



Customer Journey Mapping

Patiënten verzamelen elke dag een schat aan informatie over uw organisatie. Customer Journey Mapping is een effectieve methode voor het verzamelen en analyseren van deze informatie en het op basis hiervan realiseren van verbeteringen. Vanuit de persoonlijke ervaringen van patiënten, komt u kansen voor betere dienstverlening en efficiëntere werkprocessen op het spoor.

Waarom kozen patiënten uw organisatie? Hoe beleeften zij het eerste contact? Wat is hen het meest bijgebleven van de poliklinische controle, hun opname of de manier waarop zij door administratief medewerkers en artsen te woord werden gestaan?

Van beleven naar verbeteren

Door het aangaan van gesprekken met patiënten, ontstaat zicht op wat zij als het meest opvallend aan een bepaalde 'klantreis' ervaren. We bekijken hoe de belevingswereld van patiënten wel of niet aansluit op de wereld van het ziekenhuis.

Tijdens persoonlijke gesprekken gaan we samen met patiënten op zoek naar kansen voor verbetering op het vlak van:

- ✓ bejegening en de fysieke klantomgeving
- ✓ informatieverstrekking en -voorziening
- ✓ administratieve lasten
- ✓ interne en externe samenwerking
- ✓ deskundigheid en professionaliteit
- ✓ (online) communicatie

Praktische handvatten

Zenc beschrijft de meest opvallende en terugkomende ervaringen in een bondige rapportage. Wij kiezen daarbij voor krachtige patiëntverhalen en pakkende citaten, zodat de beleving van patiënten in het rapport niet verloren gaat.

Bovendien zorgen we voor een visualisatie van plus- en knelpunten, zodat in één oogopslag duidelijk is wat patiënten waarderen en waar kansen voor verbetering liggen.

Actiegerichte workshop

De CJM-rapportage bespreken we tijdens een workshop met medewerkers uit uw organisatie. We zorgen dat daar ook één of meerdere patiënten bij zijn, die hun representatieve verhaal doen. Met de deelnemers formuleren we concrete te ondernemen afspraken en maken we afspraken over hoe deze op te pakken.

Waarom Zenc?

Zenc stond aan de wieg van Customer Journey Mapping in de Nederlandse zorg. Deze methode heeft bij tal van organisaties geleid tot verbeteringen in hun bedrijfsvoering, dienstverlening en tot een vermindering van bureaucratie en administratieve lasten. In al haar adviezen en onderzoeken geeft Zenc de stem van de eindgebruiker een centrale plek.

