

## Inzet ZorgkaartNederland

### Geverifieerde waarderingen verzamelen met ZorgkaartNederland



# Inzet ZorgkaartNederland

## Geverifieerde waarderingen verzamelen op ZorgkaartNederland

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Wat is ZorgkaartNederland?	3
Kwaliteitsverbetering	3
Geverifieerde waarderingen verzamelen	3
PREM uitvraag	3
<b>Stap 1: Kies uw doelgroep</b>	<b>4</b>
<b>Stap 2: Kies uw kanaal</b>	<b>5</b>
Online	6
Telefonische interviews	6
Interviews op locatie	6
<b>Stap 3: Kies uw meetbureau</b>	<b>7</b>
Hoe gaat dit in zijn werk?	7
<b>Afsluiting</b>	<b>8</b>

## Inleiding

### Wat is ZorgkaartNederland?

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite voor de Nederlandse gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. Het aantal mensen dat uitzoekt welke zorgaanbieder het beste bij hen past, groeit gestaag. ZorgkaartNederland biedt mensen informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste bij hen past. Daarnaast biedt het u als zorgaanbieder de mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering. ZorgkaartNederland is een website van Patiëntenfederatie Nederland.



ZorgkaartNederland in één oogopslag. Cijfers mei 2019

### Kwaliteitsverbetering

Patiënt- of cliëntervaringen op ZorgkaartNederland kunt u gebruiken voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. ZorgkaartNederland biedt cliënten de mogelijkheid om anoniem hun ervaring te vertellen door een waardering achter te laten. Patiënten of cliënten kunnen zelf online een waardering plaatsen, maar u kunt ook interviewers inzetten om telefonisch (belteam) of op locatie (interviewteam) ervaringen te verzamelen. De waarderingen geven feedback op de zorg: welke zaken gaan goed en waar is ruimte voor verbetering. Daarbij geven waarderingen inzicht in de wensen en behoeften van uw patiënten/cliënten en hun naasten. Ze vormen zo een belangrijke bron voor kwaliteitsverbetering.

Steeds meer patiënten/cliënten en hun naasten maken gebruik van ZorgkaartNederland bij hun keuze voor een zorgaanbieder. Wanneer er veel waarderingen zijn, geeft dit (potentiële) patiënten/cliënten een duidelijk beeld van de zorg die u levert. Daarnaast kunt u pakketten afnemen bij ZorgkaartNederland. Een pakket biedt vele [voordelen](#), waaronder een profielpagina met informatie over uw organisatie en benchmarktools. In combinatie met de waarderingen kunt u de kiezende patiënt/cliënt een duidelijk beeld van uw organisatie geven.

### Geverifieerde waarderingen verzamelen

Dit document biedt u een overzicht van de mogelijkheden om via een meetbureau cliënt- of patiëntervaringen op te halen via [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). In deze uitgebreide toelichting helpen we u bij het effectief verzamelen van geverifieerde waarderingen.

### PREM uitvraag

Voor thuiszorgorganisaties en medisch specialistische zorg is het mogelijk om de PREM uitvraag (Patient Reported Experience Measure) via ZorgkaartNederland te laten verlopen. De methoden in dit document sluiten hierbij aan.

## Stap 1: Kies uw doelgroep

Het is belangrijk om voor ogen te houden wie u wilt bereiken. Om een compleet overzicht van ervaringen weer te geven is het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om een ervaring te delen. Niet elke doelgroep is echter op dezelfde manier goed te bereiken. Belangrijke vragen hierbij zijn: is de doelgroep in staat om zijn/haar mening te geven, is de doelgroep computer-/internetvaardig, welke contactmogelijkheden zijn bekend van de doelgroep, etc.

U kunt ook meerdere doelgroepen hebben waarbij u op verschillende manieren waarderingen gaat verzamelen. Dit is vaak afhankelijk van de sector waarin u ervaringen wilt verzamelen. De meest voorkomende doelgroepen zijn patiënten/cliënten zelf en hun naasten of mantelzorgers. Allemaal belangrijke doelgroepen, omdat ze met een andere blik tegen de zorg aan kijken. Patiënten/cliënten kunnen duidelijk hun ervaring, wensen en behoeften aangeven. Mantelzorgers en naasten staan verder van de zorg af, waardoor ze vaak ook met een kritischere blik naar de zorg kijken.

