

SAMENVATTING RESULTATEN ONDERZOEK SERVICE DESK EN SLA

Graag informeren wij u in dit document over de belangrijkste resultaten van het tweede onderzoek van het ZorgPanel over de service desk en service level agreements.

Een aantal gegevens op een rij:

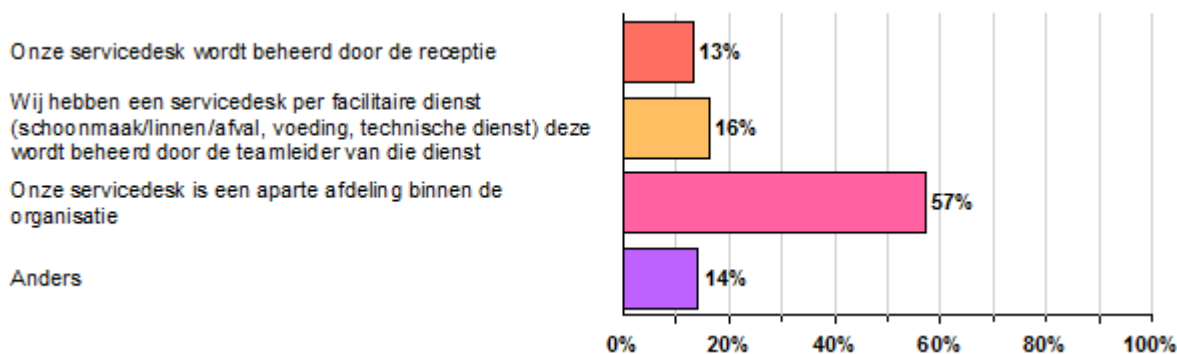
- Ruim 500 zorginstellingen hebben een verzoek gekregen om deel te nemen aan het ZorgPanel;
- Ruim 17% van deze zorginstellingen heeft meegewerkt aan het onderzoek;
- Bijna 60% van de deelnemers aan dit onderzoek heeft niet deelgenomen aan het vorige onderzoek;
- 80% van de respondenten heeft een facilitaire service desk;
- Slechts 15% van de instellingen heeft een centrale service desk waar gebruikers alles kunnen melden. De meeste andere instellingen hebben meerdere service desk's;
- 45% van de instellingen overweegt om een centrale service desk op te zetten;
- 45% van de instellingen werkt met SLA's;
- Een kwart van de SLA's is resultaatgericht, een wat inspanningsgericht en de helft een combinatie van beide;
- 87% van de instellingen die werkt met SLA's doet dat 3 jaar of korter, 26% heeft in het afgelopen half jaar SLA's ingevoerd.

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat veel instellingen kijken of zij een onderwerp interessant vinden en op basis daarvan besluiten om wel of niet aan het onderzoek mee te werken. Vandaar dat er nu relatief veel instellingen hebben meegewerkt die dat bij een eerder onderzoek niet deden. Veel instellingen hebben een service desk en veel instellingen zijn bezig met het invoeren van SLA's of hebben dat in het afgelopen jaar gedaan. Het lijkt ons daarom interessant om met elkaar kennis en ervaringen te delen over dit onderwerp. Dat u dat ook vindt blijkt wel uit het feit dat 81 personen hebben aangegeven graag deel te nemen aan een bijeenkomst over dit onderwerp. Wij rekenen dan ook op een hoge opkomst bij de bijeenkomsten in maart.

