Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark Antoni van Leeuwenhoek

2-meting (2021)

Opdrachtgever:	**Antoni van Leeuwenhoek | Mevr. A. Kapteijns, Mevr. S. van de Meeberg**
Datum:	**2021**
Uitgevoerd door:	**Newcom Research & Consultancy B.V.**
Auteurs:	**drs. H. Hoekstra; drs. N. van der Veer**

ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

2021

NVZ Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

Inhoud

1. Achtergrond| Doelstelling
2. Status
3. Verdieping
4. Kansen
5. Bijlagen

1. Achtergrond | Doelstelling

ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

Doelstelling

- Inzicht in de bekendheid, reputatie en imago van Antoni van Leeuwenhoek binnen de doelgroep.
- Inzicht in de ontwikkeling van de bekendheid, imago en reputatie over tijd (2017/2019/2021)
- De positie van het Antoni van Leeuwenhoek afgezet tegen de landelijke benchmark van academische ziekenhuizen
- Extra benchmark: de positie van het Antoni van Leeuwenhoek in vergelijking met de ziekenhuizen in Amsterdam en de top 3 Santeon Ziekenhuizen (Martini Ziekenhuis, het Catharina Ziekenhuis en Medisch Spectrum Twente).

Antoni van Leeuwenhoek bevindt zich in Cebucogebied 21 (Amsterdam-Purmerend) en is voorgelegd in Cebucogebieden 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 en 50.

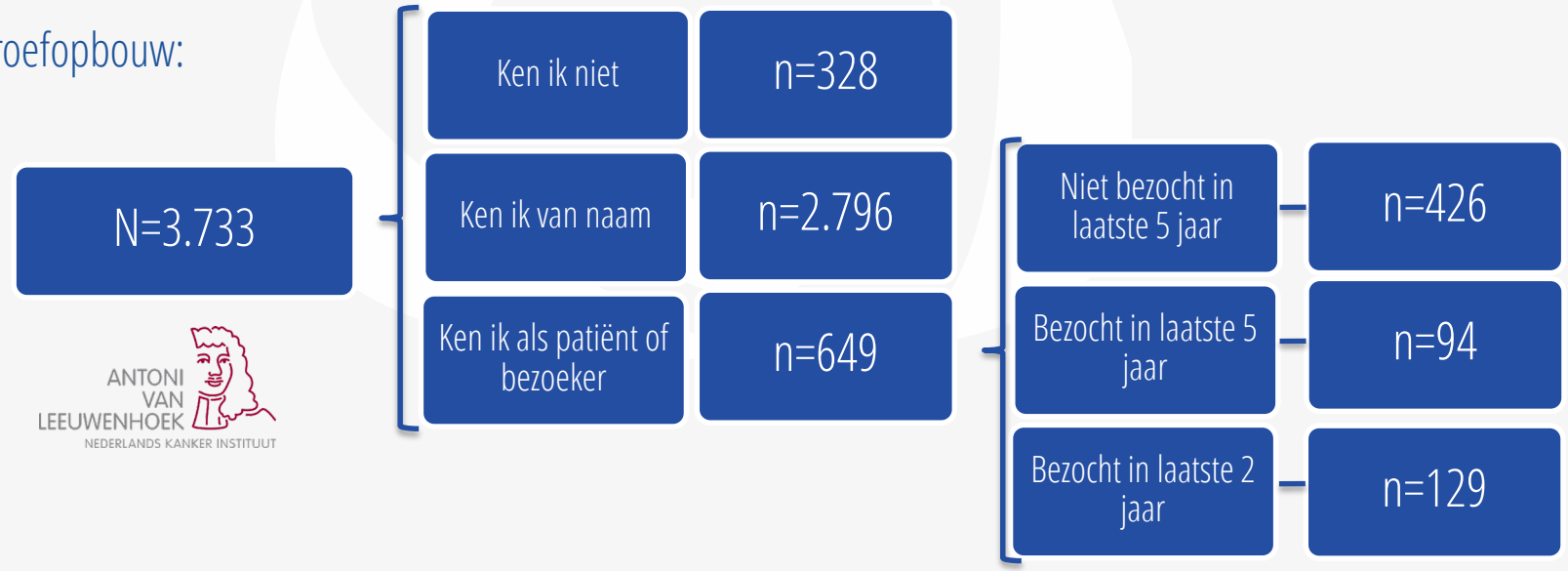
Onderzoeksopzet

- Kwantitatief onderzoek.
- Doelgroepen: patiënten, bezoekers en inwoners.
- De data zijn verzameld in mei 2021.

Het onderzoek is geïnitieerd door de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en onderzoeksbureau Newcom.

Respons en steekproefopbouw

- In totaal – voor alle ziekenhuizen in Nederland - is een aselecte steekproef van n=20.283 potentiële patiënt & huidige patiënten ondervraagd.
- De vragen betreffende het Antoni van Leeuwenhoek zijn aan n=3.733 voorgelegd (n=1443 binnnen het Cebucogebied van het AVL en n=2290 uit de omliggende gebieden).
- De steekproef is gewogen naar leeftijd en geslacht.
- Steekproefopbouw:



ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

4-factorenmodel voor positie ziekenhuizen

- Top of mind bekendheid
- Spontane bekendheid
- Geholpen bekendheid

- Goed gevoel
- Vertrouwen
- Goede naam

- Persoonlijk
- Kwaliteit
- Efficiency
- Facilitair

- Voorkeur onder recente patiënten
- NPS

2. Resultaten

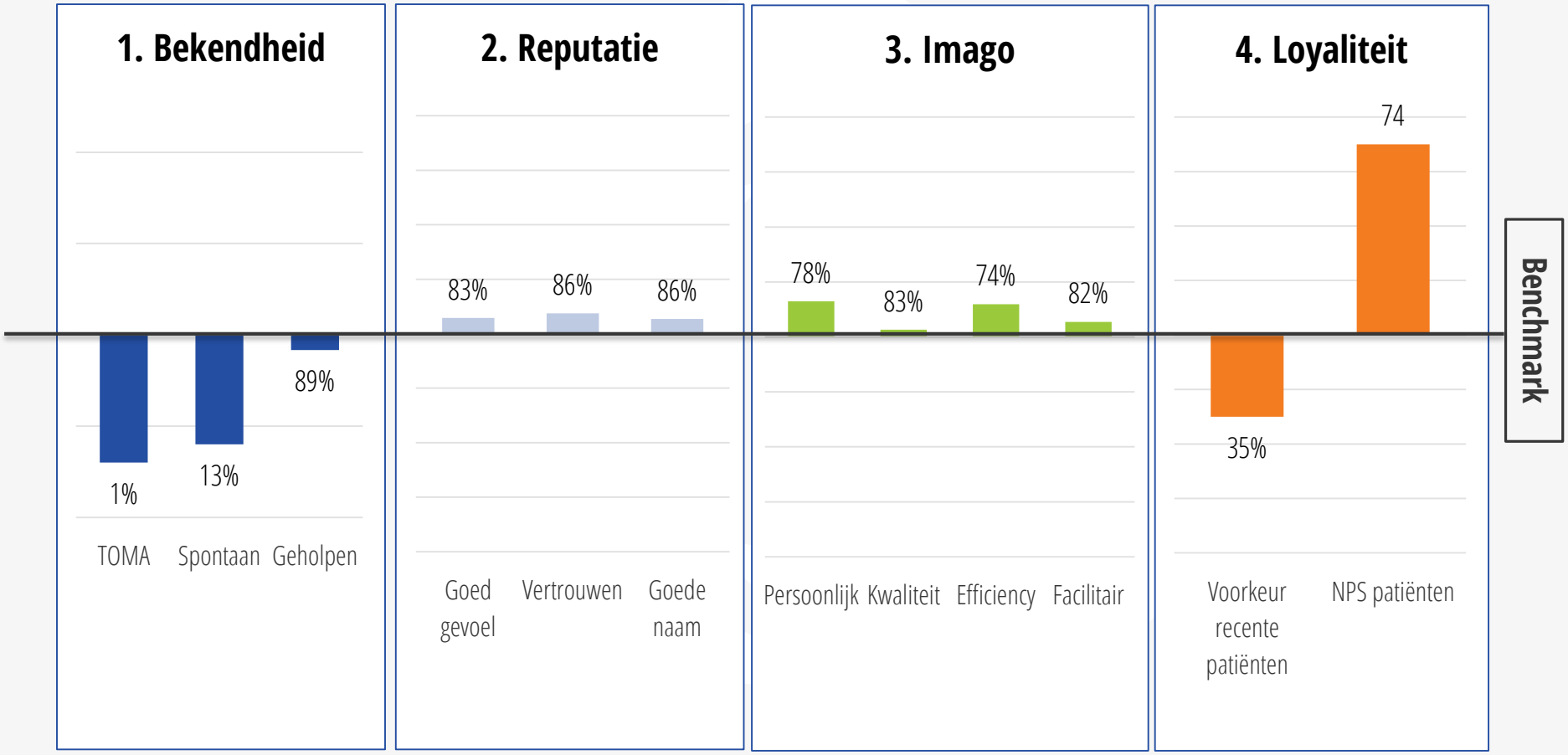
ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

1. Qua imago behoort het Antoni van Leeuwenhoek tot de absolute top van de ziekenhuizen. De NPS is hoger dan de benchmark.

Hoe staat Antoni van Leeuwenhoek ervoor? *2021*

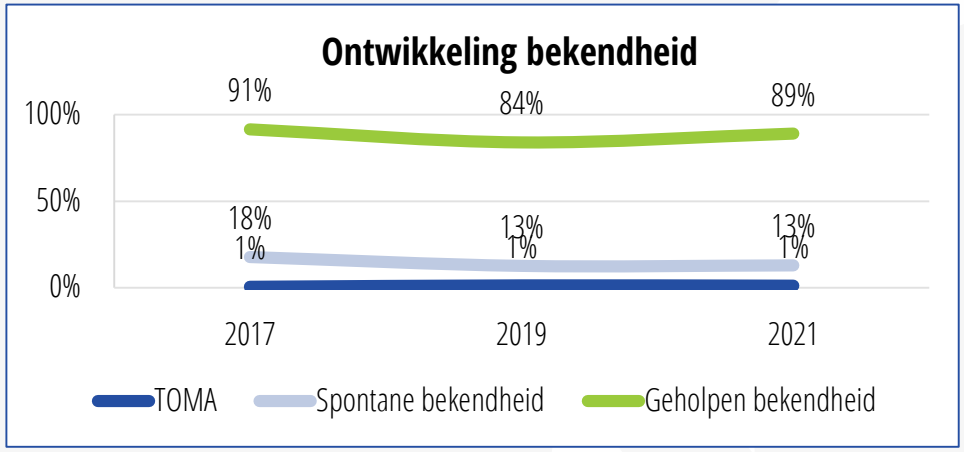


Toelichting:
De positie van uw ziekenhuis is in bovenstaande grafiek afgezet tegen de landelijke benchmark van academische ziekenhuizen. De zwarte lijn geeft de benchmark weer. De staven per kenmerk tonen de positie en afstand van uw ziekenhuis ten opzichte van die benchmark.

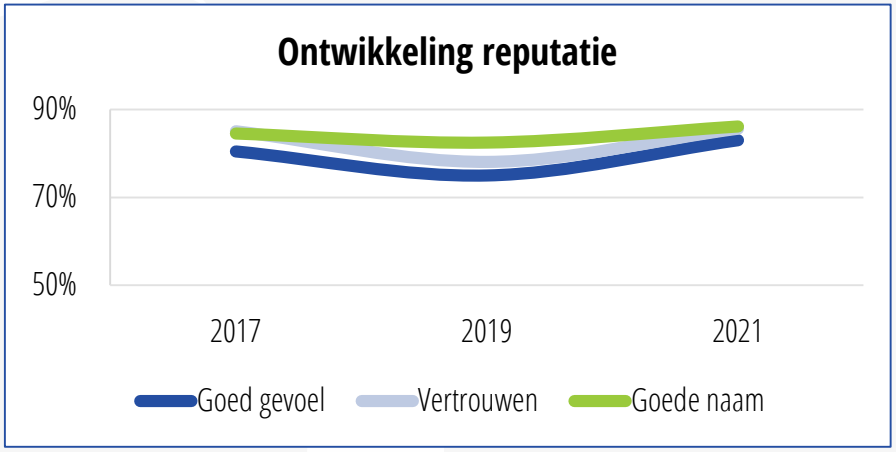
2. Imago, reputatie en NPS ontwikkelen zich positief over de tijd. De NPS ontwikkelt zich sterker dan de benchmark.

Hoe is de ontwikkeling over tijd? *2017-2019-2021*

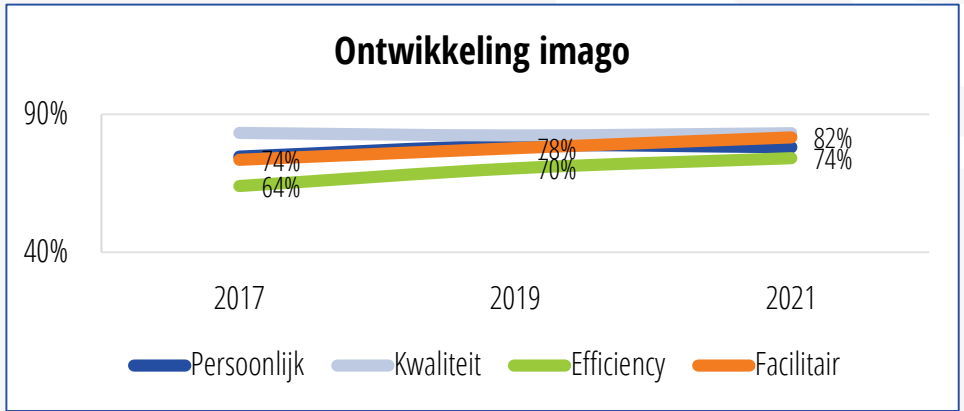
De geholpen bekendheid van het Antoni van Leeuwenhoek neemt iets toe.



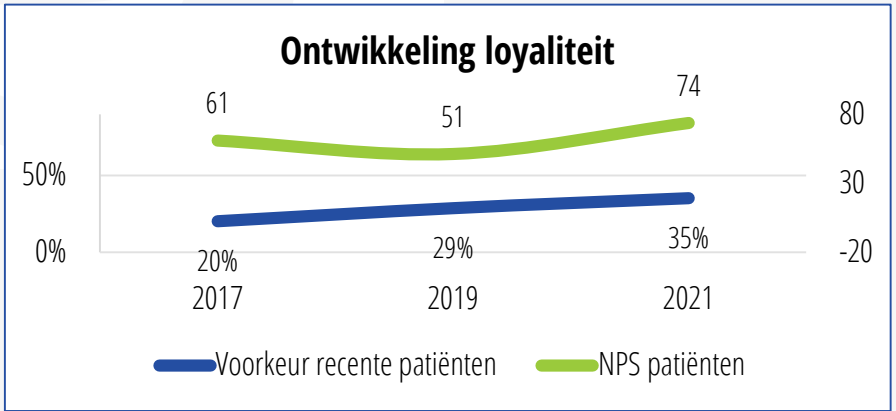
Er zit een stijgende lijn in de reputatie, met name in het goede gevoel en het vertrouwen.



Het imago ontwikkelt zich positief, met name op het vlak van efficiency en facilitair.

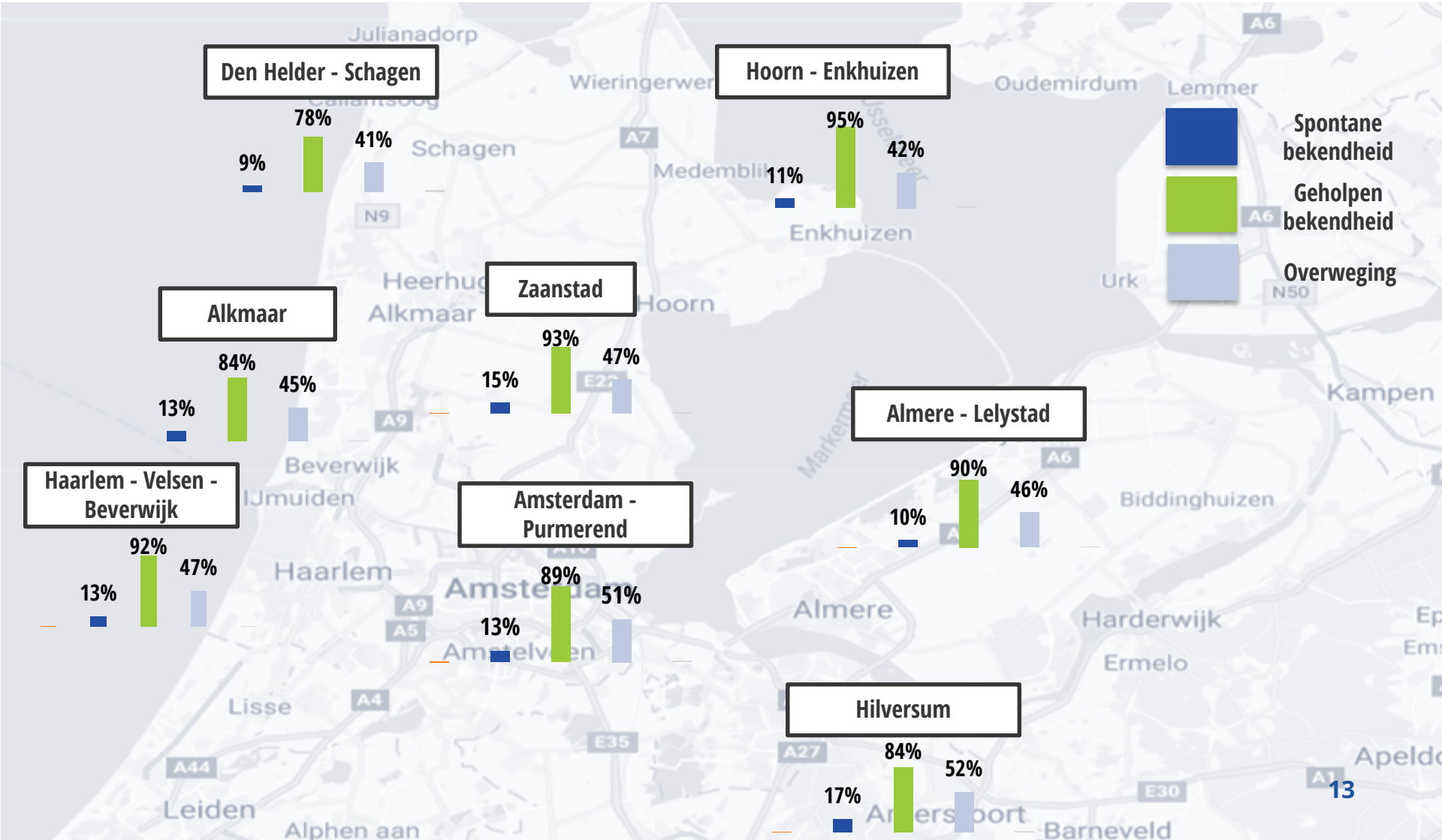


Zowel de NPS als de voorkeur stijgen.



