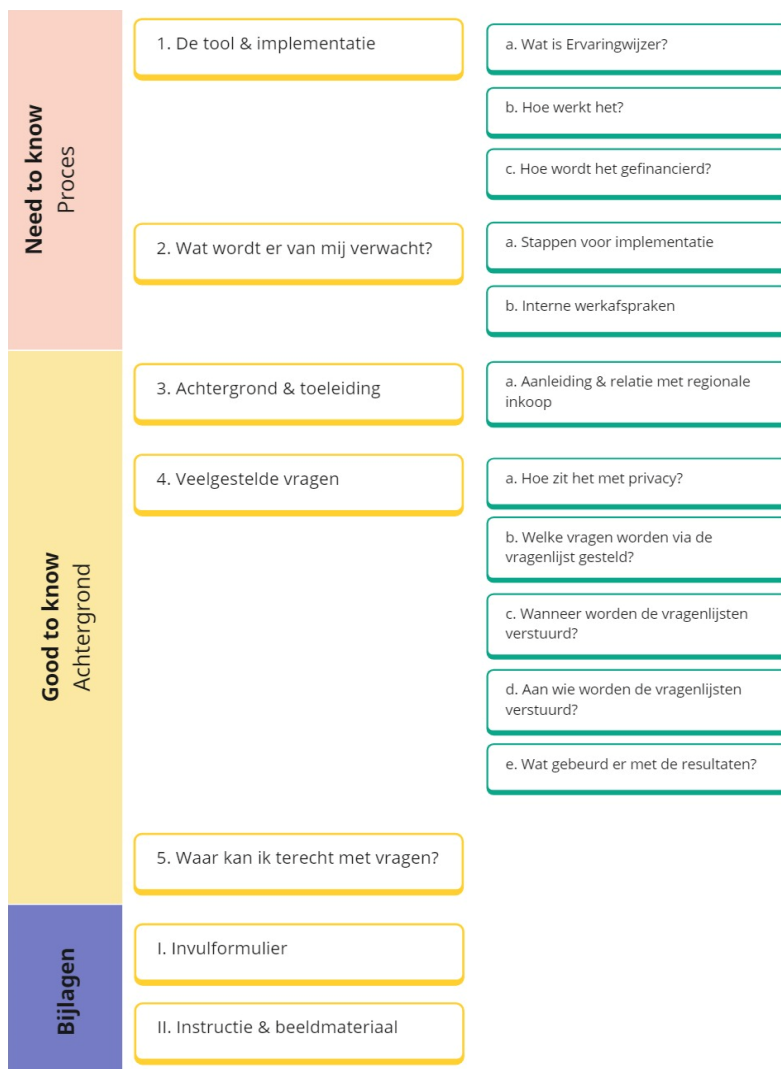


# Instructiedocument Ervaringwijzer

## Leeswijzer

Dit instructiedocument is voor iedereen die direct of indirect betrokken is bij het gebruik van Ervaringwijzer. Dat wil zeggen beleidsmedewerkers, medewerkers van de Regionale Backoffice Lekstroom (RBL), zorgprofessionals en andere medewerkers werkzaam bij zorgaanbieders.

Dit document is bedoeld om inzicht te geven in de aanleiding voor het gebruik van de tool Ervaringwijzer, de achterliggende visie evenals planning en proces van implementatie en het praktische gebruik ervan. Dit document kan gebruikt worden om (toekomstige) gebruikers te informeren en handvatten te geven in het gebruik.



# Need to know

## Proces

### 1. De tool & implementatie

#### a. Wat is Ervaringwijzer?

Ervaringwijzer is een digitale tool waarmee vragenlijsten worden verstuurd naar jeugdige en/of diens ouders. Het doel is om cliëntervaringen op te halen. Voor gemeenten is dit een plicht vanuit de Jeugdwet.

#### b. Hoe werkt het?

Via Ervaringwijzer wordt door de zorgprofessional van de aanbieder een vragenlijst uitgestuurd na afronding van een hulpverleningstraject. Het versturen (en invullen door de cliënt/diens ouders) van de vragenlijst kan op verschillende manieren: met een link via sms; via een generieke link, een QR code, via een app op de mobiele telefoon of tabel, of op papier (Het digitaal invoeren van die gegevens is dan wel nodig om de resultaten in het dashboard in te kunnen zien). Zie de [instructievideo](#) voor een visuele weergave van deze stappen. Zorgaanbieders maken zelf de keuze welke manier van versturen van vragenlijsten het beste aansluit bij de cliënt. De antwoorden zijn na invullen door de cliënt, direct zichtbaar in een dashboard voor zowel aanbieder als gemeente. Let wel: hierbij geldt een drempelwaarde van minimaal 20 responses ten behoeve van privacy.

