

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WMO HULP BIJ HET HUISHOUDEN

VOOR THUISZORGORGANISATIES EN GEMEENTEN

Het kunnen voeren van een huishouden vergroot de zelfredzaamheid en maakt langer zelfstandig wonen in de eigen leefomgeving mogelijk. Hulp bij het huishouden is een vorm van ondersteuning die ervoor zorgt dat cliënten een huishouden kunnen voeren. Gemeenten hebben binnen de Wmo een compensatieplicht voor het bereiken van het resultaat 'schoon en leefbaar huis', 'het hebben van schone en draagbare kleding', 'het bereiden van de maaltijden' en 'regie'.

Thuiszorgorganisaties zijn de uitvoerende instanties: zij bieden cliënten tijdelijk of blijvend Hulp bij het huishouden. Niet alleen gemeenten, maar ook de thuisorganisaties zelf vinden het belangrijk om te weten of haar cliënten tevreden zijn over de aangeboden dienstverlening die wordt ingeschakeld.

EISEN AAN HET ONDERZOEKSBUREAU

Veldwerk Optimaal is een MOA-gecertificeerd onderzoeksbureau met gekwalificeerde onderzoekers. Het is van belang voor de kwaliteit van het onderzoek dat de uitvoerder ervan gekwalificeerd is. Veldwerk Optimaal is een full-service bureau: van face-to-face, telefonisch, mystery guest t/m online onderzoek. Sinds 1995 zijn Veldwerk Optimaal en haar onderzoekers lid van de MOA.

In 2017 heeft de MOA het Fair Data keurmerk gelanceerd. Alleen organisaties die lid zijn van de MOA mogen het Fair Data keurmerk voeren en daarmee aan hun klanten en de consumenten zichtbaar maken dat data en privacy bij Veldwerk Optimaal voldoen aan strenge kwaliteitseisen op het gebied van de omgang met persoonsgegevens en daarmee in vertrouwde handen is.



WAT KAN VELDWERK OPTIMAAL U BIEDEN

- ✓ Het op een correcte manier uitvoeren van het onderzoek met de inzet van gecertificeerde interviewers.
- ✓ De garantie dat voldaan wordt aan de afgesproken steekproefomvang.
- ✓ Opleveren eindrapportage met benchmark.
- ✓ Het op verantwoorde wijze omgaan met data en persoonsgegevens.

Meetperiode

Elk jaar opnieuw wordt de klanttevredenheid vastgesteld. Al uw cliënten die Hulp bij het huishouden ontvangen behoren tot de 'populatie'.

Welke cliënten worden benaderd?

Wij benaderen cliënten willekeurig en bouwen aldus de steekproef op. Daarbij baseren wij ons op de percentages respons zoals opgenomen in tabel 1. Cliënten kunnen gedurende het gehele jaar benaderd worden, inclusief gedurende de vakantieperiodes, bijvoorbeeld uitvoeren onderzoek gedurende de maanden maart t/m oktober. Maar cliënten kunnen ook heel geconcentreerd binnen een periode van 2 of 3 maanden benaderd, bijvoorbeeld uitvoeren onderzoek gedurende de maanden september en oktober.

- ➔ U bepaalt zelf de veldwerkperiode waarbinnen het onderzoek moet worden uitgevoerd. Wordt het veldwerk verspreid over meerdere maanden, dan staat het u vrij om tussentijds extra contactgegevens van nieuwe cliënten aan te leveren.

Methode van dataverzameling

De populatie, uw cliënten, bestaat uit mensen met een bijzonder karakter. Afgezet tegen de Nederlandse bevolking als geheel, zullen uw cliënten gemiddeld ouder zijn. Ook moeten we rekening houden met een bepaald percentage laaggeletterden. Om deze en andere redenen heeft een online enquête, ondanks de veronderstelde efficiency ervan, niet de voorkeur om te spreken met deze doelgroep. Daarom nemen wij alle interviews met cliënten telefonisch af.

Overigens kan het gesprek met de cliënt zelf plaatsvinden, wat de voorkeur heeft, maar kan ook gesproken worden met de contactpersoon van de cliënt.

Hiermee is er tevens sprake van volledige regie over de respons. Daarom garanderen wij ook de afgesproken steekproefomvang.

- ➔ U bent verzekerd van een minimaal gewenst responsniveau, zodat het onderzoek en daarmee de uitkomsten degelijk en relevant zijn.