3. De naamsbekendheid van het AVL in de regio is hoog

Bekendheid en overweging per regio



3. Verdieping

ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

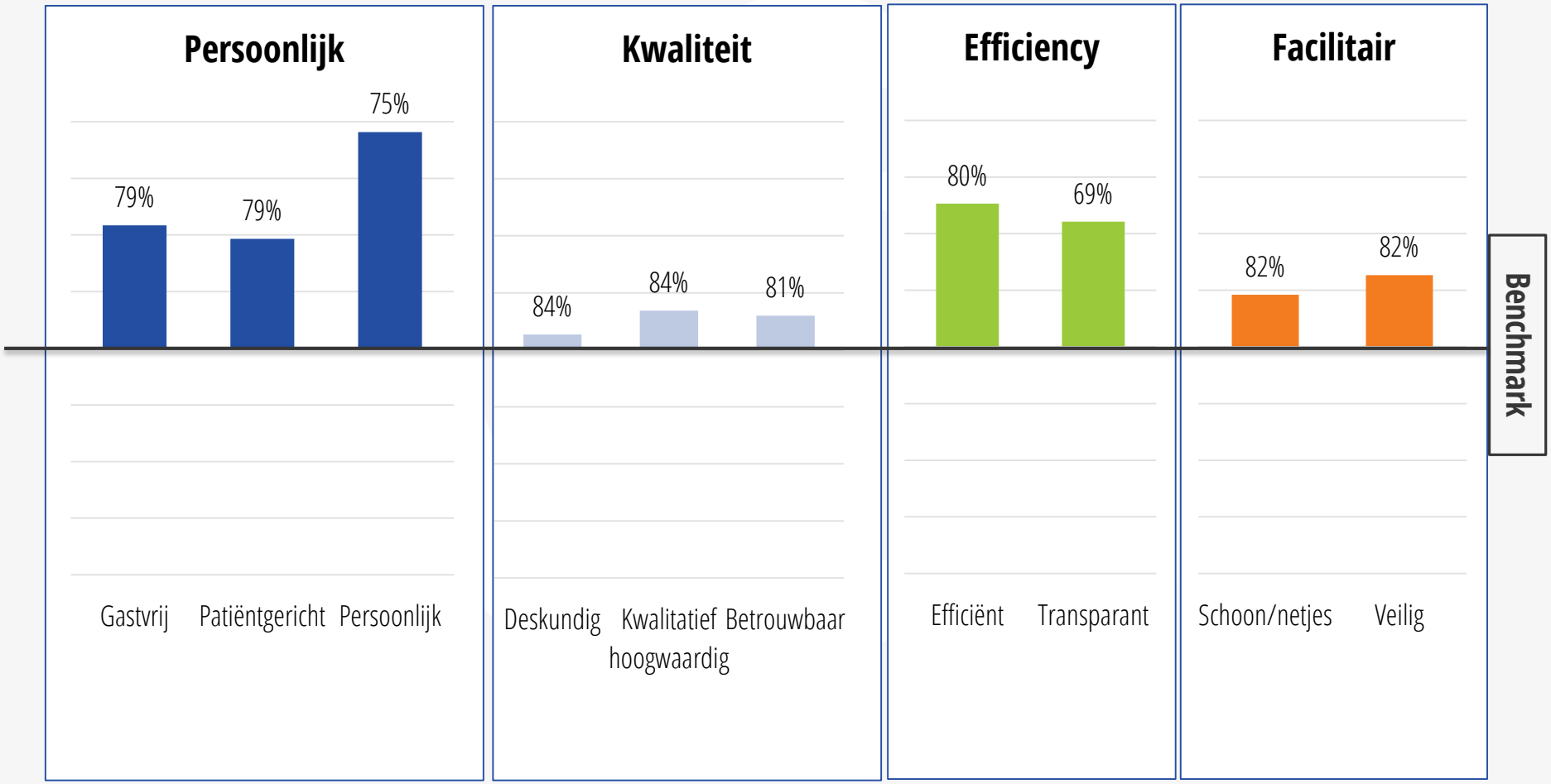
NVZ Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

4. Het AVL is qua patiëntbejegening het hoogst gewaardeerde ziekenhuis.

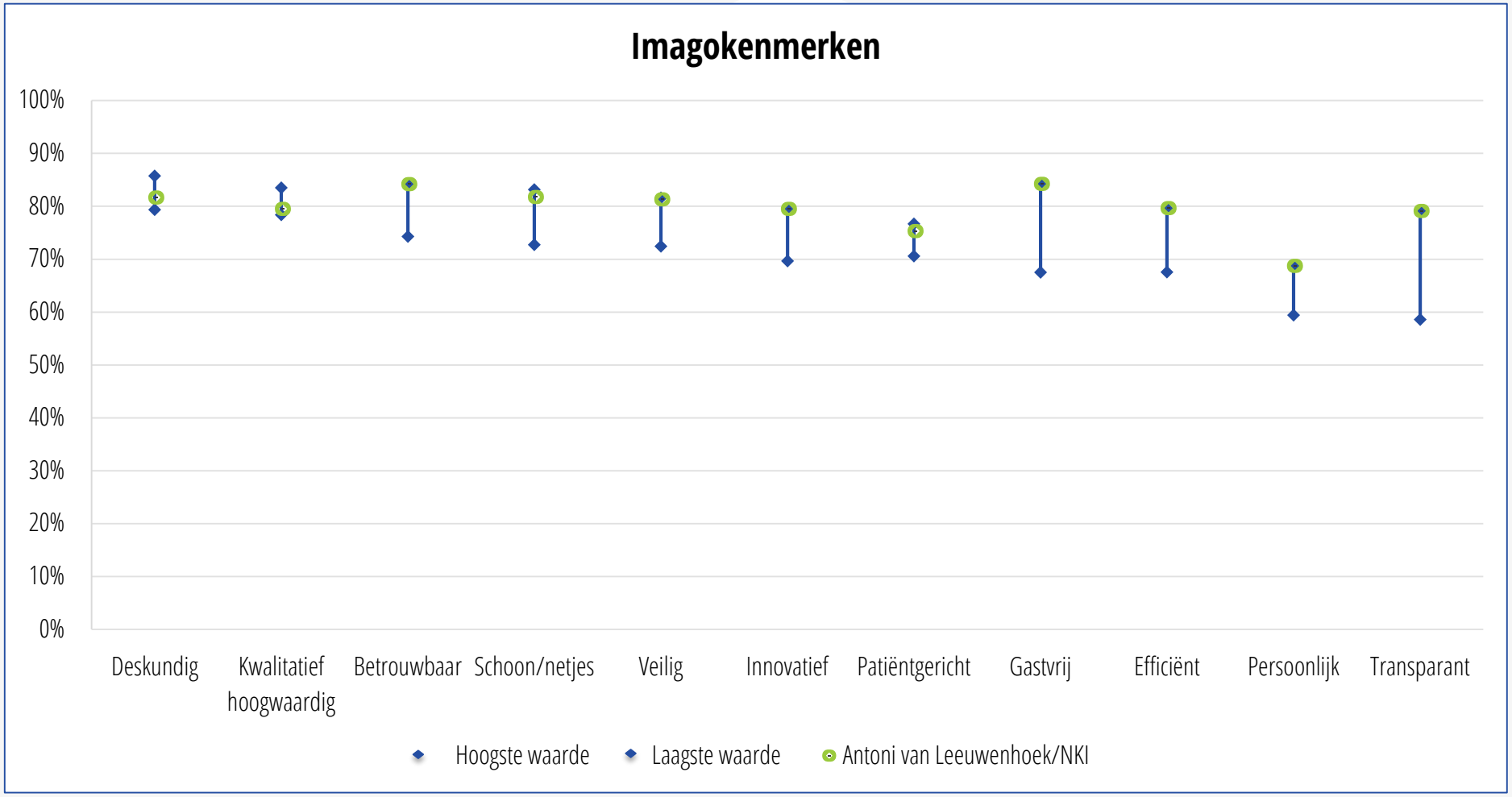
Dit geldt zowel voor de benchmark met alle academische ziekenhuizen, de Amsterdamse ziekenhuizen en de top 3 Santeon ziekenhuizen

Ten opzichte van academische ziekenhuizen heeft het AVL (vooral) een bovengemiddeld imago wat betreft ‘persoonlijk’ en ‘efficiency’.

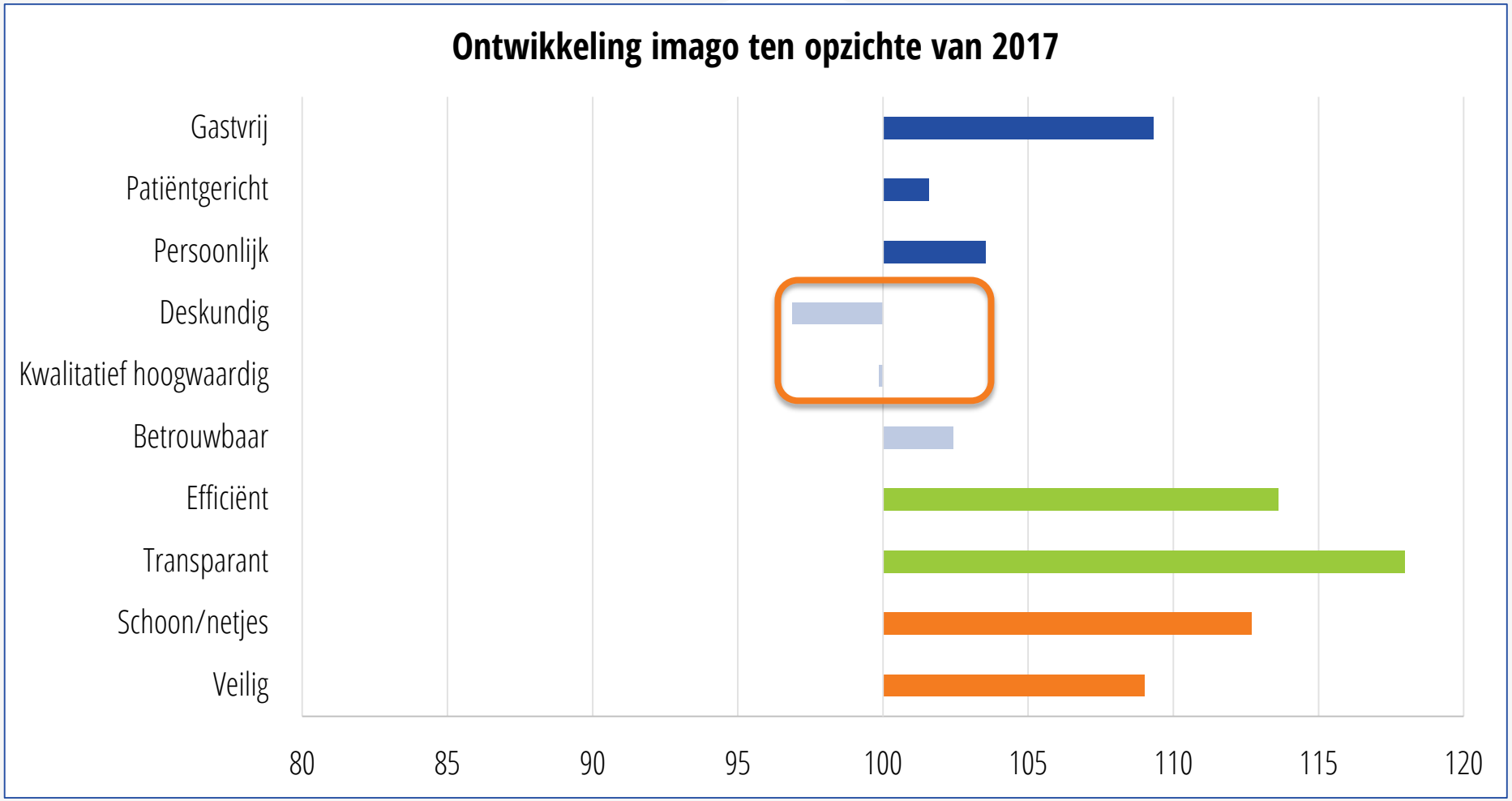


Toelichting:
De positie van uw ziekenhuis is in bovenstaande grafiek afgezet tegen de landelijke benchmark van academische ziekenhuizen. De zwarte lijn geeft de benchmark weer. De staven per kenmerk tonen de positie en afstand van uw ziekenhuis ten opzichte van die benchmark.

Op vrijwel alle imagokenmerken zit het Antoni van Leeuwenhoek bovenin. Op 'deskundig' en 'kwalitatief hoogwaardig' valt nog wat te winnen.

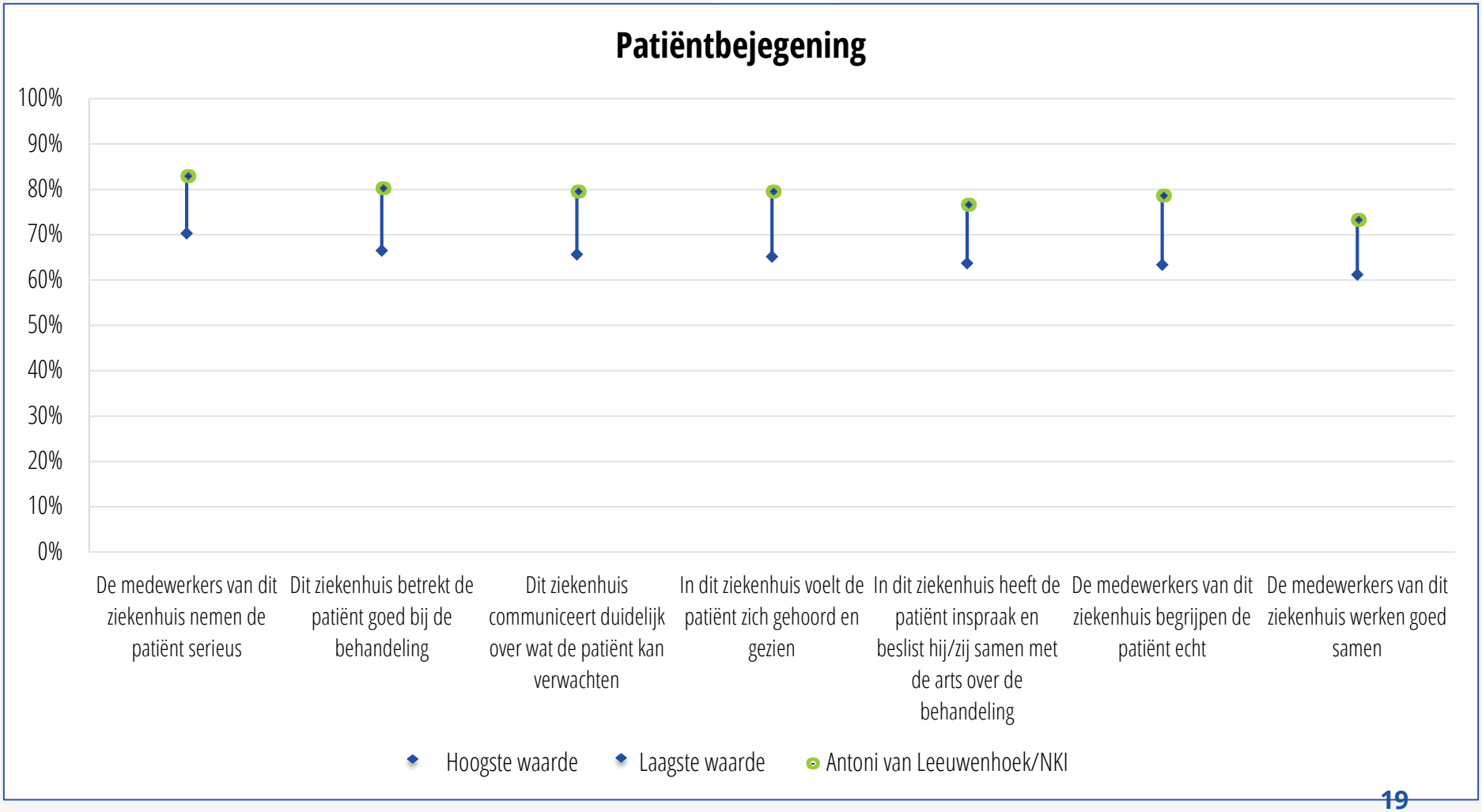


De meeste factoren zijn ten opzichte van 2017 toegenomen. Alleen de imagokenmerken deskundig en kwalitatief hoogwaardig zijn iets afgenomen.

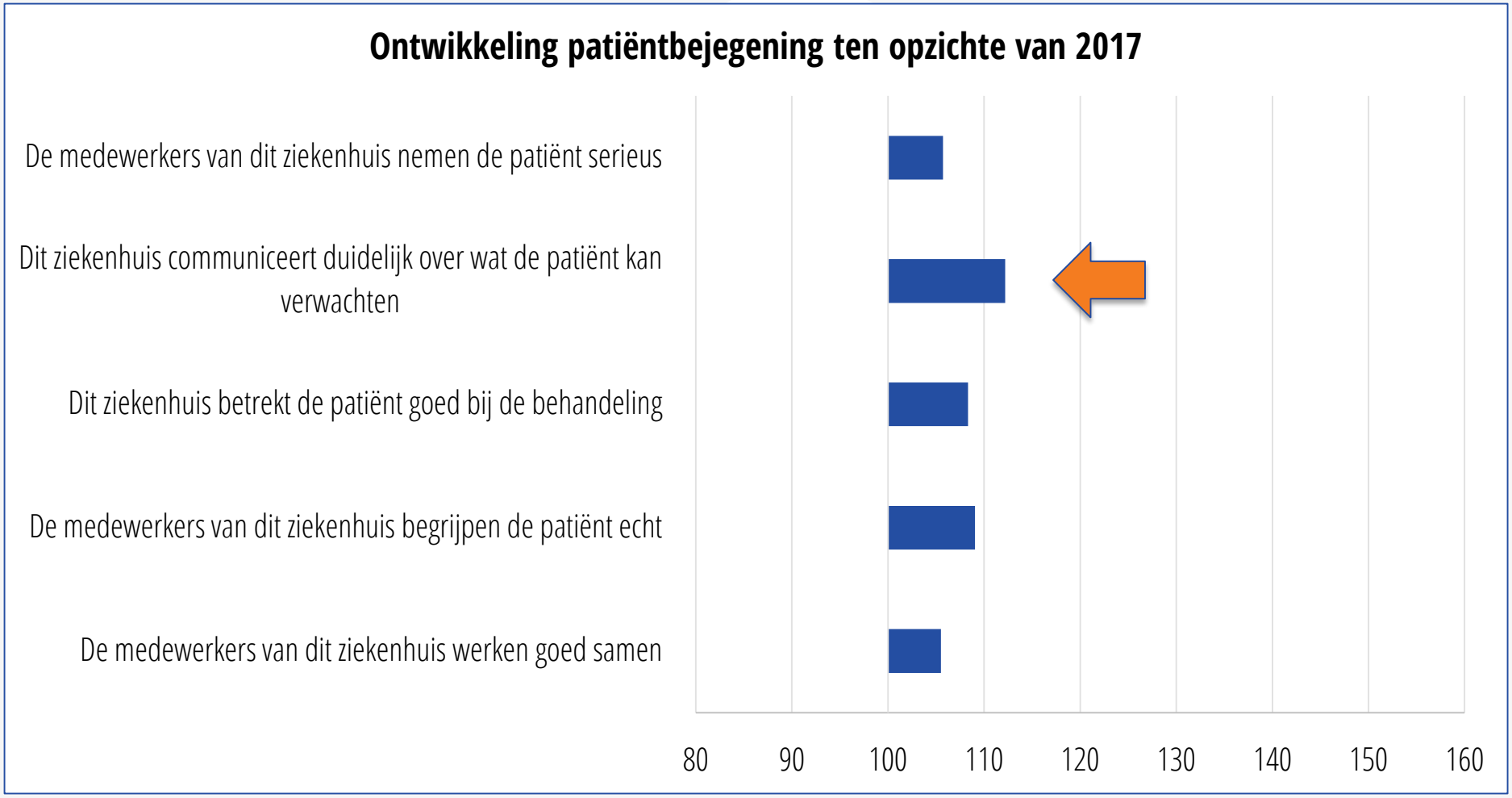


Indexcijfers 2021 vergeleken met 2017

Qua patiëntbejegening zit Antoni van Leeuwenhoek op alle factoren bovenin.



Ten opzichte van 2017 is de beleving van patiëntbejegening op alle vlakken (licht) verbeterd. Patiënten ervaren vooral de communicatie als duidelijker.



Indexcijfers 2021 vergeleken met 2017

Persoonlijke aandacht en tijd voor de patiënt nemen dragen bij aan het goede gevoel dat men heeft.

Detractors (7%)

"Foutieve verwijzing naar verkeerde poli. Waardoor we de afspraak misten en 11/2 uur moesten wachten. Verkeerde volgorde in afspraken. Artsen die zeggen dat je niet voor een behandeling buiten dit ziekenhuis in aanmerking komt. Tweewieler na zelf uitzoeken dit wel het geval is. **Erg operatiegericht i.p.v. patiëntgericht**..."

