

Cliënttevredenheidsonderzoek
De Geheime Tuin

Onderzoeksverantwoording onderzoek 2016

Uitgevoerd door:



B O S G R A
O N D E R Z O E K

Hardegarijp, oktober 2016



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Samenvatting	3
Opzet cliënttevredenheidsonderzoek	5
Informatie over Cliënttevredenheidsonderzoek	6
Net Promotor Score in de zorg: de ultieme vraag.....	7
Toelichting resultaten Cliënttevredenheidsonderzoek	7
Informatie Bosgra Onderzoek	8

Inleiding


Deze onderzoeksverantwoording geeft informatie over de opzet van het cliënttevredenheidsonderzoek, algemene informatie over het onderzoek en informatie over het onderzoeksbureau Bosgra Onderzoek.

Samenvatting

De Geheime Tuin wil graag weten hoe haar cliënten de kwaliteit van zorg ervaren. Dit wordt gemeten met de gevalideerde Jeugdthermometer GGZ (Trimbos Instituut) aangevuld met vragen ontwikkeld door Bosgra Onderzoek. De Jeugdthermometer is de enige gevalideerde vragenlijst voor jeugd GGZ en voldoet aan de inkoop-eisen van gemeenten. De door Bosgra Onderzoek ontwikkelde vragen zorgen ervoor dat de complete klantreis en de gehele organisatie gemeten wordt. De vragen zijn zodanig ontworpen dat er goede stuurinformatie naar boven komt over de sterke punten en mogelijke verbeterpunten. Bosgra Onderzoek voert dit onderzoek voor meerdere jeugd GGZ organisaties uit. Er kunnen rapportages per locatie en per behandelaar gemaakt worden.

Door middel van dit wetenschappelijk verantwoorde onderzoek krijgt De Geheime Tuin meer inzicht in de ervaringen van haar cliënten. Deze inzichten worden gebruikt om de kwaliteit en veiligheid van zorg waar mogelijk verder te verbeteren. Voor het onderzoek van januari 2016 t/m juni 2016 hebben 266 cliënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 7,9 tot een 8,6. Het rapportcijfer voor de totaalindruk is een hele nette 8,4. De cliënten zijn dus zeer tevreden. Dit blijkt ook uit de Net Promotor Score: deze ligt op 41. Dit is een hoog cijfer. Een dergelijk hoge Net Promotor Score betekent dat cliënten De Geheime Tuin graag aanbevelen bij vrienden/familie.

Dit zijn de belangrijkste resultaten:

Onderdeel	De Geheime Tuin
Informatievoorziening voorafgaand aan de behandeling	8,0
Bejegening door de behandelaar	8,6
Behandeling	7,9
Totaalindruk van de kliniek	8,4
Net Promotor Score	41 (48-7)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

Enkele quotes uit het onderzoek:

*Onze dochter keek ernaar uit om naar de Geheime Tuin te gaan, ze voelde zich gehoord en begrepen, dat deed haar erg goed! En ons als ouders dus ook.
Aandacht voor hele gezin, naast individuele behandeling kind. Wordt meegedacht over oplossingen.*

Dat ons kind na een aantal behandelingen zelf aangaf ze het niet meer nodig had. We hadden onze dochter weer terug.

De behandelaar wist snel tot de kern van de problematiek te komen en was ook voldoende flexibel om de behandeling aan te passen als de situatie daar om vroeg.

Het meest positieve is dat allebei mijn kinderen heel goed geholpen zijn en van hun probleem af zijn ondanks dat ze allebei voor iets heel verschillende onder behandeling zijn geweest.

Bosgra Onderzoek is gespecialiseerd in zorgonderzoek houdt zich aan de Europese normen voor marktonderzoek (ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510) en werkt onder meer samen met IGZ, Zorgkaart Nederland, de NPCF en zorgverzekeraars.

Opzet cliënttevredenheidsonderzoek

De cliënten zijn per e-mail uitgenodigd voor het Cliënttevredenheidsonderzoek. In het onderstaande schema vindt u een overzicht van de opzet van het onderzoek:

Opzet Cliënttevredenheidsonderzoek	
Periode meting	Januari t/m juni 2016
Totaal aantal cliënten	1008
Aantal uitgenodigde cliënten	989
Response - aantal	268
Response - percentage	27%
Betrouwbaarheidspercentage	95%
Steekproefmarge	5,1%

Volledige en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de resultaten. De response is met 27% goed. Het betrouwbaarheidspercentage ligt met 95% precies op de norm van minimaal 95% die als ideaal wordt beschouwd in de wetenschap. De steekproefmarge ligt met 5,1% boven de 5% en valt daarmee binnen de wetenschappelijke normen. Daarmee is dit onderzoek representatief voor de hele populatie cliënten.

Informatie over Cliënttevredenheidsonderzoek

Dataverwerking

Het Cliënttevredenheidsonderzoek maakt gebruik van geavanceerde onderzoekssoftware. Deze software wordt door duizenden onderzoekers, universiteiten en bedrijven wereldwijd met veel succes gebruikt.

De online software zorgt ervoor dat de patiënt een persoonlijke e-mailuitnodiging krijgt, zodat exact te monitoren is wie de enquête heeft ingevuld. Het Klanttevredenheidsonderzoek is niet toegankelijk zonder persoonlijke uitnodiging.

De software zorgt voor een accurate verwerking van de data, zodat er automatisch en realtime een rapport met de resultaten gegenereerd kan worden. Dit zorgt voor een correcte verwerking zonder menselijke interventie.

