

Waardering van providers van psychologische zorg en klanttevredenheid van Cenzo

- Rapportage van een onderzoek onder bedrijfsartsen,
HR-functionarissen en leidinggevenden -

IN OPDRACHT VAN CENZO



Amsterdam, maart 2009

Onderzoeksteam

Van Kempen Onderzoek en Advies:

- drs. Peter Paul van Kempen MBA

Desan Research Solutions:

- drs. Han van Dongen

Colofon

**Namens de opdrachtgevers dank aan de geïnterviewde bedrijfsartsen, leidinggeven-
den en HR-functionarissen voor hun tijd en de bereidheid om hun mening en visie te
delen.**

> > *Download deze rapportage op www.cenzo.nl*

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:

Cenzo, Centraal Netwerk Psychologische Zorg

Rozengracht 88
1016 NG Amsterdam
Telefoon: 020 - 4202999
Contactpersoon: Robert van Doorn
E-mail: robert.van.doorn@cenzo.nl
Website: www.cenzo.nl

Het onderzoek is uitgevoerd door Van Kempen Onderzoek en Advies in samenwerking met
Desan Research Solutions. Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met:

Van Kempen Onderzoek en Advies

Herengracht 254
1016 BV Amsterdam
Telefoon: 020-3309799
Contactpersoon: drs. Peter Paul van Kempen MBA
E-mail: pp@vankempenadvies.nl
Website: www.vankempenadvies.nl

Copyright

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden verveelvou-
digd en/of openbaar worden gemaakt.

Disclaimer

Hoewel bij het opstellen van dit rapport de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, kan er geen
garantie worden gegeven met betrekking tot de juistheid of nauwkeurigheid van de in deze uitgave
voorkomende informatie, noch met betrekking tot de geschiktheid daarvan voor enig doel of situatie of
enige toepassing. Er kan geen beroep worden gedaan, om welke redenen dan ook, op de in deze uitgave
voorkomende gegevens. Van Kempen Onderzoek en Advies en de opdrachtgevers kunnen niet aanspra-
kelijk worden gehouden voor eventuele schade, verliezen of andere gevolgen die zouden kunnen
voortvloeien uit het gebruik van de in dit rapport voorkomende informatie. Aan deze publicatie kunnen
geen rechten worden ontleend.

Amsterdam, maart 2009

Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING EN VERVOLGSTAPPEN.....	4
1 DOELSTELLING	4
2 METHODE	4
3 MEERDERHEID WAARDEERT CENZO POSITIEF.....	4
<i>Goede psychologen, snelle behandeling met goede resultaten</i>	4
<i>Rapportages voor doorverwijzers en werkgevers voor verbetering vatbaar</i>	5
4 KENMERKEN VAN CENZO ONBEKEND BIJ DEEL RESPONDENTEN	5
5 AANBEVELINGEN EN VERVOLGSTAPPEN	5
I INLEIDING EN DOELSTELLING.....	6
1.1 DOELSTELLING	6
1.2 STEEKPROEF EN METHODE	6
1.3 VRAGENLIJST	7
1.4 ORGANISATIE EN VELDWERK.....	8
2 BEKENDHEID VAN PROVIDERS	9
2.1 PROFIEL VAN RESPONDENTEN	9
2.2 BEKENDHEID PROVIDERS VAN PSYCHOLOGISCHE ZORG.....	10
2.3 ERVARING MET PROVIDERS.....	12
2.4 KEUZE VOOR PROVIDER	12
3 WAARDERING VAN ASPECTEN VAN CENZO	14
3.1 ASPECTEN	14
3.2 HET BELANG VAN ASPECTEN	15
3.3 BEOORDELING VAN ASPECTEN VAN CENZO	16
3.4 KLOOF TUSSEN WENSBEELD EN PERCEPTIE	18
4 WAARDERING CENZO, VERBETERPUNTEN EN STERKE KANTEN	19
4.1 RAPPORTCIJFER.....	19
4.2 VERBETERPUNTEN VAN CENZO.....	20
<i>Aanbod psychologen</i>	20
<i>Communicatie met werkgever en doorverwijzers</i>	21
<i>Rapportages</i>	22
<i>Meer advies gewenst voor de werkgever</i>	22
<i>Meer capaciteit</i>	22
4.3 STERKE PUNTEN VAN CENZO.....	23
<i>Goede resultaten</i>	23
<i>Goede psychologen</i>	24
<i>Tevreden cliënten</i>	24
<i>Goede communicatie</i>	25
<i>Goede rapportages</i>	25
<i>Goede aanmeldprocedure</i>	25
<i>Goede samenwerking</i>	26
<i>Kosten</i>	26
5 BEKENDHEID ASPECTEN CENZO	27
5.1 TOETSING FEITEN	27
5.2 BEKENDHEID ASPECTEN	28
BIJLAGE: TOELICHTING MODEL SERVQUAL.....	29
BIJLAGE: RESULTATEN CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CENZO 2008	

Managementsamenvatting en vervolgstappen

1 Doelstelling

Op grond van welke aspecten worden providers van psychologische zorg beoordeeld? In opdracht van Cenzo heeft Van Kempen Onderzoek en Advies in samenwerking met Desan Research Solutions een onderzoek verricht onder bedrijfsartsen, HR-functionarissen, leidinggevenden en andere doorverwijzers om antwoord te krijgen op deze vraag. Het onderzoek had bovendien als doelstelling om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van Cenzo. Op grond van de resultaten kan Cenzo de dienstverlening beter aan laten sluiten op de behoeften van klanten.

2 Methode

Het relatiebestand van Cenzo met bedrijfsartsen, HR-functionarissen, leidinggevenden en andere doorverwijzers is aangeschreven per email met het verzoek om een online enquête in te vullen. In totaal is aan 1.670 functionarissen een uitnodiging gemaild. Er hebben 270 respondenten aan het onderzoek meegewerkt (16%). De veldwerkperiode liep van 6 november 2008 tot 20 november 2008.

3 Meerderheid waardeert Cenzo positief

De meerderheid van de respondenten oordeelt positief over Cenzo: 80% geeft een zeven of hoger. 6% van de respondenten geeft Cenzo een onvoldoende. 14% van de geënquêteerden geeft Cenzo een zes. Cenzo wordt gemiddeld met een rapportcijfer van 7,1 gewaardeerd¹.

Om een referentie te hebben zijn ook andere providers van psychologische zorg met een rapportcijfer beoordeeld. De gemiddelde rapportcijfers voor andere providers liggen tussen de 7,2 en 6,7 ($n \geq 10$).

Goede psychologen, snelle behandeling met goede resultaten

Uit de analyse van de waardering van Cenzo blijkt dat aspecten die de kerntaak van Cenzo betreffen gunstig worden gepercipieerd. Het gaat ondermeer om de aspecten:

- Korte wachttijden.
- Goede en ervaren psychologen.
- Betrouwbaar.
- Snel resultaat.
- Hoge kans op reïntegratie.
- Hoge cliënttevredenheid.

De meerderheid van de respondenten ziet Cenzo als een klantvriendelijke provider met goede psychologen (53% mee eens), die betrouwbaar is (58% mee eens), een goede aanmeldprocedure heeft (62% mee eens) en korte wachttijden (68% mee eens). Een kleine groep respon-

¹ Naast het onderzoek onder klanten en relaties laat Cenzo op continu basis de tevredenheid meten van cliënten die behandeld zijn door Cenzo-psychologen. Gemiddelde waardering van cliënten voor Cenzo in 2008: 7,8 ($n=598$). Zie bijlagen.

denten van 3%-5% is het hier niet mee eens. Uit de analyse van de open antwoorden blijkt bovendien dat veel geënquêteerden tevreden zijn over de resultaten en de hoge kans op reïntegratie.

Rapportages voor doorverwijzers en werkgevers voor verbetering vatbaar

Aspecten waar Cenzo in de perceptie van een deel van de respondenten relatief minder goed op scoort, zijn: 'goede rapportages bedrijfsniveau' (17% mee eens, 27% mee oneens), 'goede adviezen aan werkgever' (25% mee eens, 23% mee oneens), 'kan zelf psycholoog kiezen' (30% mee eens, 24% mee oneens), en 'goede rapportages over cliënten' (32% mee eens, 26% mee oneens). Uit de analyse van de open antwoorden blijkt dat een deel van de respondenten uitgebreidere en frequentere rapportages met tips en adviezen voor werkgever en bedrijfsarts op prijs zouden stellen. Daarnaast zou een uitbreiding van het netwerk een pluspunt betekenen aangezien er dan meer keuzemogelijkheden kunnen worden geboden wat betreft behandelend psycholoog.

4 Kenmerken van Cenzo onbekend bij deel respondenten

Uit het onderzoek blijkt dat veel respondenten niet op de hoogte zijn van enkele belangrijke kenmerken van Cenzo: bijna de helft van de respondenten (44%) weet niet dat Cenzo een reguliere eerstelijns zorginstelling is. Dat Cenzo een franchiseorganisatie is, is voor 52% onbekend. Voor 64% van de respondenten is het nieuwe informatie dat bij Cenzo uitsluitend GZ-psychologen zijn aangesloten en psychologen die de opleiding voor GZ-psycholoog volgen. 69% hoorde door het onderzoek voor het eerst dat Cenzo een erkende eerstelijns praktijkinstelling is voor de opleiding tot GZ-psycholoog.

5 Aanbevelingen en vervolgstappen

Op grond van het onderzoek zijn aanbevelingen geformuleerd en besproken met de Cenzo organisatie en met de Raad van Toezicht van Cenzo. Er is een project gestart om met de aangesloten psychologen en vertegenwoordigers van de doelgroepen potentiële verbeterpunten te verkennen, te selecteren en te implementeren. Relaties van Cenzo worden op de hoogte gehouden van de ontwikkeling van de dienstverlening.

