

# Keuzehulp bij het kiezen van een instrument om cliëntervaringen te meten



**Goede zorg  
zichtbaar maken**

Acht zorgaanbieders delen in deze keuzehulp hun ervaringen met hun manier om cliëntervaringen te meten. Deze acht verschillende manieren worden in deze keuzehulp met elkaar vergeleken. Als zorgaanbieder krijg je daarmee informatie hoe je kunt kiezen voor een meetinstrument die bij jouw organisatie past om cliëntervaringen te meten.



Beweging 3.0



Viafence  
*de zorg en ondersteuning die u wens!*



Amstelring



# Cliënttevredenheid als input voor dialoog

**Goede zorg zichtbaar maken. Hoe doe je dat op een manier die past bij de huidige praktijk? Dat was de vraag die Zilveren Kruis Zorgkantoor en 15 zorgorganisaties in de langdurige ouderenzorg elkaar stelden.**

Voor het antwoord op die vraag werkten zij maar liefst twee jaar intensief samen. Gezocht werd naar manieren die recht doen aan het feit dat kwaliteit voor iedereen wat anders is. Het belang van een goede relatie, maatwerk en de dialoog over goede zorg tussen het zorgkantoor en zorgaanbieders stonden daarbij centraal. De producten van het project Goede zorg Zichtbaar maken helpen zowel cliënten, zorgaanbieders als zorginkopers in deze zoektocht.

Goede zorg zichtbaar maken betekent voor veel organisaties kortcyclisch cliëntervaringen meten. Dit geeft een handvat om met cliënten continue in gesprek te blijven over de zorg en hoe het beter kan. De uitkomsten zijn ook input voor de dialoog met andere stakeholders.

Met deze keuzehulp willen wij andere zorgaanbieders op basis van onze ervaringen helpen bij het kiezen van een passend meetinstrument. Namelijk, ieder meetinstrument is anders, maar iedere zorgaanbieder ook. Niet alle meetinstrumenten passen bij een zorgaanbieder en het ene meetinstrument is ook niet 'beter' dan het andere. Maar hoe 'kies' je dan een meetinstrument om daarmee cliëntervaringen zichtbaar te maken? Deze keuzehulp geeft hiervoor ondersteuning met als doel een meetinstrument te kunnen kiezen die past bij jouw organisatie.

## Leeswijzer:

De keuzehulp bevat 8 meetinstrumenten. Dit zijn 8 meetinstrumenten die door zorgaanbieders van dit project worden gebruikt om hun cliënttevredenheid te meten. De ervaring van het gebruik van deze

meetinstrumenten is meegenomen en daarom is er voor gekozen om geen andere universele meetinstrumenten op te nemen. We willen juist laten zien welke ervaringen wij hebben met onze eigen meetinstrumenten.

Een onderdeel van de keuzehulp is een tabel waarin de meetinstrumenten worden vergeleken aan de hand van vragen. Je kunt die vragen gebruiken die voor jou het meest relevant zijn en waar een meetinstrument in jouw ogen aan moet voldoen. Zo heb je een eerste indicatie welke meetinstrumenten voor jou misschien passend zijn.

Vervolgens, voor een meer gedetailleerde vergelijking van de meetinstrumenten, kan de poster worden gebruikt. Aan de hand van allerlei elementen worden de meetinstrumenten uitgebreid met elkaar vergeleken.

Als laatste is er meer informatie per meetinstrument beschikbaar. Door te klikken op het betreffende meetinstrument, verschijnt er onder andere informatie hoe het meetinstrument wordt gebruikt. Maar ook waar je aan moet denken bij het implementeren van dit meetinstrument en wat de plus- en minpunten zijn. Tenslotte is er ook de mogelijkheid om contact op te nemen met de betreffende zorgaanbieder die dit meetinstrument al gebruikt.



# Keuzehulp meetinstrumenten

## Vergelijking van meetinstrumenten aan de hand van vragen

	CvBvKmeC*	CQ light	Feedback	Minidialoog	NPS+ in Mijn Verbetermeter	Spiegelgesprek	QDINA	WKIUVZ**
Is het instrument integreerbaar in het ECD?	✓	✓		✓		✓		✓
Is het instrument volledig digitaal?			✓		✓		✓	
Is een gesprek onderdeel van de meting van de cliënttevredenheid?	✓	✓		✓		✓		✓
Zijn er extra kosten nodig voor de aanschaf van het instrument?			✓		✓		✓	
Is de tijdsinvestering voor een cliënt langer dan 5 minuten?	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Is de tijdsinvestering voor de medewerker langer dan 10 minuten?	✓	✓		✓		✓		
Zijn de resultaten van de meting alleen op verzoek beschikbaar?		✓	✓				✓	✓
Zijn de resultaten van de meting direct na de meting beschikbaar?		✓	✓	✓	✓		✓	✓
Zijn de uitkomsten op cliëntniveau te raadplegen?	✓	✓		✓		✓		✓
Zijn de uitkomsten op teamniveau inzichtelijk?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zijn de uitkomsten op locatieniveau inzichtelijk?		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zijn de uitkomsten op organisatieniveau inzichtelijk?		✓	✓		✓	✓	✓	
Zijn de resultaten gebaseerd op anonieme informatie?	✓		✓		✓	✓	✓	✓
Kan het instrument de NPS laten zien?	✓	✓	✓		✓		✓	✓
Zijn de resultaten kwalitatieve informatie?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zijn de resultaten kwantitatieve informatie?		✓	✓		✓		✓	✓
Zijn de vragen aanpasbaar door de medewerkers?	✓				✓		✓	✓
Lenen de uitkomsten tot verbeterafspraken?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kan het instrument ook gebruikt worden voor iets anders dan cliënttevredenheidsmeting?	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* Combinatie van Beelden van Kwaliteit met een gesprekscyclus

\*\* Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn?

