

# Informatieboekje

## RAAD & DAAD ONDERZOEK



Haal meer uit uw onderzoek!



Copyright © 2009 RAAD & DAAD ONDERZOEK. Populierenhof 24 – 2411 TB Bodegraven – Nederland. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAAD & DAAD ONDERZOEK.

# Inhoudsopgave

1.	Wat en wie is RAAD & DAAD ONDERZOEK? .....	5
2.	RAAD & DAAD ONDERZOEK: essentiële plus .....	7
3.	Producten .....	9
3.1	Uitbesteden van onderzoek	10
3.2	Begeleiding eigen onderzoek	11
3.3	CQ-wijzer	13
3.4	Statistische analyses	16
3.5	Groepsgesprekken	18
4.	Soorten onderzoek .....	21
4.1	Onderzoek cliënttevredenheid	22
4.2	Onderzoek medewerkerstevredenheid	24
4.3	Evaluatie-onderzoek	25
4.4	Beleids-onderzoek	26
4.5	Werklastmeting	27
4.6	Verkenkend onderzoek	28
4.7	Beschrijvend onderzoek	29
4.8	Verklarend onderzoek	30
4.9	Experimenteel onderzoek	31
5.	Curriculum Vitae .....	33
6.	Contact .....	35



# 1. Wat en wie is RAAD & DAAD ONDERZOEK?

RAAD & DAAD ONDERZOEK is een onderzoeksbureau, waarbij gebruikswaarde voor en afstemming met de opdrachtgever samen gaan met verantwoorde toepassing van de onderzoeksmethodologie.

(Non)profit-organisaties die kiezen voor:

- verantwoorde onderzoeksresultaten
- maximale benutting van het potentieel binnen de eigen gelederen
- kostenbewustzijn

kieszen voor RAAD & DAAD.

## Wat is RAAD & DAAD ONDERZOEK?

RAAD & DAAD is een onderzoeksbureau dat zich richt op het behalen van groter rendement uit onderzoek. U kunt zelf bepalen in hoeverre u het onderzoek *samen* (zie § 3.2) met RAAD & DAAD wilt doen of compleet wilt uitbesteden (zie § 3.1). Vandaar ook onze naam: RAAD & DAAD ONDERZOEK. Wij adviseren u bij het zelf doen van onderzoek en/of voeren onderzoek(sdelen) voor u uit. Met 'Raad & Daad' staan we voor u klaar!

In hoofdstuk 2 staat hoe RAAD & DAAD méér uit uw onderzoek haalt.

## Wie is RAAD & DAAD ONDERZOEK?

RAAD & DAAD is in 2009 opgericht door dr. Marco Algera. Zie ook hoofdstuk 5.



*Dr. Marco Algera*



## 2. RAAD & DAAD ONDERZOEK: essentiële plus

Er wordt heel wat onderzoek gedaan in Nederland en zeker in de gezondheidszorg. Sommige onderzoeken zijn verplicht gesteld door de overheid of financiers. Ander onderzoek wordt door zorg-instellingen zelf in gang gezet om bepaalde management-informatie boven tafel te krijgen. Vaak voeren zorg-instellingen dergelijk onderzoek zelf uit.

RAAD & DAAD ONDERZOEK is van mening dat verricht onderzoek veelal met een groter rendement aangewend kan worden dan slechts een gebruikelijke presentatie van percentages en gemiddelden.

Hoe haalt RAAD & DAAD méér uit uw onderzoek dan doorgaans gebeurt, met andere woorden: op welke manier biedt RAAD & DAAD de essentiële plus op uw onderzoek?

### **Kwaliteit eigen onderzoek verhogen**

Door uw organisatie te begeleiden (zie § 3.2) bij door uw eigen personeel uit te voeren onderzoek, kan de waarde van dat onderzoek fors toenemen. Vragen worden eenduidig gesteld en antwoord-mogelijkheden sluiten aan bij wat respondenten zouden willen invullen. En wat te denken van responsverhoging? Statistische analyses (zie § 3.4) van de verzamelde gegevens maken duidelijk of bijvoorbeeld cliënten-oordelen verschillen al naar gelang de zorg die ze afnemen.

Met andere woorden: door *onze* onderzoeksmethodologische kennis toe te passen op *uw* onderzoek wordt de betrouwbaarheid daarvan groter en de gebruikswaarde navenant.

