

Cliënttevredenheidsonderzoek  
De Geheime Tuin

Onderzoeksverantwoording onderzoek 2017

Uitgevoerd door:



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

Hardegarijp, februari 2018



## 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 2017 t/m oktober 2017 hebben 200 cliënten hun mening gegeven. De rapportcijfers variëren van een 7,9 tot een 8,6. Het rapportcijfer voor de totaalindruk is een hele nette 8,3. De cliënten zijn dus zeer tevreden. Dit blijkt ook uit de Net Promotor Score: deze ligt op 36. 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	8,2
Bejegening door de behandelaar	8,6
Behandeling	7,9
Totaalindruk van de kliniek	8,3
Net Promotor Score	36 (48–12)
Uitgevoerd door  BOSGRA ONDERZOEK	

Enkele quotes van cliënten uit het onderzoek over De Geheime Tuin:

*“Goede deskundige hulp. Voelbare betrokkenheid. Onze zoon is er mede sterk door geworden. En was blij dat hij er weer heen mocht gaan.”*

*“De binnenkomst deed ons erg goed. Goede wachtkamer, kan met limo, koffie en thee, kleurplaten.. top!”*

*“De warmte en deskundigheid. Het is een warm bad zowel voor kind als ouder.”*

*“De behandelaars zijn erg prettig en deskundig.”*

*“Snelle interactie/reactie van behandelaar op vragen/opmerkingen per e-mail.”*

Bosgra Onderzoek is een ISO 20252:2012 gecertificeerd in zorgonderzoek gespecialiseerd onderzoeksbureau en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2012, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510). Bosgra Onderzoek werkt onder meer samen met Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Zorginstituut Nederland.

## 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 oktober 2017
Totaal aantal cliënten	937
Aantal uitgenodigde cliënten	915
Response - aantal	200
Response - percentage	22%
Betrouwbaarheidspercentage	89%
Steekproefmarge	6,2%

Volledige en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de resultaten. De response is met 22% normaal. Het betrouwbaarheidspercentage ligt met 89% buiten de norm van minimaal 95% die als ideaal wordt beschouwd in de wetenschap. De steekproefmarge ligt met 6,2% boven de 5% en valt daarmee buiten de wetenschappelijke normen. Daarmee is dit onderzoek net niet geheel representatief voor de hele populatie cliënten. De resultaten zijn wel goed te gebruiken voor verbetering van de kwaliteit van zorg.

## 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 ISO 20252:2012 gecertificeerd onafhankelijk onderzoeksbureau en is sinds 2009 gespecialiseerd in zorgonderzoek. We bieden een compleet palet aan van tevredenheidsonderzoek, PROMs, PREMs tot medewerkersonderzoek. Door het transparant maken van kwaliteit van zorg leveren we een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering van zorginstellingen. We doen dit voor klinieken, ggz-instellingen en ziekenhuizen. We werken hierbij samen met o.a. ZKN, Zorgverzekeraars Nederland, ZorgkaartNederland.nl, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Zorginstituut Nederland. Bosgra Onderzoek is lid van de Markt Onderzoeks Associatie (MOA) en houdt zich aan de normen voor ISO 20252:2012, marktonderzoek (MOA Gedragscode voor Onderzoek en Statistiek, ESOMAR) en informatiebeveiliging in de zorg (NEN 7510).



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



Partner for progress



Zorginstituut Nederland



### Contactinformatie

Uw onderzoeksleider:

Johannes Bosgra

T 0511 700 200

M 06 231 232 50

F 084 753 69 65

[j.bosgra@bosgraonderzoek.nl](mailto:j.bosgra@bosgraonderzoek.nl)

[www.bosgraonderzoek.nl](http://www.bosgraonderzoek.nl)

Rijksstraatweg 139

9254 DD Hardegarijp

IBAN NL20INGB0656766581

KvK 01134158

BTW NL110073241B01