



Onderzoek voor en door ervaringsdeskundigen is een manier om mensen uit de doelgroep te bereiken en aan het woord te laten. Meetellen doet dat op verschillende manieren. Naast een groot jaarlijks thema-gericht onderzoek kan Meetellen ook ingezet worden voor klanttevredenheidsonderzoeken of advisering in het sociale domein. Denk aan advies, deelname in klankbordgroepen of het organiseren van een testpanel.

Meetellen weet mensen te bereiken en formuleert ook zelf toetsingscriteria vanuit het cliëntenperspectief, die we bij onze opdrachten toepassen. Dit is de meerwaarde van het inzetten van Meetellen.

Producten

Onderzoek onder het panel

Meetellen is een onderzoeksbureau dat beleid monitort en evalueert voor en door mensen die wat extra hulp en ondersteuning nodig hebben. Meetellen doet dit bijvoorbeeld door kwantitatief of kwalitatief onderzoek uit te voeren op verzoek van de gemeente. Deze onderzoeken kunnen gaan over een breed scala van onderwerpen die deze doelgroep aangaat, met thema's zoals werk- en vrijwilligerswerk, informatievoorziening en participatie.

Klanttevredenheidsonderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek richt zich op de klanten van een specifieke organisatie. Het is compacter dan het onderzoek onder het panel en richt zich op het meten van de tevredenheid over de zorg van een specifieke organisatie. De klanten van de organisatie zijn dan ook de respondenten.

Klankbordgroep

Een klankbordgroep kan bestaan uit panelleden of een specifiek samengestelde doelgroep, zoals cliënten van een organisatie. Met een klankbordgroep geeft een groep van 8 tot 10 mensen advies over een vraagstuk, aangedragen door een opdrachtgever. Het vraagstuk is vaak gelinkt aan beleid en is gericht op een specifiek thema, zoals ervaringen met de vrijwilligersvergoeding of zaken rondom armoede, menselijke waardigheid of werkeloosheid.

meetellen

Het doel is om in te spelen op de behoeften van de doelgroep rondom deze thema's en te achterhalen wat wel of niet werkt. Op verzoek verzorgt Meetellen de verslaglegging, maar de opdrachtgever kan dit ook zelf doen. Opdrachtgevers zijn vaak gemeenten, maar onafhankelijke organisaties kunnen ook met vragen bij Meetellen terecht. Het is ook mogelijk om Meetellen te vragen een klankbordgroep van cliënten binnen een organisatie te begeleiden, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuw te vormen beleid, het evalueren van beleid of naar aanleiding van de uitkomsten van een klanttevredenheidsonderzoek. De onafhankelijke positie van Meetellen kan hierbij een voordeel zijn. De opdrachtgever kan aanwezig zijn bij het gesprek of er juist voor kiezen dit niet te doen. Meetellen kan de verslaglegging verzorgen en vervolgens een onafhankelijk advies uitbrengen.

Advies en begeleiding panel

Door de opgebouwde expertise en ervaring van de projectmedewerkers en onderzoekers met het opzetten en onderhouden van een panel kan Meetellen hierover uitstekend adviseren. Ook de panelmedewerkers van Meetellen worden hierbij betrokken aangezien zij doorgaans de panelleden werven en vele werkzaamheden uitvoeren voor het panel. Adviseren gebeurt vaak door een presentatie, om daarna verder af te stemmen op de behoeften van de opdrachtgever.

Advies over cliëntenfeedback

De coördinator van Meetellen is ervaringsdeskundig, kent het panel en het veld en heeft veel kennis. De coördinator kan daarom een waardevolle adviseur zijn voor projecten of vraagstukken waarbij het perspectief van de cliënt voorop moet staan of ontwikkeld moet worden.

Testen van teksten, websites of apps

Panelmedewerkers van Meetellen zetten zich graag in om teksten, vragenlijsten, de werking van een website of app te testen op gebruiksvriendelijkheid voor kwetsbare doelgroepen. De opdrachtgever kan bij Meetellen op locatie komen om het gewenste product te testen of panelmedewerkers kunnen de locatie bezoeken. Meetellen zorgt dat de panelmedewerkers qua achtergrond, kennis en ervaring passen bij de opdracht.

Contact

www.meetellen.nl | info@meetellen.nl | 06 1890 5213

Onderzoeken in stappen

De onderzoekscyclus van Meetellen bestaat uit (een selectie uit) de volgende stappen:

stap 1 Oriënteren en vaststellen van de onderzoeksvraag

Panelmedewerkers, professionals en de opdrachtgever verzamelen onderwerpen voor het onderzoek. Voor een panelonderzoek worden de (politieke) actualiteit, de ontwikkelingen rond het panel in het sociaal domein en de behoeften en vragen van het panel meegenomen. In een opstartgesprek met de opdrachtgever worden de contexten, het probleem en de mogelijke implementatie van de resultaten besproken. Uiteindelijk volgt er een beslissing over het onderwerp.

stap 2 Plannen en ontwerpen

Vervolgens wordt het onderzoek voorbereid. De opdrachtgever ontvangt een voorstel, inclusief plan van aanpak. We maken een tijdsplanning en de onderzoekers stellen in samenwerking met de panelmedewerkers een vragenlijst op.

stap 3 Meten en verzamelen

De vragenlijst wordt door de panelmedewerkers verspreid onder de panelleden, geholpen en aangestuurd door de projectmedewerkers. Dit gebeurt per mail of per post. Daarnaast worden er - afhankelijk van het onderwerp - plekken in de stad gekozen (zoals activeringsplekken of woonvoorzieningen) waar de doelgroep te vinden is die de vragenlijst kan invullen. Panelmedewerkers nemen ter plekke de vragenlijsten af en werven er ook meteen nieuwe panelleden voor Meetellen.

stap 4 Verwerken

Panelmedewerkers voeren de respons in van de schriftelijk ingevulde vragenlijsten. Daarna gaan de onderzoekers van Meetellen met de data aan de slag. Er worden statistische analyses gemaakt (SPSS) en er volgt een overzicht van de onderzoeksresultaten.

stap 5 Ontwerp factsheet of rapportage

De belangrijkste resultaten, conclusie en aanbevelingen worden besproken in het team van panelmedewerkers en onderzoekers. Panelmedewerkers ontwerpen in samenwerking met de onderzoekers de factsheet of rapportage, met daarin de resultaten

meetellen

van het onderzoek. De rapportage verspreiden we onder panelleden, professionals, gemeente en raadsleden.

stap 6 **Presenteren**

De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd aan de panelleden, de opdrachtgever en andere relevante partijen, die belang bij hebben bij het onderzochte onderwerp. De presentaties worden gegeven door het hele team, inclusief de onderzoekers en de beleidsmedewerkers. Zij zorgen doorgaans voor de verslaglegging. Bij deze interactieve presentaties gaan we het gesprek aan over de resultaten.

optie **Aanvullend adviesproduct**

Naar aanleiding van presentaties en de gevoerde gesprekken over de resultaten wordt een aanvullend adviesstuk geschreven over het onderzochte onderwerp. Dit adviesstuk sturen we naar de opdrachtgever, de belangstellenden van Meetellen en alle plekken waar Meetellen de presentaties heeft gehouden.

De onderzoekscyclus voor een klanttevredenheidsonderzoek van Meetellen bestaat uit vergelijkbare stappen en mogelijkheden.