

Instrumentenkoffer klantervaringen GGD'en

Mariëlle Plochg,¹ Carolien Koning¹

Het meten van klantervaringen in de zorg is 'hot'. Het wordt gezien als een onmisbaar onderdeel van het dienstverleningsproces. Aangezien klanten goed zicht hebben op de dienstverlening, levert het meten van klantervaringen veel informatie op om het primaire proces te verbeteren. Bovendien vinden zorgverleners het ook leuk om reacties van klanten te krijgen, om te weten wat de klant van hun werk vindt, om te leren van hun klanten en om te weten waarvoor ze het werk doen. Naast dat het informatie oplevert, moeten veel gezondheidszorgorganisaties klantervaringen meten als onderdeel van een keurmerk, zoals een HKZ- of ISO-certificering. Ook moeten deze organisaties op dit onderdeel jaar-

lijks in het 'Jaardocument zorg' verantwoording afleggen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Binnen de gezondheidszorg meten organisaties op verschillende wijzen klantervaringen. Echter, in 2006 hebben het ministerie van VWS, zorgverzekeraars en patiëntenorganisaties zich er gezamenlijk over uitgesproken dat in de gezondheidszorg klantervaringen in kaart worden gebracht met de Consumer Quality Index (CQ-index) (noot a). GGD Nederland heeft vooralsnog een andere keuze gemaakt door een instrumentenkoffer te laten ontwikkelen die hoofdzakelijk niet-CQI-instrumenten bevat, maar waarmee GGD'en wel op uniforme wijze periodiek

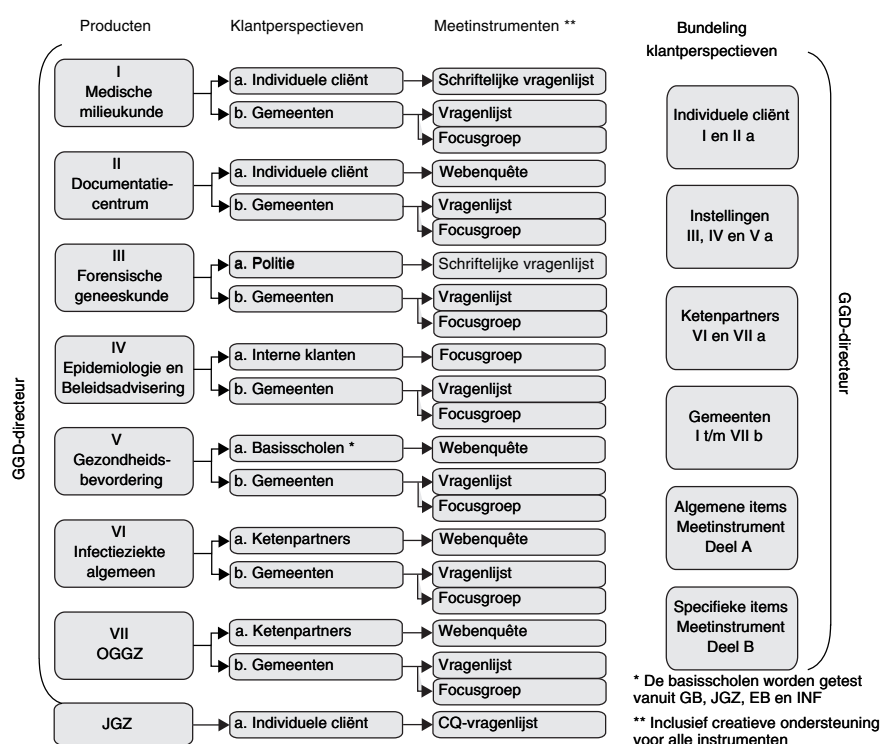
klantervaringen in kaart kunnen brengen. Dit praktijkartikel doet verslag van de ontwikkeling van deze instrumentenkoffer en hoe bij deze ontwikkeling de aansluiting is gezocht met de CQ-index.

INSTRUMENTENKOFFER ALS ONDERDEEL VAN 'BETER VOORKOMEN'

Het landelijke programma 'Beter voorkomen' geeft een impuls aan de kwaliteit van de publieke gezondheidszorg. Het programma wordt uitgevoerd door de VNG, GGD Nederland en ActiZ, in opdracht van het ministerie van VWS en onder regie van ZonMw. Het programma helpt onder andere de GGD'en inzicht te krijgen in de werkwijzen van de eigen organisatie en transparanter te zijn naar collega-GGD'en, financier en klanten.

