

Ervaringwijzer – het alternatieve cliëntervaringsonderzoek (Pilot)

Cliëntervaringen van de zorg en ondersteuning zijn in potentie een belangrijke bron om te kunnen leren en sturen. Cliëntervaring zegt immers iets over de kwaliteit van de zorg en ondersteuning die wordt geleverd. De WMO en Jeugdwet vereisen de uitvoering van cliëntervaringsonderzoek. 'Klassieke' uitvoering in de vorm van een jaarlijkse papieren enquête kost veel inzet en levert weinig op. Zo is de respons laag en is het niet mogelijk om uitspraken te doen op het niveau van zorgvormen en zorgaanbieders. Daardoor kan de informatie niet goed gebruikt worden om van te leren of te sturen. Niet voor de gemeente en niet voor de organisaties.

Ontwikkeltraject

Na twee keer een klassiek cliëntervarings-onderzoek te hebben uitgevoerd is de gemeente Utrecht samen met een aantal zorgaanbieders, VNG-Initiate en software-ontwikkelaar Weave begonnen aan een ontwikkeltraject van een alternatief. Zorgaanbieders pleitten hier zelf voor: denk na over inzet van alternatieve technologieën, zo gaven zij de gemeente mee. Resultaat van dit traject is *Ervaringwijzer*.

Voordelen

Ervaringwijzer is een eenvoudige online web-applicatie die een aantal grote voordelen biedt ten opzichte van de jaarlijkse papieren enquête:

- Laagdrempelige en intuïtieve vormgeving: eenvoudige stellingen; reactie via smiley's;
- Continue onderzoek op natuurlijke momenten in een hulp-/ondersteuningstraject. Denk aan: enige tijd na start traject, bij langlopende trajecten op vaste momenten, na afronding van een hulp-/ondersteuningstraject;
- Betekenisvolle informatie voor gemeente, zorgaanbieders én cliënten;
- Het instrument is zodanig ingericht dat er gemakkelijk aangepaste of alternatieve vragenlijsten kunnen worden aangemaakt voor bijvoorbeeld specifieke doelgroepen. Ook is het de bedoeling dat zorgaanbieders op termijn eigen vragen kunnen toevoegen aan het instrument zodat de bruikbaarheid voor hen nog groter wordt;
- Het instrument is niet alleen inzetbaar onder de doelgroep van maatwerkvoorzieningen, maar ook breder. Denk aan bijvoorbeeld algemene voorzieningen zoals bijvoorbeeld inloopvoorzieningen.

De feedback die door cliënten wordt gegeven is niet herleidbaar naar het individu. Afhankelijk van de inrichting waar de gemeente en zorgaanbieders voor kiezen, kan de respons wel worden uitgesplitst naar bijvoorbeeld het niveau van zorgaanbieder, zorgvorm of locatie. Indirecte herleidbaarheid wordt voorkomen door respons pas te tonen als er minimaal 10 reacties binnen zijn, en updates vinden plaats bij iedere 5 volgende reacties.

Pilot

Ervaringwijzer is in het najaar van 2017 technisch getest door een aantal zorgaanbieders en hun cliënten. Op basis van deze ervaringen is het instrument uitgewerkt tot een werkende applicatie.

Inmiddels zijn ook drie andere gemeenten bij het ontwikkeltraject van *Ervaringwijzer* betrokken: de gemeenten Amsterdam, Ede en De Ronde Venen. Op dit moment worden door de pilotgemeenten pilotonderzoeken uitgevoerd waarbij echte cliëntervaring wordt opgehaald.

Iets voor u?

Daarnaast hebben al een aantal gemeenten aangegeven zeer geïnteresseerd te zijn om aan te haken bij dit instrument en zo bruikbare informatie op te halen om te kunnen leren en sturen.

Op de website [Ervaringwijzer.nl](https://ervaringwijzer.nl) vindt u meer informatie over de *Ervaringwijzer*, inclusief een demo-versie. Via deze website kunt u ook laten weten dat u geïnteresseerd bent in de *Ervaringwijzer*. De gemeente Utrecht heeft samen met de zorgaanbieders een werkkader vastgelegd dat wordt gebruikt tijdens de pilotfase. Dit kader treft u hier aan: [Kader pilot Ervaringwijzer Utrecht](#). Ook heeft de gemeente Utrecht een privacy impact assessment (PIA) laten uitvoeren op het proces dat in Utrecht wordt gevolgd. De gegevensverwerking is opgenomen in het gemeentelijke Register Verwerkingen.