### **Door-analyseren verzamelde data**

Ook (al dan niet verplicht) eerder verzamelde gegevens kunnen dóórgeanalyseerd (zie § 3.4) worden voor concrete management-informatie. Een onderzoeksvraag die de statistiek kan beantwoorden, is bijvoorbeeld of oudere zorggebruikers of medewerkers wezenlijk andere visies op een bepaalde zaak hebben dan jongere.

### **Illustratieve achtergrondverhalen**

En wat te denken van groeps-gesprekken (zie § 3.5) met respondenten om het verhaal *achter* die cijfers te weten te komen? U zult versteld staan van wat uit zulke gesprekken naar voren komt. Bovendien blijken respondenten in de praktijk deze extra aandacht voor hun verhaal en ervaringen zeer te waarderen. Uw goodwill wordt erdoor versterkt.

### **Aanbevelingen**

Door jarenlange ervaring met onderzoek van de gezondheidszorg kunt u een paar gedegen aanbevelingen tegemoet zien, herkenbaar en bruikbaar in uw dagelijkse praktijk.

Neemt u contact (zie hoofdstuk 6) op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.

### **Methodologisch advies / CQ-Wijzer**

Ook als u een (verplicht) onderzoek *niet* wilt laten uitvoeren door RAAD & DAAD, kunt u toch advies krijgen bij het selecteren van een onderzoeksbureau. Ook kunt u hulp (zie § 4.1) krijgen bij het formuleren van onderzoeksvragen, bij het beoordelen van een offerte of kunt u de waarde van het onderzoeksrapport door ons laten bepalen. Daar waar het de CQ-Index betreft, heeft RAAD & DAAD ONDERZOEK de *CQ-Wijzer* (zie § 3.1) ontwikkeld.



## 3. Producten

RAAD & DAAD ONDERZOEK biedt de volgende mogelijkheden:

- Uitbesteden van onderzoek (§ 3.1)
- Begeleiding eigen onderzoek (§ 3.2)
- CQ-wijzer (§ 3.3)
- Statistische analyses (§ 3.4)
- Groepsgesprekken (§ 3.5).

### 3.1 Uitbesteden van onderzoek

Wilt u een onderzoek doen of bent u verplicht een onderzoek te laten verrichten? En heeft u niet de tijd of de capaciteit om dat zelf te doen? Of u wilt zo weinig mogelijk last hebben van de 'sores' van een onderzoek?

RAAD & DAAD ONDERZOEK kan elk onderzoek voor u uitvoeren op een professionele wijze, snel en – door korte lijnen – in goed overleg met u. Wij hanteren concurrerende tarieven.

U kunt elk onderzoek met een gerust hart aan RAAD & DAAD overlaten; het is in goede handen!

U kunt voor onder andere de volgende soorten onderzoek bij RAAD & DAAD terecht:

- Onderzoek cliënttevredenheid (§ 4.1)
- Onderzoek medewerkerstevredenheid (§ 4.2)
- Evaluatie-onderzoek (§ 4.3)
- Beleids-onderzoek (§ 4.4)
- Werklastmeting (§ 4.5).

Maar ook voor andersoortig onderzoek staan wij graag met 'Raad & Daad' voor u klaar!

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 3.2 Begeleiding eigen onderzoek

Stel: uw wilt antwoorden hebben op bepaalde (beleids)vragen. U kiest ervoor om dit via een onderzoek te bereiken. U heeft weliswaar één of meer stafmedewerkers in dienst, maar:

- die zijn voor slechts een beperkt aantal uren hiervoor vrij te maken
- of: stafmedewerkers zouden wel tijd hebben, maar beschikken niet over alle capaciteiten, die voor een dergelijk onderzoek nodig zijn
- of: u wilt de regie in handen houden: het is immers *uw* onderzoek
- of: gelet op gevoeligheden in uw organisatie is het beter om bij (delen van) het onderzoek een externe partij te betrekken
- of: u wilt op kosten besparen en het onderzoek niet volledig uitbesteden en liever samenwerken met een derde en deskundige partij.

Dan is het goed om te weten dat RAAD & DAAD ONDERZOEK graag met uw organisatie samenwerkt aan een verantwoord onderzoek! Door *onze* onderzoeksmethodologische kennis toe te passen op *uw* onderzoek wordt de betrouwbaarheid daarvan groter en de gebruikswaarde navenant!