Voorts is het aan te bevelen om over belangrijke kenmerken van de dienstverlening van Cenzo te communiceren met bedrijfsartsen en HR-functionarissen zodat zij beter op de hoogte zijn van de mogelijkheden. De door Cenzo ontwikkelde rapportagefaciliteiten bieden bijvoorbeeld mogelijkheden die nu deels onbekend zijn, blijkt uit het onderzoek. Ook de waardering van de zorg door cliënten die behandeld zijn door psychologen van Cenzo (zie bijlagen) is bij een deel van de relaties onbekend.

I Inleiding en doelstelling

In opdracht van Cenzo heeft Van Kempen Onderzoek en Advies in samenwerking met Desan Research Solutions een onderzoek verricht onder bedrijfsartsen, HR-functionarissen, leidinggevenden en andere doorverwijzers uit het relatiebestand van Cenzo. Deze rapportage geeft de resultaten weer.

I.1 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek luidde als volgt:

Het verkrijgen van inzicht in het belang van verschillende aspecten bij de beoordeling van providers van psychologische zorg en het verkrijgen van inzicht in de klanttevredenheid van Cenzo.

In het onderzoek is ondermeer ingegaan op het belang van goede psychologen, van goede rapportages en van de kans op reïntegratie. Daarnaast zijn open vragen gesteld over aspecten van de dienstverlening van Cenzo die hoog gewaardeerd worden en over aspecten die voor verbetering vatbaar zijn.

Het onderzoek levert bouwstenen om de dienstverlening van Cenzo beter aan te laten sluiten op de behoeften van klanten.

I.2 Steekproef en methode

Het bestand van Cenzo van bedrijfsartsen, HR-functionarissen, leidinggevenden en andere doorverwijzers is aangeschreven per email met het verzoek om een online enquête in te vullen. In totaal is aan 1.670 functionarissen een uitnodiging gemaild. Er hebben 270 respondenten aan het onderzoek meegewerkt (16%). De veldwerkperiode liep van 6 november 2008 tot 20 november mei 2008. Er zijn statistische analyses uitgevoerd om te bekijken of er verschillen zijn tussen de volgende groepen respondenten:

Aantal jaren ervaring met Cenzo:

- Geen ervaring met Cenzo.
- 0-1 jaar.
- 2-5 jaar.
- Meer dan 5 jaar.

Functie:

- Bedrijfsarts.
- HR-functionaris.
- Leidinggevende.
- Andere doorverwijzer.

De tabel op de volgende pagina geeft de verdeling van de steekproef weer over de onderscheiden categorieën.

Tabel: Verdeling steekproef over categorieën (n=270)

Categorie	Aantal	Percentage
Aantal jaren ervaring met Cenzo		
Geen ervaring met Cenzo	81	30%
0-1 jaar	34	13%
2-5 jaar	116	43%
Meer dan 5 jaar	39	14%
Functie		
Bedrijfsarts	108	40%
HR-functionaris	87	32%
Leidinggevende	23	9%
Andere doorverwijzer	14	5%
Anders (bijvoorbeeld reïntegratiecoördinator, casemanager)	38	14%

1.3 Vragenlijst

De vragenlijst bevatte zowel gesloten als open vragen. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen:

- Bekendheid van providers van psychologische zorg.
- Relatieve belang van aspecten van providers van psychologische zorg.
- Waardering van Cenzo, positieve aspecten en verbeterpunten.
- Beoordeling van Cenzo aan de hand van stellingen.

De vragenlijst is in nauw overleg met Cenzo opgesteld. Daarnaast is bij de constructie van de vragenlijst gebruik gemaakt van het onderzoeksmodel 'ServQual' (zie bijlagen), dat speciaal is ontwikkeld om inzicht te verwerven in de kwaliteit van dienstverlenende organisaties (Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman, Berry, Free press, New York, 1990). Belangrijk uitgangspunt van ServQual is dat de door de klant gepercipieerde kwaliteit van de dienstverlening wordt bepaald door het verschil tussen verwachtingen en ervaringen. Het model onderscheidt onder meer de volgende dimensies² van de kwaliteit van diensten: betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, beleefdheid, communicatie met de klant en kennis van en inlevingsvermogen in de klant.

De vragenlijst levert inzicht in de verwachtingen van de relaties van Cenzo ten aanzien van een 'gewenste provider van psychologische zorg', in de gepercipieerde kwaliteit van de diensten, in het imago van Cenzo en de grootte van de kloof tussen verwachtingen en percepties.

²

Dimensies van klantenservice

- *Tastbare waarnemingen:* Gebouw, faciliteiten, personeel, communicatiemiddelen
- *Betrouwbaarheid:* wordt dat wat beloofd/verwacht wordt ook waargemaakt
- *Actieve klantgerichtheid:* bereidheid om klanten directe, alerte service te bieden
- *Bekwaamheid:* Aanwezigheid van benodigde kennis en vaardigheden om dienst te leveren.
- *Hoffelijkheid:* beleefdheid, voorkomendheid, welwillendheid, vriendelijkheid
- *Geloofwaardigheid:* eerlijke, vertrouwenwekkende reputatie
- *Veiligheid:* afwezigheid van gevaar, risico, bedreiging of twijfel
- *Toegankelijkheid:* bereikbaarheid, gemak van toenadering en benaderbaarheid
- *Communicatie:* Op de hoogte houden van klanten in de taal die zij verstaan, naar hen luisterend
- *Begrip van de klant:* gerichte inspanning verrichten om de wensen/verwachtingen van de klant te kennen

I.4 Organisatie en veldwerk

Van Kempen Onderzoek en Advies was verantwoordelijk voor de projectleiding, onderzoeksopzet, vragenlijst, analyse en rapportage. De vragenlijst is in nauw overleg met Cenzo opgesteld. Het online veldwerk, de dataverwerking en de statistische analyses zijn verricht door Desan Research Solutions.

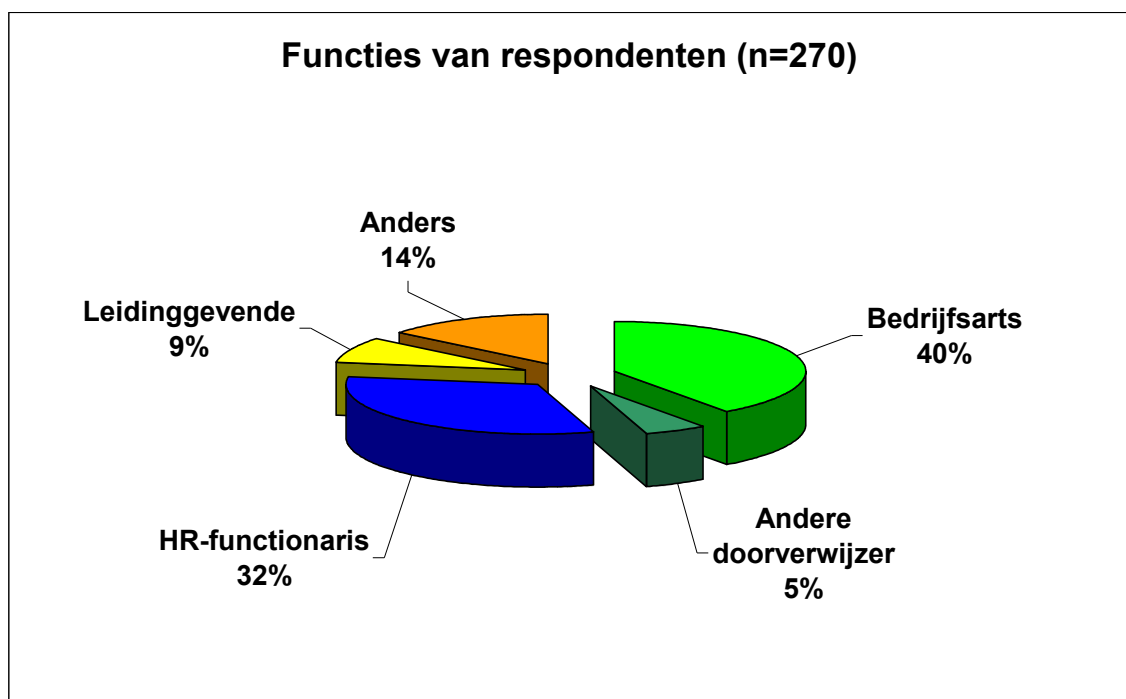
2 Bekendheid van providers

In dit hoofdstuk wordt bekeken welke providers van psychologische zorg bekend zijn en naar welke providers respondenten doorverwijzen.

2.1 Profiel van respondenten

Functies

Allereerst is gevraagd naar de functie van de respondenten. Onderstaand diagram geeft de antwoorden weer.



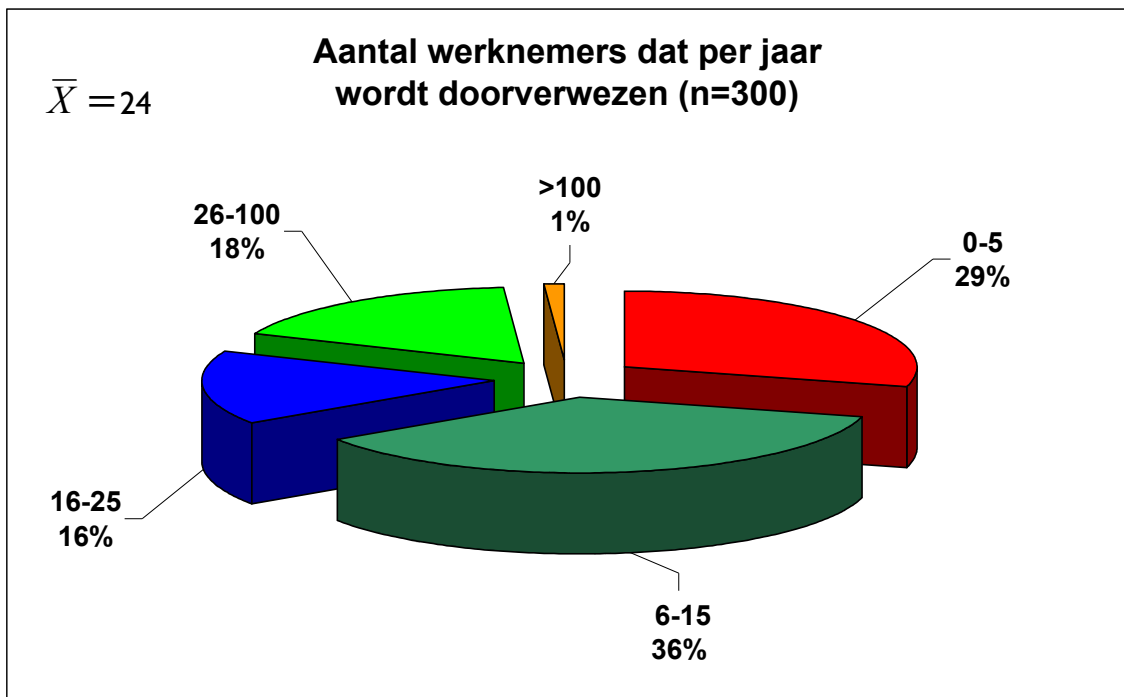
Onder de categorie 'anders' (n = 38) vallen onder meer de volgende functies:

- Arbeidsdeskundige.
- Arbo- en verzuimcoördinator.
- Bedrijfsmaatschappelijk werker.
- Beleidsmedewerker Arbo.
- Caremanager.
- Casemanager.
- Preventiemedewerker.
- Projectleider HRM.
- Reïntegratie manager.
- Verzuimadviseur.

