

# Tevredenheidsmeting\cliëntenraadpleging

## Voor een uitstekende prijs-prestatie verhouding

### Geïnteresseerde lezer,

Zoals u ongetwijfeld weet wordt vanuit verschillende hoeken van uw organisatie gevraagd dat u 'systematisch' de mening van uw cliënten en medewerkers dient te peilen. Hiervoor zijn verschillende modellen beschikbaar en diverse organisaties bieden hierbij ondersteuning. In het navolgende hebben we aangegeven op welke wijze Bosscher & de Witte c.s. uw organisatie hierbij kan ondersteunen.

### Schets

Sinds 10 jaar biedt ons bureau ondersteuning aan onze opdrachtgevers bij de uitvoering van en advisering bij tevredenheidsmetingen (tegenwoordig vaak raadplegingen genoemd) onder diverse doelgroepen. Wij staan - als HKZ-partner - in voor een zorgvuldige, onpartijdige en onafhankelijke aanpak van tevredenheidsmetingen in uw organisatie, die vooral ook inspeelt op uw situatie.

Dat betekent dat wij beschikken over vragenlijsten die voldoen aan de eisen die worden gesteld in het kader van de Normen Verantwoorde Zorg, de CQ-index de HKZ-normering en eisen die worden gesteld door Inspectie, Zorgkantoor en cliëntorganisaties. Maar we kunnen ook de vragenlijsten aanvullen met specifieke wensen van en aandachtspunten uit de organisatie.

### Doelgroepen

Wij hebben gecertificeerde vragenlijsten beschikbaar voor de tevredenheidsmeting van de volgende groepen:

- intramurale cliënten
- familie van intramurale cliënten
- extramurale cliënten in aanleunwoningen
- thuiszorg cliënten
- medewerkers
- vrijwilligers
- externe relaties

### Methoden

Er zijn drie methoden die worden gehanteerd bij tevredenheidsmetingen.

#### schriftelijke methode

Met behulp van schriftelijk af te nemen vragenlijsten is een grote doelgroep in één keer te bereiken. Een schriftelijke meting stelt wel eisen aan de vragenlijst op het gebied van bijvoorbeeld leesbaarheid en het aantal te stellen vragen. Hiermee houden wij vanzelfsprekend rekening.

#### mondelinge methode

Door middel van gesprekken met een deel van uw cliënten dan wel medewerkers kan de diepte worden ingegaan over zaken waar men het hart over wil luchten.

In de regel wordt 15% van de totale doelgroep als minimum gesteld om een betrouwbaar beeld te krijgen. Een aselechte trekking is een voorwaarde voor betrouwbaarheid. In een persoonlijk gesprek kunnen in de regel meer onderwerpen aan de orde komen dan bij een schriftelijke enquête.

#### combimethode

Gestart kan worden met een schriftelijke meting, waarna een aantal persoonlijke gesprekken plaatsvindt waarin wordt ingegaan op de in de schriftelijke meting geconstateerde aandachtspunten.

*Ons bureau rapporteert altijd terug met een set met aanbevelingen dan wel adviezen. Tevens kunnen we een vergelijking\benchmark maken met andere organisaties uit ons cliëntenbestand.*

### Kosten\abonnement

U kunt eenmalig een tevredenheidsonderzoek laten verrichten door Bosscher & de Witte, maar u kunt ook een afspraak met ons maken waarbij wij periodiek bij u langskomen om de tevredenheid van een of meer doelgroepen te meten. Indien u een meerjaren afspraak maakt (een zogenaamd abonnement) bieden wij u 10% korting op ons speciale 'tevredenheidsmeting-tarief' van € 500 per begeleidingsdag, incl. BTW\reiskosten. Om u een idee te geven van de prijsstelling van Bosscher & de Witte c.s., is hieronder een voorbeeld gegeven:

*Organisatie X is een stichting met 3 locaties. Zij hebben met het zorgkantoor en de certificatie instelling afgesproken dat een onafhankelijke schriftelijke meting onder cliëntgroepen (300), medewerkers (350) en vrijwilligers (150) gaat plaatsvinden. Er zijn enquêtes verspreid voorzien van een toelichtingsbrief en een gefrankeerde antwoordervelop. De adviseur ontving ongeveer 50% van de enquêtes retour, verwerkt deze en stelde van iedere doelgroep een rapporten op, waarin tevens een onderscheid is gemaakt naar resultaten per locatie. De opdrachtgever ontving 5 rapporten (intramurale cliënten, familie van cliënten, extra-murale cliënten, medewerkers en vrijwilligers) met aanbevelingen. De adviseur heeft een bijeenkomst voor cliënten en familie geleid en een bijeenkomst voor medewerkers en vrijwilligers. Tevens zijn alle resultaten in een met de kwaliteitsstuurgroep besproken.*

*Benodigde dagen:*

*1- voorbereiding: 1/2 dag,*

*2- verwerken: 3 dagen,*

*3- rapporten: 5 dagen,*

*4- bijeenkomsten: 3 dagen*