Voor dit programma is de instrumentenkoffer klantervaringen ontwikkeld. Deze instrumentenkoffer kent meerdere doelen, namelijk inzicht krijgen in de eigen werkwijzen, inzicht krijgen in de werkwijzen van andere GGD'en en inzicht geven in de werkwijzen naar onder meer de gemeenten en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

De instrumentenkoffer zorgt ervoor dat alle GGD'en dezelfde instrumenten kunnen gebruiken om klantervaringen te meten en deze instrumenten op dezelfde manier toepassen. Wanneer alle GGD'en dit op dezelfde wijze doen, worden de prestaties van GGD'en onderling vergelijkbaar en kan er worden gebenchmarkt. Het onderling vergelijken van de prestaties gebeurt in deze zin onder betrekkelijk 'veilige' omstandigheden: GGD'en zijn op de meeste vlakken geen concurrenten van elkaar. Daar waar concurrentie kan ontstaan met andere zorgaanbieders, is het voor GGD'en nog meer van belang om de kwaliteit van de dienstverlening zichtbaar te maken aan onder



Figuur 1 Instrumentenoverzicht

meer de gemeenten als financier en opdrachtgever.

WELKE INSTRUMENTEN ZITTEN ER IN DE INSTRUMENTENKOFFER?

De instrumentenkoffer bevat negen instrumenten die voor verschillende GGD-producten zijn ontwikkeld (zie figuur 1). Dit zijn de producten: medische milieukunde (MMK), documentatiecentrum (DC), forensische geneeskunde (FG), epidemiologie en beleidsadviesing (EB), gezondheidsbevordering (GB), infectieziekte algemeen (INF), openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ) en jeugdgezondheidszorg (JGZ) (noot b).

In het instrumentenoverzicht is een bundeling van de klantenperspectieven benoemd. Dit geeft bijvoorbeeld aan dat er voor het klantenperspectief 'ketenpartners' in totaal twee instrumenten zijn ontwikkeld, namelijk voor infectieziekte algemeen en de OGGZ. Op deze manier kan een GGD in kaart brengen wat de GGD-ketenpartners van een GGD vinden.

Ook staat er een blokje 'algemene items meetinstrument deel A' en een blokje 'specifieke items meetinstrument deel B'. Dit betekent dat de instrumenten allemaal bestaan uit algemene onderwerpen, zoals bejegeningaspecten en vragen over bereikbaarheid, maar ook uit productspecifieke onderwerpen. Voor forensische geneeskunde is bijvoorbeeld de vraag opgenomen hoe tevreden de klant is over de letselbeschrijvingen die worden gegeven door de forensisch arts van een GGD.

Zowel aan de voorkant als aan de achterkant van het instrumentenoverzicht staat de GGD-directeur genoemd als eindverantwoordelijke. De GGD-directeur is namelijk degene die het gebruik van klantervaringsonderzoeken kan bepalen, initiëren, stimuleren en ondersteunen.

DE UITGANGSPUNTEN VAN DE INSTRUMENTENKOFFER

De instrumentenkoffer kende een ontwikkeltijd van anderhalf jaar waarin in nauwe samenwerking met het veld is gewerkt aan de inhoud van de koffer. Aan de start van het project hebben GGD-directeuren en kwaliteitsmedewerkers van verschillende GGD'en een aantal wensen geformuleerd die als uitgangspunten zijn

genomen voor het ontwikkelen van de instrumenten. Dit zijn de uitgangspunten: beperkt, valide, vergelijkbaar, divers en flexibel meten.

Beperkt meten

De GGD'en willen werken met beperkte instrumenten, die tegemoet komen aan de wensen van de klant, omdat zij een geringe tijdsinvestering vragen. De drempel voor het invullen van de vragenlijst is hierdoor laag.

Ook willen GGD'en dat het meten van klantervaringen zo min mogelijk tijd voor de organisatie en de medewerkers kost. Om de belasting van de GGD'en te beperken en een optimaal resultaat te bereiken, is ernaar gestreefd het gebruik van de instrumenten zo eenvoudig mogelijk te maken. Dit is gedaan door bijvoorbeeld het opnemen van een handreiking, voorbeeldbrieven en rapportageformats.