### Tips:

Voor u waarderingen gaat verzamelen, moet u de volgende zaken nagaan/regelen:

- Informed consent: Vraag uw doelgroep of u ze mag benaderen via een meetbureau om de PREM vragenlijst af te nemen en een waardering op ZorgkaartNederland te plaatsen.
- Let erop dat u mensen niet vaker dan twee keer per jaar benadert om een waardering op ZorgkaartNederland te plaatsen. Om geen vertekend beeld te geven van de geleverde zorg moet er minimaal zes maanden tussen twee waarderingen van dezelfde persoon zitten.
- Voor het geverifieerd verzamelen van ervaringen op ZorgkaartNederland heeft u een pakket nodig. Alleen voor de inzet van interviewers voor verpleeg- en verzorgingshuizen is geen pakket nodig. Met een pakket krijgt u ook toegang tot andere functionaliteiten: direct reageren op waarderingen, e-mailalerts instellen voor nieuwe waarderingen en uitgebreide benchmark tools. Werkt u voor een organisatie in de wijkverpleging en schakelt u een meetbureau in voor het meten van de PREM? U hebt dan geen pakket nodig om de uitslag van de PREM op ZorgkaartNederland te publiceren. [Lees meer over het pakket.](#)

Heeft u advies nodig of wilt u meer informatie over het afnemen van een pakket? Mail dan onze adviseurs: [adviseurs@zorgkaartnederland.nl](mailto:adviseurs@zorgkaartnederland.nl).

## Stap 2: Kies uw kanaal

Er zijn drie verschillende manieren om bij de doelgroep waarderingen te verzamelen met behulp van een meetbureau. Belangrijk aandachtspunt hierbij is dat het verzamelen van waarderingen voldoet aan de [spelregels](#) en de [gedragscode](#) van ZorgkaartNederland. Dit waarborgt onder andere de anonimiteit van de mensen die een waardering geven.

	Online	Telefonische interviews	Interviews op locatie
Ophalen via	Verified link, online enquête	Belteam	Interviewteam
Aandachtspunten	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informed consent nodig</li> <li>➤ Verwerkingsovereenkomst nodig in geval van aanleveren van e-mailadressen</li> <li>➤ E-mailadres is bekend</li> <li>➤ Mensen hebben eigen e-mailadres</li> <li>➤ Mensen zijn vaardig met een computer en/of tablet</li> <li>➤ Mensen zijn vaardig met internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informed consent nodig</li> <li>➤ Verwerkingsovereenkomst nodig voor het aanleveren van telefoonnummers</li> <li>➤ Telefoonnummer is bekend</li> <li>➤ Mensen hebben een eigen telefoonnummer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informed consent nodig</li> <li>➤ Deze methode wordt meestal ingezet onder patiënten/cliënten zelf</li> </ul>
Voordelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Groot bereik</li> <li>✓ Weinig inspanning</li> <li>✓ In te vullen op moment dat respondent uitkomt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mogelijkheid tot doorvragen</li> <li>✓ Inhoudelijk sterke waarderingen</li> <li>✓ Relatief snel t.o.v. interviewteam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mogelijkheid tot doorvragen</li> <li>✓ Inhoudelijk sterke waarderingen</li> <li>✓ Geen computer, internet of telefoon nodig</li> <li>✓ Face-to-face</li> <li>✓ Wordt als prettig ervaren</li> </ul>
Nadelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Waarderingen zijn inhoudelijk beknopter</li> <li>✗ Geen mogelijkheid tot doorvragen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Afhankelijk van beschikbaarheid respondent</li> <li>✗ Niet iedereen wil telefonisch benaderd worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Grote tijdsinvestering</li> </ul>

## Online

Er zijn verschillende manieren om online waarderingen te verzamelen, namelijk via een verified link of het inbouwen van het waarderingsformulier in een online enquête.

**Verified link:** Een meetbureau kan een link naar het waarderingsformulier met behulp van een mailing versturen of een link aanleveren voor bijvoorbeeld een cliëntendossier. Mensen die via de link van het meetbureau een waardering plaatsen, hoeven deze waardering vervolgens niet meer per e-mail te bevestigen. Normaal gesproken is dit wel nodig, om zeker te weten dat de waardering door een bestaand persoon is ingevuld. De link die het meetbureau kan aanleveren heeft deze bevestiging al in de link zelf ingebouwd.

**Online enquête:** Daarnaast is het mogelijk om de vragen van het waarderingsformulier van ZorgkaartNederland op te laten nemen in een online vragenlijst die het meetbureau verstuurt. Het voordeel hiervan is dat u eigen vragen kunt toevoegen. Uw meetbureau kan de waarderingen dan bij ons aanleveren.

Bij het online verzamelen van waarderingen is het belangrijk dat de doelgroep vaardig is met een computer en internet. Voor het online verzamelen van waarderingen is mogelijk een verwerkingsovereenkomst met het meetbureau nodig, bijvoorbeeld wanneer u e-mailadressen bij het meetbureau aanlevert.