# Poster keuzehulp meetinstrumenten

Overzichtsposter voor het vergelijken van meetinstrumenten om tot een keuze te komen om cliënttevredenheid te meten.

Klik op bovenstaande afbeelding om de poster te openen en de 8 meetinstrumenten op diverse items met elkaar te vergelijken.

# Combinatie van Beelden van Kwaliteit met een gesprekscyclus (CvBvKmeG)

## Meetinstrument van Viattence

### Wat is het doel van het instrument?

Viattence gebruikt Beelden van Kwaliteit als basis om de cliënttevredenheid te meten. Beelden van Kwaliteit wordt aangevuld en krijgt vorm door een gesprekscyclus. Gesprekken en observaties worden gezamenlijk gebruikt om de cliënttevredenheid te meten en juist door deze combinatie is er ruimte voor cliënten en bewoners om wensen en behoeften aan te geven. Medewerkers krijgen hiermee inzicht in eigen handelen.

### Hoe gebruik je het instrument?

Viattence maakt de kwaliteit van zorg op een andere manier zichtbaar, namelijk door middel van observaties in het project 'Beelden van Kwaliteit' (BvK). BvK is een wetenschappelijk verantwoorde kwalitatieve aanpak van kwaliteitsverantwoording, ontwikkeld door de Universiteit van Amsterdam (UvA). Viattence koppelt de methode aan een verbetercyclus waarin de organisatie 3-maandelijks gesprekken voert met cliënt en familie over wensen en behoeften van de cliënt. Inzichten uit Beelden van Kwaliteit worden gebruikt in de gesprekken met cliënten en familie over persoonsgerichte zorg en ondersteuning.

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

- Voor een succesvol project is het van belang om de professionals goed toe te rusten en te bemoedigen om tijd en ruimte te nemen voor de cliënt. Toon vertrouwen in de medewerkers en ga uit van het positieve. Dit draagt Viattence bijvoorbeeld op verschillende manieren uit: de bestuurder geeft het goede voorbeeld, de teams spreken elkaar positief aan, et cetera.
- Om goed met de methode Beelden van Kwaliteit te kunnen werken, moeten medewerkers zich veilig voelen binnen het team. Het is van belang om tijdig voldoende aandacht te hebben voor medewerkers en teams die het spannend vinden om met Beelden van Kwaliteit te gaan werken. Viattence doet dit door in dialoog te blijven met de medewerkers; door te benoemen dat fouten maken mag, dat leren belangrijk is en met medewerkers te spreken over waarom zaken spannend zijn.

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Marloes van Schooten - Kwaliteitsadviseur bij Viattence: [kwaliteitsadviseur@viattence.nl](mailto:kwaliteitsadviseur@viattence.nl).

Gaby Elhorst - Manager Zorg bij Viattence: [gelhorst@viattence.nl](mailto:gelhorst@viattence.nl).

# Vervolg CvBvKmeG

## Over Beelden van Kwaliteit in combinatie met een gesprekscyclus:

- + Beelden in plaats van cijfers, die zichtbaar maken hoe professionals zorg en ondersteuning dagelijks vormgeven.
- + Beelden van Kwaliteit kijkt naar de kwaliteit van de relatie tussen de cliënt en de zorgprofessional en houdt de zorgprofessional een spiegel voor.
- + Met observaties, gesprekken en reflectie spreek je over wat er dagelijks gebeurt en hoe we de zorg en ondersteuning samen kunnen verbeteren.
- De verwerking van de uitkomsten van Beelden van Kwaliteit vergt wat tijd, namelijk een week.



# CQ Light

## Meetinstrument van Cordaan

### Wat is het doel van het instrument?

De CQ light is een vragenlijst en meet de mate van tevredenheid van cliënten en/of contactpersonen op de domeinen die Cordaan hanteert in het persoonlijk plan. Deze domeinen zijn: wonen, persoonlijke zorg, eten en drinken, prettige dag, eigen keuzes en gezondheid.

### Hoe gebruik je het instrument?

In een persoonlijk gesprek tussen medewerkers en cliënten (contactpersonen) wordt voorafgaand aan het evalueren van het persoonlijk plan de CQ light afgenomen. De uitkomsten van de CQ light bieden de medewerkers direct de mogelijkheid om in het gesprek met de cliënt afspraken te maken over items waar cliënten minder tevreden over zijn. Deze worden aansluitend in het persoonlijk plan van de cliënt opgenomen.

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

- Een persoonlijk gesprek met de cliënt is een voorwaarde, zodat het gesprek gevoerd kan worden over onderwerpen waar cliënten minder tevreden over zijn.
- Het is niet aan te bevelen om de vragenlijst schriftelijk te overhandigen aan de cliënt. De meerwaarde is gelegen in het persoonlijke gesprek met de cliënt.

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Danielle van Ee – Beleidsadviseur V&V bij Cordaan: [dvanee@cordaan.nl](mailto:dvanee@cordaan.nl), 06-27744629.

### Over CQ light:

- + Persoonlijk gesprek met cliënt.
- + Zicht op mate van tevredenheid op cliënt-, team- locatie en sector niveau.
- + Onderdeel van ECD.
- Gespreksvaardigheden van de individuele medewerker hebben invloed op de wijze waarop het gesprek met de cliënt gevoerd wordt.
- Niet gevalideerd meetinstrument.

# Feedbox

## Meetinstrument van Warande

### Wat is het doel van het instrument?

Om realtime en op een laagdrempelige manier meningen op te halen. Daardoor kun je snel reageren op de uitkomsten die je ziet.