Aantal doorverwijzingen per jaar

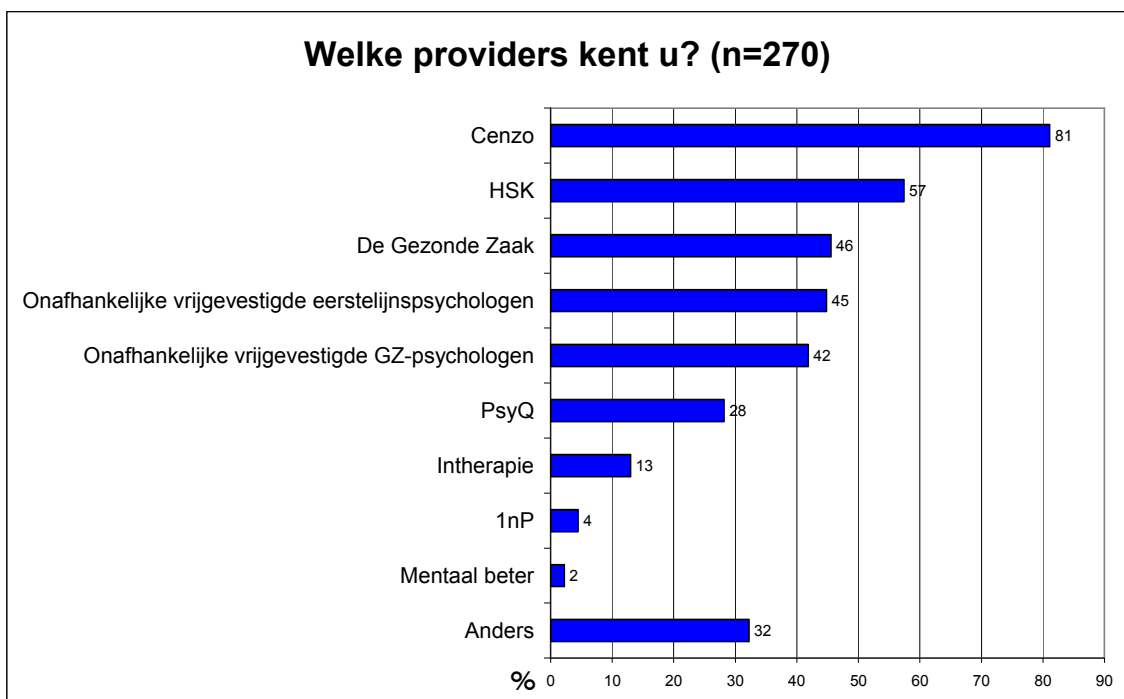
De respondenten is gevraagd hoeveel werknemers met psychische klachten zij naar schatting jaarlijks doorverwijzen naar een psycholoog. Het gemiddelde is vierentwintig ($\bar{x} = 24$).

Onderstaande figuur geeft de verdeling weer over verschillende categorieën.



2.2 Bekendheid providers van psychologische zorg

Aan de respondenten is de volgende vraag voorgelegd: "Welke providers van psychologische zorg kent u?" Ze konden daarbij kiezen uit een lijst met providers. De providers zijn gerouleerd om statistische onzuiverheid te voorkomen (volgorde verschilde per respondent).

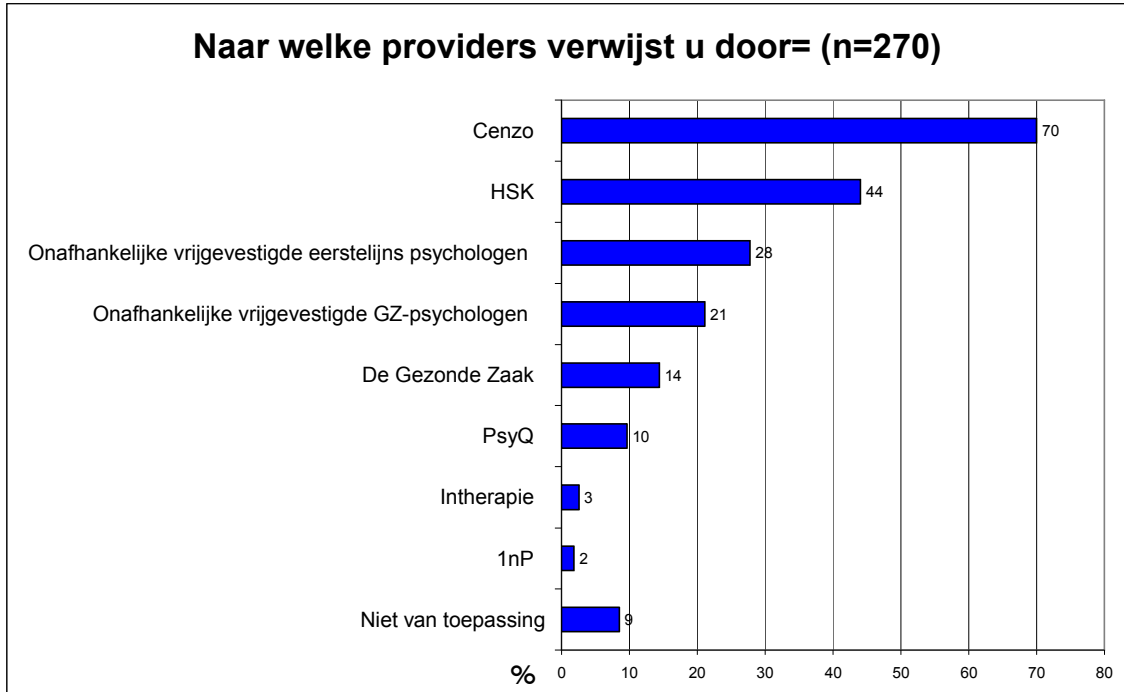


De meerderheid van de respondenten (81%) is bekend met Cenzo. Opgemerkt moet worden dat het onderzoek is gehouden onder relaties van Cenzo; het gaat hier dus niet om de bekendheid van Cenzo onder de populatie. Onder de categorie anders wordt een groot aantal verschillende providers genoemd:

- Achmea bedrijfszorgpakket.
- Achmea Vitale.
- Agnes Beijering.
- Amacura.
- Balans en impuls.
- Medadvies.
- Altaan.
- Altrecht.
- Anita Feron.
- Arbo Unie.
- Arbodienst.
- Balans en Impuls.
- Counseling Direct.
- GGZ instellingen (verschillende genoemd, soms aparte afdeling als 'Work Care').
- GIMD.
- Haptotherapie Voortmeijer.
- Hestia.
- Indigo.
- Insieme.
- Intend.
- Ipsy.
- Lavori.
- LifeStyle Health & Prevention.
- Meander psychologie.
- Mind at Work
- NIM BMW.
- NVVP.
- OCA.
- Parnassia.
- PPZ Tiel.
- Present Achmea.
- Prometheus.
- Psychologen in de huisartspraktijk.
- Riagg.
- Shared ambition.
- Schouten en Nelissen.
- Skils.
- SPEL.
- Symfort.
- Therapeuten aangesloten bij EMDR vereniging.
- Top Care.
- Vermeulen & Limpt.
- VGZ IZA.
- Virenze.
- Vitalys bedrijvenkliniek.
- Versus.
- Winnock.