Service desk

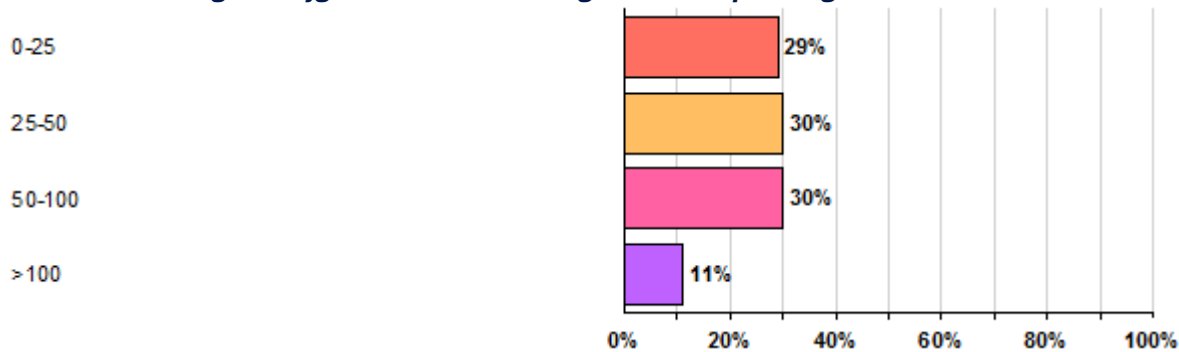
Het eerste deel van het onderzoek ging over de service desk. Onderstaand vindt u de belangrijkste resultaten met een korte toelichting.

Hoe heeft u de service desk georganiseerd?



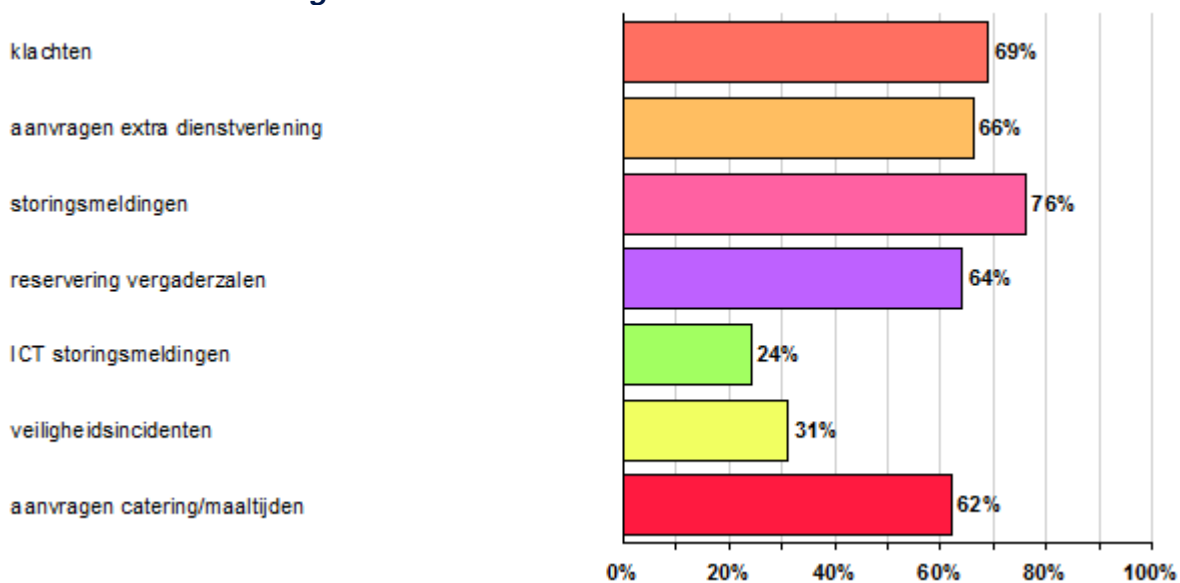
82% van de instellingen organiseert zijn of haar service desk vanuit een centraal punt en dus niet per locatie. 96% beheert de service desk zelf. De medewerkers zijn vaak op MBO-niveau geschoold en in 82% van de gevallen is de service desk alleen tijdens kantooruren en op werkdagen bereikbaar. Dit vonden wij opvallend gezien het volcontinue karakter van de meeste zorginstellingen. Slechts in een kwart van de instellingen kunnen ook patiënten of cliënten zelf meldingen doen bij de service desk.

Hoeveel meldingen krijgt de service desk gemiddeld per dag?