### Hoe gebruik je het instrument?

Cliënten, familieleden, medewerkers of vrijwilligers vullen een korte vragenlijst in op een zuil of tablet. Deze vragenlijst is door de eigen organisatie te maken en aan te passen. De antwoorden worden gegeven door middel van smileys.

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

- Geef aandacht aan het formuleren van eenvoudige, begrijpelijke vragen.
- Laat medewerkers meedenken bij de thema's waar de vragen over moeten gaan, zodat ze benieuwd zijn naar de uitkomst.
- Verwerk de NPS vraag en vragen uit het nieuwe kwaliteitskader. Betrek hierbij de stafafdelingen en de medezeggenschapsorganen.
- Deel de inloggegevens van de website met medewerkers, zodat zij direct de antwoorden op de gestelde vragen kunnen uitlezen.
- Maak de cliëntenraad deelgenoot van de structurele uitkomsten.
- Zorg dat het instrument Feedbox als kwaliteitsmonitor wordt ingezet in plaats van een eenvoudige meting.
- Zet het instrument Feedbox digitaal in en gebruik het ook voor andere doeleinden zoals medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Uitkomsten zijn eenvoudig op te halen en te delen.
- Maak de output per maand op teamniveau inzichtelijk aan de teams door de maandrapportages te structureren en resultaten actief te delen.



### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Pieter Tilroe - Vestigingsmanager locatie Heerewegen, Warande: [p.tilroe@warandeweb.nl](mailto:p.tilroe@warandeweb.nl) of 06 13182119.

Yvette Verkuil - Teamleider locatie Heerewegen, Warande: [y.verkuil@warandeweb.nl](mailto:y.verkuil@warandeweb.nl) of 06 10015221.

### Over Feedbox:

- + Kwaliteitsoordeel eenvoudig in te voeren door het gebruik van smileys.
- + Output 24/7 uit te lezen op een website.
- + Formeel meetinstrument per oktober 2017.
- Het is een kwaliteitsmonitor en niet een instrument om eenmalig de kwaliteit te meten.
- Het is een werkwijze om de kwaliteit transparant te maken, maar het vraagt wel om gewenning.



# Minidialoog

## Meetinstrument van Zorggroep Almere

### Wat is het doel van het instrument?

Eigenlijk heeft het instrument drie verschillende doelen:

- Continu toetsen of het aanbod zorg/ondersteuning/welzijn nog past. Zijn er andere behoeften?
- Kunnen we met elkaar de gemaakte afspraken realiseren?
- Wat kunnen we van elkaar leren en wat kunnen we met elkaar leren?

Wij zijn er als u ons nodig heeft. Op alle momenten in uw leven.



### Hoe gebruik je het instrument?

In de minidialoog toets je in een (informeel) gesprek met betrokkenen hoe de bewoner/naasten de afspraken die gemaakt zijn ervaart/ervaren. Het gesprek kan plaatsvinden tijdens de verzorging of een activiteit, informeel contact met naasten of middels via structurele afspraken als dit gewenst is. Belangrijk hierbij is de bewustwording en inzicht van de medewerker in wat voor de bewoner belangrijk is (intake, levensloopgesprek/MDO/evaluaties/ dagelijks contact). Samenwerking in het team, met EVV, dagbestedingscoach, coördinator vrijwilliger en familie/netwerk is belangrijk. Afspraken worden gemaakt in het zorgplan en de cliëntagenda. Van een medewerker wordt creativiteit verwacht en de instelling "Het kan, tenzij.....!"

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

Het is op de eerste plaats van belang dat medewerkers goed doordrongen zijn van het doel en het nut van de minidialoog. Hiermee staat of valt de implementatie. De regie ligt bij de EVV/professional. Met het oog op het evalueren van de zorg, ondersteuning en welzijn, is het van belang dat er wordt geregistreerd wat is besproken. Zowel wat er goed gaat, maar ook wat de wijzigingen in de afspraken zijn. Dit hoeft niet heel uitgebreid te zijn. Houd het klein!

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Carien Thissen – Kwaliteitsfunctionaris Care bij Zorggroep Almere: [cthissen@zorggroep-almere.nl](mailto:cthissen@zorggroep-almere.nl).

### Over minidialoog:

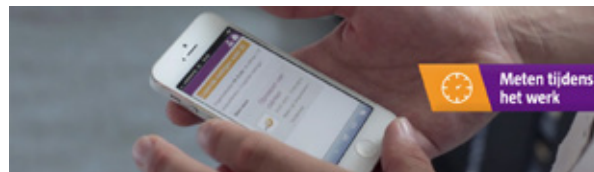
- + Geen extra administratie of kosten.
- + Snel en eenvoudig toe te passen.
- + Investing in wat er toe doet voor de cliënt.
- Levert primair informatie op cliëntniveau.

# NPS+ in Mijn Verbetermeter

## Meetinstrument van Vivium

### Wat is het doel van het instrument?

Mijn Verbetermeter is een instrument dat ActiZ heeft ontwikkeld voor al haar leden. Het is bedoeld voor intern verbeteren en ter ondersteuning van de kwaliteitscyclus van een zorgorganisatie. Mijn Verbetermeter is speciaal ontwikkeld voor de medewerkers in de zorg.