Valide meten

GGD Nederland wil dat de GGD'en werken met eenvoudige instrumenten die meten wat ze beogen te meten. Er zijn hiervoor geen validatiestudies gedaan. De instrumenten uit de instrumentenkoffer bevatten onderwerpen die eenvoudig meetbaar zijn en geen ingewikkelde concepten zoals 'kwaliteit van leven'.

Om zo goed mogelijk algemene uitspraken te kunnen doen, worden de instrumenten altijd uitgezet onder de hele populatie in plaats van dat er een steekproef wordt getrokken. Dit is haalbaar gezien de samenstelling van de klantgroepen van de GGD'en waarvoor instrumenten zijn ontwikkeld. Er is geen non-responsonderzoek gedaan, aangezien GGD Nederland ervoor heeft gekozen geen achtergrondgegevens in de vragenlijsten op te nemen.

Vergelijkbaar zijn

GGD Nederland wil dat de GGD'en de eigen prestaties kunnen vergelijken met andere GGD'en, zodat zij van elkaar kunnen leren. Om het vergelijken mogelijk te maken, moeten alle GGD'en de instrumenten op dezelfde wijze kunnen gebruiken en dienen de vragen van toepassing te zijn op alle GGD'en. Dit heeft tot gevolg dat niet alle, met name GGD-specifieke vragen zijn opgenomen in het instrument, daar deze niet van toepas-

sing zijn op de meerderheid van de GGD'en.

Diversiteit in meetmethoden

GGD Nederland wil dat de GGD'en een mix van verschillende instrumenten kunnen gebruiken. Om deze reden zijn er zowel schriftelijke, digitale als telefonische vragenlijsten gemaakt, maar ook formats voor focusgroepen. Het belangrijkste is dat het instrument past bij de klant en ervoor zorgt dat het de juiste informatie oplevert.

Flexibel

GGD Nederland wil dat de GGD'en ook de mogelijkheid hebben de instrumenten specifiek te maken voor de eigen organisatie. De wens om de eenduidige instrumenten daarop aan te passen is op een aantal manieren gewaarborgd. De GGD'en kunnen bijvoorbeeld het eigen GGD-logo aan de instrumenten toevoegen. Ook kunnen de GGD'en enkele eigen vragen toevoegen aan het eind van de instrumenten. Het toevoegen van extra vragen moet wel worden beperkt tot enkele vragen of thema's die voor een GGD ontbreken. Het is niet de bedoeling dat een GGD volledig eigen vragenlijsten gaat toevoegen, vanwege het risico dat de standaardvragen en de extra toegevoegde vragen overlappen.

AANPAK ONTWIKKELING INSTRUMENTENKOFFER

Met deze vijf uitgangspunten in het achterhoofd heeft Regioplan Beleidsonderzoek de instrumentenkoffer ontwikkeld. Dit is gedaan in nauwe samenwerking met kwaliteitsmedewerkers van diverse GGD'en, deskundigen uit de productgroepen en GGD Nederland.

De ontwikkeling van de instrumentenkoffer is in te delen in drie fasen: de eerste fase waarin het nut en gebruik van klantervaringsonderzoeken is bekeken en een product- en klantanalyse is gemaakt. De tweede fase van ontwikkelen en testen van de instrumenten. En de derde fase waarin het ontwikkelen van een handreiking centraal stond.

Eerste fase: oriënteren over gebruik van klantervaringsonderzoeken, product- en klantanalyse

In de oriëntatiefase zijn individuele kwaliteitsmedewerkers van verschillende GGD'en geïnterviewd om te inventarise-

¹ Regioplan Beleidsonderzoek, Amsterdam

ren welke instrumenten de GGD'en al gebruikten om klantervaringen te meten. De ervaring van GGD'en met klantmetingen verschilde nogal: van GGD'en die amper klantervaringen meten tot GGD'en die al veel meer ervaring hadden opgedaan. Daarnaast is in deze fase bekeken met welke klantgroepen de GGD'en te maken hebben en welke producten de GGD'en aanbieden.