De professionals of andere betrokken medewerkers van zorgaanbieder krijgen een eigen account. Zo kunnen zij inloggen via de website, of in de app op de telefoon.

#### c. Hoe wordt het gefinancierd?

De tool wordt aangeschaft en bekostigd door de gemeenten van de regio Lekstroom. Gemeenten en zorgaanbieders tekenen een verwerkersovereenkomst (zie verder onder 'Hoe zit dat met privacy?').

### 2. Wat wordt er van mij verwacht?

#### a. Stappen voor implementatie

##### Verwerkersovereenkomsten tekenen [reeds gebeurd]

Het gebruik van Ervaringwijzer is in de inkoopdocumenten opgenomen, waarmee aanbieders bij inschrijving zich hieraan committeren. Een verwerkersovereenkomst is nodig met het oog op gegevensverwerking en het regelen van de verwerkingsverantwoordelijkheid.

##### Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld in samenspraak met beleidsmedewerkers en onderzoekers van de regio Lekstroom en is vervolgens voorgelegd aan ervaringsdeskundige ouders en de adviesraden sociaal domein. De vragenlijst is meegestuurd als bijlage 2. [Deze link](#) toont de vragenlijst zoals cliënten deze te zien krijgen

### Demo's

Voordat je kunt gaan werken met Ervaringwijzer is een gebruikersinstructie wenselijk. Deze worden georganiseerd door de regionale gemeenten en Ervaringwijzer. Er worden enkele digitale instructiemomenten georganiseerd waarvoor gebruikers (medewerkers van de zorgaanbieder die met Ervaringwijzer gaan werken) zich gratis kunnen aanmelden. We raden je aan hiervan gebruik te maken. Via het formulier (bijlage 1) kun je je aanmelden voor een demo, deze vinden plaats op: di 5 sept (10.00 – 11.00), woe 6 sept (11.00 – 12.00), do 7 sept (13.00 – 14.00), ma 11 sept (14.00 – 15.00) en di 12 09.00 – 10.00.

### Terugkerende instructiemomenten

Er zullen jaarlijks enkele demo's worden georganiseerd. Hierbij kunnen nieuwe gebruikers instructie ontvangen of bestaande gebruikers hun kennis opfrissen.

### Inrichting dashboard

Er wordt per aanbieder een dashboard ingericht. Via het dashboard kun je vragenlijsten versturen, gebruikers toevoegen en resultaten inzien. Ervaringwijzer zorgt voor het invoeren van de technische kant; onder meer het aanmaken van accounts, toevoegen van gebruikers en het klaarzetten van de vragenlijst.

### Aan de slag

Zodra het dashboard is ingericht kun je aan de slag. Je kunt nu met een muisklik de vragenlijst versturen.

### Interne werkafspraken

Voordat je kan starten met het versturen van de vragenlijsten via Ervaringwijzer, moeten enkele keuzes gemaakt worden. Met het formulier in bijlage 1 kun je deze informatie en bijbehorende keuzes doorgeven.

- *Wie wordt vast aanspreekpunt van Ervaringwijzer?*  
Oftewel: wie binnen de organisatie zorgt ervoor dat de tool binnen de organisatie bekend en gebruikt wordt en houdt in de gaten dat nieuwe collega's een account krijgen?
- *Wie gaat de vragenlijsten versturen?*  
Hierin heeft de aanbieder zelf de keuze om dit ofwel centraal bij 1 persoon te beleggen ofwel bij alle begeleiders / behandelaars zelf.
- *Hoe gaan de vragenlijsten verstuurd worden?*  
Aanbieders kunnen daarin altijd zelf de keuze maken voor wat het beste aansluit bij cliënten en medewerkers. Mogelijkheden zijn: sms, e-mail, whatsapp, QR-code in een brief, een generieke link, op een apparaat van de organisatie of helemaal op papier.

## Good to know

### Achtergrond

#### 1. Achtergrond & toeleiding

##### a. Aanleiding en relatie met regionale inkoop

De keuze om met de tool Ervaringwijzer te gaan werken kent twee aanleidingen; behoefte aan vernieuwing op het gebied van cliëntervaringsonderzoek en de nieuwe inkoop jeugdhulp en Wmo.

##### Vernieuwing cliëntervaringsonderzoek

De werkwijze van de (voor gemeenten wettelijk verplichte) cliëntervaringsonderzoeken jeugd en Wmo gaven aanleiding tot vernieuwing op dit gebied. Er bestaat bij veel gemeenten behoefte aan een meer laagdrempelige methode voor het in beeld brengen van cliënttevredenheid. De nieuwe methode moest gebruiksvriendelijker zijn en beter aansluiten bij de cliëntbehoefte. Ook is er behoefte aan een manier van 'continu meten' in plaats van een eenmalig, jaarlijks onderzoek. Een tool die enkele jaren geleden ontwikkeld is, in samenwerking met gemeenten, zorgaanbieders en de VNG, is Ervaringwijzer. In 2020 is in de regio Lekstroom een pilot uitgevoerd samen met een aantal zorgaanbieders jeugd en Wmo.