Tabel 1: Minimale gewenste responsniveaus:

| Populatie: alle cliënten op jaarbasis die Hulp bij het huishouden ontvangen | Responsniveau |
|---|----------------|
| Tot en met 100 klanten | 50% |
| 101-250 klanten | 40% |
| 251-500 klanten | 30% |
| 501-800 klanten | 25% |
| Meer dan 800 klanten | 25% (zie noot) |

NOOT: steekproefomvang bij 800+ klanten bedraagt minimaal n=200 en maximaal n=270; het betreft dan een representatieve steekproef bij **90% betrouwbaarheid**. Kiest u liever voor een representatieve steekproef bij **95% betrouwbaarheid**, dan is de steekproefomvang maximaal n=384.

Eindrapportage

Voor het einde van het jaar van de betreffende meetperiode, normaliter begin december, ontvangt u het eindrapport. In duidelijke tabellen en grafieken worden uw uitkomsten gepresenteerd en vergeleken met het totaal van alle cijfers geldig voor alle deelnemende thuiszorgorganisaties (benchmark).

KOSTEN UITVOEREN ONDERZOEK

Als full-service bureau nemen wij u graag alle zorg uit handen. Uw enige verantwoordelijkheid is dan om ons alle contactgegevens van cliënten aan te reiken die Hulp bij het huishouden ontvangen of ontvangen hebben in de meetperiode.

De populatie oftewel het totaal aantal cliënten op jaarbasis vormt de basis voor onderstaand kostenoverzicht, uitgaande van een meetperiode van maximaal 1 jaar oftewel 12 maanden; kosten zijn exclusief B.T.W.

Tabel 2: Kostenoverzicht:

| Populatie: alle cliënten op jaarbasis die Hulp bij het huishouden ontvangen | Kosten all-in: uitvoering + eindrapport | Maximale steekproefomvang |
|---|--|--------------------------------|
| Tot en met 100 klanten | € 600,- | n=50 |
| 101-250 klanten | € 950,- | n=100 |
| 251-500 klanten | € 1.300,- | n=150 |
| 501-800 klanten | € 1.650,- | n=200 |
| Meer dan 800 klanten | € 2.000,- | n=270 (90% betrouwbaarheid) |
| Meer dan 800 klanten | € 2.800,- | n=384 (95% betrouwbaarheid) |



KPI

De overall tevredenheid van cliënten met de door uw organisatie geleverde dienstverlening, kan aangemerkt worden als een KPI, een kritische prestatie-indicator. Dit kengetal kan door toekomstige klanten worden gebruikt bij hun keuze voor een thuiszorgorganisatie. Maar kan ook gebruikt worden, nu of in de toekomst, door gemeenten om thuiszorgorganisaties te bestempelen als gecontracteerde organisaties.

WERKGEBIED

Bent u actief in meerdere werkgebieden, dan zijn wellicht ook meerdere onderzoeken gewenst, zodat de uitkomsten per werkgebied met elkaar vergeleken kunnen worden. Wenst of eist een gemeente dat uw organisatie een KPI overlegt als bewijs van uw prestaties, ook dan zijn wellicht meerdere onderzoeken gewenst; per gemeente, per (zorg)regio, per provincie. In alle gevallen zullen wij vooraf met u overleg hebben: qua uitvoering en qua kosten.

OPLEVERING EN BETALINGSTERMIJNEN

Samen komen wij tot overeenstemming betreffende de lengte van de veldwerkperiode: min of meer continu of meer geconcentreerd binnen de meetperiode van maximaal 1 jaar oftewel 12 maanden.

Vorbereiding:

- Opdracht tot samenwerking
 - Afstemmen veldwerkperiode
 - Aanreiken contactgegevens cliënten

Uitvoering:

- Telefonische enquêtes

Eindrapport:

- Opleveren eindrapportage

Bij het aangaan van een samenwerking zijn de kosten vooraf duidelijk en helder, immers all-in. U ontvangt bij opdrachtbevestiging een voorschotnota van 50%.

De eindrapportage wordt normaliter begin december aan u opgeleverd. Bij oplevering ontvangt u een eindnota van de resterende 50%, tenzij gedurende de meetperiode het aantal cliënten significant wijzigt waardoor als gevolg andere kosten gelden.



CONTACT

Heeft samenwerking met Veldwerk Optimaal uw interesse en wilt u graag nader van gedachten wisselen over de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo Hulp bij het huishouden, dan horen wij graag van u. Sowieso hebben altijd vooraf contact met u, want verschillende details zullen wij op maat en specifiek afgestemd op uw situatie met elkaar bespreken.

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

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.