"Door de grote van het ziekenhuis voel je je verdwaald en door de verschillende computersystemen was ik **bij de ene onbekend, bij een ander was ik wel bekend**. Als man met borst kanker voelde ik me er niet thuis. Alle posters en dergelijke was alleen voor vrouwen gericht..."

"Reuze vriendelijk maar **je ben en blijft een nummer**,..."

"Mijn vrouw, helaas overleden, is daar behandeld i.v.m. longkanker, de **behandeling op zich prima**, maar **totaal geen na controle gehad**, werd steeds afgebeld, inmiddels is zij overleden.."

Promoters (81%)

"Als je daar binnen komt dan is het net of je in een warm bad terecht komt, **het voelt veilig aan en de medewerkers zijn echt heel lief en zorgzaam**."

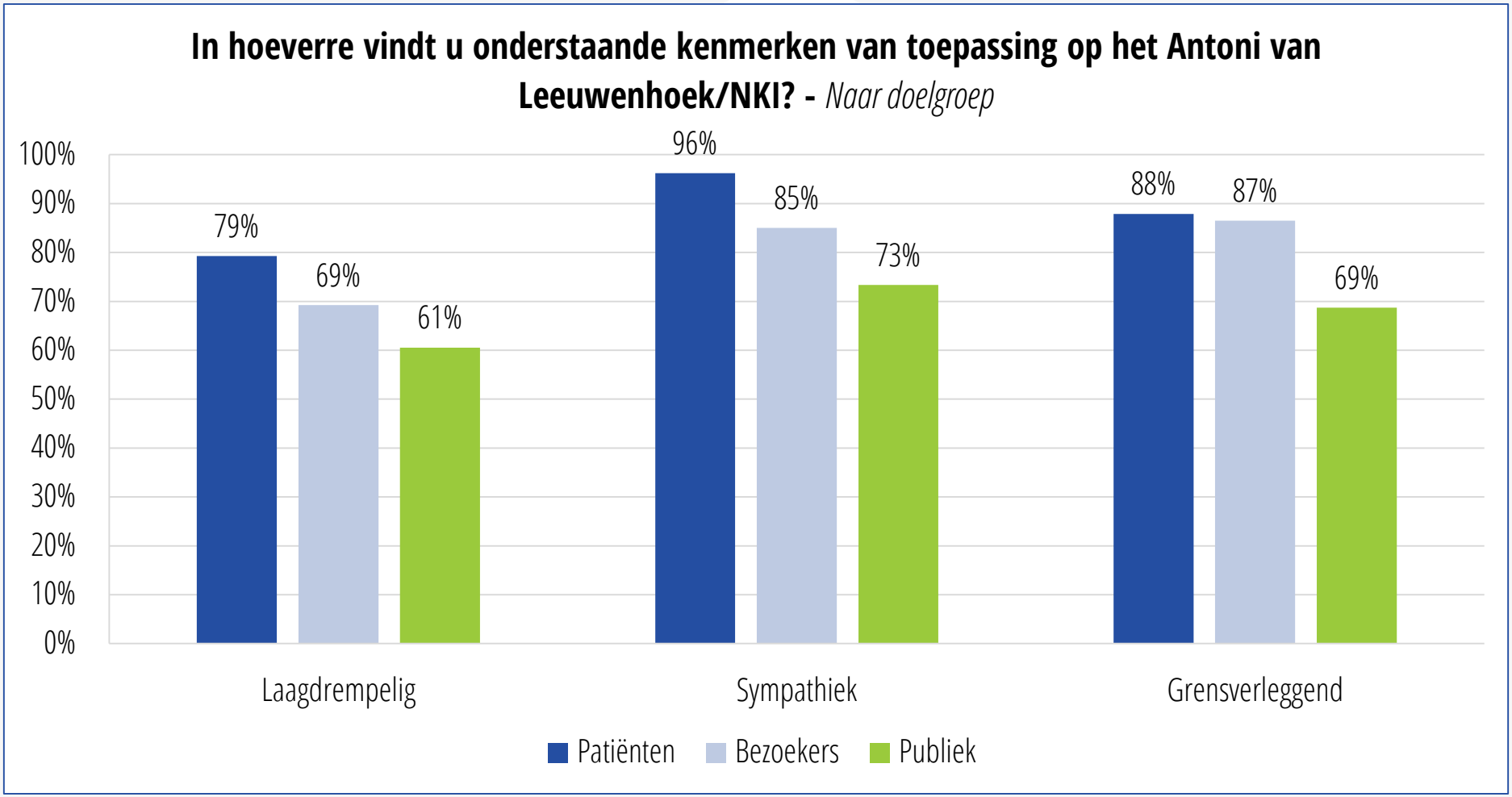
"De reden voor mijn bezoek was niet prettig, maar ben er toen zo goed ontvangen/opgevangen. Een **TOPzkh die zeer goed de patiënt aanvoelt**. Als patiënt voelde ik mij gehoord, serieus genomen. Elke medewerker waren TOP. Van receptioniste tot aan de arts. In 1 **woord GEWELDIG**. Hoop wel nooit meer terug te hoeven. Niet als patiënt maar ook niet als bezoeker."

"**Gespecialiseerd kleinschalig ziekenhuis** met **uitstekende zorg en vakkundigheid**. iedere klacht wordt heel serieus genomen en niet de bekende afscheeppolitiek."

"Na de diagnose kanker is alles in een roes verlopen. Alles snel en vlot **op elkaar afgestemd en voldoende ruimte voor vragen**. Volop info verkrijgbaar van de arts/ verpleegkundigen."

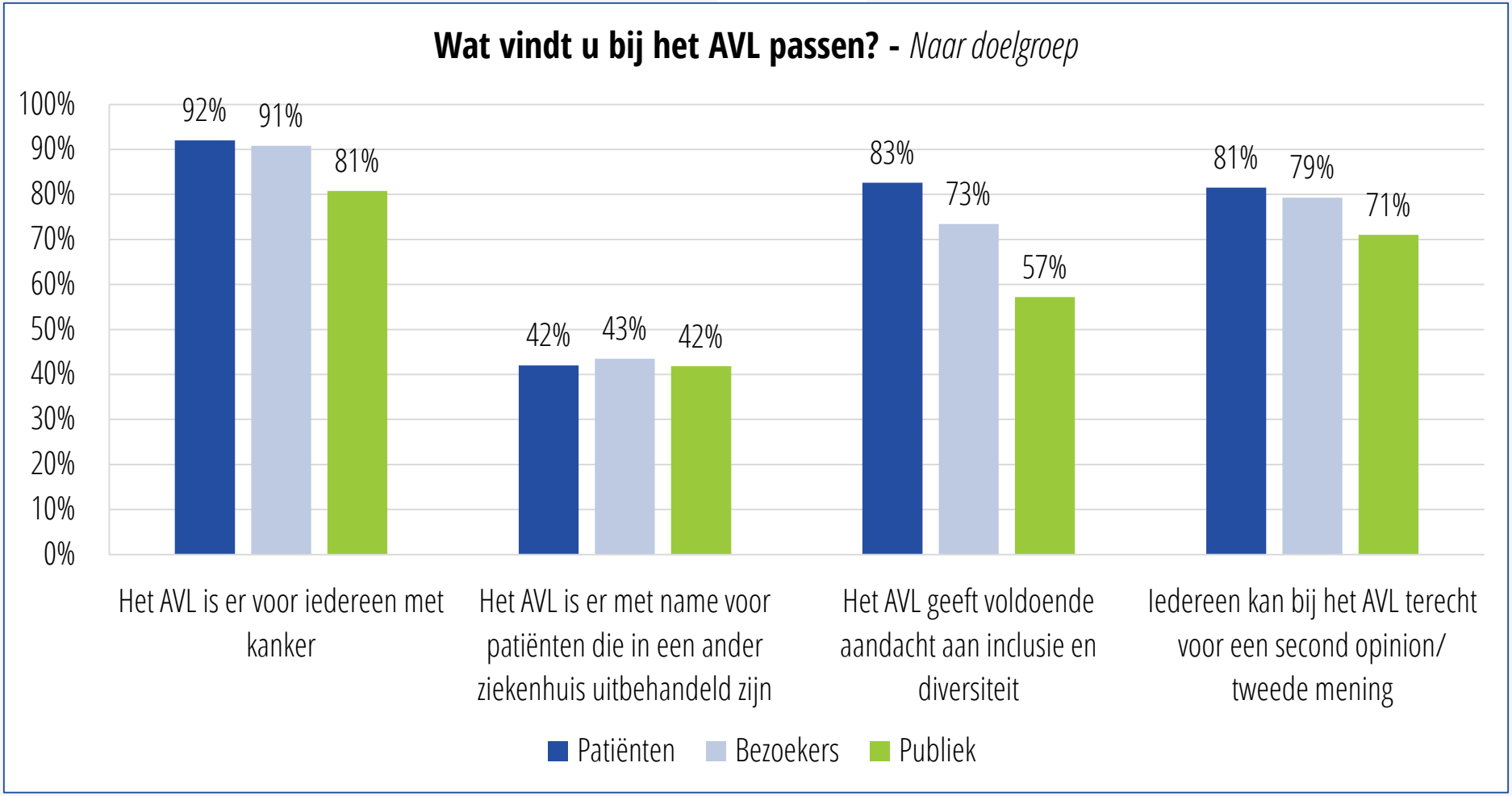
5. Het AVL staat bekend als sympathiek en grensverleggend ziekenhuis voor iedereen met kanker.

Men vindt het Antoni van Leeuwenhoek sympathiek en grensverleggend, maar wat minder laagdrempelig.



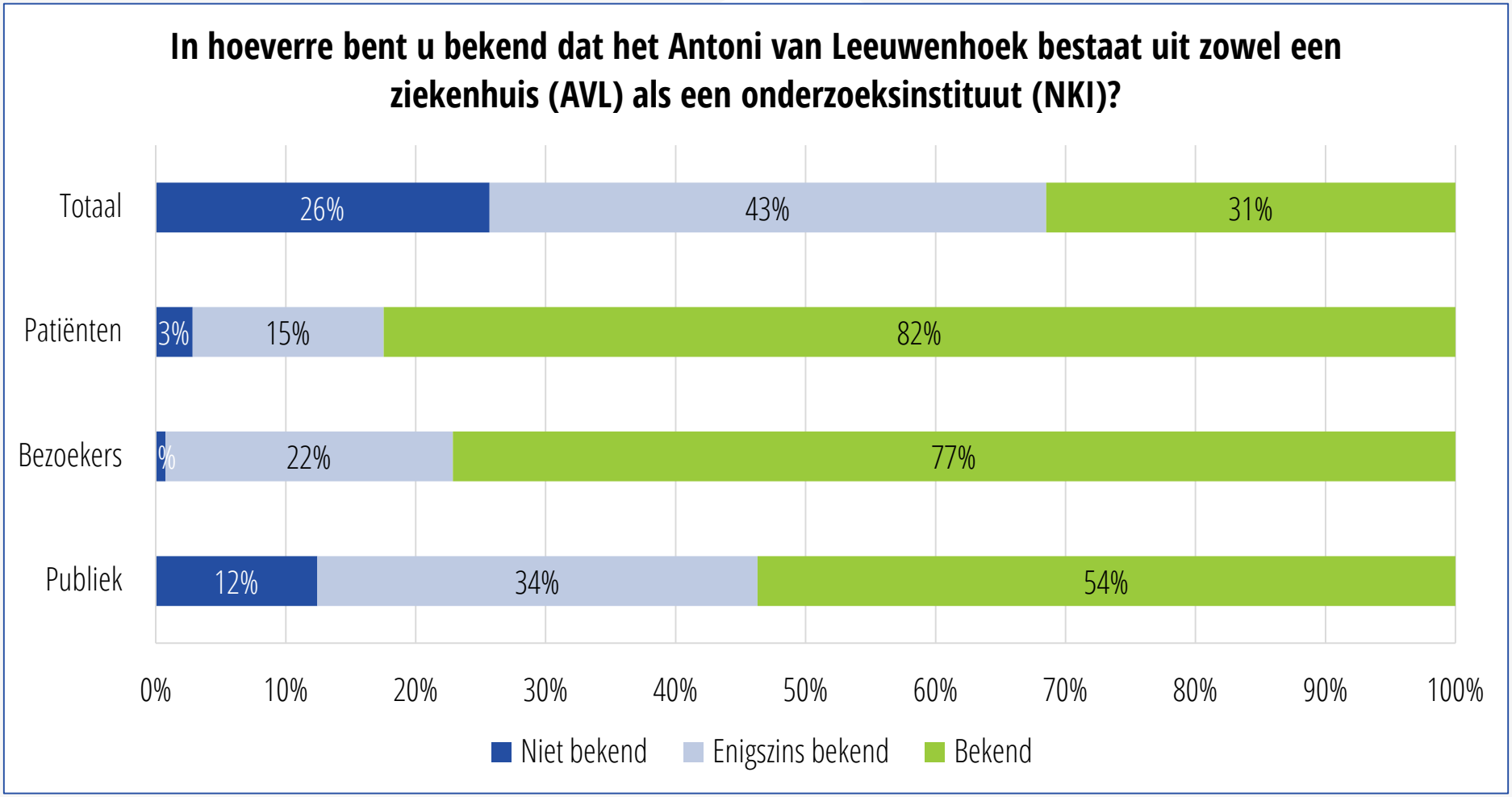
Basis: kent AVL meer dan van naam

De overgrote meerderheid vindt bij het AVL passen dat zij er is voor iedereen met kanker en er terecht kan voor een second opinion.



Basis: kent AVL meer dan van naam

Het algemeen publiek is vaak nog niet echt bekend met het NKI. Patiënten en bezoekers zijn er meestal wel van op de hoogte.



Basis totaal: kent AVL

De hoofdlijnen

1. Qua imago behoort het Antoni van Leeuwenhoek tot de absolute top van de ziekenhuizen. De NPS is hoger dan de benchmark.

2. Imago, reputatie en NPS ontwikkelen zich positief over de tijd. De NPS ontwikkelt zich sterker dan de benchmark.

3. De naamsbekendheid van het AVL in de regio is hoog

4. Het AVL is qua patiëntbejegening het hoogst gewaardeerde ziekenhuis.

5. Het AVL staat bekend als sympathiek en grensverleggend ziekenhuis voor iedereen met kanker

6. De meeste kansen ten opzichte van de benchmark zitten de factor kwaliteit.

4. Kansen

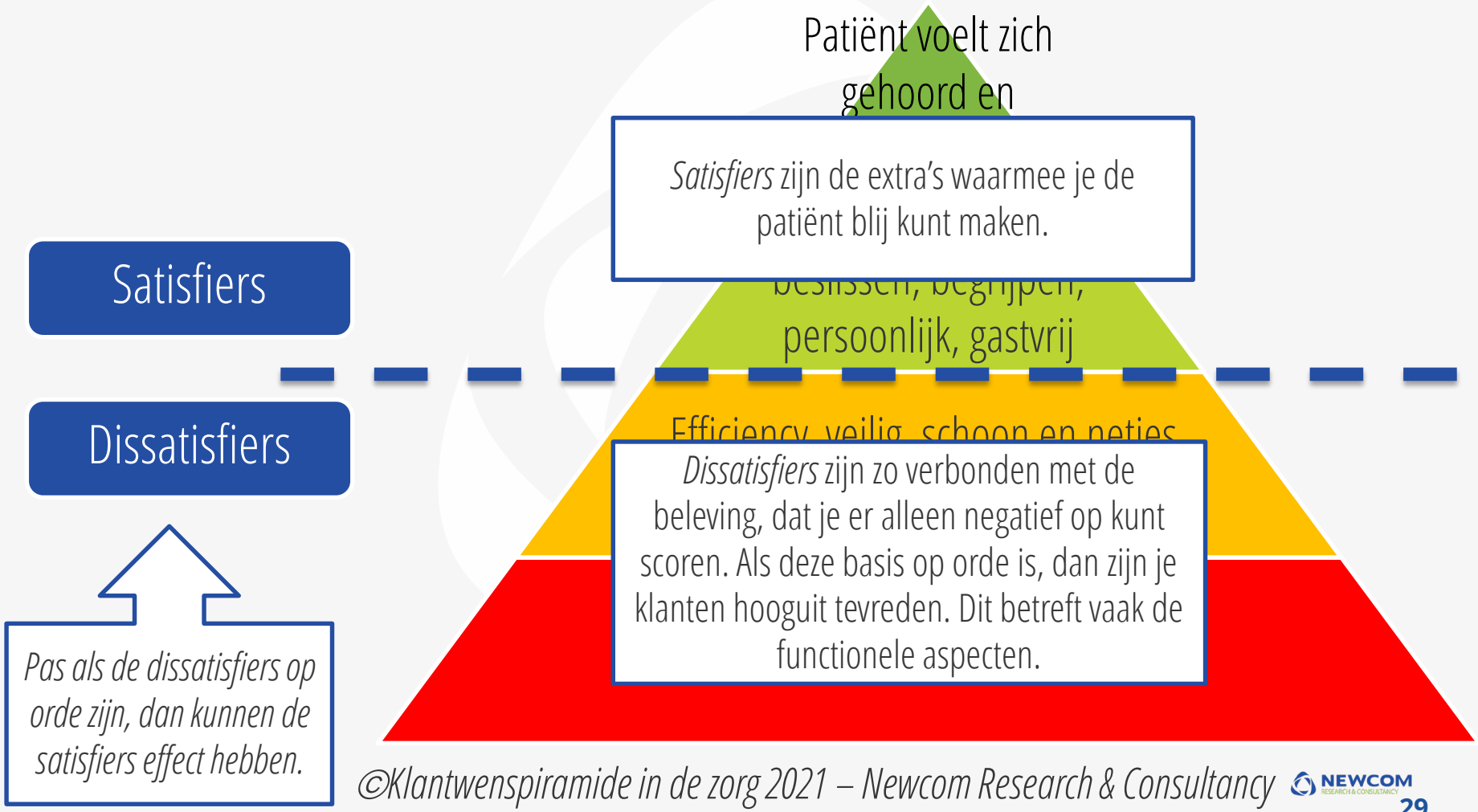
ANTONI VAN LEEUWENHOEK
NEDERLANDS KANKER INSTITUUT

NVZ Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen

NEWCOM RESEARCH & CONSULTANCY

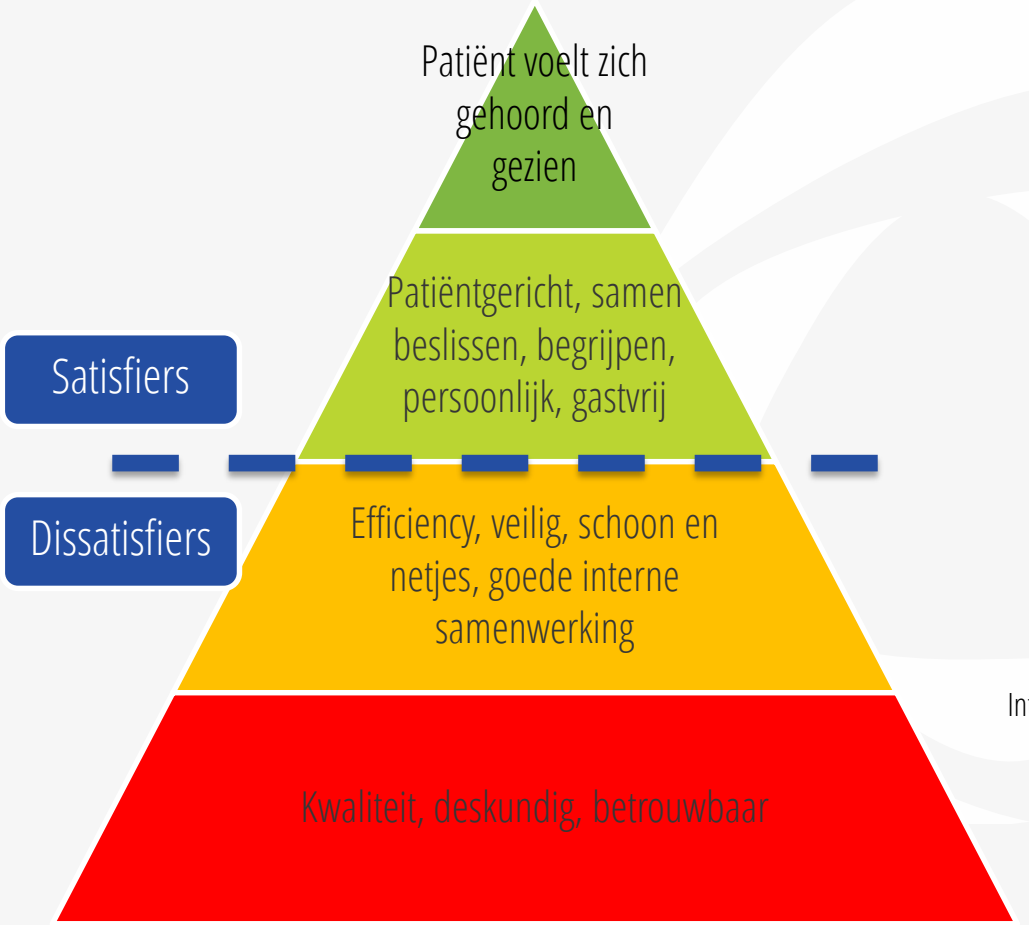
6. De meeste kansen ten opzichte van de benchmark zitten de factor kwaliteit.