*Met welke werkzaamheden kan RAAD & DAAD u terzijde staan?*

- Begeleiding van uw eigen personeel bij het doen van (bepaalde delen van het) onderzoek
- Helpen bij het formuleren van de juiste onderzoeksvragen
- Meedenken over of becommentariëren van de gekozen onderzoeksopzet
- Inventariseren of adviseren hoe de onderwerpen van onderzoek te bepalen
- Zorg dragen voor goede, eenduidige vraagstelling van de vragenlijst
- Advies hoe de verspreiding van vragenlijsten aan te pakken (logistiek)
- Advies over responsverhogende acties of werving voor groepsgesprekken
- (Hulp bij) invoeren van gegevens
- Eenvoudige statistiek (berekening van percentages en gemiddelden)
- Statistische technieken (bijv. analyses van verschillen tussen subgroepen)
- Rapportage (hulp bij het schrijven, checken van door uzelf getrokken conclusies, opstellen van aanbevelingen)
- Presentatie (samen een PowerPoint presentatie maken, resultaten laten presenteren door RAAD & DAAD).

U kunt voor onder andere de volgende soorten onderzoek bij RAAD & DAAD terecht:

- Onderzoek cliënttevredenheid (§ 4.1)
- Onderzoek medewerkerstevredenheid (§ 4.2)
- Evaluatie-onderzoek (§ 4.3)
- Beleids-onderzoek (§ 4.4)
- Werklastmeting (§ 4.5).

Maar ook voor andersoortig onderzoek staan wij graag met 'Raad & Daad' voor u klaar!

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

### 3.3 CQ-Wijzer

Uw wilt CQ-onderzoek in de sectoren van verpleeghuizen, verzorgingshuizen of de thuiszorg laten doen?

De formele Consumer Quality Index mag door slechts een beperkt aantal geaccrediteerde onderzoeksbureaus<sup>1</sup> afgenomen worden. RAAD & DAAD ONDERZOEK kan zich (als eenmansbedrijf) per definitie niet laten accrediteren, omdat hiervoor het 'vier ogen'-principe geldt.

Kan RAAD & DAAD dan helemaal niets voor u betekenen op CQ-gebied? Zeker wel!

- Ten eerste kan RAAD & DAAD u adviseren welk geaccrediteerd bureau het best aansluit bij uw criteria voor zo'n meetbureau (zie § 3.3.1)
- Ten tweede kan RAAD & DAAD een tussentijdse CQ-meting verrichten (zie § 4.1).

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

---

<sup>1</sup> Zie [www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie/geaccrediteerde-meetorganisaties](http://www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie/geaccrediteerde-meetorganisaties)

### 3.3.1 CQ-Wijzer

U moet de Consumer Quality Index, kortweg CQ-onderzoek, laten afnemen en u weet niet door welk van de geaccrediteerde bureaus u dat het beste kunt laten doen?

RAAD & DAAD ONDERZOEK heeft de *CQ-wijzer* ontwikkeld, een instrument dat vergelijkbaar is met de Stemwijzer (voor een advies op welke politieke partij u zou kunnen stemmen, na beantwoording van een aantal vragen).

U kunt natuurlijk bij alle CQ-meetbureaus een offerte aanvragen, maar het gaat veel tijd kosten om die allemaal op hun merites te beoordelen. Zou het niet efficiënter zijn als u de criteria die u zelf aanlegt bij de keuze van een meetbureau, kunt opgeven aan een onafhankelijke derde, die al die meetbureaus kent en dan te horen krijgt welke twee of drie meetbureaus het beste matchen met die criteria? Dan hoeft u bij alleen *die* bureaus een offerte aan te vragen. Andere bureaus zouden toch afgevallen zijn, omdat ze onvoldoende aan uw eisen konden voldoen.

#### Voorwerk alvast gedaan

RAAD & DAAD biedt nu die mogelijkheid om u veel voorwerk uit handen te nemen. Voor een fractie van de tijd- en dus kosten-investering voor uw organisatie geeft RAAD & DAAD u een gedegen en onafhankelijk advies!

#### Gedegen advies

Bijna alle CQ-meetbureaus werken aan de CQ-wijzer mee. Het advies is dus breed georiënteerd en wordt regelmatig geactualiseerd.

