

BELEVINGSONDERZOEK CLIËNTEN THUISZORGORGANISATIES (BCT)

De zorg is volop in beweging en er wordt continu gezocht naar verbetermogelijkheden. Recentelijk onderzoek van NIVEL, Nederlands Instituut voor onderzoek in de Gezondheidszorg¹, toont aan dat het verkrijgen van inzicht in de beleving van cliënten over de zorg die zij ontvangen steeds belangrijker wordt. Het perspectief van de cliënt blijkt in de praktijk namelijk veel te verschillen met die van de zorginspectie, welke veelal een klinische kijk op de zorg heeft. Door de zorg vanuit het cliëntenperspectief te bekijken is de zorgverlener in staat om zijn blikveld te verbreden en de tevredenheid van cliënten te verhogen. En monitoring helpt de gemeente om de beste keuze te maken, hetgeen zij haar inwoners welhaast verplicht is.

Al 7 jaar is Veldwerk Optimaal bezig met het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek onder cliënten die thuiszorg ontvangen in Nederland. Dit doen wij voor zorginstellingen en gemeenten. Door deze ervaringen te bundelen met reeds bestaande onderzoeksresultaten en wetswijzigingen, hebben wij een onderzoeksinstrument ontwikkeld voor het in kaart brengen van behoeften en trends op het gebied van thuiszorg in Nederland.

Door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vormen gemeenten een belangrijke schakel tussen zorgvragers en zorgaanbieders. Gemeenten maken dagelijks belangrijke beslissingen voor hun inwoners als het aankomt op de thuiszorg die zij ontvangen. Vaak zijn er meerdere thuiszorgorganisaties binnen een gemeente of regio waaruit u kunt kiezen. Via praktische gegevens zoals uurtarieven en de tijd per handeling is de gemeente in staat om thuiszorgorganisaties met elkaar te vergelijken. Maar wordt er ook gekeken naar de kwaliteit die deze thuiszorgorganisaties te bieden hebben? Dit blijkt immers voor veel cliënten een steeds belangrijker factor te worden. Om de kwaliteit van thuiszorgorganisaties te monitoren is primair onderzoek noodzakelijk.

BCT hebben wij ontwikkeld om op een betrouwbare manier de kwaliteit van thuiszorgbeleid te meten vanuit cliëntperspectief, en dient tevens als instrument om praktijkgerichte verbeteringen te realiseren. U kunt hier gebruik van maken door meerdere thuiszorgorganisaties in uw regio te laten onderzoeken. Verkregen informatie kan worden ingezet om enerzijds zorgvragers een goed doordacht advies met bewijs te leveren. Anderzijds geeft dit de gemeente handvaten om de kwaliteit van zorgverlening te beoordelen en eisen te stellen aan thuiszorgorganisaties. Op deze manier neemt u als gemeente een actievere rol in ter optimalisatie van uw Wmo beleid.

BCT levert niet enkel rapportcijfers op, maar gaat dieper in op thema's die voor cliënten belangrijk zijn. U ontvangt informatie over o.a. cliëntprofielen (geslacht, leeftijd, woonplaats, huishouden, inkomensklasse e.d.), gebruikte zorgvormen, aantal zorguren, beleving van diverse zorgtaken, en algemene behoeften en klachten.



DOEL BCT

Doel van het onderzoek is om de kwaliteit van thuiszorg in uw gemeente en/of regio in kaart te brengen, gezien vanuit het perspectief van de cliënt. Bovendien, zodra het onderzoek wordt herhaald onder dezelfde groep respondenten, kan het effect van ontwikkelingen in de thuiszorg gemeten worden. Met de uitkomsten van BCT kunnen acties en verbetermaatregelen worden ondernomen om zwakke punten te verbeteren en/of sterke punten nadrukkelijker te onderstrepen. Bovendien wordt u wel of niet bevestigd in de juiste keuze van uw samenwerkingspartner(s).

¹ R. Bouwman (2016). www.nivel.nl. Retrieved from NIVEL:
http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Proefschrift_Patient_voice_game_changer_in_regulation_bouwman.pdf

DEFINITIE

Voor het onderzoek worden cliënten in uw gemeente ondervraagd die thuiszorg ontvangen. Onder thuiszorg verstaan wij hulp bij het huishouden, persoonlijke verzorging en/of verpleging. Afhankelijk van het dienstenpakket dat zorgverleners in uw regio aanbieden, kan deze definitie nog worden aangepast of uitgebreid.



UITVOERING BCT

Wij voeren het onderzoek uit middels schriftelijke of online interviews met cliënten. Wij sturen hen zowel per post als digitaal (indien mogelijk) een uitnodiging tot deelname aan het onderzoek. Mogelijkerwijs kunnen interviews ook telefonisch worden afgenomen, zowel het gehele onderzoek als een gedeelte van het onderzoek, bijvoorbeeld indien de spontane respons van cliënten wat achterblijft. Immers, aantallen interviews worden door ons altijd gegarandeerd.