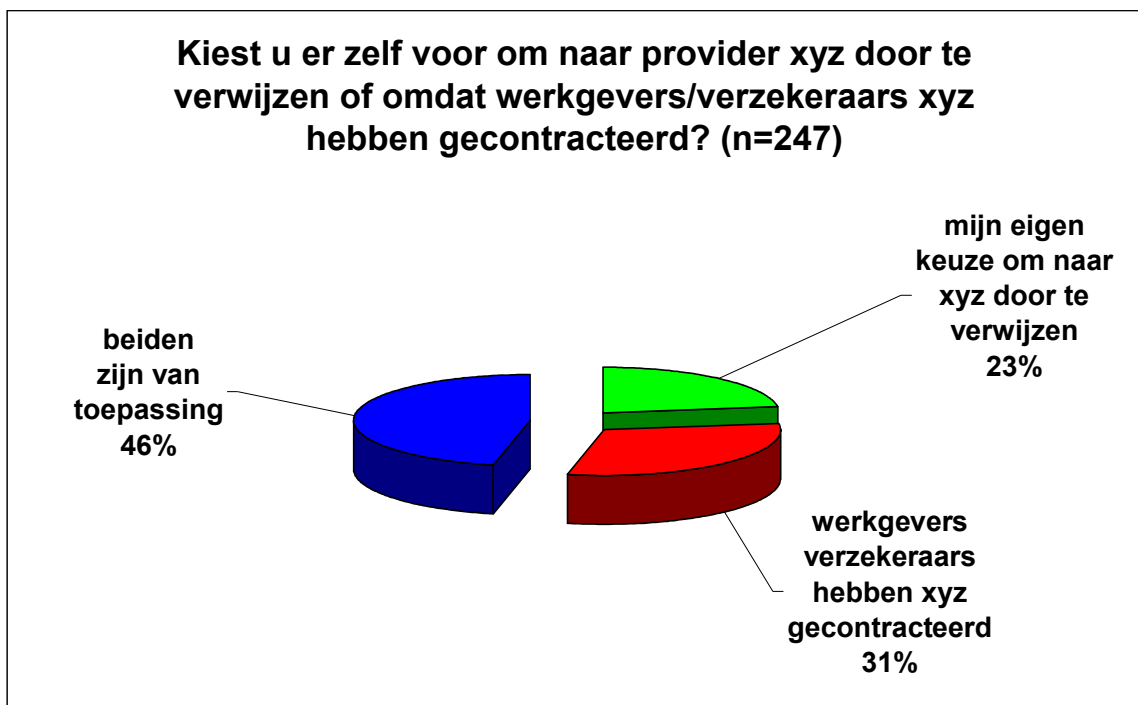
2.3 Ervaring met providers

Vervolgens is de respondenten gevraagd naar welke providers van psychologische zorg zij doorverwijzen en/of met welke providers zij ervaring hebben vanuit hun functie. De providers zijn wederom gerouleerd om bias (statistische onzuiverheid) te voorkomen.



2.4 Keuze voor provider

Kiezen de respondenten zelf de provider of wordt de keuze bepaald door de werkgever en/of verzekeraar. Het volgende diagram geeft de antwoorden weer.



Uit het diagram kan afgeleid worden dat een kwart van de respondenten zelf kiest voor een provider. Voor driekwart van de respondenten (77%) wordt deze keuze mede bepaald omdat werkgevers/verzekeraars de provider hebben gecontracteerd.

Respondenten die kiezen voor Cenzo omdat werkgevers/verzekeraars deze provider hebben gecontracteerd, is gevraagd voor welke provider zij zouden kiezen indien zij de vrije keuze zouden hebben. Uit de antwoorden blijkt dat ruim een derde van mening is dat de keuze afhankelijk zou moeten zijn van de casuïstiek, van de bereikbaarheid en van de beschikbaarheid. Ook blijkt dat bedrijfsartsen soms een goede relatie hebben met regionaal opererende vrijgevestigde eerstelijns psychologen.

3 Waardering van aspecten van Cenzo

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het relatieve belang van verschillende aspecten van providers van psychologische zorg zoals de kwaliteit van de psychologen, de wachttijden en de rapportages op cliënt- en op bedrijfsniveau. Vervolgens wordt bekeken hoe Cenzo ten aanzien van deze aspecten wordt gewaardeerd.

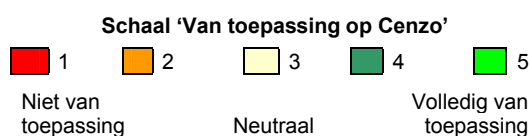
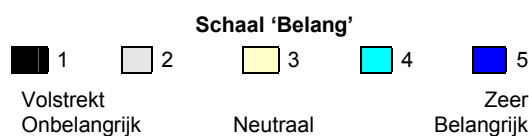
3.1 Aspecten

De respondenten is een aantal aspecten van providers van psychologische zorg voorgelegd met de vraag om aan te geven hoe belangrijk zij deze aspecten vinden. De aspecten zijn gerouleerd om bias (statistische onzuiverheid) te voorkomen. Het gaat om de volgende aspecten:

- Goede psychologen.
- Korte wachttijden.
- Innovatief.
- Goede rapportages over cliënten.
- Goede rapportages op bedrijfsniveau.
- Hoge kans op reïntegratie.
- Snel resultaat.
- Werkt efficiënt.
- Betrouwbaar.
- Hoge cliënttevredenheid.
- Psychologen hebben opleiding tot GZ-psycholoog voltooid.
- Goede kwaliteitsbewaking.
- Begrijpt bedrijfsartsen / HR-functionarissen / leidinggevenden / andere doorverwijzers <afhankelijk van functie respondent>.
- Goede adviezen aan de werkgever.
- Mogelijkheid om zelf de behandelend psycholoog te kiezen.
- Psychologen met veel ervaring.
- Goedkoop.
- Klantvriendelijk.
- Goede aanmeldprocedure.

Schalen

De aspecten konden gescoord worden op een vijfpuntschaal (1=zeer onbelangrijk; 3=neutraal; 5=zeer belangrijk). Vervolgens is gevraagd om te beoordelen in hoeverre dezelfde aspecten van toepassing zijn op Cenzo (1=niet van toepassing; 3=neutraal; 5=volledig van toepassing). De schalen zien er grafisch als volgt uit:



Grafiektypen

In de grafieken op de volgende pagina's wordt ingegaan op het relatieve belang van aspecten en de mate waarin deze aspecten van toepassing zijn op Cenzo:

- Een grafiek die **het belang** van de aspecten weergeeft voor een 'gewenste provider van psychologische zorg'.
- Een grafiek die **het oordeel** weergeeft over de mate waarin de aspecten van toepassing zijn op Cenzo in de perceptie van de respondenten.
- Een grafiek die **de kloof** afbeeldt tussen een 'gewenste provider van psychologische zorg' en de wijze waarop Cenzo wordt gepercipieerd.

Respondenten die onvoldoende bekend zijn met aspecten om te oordelen

In de staafdiagrammen geeft de lengte van de staven weer hoeveel respondenten antwoord hebben gegeven op de vraag. Indien men geen beeld had van de mate waarin een aspect van toepassing was op Cenzo, moest de vraag namelijk worden overgeslagen. De aspecten zijn steeds aflopend gesorteerd op grond het gemiddelde. Dus: hoe hoger een aspect in de grafiek is geplaatst, hoe hoger het belang en hoe meer respondenten het er mee eens zijn dat het desbetreffende aspect op Cenzo van toepassing is.

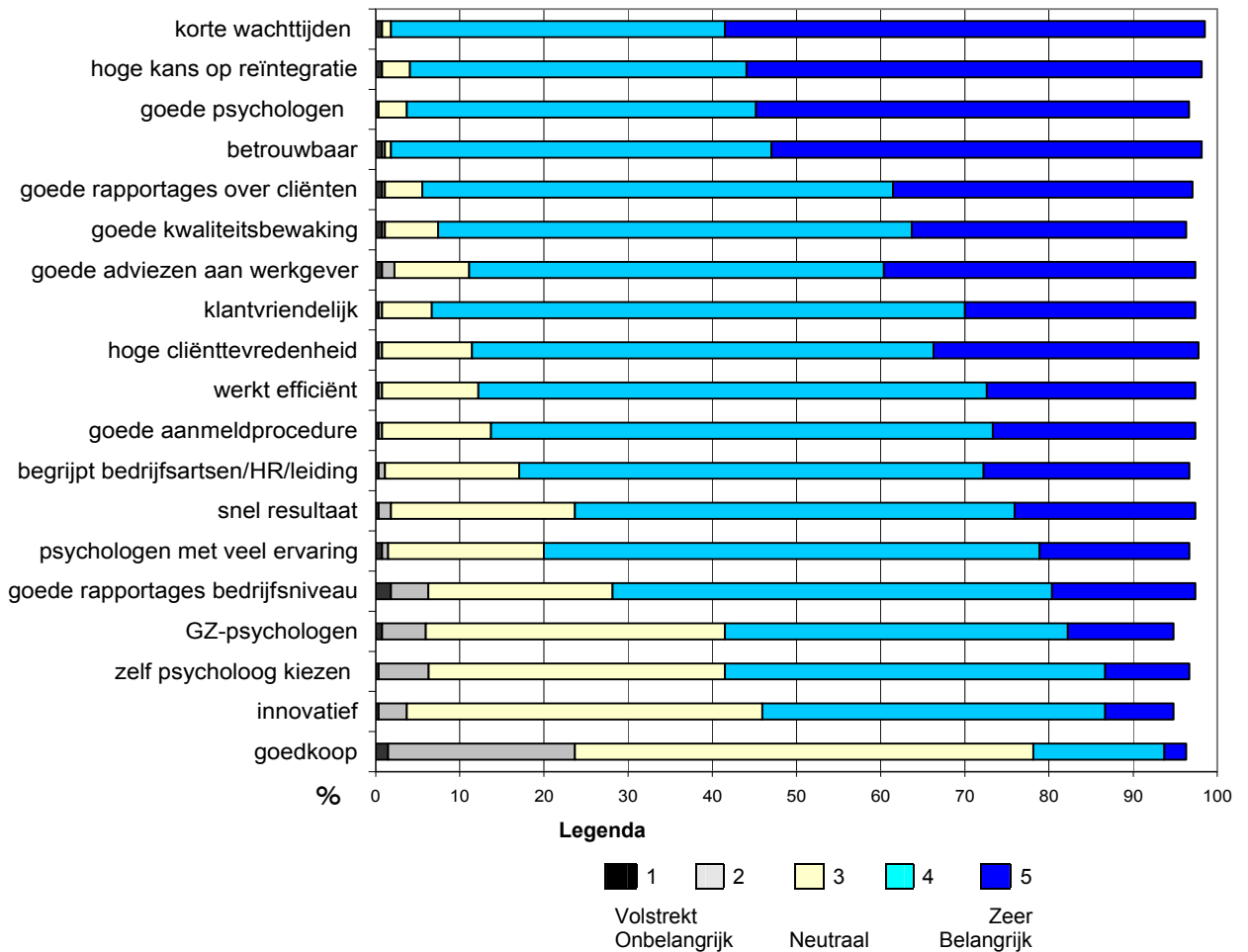
3.2 Het belang van aspecten

Uit de grafiek op de volgende pagina kan afgelezen worden dat de aspecten 'betrouwbaar', 'goede psychologen', 'hoge kans op reïntegratie' en 'korte wachttijden' relatief het hoogst scoren wat betreft belang (gemiddelde 4,0 en hoger).