#### Resultaat

Omdat RAAD & DAAD niet met één bepaald meetbureau geassocieerd wil worden (onafhankelijkheid), zal het advies nooit uit slechts één meetbureau bestaan. Is er echt maar één bureau dat perfect overeenkomt met uw criteria, dan zullen er toch één of twee second-best opties gegeven worden. Bovendien: in gesprek met de geadviseerde meetbureaus moet blijken met welk bureau uw organisatie de beste 'klik' heeft; dat kan nooit uitputtend vervat worden in een selectie-instrument als de CQ-wijzer.

Dus bespaar op kosten en tijd, inventariseer uw keuze-criteria waaraan het voor u meest geschikte meetbureau dient te voldoen en dien uw advies-aanvraag vandaag nog in.

Neemt u daarvoor contact op met RAAD & DAAD. Ook voor meer informatie over de werkwijze van de CQ-wijzer staan wij u uiteraard graag te woord!

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 3.4 Statistische analyses

Door statistische analyses krijgt u heel gerichte management-informatie in handen op grond waarvan u gefundeerde beleidsmaatregelen kunt treffen. RAAD & DAAD ONDERZOEK kan u die management-informatie verschaffen.

Stel: u laat een cliëntenraadpleging of een medewerkersraadpleging uitvoeren. De verkregen gegevens geven een goede indruk van wat de doelgroep denkt of wil. Een extra slag wordt echter geslagen als er daarna nog statistische bewerkingen worden gedaan, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen bepaalde subgroepen cliënten respectievelijk medewerkers.

### Voorbeeldconclusie 1

Een conclusie kan dan zijn, dat de informatievoorziening aan oudere respondenten verbetering behoeft, maar dat jongere respondenten daarover wel tevreden zijn. Een aanbeveling gaat dan in de richting van extra informatie te verstrekken, speciaal gericht op oudere mensen. Het zou onzin zijn om ook jongere mensen nog weer extra van informatie te voorzien via een algemene voorlichtingscampagne, want die *waren* immers al positief in hun oordelen.

### Voorbeeldconclusie 2

Een andere conclusie kan zijn dat mensen die slechts één zorgproduct afnemen meer of juist minder tevreden zijn over een bepaald onderwerp dan zorggebruikers met een combinatie van zorgproducten. Zou dat wellicht aan de onderlinge afstemming van zorgprofessionals liggen? Zo kunnen er ook verschillen aangetoond worden tussen andere subgroepen, bijvoorbeeld naar geslacht of locatie of welk andere criterium dan ook, zolang het in het onderzoek maar gemeten is en de subgroepen niet te klein zijn.

De grote winst deze verschillen op te sporen met behulp van statistische technieken, is dat de gevonden verschillen geen toevalstreffers zijn. Dat kan wel het geval zijn, wanneer u twee groepsgemiddelden zonder meer met elkaar vergelijkt. U kunt er gerust van uitgaan dat de gevonden 'statistisch significante' verschillen wezenlijke, boven toeval verheven verschillen zijn, die ertoe doen. Ze vormen een verantwoord uitgangspunt voor uw beleidskeuzen.



Ook wanneer er op bepaalde onderwerpen géén statistische significante verschillen kunnen worden aangetoond, kan dat een belangwekkend resultaat zijn. Zo was er eens een zorg-instelling die het werk op een nieuwe manier ging organiseren, met als uitgangspunt dat zorggebruikers er niets van mochten merken in negatieve zin. Toen uit de analyses van een evaluatie-onderzoek (zie § 4.3) over twee metingen bleek dat er op de meeste punten geen verschillen waren in cliënten-oordelen, was de Raad van Bestuur zeer tevreden.

Als blijkt dat er wel verschillen aantoonbaar zijn, dan kunnen daarvoor verklaringen gezocht worden door het management van de organisatie, indien gewenst daarin ondersteund door RAAD & DAAD. Het kan ook heel verhelderend zijn in gesprek (zie § 3.5) te gaan met een groep respondenten (bijvoorbeeld zorggebruikers of medewerkers) om hen verklaringen te laten bedenken voor gevonden verschillen of onverwacht uitgebleven verschillen.