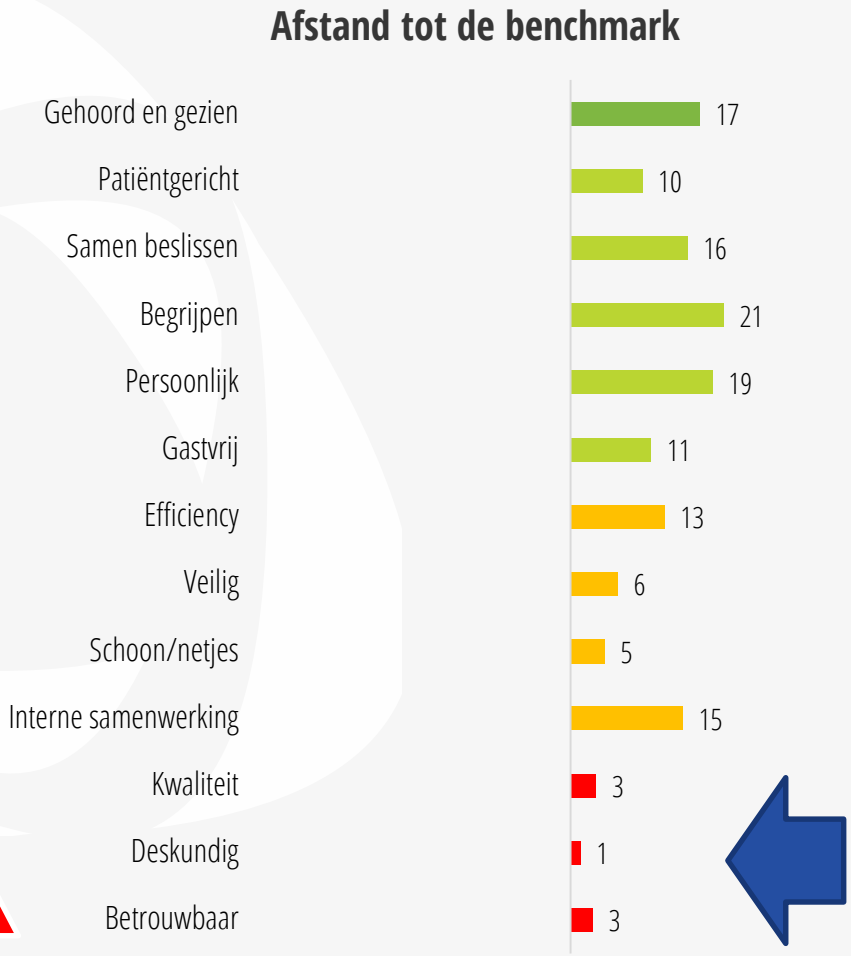
Klantwensenpiramide: Dissatisfiers zijn de basis, Satisfiers maken het verschil.



©Klantwenspiramide in de zorg 2021 – Newcom Research & Consultancy
Analyse op basis van 20.000 interviews (Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark)

Qua afstand tot de benchmark, ligt de meeste winst op het vlak van kwaliteit.





©Klantwenspiramide in de zorg 2021 – Newcom Research & Consultancy
Analyse op basis van 20.000 interviews (Nationale Ziekenhuis Imago Benchmark)

Bijlagen

Opzet en steekproef

3 doelgroepen

1. **Patiënten**: zijn in de afgelopen 2 jaar voor een behandeling in het ziekenhuis geweest.
2. **Bezoekers**: zijn in de afgelopen 2 jaar voor een bezoek in het ziekenhuis geweest.
3. **Publiek**: zijn in de afgelopen 2 jaar niet in het ziekenhuis geweest, maar kennen het ziekenhuis meer dan van naam, bv. door bezoek in het verleden.

Noot: Omdat de verhouding in de steekproef tussen patiënten, bezoekers en publiek verschilt van ziekenhuis tot ziekenhuis, hebben we hiervoor een correctie gedaan. In de totaalcijfers op het gebied van imago (kenmerken en stellingen) zijn de cijfers van deze drie groepen gewogen naar de gemiddelde verhouding binnen uw benchmark. Concreet betekent dit dat de drie groepen voor alle ziekenhuizen in de benchmark even zwaar wegen. De verhouding is 34% patiënten, 32% bezoekers en 34% publiek.

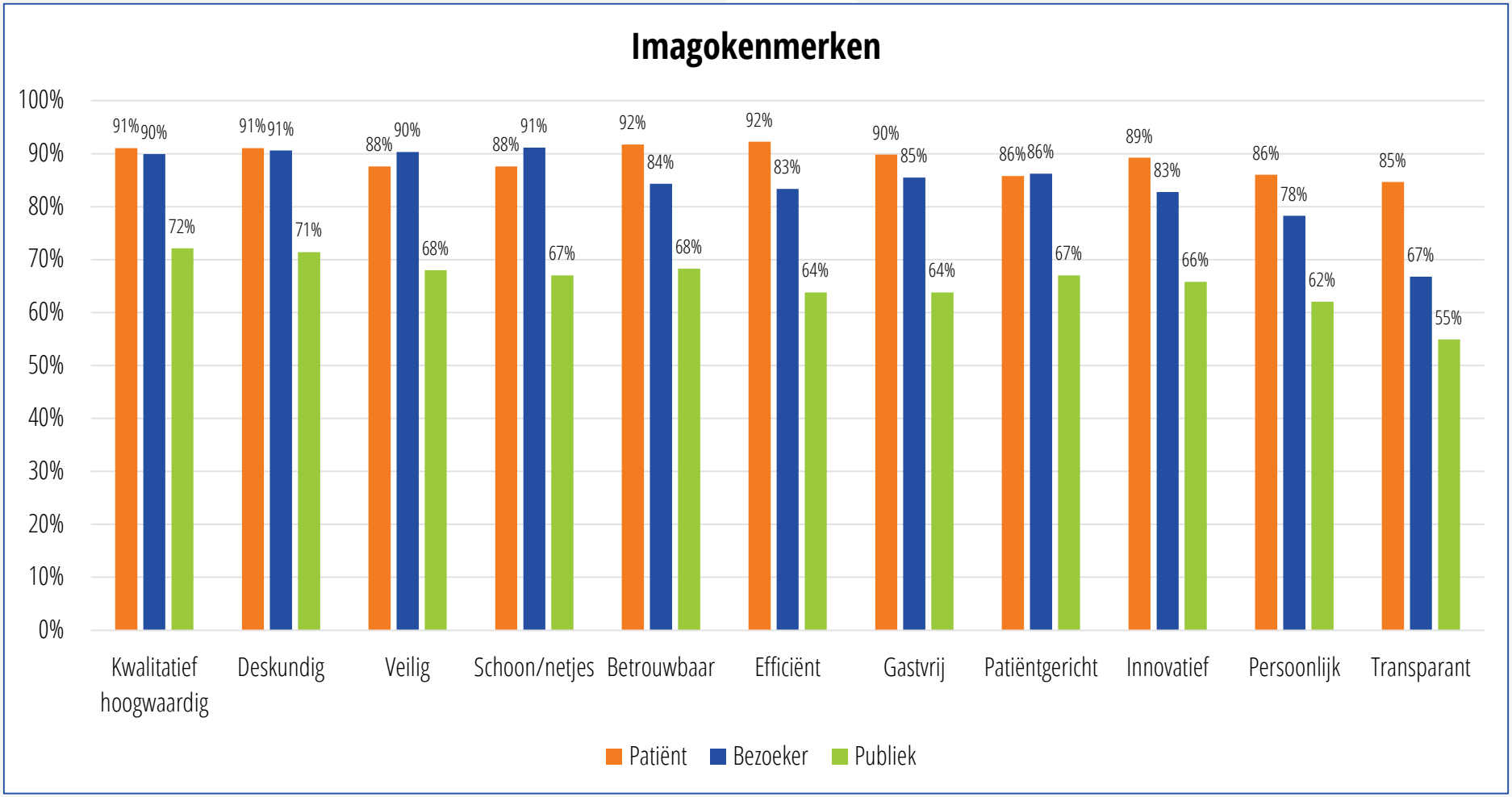
Opbouw vragenlijst: wat is voorgelegd aan wie?

				Overweging Voorkeur	Imago Stellingen	Motieven keuze ziekenhuis	NPS Rapportcijfer
Ken ik niet							
Ken ik van naam				✓			
Ken ik als patiënt of bezoeker	Niet bezocht in laatste 5 jaar		DG3	✓	✓		
	Bezocht in laatste 5 jaar			✓	✓		
	Bezocht in laatste 2 jaar	Als patiënt	DG1	✓	✓	✓	✓
		Als bezoeker	DG2	✓	✓		✓
		Beiden	DG1 DG2	✓	✓	✓	✓

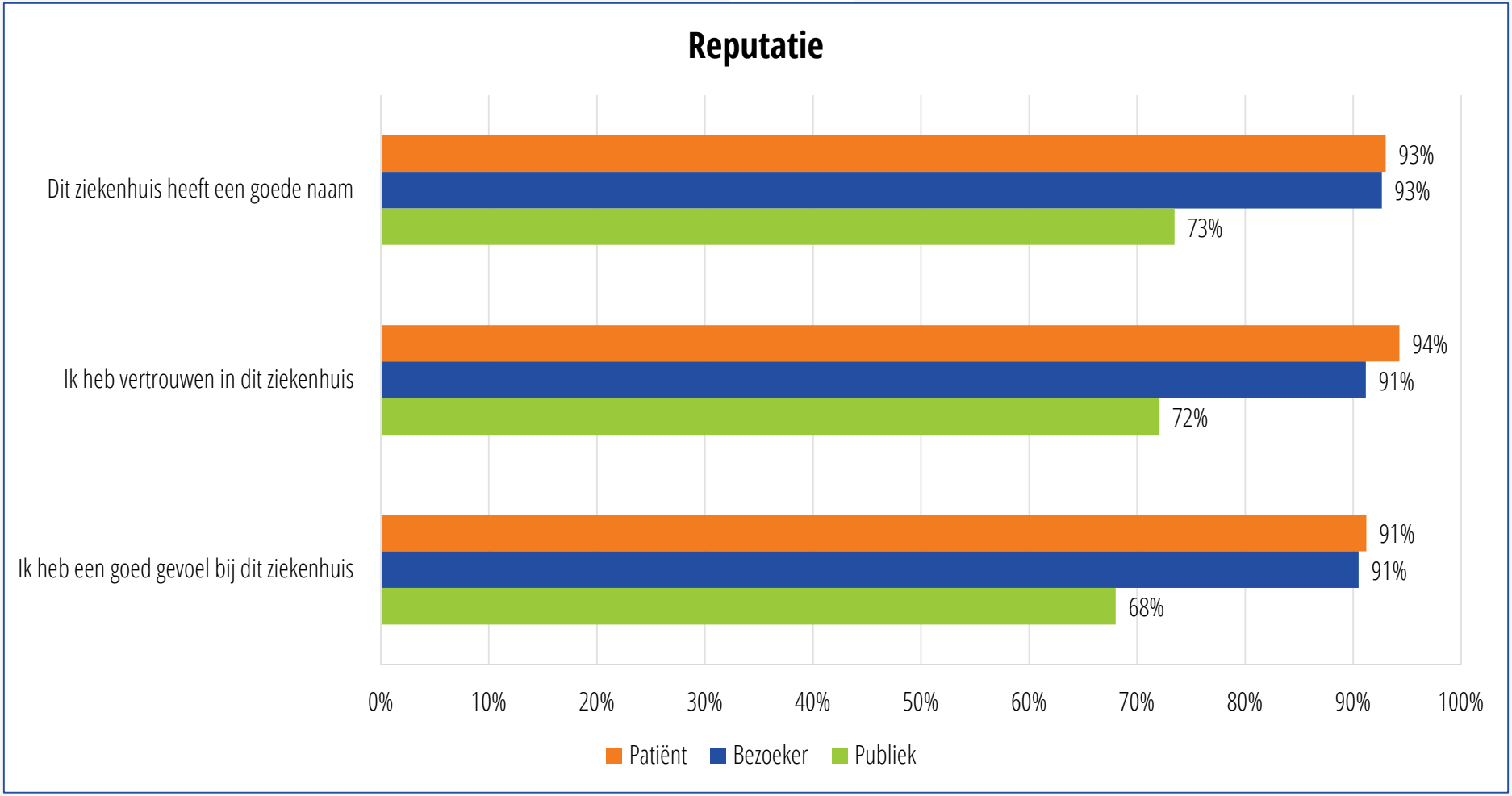
DG1 = Patiënten
DG2 = Bezoekers
DG3 = Publiek

Verschillen naar doelgroep

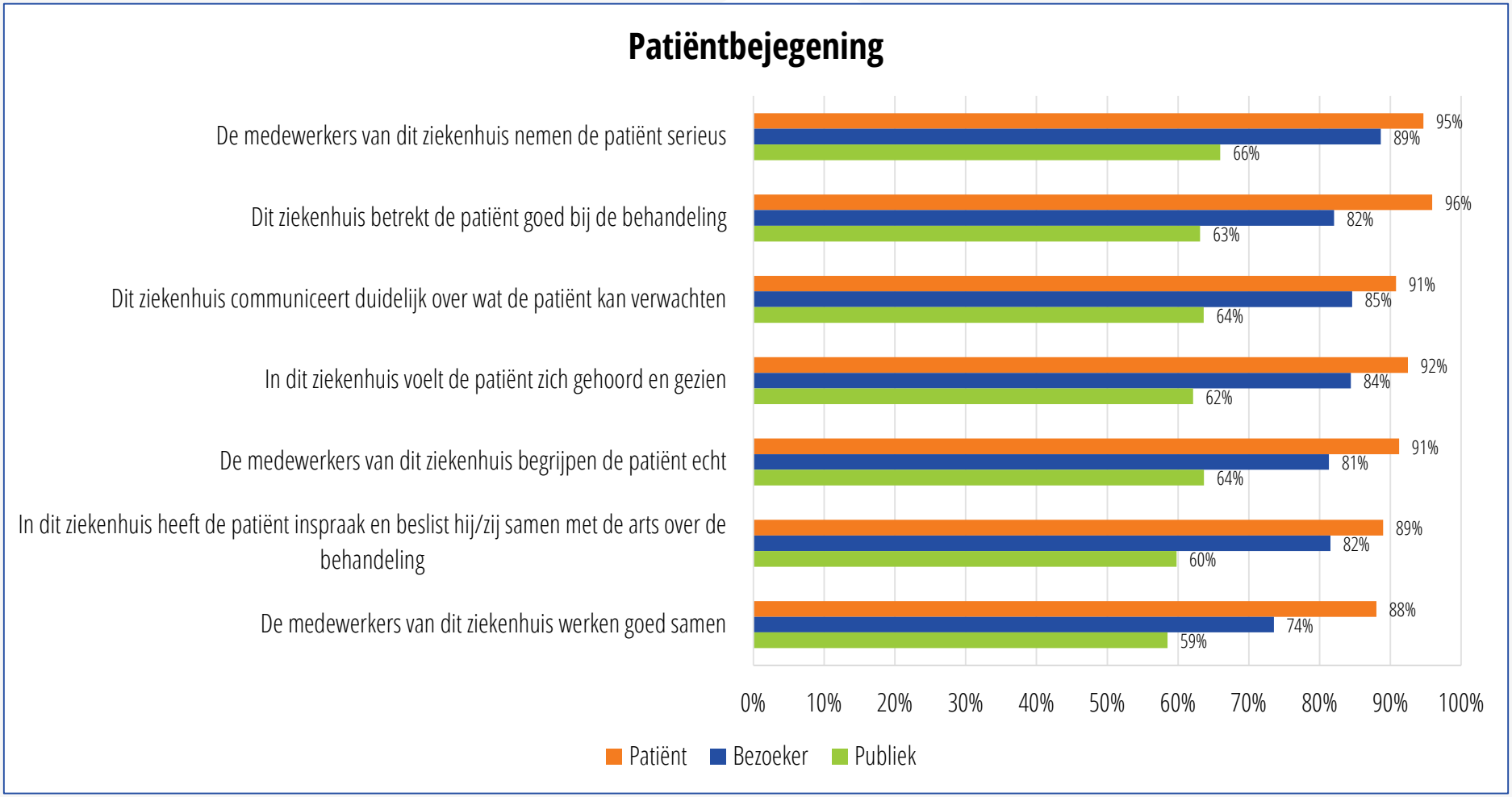
Imago – patiënten, bezoekers, publiek vergeleken



Reputatie – patiënten, bezoekers, publiek vergeleken

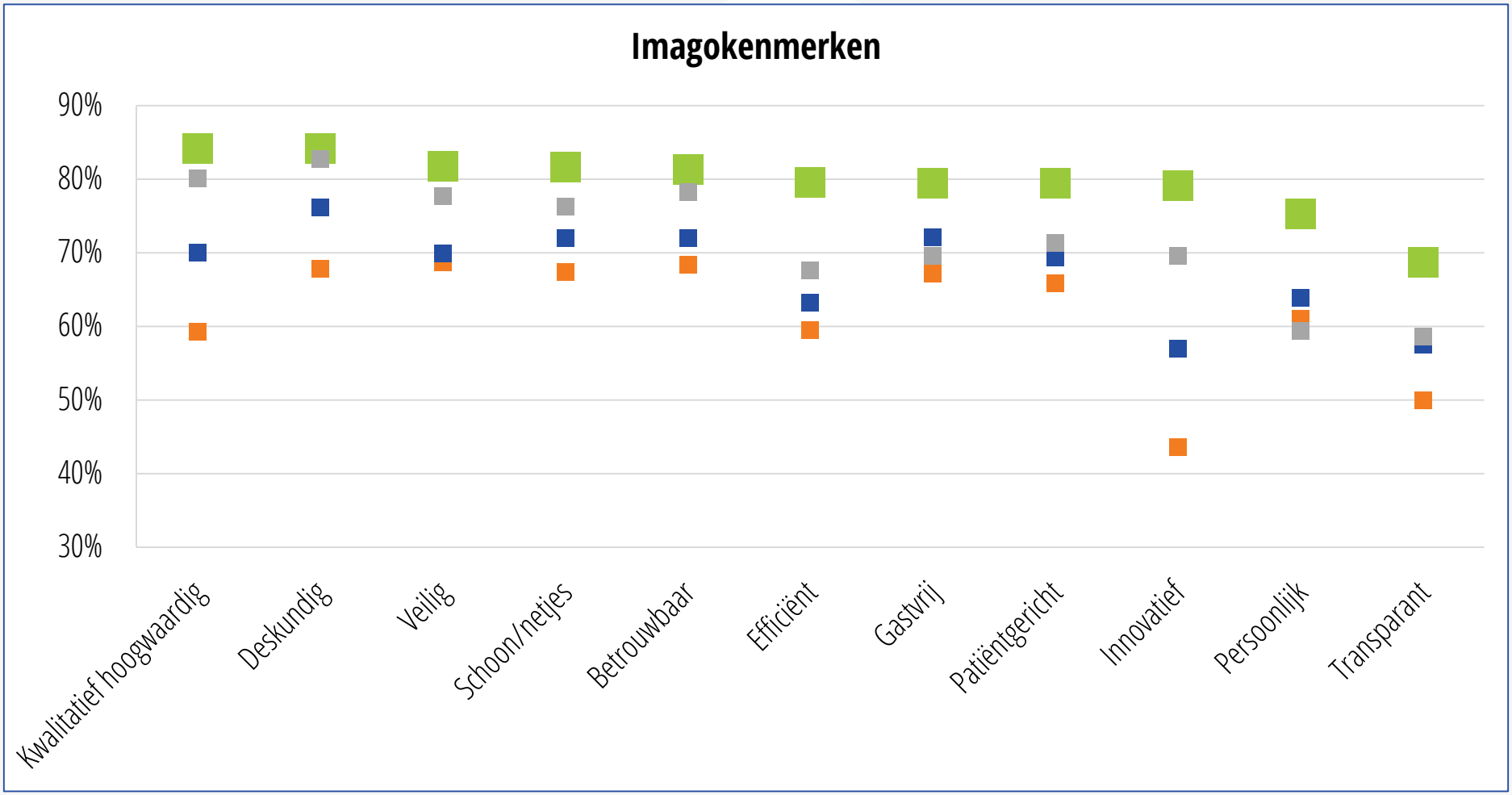


Patiëntbejegening – patiënten, bezoekers, publiek vergeleken



Specifieke benchmark met de Amsterdamse ziekenhuizen (Amsterdam UMC, OLVG en BovenIJ)

