

Eisen gebruikers worden belangrijk in revalidatiemarkt

Bij de invoering van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) zal de dienstverlening van leveranciers en de kwaliteit van de door hen geleverde hulpmiddelen een belangrijk criterium vormen voor de keuze van een leverancier van hulpmiddelen. Gemeenten zijn er immers niet bij gebaat om mensen aan het loket te krijgen met problemen met hun hulpmiddel en/of dienstverlening van leveranciers. Om een marktaandeel te behouden of te vergroten wordt het voor leveranciers steeds belangrijker om rekening te houden met eisen en wensen van gebruikers van hulpmiddelen en financiers. Met behulp van onderzoek kunnen die eisen en wensen geïnventariseerd worden. Drs Paul Ketelaar geeft in dit artikel aan wat een onderzoek naar de dienstverlening van leveranciers inhoudt, wat het oplevert en waarmee rekening moet worden gehouden. Ketelaar beheert samen met een compagnon een communicatie-adviesbureau en is tevens docent Marketing-communicatie bij de vakgroep Communicatiewetenschap aan de Katholieke Universiteit Nijmegen.

Als essentieel onderdeel van een effectief marketingbeleid laten tegenwoordig steeds meer bedrijven onder hun klanten onderzoek doen naar de kwaliteit van hun producten en dienstverlening. De resultaten van een onderzoek onder klanten maken duidelijk welk beeld zij van het bedrijf hebben en hoe zij de producten en/of dienstverlening waarderen. Op basis van die uitkomsten kan dan een marketingbeleid worden aangepast en kunnen actiepunten worden geformuleerd. Een goed functionerende dienstverlening is een belangrijk middel om zich van concurrenten te onderscheiden. Goede dienstverlening zorgt voor klantenbinding en -werving, wat een omzetverhogend effect heeft.

Invloed

In de revalidatiemarkt komt onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening nog nauwelijks op gang. Dat komt met name omdat deze markt anders functioneert dan een 'normale' markt. Het is immers zelden zo dat een gebruiker zelf een hulpmiddel koopt. Ook heeft iemand met een handicap weinig invloed op de keuze van het hulpmiddel en op de keuze van een leverancier. De mening van de gebruiker over de kwaliteit van de dienstverlening van leveranciers is daarvoor nauwelijks bepalend voor de omzet. Een gevolg is dat nog weinig onderzoek is verricht om de eisen en wensen van

de klant in kaart te brengen. Terwijl juist voor de klant in de revalidatiemarkt kwalitatief goede producten en een hoog niveau van dienstverlening zo belangrijk zijn.

De Wet Voorzieningen Gehandicapten zal de nodige gevolgen hebben voor de gebruikers van hulpmiddelen, terwijl ook instanties als het GAK, de GMD's, de sociale diensten en de leveranciers met de wijzigingen te maken zullen

krijgen. De gemeenten zullen een belangrijke spilfunctie gaan krijgen bij de verstrekking van hulpmiddelen. En wellicht wordt op termijn als bezuinigingsmaatregel het cliëntgebonden budget ingevoerd.

Door deze veranderingen is te verwachten dat behalve gemeenten ook mensen met een handicap invloed krijgen op de keuze van het hulpmiddel en op de keuze van de leverancier. De kwaliteit van de dienstverlening van leveranciers, de kwaliteit van hulpmiddelen en de prijs zullen bepalende keuzecriteria worden. Gemeenten zullen immers geen behoefte hebben aan cliënten die aan het loket hun klachten

deponeren over de kwaliteit van producten en de dienstverlening van leveranciers. Slecht functionerende hulpmiddelen moeten bovendien eerder gerepareerd of vervangen worden wat de gemeente extra geld kost. En iemand met een slecht passend hulpmiddel zal vaker een beroep moeten doen op medische zorg en andere soorten van hulpverlening



GOEDE DIENSTVERLENING VAN CRUCIAAL BELANG

FOTO: PETER LAARAKKER, NIJMEGEN

zoals thuiszorg en mantelzorg. Dat mensen met een handicap gebaat zijn bij een goed functionerend hulpmiddel en een goede dienstverlening spreekt voor zich.

Bijstellen

Door onderzoek is nauwkeurig in kaart te brengen waar klanten tevreden of ontevreden over zijn en welke aspecten van dienstverlening zij het belangrijkste vinden. Het onderzoeksgebied moet diverse terreinen bestrijken. Aan welke vormen van dienstverlening heeft de klant behoefte? En wordt dit geboden? Welke problemen komen incidenteel voor en welke zijn structureel? Wat zijn de sterke punten van dienstverlening? Welke imago heeft het bedrijf?