In Mijn Verbetermeter kunnen medewerkers zelf metingen bedenken of maken, of metingen overnemen uit de meet-app store. Een van de beschikbare metingen in de meet-app store is de NPS+. De NPS stelt de volgende vraag: 'zou u deze zorgorganisatie aanbevelen bij familie of vrienden?' Aanvullend op deze vraag kunnen de NPS+ vragen worden gesteld waarin de respondent kan aangeven wat beter zou kunnen, wat eventueel gemist wordt, wat de organisatie kan veranderen, of de medewerkers zouden moeten veranderen, en waarover men (zeer) tevreden is. Dit geeft concrete aanwijzingen die helpen de zorg te verbeteren. Vivium gebruikt deze NPS+ en gebruikt daarbij ook de aanvullende vragen.

### Hoe gebruik je het instrument?

Je kunt in Mijn Verbetermeter de meetapp 'NPS+' activeren. Aan cliënten of hun vertegenwoordigers wordt gevraagd deze in te vullen via email (er zit een enquête-mogelijkheid in Mijn Verbetermeter), of direct op een tablet of smartphone hun scores in te vullen.

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

Het is belangrijk om vooraf goed na te denken hoe je mijn verbetermeter wil gebruiken, want dat bepaalt de wijze waarop je Mijn VerbeterMeter voor je organisatie inricht.

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Corine Roos – Concernadviseur kwaliteit en veiligheid bij Vivium: [C.Roos@vivium.nl](mailto:C.Roos@vivium.nl).

Zie ook [www.waardigheidentrots.nl/tools/mijn-verbetermeter-meten-wat-zorgmedewerkers-willen-weten/](http://www.waardigheidentrots.nl/tools/mijn-verbetermeter-meten-wat-zorgmedewerkers-willen-weten/)

### Over NPS+ in Mijn Verbetermeter:

- + Heel flexibel in te zetten, doordat bepaald kan worden wat wordt gemeten, hoe vaak en hoe het wordt uitgevoerd.
- + Er kunnen aanvullende vragen worden gesteld.
- + Medewerkers kunnen er gemakkelijk mee werken.
- Vergt wel enige training voor de coördinatoren en de medewerkers die een meting opstellen.

# QDNA

## Meetinstrument van Argos Zorggroep

### Wat is het doel van het instrument?

Argos Zorggroep heeft gezocht naar een alternatief voor de CQ-index en vond in QDNA een geschikt meetinstrument om de interne cliënttevredenheid te meten. QDNA wordt als geschikt ervaren, door haar continue en real-time meetwijze. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen naar eigen wens en op een voor hen geschikt moment de vragenlijsten invullen. Resultaten worden real time zichtbaar in de digitale database waardoor direct sturing kan plaatsvinden.

### Hoe gebruik je het instrument?

QDNA is een applicatie die op kort cyclische wijze de mate van tevredenheid van cliënten en vertegenwoordigers meet. De applicatie draait op losse iPads en iPads in zuilen, die beschikbaar worden gesteld voor cliënten en vertegenwoordigers op locatie en afdeling. De vragenlijsten zijn afgestemd op het type zorgaanbod en doelgroep (cliënt of vertegenwoordiger). Zorgteams en management hebben direct en real-time toegang tot de resultaten van QDNA door middel van een digitaal dashboard. De centrale cliëntenraad (CCR) ontvangt eenmaal per kwartaal een toelichting op het digitale resultatendashboard. Doordat het systeem volledig digitaal is, is de administratieve last op de locaties verlaagd ten opzichte van eerder gebruikte meetinstrumenten. Daarnaast wordt het instrument als geschikt ervaren doordat de organisatie zelf onderwerpen in de vragenlijsten kan invoeren waarover de mate van tevredenheid wordt uitgevraagd.



### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

Belangrijk is om goed na te denken welke vragen er worden gesteld. Een cliëntenraad kan hier goed bij helpen. Daarnaast is het ook van belang dat de zuilen op een goede plaats staan wat mensen aantrekt om in te vullen. Met een iPad kunnen ook cliënten worden gevraagd het in te vullen, maar dan is het wel van belang dat medewerkers deze iPads bij cliënten neerleggen.

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Simone Overbeeke – senior beleidsmedewerker bij Argos Zorggroep: [s.overbeeke@argoszorggroep.nl](mailto:s.overbeeke@argoszorggroep.nl).

### Over QDNA:

- + Continue en real-time meetwijze.
- + Lagere administratieve lasten.
- + Vragen zijn aanpasbaar en door de organisatie zelf op te stellen.
- Resultaten zijn anoniem en niet herleidbaar. Daardoor kunnen er op cliëntniveau geen verbeterafspraken worden gemaakt.

# Spiegelgesprek

## Meetinstrument van Beweging 3.0

### Wat is het doel van het instrument?

Bij een spiegelbijeenkomst houdt de cliënt de medewerker/afdeling/organisatie als het ware een spiegel voor. Het direct horen van de mening van de cliënt heeft een groot effect op het gedrag van de toehoorder, zeker vergeleken met enquête-uitkomsten en andere vormen van indirecte terugkoppeling. Concrete verbeteracties zijn regelmatig het resultaat van de feedback die men van cliënten krijgt.

### Hoe gebruik je het instrument?

Een groep cliënten/verwanten bespreekt onder leiding van een gespreksleider wat zij van een onderwerp vinden. Dit kan algemeen de cliënttevredenheid zijn, maar het kan ook een specifiek onderwerp zijn zoals bejegening of hygiëne. Achter de gespreksgroep zitten zorgverleners die luisteren naar de cliënten/verwanten. Zij horen zo wat er speelt en wat zij belangrijk vinden. Het gaat vooral om het leereffect en waar nodig worden verbetermaatregelen genomen.

### Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?