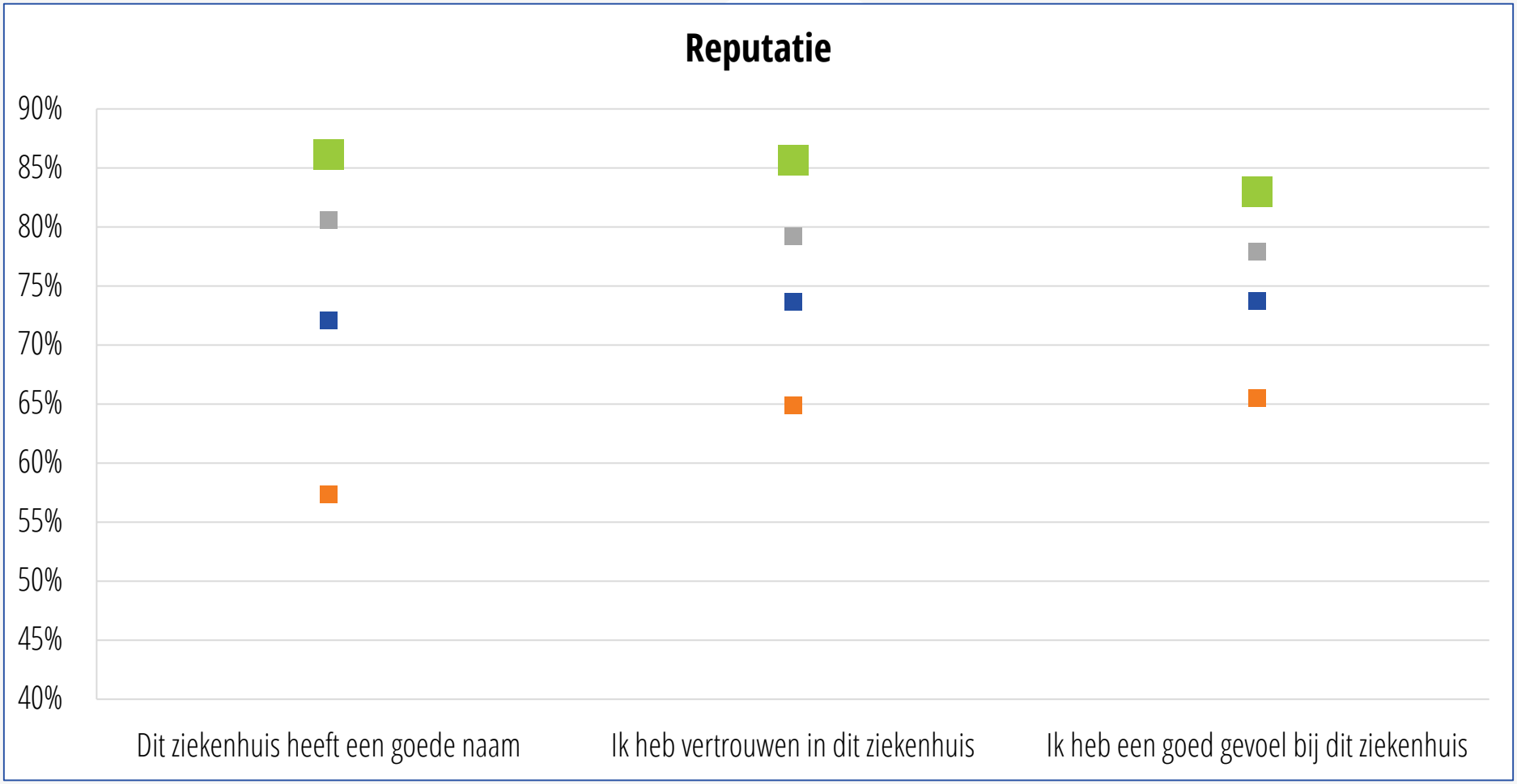
Imagokenmerken



Antoni van Leeuwenhoek

Geselecteerde concurrenten van het Antoni van Leeuwenhoek

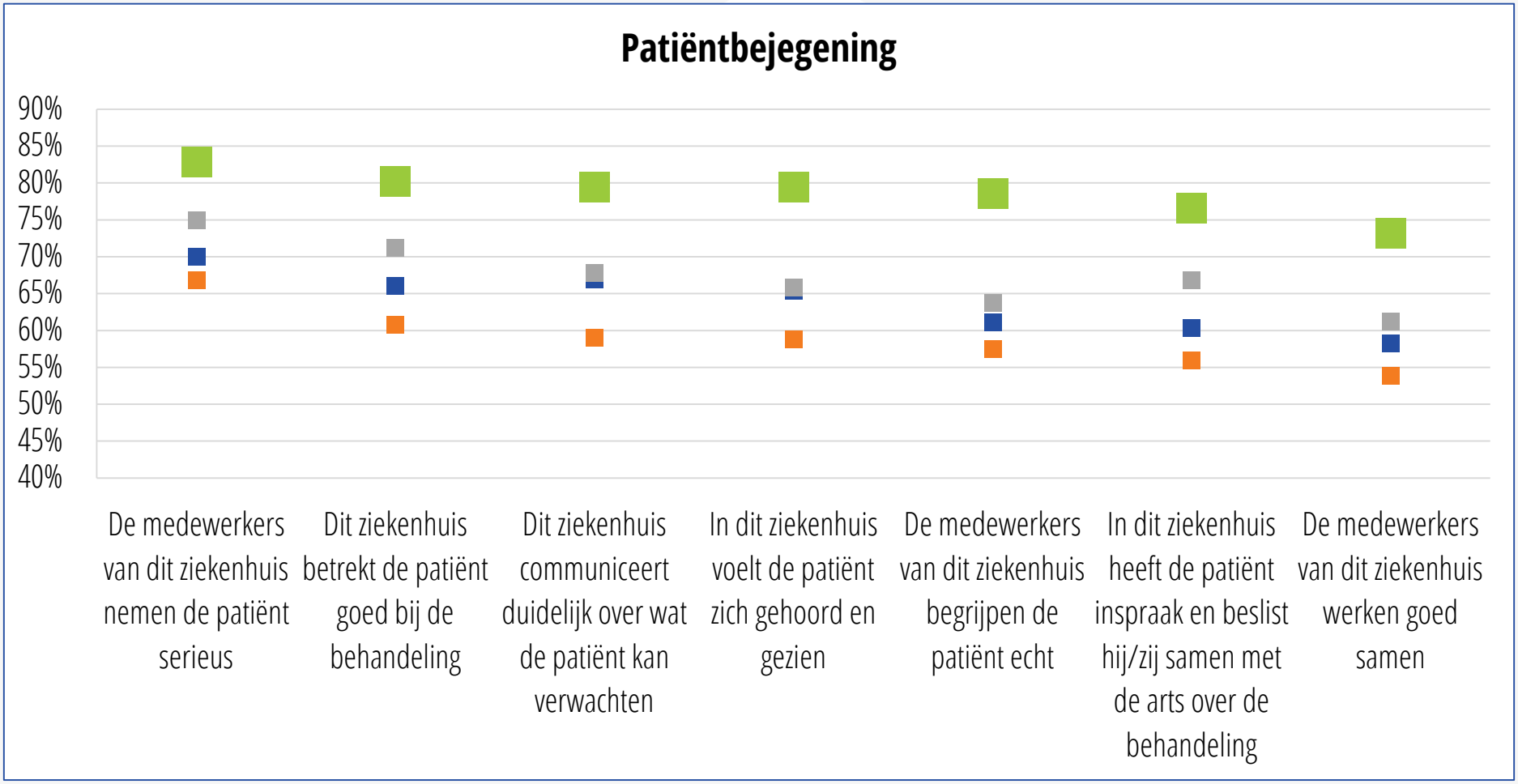
Reputatie



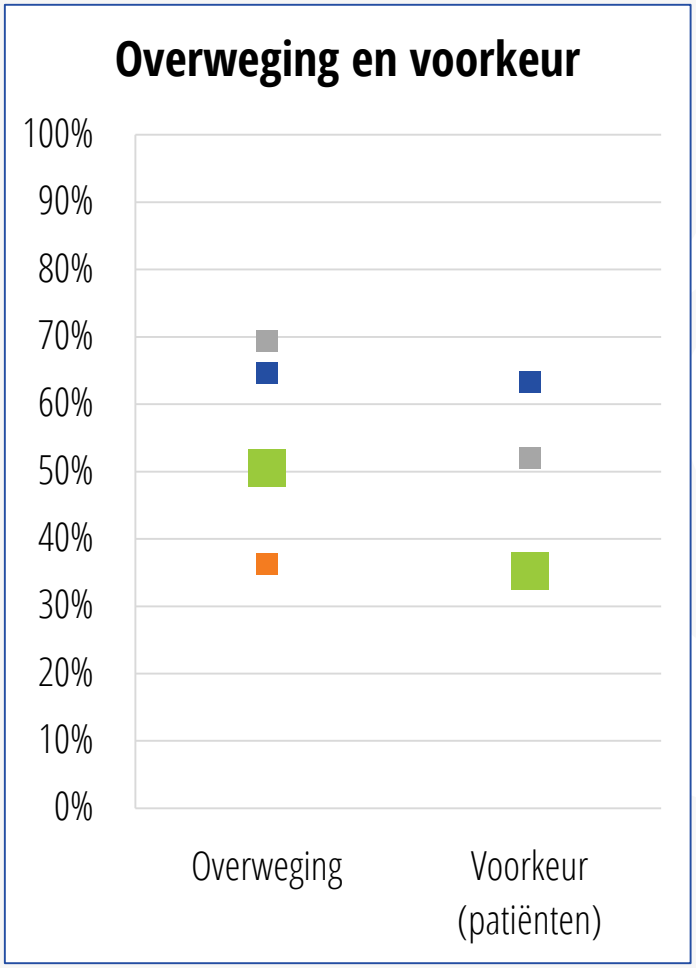
Antoni van Leeuwenhoek

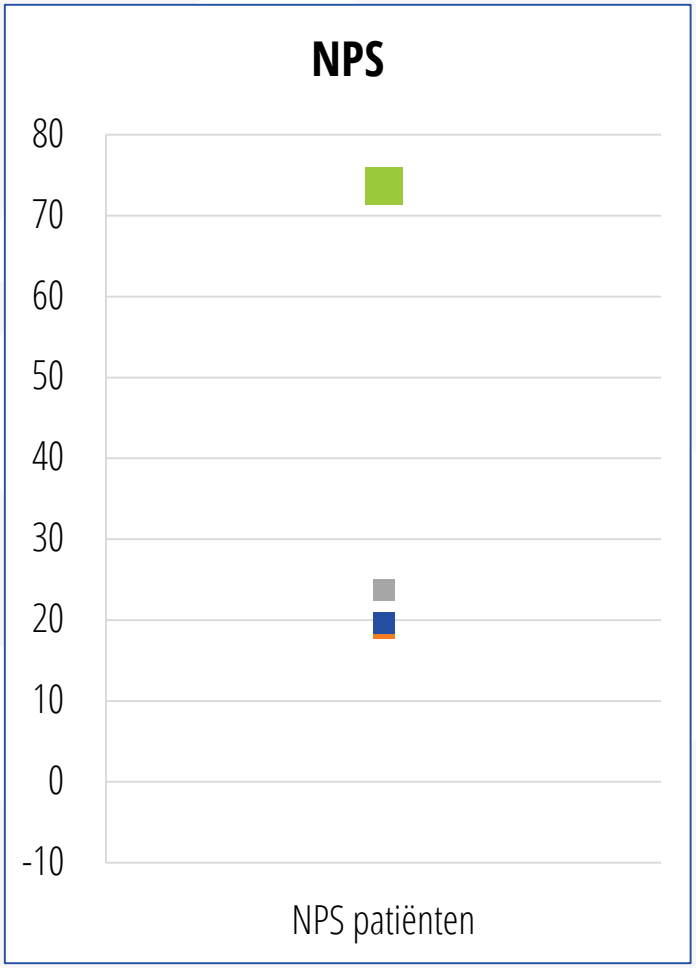
Geselecteerde concurrenten van het Antoni van Leeuwenhoek

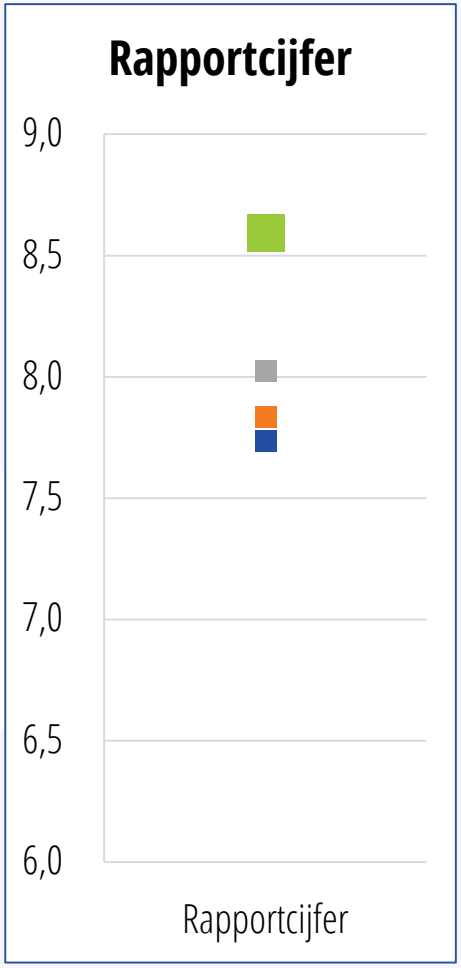
Patiëntbejegening



Overweging, voorkeur, NPS en rapportcijfer





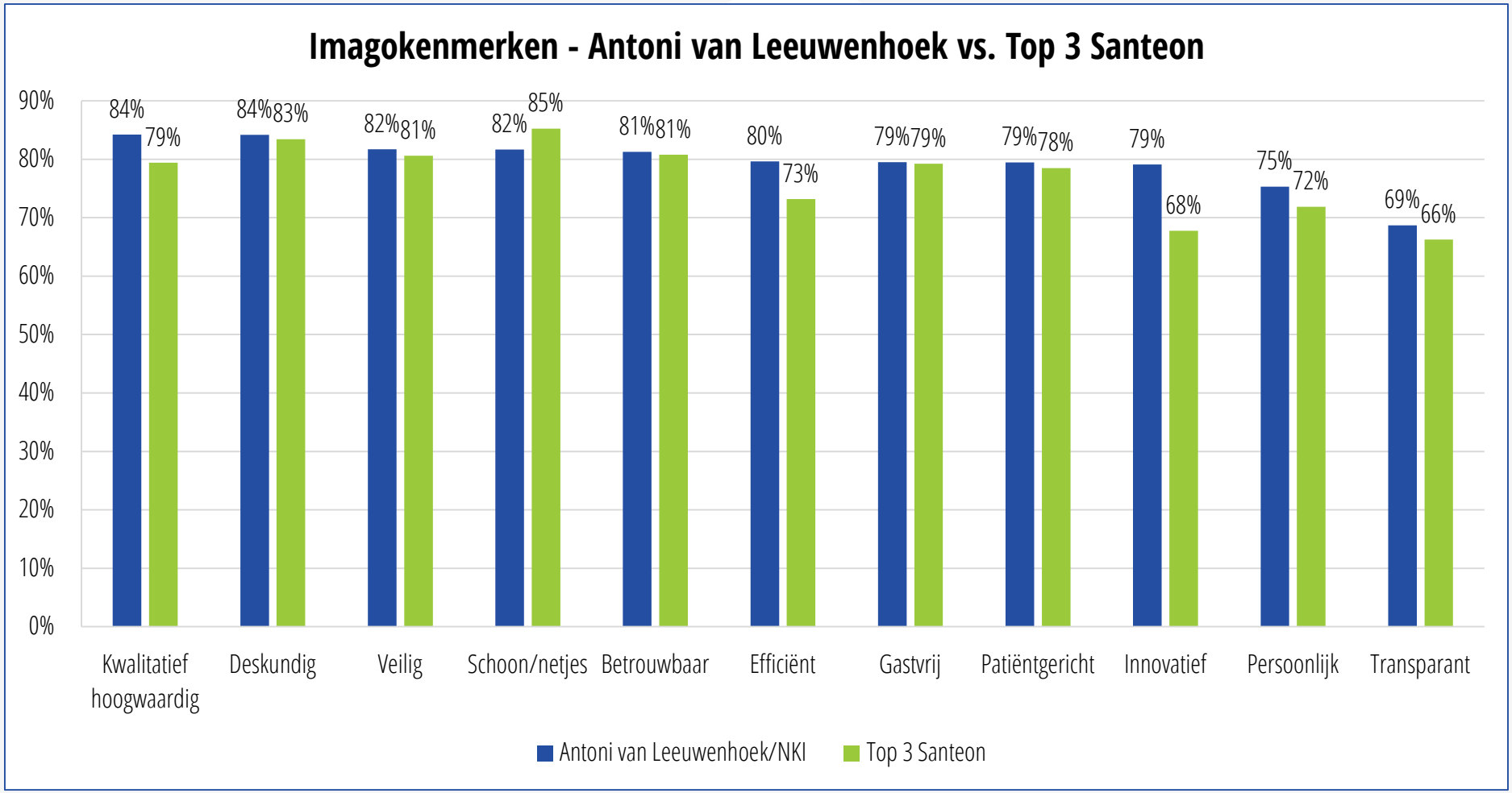


Antoni van Leeuwenhoek

Geselecteerde concurrenten van het Antoni van Leeuwenhoek

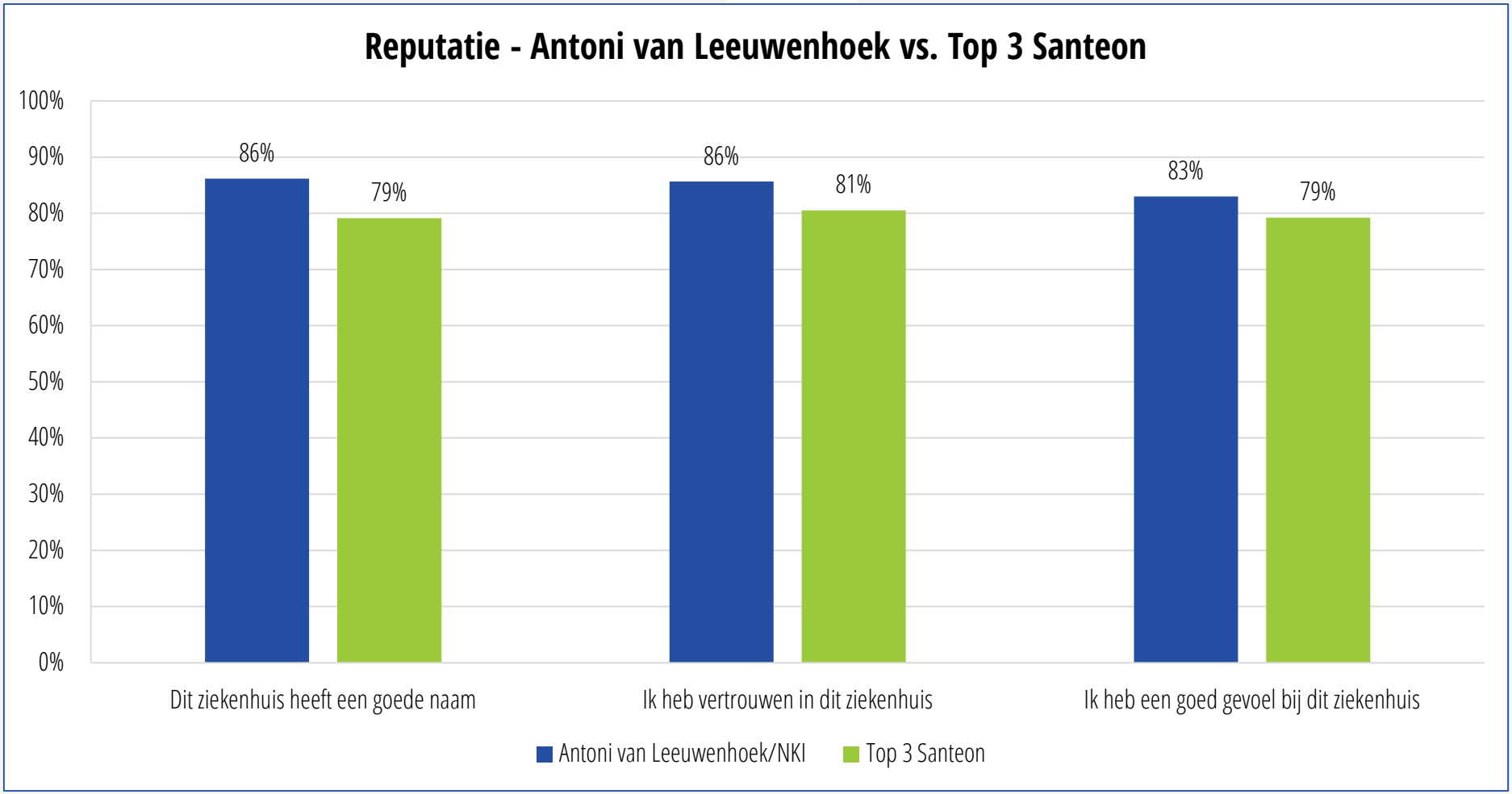
Specifieke benchmark top 3 Santeon ziekenhuizen (Martini Ziekenhuis, het Catharina Ziekenhuis en Medisch Spectrum Twente)