In deze pilot was sprake van een samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders. De uitkomsten hiervan gaven aanleiding tot bredere implementatie binnen de inkoop jeugd en Wmo. De werkwijze gaat uit van gezamenlijkheid. In de werkwijze zoals ook in de pilot gehanteerd, versturen de zorgaanbieders de vragen aan hun eigen cliënten. Zowel de zorgaanbieders als gemeenten kunnen te allen tijde inloggen in het dashboard en de resultaten inzien.

##### Inkoop jeugdhulp

De regio Lekstroom beoogt met de nieuwe inkoop gezamenlijk in te zetten op de inhoud – onze ontwikkelopgaven – om zo hulp en ondersteuning te bieden die het best past bij de inwoners van de regio Lekstroom; integraal, effectief en die ook de kosten beheersbaar houdt. Gezamenlijke sturing is daarbij wenselijk om de gewenste resultaten te behalen en in beeld te brengen. Het plan 'leveranciersmanagement' heeft betrekking op alle onderdelen van sturing en monitoring. Het gebruik van de tool Ervaringwijzer heeft betrekking op een deel daarvan; namelijk het gezamenlijk in beeld brengen van de tevredenheid van cliënten over de geboden hulp en ondersteuning en het door hen ervaren effect van de hulp en ondersteuning.

#### 2. Veelgestelde vragen

##### a. Hoe zit het met de privacy?

De hierboven genoemde verwerkersovereenkomsten zijn nodig omdat er gegevens (e-mail adres of 06-nummer) van een cliënt kortdurend in het systeem worden gebruikt voor verzenden van de vragenlijst. De onderzoeken en daarvoor benodigde verwerkersovereenkomsten voldoen aan AVG richtlijnen. De antwoorden van cliënten zijn altijd anoniem en niet naar hen persoonlijk te herleiden. De contactgegevens zijn voor de gebruikers niet zichtbaar in het dashboard. De anonimiteit wordt verder gewaarborgd

doordat resultaten pas zichtbaar worden na de eerste 10 reacties en daarna na elke 5 reacties. In de tool zelf wordt de cliënt geïnformeerd over de waarborging van de privacy.

b. Wanneer worden de vragenlijsten verstuurd?

Aanbieders versturen de vragenlijst na afronding van een traject. Bij trajecten die langer dan een jaar duren, worden de vragen eenmaal per jaar gestuurd en in elk bij afsluiting van het traject.

c. Aan wie worden de vragenlijsten verstuurd?

De vragenlijsten worden door zorgaanbieders jeugd verstuurd aan jeugdigen (vanaf 12 jaar, of passend bij de ontwikkelingsleeftijd) en ouders (van jeugdigen jonger dan 12 jaar). De vragenlijst is zodanig opgesteld dat deze zowel door jeugdigen als ouders is in te vullen.

d. Wat gebeurt er met de resultaten?

Zoals genoemd, kunnen zowel gemeenten als aanbieders ten alle tijden in het dashboard de resultaten inzien. Daarbij kunnen zorgaanbieders alleen de eigen (niet elkaars) resultaten inzien. Voorafgaand aan accountgesprekken zal door gemeenten en RBL de benodigde informatie uit het dashboard worden opgehaald. In accountgesprekken zal het gebruik van Ervaringwijzer als vast agendapunt worden opgenomen. In eerste instantie om de implementatie en het gebruik te bespreken, later ook om de resultaten (feedback van cliënten) op inhoud te bespreken. Voor zowel zorgaanbieders als RBL en gemeenten kunnen de resultaten input geven voor het gesprek en zo nodig aanleiding zijn tot verbeteracties.

Daarnaast kan elke gemeente, op termijn (bij voldoende respons), de resultaten gebruiken om aan de wettelijke verplichting voldoen tot het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken door jaarlijks de resultaten uit het dashboard te halen en deze te gebruiken voor rapportage aan het ministerie van VWS. Dit is altijd geanonimiseerd, zowel op cliëntniveau als aanbieder niveau zijn de resultaten niet te herleiden.

### 3. Waar kan ik terecht met vragen?

#### Praktische vragen

Voor praktische en technische vragen rond de werking met Ervaringwijzer kunt u contact opnemen met de [Ervaringwijzer Helpdesk](#), de interne contactpersoon binnen uw organisatie of via deze link met een introductie van Ervaringwijzer: [Leer over Ervaringwijzer - YouTube](#)

#### Contractuele vragen

Voor verdere vragen rond contractuele verplichting en implementatie kunt contact opnemen via [ervaringwijzer@houten.nl](mailto:ervaringwijzer@houten.nl).