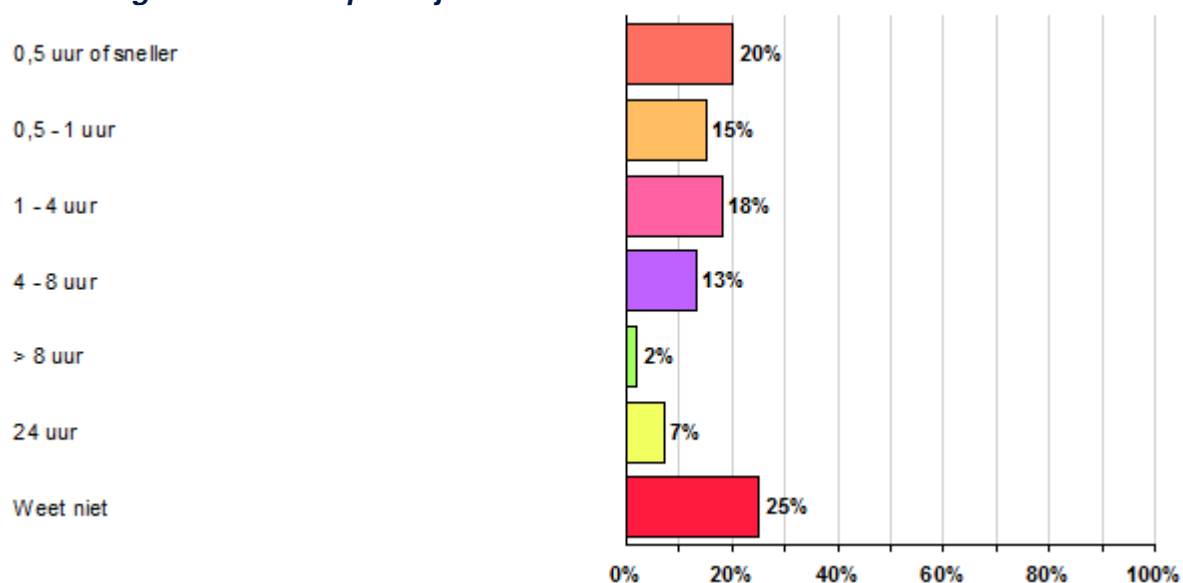


Het aantal meldingen is uiteraard sterk afhankelijk van de grootte van de instelling. Ruim 70% van de instellingen die aan het onderzoek hebben meegewerkt krijgen meer dan 25 meldingen per dag binnen op de service desk.

Wat voor soort meldingen komen er binnen?

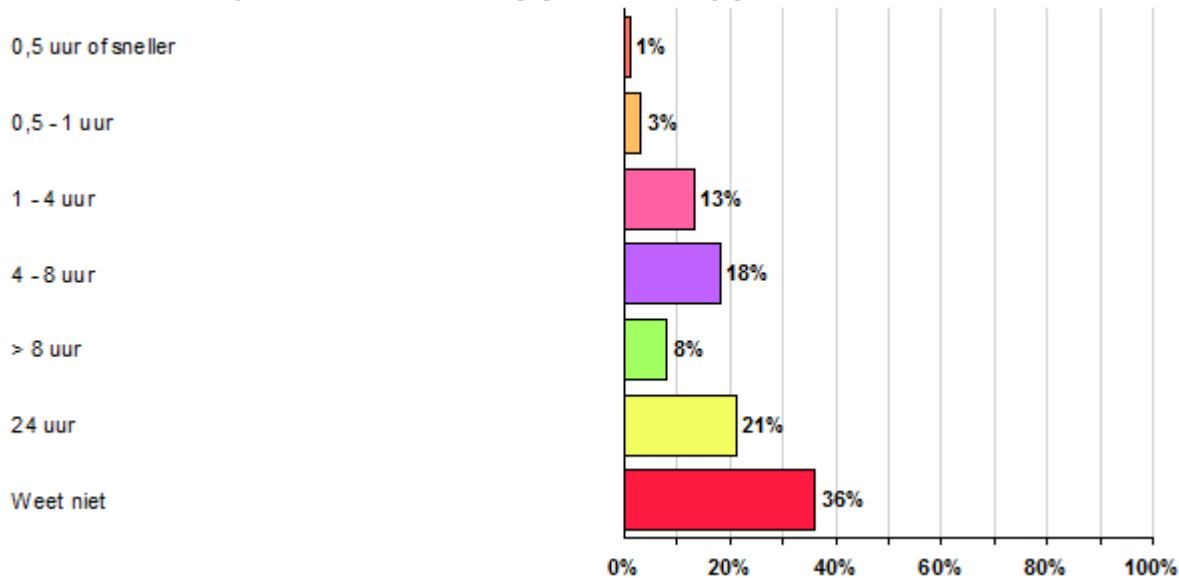


Wat is de gemiddelde responstijd?



