

# TRIQS helpt organisaties met het zetten van de volgende stap in hun groeicyclus.

Het in beeld brengen van de tevredenheid en ervaringen van klanten en medewerkers door middel van onderzoek is de hoofdactiviteit van TRIQS onderzoek. TRIQS heeft sinds 2002 ervaring met het meten van cliënttevredenheid in de zorgsector.

Waar in de beginjaren het instrument 'de Cliënten-thermometer' veelvuldig werd toegepast, is TRIQS na de introductie van de CQI vragenlijsten (2006) uitgegroeid tot een bekend en gerenommeerd onderzoeksbureau op de CQI markt. Inmiddels voeren we samen met onze opdrachtgevers – ruim 300 kleine en grote zorginstellingen in Nederland – veelvuldig metingen uit in de GGZ, Maatschappelijke Opvang, thuiszorg, V&V en de kraamzorg sector (marktleider). **Jarenlange ervaring in het uitvoeren van cliënttevredenheidsonderzoeken in de zorgsector heeft ertoe geleid dat TRIQS onderzoek door zowel zorginstellingen als branche-organisaties is uitverkozen tot voorkeursleverancier.**

Als geaccrediteerde meetorganisatie, zal TRIQS de CQI metingen uitvoeren conform de richtlijnen van het CIO (certificerende instantie) en het CVZ in de rol van toezichhoudend kwaliteitsinstituut. Steekproefrekening, dataverzameling, analysemethode en rapportage zijn onderdelen die getoetst worden tijdens een accreditatie. Het CQ-Index keurmerk geeft aan dat de gepresenteerde klantervaringen betrouwbaar, valide, relevant en vergelijkbaar gemeten zijn.

## Samenwerking Perspectief

Voor het uitvoeren van interviews en groepsbijeenkomsten heeft TRIQS een exclusieve samenwerking met Perspectief. Het doel van Perspectief is het meewerken aan een goed leven voor mensen

met een beperking en een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van persoonlijke ondersteuning in de samenleving. In haar dienstverlening maakt Perspectief uitsluitend gebruik van ervaren interviewers die regelmatig worden getraind om de kwaliteit van dienstverlening op een hoog niveau te houden. Deze interviewers hebben ervaring in het werken met en interviewen van kwetsbare mensen. TRIQS heeft ervoor gekozen om deze discipline uit te besteden omdat wij het afnemen van kwalitatief goede interviews als een specialisme zien, derhalve werken we hierin samen met een partij die zich hierin heeft gespecialiseerd.

## Betrouwbaarheid

Voor het uitvoeren van de activiteiten wordt gebruik gemaakt van de door ons ontwikkelde webbased software. **De kennis en knowhow op het gebied van software-ontwikkeling is up-to-date en op een hoog niveau.** Naast het uitvoeren van diverse typen onderzoek is ook het ontsluiten en vergelijken van de onderzoeksresultaten (benchmark) een wezenlijk onderdeel van de activiteiten van TRIQS onderzoek. Hiervoor maken we gebruik van het in eigen huis ontwikkelde onderzoeksplatform DynaView. De invoer van de vragenlijsten gebeurt elektronisch. Vanuit het keurmerk wordt geadviseerd om ten minste 10% van de vragenlijsten te controleren op juistheid. TRIQS kiest voor het uitvoeren van 100% controle zodat we zeker zijn van correcte data.

Clieñt tevredenheids metingen

Software ontwikkeling

Competentie management

CQI

Het trekken van een steekproef is voor een zorgorganisatie een niet alledaagse handeling. De voorkeur vanuit de richtlijnen is derhalve dat organisaties zelf een steekproef trekken uit hun cliëntenbestand. Binnen de beveiligde web applicatie DynaView is de functionaliteit opgenomen om het trekken van een steekproef voor u gemakkelijker te maken; de steekproeftool. Dit instrument helpt u stapsgewijs door de procedure van het trekken van een steekproef. Op deze manier bespaart u veel tijd en neemt de kans op fouten af.