Het is belangrijk om goed na te denken welk onderwerp aan de orde moet komen bij het spiegelgesprek. Hoe meer betrokkenheid van de locatie en cliënten op het thema, hoe meer uitkomsten. Daarnaast is het van belang om de juiste mensen uit te nodigen voor het gesprek. Cliënten moeten voldoende in staat kunnen zijn om een gesprek te volgen en te voeren. De spiegelgesprekken worden geleid door een onafhankelijke gespreksleider.

### Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:

Frederike Bakker – Specialist Kwaliteit en Veiligheid bij Beweging 3.0: [Frederike.Bakker@Beweging3.nl](mailto:Frederike.Bakker@Beweging3.nl).

### Over Spiegelgesprek:

- + Heeft een groot leereffect op medewerkers.
- + Cliënten kunnen goed aangeven wat voor hen belangrijk is.
- + Is eenvoudig toe te passen.
- Deze vorm van bespreken is niet voor elke cliënt geschikt.

# Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn (WKIUVDZ)

## Meetinstrument van Interzorg

### Wat is het doel van het instrument?

Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn (WKIUVDZ) is een instrument welke ontwikkeld is door Interzorg Noord Nederland. WKIUVDZ legt de nadruk op het verbeteren en individualiseren van de interactie tussen de cliënt en de medewerker. Het goede gesprek met vier vaste vragen, dat minimaal eenmaal per maand tussen cliënt en medewerker plaatsvindt, vormt daarvoor de basis. De tevredenheidsmeting vindt 1x per drie maanden plaats via de WKIUVDZ vragenlijst op basis van dezelfde vier vragen. Resultaten van de meting worden gebruikt voor vervolgacties richting de individuele cliënt en bedrijfsprocessen van de organisatie. Uitkomsten en afspraken worden geregistreerd in het zorgleefplan van de cliënt.

### Hoe gebruik je het instrument?

De interactie tussen de cliënt en de medewerker vormt de basis. De dialoog ontstaat enerzijds iedere dag op spontane wijze en kan over allerlei thema's gaan. Centrale thema's uit het zorgleefplan (lichamelijk welbevinden/gezondheid, mentaal welbevinden, woon- en leefomgeving, participatie/ sociale redzaamheid), maar ook hele persoonlijke of kleine vragen kunnen de basis vormen.

Informatie wordt verzameld door de spontane dialoog en interactie tussen de cliënt en zorgprofessionals. Waar nodig of mogelijk wordt direct op vragen uit de interactie een actie ondernomen.

WKIUVDZ is erop gericht de interactie tussen de cliënt en de persoonlijk begeleider te faciliteren. Hierbij is het belangrijkste doel om individuele verbeterwensen inzichtelijk te maken. Anonieme aggregatie is geen doel van WKIUVDZ, maar geaggregeerde informatie is wel beschikbaar. Er wordt gewerkt aan een doorontwikkeling en onderzoek van het instrument met dr. Kema en HHS (vanuit Topzorg) om de informatie uit de individuele dialoog te kunnen aggregeren.

Daarnaast vindt doorontwikkeling plaats door digitalisering via een app. WKIUVDZ kan worden aangepast aan de eigen context van een organisatie, bijvoorbeeld door de vragenlijst specifiek te maken aan de context van de doelgroep of organisatie. Voor implementatie en doorontwikkeling moet rekening worden gehouden met een innovatiebudget, maar dit is individueel voor een organisatie te bepalen. Gezien de praktische toepasbaarheid van WKIUVDZ zijn kosten relatief laag.

# Vervolg WKIUVDZ

## **Wat zijn de do's en don'ts bij de implementatie van dit instrument?**

- De zorg nauw betrekken bij de implementatie en 'eigenaar' maken.
- Digitalisering van het meetinstrument.
- Coaching on the job waar nodig om de essentie van de dialoog te faciliteren.
- Transparantie: uitkomsten van de dialoog goed koppelen aan het ECD en resultaten bespreekbaar maken op verschillende niveaus.
- De implementatie niet 'van boven af' opleggen.
- Geen waardeoordeel geven over een afdeling/locatie op basis van de uitkomsten.

## **Contactgegevens voor meer informatie of vragen over het meetinstrument:**

Margreeth van der Beek: [m.vanderbeek@interzorg.nl](mailto:m.vanderbeek@interzorg.nl)

## **Over WKIUVDZ:**

- ⊕ Interactie tussen cliënt en medewerker.
- ⊕ Koppeling met zorgleefplan en is maandelijks terugkerend.
- ⊕ Focus op individuele verbeterwensen.
- ⊖ Het vergt training om geen waardeoordeel te geven op basis van de uitkomsten.