De keuze voor welk product een instrument zou worden ontwikkeld, werd bepaald door de producten waarvoor op dat moment een HKZ-certificatieschema bestond. Immers, dit schema schrijft voor dat er periodiek klantervaringen moeten worden gemeten. De keuze voor welk klantperspectief een instrument zou worden ontwikkeld, is echter een moeilijke gebleken. De klantgroep van een GGD is zeer heterogeen. De klanten kunnen individuele of groepen burgers zijn, maar ook ketenpartners, instellingen, gemeenten of interne afdelingen.

Tijdens twee workshops met GGD-directeuren, kwaliteitsmedewerkers en professionals zijn eerst, waar mogelijk, per product de drie belangrijkste klantperspectieven onderscheiden. Vervolgens is door middel van inhoudelijke interviews met deskundigen en het raadplegen van vakgroepen/klankbordgroepen bepaald voor welk klantenperspectief een instrument zou worden ontwikkeld. Hiervoor zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Voor de meeste GGD'en is de desbetreffende klantgroep een belangrijke groep, qua omvang en thematiek.
- De meeste GGD'en leveren diensten aan deze klantgroep.
- De meting is op dezelfde manier praktisch uitvoerbaar door de GGD'en.

Tweede fase: ontwikkelen en testen van de instrumenten

Voor zeven producten met een HKZ-certificatieschema en de daarvoor gekozen klantgroep is een instrument gemaakt. Hiervoor is per productgroep gesproken met minimaal drie professionals. Met hen is gezocht naar de meest passende manier om klantervaringen te meten bij de desbetreffende klantgroep. De ene groep is beter te bereiken met een schriftelijke vragenlijst en de andere groep is beter te bereiken met een webenquête. Hierdoor is een mix van meetmethoden ontstaan. De conceptinstru-

menten zijn besproken in vakgroepen of in kleinere klankbordgroepen met professionals en kwaliteitsfunctionarissen. Alle conceptinstrumenten zijn in pilots getest bij minimaal twee GGD'en. In totaal hebben twaalf verschillende GGD'en de instrumenten getest, wat overeenkomt met ongeveer een derde van alle GGD'en.

Derde fase: het schrijven van de handreiking

De GGD'en gaan zelfstandig de instrumenten gebruiken. Hiervoor is een praktische handreiking geschreven. Deze handreiking bestaat uit drie delen: een algemene handreiking, algemene bijlagen en specifieke bijlagen.

De algemene handreiking begint met een overzicht van de instrumenten die erin zitten. Hierin staat een verantwoording voor de keuzes die tijdens het ontwikkelproces zijn gemaakt. Daarna is de inhoud van de koffer opgebouwd uit een aantal praktische zaken die vooral van toepassing zijn voor de gebruiker van de instrumentenkoffer. De gebruiker krijgt achtereenvolgens informatie over de voorbereiding op de meting, het meten zelf, hoe er moet worden omgegaan met de resultaten van de meting en wat ermee kan worden gedaan binnen een afdeling, een GGD en tussen GGD'en.

De algemene bijlagen bestaan uit instructies en vaste formats voor onderdelen van de meting die per product terugkeren, zoals het schrijven van een aankondigingsbrief, een bedank-/herinneringskaart, maar ook voorbeeldrapportages.

De specifieke bijlagen bestaan uit alle ontwikkelde instrumenten met een eigen gebruiksaanwijzing waarin precies staat hoe de instrumenten moeten worden uitgezet en waarmee de gebruiker rekening moet houden (noot c).

WAT KAN EEN GGD MET DE INSTRUMENTENKOFFER?

De GGD'en kunnen de instrumentenkoffer met name inzetten om te investeren in de interne verbeterprocessen. Daarnaast wordt er een benchmark opgezet, zodat GGD'en onderling te vergelijken zijn met als doel te leren van elkaar.

Een GGD legt externe verantwoording af aan onder andere de gemeente als financier en de IGZ. Dit is vooral gericht

op het inzichtelijk maken van contractuele afspraken.

AANSLUITING BIJ DE CQ-INDEX

Ondanks de landelijke trend dat in de gezondheidszorg veelal met de CQ-index klantervaringen wordt gemeten, bevat de instrumentenkoffer, met uitzondering van het JGZ-instrument, geen CQI-instrumenten. Hiervoor is een aantal praktische redenen te noemen. Ten eerste speelde het budget een rol. Het ontwikkelen van één CQ-index is, in vergelijking met een volledige instrumentenkoffer, kostbaar. Ten tweede is de omvang van de CQ-index in strijd met het uitgangspunt van een instrumentenkoffer, namelijk instrumenten met een beperkte omvang. Tot slot kan een CQ-index alleen worden afgenomen door gecertificeerde meetbureaus, terwijl de GGD'en zelf willen meten.