#### Efficiënte bedrijfsprocessen

TRIQS levert een continue inspanning om de bedrijfsprocessen zo efficiënt mogelijk in te richten. Veel van de oplossingen die door TRIQS zijn ontwikkeld hebben de plaats ingenomen van processen waarbij het milieu van oudsher zwaar belast werd. Hierbij valt te denken aan onderzoeken die voorheen afgedrukt dienden te worden maar nu volledig online uitgevoerd worden. **Het onderscheidend vermogen van TRIQS zit in de hoge graad van automatisering en daarmee de constante kwaliteit van onder andere de rapportages.**

#### Dienstverlening TRIQS

De filosofie van TRIQS is gericht op het leveren van een klantvriendelijke dienst met bijbehorende producten vanuit de gedachte dat deze een meerwaarde moeten hebben voor de opdrachtgever. Dus niet alleen onderzoeken *omdat het moet*, maar ook omdat de organisatie er hun interne processen mee moet kunnen verbeteren. **TRIQS helpt organisaties met het zetten van de volgende stap in hun groeicyclus.** Ons doel is

zowel organisaties als individuen te helpen groeien en te bewegen in de richting van realistische doelen.

Op basis van gecombineerde uitkomsten van een cliënttevredenheidsmeting, een MTO en/of 360 graden feedback zijn we in staat zichtbaar te maken welke competenties onderontwikkeld zijn. De tevredenheid van cliënten heeft een relatie met de mensen op de werkvloer. Om dit goed in beeld te brengen worden competenties van de medewerkers gekoppeld aan de vragen in de CQI vragenlijst. Middels een regressieanalyse kan worden bepaald welke vragen samenhangen met de tevredenheid van de cliënt en het meeste invloed hebben op het rapportcijfer. Hierdoor komt duidelijk naar voren welke competenties gekoppeld zijn aan de cliënttevredenheid. Van hieruit kan een op maat gemaakt (trainings) programma worden aangeboden met als inzet de verhoging van cliënttevredenheid.

**Om het inzicht in de resultaten nog verder te vergroten heeft TRIQS de factsheet ontwikkeld.** Dit is een samenvatting van de meting die breed verspreid kan worden om zo de resultaten in de organisatie te communiceren. Deze factsheet is zodanig opgesteld dat ook zonder inhoudelijke kennis van onderzoek de resultaten op eenvoudige wijze kunnen worden geïnterpreteerd en met collega's besproken.

#### Referenties

Enkele van onze referenties zijn:

- Leger des Heils,
- AV Zorggroep,
- De Friese Wouden,
- MeanderGroep Zuid Limburg,
- Viattence,
- Avoord Zorg en Wonen

(een volledige lijst met referenties is in overleg opvraagbaar). Daarnaast hebben we goede ervaringen met brancheorganisaties als Actiz en BTN.



#### TRIQS Publiceert

TRIQS biedt u de mogelijkheid uw CQI data te publiceren op onze website. Cliënten of andere betrokken personen / organisaties kunnen via een betrouwbare website op de hoogte blijven van de resultaten van uw zorginstelling. Aan de hand van een korte URL ([www.triqs.nl/organisatie](http://www.triqs.nl/organisatie)) kunt u een verwijzing maken vanaf uw eigen website of de link doorsturen aan externe stakeholders.

#### Informatie

Voor extra informatie verwijzen wij u graag naar onze website: [www.triqs.nl](http://www.triqs.nl) of naar onze helpdesk die telefonisch te bereiken is via 038-466 1570 of per e-mail: [info@triqs.nl](mailto:info@triqs.nl).

#### Klanttevredenheid

Dat bovenstaande punten zijn vruchten afwerpt is te zien in onze klanttevredenheid. Elk meettraject eindigt met een evaluatie waarbij klanten ons een rapportcijfer kunnen geven op verschillende onderdelen. Zowel in 2012, 2013 en 2014 gaven onze klanten ons een 8 of hoger. Onze doelstelling blijft dat we ons willen verbeteren!