Beweging 3.0



# Keuzehulp meetinstrumenten

Gedetailleerde vergelijking van meetinstrumenten om cliënttevredenheid te meten

Goede zorg  
zichtbaar maken

Journey	Vragen	Instrument	Viafence		cordaan		warande		Zorggroep Almere		vivium		Argos		beweging 3.0		inter zorg	
			Combinatie van Beelden van Kwaliteit met een gesprekscyclus	CQ light	Feedbox	Minidialoog	NPS + in Mijn Verbetermeter	QDNA	Spiegelgesprek	Waarmee Kan Ik U Van Dienst Zijn								
Voor start van gebruik instrument	Wat is het doel van het instrument?	Beelden van Kwaliteit schetst een beeld van de Kwaliteit van zorg. Wensen en behoeften van cliënten staan centraal. Medewerkers leren nog beter te luisteren naar deze wensen en behoeften, wat leidt tot een hogere cliënttevredenheid. Daarnaast bespreken medewerkers en cliënten in periodieke gesprekken hoe zij de zorg en ondersteuning ervaren.	De CQ light is een vragenlijst ten behoeve van het meten van de mate van cliënttevredenheid. Door met de cliënt het gesprek over de vragenlijst voorafgaand aan de evaluatie van het persoonlijk plan uit te voeren, kunnen afspraken opgenomen worden in het nieuw vast te stellen persoonlijk plan.	Het doel van Feedbox is te komen tot duurzame kwaliteitsverbetering. Feedbox is een kwaliteitsmonitor die permanent uitnodigt om input d.m.v. smileys digitaal en kortcyclisch te verwerken. Teams, behandelaren, CR, OR, management hebben direct toegang op locatieniveau tot de input van de diverse doelgroepen door in te loggen op een website. Na interpretatie volgt verbetering waardoor de feedbacklus is gezet.	Tijdens de minidialoog wordt continue getoetst of onderdelen van zorgaanbod/ondersteuning/ welzijn nog past bij de cliënt of dat er andere behoeften zijn. Daarnaast wordt gekeken of met elkaar de gemaakte afspraken gerealiseerd kunnen worden en waar een medewerker zelf en het team invloed op hebben (eigenaarschap en acties). Als laatste is een doel van de minidialoog om te kijken wat er van elkaar kan worden geleerd en wat nog geleerd/verbeterd kan worden.	Mijn Verbetermeter is een instrument waarmee zorgmedewerkers eenvoudig kwaliteitsonderzoek (metingen) kunnen doen. De resultaten van je metingen zie je terug in een eenvoudig plaatje zoals een staaf- of taartdiagram. Met de NPS+ verzamel je informatie over wat jouw cliënten waarderen in de zorg en waar de verbeterpunten liggen voor jouw team.	QDNA is een applicatie die op kort-cyclische wijze de mate van tevredenheid van cliënten en vertegenwoordigers meet. Zorgteams en management hebben direct en realtime toegang tot de resultaten van QDNA door middel van een digitaal dashboard. Hierdoor is continu leren en verbeteren van zorg en ondersteuning mogelijk.	Bij een spiegelbijkomst houdt de cliënt de medewerker/afdeling/organisatie als het ware een spiegel voor. De directe 'face to face'-confrontatie met de mening van de cliënt heeft een groot effect op het gedrag van de toehoorder. Concrete verbeteracties zijn het resultaat van de feedback die men van cliënten krijgt. Een afvaardiging van de cliënten en medewerkers neemt deel aan het gesprek. Het horen van de klant zelf, de cliënt, is een effectieve manier om te weten te komen hoe de zorg door de cliënt ervaren wordt en wat naar de mening van de cliënt verbeterd kan worden.	WKIUVDZ legt primair de nadruk op het verbeteren en individualiseren van de interactie tussen de cliënt en de medewerker. Het goede gesprek, met als basis vier vaste vragen vindt minimaal eenmaal per maand plaats tussen cliënt en medewerker. De tevredenheidsmeting vindt 1 x per drie maanden plaats via de WKIUVDZ vragenlijst op basis van dezelfde vier vragen. Resultaten van de meting worden gebruikt voor vervolgvacties richting de individuele cliënt en bedrijfsprocessen van de organisatie.									
	Kwaliteitskaderproof? Voldoet het aan de eisen van het kwaliteitskader, dus het meten van tevredenheid en leren en verbeteren?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja									
	Noodzakelijke techniek	Computer en bij de gesprekscyclus kan ook gebruik worden gemaakt van een tablet met ECD.	Computer met vragenlijst	Feedbox via tablet	Computer en 'gesprekstechnieken'	Webbased	Tablet	Nvt	Tablet of computer									
	Is het integreerbaar in een ECD?	De gesprekscyclus wel, maar Beelden van Kwaliteit niet.	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja									
	Is het te koppelen aan een management-dashboard?	Beelden van Kwaliteit wel, maar de gesprekscyclus niet.	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja									
	Kosten hardware (Gaat om de kosten van de materialen zelf)	Nee	Nee	Ja, 1 zuil met software licentie: €1.895 per jaar.	Nee	Nee	Ja de kosten van Ipads en zuilen.	Nee	Nee									
	Kosten software (Programmakosten)	Nee	Nee	Nee, zie kosten hardware.	Nee	Zie kosten beheervergoeding.	Zie kosten beheervergoeding.	Nee	Nee									
Kosten beheervergoeding (Kosten van service en ondersteuning)	Nee, hoewel bij Beelden van Kwaliteit wel kosten zijn verbonden aan een hogere mate van ondersteuning.	Nee	€875 per jaar.	Nee	Licentiekosten en support zie <a href="https://www.mijnverbetermeter.nl/page/3/licentie-en-training">https://www.mijnverbetermeter.nl/page/3/licentie-en-training</a> .	Licentie en support (helpdesk): €11.000.	Nee	Nee										