Imagokenmerken



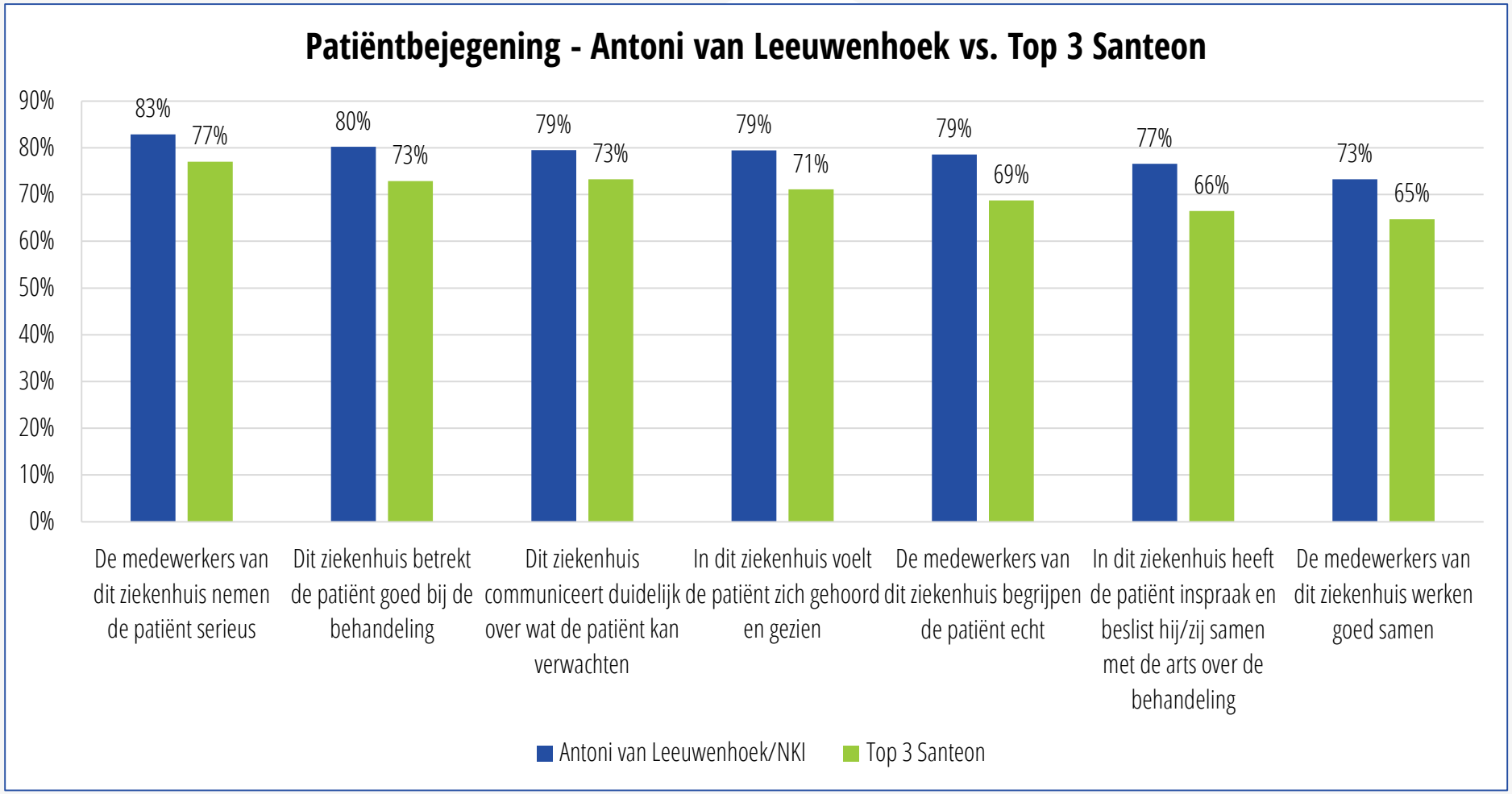
Basis: kent als patiënt of bezoeker

Reputatie



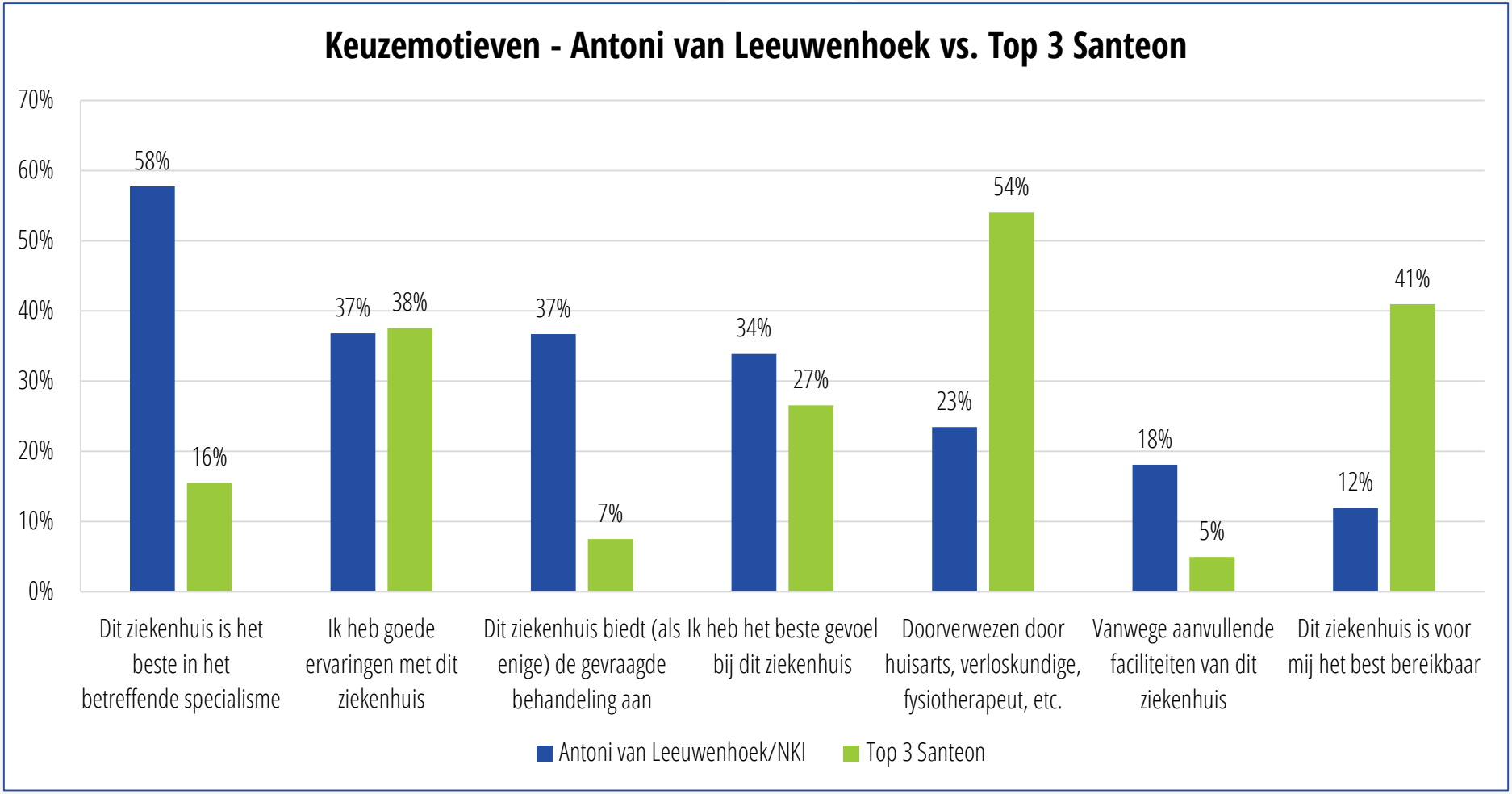
Basis: kent als patiënt of bezoeker

Patiëntbejegening



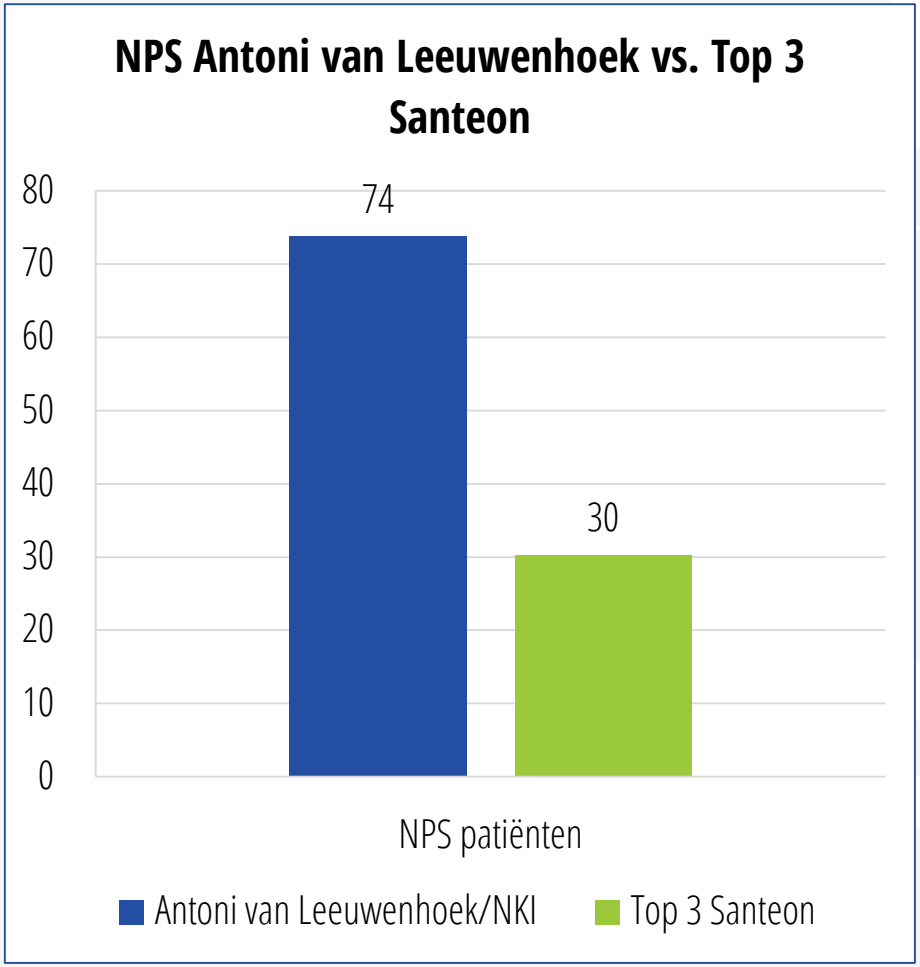
Basis: kent als patiënt of bezoeker

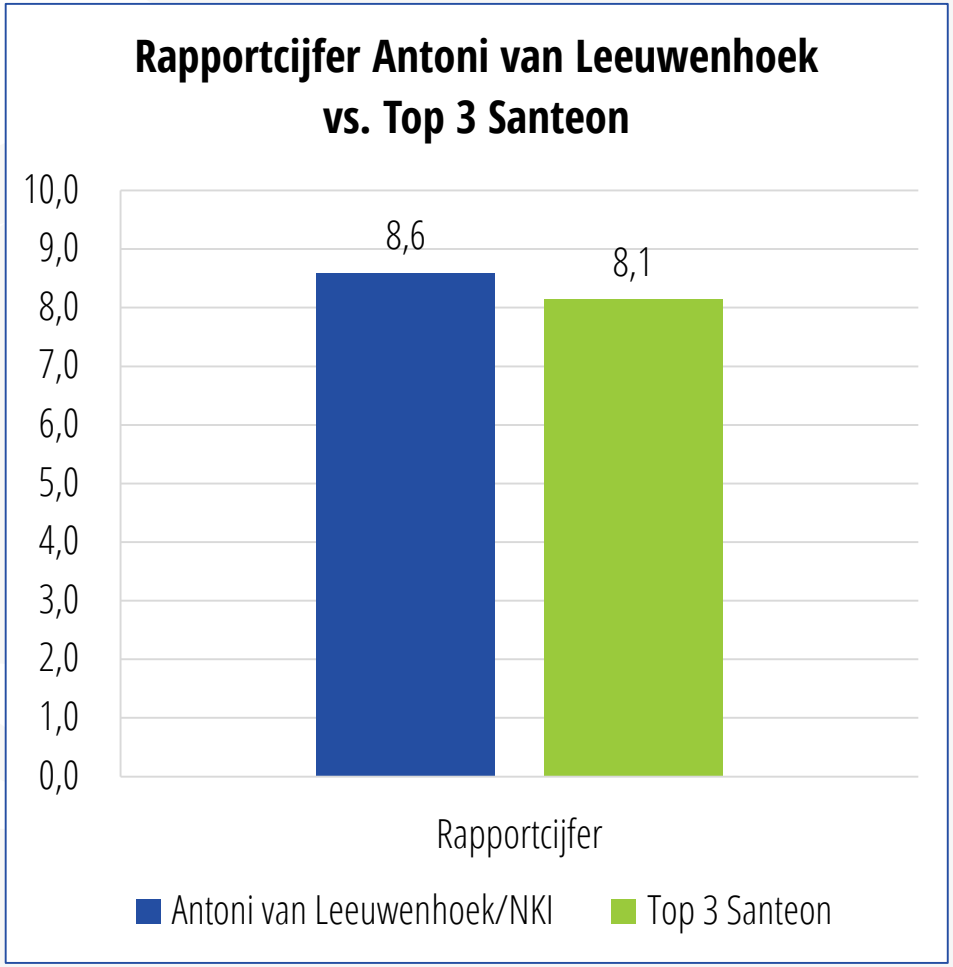
Keuzemotieven



Basis: als patiënt geweest in afgelopen twee jaar

NPS en rapportcijfer

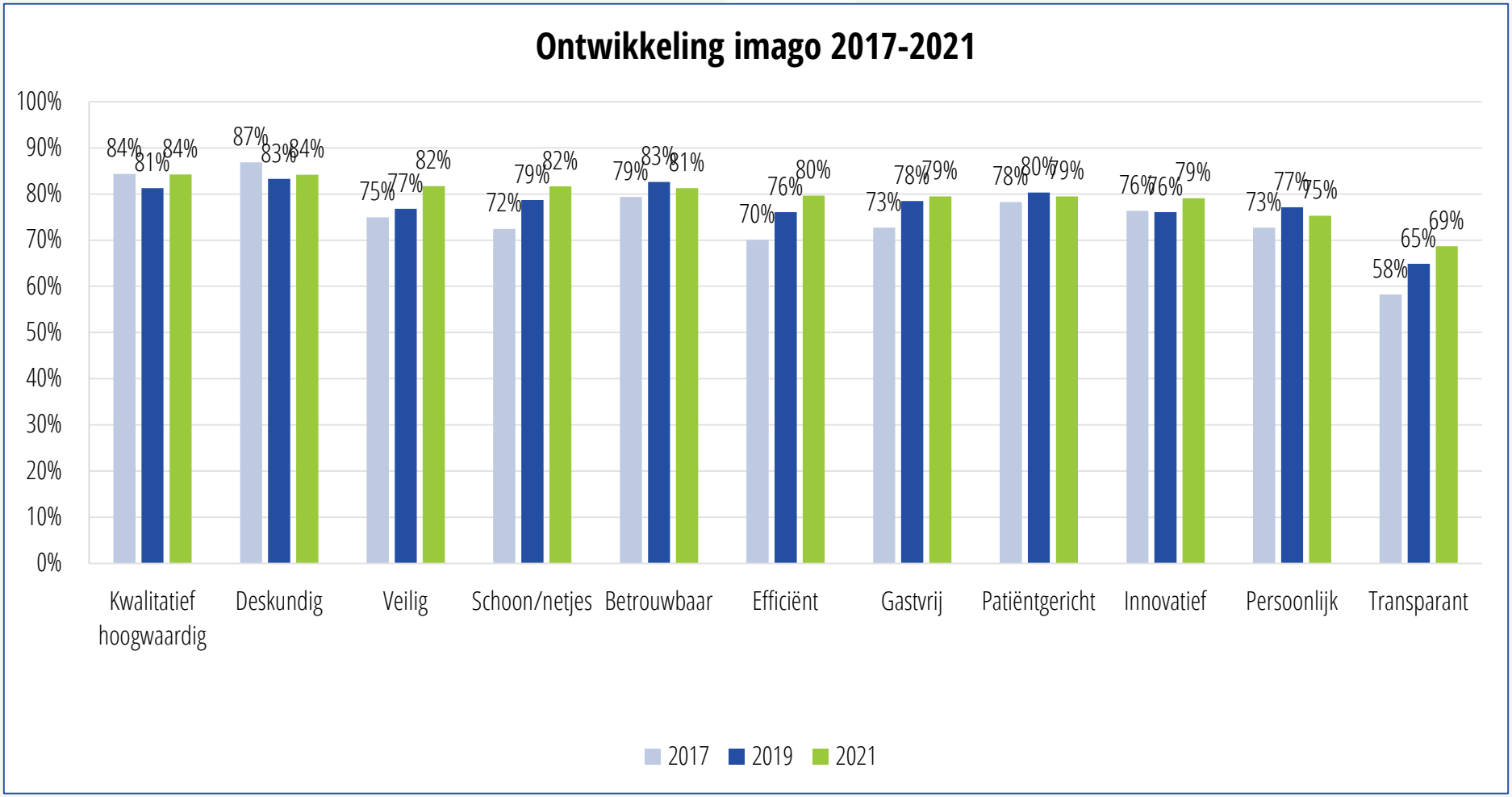




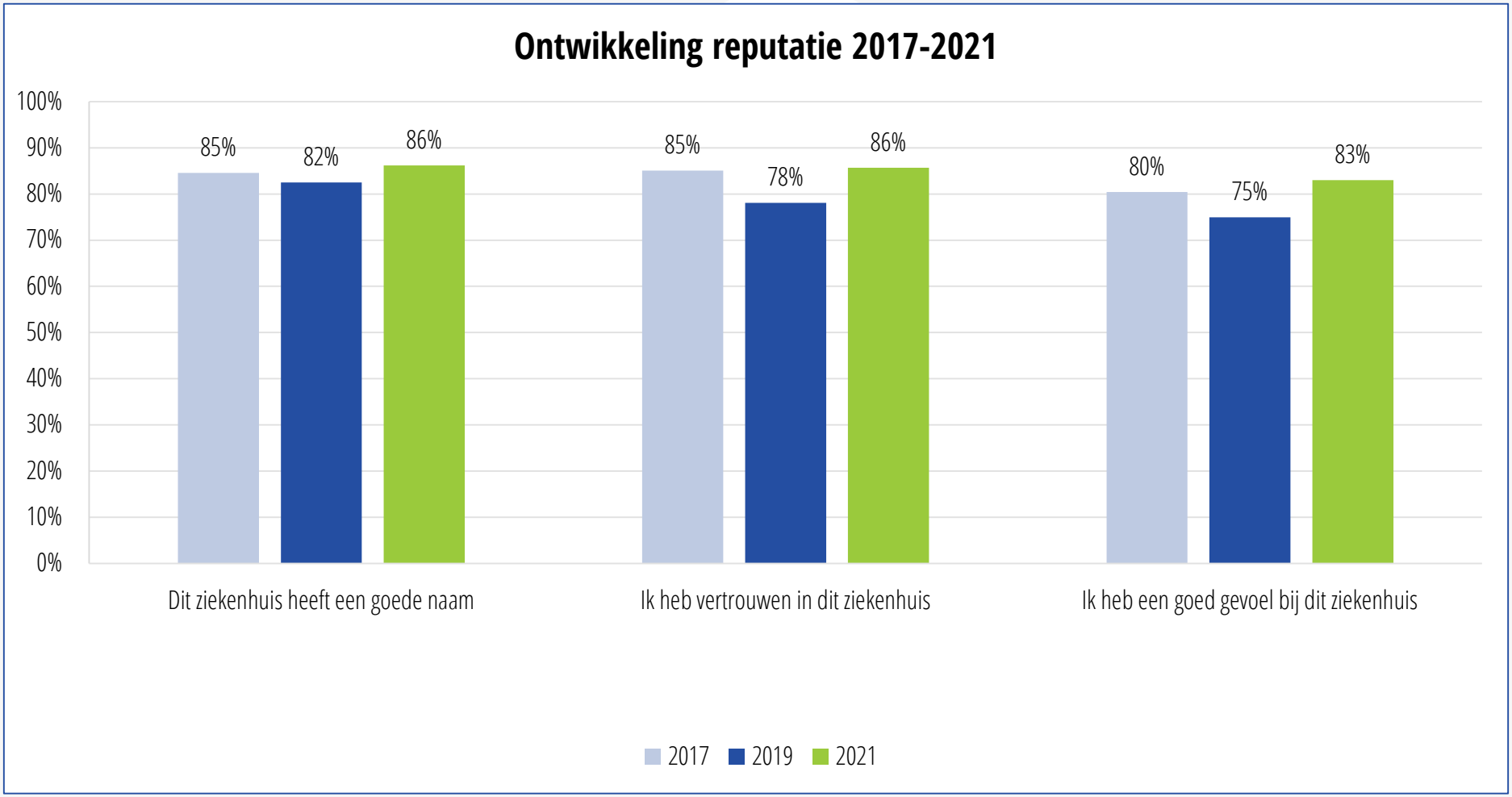
Basis: als patiënt geweest in afgelopen twee jaar | Kent als patiënt of bezoeker

