

Metten met kennis draagt bij aan betere zorg en dienstverlening

Peter van Linschoten van ARGO is een betrokken ondernemer die z'n kennis liefst inzet om zorgorganisaties te helpen hun zorg- en dienstverlening te verbeteren. "Vaak wordt de klanttevredenheid alleen onderzocht als verplicht nummer, om het af te vinken. Wij helpen om de zorg- en dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren en te vernieuwen op basis van de patiëntervaring."

In het Meditech Center vlak voor de ingang van het Groningse UMCG huzen de zes onderzoekers van ARGO BV, die continu bezig zijn met onderzoek om vernieuwingen in zorg en welzijn te meten. ARGO is vooral geïnteresseerd in het perspectief van degene waar het allemaal om draait in de zorg: de klant, de patiënt en de cliënt. Daarvoor heeft het bedrijf methoden en technieken in huis die landelijk worden toegepast. Technologie maakt inmiddels het meeste papier overbodig. De kamers waar jarenlang vragenlijsten werden verzameld, gebundeld, gesorteerd en verstuurd volgens nauwkeurige protocollen zijn vrijwel leeg. Onderzoeken worden voornamelijk online uitgevoerd en verstuurd.

Verwachtingspatroon

"Het verzamelen van data bij de zorgconsument is in Nederland de laatste jaren sterk gegroeid. Met de vele standaardisaties die we hebben, kunnen we relatief makkelijk metingen doen naar de kwaliteitsbeleving bij klanten met benchmarkcijfers als uitkomst. De vraag hiernaar is groot, maar de vraag voor ons is natuurlijk, waar zijn wij uniek in?"

De vraag stellen, is hem ook beantwoorden, erkent ARGO-oprichter en directeur Peter van Linschoten. "Wij zijn uniek,

omdat we willen bijdragen aan betere zorg en welzijn en wij geloven dat onderzoek naar het klantperspectief daar een belangrijke bijdrage aan kan leveren. Wij stellen vragen naar het verwachtingspatroon van de klant of patiënt, we vragen hem hoe hij de zorg en dienstverlening beleeft. Door de samenhang in data te analyseren zien wij waar de patiënt de arts op afrekenet. Aanvullend passen we veel kwalitatieve methoden toe, zoals interviews, om de cijfers meer kleur te geven."

Patiënt als uitgangspunt

"Data verzamelen is één, het gaat er om dat het leidt tot betere kwaliteit van de zorg. In deze jaren van sterke veranderin-

gen in zorg en welzijn, is het belangrijker dan ooit te weten hoe iets bij een patiënt leeft. Sterker nog, steeds meer patiënten verwachten van een zorgaanbieder belangstelling voor zijn patiëntervaring. Wij gebruiken het perspectief van de cliënt en patiënt als uitgangspunt om de zorg te verbeteren." Die betrokkenheid bij patiënt en cliënt is een kenmerk van ARGO. "Een onderzoek staat nooit op zichzelf. Door persoonlijke betrokkenheid

Uitkomst: geen nieuwbouw, maar zorg bij de mensen thuis met een compleet andere opzet dan beleidsmakers aanvankelijk hadden bedacht."

"Veel vernieuwingen van de afgelopen jaren in de gezondheidszorg zijn het resultaat van vereenvoudiging, denk maar aan Buurtzorg of aan de Thomashuizen. Dat zijn organisaties die de gevestigde orde uitdagen met klantgerichte zorg en een heleboel overbodige zaken hebben geschrapt. Als je goed naar de patiënt luistert, weet je wat je wél en niét moet doen."

geleid dat we de laatste jaren veel samenwerken met andere partijen om de vraag van de klant te kunnen beantwoorden. Onze focus is veel scherper geworden."

"De behoefte aan reflectie neemt toe, omdat er zo veel verandert in de gezondheidszorg. Mensen blijven langer thuis wonen, er komen meer kwetsbare ouderen waar een samenhang speelt van sociale, psychisch en fysieke omstandigheden, praktijken van huisartsen worden uitgebreid met nieuwe functies. In de gezondheidszorg gaat het steeds vaker om kleinschaligheid, preventie, zelfmanagement en klantgerichtheid. In al die veranderingen kan onderzoek bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en welzijn."

Kwetsbare ouderen

"In de afgelopen maanden hebben we bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de multidisciplinaire samenwerking in de zorg voor kwetsbare ouderen, een groeiende groep mensen, waar voor de eerstelijns zorg een uitdaging ligt. Door met het onderzoek de variatie in samenwerkingsinitiatieven te beschrijven, de knelpunten en de succesfactoren inzichtelijk te maken, hopen we voor onze opdrachtgevers de zorg aan die doelgroep te versterken. Vragen stellen, de goede vragen stellen, dat is waar het om gaat

en wij zijn goed in het stellen van die vragen, het analyseren van uitkomsten en zoeken naar samenhang. De mens blijft naast de toenemende technologische mogelijkheden de creatieve en onderscheidende factor."

"Je komt als zorgaanbieder verder als je tegen je klant zegt: 'Ik ben geïnteresseerd in jouw ervaringen met ons'. Met de juiste vragen bereik je meer persoonlijke, betrokken en verantwoorde zorg. Want dat is wat ons als onderzoekers uniek maakt; uitkomsten van onderzoek vertalen naar haalbare oplossingen en betere dienstverlening."

PETER VAN LINSCHOTEN
ARGO



leveren wij maatwerk en dat vergroot het draagvlak voor verandering. Ons doel is sturen op verandering van de zorg."

Wat intrigeert je zo aan onderzoek naar klanttevredenheid dat je er ooit begonnen bent? "Al tijdens mijn studie psychologie vond ik het interessant hoe feiten en beleving uiteen kunnen lopen. En dat beleving vaak belangrijker is dan de feiten. Toen ik net bij de Rijksuniversiteit werkte, speelde in Veendam de discussie over al dan niet nieuwbouw van een verpleeghuis. De discussie ging kantelen, toen werd bedacht dat we maar eens aan bewoners en toekomstige bewoners moesten gaan vragen wat zij eigenlijk wilden en vonden.

"Ik geloof in sterke betrokkenheid bij wat je doet en waarom je het doet. Wij willen dat ons onderzoek ergens toe leidt, en daarom maken wij ons onderzoek zoveel mogelijk op maat voor de opdrachtgever. Vooral in deze tijd van sterke automatisering en toenemende invloed van techniek, gaat het er om dat je eigen uniciteit bewijst met inhoudelijke betrokkenheid, door onderzoek te combineren met je kennis en ervaring."

Expertise delen

De visie op de zorg past Van Linschoten ook toe op zijn eigen bedrijf. "Luisteren naar wat de klant wil, is ook voor ons een uitdaging. Het heeft er bijvoorbeeld toe