Punten tijdens gebruik instrument	Gebruiksgemak voor cliënten	Eenvoudig in gespreksvorm en met observaties.	Eenvoudig in gespreksvorm.	Intutief, met smileys.	Eenvoudig in gespreksvorm.	Eenvoudig via link naar vragenlijst of in gespreksvorm.	Eenvoudig na instructie.	Eenvoudig in gespreksvorm.	Voor implementatie en doorontwikkeling moet rekening worden gehouden met een innovatiebudget, maar is individueel voor een organisatie te bepalen. Gezien de praktische toepasbaarheid van WKIUVDZ zijn kosten relatief laag.									
	Uitvoering Wie vult/beantwoordt de vragen?	Medewerkers en observatoren	Cliënten en/of contactpersonen	Alle stakeholders	Bewoner en/of contactpersonen	Cliënten en/of contactpersonen	Cliënten/vertegenwoordigers	Cliënten en/of contactpersonen	Cliënten/vertegenwoordigers									
	Wat is de tijdsinvestering voor de cliënt? (Dus hoe lang is de cliënt bezig met invullen/intoetsen?)	De cliënt hoeft geen tijd te investeren bij Beelden van Kwaliteit, maar bij de gesprekscyclus ongeveer 30 tot 45 minuten per keer.	15 tot 30 minuten	5 minuten	5 tot 10 minuten	5-10 minuten (afhankelijk van hoe uitvoerig de cliënt de open vragen beantwoordt).	10 minuten	1 uur	5 tot 10 minuten									
	Wat is de tijdsinvestering van de uitvoering voor de medewerker? (Dus de begeleidingstijd tijdens het invullen/beantwoorden?)	30 tot 45 minuten bij een gesprek. Bij Beelden van Kwaliteit is dit meer, zo'n 3 uur.	45 minuten	0 tot 5 minuten afhankelijk van inzet van de zuil of van een losse iPad	10 tot 15 minuten	0 - 10 minuten, afhankelijk van de wijze van inrichten.	0 minuten	1 uur	5 tot 10 minuten									
	Frequentie	De gesprekscyclus is in afstemming/ op aanvraag met de cliënt en/of familie.	2 keer per jaar	24/7	In overleg met bewoner/naaste.	Naar keuze in te richten.	24/7	1 keer per jaar	4 x per jaar									
	Is scholing en instructie per medewerker nodig?	Een korte instructie is nodig.	Ja, een korte instructie is nodig.	Nee	Ja, een korte instructie en indien nodig coaching in gespreksvoering.	Nee	Nee	Nee	ja, korte instructie en indien nodig coaching on the job.									
	Op welke wijze zijn de resultaten in te zien?	De resultaten van de gesprekscyclus zijn zichtbaar in rapportages in het ECD. De uitkomsten van Beelden van Kwaliteit zijn in verslagen te vinden.	Op verzoek	Op verzoek	Nu nog op verzoek, vanaf medio 2018 in het ECD, via Caren Zorgt.	Bij Vivium op verzoek. Maar Mijn Verbetermeter is zo in te richten dat teams direct toegang hebben tot de uitkomsten.	Op verzoek	Uitkomsten worden gedeeld met betrokkenen en via nieuwsbrieven.	Op verzoek									
Uitkomsten van meetinstrument	Wat is de verwerkingstijd van het resultaat na het invullen? (Dus wanneer zijn de resultaten beschikbaar na het invullen?)	De uitkomsten van Beelden van Kwaliteit vergen meer tijd, namelijk een week. Uitkomsten van gesprekscyclus zijn realtime beschikbaar.	Realtime	Realtime	Na 5 min in ECD.	realtime	Realtime	1 dag	Realtime									
	Inspanning in tijd per medewerker om de uitkomsten te lezen	5-10 minuten nodig bij gesprekscyclus. 2 uur bij Beelden van kwaliteit.	5 minuten	5 minuten	5 minuten	10 minuten	5 minuten	5 minuten	2 minuten									
	Wat is de schaalbaarheid? Uitkomsten op: - Cliëntniveau - Teamniveau - Locatieniveau - Organisatieniveau	Cliëntniveau. Uitkomsten van Beelden van Kwaliteit zijn daarnaast ook op teamniveau beschikbaar.	Cliëntniveau, teamniveau, locatieniveau en organisatieniveau.	Teamniveau, locatieniveau en organisatieniveau.	Cliëntniveau, teamniveau en locatieniveau.	Teamniveau, locatieniveau en organisatieniveau.	Teamniveau, locatieniveau en organisatieniveau.	Cliëntniveau, teamniveau, locatieniveau en organisatieniveau.	Cliënt niveau, teamniveau, locatieniveau.									
	NPS-score zichtbaar?	Bij de gesprekscyclus wel. Beelden van Kwaliteit niet.	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja									
	Zijn de resultaten anonieme informatie?	Bij de gesprekscyclus niet. Beelden van Kwaliteit wel.	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja									
	Wordt er kwalitatieve informatie weergegeven?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja									
	Wordt er kwantitatieve informatie weergegeven?	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Ja									
Leren & verbeteren	Gebruiksgemak voor medewerkers beheer uitkomsten. Met 1 zin opschrijven	Te raadplegen in rapportages en verslagen.	Uitkomsten zijn te raadplegen via het zorgleefplan van de cliënt.	Direct te raadplegen na inloggen.	Uitkomsten worden gerapporteerd in ECD.	Uitkomsten zijn in een rapportage per locatie en afdeling beschikbaar in de webapplicatie.	Uitkomsten zijn in een dashboard per huis en afdeling beschikbaar en vanaf de computer en tablet in te zien.	Uitkomsten worden ingezien en gevolgd in het kwaliteitsplan van de locatie.	Uitkomsten zijn te raadplegen via het ECD van de cliënt.									