Opvallend is dat een kwart van de instellingen niet weet wat de gemiddelde responstijd is. Daarnaast valt op dat er een grote spreiding is. In 20 % van de instellingen krijgt een melder gemiddeld binnen 20 minuten na de melding een reactie terwijl in 7 % van de instellingen dit gemiddeld 24 uur duurt.

Binnen hoeveel tijd wordt een melding gemiddeld opgelost?

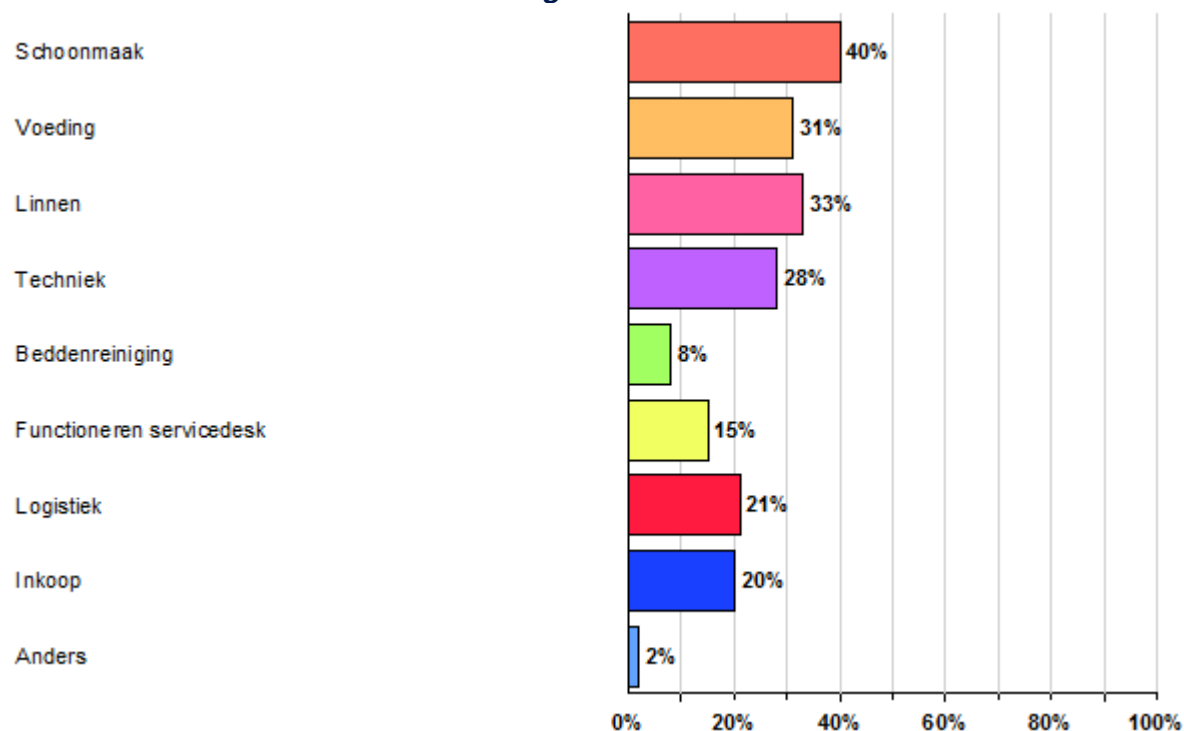


Ook voor de tijd die het duurt voor een melding is afgehandeld geldt dat de spreiding groot is. Daarnaast is het aantal instellingen dat niet weet hoe snel een melding afgehandeld is groter dan het aantal instellingen dat de responstijd niet weet. Blijkbaar is er een groep instellingen die wel de gemiddelde responsetijd weet maar niet hoe snel een melding afgehandeld wordt.