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 3.5 Groepsgesprekken

Groepsgesprekken van RAAD & DAAD ONDERZOEK zijn een kwalitatief (niet cijfermatig) antwoord op bepaalde onderzoeksvragen. Ze worden met name ingezet bij verkennend (zie § 4.6), beschrijvend (zie § 4.7) of verklarend onderzoek (zie § 4.8).

### Verkenning

Als nog onbekend is wat er zoal speelt bij bepaalde geledingen binnen de organisatie, is een verkennend groepsgesprek heel geschikt. Soms leveren dergelijke gesprekken al voldoende informatie op, die nieuw is voor het management of die bepaalde vermoedens ondersteunt. Vaker zal de informatie uit zulke groepsgesprekken input zijn voor een breder opgezet onderzoek: welke zaken zijn het waard om te onderzoeken in deze setting?

### Beschrijving

Als een kwantitatief (cijfermatig) onderzoek verricht is (bijvoorbeeld een CQ-meting, kunnen via één of meer groepsgesprekken achtergronden bij de resultaten gevraagd worden: wat is het verhaal achter de cijfers? U zult versted staan van de waarde van de informatie die dan boven tafel komt!

Om een voorbeeld te geven: tijdens een groepsgesprek bleek dat een paar zorggebruikers geen maandelijks magazine van hun zorg-instelling kregen, hoewel dat huis-aan-huis verspreid werd. Doorvragen leerde dat de NEE/NEE-sticker op de brievenbus bezorging verhinderde. Als het management wil dat iedereen het blad echt krijgt, moet het gepersonifieerd verstuurd worden, zo luidde een aanbeveling.

### Verklaring

Ook worden groepsgesprekken gebruikt om verklaringen van bevindingen te inventariseren. Hoe moeten bepaalde gevonden verschillen geduid worden? Laat bijvoorbeeld diverse groepen medewerkers, elk van een andere locatie, met elkaar in discussie gaan over verklaringen waarom de ene locatie beter scoort op een bepaald aspect dan de andere.

Groepsgesprekken zijn niet representatief (daarvoor is veelal reeds schriftelijk onderzoek gedaan), maar wel illustratief! Deze werkwijze bevordert de betrokkenheid van respondenten bij het onderzoek en bij de organisatie. De goodwill van hen voor uw organisatie wordt erdoor vergroot. Men waardeert het doorgaans zeer, dat de organisatie aandacht heeft voor hun verhaal en mening en daarvan gebruik wil maken. De veilige setting met een externe, onafhankelijke gespreksleider van RAAD & DAAD helpt menig deelnemer aan een groepsgesprek de mond te openen.

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.  
Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!



## 4. Soorten onderzoek

RAAD & DAAD ONDERZOEK verricht onder andere de volgende typen onderzoek:

- Onderzoek cliënttevredenheid (§ 4.1)
- Onderzoek medewerkerstevredenheid (§ 4.2)
- Evaluatie-onderzoek (§ 4.3)
- Beleids-onderzoek (§ 4.4)
- Werklastmeting (§ 4.5).

Maar ook voor andersoortig onderzoek staan wij graag met 'Raad & Daad' voor u klaar!

RAAD & DAAD ONDERZOEK houdt zich bezig met de volgende methoden van onderzoek:

- Verkennend onderzoek (§ 4.6)
- Beschrijvend onderzoek (§ 4.7)
- Verklarend onderzoek (§ 4.8)
- Experimenteel onderzoek (§ 4.9).

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.1 Onderzoek cliënttevredenheid

U wilt graag weten hoe klanten denken over uw organisatie en/of over de zorgverlening die u biedt. Klanten kunnen de directe zorggebruikers (cliënten, bewoners) zelf zijn, maar ook hun contactpersonen (bijvoorbeeld bij afdelingen Psychogeriatrie of in de verstandelijk gehandicaptensector).

Het meest voor de hand liggend is vragenlijsten te gebruiken, die momenteel in heel Nederland in de V&VT-sector (verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg) als de standaard gelden. Het gaat hierbij om de Consumer Quality Index, kortweg CQ-onderzoek. De bijbehorende vragenlijsten richten zich op intramurale en extramurale zorggebruikers of hun contactpersonen. (Uiteraard zijn ook andere vragenlijsten mogelijk.)