Ontwikkeling imago, reputatie en patiëntbejegening

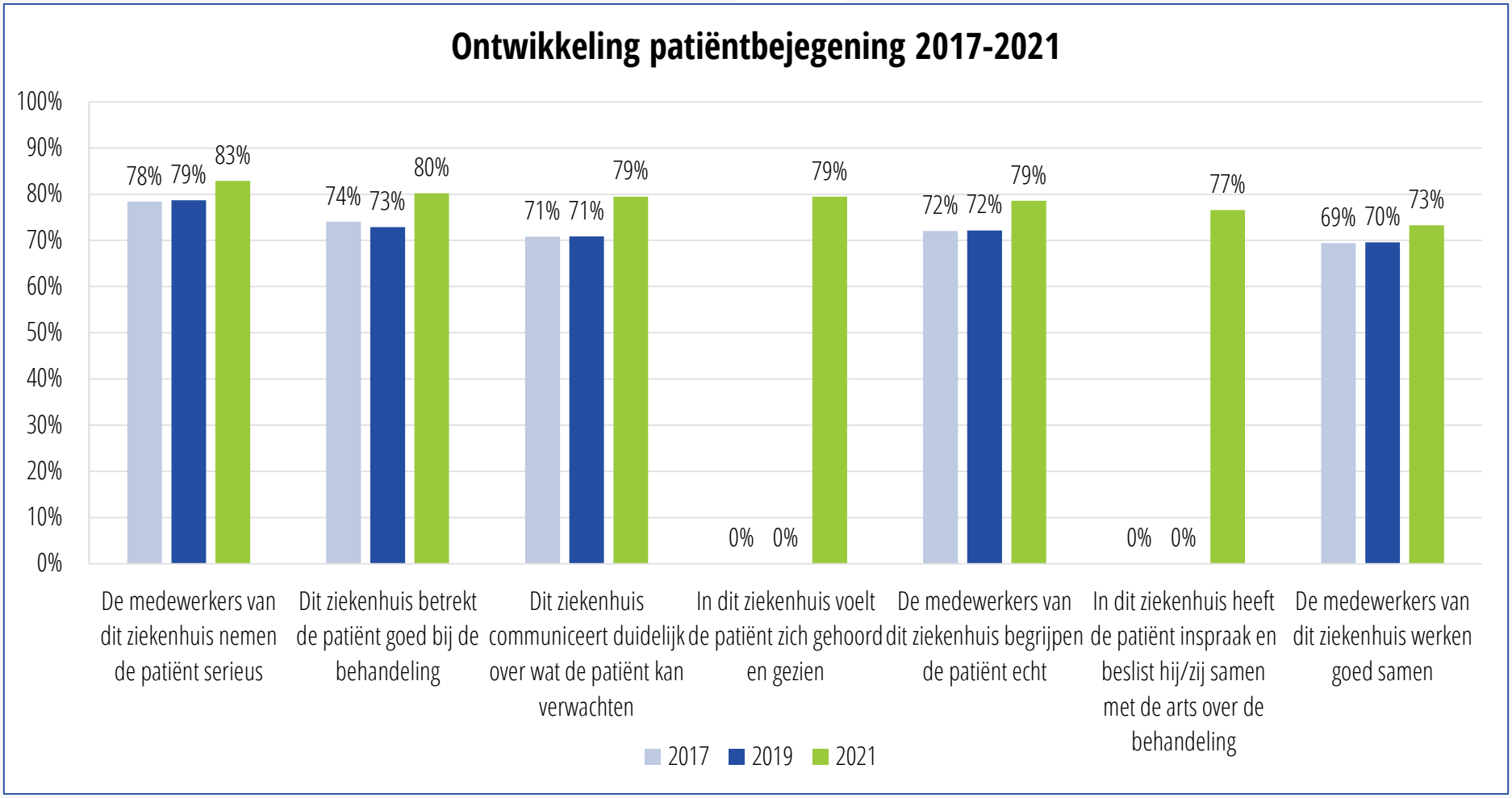
Imago – ontwikkeling vanaf 2017



Reputatie – ontwikkeling vanaf 2017

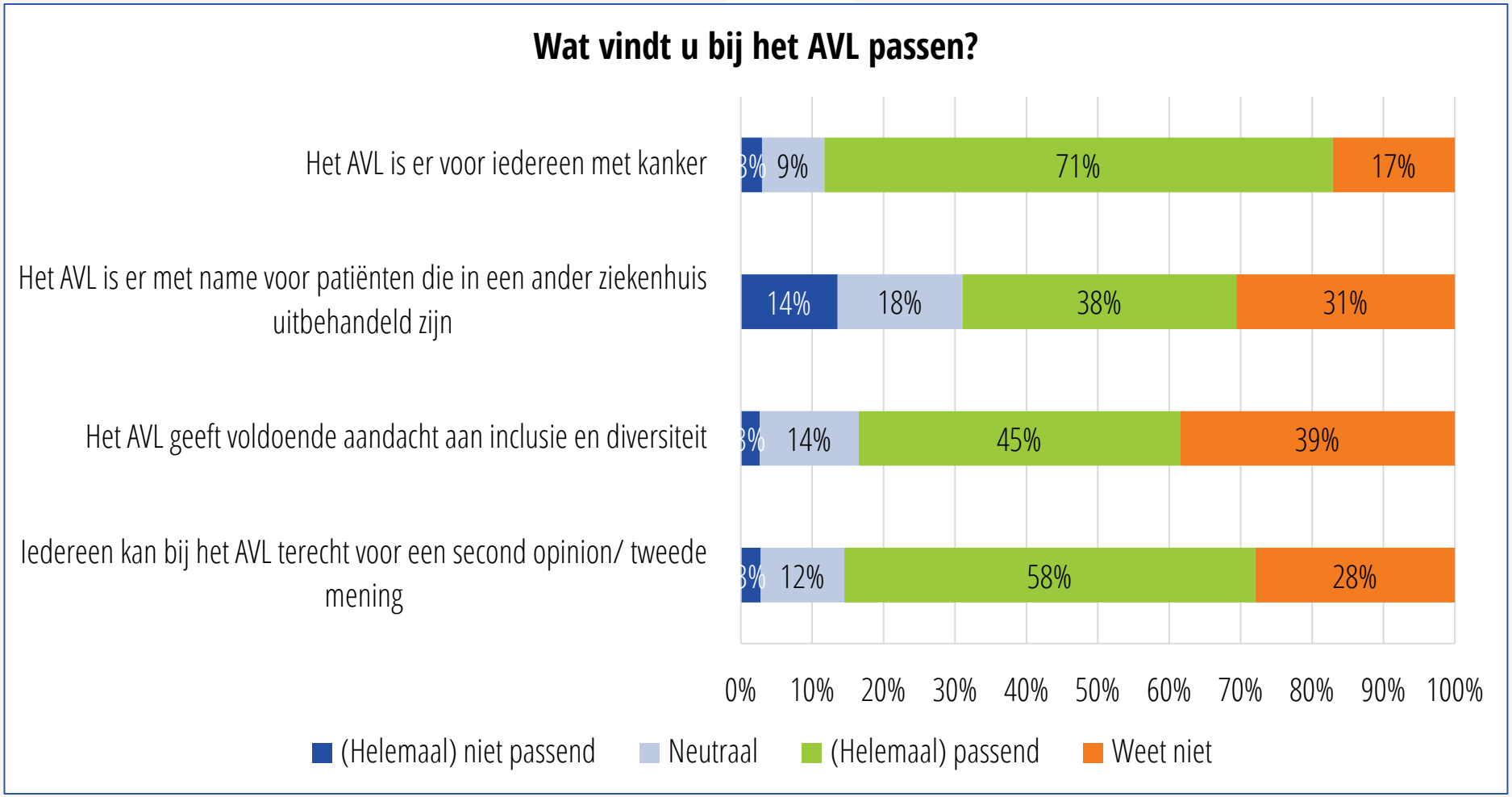


Patiëntbejegening – ontwikkeling vanaf 2017



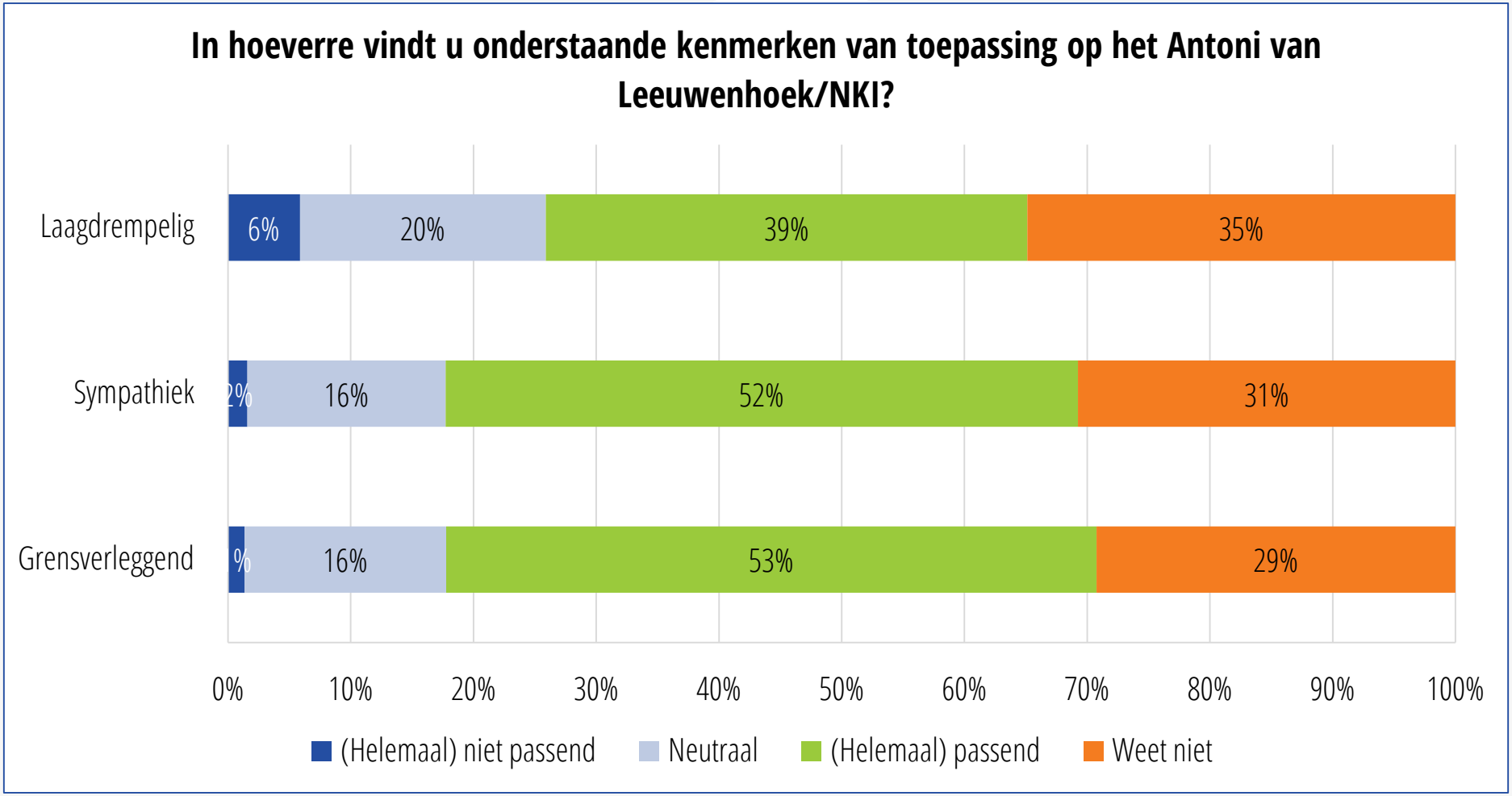
Extra vragen

Stellingen t.a.v. AVL - *totaal*



Basis: kent AVL

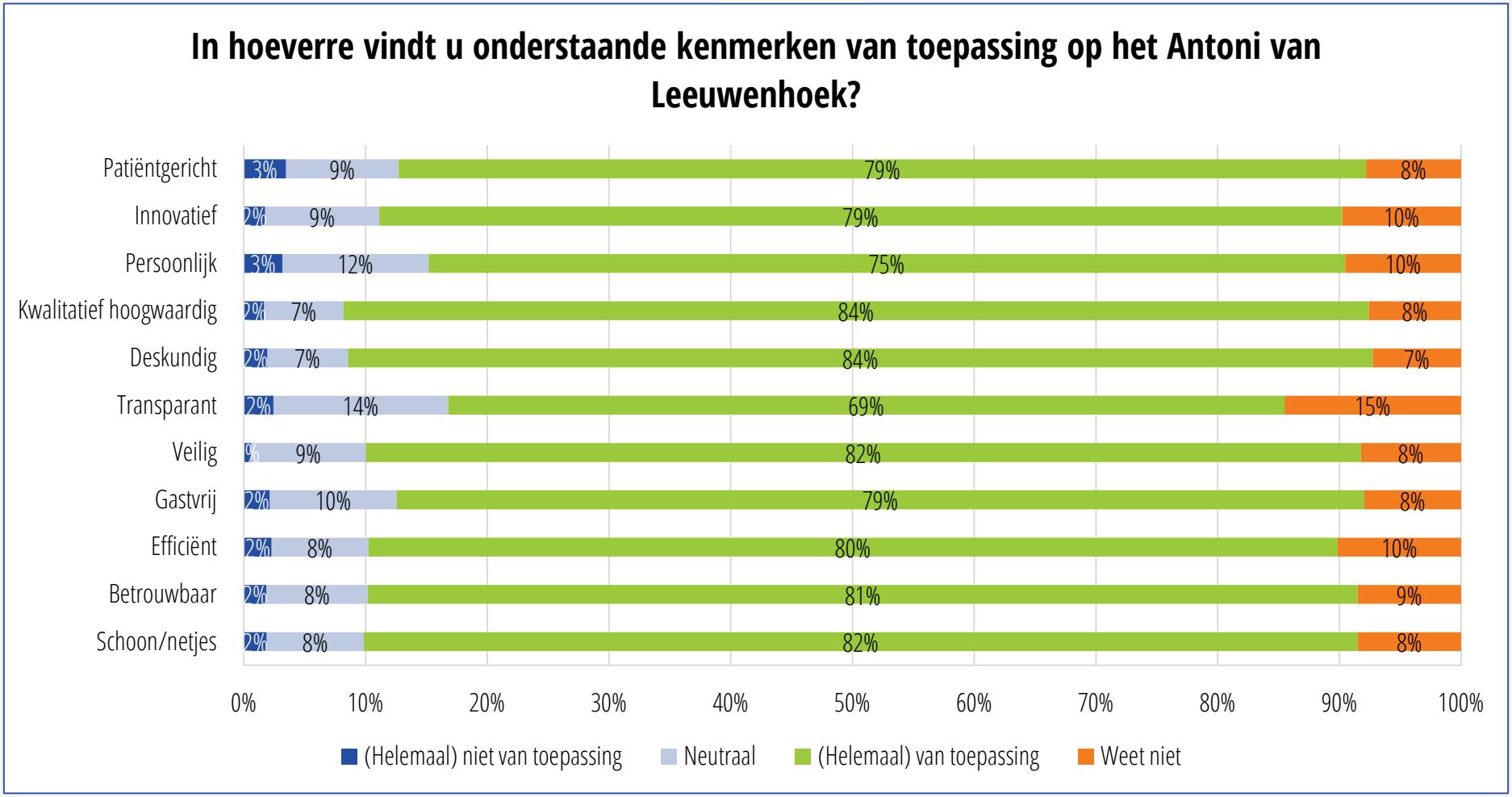
Kenmerken AVL - *totaal*



Basis: kent AVL

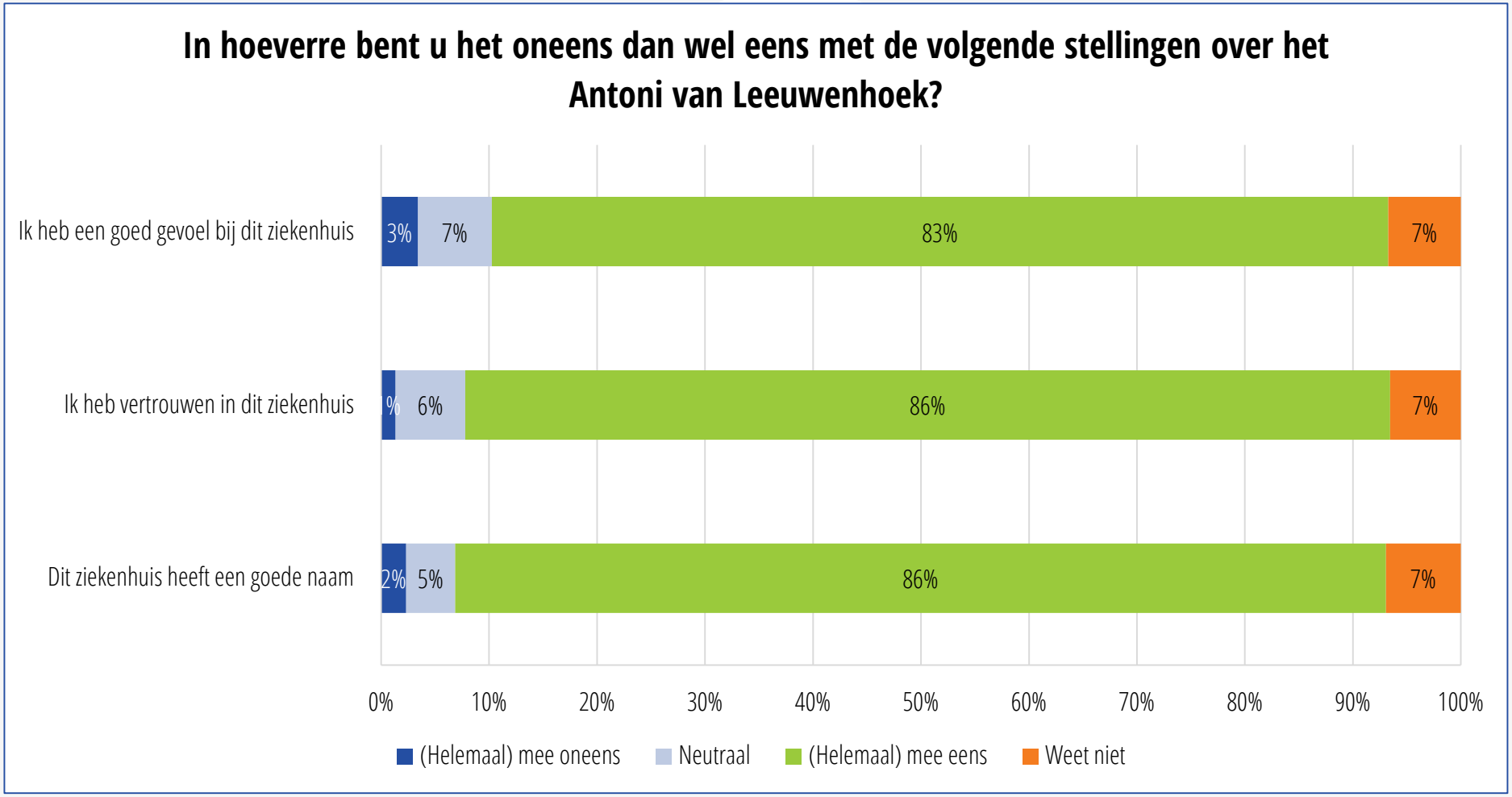
Extra analyses

Imago - uitgesplitst naar antwoordcategorieën



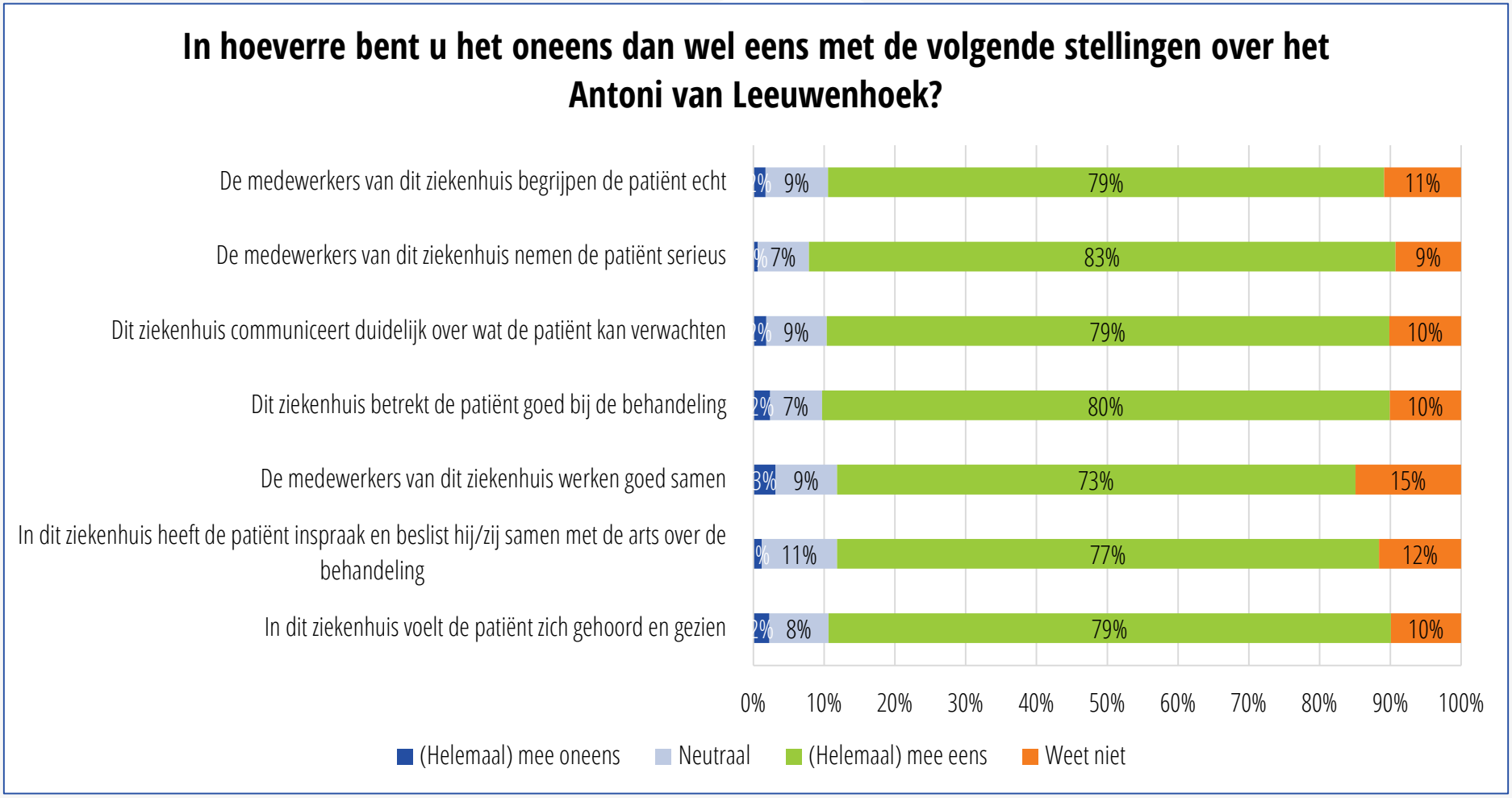
Basis: kent Antoni van Leeuwenhoek als patiënt of bezoeker of anderszins

Reputatie - uitgesplitst naar antwoordcategorieën



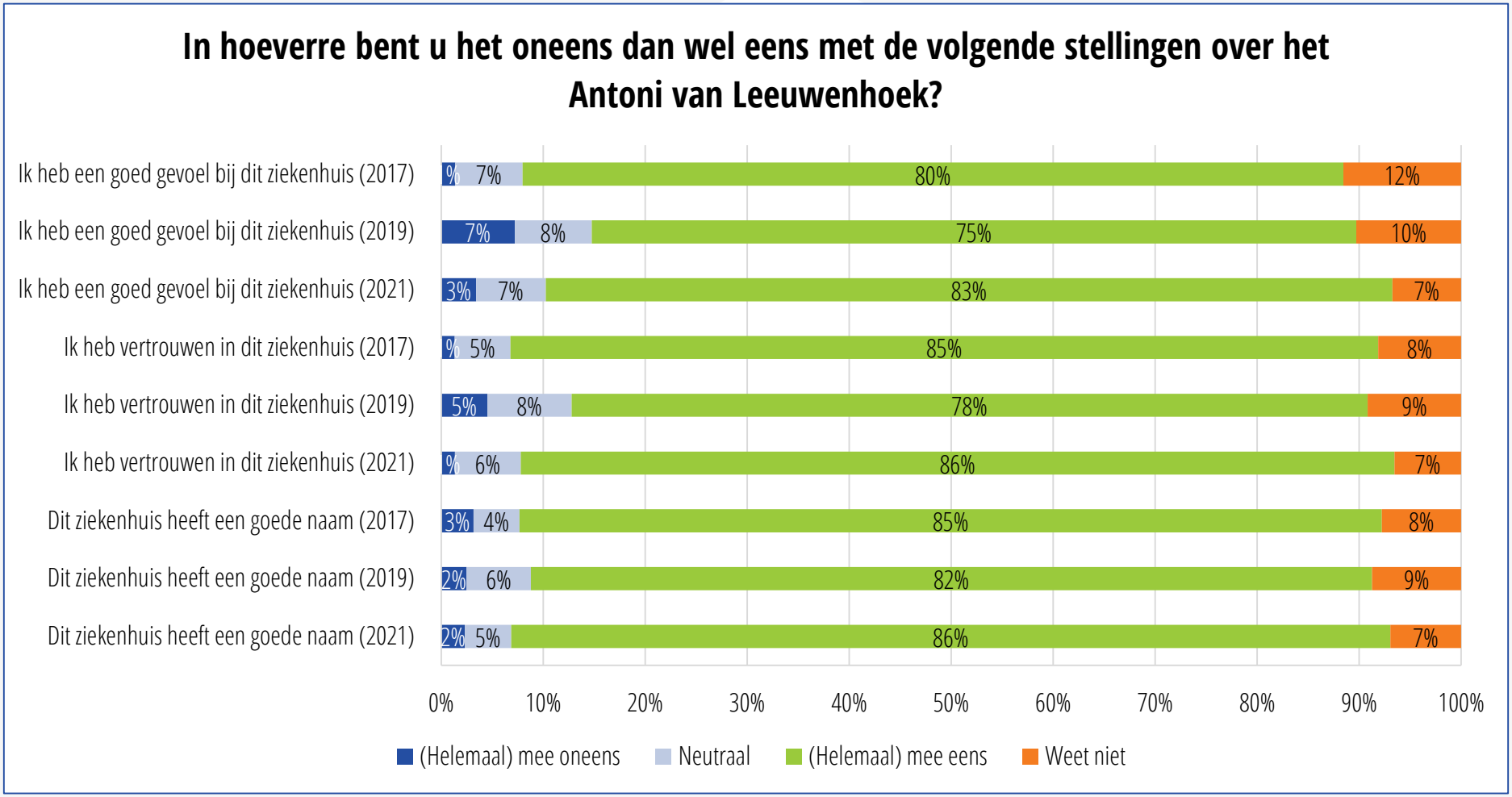
Basis: kent Antoni van Leeuwenhoek als patiënt of bezoeker of anderszins

Patiëntbejegening - uitgesplitst naar antwoordcategorieën



Basis: kent Antoni van Leeuwenhoek als patiënt of bezoeker of anderszins

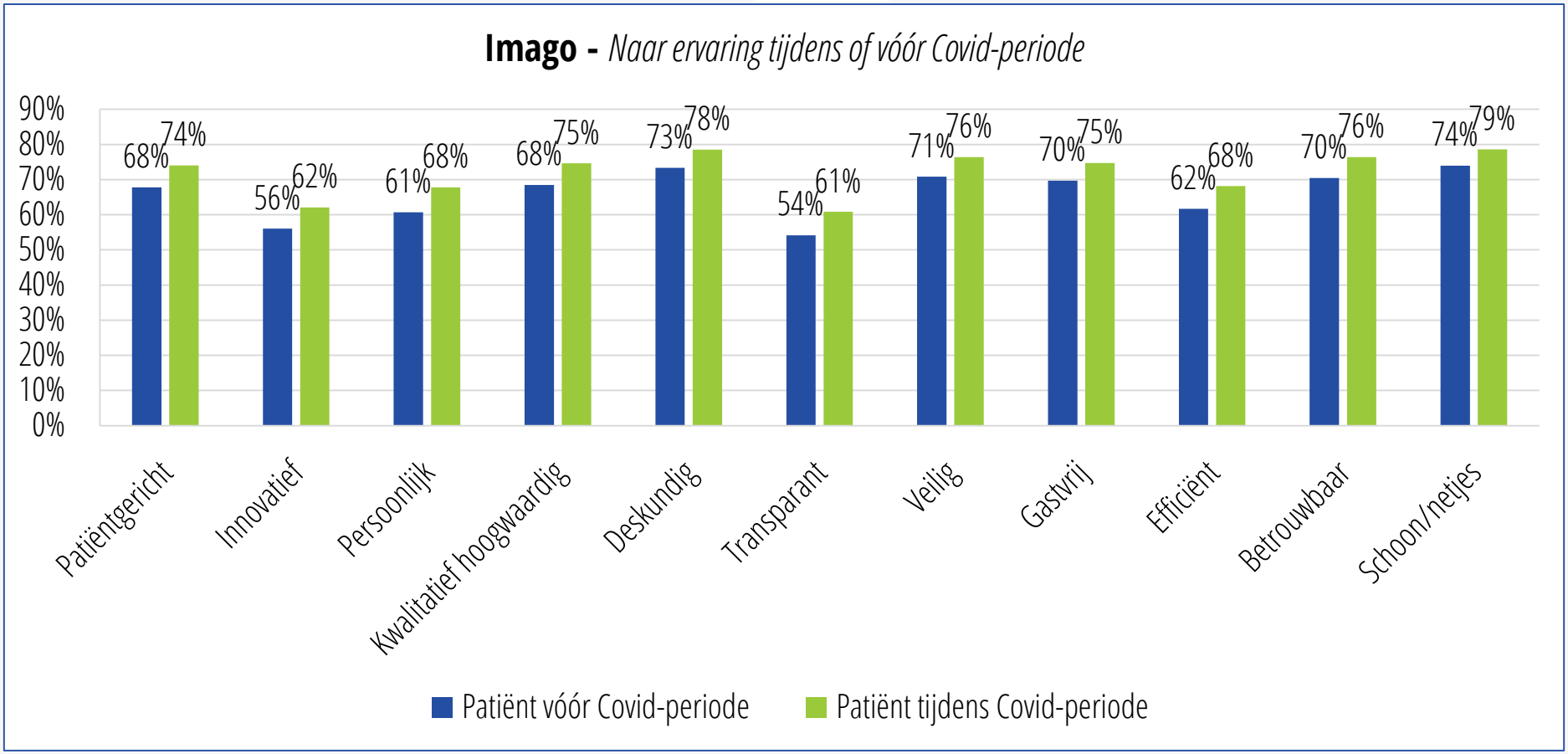
Ontwikkeling reputatie



Basis: kent Antoni van Leeuwenhoek als patiënt of bezoeker of anderszins