Service level agreement (SLA)

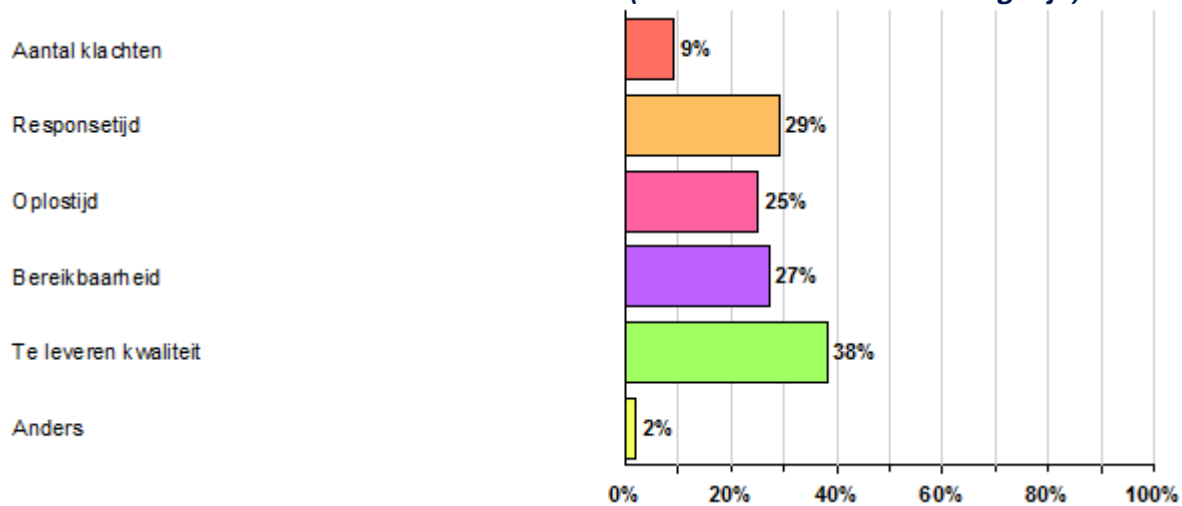
Onder een SLA verstaan wij in dit verband een afspraak tussen de facilitaire dienst en de interne klant (zorgmanagers, directie) of eindgebruiker, waarin de resultaten van de door de facilitaire dienst geleverde dienstverlening concreet benoemd zijn. Onderstaand treft u de belangrijkste resultaten van het tweede deel van ons onderzoek aan dat specifiek over SLA's ging.

Voor welke diensten heeft u een SLA afgesloten?



Vooral voor de schoonmaak wordt vaak een SLA opgesteld terwijl dat voor de service desk veel minder vaak het geval is. De meeste SLA's worden gesloten met zorgmanagers/afdelingshoofden (74%). In geen enkele instelling wordt een SA met de eindgebruiker afgesloten.

Welke resultaten staan benoemd in de SLA? (meerdere antwoorden mogelijk)



Ruim 30% van alle SLA's bevat geen gekwantificeerde resultaten en in ruim 94% van alle instellingen heeft het niet nakomen van de SLA geen enkele consequentie. Geen enkele instelling werkt met een bonus systeem bij het wel nakomen van de SLA.

Tijdens de inhoudelijke sessies die wij samen met een aantal zorginstellingen in maart op verschillende plaatsen in het land organiseren gaat u inhoudelijk met in discussie met collega instellingen over de resultaten van dit tweede onderzoek. Naar ons idee is er genoeg om over te praten. Er zijn veel verschillen tussen de manier waarop instellingen hun service desk vormgeven en de toepassing van SLA's. Het uitwisselen van ervaringen en ideeën zal daarom zeker leiden tot nieuwe inzichten en zal u helpen om binnen uw instelling de facilitaire dienstverlening verder op de kaart te zetten!