Om er zeker van te zijn dat we cliënten benaderen die zorg ontvangen van een van de door uw gemeente aangewezen thuiszorginstellingen, dan wel van thuiszorginstellingen werkzaam binnen uw gemeente, vragen wij u ons een geschikt cliëntenbestand aan te leveren. Uiteraard zullen wij uiterst zorgvuldig met deze informatie omgaan en laten wij onze interviewers, alvorens de gegevens te gebruiken, een vertrouwelijkheidsverklaring afleggen.

Wij werken met een door ons ontwikkelde, gestandaardiseerde vragenlijst. Indien gewenst, bieden wij u de mogelijkheid om een klein aantal vragen toe te voegen aan deze vragenlijst. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn die aansluiten op het type zorg van een thuiszorgorganisatie, of vragen over actuele thema's of ontwikkelingen die spelen bij de thuiszorgorganisatie(s) in uw gemeente en/of regio.

Het onderzoek kan gedurende het hele jaar worden uitgevoerd.



RAPPORTAGE

Uiterlijk een maand na de uitvoering van het veldwerk ontvangt u de uitvoerige rapportage van het Belevingsonderzoek Cliënten Thuiszorgorganisaties. Inclusief tabellen, grafieken en bondige toelichtingen, heeft u snel zicht op de beleving en waardering door cliënten van de thuiszorg in uw gemeente.



KOSTEN VAN HET ONDERZOEK

Wij adviseren u om minimaal te kiezen voor een omvang van het onderzoek met n=100 interviews met thuiszorgcliënten in uw gemeente (Optie A). Optie B gaat uit van 400 interviews. Optie C gaat uit van n=700 en optie D gaat uit van n=1.000. Afhankelijk van de omvang van uw gemeente kunnen de aantallen naar behoefte worden aangepast. Aantallen worden door ons altijd gegarandeerd.

Vanaf het eerste uur werken wij al met open en transparante calculaties, duidelijk en overzichtelijk, en met een vaste prijs zonder 'open einde'. U bent vooraf zeker van uw zaak, geen (financiële) verrassingen achteraf. BCT willen wij u aanbieden voor de volgende prijzen per optie.

		Optie A	Optie B	Optie C	Optie D
Aantal interviews; n=?		100	400	700	1000
Kosten:	eenheid				
Vorbereidingen	€ 75,00	€ 300,00	€ 600,00	€ 900,00	€ 1.200,00
Uitvoering *	€12,50 / €11,00 / €10,00 / €9,50	€ 1250,00	€ 4.400,00	€ 7.000,00	€ 9.500,00
Analyse en rapportage	€ 75,00	€ 2.100,00	€ 2.400,00	€ 2.700,00	€ 3.000,00
Totaal excl. BTW		€ 3650,00	€ 7.400,00	€ 10.600,00	€ 13.700,00
Prijs per enquête		€ 36,50	€ 18,50	€ 15,14	€ 13,70
Totaal incl. BTW		€ 4416,50	€ 8954,00	€ 12.826,00	€ 16.577,00

*Uitvoering omvat: schriftelijk toesturen vragenlijsten, aanbieden online optie, reminder halverwege veldwerk, inclusief telefonische interviews indien nodig/gewenst, dataverwerking, materiaal- en porti-kosten.

Facturering vindt plaats in 3 gedeelten: 40% bij opdrachtverlening, 40% bij aanvang veldwerk en 20% na oplevering van de rapportage.



CONTACT

Heeft dit onderzoek uw interesse en wilt u graag een afspraak maken voor een kennismaking en/of voor het nader van gedachten wisselen over de uitvoering van het onderzoek, dan horen wij graag van u. Maar ook als u nu reeds uw opdracht zou willen plaatsen, dan hebben wij altijd nog contact met u, want de vragenlijst maken wij op maat en specifiek afgestemd op het thuiszorgaanbod in uw gemeente.

Heeft u nog vragen? U kunt contact opnemen met drs. Jan van den Einde, ☎ 073-6120903, ✉ janvandeneinde@veldwerkoptimaal.nl.

Indien gewenst, maken wij graag een afspraak met u voor het geven van nadere toelichting, waarbij wij u dan tevens inzage kunnen geven in de standaardvragenlijst. U kunt dan direct een juiste afweging maken welke grote mogelijkheden ons Belevingsonderzoek Cliënten Thuiszorgorganisaties heeft voor uw gemeente of regio.

Veldwerk Optimaal BV is sinds 1995 een betrouwbare marktonderzoekspartner voor bedrijven, instellingen en overheden. In het veld werken wij nagenoeg uitsluitend met MOA-gecertificeerde interviewers. Ons dienstenpakket behelst face-to-face onderzoek, telefonisch onderzoek, mystery guest onderzoek, online onderzoek, schriftelijk onderzoek. Veldwerk is ons vak, daar staan wij voor.



Veldwerk Optimaal BV

Buitenhaven 27
5211 TP 's-Hertogenbosch
☎ 073-6120903

✉ info@veldwerkoptimaal.nl
www.veldwerkoptimaal.nl