Het aspect dat door de respondenten het minst belangrijk wordt geacht is 'goedkoop': dit is het enige aspect met een gemiddelde van 3,0 (=neutraal); 24% van de respondenten vindt dit aspect zelfs onbelangrijk.

Ook het aspect 'innovatief' scoort relatief laag: minder dan de helft vindt dit aspect belangrijk (49%, gemiddelde=3,6). Daarnaast scoren de aspecten 'zelf psycholoog kiezen', 'biedt GZ-psychologen', 'goede rapportages bedrijfsniveau' en 'psychologen met veel ervaring' *relatief* laag wat betreft belang met een gemiddelde lager dan 4,0. Desalniettemin zijn dit ook aspecten die in de ogen van meer dan de helft van de respondenten belangrijk (55%-69% vindt deze aspecten belangrijk).

Grafiek: Belang aspecten providers van psychologische zorg (n=270)



3.3 Beoordeling van aspecten van Cenzo

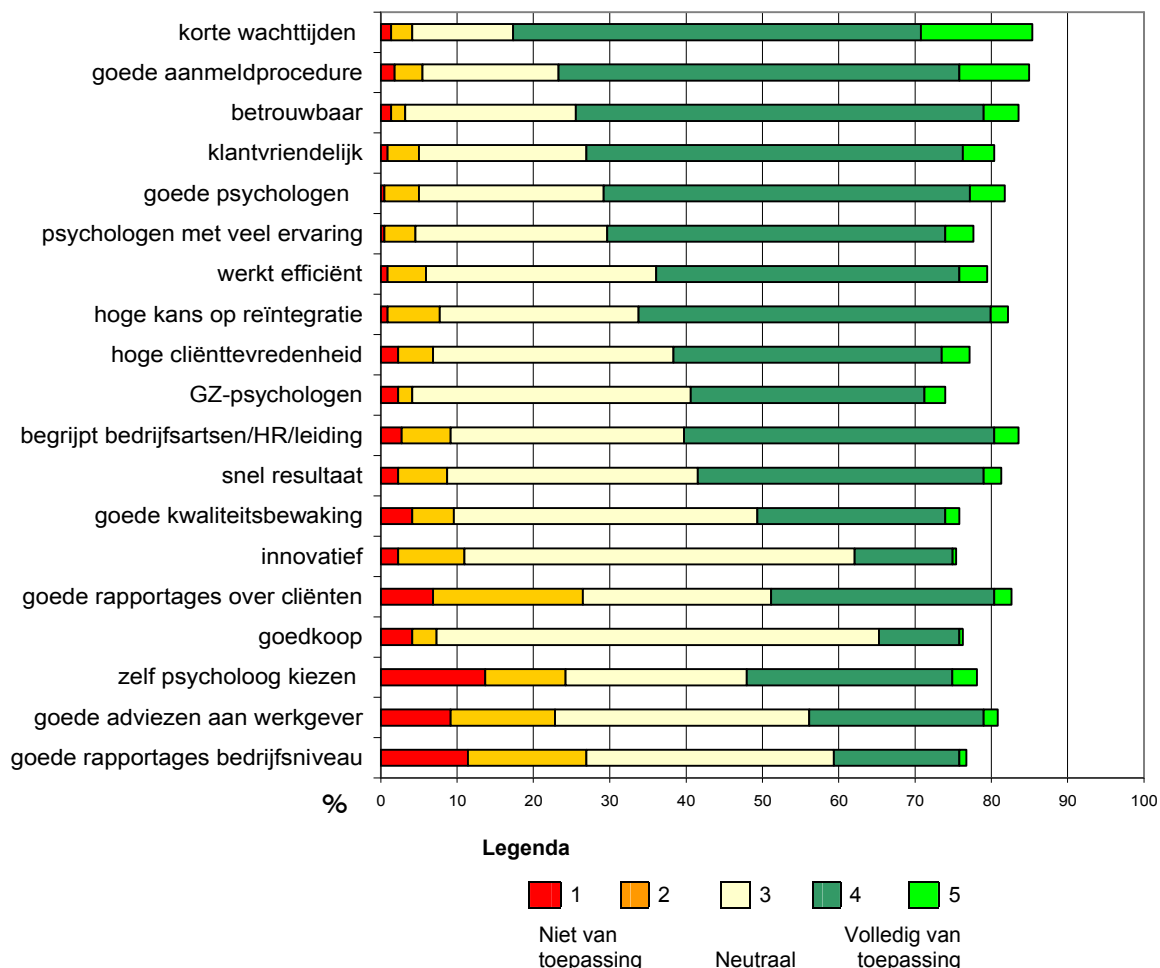
De respondenten is vervolgens gevraagd aan te geven in hoeverre de aspecten van toepassing zijn op Cenzo. Het diagram op de volgende pagina geeft de antwoorden grafisch weer. Uit de antwoorden blijkt dat Cenzo door de meerderheid van de respondenten gezien wordt als een klantvriendelijke provider met goede psychologen (53% mee eens), die betrouwbaar is (58% mee eens), een goede aanmeldprocedure heeft (62% mee eens) en korte wachttijden (68% mee eens). Een kleine groep respondenten van 3%-5% is het hier niet mee eens.

Aspecten waar Cenzo in de perceptie van een deel van de respondenten relatief minder goed op scoort zijn: ‘goede rapportages bedrijfsniveau’ (17% mee eens, 27% mee oneens), ‘goede adviezen aan werkgever’ (25% mee eens, 23% mee oneens), ‘kan zelf psycholoog kiezen’ (30% mee eens, 24% mee oneens), en ‘goede rapportages over cliënten’ (32% mee eens, 26% mee oneens). Uit de analyse van de open antwoorden blijkt dat een deel van de respondenten uitgebreidere en frequentere rapportages met tips en adviezen voor werkgever en bedrijfsarts op prijs zouden stellen. Daarnaast zou een uitbreiding van het netwerk een pluspunt betekenen aangezien er dan meer keuzemogelijkheden kunnen worden geboden wat betreft behandelend psycholoog en type behandeling.

Voorts is opvallend dat een substantieel deel van de respondenten onvoldoende beeld heeft van Cenzo om over bepaalde aspecten een oordeel te kunnen vormen. Het aspect 'korte wachttijden' is bij de meerderheid bekend (14% kan hier niet over oordelen). De volgende aspecten zijn bij een vijfde tot een kwart van de respondenten onvoldoende bekend om een oordeel te kunnen vormen: 'klantvriendelijk' (20% onbekend), 'werkt efficiënt' (21% onbekend), 'kan zelf psycholoog kiezen' (22% onbekend), 'psychologen met veel ervaring' (22%), 'hoge cliënttevredenheid' (23% onbekend³), 'goede rapportages op bedrijfsniveau' (23% onbekend), 'goedkoop' (24% onbekend), 'goede kwaliteitsbewaking' (24% onbekend), 'innovatief' (25% onbekend), 'uitsluitend GZ-psychologen werkzaam' (26% onbekend). In hoofdstuk 5 wordt hier dieper op ingegaan.

Als de verschillende aspecten met elkaar worden vergeleken, valt op dat het minst positief wordt geoordeeld over de rapportages en adviezen aan doorverwijzer en werkgever en dat aspecten die de kerntaak van Cenzo betreffen (goede en ervaren psychologen, betrouwbaar en korte wachttijden) het meest gunstig worden gepercipieerd. Onderstaande staafdiagram geeft de percentages grafisch weer.

Grafiek: Oordeel over aspecten Cenzo (n=219)



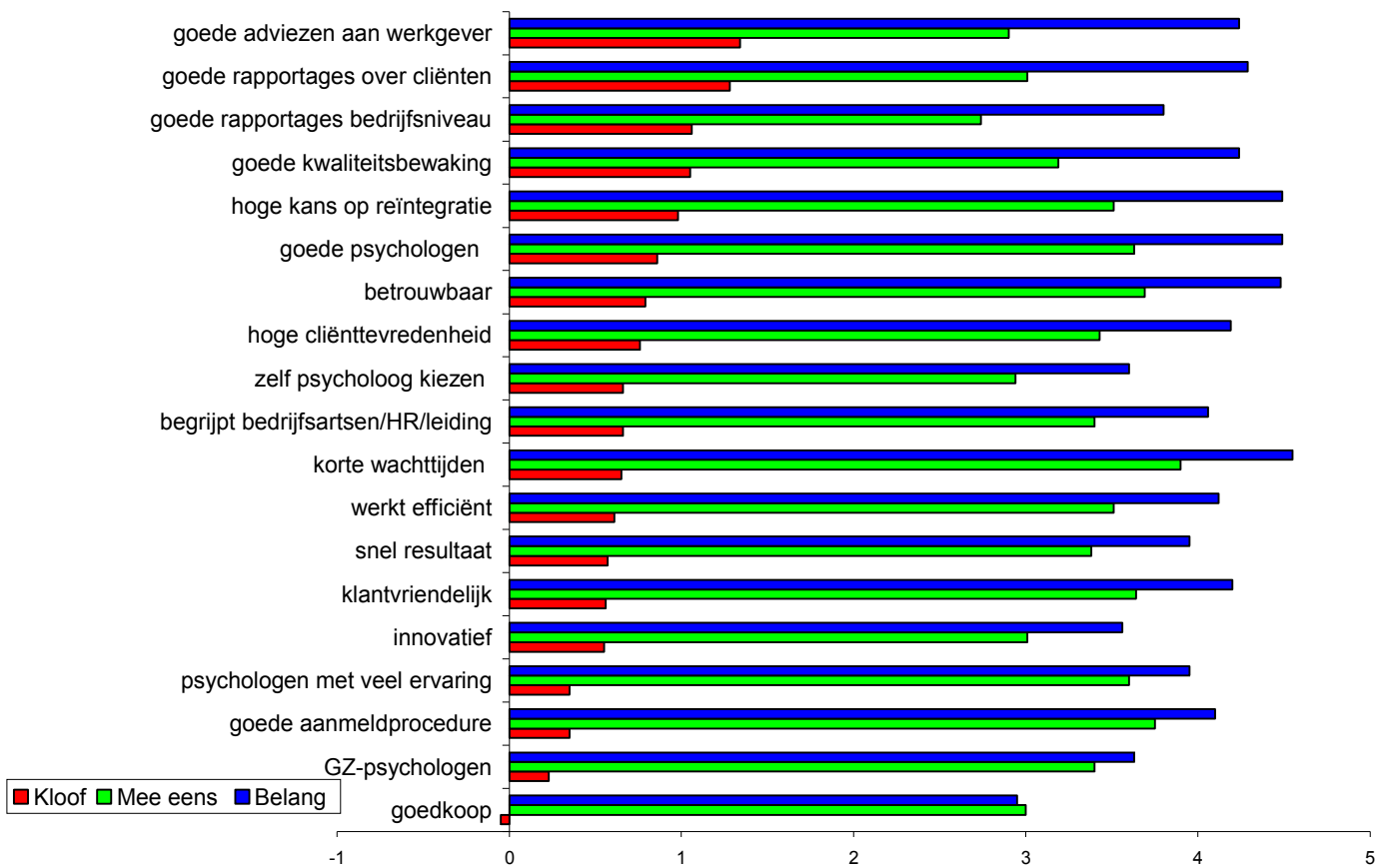
³ Gemiddelde waardering voor Cenzo door cliënten die gebruik maakten van de psychologische zorg in 2008: 7,8 (n=598). Zie bijlagen.