Desalniettemin is bij het ontwikkelen van de instrumenten wel zo veel mogelijk rekening gehouden met de eisen die aan de CQ-index worden gesteld, zodat in de toekomst de instrumenten eventueel kunnen worden doorontwikkeld. Dit is gedaan door de manier van formuleren van vragen en antwoordcategorieën, waar mogelijk, te laten aansluiten bij de formulering in de CQI-vragenlijsten. Ook is gewerkt met een bedank-/herinneringskaart en is gestreefd naar een minimale respons van dertig respondenten op een vragenlijst.

Een andere vraag die hier kan worden gesteld, is of op dit moment of in de toekomst een CQ-index relevant is voor alle GGD-producten?

De CQ-index is voor een groot deel gericht op externe verantwoording en transparantie. Met de CQI-meetinstrumenten krijgt de consument keuze-informatie, kan de inkoopende zorgverzekeraar zorg contracteren en kan de zorgaanbieder de interne kwaliteit verbeteren. De CQ-index levert dus keuze- en sturingsinformatie over de af te nemen producten. Door de standaardmanier van meten zijn de producten onderling vergelijkbaar.

De keuze-informatie veronderstelt echter dat er een markt is waarin te kiezen valt. Voor de GGD-producten geldt dit op dit moment meestal niet. GGD'en moeten collectieve producten leveren die op wettelijke basis zijn vastgesteld. Dit

zijn de taken die vallen onder de Wet collectieve preventie (WCPV-taken). De consument heeft op dit moment in principe nog niet veel te kiezen, als het gaat om deze WCPV-taken. Echter, de grenzen tussen de sectoren zijn aan het vervagen. Dit betekent dat een GGD wel in een concurrerende positie terecht kan komen. De huisarts kan bijvoorbeeld inmiddels ook een 'stoppen met roken programma' aanbieden, zoals GGD'en dit in het product 'gezondheidsbevordering' aanbiedt. In dit soort gevallen kan een CQ-index wel relevant zijn voor een GGD. Dit zal met name gaan om programma's die gericht zijn op individuele preventie, zoals delen van de gezondheidsbevordering en reizigersvaccinatie.

NOTEN

- a CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Zie voor meer informatie ook www.centrumklantervaringzorg.nl.
- b Het JGZ-instrument is een CQI-vragenlijst die op dit moment wordt ontwikkeld. Dit instrument zal op een later moment aan de instrumentenkoffer worden toegevoegd door de desbetreffende organisatie.

c De instrumentenkoffer is te downloaden op www.regioplan.nl.

ABSTRACT

Instrument case consumer experience GGD

Measuring consumer experience is a hot item in the health care sector. It is considered to be an essential part of the process of service provision. Given that consumers have an accurate perception of the nature of services provided, measuring consumer experience yields useful information to change the primary process. Moreover, health care providers also enjoy receiving consumers' reactions, in order to find out how consumers assess their work. In addition, many health care organisations are obliged to measure consumer experience as part of a quality mark, such as an ISO certification. These organisations are also required to give account of activities in this field to the Dutch Health Care Inspectorate. Within the sector, health care organisations measure consumer experience in various ways. However, in 2006 the Ministry of Health, Welfare and Sports, health insurers and patients

associations collectively declared that consumer experiences in the health care sector should be mapped out by means of the Consumer Quality Index (CQ-index). As yet, GGD Nederland (Netherlands Association for Community Health Services) made a different choice by ordering the development of an 'instrument case' which mainly consists of non-CQI-instruments, but which does enable Community Health Services to periodically map out consumer experiences in a consistent way. This article reports the development of this 'instrument case', and gives an account of how this development is linked to the CQ-index.

Consumer experience, instrument case, Community Health Services, CQ-index, quality improvement, transparency

CORRESPONDENTIEADRES

**Marielle Plochg, Regioplan
Beleidsonderzoek, Nieuwezijds
Voorburgwal 35, 1012 RD
Amsterdam, e-mail:
marielle.plochg@regioplan.nl**