## Telefonische interviews

Het is mogelijk om telefonisch waarderingen te verzamelen met behulp van een belteam. U levert bij het meetbureau telefoonnummers aan en een interviewer belt deze nummers om cliëntenervaringen te verzamelen. Voor het telefonisch verzamelen van waarderingen is een verwerkingsovereenkomst nodig, aangezien u persoonsgegevens moet aanleveren aan het meetbureau.

## Interviews op locatie

De derde mogelijkheid om waarderingen te verzamelen is door middel van interviews via een interviewteam. Wanneer u een interviewteam inzet, gaan interviewers op locatie zelf cliëntenervaringen verzamelen. Ze gaan face-to-face in gesprek met de mensen. Deze manier wordt vaak ingezet voor de cliënten zelf. Een interviewteam haalt over het algemeen zes tot tien waarderingen per interviewer per dagdeel op. Hiervoor is geen verwerkingsovereenkomst nodig, aangezien u alleen uw deuren opent voor het interviewteam en daarbij geen persoonsgegevens hoeft over te dragen aan het meetbureau.

## Stap 3: Kies uw meetbureau

Niet elk meetbureau kan waarderingen verzamelen voor ZorgkaartNederland. ZorgkaartNederland is in overleg met meetbureaus om de kwaliteit van de verzamelde waarderingen te waarborgen, evenals de anonimiteit van de cliënten/patiënten. In de toekomst zijn de meetbureaus te herkennen aan het ZorgkaartNederland Certificaat, die uitgereikt wordt wanneer meetbureaus aan de voorwaarden voldoen.

Voorwaarden voor meetbureau voor het online verzamelen van waarderingen:

- Het meetbureau is gecertificeerd om met persoonlijke gegevens om te gaan en beschikt over ten minste één van onderstaande ISO certificeringen:
  - ISO 9001
  - ISO 20252
  - ISO 27001
  - NEN 7510
- Het meetbureau maakt zelf afspraken met de zorgaanbieder over het aanleveren van de benodigde gegevens voor het benaderen van hun patiënten/cliënten. Het meetbureau benadert niemand voor het geven van een waardering die daar geen informed consent voor heeft gegeven.
- *Voor het ophalen via een online enquête:* Aanlevering van waarderingen moet plaatsvinden conform API-beschrijving. Hierin staat omschreven welke gegevens het meetbureau op welke manier bij ZorgkaartNederland kan aanleveren.

Voorwaarden voor het meetbureau voor het telefonisch verzamelen van waarderingen of via interviews op locatie:

- De interviewers gebruiken onze roadteamapplicatie waarmee zij waarderingen rechtstreeks bij ZorgkaartNederland indienen. De roadteamapplicatie is een online tool waarmee eenvoudig via interviews waarderingen bij ZorgkaartNederland ingediend kunnen worden.
- ZorgkaartNederland traint alle interviewers voordat ze inzetbaar zijn voor het verzamelen van waarderingen. Hiervoor kunnen kosten in rekening gebracht worden.
- Het meetbureau maakt zelf afspraken met de zorgaanbieder over het aanleveren van de benodigde gegevens voor het benaderen van hun patiënten/cliënten. Het meetbureau benadert niemand voor het geven van een waardering die daar geen informed consent voor heeft gegeven.

Alle waarderingen die op ZorgkaartNederland geplaatst worden zijn eigendom van Patiëntenfederatie Nederland. Als een indiener (de persoon die de waardering heeft geschreven) ons verzoekt een waardering te verwijderen, dan geven wij daar gehoor aan.

### Hoe gaat dit in zijn werk?

U kunt uw organisatie aanmelden bij een van de meetbureaus of uw eigen meetbureau vragen om contact op te nemen met ZorgkaartNederland. Het meetbureau bekijkt samen met u uw wensen voor het verzamelen van waarderingen en kan u hierin adviseren. Vervolgens ontvangt u een offerte. Wanneer u akkoord gaat met de offerte, tekent u een verwerkingsovereenkomst (als dat nodig is) die voldoet aan de AVG. Het meetbureau kan u een voorbeeldbrief aanleveren die u kunt versturen naar uw doelgroep, met informatie over het proces en informed consent.

## Afsluiting

Heeft u aanvullende vragen? Stel ze gerust! Vragen over het verzamelen van waarderingen kunt u het beste bij een van de meetbureaus stellen. Vragen over dit document zelf kunt u stellen via [adviseurs@zorgkaartnederland.nl](mailto:adviseurs@zorgkaartnederland.nl).

### **Colofon**

ZorgkaartNederland is een initiatief Patiëntenfederatie Nederland. De inhoud van dit document is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Er vallen echter geen rechten aan te ontleen.

Patiëntenfederatie Nederland  
Orteliuslaan 871 – 1<sup>e</sup> verdieping  
3528 BE Utrecht

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht

T 030 297 03 03  
Kvk nr. 40482340