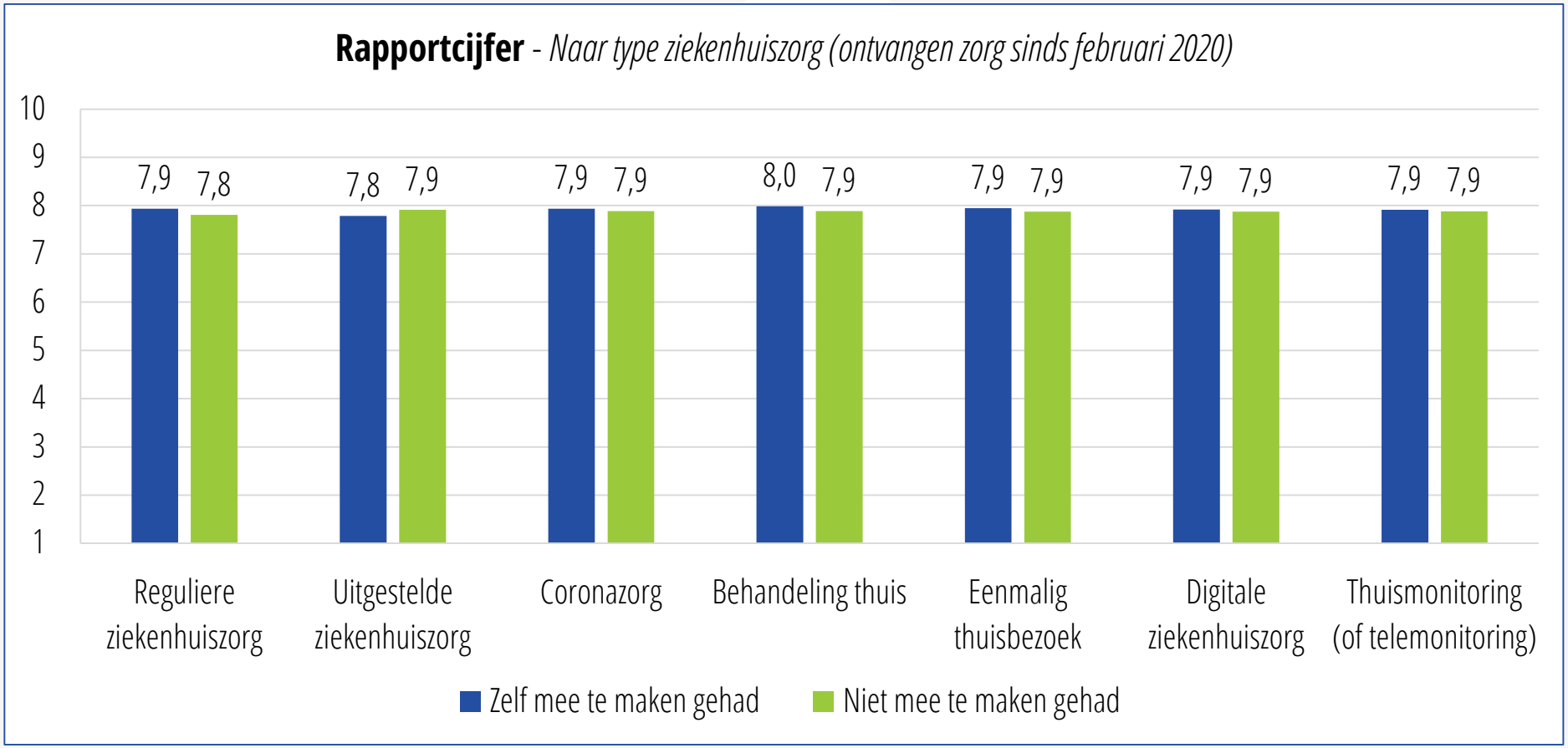
Context: impact Covid landelijk

Context: *onder patiënten tijdens de Covid-periode is de beeldvorming licht positiever, maar dat is (deels) een recency-effect.*



Toelichting:
Betreft een gemiddelde van alle Nederlandse ziekenhuizen onder patiënten. Onder 'Patiënten tijdens Covid-periode' verstaan we: mensen die in de periode februari 2020 tot en met mei 2021 als patiënt te maken hebben gehad met een ziekenhuis. De andere groep betreft patiënten die in de periode mei 2019 tot februari 2020 als patiënt met een ziekenhuis te maken gehad heeft.

Context: *de tevredenheid van patiënten in de Covid-periode is gelijk, ongeacht of men met uitgestelde (of andere typen) zorg te maken had.*



Toelichting:
Betreft een gemiddelde van alle Nederlandse ziekenhuizen onder patiënten die in de periode februari 2020 tot en met mei 2021 als patiënt te maken hebben gehad met een ziekenhuis. Binnen die groep is gekeken of er verschil in tevredenheid zit als men wel of niet met uitgestelde zorg te maken gehad heeft. Evenzo is deze vergelijking gemaakt voor andere vormen van ziekenhuiszorg..