Bosgra Onderzoek houdt toezicht op de correcte dataverwerking en kan ingrijpen waar nodig. De kliniek heeft dankzij de onderzoekssoftware realtime inzicht in de cliënttevredenheid en kan zodoende dagelijks bijsturen in de kwaliteit van zorg.

Bij schriftelijke enquêtes worden de gegevens ingevoerd in de online software. Deze gegevens worden vervolgens op exact dezelfde wijze verwerkt als de online enquêtes.

Methodologie van onderzoek: steekproefomvang en representativiteit

De vragen van het Cliënttevredenheidsonderzoek zijn objectief en bevatten alle deelgebieden die een cliënt bij een behandeling ervaart. Er zijn vijf kernvragen die in vele vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoeken en cliënttevredenheidsonderzoeken worden gesteld. Er wordt een 10-puntsschaal gebruikt zodat vergelijking in de tijd en tussen verschillende klinieken verantwoord mogelijk is. Bovendien is er daardoor geen neutrale categorie, zodat cliënten moeten kiezen.

Het Cliënttevredenheidsonderzoek is een systematisch onderzoek waarvoor elke cliënt van de zelfstandige kliniek wordt uitgenodigd.

Continu, maandelijks, per kwartaal of jaarlijks kunnen cliënten worden uitgenodigd om mee te doen aan het Klanttevredenheidsonderzoek. Deze uitnodiging kan zowel via e-mail als schriftelijk worden gedaan.

Als een kliniek zeer veel cliënten heeft, kan er gekozen worden voor het nemen van een aselechte steekproef van de totale populatie. De voorkeur gaat echter uit naar een systematisch onderzoek van alle cliënten.

Bij de bepaling van de steekproefgrootte wordt een minimale betrouwbaarheid van 95% gehanteerd en een maximale nauwkeurigheidsmarge van 5%. Om een representatieve/aselechte steekproef te garanderen worden de cliënten geselecteerd volgens de methode die in het Handboek CQI-metingen is weergegeven.



Net Promotor Score in de zorg: de ultieme vraag

De Net Promotor Score (NPS) meet de loyaliteit van klanten/cliënten met één eenvoudig cijfer en is ontwikkeld door managementconsultant Fred Reichheld (Bain & Company), die er het boek *The Ultimate Question* (2006) over schreef. De ultieme vraag is volgens hem: In welke mate zou u ons aanbevelen aan vrienden/familie? Het gaat er dus om of cliënten een goede ervaring hebben gehad en dat vertellen aan vrienden en collega's.

Het antwoord wordt gemeten op een schaal van 0 tot 10. Klanten die u graag aanbevelen scoren een 9 of 10. Cliënten die een 6 of lager scoren noemen we criticasters. Er tussenin zitten de passief tevredenen. Het idee hierachter is dat cliënten die een 7 of 8 scoren u niet zullen aanbevelen, passief zijn. Dat gebeurt pas bij een score van 9 of hoger. Cliënten die een 6 of lager scoren zullen u negatief aanbevelen bij hun vrienden en familie. Om de NPS-score te berekenen trekt u de criticasters (0 t/m 6) af van de promotors (9,10).

De score kan uiteenlopen van -100 tot +100. Organisaties die onder nul scoren zullen problemen hebben om winstgevend te blijven omdat de bestaande cliënten weglopen en er weinig nieuwe cliënten bij komen door mond-tot-mondreclame.

Toelichting resultaten Cliënttevredenheidsonderzoek

De resultaten van het Cliënttevredenheidsonderzoek zijn verwerkt door de onderzoekssoftware.

Per vraag vindt u een grafische weergave van de antwoorden, met daaronder een tabel met daarin de aantallen en percentages van de verschillende antwoorden. In de tabel 'Statistieken' wordt per vraag het totaal aantal gegeven antwoorden vermeld, het gemiddelde rapportcijfer, de standaarddeviatie en het minimum en maximum van de gemeten waarden. Hoe kleiner de standaarddeviatie is, hoe meer de antwoorden dicht bij elkaar liggen. Is de standaarddeviatie '0', dan hebben alle respondenten hetzelfde antwoord gegeven.

Informatie Bosgra Onderzoek

Bosgra Onderzoek

Bosgra Onderzoek is een onafhankelijk onderzoeksbureau en is al ruim zeven jaar gespecialiseerd in zorgonderzoek. We bieden een compleet palet aan van tevredenheidsonderzoek, PROMs, PREMs tot medewerkersonderzoek. Door het inzichtelijk maken van de kwaliteit van zorg leveren we een bijdrage aan kwaliteitsverbetering en het behalen van de strategische doelen van zorginstellingen. We doen dit voor zorginstellingen zoals klinieken, ggz-instellingen en ziekenhuizen. We werken hierbij samen met o.a. ZKN, ZorgkaartNederland.nl, Stichting Miletus, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en zorgverzekeraars. Bosgra Onderzoek is lid van de Markt Onderzoeks Associatie (MOA) en conformeert zich aan de Europese normen voor marktonderzoek ESOMAR en informatiebeveiliging volgens NEN 7510.

Contactinformatie

Uw onderzoeksleider:

Johannes Bosgra

T 0511 700 200

M 06 231 232 50

F 084 753 69 65

j.bosgra@bosgraonderzoek.nl

www.bosgraonderzoek.nl

Rijksstraatweg 139

9254 DD Hardegarijp

IBAN NL20INGB0656766581

KvK 01134158

BTW NL110073241B01