Als duidelijk is afgebakend waar problemen liggen en op welke vlakken de dienstverlening kan verbeteren, kan het bedrijf zijn werkwijze bijstellen. Dat kan het simpel oplossen van een communicatieprobleem zijn of verregaande wijzigingen in beleid.

Huka Revalidatietechniek, met filialen in Oldenzaal en Zwolle, is een van de leveranciers die enige tijd geleden een onderzoek naar haar dienstverlening heeft laten doen. Ben Kamp, directielid, vertelt waarom.

'Waarom een onderzoek? We hoorden via via weleens opmerkingen over onze dienstverlening', vertelt Ben Kamp. 'Zowel positieve als negatieve. Die hebben we opgevat als aanwijzingen dat sommige dingen binnen ons bedrijf misschien niet zo goed waren als we dachten. De enquête moest uitwijzen hoe onze klanten nu eigenlijk over onze dienstverlening dachten en welk beeld zij van ons hebben. Daarmee kunnen we dan binnen ons bedrijf aan de slag: waar nodig verbeteringen aanbrengen of onderdelen bijschaven. En hoewel we goed in de gaten hebben dat we ook met de verstrekende instantie rekening moeten houden, ons standpunt is toch: 'de eindgebruiker staat voorop'. Hen moeten we het naar de zin maken, want zij zijn onze doelgroep. Maar ook: zij bepalen uiteindelijk onze omzet.'

De respons op de enquête was groot, ondanks het feit dat het een behoorlijk pakket met vragen was. Ben Kamp: 'Zo'n enquête biedt een frisse kijk op de stand van zaken. Sommige zaken waarvan wij het idee hadden dat de klant er niet zo zwaar aan tilde, bleken voor hem of haar juist van groot belang. Aan de andere kant, over de dingen waarvan wij dachten 'dat moeten we verbeteren' bleken de klanten volop tevreden'.

'Wat verder opviel uit het onderzoek was de verantwoordelijkheid die Huka ten opzichte van haar klanten heeft', gaat Ben Kamp verder. 'De gebruiker verwacht het een en ander van ons, iets waar we ons niet zo sterk van bewust waren. Vooral op het gebied van informatieverstrekking. Als leverancier roest je al snel vast in de gedachte: 'Daar zijn belangenverenigingen voor'. Fout gedacht! Veel klanten hebben regelmatig contact met de leverancier en verwachten daarom de nodige informatie van hem. Informatie over producten, wie binnen ons bedrijf waarvoor verantwoordelijk is, belangrijke telefoonnummers, regelingen, enzovoorts. Dat heeft ons doen besluiten om een informatiecentrum op te richten en een nieuwsbrief uit te geven. In de nieuwsbrief nodigen we onze klanten uit om hun klachten en vragen aan ons te melden.'

Anonimiteit

Soms denken bedrijven dat ze zelf een onderzoek naar dienstverlening kunnen doen door gewoon met diverse klanten te spreken. Het probleem is dat daarmee de anonimiteit van de respondenten niet is gewaarborgd. Juist door die anonimiteit komen heel wat klachten naar voren die bij persoonlijk contact van personeel met klanten ver-



OOK IN DE REVALIDATIEMARKT ONDERZOEK NAAR DIENSTVERLENING

FOTO: PAUL KETELAAR, NIJMEGEN

zwegen worden. Ook is onderzoek het enige middel om er achter te komen hoe representatief bepaalde klachten zijn. Met name leveranciers van hulpmiddelen zijn nog niet vertrouwd met dit soort onderzoek, waardoor er in deze sector tot nu toe weinig animo is onder hen om dergelijk onderzoek te laten verrichten. Tijdsduur en kosten zijn sterk afhankelijk van de omvang en diepgang van een onderzoek. De kosten van dit soort onderzoek bedragen al snel enkele tienduizenden gulden. Het rendement van deze investering uit zich in een dienstverlening die beter aansluit op de eisen en wensen van zowel de mensen met een handicap als de verstrekker.

DRS PAUL KETELAAR

Adres

Verheyke & Ketelaar communicatie-adviesburo heeft zich gespecialiseerd in onderzoek en ondersteuning ten behoeve van de in- en externe communicatie van instellingen in de gezondheidszorg. Zij verzorgen het structureren van informatie en het gebruiksvriendelijk maken van informatiesystemen, bijvoorbeeld door het samenstellen van protocollen m.b.t. verpleegkundige handelingen en het opstellen van toegankelijke handboeken. Om onderzoek te doen in de revalidatie-markt stellen zij onder andere enquêtes samen die aansluiten op de zeer gedifferentieerde doelgroep. Voor meer informatie: Verheyke & Ketelaar, Postbus 591, 6500 AN Nijmegen, tel: 080-557199.