3.4 Kloof tussen wensbeeld en perceptie

Kijken we naar de samenvattende grafiek die de kloof tussen wensbeeld en percepties weer-geeft (zie onder), dan zien we bovengenoemde conclusie bevestigd: de kloof is gemiddeld het grootst bij de aspecten 'rapportages op bedrijfsniveau en op cliëntniveau' en 'adviezen aan de werkgever'. Het relatief kleinste verschil tussen verwachtingen en percepties treffen we bij de aspecten 'goedkoop', 'uitsluitend GZ-psychologen', 'goede aanmeldprocedure' en 'ervaren psychologen'.

Grafiek: aspecten Cenzo: belang, mee eens en kloof (n=219)

Gemiddelde score op de aspecten, vijfpuntschaal



4 Waardering Cenzo, verbeterpunten en sterke kanten

In dit hoofdstuk wordt nader bekeken hoe Cenzo wordt gewaardeerd door de respondenten: wat zijn sterke kanten en op welke punten is verbetering mogelijk? Er worden citaten gebruikt om de meningen van de respondenten te illustreren. Bij de selectie van citaten is als volgt te werk gegaan. Alle antwoorden op de open vragen zijn gelezen. Antwoorden die de resultaten treffend illustreren, zijn in het rapport opgenomen. De teksten zijn niet redactioneel bewerkt (dus behoudens spel- en grammaticafouten).

4.1 Rapportcijfer

De respondenten is de volgende vraag voorgelegd: "Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u de providers waardeert waar u naar doorverwijst en/of waarmee u vanuit uw functie ervaring heeft?" In de onderstaande tabel worden de gemiddelde rapportcijfers weergegeven. Alleen de providers die door minimaal tien respondenten zijn beoordeeld, zijn in de tabel opgenomen. Andere providers dan Cenzo zijn geanonimiseerd.

Tabel: Rapportcijfers waardering providers psychologische zorg (n=247)

Basis: verwijst naar provider door en/of heeft ervaring met provider; $n \geq 10$

Categorie	n	Cijfer
Provider 1	75	7,2
Provider 2	57	7,2
Cenzo	189	7,1
Provider 3	119	7,1
Provider 4	39	6,9
Provider 5	26	6,7

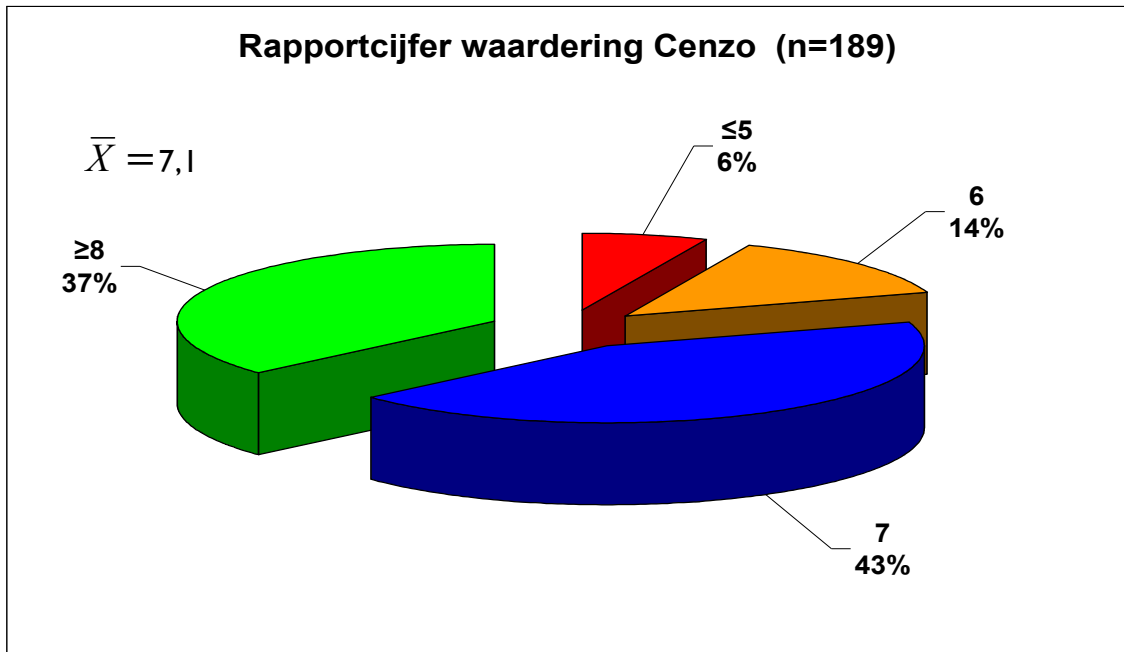
Uit de tabel kan afgelezen worden dat Cenzo door bedrijfsartsen, HR-functionarissen, leidinggevenden en andere doorverwijzers gemiddeld met een 7,1⁴ wordt gewaardeerd.

Het diagram op de volgende pagina geeft de verdeling van rapportcijfers weer over verschillende categorieën.

Uit het diagram kan afgelezen worden dat de meerderheid van de respondenten Cenzo positief waardeert: 80% geeft een zeven of hoger.

6% van de respondenten geeft Cenzo een onvoldoende. 14% van de geënquêteerden geeft Cenzo een zes als rapportcijfer.

⁴ Onderzoek onder cliënten die behandeld zijn door Cenzo-psychologen, wordt op continu basis verricht. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet enquête. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. In de bijlagen zijn de resultaten van het cliëntonderzoek in 2008 weergegeven (gemiddeld rapportcijfer voor Cenzo-psychologen: 7,8).



4.2 Verbeterpunten van Cenzo

De respondenten is gevraagd het rapportcijfer toe te lichten: welke sterke kanten heeft Cenzo en op welke punten is verbetering mogelijk? De open antwoorden zijn geanalyseerd.

In deze paragraaf komen de verbeterpunten in de perceptie van de 'kritische respondenten' aan bod. Het gaat om verbeterpunten die door meer dan één respondent zijn genoemd. Het gaat om de volgende punten:

- Aanbod psychologen.
- Communicatie met werkgever en verwijzers.
- Rapportages.
- Meer advies gewenst voor de werkgever.
- Meer capaciteit.

Aanbod psychologen

Een punt dat voor verbetering vatbaar is volgens een minderheid van de respondenten, is het aanbod van psychologen, getuige de volgende citaten. Daarnaast vinden enkele respondenten dat reïntegratie (nog) meer aandacht zou moeten krijgen. De onderstaande citaten illustreren de meningen:

Meer keuze van psychologen in het kader van het bedrijfszorgpakket zou een verbetering zijn. Soms is er geen klik met de medewerker en er is nu geen andere keus. Dat leidt tot ontevredenheid over de psycholoog bij medewerkers en daardoor tot afname van het gebruik van de psycholoog.

De psycholoog van Cenzo blijft soms teveel in de klachten hangen in plaats van procescontingent te laten reïntegreren.

Meer praktijkgerichte psychologie, minder alternatief, andere locatie (nu in kerkgebouw, hebben klanten moeite mee).

Onvoldoende zekerheid dat er voor een gewenste therapie een adequate behandelaar/ behandeling wordt gezocht.

Erop toezien dat psychologen protocollair werken, van voldoende kwaliteit zijn en digitaal terugkoppelen.

Bij ingewikkelde casuïstiek vind ik de hulpverlening, begeleiding tekort schieten.

Het zou makkelijk zijn als het specialisme van de aangesloten leden vermeld wordt, dit vergemakkelijkt het zoeken om door te verwijzen met een bepaalde problematiek⁵.

Communicatie met werkgever en doorverwijzers

De communicatie met de werkgever kan beter volgens een substantiële minderheid, zowel schriftelijk als mondeling.

De verslaglegging/terugkoppeling tijdens behandeltraject is een verbeterpunt, zowel richting HR-functionaris als richting leidinggevende.

De communicatie met verwijzers kan beter, meer communicatie over de geleverde zorg en meer gericht op arbeidsreïntegratie.

Ik zou de psychologen graag beter leren kennen. In sommige gevallen kunnen de rapportages veel beter. Meer afstemming over beleid en behandeling zou een verbetering zijn. Kunnen we niet eens een nascholing organiseren om beter kennis te kunnen maken? Dat werkt vast makkelijker samen. Cenzo is nu (te) vaak een black box.

Verbetering van de terugkoppeling naar de bedrijfsarts via het geautomatiseerde volgsysteem, zodat ik inzicht heb in de oorzaken van uitval, zoals de psycholoog ze beziet. Informatie over de voortgang / vastlegging van ieder gesprek, dat is belangrijk voor mijn beslisboom ten aanzien van werkhervatting.