De formele Consumer Quality Index mag door slechts een beperkt aantal geaccrediteerde onderzoeksbureaus<sup>2</sup> afgenomen worden. RAAD & DAAD ONDERZOEK kan zich (als eenmansbedrijf) per definitie niet laten accrediteren, omdat hiervoor het 'vier ogen'-principe geldt.

Kan RAAD & DAAD dan helemaal niets voor u betekenen op CQ-gebied? Zeker wel!

### Tussentijdse CQ-meting

Hoewel het tweejaarlijkse, verplichte CQ-onderzoek door een geaccrediteerd bureau verricht moet worden, kan RAAD & DAAD moeiteloos een tussenmeting met dezelfde vragenlijst uitvoeren. Na het opvragen van uw eigen gegevens van

de laatste CQ-meting bij uw CQ-meetbureau, kan door statistische analyse (zie § 3.4) bepaald worden of beleids-maatregelen al enig effect sorteren. Dit geeft uw organisatie mogelijkheden om bij te sturen, zodat uw score op de 'officiële' CQ-meting

---

<sup>2</sup> Zie [www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie/geaccrediteerde-meetorganisaties](http://www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie/geaccrediteerde-meetorganisaties)

alleen maar hoger kan worden. Voor alle duidelijkheid: gegevens van een tussenmeting kunnen niet aan kiesbeter.nl doorgeleverd worden.

Uiteraard kan er ook een nieuwe vragenlijst ontwikkeld worden, speciaal toegesneden op uw wensen en uw situatie. Neemt u in dat geval contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor meer informatie.

### **Advies welk meetbureau: de CQ-wijzer**

Ook al 'mag' RAAD & DAAD geen officieel CQ-onderzoek doen, u kunt ons wel vragen om een advies welk geaccrediteerd CQ-meetbureau het beste aansluit bij uw wensen. Zie § 3.3 voor advies voor het voor u meest geschikte CQ-meetbureau: de CQ-wijzer.

Op verschillende manieren kan RAAD & DAAD méér uit uw cliëntenraadpleging halen dan doorgaans gebeurt.

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek (zie hoofdstuk 2)!

## 4.2 Onderzoek medewerkerstevredenheid

Wat vinden uw medewerkers van uw organisatie en hoe beleven zij doorgaans hun werk? Deze vraag kan met behulp van een medewerkersraadpleging beantwoord worden. Hiervoor zijn verschillende instrumenten geschikt. De meest gebruikelijke is een vragenlijst, maar ook één of meer groepsgesprekken kunnen onderzoeksvragen op dit gebied beantwoorden. Bestaande vragenlijsten gaan vaak over:

- Werk-omstandigheden
- Communicatie
- Personeelsbeleid
- Bedrijfscultuur
- Welzijn van medewerkers
- Toekomstperspectief.

Daarnaast komt in dergelijke vragenlijsten vaak een werk-inhoudelijk deel terug.

Uiteraard kan er ook een nieuwe vragenlijst ontwikkeld worden, speciaal toegesneden op uw wensen en uw situatie. Neemt u in dat geval contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor meer informatie.

Op verschillende manieren kan RAAD & DAAD méér uit uw medewerkersraadpleging halen dan doorgaans gebeurt. Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!



### 4.3 Evaluatie-onderzoek

Uw organisatie gaat binnenkort iets nieuws invoeren of heeft dat onlangs gedaan. Uiteraard wilt u weten of de innovatie het beoogde effect sorteert. Hiervoor is evaluatie-onderzoek geschikt. Een speciale vorm betreft beleids-onderzoek (zie § 4.4). De beste evaluatie is door het verrichten van een nulmeting (voorafgaande aan de implementatie) en geruime tijd later een herhalingsmeting met hetzelfde instrument (vragenlijst). Door statistische vergelijking kan dan bepaald worden of er al dan niet resultaten geboekt zijn. Maar ook als de innovatie al doorgevoerd is en het voor een nulmeting te laat is, kan nog steeds onderzocht worden wat het feitelijke effect op een bepaald tijdstip is.

Dit soort onderzoek wordt uiteraard speciaal toegesneden op uw wensen en uw situatie. Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor meer informatie.