	Wie maakt de keuze voor de vragen? (Overal hetzelfde of per locatie/team anders?)	De organisatie maakt de keuze voor vragen of bepaalt het observatiethema. Een team kan ook een aanvraag doen voor een bepaald thema. Op dit moment bezigt om mogelijk te maken dat de vragen van de gesprekscyclus ook door medewerkers aan te passen zijn.	Het managementteam en de CCR hebben de keuze gemaakt voor de uitvraag van welke vragen.	Vragenlijst is een afgeleide van de kern van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg en is in samenwerking met kwaliteit, management en CR verkozten.	Basis is een beperkte set vragen. Deze vragen zijn door medewerkers opgesteld in afstemming met de CCR.	Inrichtbaar per afdeling/locatie.	Samen met de CCR worden de vragen gekozen. In overeenstemming met de Jaarplandoelen en het Kwaliteitskader.	In samenspraak met management van locatie en CCR kunnen specifieke onderwerpen worden opgenomen.	Basis zijn vier vaste vragen. Deze zijn met instemming van de CCR vastgesteld.									
	Hoe gemakkelijk is het voor medewerkers om de vragen aan te passen?	Dat is mogelijk.	Medewerkers kunnen de vragen niet aanpassen. Applicatiebeheerder van eigen organisatie is hiervoor nodig.	Vragenlijst is een afgeleide van de kern van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg en is in samenwerking met kwaliteit, management en CR verkozten.	Het zijn drie vaste evragen. Onderwerp van gesprek (afsprake die het betreft) wordt wel door medewerker samen met bewoner bepaald.	De vragen kunnen gemakkelijk worden aangepast.	Na een instructie is dit eenvoudig te beleggen bij medewerkers. Zij kunnen met vragen ook bij de helpdesk terecht.	Medewerkers kunnen de vragen niet aanpassen.	Het zijn vier vaste vragen. Deze zijn echter aan te passen al naar gelang het onderwerp.									
	Hoe leiden uitkomsten/resultaten tot verbeterafspraken?	Verbeteracties worden ter plekke met cliënt besproken tijdens de gesprekscyclus, maar wel bij Beelden van Kwaliteit gaat het team in gesprek met het kwaliteitspanel en volgen vanuit daar verbeteracties.	Door verbeteracties op te schrijven in het zorgleefplan van de cliënt. Ook kunnen er verbeterplannen worden gemaakt per team of locatie.	Na analyse van de resultaten, kunnen verbeteracties worden bepaald. Het is mogelijk om dan verdiepende vragen op te stellen en uit te vragen.	Door het bijstellen van de afspraken die met de individuele bewoner en betrokkenen worden gemaakt.	De resultaten kunnen uit een rapportage per afdeling en locatie worden afgelezen. Na analyse van de resultaten, kunnen verbeteracties worden bepaald. De open vragen geven naast cijfers inzicht in de verbeterpunten.	De resultaten kunnen uit een dashboard per afdeling en locatie worden afgelezen. Na analyse van de resultaten, kunnen verbeteracties worden bepaald. De open vragen geven naast cijfers inzicht in de verbeterpunten.	De geformuleerde verbeteracties worden opgenomen in het kwaliteitsplan van de locatie en geborgd bij het kwaliteitsteam van de locatie.	Door het bijstellen van de afspraken met de individuele cliënt en betrokkenen, daarnaast leidt analyse op team / locatie / organisatieniveau tot verbeteracties.									
Vernieuwingsaspecten	Voor meerdere doeleinden te gebruiken? (Vb. MTO, voor leveranciers)	Nee	Nee	Ja, te gebruiken voor alle stakeholders, dus bijv. ook voor medewerker-tvredenheidsonderzoek.	Ja, voor verbeteragenda van het team en voor gerichte leervragen van betrokkenen.	Ja voor meerdere doelgroepen en doeleinden te gebruiken.	Voor meerdere doelgroepen en doeleinden te gebruiken. Bijvoorbeeld voor MTO, KTO, en projectevaluaties.	Ja, voor verbeteracties van de locatie en teams.	Ja, is multi-inzetbaar									
	Toegankelijkheid (Zoals via app, site, rapportage)	Gesprekscyclus via ECD en Beelden van Kwaliteit via verslagen.	Via ECD.	Via website en rapportage. App is in ontwikkeling. Benchmark tussen locaties mogelijk.	Via rapportage en ECD.	Via een rapportage en via de webapplicatie.	Via de app op de tablet en computer. Via de website is ook mogelijk. In het dashboard is een totaal overzicht van alle locaties en afdelingen inzichtelijk.	Nvt	via ecd, maar kan ook stand alone									
	Hoe is de cliëntenraad betrokken?	Cliëntenraad is niet betrokken bij de gesprekscyclus, maar wel bij Beelden van Kwaliteit doordat ze in het kwaliteitspanel zitten.	Cliëntenraad is betrokken bij de jaarlijkse evaluatie van de vragenlijst.	Door maandelijks inzage te geven in trends en ontwikkelingen door bespreken van de rapportage. Ook zijn ze betrokken bij het opstellen van de vragen.	De cliëntenraad is geïnformeerd over de introductie van minidialogen en wordt geïnformeerd over de voortgang. Ook waren ze betrokken bij het opstellen van de vragen.	De cliëntenraad is geïnformeerd over de introductie van minidialogen en wordt geïnformeerd over de voortgang. Ook waren ze betrokken bij het opstellen van de vragen.	De cliëntenraad is betrokken geweest bij de invoering, en wordt geïnformeerd over de uitkomsten.	De vragen worden in overleg met de cliëntenraad geformuleerd. Met hen wordt minimaal elk kwartaal de resultaten besproken, op locatie niveau soms nog vaker.	De cliëntenraad is groot voorstander van spiegelgesprekken en wordt geïnformeerd over de voortgang.	De cliëntenraad is betrokken bij de tot standkoming en wordt jaarlijks geïnformeerd over de voortgang.								
	Helpt bij vermindering van de administratieve lasten?	Beelden van Kwaliteit niet, maar gesprekscyclus wel.	Ja	Ja, uitvraag kost aandacht, maar minder dan bij een regulier cliënt/medewerker-tvredenheidsonderzoek.	Ja, is onderdeel van gewone rapportage.	Ja	Ja, geen rapporten met de uitkomsten KTO en MTO meer nodig of 'dure' bureaus die de onderzoeken uitvoeren.	Ja	Ja									