De samenwerking van de psycholoog met p & o zou beter kunnen, samenwerken aan een zelfde doel, van elkaar weten waaraan je werkt.

Sommige psychologen kunnen meer proactief zijn naar de bedrijfsarts toe, m.b.t. afstemming in het reïntegratietraject.

Verbeterpunten vind ik de rapportages op bedrijfsniveau, vertrouwelijke deelrapportages van werknemer naar HR en direct contact tussen psycholoog en HR.

Meer aandacht voor communicatie; samen met de klant de psychologische zorg verduidelijken, de procedure uitleggen.

⁵ De website van Cenzo biedt een overzicht van de aangesloten psychologen met informatie specialismen, kennis en ervaring en kwalificaties. Dit blijkt bij een deel van de respondenten onbekend te zijn.

Verbeterpunten zijn het meedenken met bedrijfsartsen, het gebruiken van geprotocolleerde terugkoppelingen, overleg zoeken met verwijzende artsen en de richtlijnen van bedrijfsartsen in de praktijk meenemen.

Ik wil graag een actieve terugkoppeling naar mij als verwijzer op momenten waarop er actie kan worden genomen. Meestal komt de rapportage alleen aan het eind, mondelinge toelichting op belangrijke momenten is prettig en efficiënt.

Rapportages

Een ander punt waar een substantiële minderheid graag verbetering zou zien, zijn de rapportages. Een kwart van de respondenten is kritisch ten aanzien van de rapportages, zoals blijkt uit de volgende citaten:

Ik vind dat de rapportages onvoldoende diepgang hebben, dat kan beter.

Uit ervaring is gebleken dat de rapportages niet volledig zijn ingevuld. Meestal kan de bedrijfsarts er niet veel uithalen, de rapportages zijn te oppervlakkig.

De rapportages richting de werkgever zijn te algemeen van aard.

Ik heb behoefte aan een rapportage met een deugdelijke beschrijving van analyse + aandachtspunten/ tips.

Wat beter kan is op tijd de rapportages doorsturen naar de interventiecoördinatoren, zodat wij deze in ons systeem ter facturatie kunnen afronden (kan ook zonder medische gegevens).

Terugkoppeling/rapportage aan werkgever, terugkoppeling aan/contact met bedrijfsartsen (van horen zeggen), begeleiding meer richten op werkhervatting en reïntegratie, meer mogelijkheden rapportages op bedrijfsniveau

Terugkoppelen van algemene informatie mede in samenwerking met de bedrijfsarts, fysio en bedrijfsmaatschappelijk werk.

Meer advies gewenst voor de werkgever

In het verlengde hiervan geven enkele respondenten aan meer advies te verwachten gericht op het bespoedigen van reïntegratie aan de werkgever en bedrijfsarts:

De rapportages aan werkgever gericht op werkaspecten en reïntegratie kunnen beter.

Ik vind dat je weinig kunt met de werkgeversadviezen en de rapportages.

Een verbeterpunt is de afstemming in adviezen; meer openstaan voor vormen van contacten met werk die ook in de visie van psycholoog bijdragen aan verbetering belastbaarheid.

Meer capaciteit

Een laatste verbeterpunt dat enkele respondenten noemen is de capaciteit van het netwerk. Meer aangesloten psychologen vergroot de keuzevrijheid. Dit vergemakkelijkt het plaatsen van cliënten indien specifieke behandelwijzen worden gezocht en indien het niet klikt tussen cliënt en psycholoog. De volgende citaten illustreren deze mening:

Meer psychologen die bij Cenzo aangesloten zijn, dat zou beter zijn.

Het zou een pluspunt zijn als er meer vrouwelijke psychologen beschikbaar zouden zijn binnen het pakket waarvoor ik werk (Bedrijfszorgpakket).

Cenzo heeft geen goede landelijke dekking. Diagnostiek en rapportages kunnen beter. Meerpartijen overleg met werkgever, cliënt, bedrijfsarts en Cenzo invoeren op indicatie. Meer psychologen in een praktijk aanbieden en meer behandelmogelijkheden aanbieden.

4.3 Sterke punten van Cenzo

De volgende sterke punten zijn door meerdere respondenten genoemd als toelichting op het rapportcijfer voor Cenzo:

- Goede resultaten.
- Goede psychologen.
- Tevreden cliënten.
- Korte wachttijd.
- Goede communicatie.
- Goede samenwerking.
- Goede rapportages.
- Goede aanmeldprocedure.
- Kosten.

Deze sterke punten worden in deze paragraaf toegelicht en geïllustreerd aan de hand van citaten.

Goede resultaten

Een veel genoemd sterk punt van Cenzo is het resultaat dat de psychologen boeken. Ook de snelheid waarmee klachten van cliënten verminderen en de prestaties op het gebied van reïntegratie worden vaak genoemd als sterk punt. Onderstaande citaten illustreren de meningen:

Goede resultaten met voorkomen van uitval of snelle reïntegratie.

Klantgericht, goede kwaliteit, snelle en betrouwbare dienstverlening, gericht op reïntegratie, inspirerende directie.

De psycholoog, waar ik mee samenwerk via Cenzo levert in mijn visie zeer goed werk, hetgeen ik ook van de cliënten terughoor.

Wij werken vooral via het IZA Bedrijfszorgpakket met een psycholoog die verbonden is aan Cenzo. De procedurele afspraken via het IZA Bedrijfszorgpakket leveren korte lijnen op en een goed contact met onze psycholoog. Met name deze korte lijnen en direct contact waarderen wij positief. Uit evaluaties (die het IZA Bedrijfszorgpakket onder haar klanten uitvoert) komt de psychologische zorg ook altijd goed uit de bus.

Personeelsleden die met Cenzo in aanraking zijn gekomen geven aan er veel baat bij te hebben en goed te zijn geholpen.

Korte wachttijden, prima psychologische zorg en snelle resultaten in het kader van reïntegratie.

Snelle aanmelding en korte wachttijden. Snelle start reïntegratie en kortdurende trajecten.

Goede contacten en terugkoppeling. Medewerkers geven aan dat hun probleem wordt erkend en dat er actief wordt gewerkt aan reïntegratie.

De resultaten van een complexe casus waren bijvoorbeeld zeer goed t.a.v. reïntegratie en onderkenning van belang van het werk.

Goede psychologen

In het verlengde van de resultaten is de kwaliteit van de psychologen volgens veel respondenten een positief aspect van Cenzo. Sommigen wijzen daarbij op feedback van cliënten en/of de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (zie bijlagen):

De jaarlijkse evaluatie van onze psycholoog vanuit het IZA/BPZ is prima.

Goede resultaten, zelfkennis van therapeut die aangeeft als een andere collega een betere optie zou zijn.

Cenzo levert een zeer ervaren psycholoog. Deze psycholoog is via het IZA Bedrijfszorgpakket vaste psycholoog voor de organisatie en kent daardoor de organisatie.

Ik heb wel vertrouwen in de kwaliteit van behandelaars.

Directe benadering. Op persoon gericht.

Direct contact mogelijk, psycholoog is actief, praktisch.

Ik heb met name met één psychologe te maken en die is gewoon goed.

De psychologen pakken problemen goed op en leveren een betrouwbare indruk met een professionele afhandeling.

Cenzo is goed toegankelijk voor werknemer en bedrijfsarts, ik ontvang regelmatig terugrapportages, de psychologen hebben een gerichte aanpak op herstel mogelijkheden.

Ik heb nooit klachten ontvangen van medewerkers, Cenzo heeft een snelle doorverwijzing en behandeling door goede psychologen. Ik heb eenmalig klachten over een psychologe gehad, waarna een andere is aangewezen. Dit is dus goed opgelost.

Cenzo werkt laagdrempelig, de psychologen wekken snel vertrouwen bij medewerkers.

Cenzo heeft goede, goed opgeleide psychologen met aandacht voor reïntegratie en de communicatie daarom heen (arbodienst). Korte wachttijden en goed benaderbaar.

Tevreden cliënten

Zoals gezegd zijn tevreden cliënten voor veel respondenten een pluspunt van Cenzo:

Van individuele cliënten ontvang ik overwegend positieve reacties.

Werknemers zijn tevreden over de behandeling van de psychologen en het 1 op 1 contact is goed via telefoon.

Op zich zijn de resultaten goed en de meeste cliënten zijn ook tevreden. Inhoudelijk op het werk van de desbetreffende Cenzo psychologen heb ik geen commentaar, er is duidelijk oog voor de werksituatie en er wordt meegedacht wat betreft de reïntegratie. Allemaal pluspunten.

Goede communicatie

De communicatie wordt door meerdere respondenten positief gewaardeerd:

Open communicatie, goede samenwerking en Cenzo levert kwalitatief goed werk. Dit is mijn mening voor wat betreft de psychologen. De organisatie Cenzo ken ik niet zo goed.

Contacten met de behandelaars lopen soepel en er is bereidheid om te overleggen.

Zeer klantgericht, korte lijnen.

Goede bereikbaarheid/aanspreekbaarheid/overleg voor verwijzers geen onnodige wisselingen van hulpverleners.

Snelle en goede behandeling, goede terugkoppeling naar bedrijfsarts.

Goede informatie gegeven. Lijnen waren kort en ik had inzage in dossier van cliënt. Kon deelnemen aan gesprek met medewerker.

Positieve aspecten zijn: laagdrempelig, communicatie bedrijfsarts-psycholoog, rapportage, resultaat.

Ik vind de deskundigheid van psychologen een sterk punt. Ook de wijze van communicatie met de psychologen is goed (zowel schriftelijk als mondeling).

Goede rapportages

Een derde van de respondenten (32%) noemt de rapportages als sterk punt van Cenzo:

Snelle interventie, duidelijke rapportages.

Ik ken de oprichtster, waar ik goed vertrouwen in heb. Door het Cenzo kantoor wordt ik goed verder geholpen bij een aanvraag. Ik kan contact leggen met de behandelaar zelf. De rapportages zijn kort en bondig.