Op verschillende manieren kan RAAD & DAAD méér uit uw evaluatie-onderzoek halen dan doorgaans gebeurt. Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.4 Beleids-onderzoek

Stel: u wilt weten wat het effect van één van uw beleidsmaatregelen is voor bepaalde groepen belanghebbenden. U denkt daarbij aan bijvoorbeeld:

externe partijen zoals:

- het regionale Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ)
- de gemeente (WMO)
- uw zorgkantoor

interne partijen zoals:

- uw medewerkers
- huidige zorggebruikers
- toekomstige zorggebruikers
- uw OndernemingsRaad

Door per groep van belanghebbenden vragenlijsten op te stellen kan veel informatie op een snelle en goedkope wijze verkregen worden. Wanneer bepaalde onderdelen van de vragenlijsten elkaar overlappen, kunnen (statistische) vergelijkingen gemaakt worden tussen de betrokken groepen. Dergelijk onderzoek lijkt in bepaalde opzichten op evaluatie-onderzoek (zie § 4.3).

Dit soort onderzoek wordt uiteraard speciaal toegesneden op uw wensen en uw situatie. Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor meer informatie.

Op verschillende manieren kan RAAD & DAAD méér uit uw beleids-onderzoek halen dan doorgaans gebeurt. Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.5 Werklastmeting

Als u in kaart wilt brengen waarmee uw zorgpersoneel zich bezig houdt gedurende een dienst, kan op eenvoudige wijze een werklastmeting verricht worden. Gedurende enige tijd wordt er ter plekke geturfd hoeveel tijd een bepaalde functiegroep besteedt aan van te voren bepaalde activiteiten. Hierbij valt te denken aan:

- directe zorgverlening (bijvoorbeeld handen aan het bed of direct contact met de zorggebruiker)
- indirecte zorgverlening (bijvoorbeeld rapporteren en overdragen)
- communicatie en overleg (bijvoorbeeld vergaderingen)
- persoonlijke tijd (bijvoorbeeld koffiepauze of privé-gesprekken).

Het resultaat geeft u inzicht in welk aandeel van de werktijd gespendeerd wordt aan bijvoorbeeld vergaderingen. U kunt dan zelf bepalen of u de verhouding tussen de diverse categorieën werkzaamheden acceptabel vindt. Ook kunt u na een werklastmeting nagaan of hier verschillen zitten tussen afdelingen of locaties en tussen diverse functiegroepen binnen uw organisatie.

Kortom: een werklast-onderzoek biedt veel aanknopingspunten voor beleidsbepaling.

Dit soort onderzoek wordt uiteraard speciaal toegesneden op uw wensen en uw situatie. Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.

Op verschillende manieren kan RAAD & DAAD méér uit uw werklast-onderzoek halen dan doorgaans gebeurt. Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.6 Verkennend onderzoek

Verkennend onderzoek is te gebruiken als het nog niet zo goed bekend is wat bepaalde groepen belanghebbenden bij een organisatie belangrijk vinden of waarop zij een organisatie beoordelen.

Belanghebbenden kunnen zijn:

- cliënten
- eigen medewerkers
- leveranciers
- zorgverzekeraars
- regionale en lokale overheden
- andere stakeholders.

Een andere toepassing van verkennend onderzoek is het maken van een inventarisatie van de juiste onderzoeksvragen. Wilt u een bepaald onderzoek niet door RAAD & DAAD ONDERZOEK laten doen, dan kunt u ons toch inschakelen om methodologisch advies. Wij fluisteren u de vragen in waarop u antwoord wilt hebben in het offerte-stadium. In een latere fase kunnen wij voor u een opgeleverd rapport beoordelen op z'n merites.

Ook het selecteren van een meetbureau (zie § 3.3.1) voor het afnemen van de verplichte CQ-Index kan als vorm van verkennend onderzoek gezien worden.

Vaak wordt verkennend onderzoek verricht ter voorbereiding van een groter beschrijvend onderzoek (zie § 4.7). Veel toegepaste methoden zijn groepsgesprekken (zie §3.5) en korte vragenlijsten (zie § 3.1).

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.7 Beschrijvend onderzoek

Beschrijvend onderzoek vindt doorgaans plaats in de vorm van vragenlijst-onderzoek. Op relatief goedkope en snelle wijze levert dergelijk onderzoek veel informatie op over (de meningen van) belanghebbenden bij een organisatie. De organisatie krijgt een representatief beeld van wat er bij de onderzoeksgroep leeft met betrekking tot een bepaald onderwerp.

