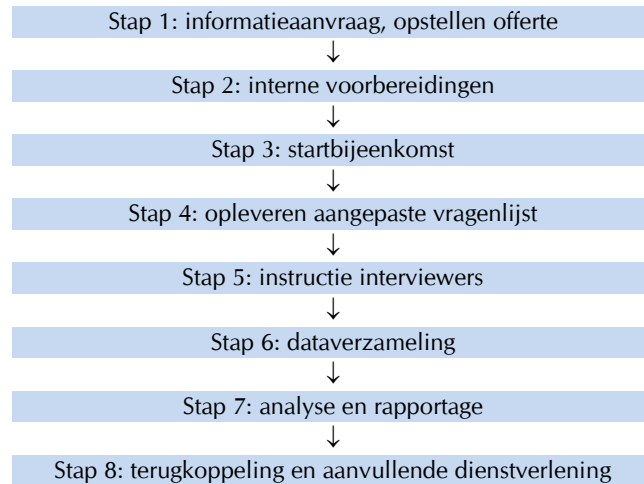


Werkwijze Ipsos Facto - cliëntervaringsonderzoek

Elk cliëntervaringsonderzoek bestaat uit een aantal opeenvolgende stappen:



Hieronder wordt de opbouw van het onderzoek beschreven. Uiteraard is elk onderzoek anders, zodat de invulling van elke stap in de praktijk kan variëren. Het uitgangspunt is altijd dat we gezamenlijk kijken naar de meest geschikte aanpak voor uw organisatie.

1. *Informatieaanvraag, opstellen offerte*

Elk onderzoek start met een informatieverzoek van de opdrachtgever. Ipsos Facto levert algemene informatie over de methode en werkwijze en maakt (indien gewenst) een prijsopgave op maat (binnen een week na aanvraag).

2. *Interne voorbereidingen*

Vaak moet er binnen de organisatie nog het een en ander worden uitgezocht voordat het onderzoek daadwerkelijk van start kan gaan. Denk aan het intern bespreken van de vragenlijst, waar mogelijk met input van cliënten of cliëntenraad. Ook kunnen alvast de mogelijkheden met betrekking tot dataverzameling worden onderzocht (bepalen wie geïnterviewd kan/wil worden, selecteren interviewers).

3. *Startbijeenkomst*

Het onderzoek start met een gezamenlijke bijeenkomst. We bepalen dan welke aanpassingen aan de vragenlijst gewenst zijn (denk aan selectie van modules, toevoegen van specifieke vragen en het aanpassen van vragen aan eigen definities of taalgebruik) en hoe we de dataverzameling vorm gaan geven (schriftelijk of interviews, combinatie daarvan, eventueel vertegenwoordigers voor cliënten die niet kunnen praten). Vaak wordt ook een vertegenwoordiger van de cliëntenraad uitgenodigd bij de startbijeenkomst.

4. *Opleveren aangepaste vragenlijst*

Ipsos Facto past de vragenlijst aan op basis van hetgeen is besproken, en koppelt deze terug aan de opdrachtgever. Eventueel kan nog een keer een terugkoppeling volgen op de aangepaste vragenlijst, waarna de puntjes op de i worden gezet. In de regel wordt de definitieve vragenlijst digitaal door ons aangeleverd, en zorgt de opdrachtgever voor

vermenigvuldiging en verspreiding ervan. Ipsos Facto levert antwoordenvellen waarmee respondenten of interviewers de vragenlijst kosteloos kunnen terugsturen.

5. *Instructie interviewers*

De opdrachtgever zorgt voor werving en selectie van interviewers in de eigen organisatie. Bij voorkeur gaat het om een team van medewerkers die ervaring hebben met het communiceren met mensen met een beperking, maar die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de zorg voor de te interviewen cliënten (geen persoonlijk begeleiders die 'eigen' cliënten interviewen). Ipsos Facto levert uitgebreide schriftelijke instructies voor de uitvoering van de interviews, en licht deze -indien gewenst- ook persoonlijk toe aan de interviewers. Interviewers krijgen van ons ook een toelichting op het evaluatieformulier, dat na elk interview dient te worden ingevuld (met enkele vragen over de bruikbaarheid van het interview en de belangrijkste uitkomsten).

6. *Dataverzameling*

De dataverzameling bestaat veelal uit interviews met cliënten, eventueel aangevuld met schriftelijke dataverzameling (vragenlijsten) onder cliënten en/of vertegenwoordigers. De precieze aanpak varieert per populatie en wordt in overleg bepaald. Vooraf wordt een planning gemaakt en een deadline vastgesteld. Interviewers en/of cliënten (en vertegenwoordigers) sturen de vragenlijsten terug naar Ipsos Facto (met een antwoordenvolp), en wij monitoren de respons en zorgen voor invoer in een databestand. De ingevulde vragenlijsten worden na afloop van het onderzoek teruggestuurd naar de opdrachtgever, en kunnen dan indien gewenst aan het persoonlijk dossier worden toegevoegd.

7. *Analyse en rapportage*

Nadat alle vragenlijsten zijn ingevoerd in het databestand wordt begonnen met analyse en rapportage. In zowel de analyse als rapportage wordt onderscheid gemaakt in (ten minste) drie niveaus: (1) gehele organisatie, (2) organisatie-eenheden of locaties en (3) individuele cliënten. In het **rapport** worden de resultaten op organisatieniveau beschreven en worden uitsplitsingen gemaakt naar afdelingen of vormen van dienstverlening (denk aan dagbesteding of ambulante begeleiding). Indien gewenst maken we in aanvulling op de hoofd rapportage korte **rapportages op locatieniveau** ('factsheets', voor locaties met ten minsten 10 cliënten). Ten slotte wordt een databestand gemaakt voor de opdrachtgever, met alle relevante informatie per cliënt (antwoorden op de open vragen, verbeterpunten die volgens de interviewer duidelijk naar voren zijn gekomen tijdens het interview). Indien gewenst kan per cliënt ook een **persoonlijk dossier** worden gemaakt met daarin een overzicht van de antwoorden en mogelijke verbeterpunten op individueel niveau. Ook kan, bij herhaalde metingen, worden getoond wat de veranderingen ten opzichte van de vorige meting zijn. Beide uitkomsten (verbeterpunten en ontwikkelingen in de tijd) kunnen bruikbare aanknopingspunten zijn voor bijvoorbeeld een zorgplanbespreking.

8. Terugkoppeling en aanvullende dienstverlening

Het onderzoek wordt afgesloten met een bespreking van de resultaten (conceptrapport), waarna de laatste aanpassingen worden gedaan en het eindrapport opgeleverd. Indien gewenst kunnen de resultaten gepresenteerd worden aan bijvoorbeeld het management van een organisatie. Voor de terugkoppeling naar cliënten of vertegenwoordigers kan daarnaast een toegankelijke samenvatting van het rapport worden aangeleverd. Ook is het mogelijk om aanvullende analyses uit te voeren op bepaalde groepen cliënten of vormen van dienstverlening, bijvoorbeeld om bepaalde opvallende resultaten te kunnen duiden.