Pluspunten van Cenzo in mijn ogen: Geen of korte wachttijden. Goede regionale spreiding. Eenheid in werkwijze en rapportageformat. Tegenwoordig worden rapportages elektronisch aangeleverd, dat is goed.

Goede aanmeldprocedure

62% van de respondenten is van mening dat Cenzo een goede aanmeldprocedure heeft:

Aanmeldingen verlopen meestal goed, echter weinig direct contact, via het bedrijfszorgpakket geregeld (IZA).

Het contact met het bureau is prima en medewerkers kunnen snel terecht.

Ik heb nog weinig ervaring met deze hulpverlener. Eerste cliënt is door werkgever net verwezen. Positief zijn de wijze van aanmelden en korte wachlijsten. Cenzo heeft een duidelijke website. Van andere cliënten die in het verleden zijn verwezen heb ik positieve feedback gekregen.

Goede, efficiënte manier van aanmelden. Korte wachttijden. Goede terugkoppeling.

Eenvoudige verwijsprocedure, snelle start behandeling, goede "vaste" psycholoog.

Vlotte en gebruiksvriendelijke aanmeldprocedure, beschikbaarheid voor overleg tijdens reïntegratietraject en deugdelijke rapportages.

Goede samenwerking

De samenwerking met Cenzo wordt genoemd als sterk punt:

Samenwerking inhoudelijk en procedureel goed; met respect voor beroepsgeheim met name naar cliënt toe.

Goede ervaringen om mee samen te werken. Ondersteunend bij het intern inregelen van dit product.

Cenzo is als organisatie toegankelijk, je kunt altijd bellen en dan worden misverstanden snel opgelost.

Kosten

Als toelichting op het rapportcijfer geven enkele respondenten aan dat ze de prijs die Cenzo rekent voor haar diensten redelijk vinden. Ook de wijze waarop financiering wordt geregeld, is een pluspunt dat door meerdere respondenten wordt genoemd.

Funding vanuit zorgverzekeraar wordt door Cenzo geregeld dus dat is kostenbesparend. Verder is er een goede communicatie tussen psycholoog en bedrijfsarts.

Betrouwbare en herkenbare organisatie met oog voor kwaliteit tegen een aanvaardbare prijs.

Snelle verwijzing, relatief goedkoop, goede landelijke dekking, gecontracteerde zorg.

5 Bekendheid aspecten Cenzo

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag in hoeverre respondenten bekend zijn met bepaalde kenmerken van Cenzo.

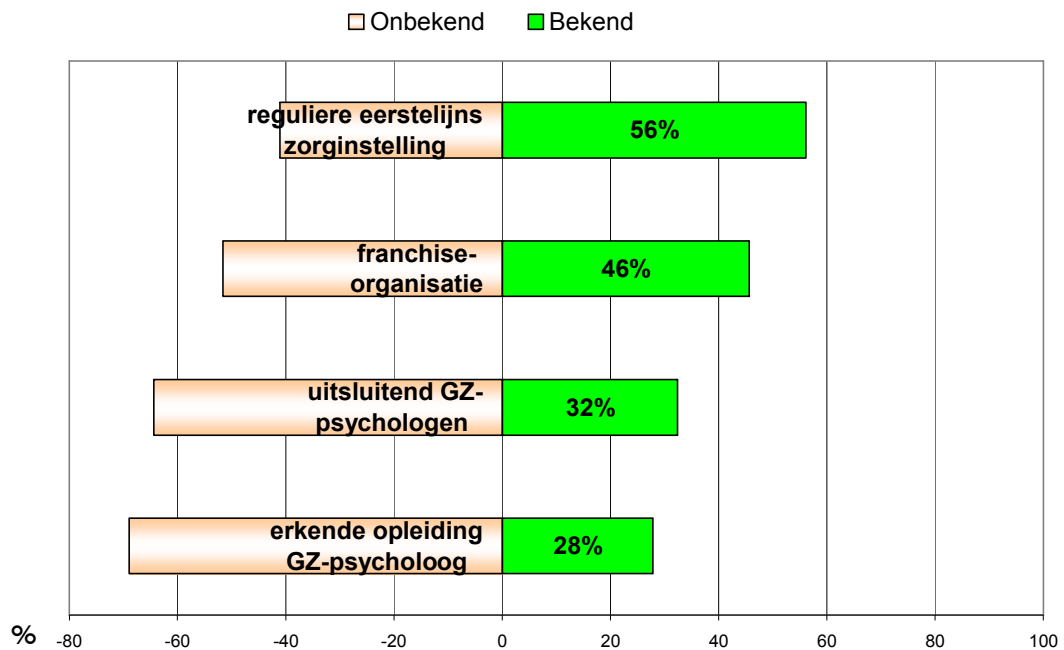
5.1 Toetsing feiten

Om inzicht te krijgen in de mate waarin respondenten op de hoogte zijn van Cenzo, is getoetst in hoeverre men bekend is met de volgende feiten over Cenzo:

- Cenzo is een franchiseorganisatie.
- Cenzo is een reguliere eerstelijns zorginstelling.
- Cenzo is een erkende praktijkinstelling voor de opleiding tot GZ-psycholoog.
- Bij Cenzo zijn uitsluitend GZ-psychologen aangesloten en psychologen die de opleiding voor GZ-psycholoog volgen.

Onderstaande grafiek geeft de antwoorden weer.

Bekendheid aspecten van Cenzo (n=219)



Uit de tabel blijkt dat de respondenten niet op de hoogte zijn van enkele belangrijke kenmerken van Cenzo: circa de helft weet niet dat Cenzo een reguliere eerstelijns zorginstelling is (44%) en dat Cenzo een franchiseorganisatie is (52% onbekend). Dat bij Cenzo uitsluitend GZ-psychologen zijn aangesloten en psychologen die de opleiding voor GZ-psycholoog volgen, is voor 64% onbekend. 69% hoort voor het eerst dat Cenzo een erkende eerstelijns praktijkinstelling is voor de opleiding tot GZ-psycholoog.

5.2 Bekendheid aspecten

Bij het beoordelen van Cenzo op de voorgelegde negentien aspecten bleek dat een vijfde tot een kwart van de respondenten zich geen oordeel kunnen vormen omdat zij onvoldoende bekend zijn met Cenzo wat het desbetreffende aspect aangaat. Onderstaande tabel geeft een overzicht van deze percentages per aspect.

Tabel: Percentage respondenten dat onvoldoende bekend is met desbetreffend aspect om er een oordeel over te kunnen vormen (n=219)

Basis: verwijst door en/of heeft ervaring met Cenzo

Aspect	% onbekend
korte wachttijden	14%
goede aanmeldprocedure	15%
begrijpt bedrijfsartsen/HR/leiding	16%
betrouwbaar	16%
goede rapportages over cliënten	17%
hoge kans op reïntegratie	18%
goede psychologen	18%
snel resultaat	19%
goede adviezen aan werkgever	19%
klantvriendelijk	20%
werkt efficiënt	21%
kan zelf psycholoog kiezen	22%
psychologen met veel ervaring	22%
hoge cliënttevredenheid	23%
goede rapportages bedrijfsniveau	23%
goedkoop	24%
goede kwaliteitsbewaking	24%
innovatief	25%
uitsluitend GZ-psychologen	26%

Bijlage: Toelichting model ServQual

Door afnemer gepercipieerde kwaliteit = Verschil tussen verwachtingen en ervaringen.

A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or goods and/or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problems.

Fitzsimmons & Fitzsimmons (2001, 5):

"A Service is a time-perishable, intangible experience performed for a customer acting in the role of a coproducer."

Valarie Zeithaml & Mary Jo Bitner (2000, 2):

"Services are deeds, processes, and performances."

Gummesson (1987, 22):

"Services is something which can be bought and sold, but which you cannot drop on your foot."

Kwaliteit van diensten is moeilijker meetbaar dan kwaliteit van producten. "Diensten zijn niet tastbaar en de consument produceert zelf mee; er is sprake van interactieve consumptie. Diensten zijn vergankelijk en de ervaring ervan is sterk persoonsgebonden. De kwaliteit wordt bepaald door het oordeel van de gebruiker."

Toelichting model ServQual

Onderzoek heeft aangetoond dat de kwaliteit van dienstverlening (Service Quality) kan worden gemeten door de verwachtingen van de klant te vergelijken met de perceptie van de klant. Met andere woorden, de manier waarop hij de dienstverlening persoonlijk ervaren heeft. Het ligt voor de hand dat de "communicatie heen en weer" hier een heel belangrijke rol in speelt. De verwachtingen van een klant worden gevoed door mond tot mond reclame, persoonlijke behoeften, ervaringen uit het verleden en de manier waarop gecommuniceerd wordt met de klant. Zeithaml et al ontwikkelde het onderzoeksmodel 'ServQual' speciaal om inzicht te verwerven in de kwaliteit van dienstverlenende organisaties (Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman, Berry, Free press, New York, 1990). Uit dit model blijkt dat het verschil tussen hetgeen de klant verwacht en hetgeen hij ervaart (gap 5- 'gap' is het Engelstalige woord voor kloof), wordt bepaald door een aantal andere factoren (gap 1 t/m 4).

Gap 1: geeft het verschil weer tussen datgene wat de klant verwacht en datgene wat het management van de organisatie denkt te moeten aanbieden aan de klant. Wanneer het management echter een verkeerde perceptie heeft over datgene wat de klant wil, zullen zij ook verkeerde instructies geven aan het personeel die de dienst uiteindelijk tot stand moet laten komen.

Gap 2: maakt het onderscheid tussen de perceptie van het management over het begrip "verwachtingen van de klant", en de randvoorwaarden waaraan de kwaliteit van de dienstverlening moet voldoen. Vanuit de verkeerde perceptie van het management over datgene wat de klant van de organisatie verwacht, worden niet/of in onvoldoende mate de correcte specificaties van de kwaliteit van de dienstverlening aan het personeel gecommuniceerd.