U kunt dergelijk onderzoek helemaal aan RAAD & DAAD ONDERZOEK uitbesteden (zie § 3.1), maar ook is een samenwerkingsproject (zie § 3.2) mogelijk, waarbij u alleen *die* onderdelen uitbesteedt, waarvoor uw organisatie zelf de kennis of tijd niet heeft.

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden. Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.8 Verklarend onderzoek

Verklarend onderzoek kan zowel kwantitatief (cijfermatig) als kwalitatief (in woorden) zijn.

### **Kwantitatief verklarend onderzoek**

Kwantitatief verklarend onderzoek betreft statistische analyses (zie § 3.4) van verschillen tussen bepaalde subgroepen (bijvoorbeeld tussen locaties of zorgproducten onderling) op grond van reeds verzamelde data. Hierdoor kan het management specifieke acties richten op bepaalde subgroepen, die minder positieve (ondergemiddelde) resultaten laten zien.

### **Kwalitatief verklarend onderzoek**

Kwalitatief verklarend onderzoek gaat over groepsgesprekken (zie § 3.5) die het verhaal achter het cijfermateriaal vertellen. Dit is het 'vlees op de kwantitatieve botten': illustratief en verhelderend. U zult zich verbazen over de oplossingsgerichtheid van zorggebruikers en/of medewerkers!

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.  
Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!

## 4.9 Experimenteel onderzoek

Experimenteel onderzoek bestaat uit een aantal deel-onderzoeken:

- voorafgaand aan de implementatie van iets nieuws wordt een nulmeting gedaan
- enige tijd nadien volgt nog weer een (aantal) meting(en).

Het effect van de innovatie kan zo statistisch bepaald worden (zie § 3.4). Het resultaat is dan ook gerichte en betrouwbare informatie, waarop het management verantwoorde beleidskeuzen kan baseren.

Deze onderzoeksmethode wordt vaak gebruikt bij evaluatie-onderzoek (zie § 4.3) of beleids-onderzoek (zie § 4.4).

Neemt u contact op met RAAD & DAAD ONDERZOEK voor alle mogelijkheden.

Wij garanderen u een essentiële plus op uw onderzoek!





## 5. Curriculum Vitae



Dr. Marco Algera

Dr. Marco Algera is degene die de opdrachten aan en onderzoeken door RAAD & DAAD ONDERZOEK uitvoert en/of begeleidt.

Hij is HBO-verpleegkundige en gezondheidswetenschapper. In 2005 is hij gepromoveerd.

Sinds 1992 heeft Marco als onderzoeker op tal van projecten gewerkt, zoals evaluatie-onderzoek, werklastmeting en tevredenheids-onderzoek.

Hij werkte in dienst van de Universiteit Maastricht en voor grote onderzoeksbureaus als KPMG (Maarssen), Research voor Beleid (Leiden), Nivel (Utrecht) en Cliënt & Kwaliteit (Utrecht).

Daarnaast heeft hij veel trainingen verzorgd en artikelen geschreven.

Marco werkt met name voor organisaties in gezondheidszorg en welzijn, overheden, andere non-profit-organisaties en zorgverzekeraars.

Hij wordt gezien als een betrouwbare persoonlijkheid, die wéét hoe methodologisch verantwoord onderzoek te doen, die analytisch sterk is, die het probleem van de klant op het oog heeft en die geduldig coacht. In groepsgesprekken weet hij snel een vertrouwde sfeer neer te zetten – een plakje cake doet wonderen! – waardoor de monden opengaan.



## 6. Contact

U kunt contact opnemen met RAAD & DAAD ONDERZOEK op onderstaande wijzen.

### **Raad & Daad Onderzoek**

Populierenhof 64

2411 TB BODEGRAVEN

m: 06 – 41 08 68 21

t: 0172 – 652 672 (privé)

e: [info@raadendaadonderzoek.nl](mailto:info@raadendaadonderzoek.nl)

i: [www.raadendaadonderzoek.nl](http://www.raadendaadonderzoek.nl)

Vraag gerust om meer informatie over één of meer onderwerpen uit dit Informatieboekje.

Of maak anders een afspraak voor een vrijblijvend, oriënterend gesprek.

Tarieven en leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar.

RAAD & DAAD ONDERZOEK staat ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 27340260. BTW-nr.: NL108901166B01