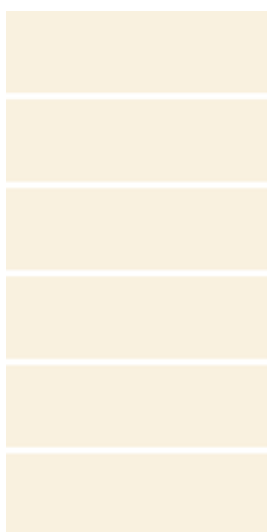




Knowledge is expensive,
but realise what stupidity can cost you



Informereren van 'de klant'!



In dienstverlening is het van belang om 'de klant' op een optimale manier te (blijven) informeren. Het onderstaande voorbeeld is niet verzonnen en komt uit de ziekenhuissector. Kunnen gelijkaardige situaties van gebrekkige dienstverlening zich ook elders voordoen?

Een man belt naar een Vlaams ziekenhuis.

"Goemorgen, met ziekenhuis x"

"Ik zou graag met iemand spreken die me kan inlichten

over de toestand van een patiënt die bij u verpleegd wordt", vraagt de man.

"Hoe is de naam van de patiënt?"

"Dat is Louis Peters."

"Een ogenblik a.u.b., ik verbind u door met de verpleging."

"Met de wachtdienst, wat kan ik voor u doen?"

"Ik zou graag weten hoe het gesteld is met de gezondheidstoestand van Louis Peters in kamer 302", zegt de man opnieuw.

"Een ogenblikje, ik verbind u door met de dokter van wacht."

"Met de dokter van wacht."

"Dag dokter, ik had graag geweten hoe het gaat met mijnheer Louis Peters die al drie weken bij u verpleegd wordt in kamer 302", zegt de man voor de derde maal.

Informereren van "De Klant"

13-10-2010 pag. 1

"Een ogenblikje, ik zal zijn dossier even raadplegen... Hier heb ik het. Hij heeft vandaag goed gegeten. Zijn bloeddruk en hartslag zijn normaal. Hij reageert goed op de voorgeschreven medicatie. En morgen nemen we de hartmonitor weg. Als alles zo nog 48 uur gunstig verder evolueert, zal zijn behandelende arts hem volgend weekend waarschijnlijk uit het ziekenhuis ontslaan."

"Dat is fantastisch nieuws, ik ben ongelooflijk opgelucht. Bedankt dokter, van harte bedankt", reageert de man enthousiast.

"Zo te horen bent u wel erg begaan met de patiënt. Dichte familie?"

"Nee, nee, dokter, ik ben Louis Peters zelf. Ik bel u vanuit kamer 302. Iedereen loopt hier mijn kamer in en uit maar niemand zegt verdomme iets. Ik wou zelf ook eens weten hoe het met mij gesteld is..."

(ingezonden door Joëlle en Dirk)



Eddy Claesen

Family Business Advisor - Mediator

Accountant - Tax Consultant

Kuilenstraat 16 • B-3600 Genk
tel.: +32 89 32 91 10 • fax: +32 89 32 91 19
eddy.claesen@claesen.be • www.claesen.be