



## Succesvolle kcc-operatie in het Zaans Medisch Centrum

# VAN PATIËNTGERICHT NAAR KLANTGERICHT

Het Zaans Medisch Centrum (ZMC) wil beter telefonisch bereikbaar zijn tegen lagere kosten. Interim-bestuurder Rinus van Riel legt uit dat dit doel wordt bereikt door eerst te investeren.

**D**e telefonische bereikbaarheid moet kortweg 'efficiënter', legt Van Riel uit. "Het gaat om drie dingen: klanttevredenheid, kwaliteit en efficiency. Het begint met een hogere kwaliteit van het telefonische contact met klanten: sneller en vaker de telefoon opnemen en vlotter een antwoord geven op een klantvraag. Hiervoor zijn investeringen nodig. Maar draait het klantcontactcentrum (kcc) een tijdje, dan verwachten we dat uiteindelijk ook de kosten omlaag kunnen."

In de oorspronkelijke situatie deed elke polikliniek zijn telefonische contacten met patiënten zelf. "De be-

reikbaarheid was 70 procent", weet Van Riel. "Of zelfs nog lager. Medewerkers hadden veel meer te doen dan alleen de telefoon beantwoorden. Ze moesten hun aandacht verdelen. Inmiddels zitten we op 96 procent en kunnen de poliklinieken volledig focussen op de medische processen daar."

### KAT UIT DE BOOM

BRW Groep adviseerde een duoprojectmanagement. Van Riel: "Gezamenlijk hebben we het kcc ingericht. De kcc-medewerkers werkten eerst bij de poliklinieken. Het kostte aanvankelijk tijd om ze enthousiast te maken.

Mensen kijken bij nieuwe dingen altijd eerst de kat uit de boom. Nu functioneert het kcc goed." Mensen zijn het belangrijkste in een veranderingsproces, vindt Van Riel. "Daarom hebben we veel gesprekken gevoerd met potentiële medewerkers. En trouwens ook met de achterblijvers in de poliklinieken. Ook zij moesten wennen aan het feit dat voortaan het kcc hun afspraken zou maken."

### SPECIALE SCRIPTS

In het kcc werken mensen die inmiddels gespecialiseerd zijn op het gebied van communicatie en telefo-

## FEITEN EN CIJFERS

Het nieuwe kcc van het ZMC is geopend tijdens kantooruren, daarbuiten is alleen de spoedeisende hulp telefonisch bereikbaar. In drie fasen wordt de telefoonbeantwoording van de poliklinieken naar het kcc overgebracht. In het eerste kwartaal van 2011 gaan de laatste klinieken 'over'.

- Telefonische bereikbaarheid vóór de reorganisatie: 70 procent.
- Telefonische bereikbaarheid nu: 96 procent.
- Gemiddelde wachttijd vóór de reorganisatie: enkele minuten.
- Gemiddelde wachttijd nu: 25 seconden.
- 80 procent van de gesprekken wordt binnen 40 seconden beantwoord.
- Uiteindelijke doel: 80 procent van de gesprekken beantwoorden binnen 30 seconden.
- Gemiddelde bezetting: 6 medewerkers.
- Als het kcc helemaal in bedrijf is, worden gemiddeld 6000 telefoongesprekken per week verwerkt.

'KLANTGERICHTHEID HEEFT TE MAKEN  
MET EEN GEVOEL VAN GASTVRIJHEID'

## ZORGSCAN

Voor ziekenhuizen, thuiszorg, (privé)klinieken en huisartsenposten heeft BRW Groep de *Klant Contact Totaal Scan voor de Zorg*. Dit is een grondige analyse van de telefonische contacten bij poliklinieken en vakafdelingen. De analyse resulteert in een adviesdocument. Daarin wordt beschreven hoe de telefonische bereikbaarheid kan worden verbeterd en het klantcontact effectiever en efficiënter. Meer weten? Ga naar [www.brw.nl/onderzoek](http://www.brw.nl/onderzoek)



alleen medische vragen terecht komen. Het kcc kan minstens tachtig procent van de vragen beantwoorden. "De verhouding zou ook best negentig-tien kunnen zijn."

### BINNEN DERTIG SECONDEN OPNEMEN

De wachttijden zijn goed meetbaar. Van Riel: "Vroeger wachtte een beller gemiddeld enkele minuten, met behoorlijke uitschieters naar boven. Nu zitten we op 25 seconden. Meer dan tachtig procent van de gesprekken wordt binnen veertig seconden beantwoord. Als het kcc straks helemaal draait, willen we dat tachtig procent binnen dertig seconden wordt beantwoord. Dit is nog maar de aanloopfase."

Bij patiënten en verzekeraars ziet Van Riel een verlangen naar meer kwaliteit voor minder geld. "Dat is een lastig vraagstuk. Het heeft te maken met bezuinigingen en met hogere eisen van patiënten en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Toch is het mogelijk, als je

maar goed kijkt naar bedrijfsprocessen en niet alleen naar zorgprocessen."

Volgens Van Riel waren ziekenhuizen altijd al 'patiëntgericht', maar onvoldoende 'klantgericht'. "De patiënt wordt goed behandeld door een arts, maar hij moet vier keer bellen om iemand aan de telefoon te krijgen. Of een half uur in een wachtkamer zitten en eindeloos door een ziekenhuis dwalen voordat hij de juiste afdeling heeft gevonden. Dat is niet klantgericht en zeker niet klantvriendelijk. Door een servicegerichte houding kan een kcc daar veel goeds aan bijdragen. Ook voor nieuwe klanten die nog geen patiënt zijn. Klantgerichtheid heeft ook te maken met een gevoel van gastvrijheid. Dat is in ziekenhuizen relatief nieuw." ●



**MEEPRATEN?**

Volg BRW Groep via **Twitter** en **LinkedIn** [kijk op [www.brw.nl](http://www.brw.nl)]