

Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging

*Toelichting op de PREM
en meetinstructie meetjaar 2020*

December 2019

Datum	Versie	Mutatie	Eigenaar
November 2019	1.0	Handboek voor kwaliteitsinformatie PREM	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging
December 2019	1.1	Handboek voor kwaliteitsinformatie PREM aangevuld met feedback alle partijen	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging
December 2019	1.2	Aanpassingen besluitvorming stuurgroep	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging
December 2019	1.3	Aanpassingen rondom datastructuur	Stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Kwaliteitsinformatie geeft informatie voor leren en ontwikkelen	4
3. Kwaliteitsinformatie meetjaar 2020 – PREM Wijkverpleging	5
a. Cliëntervaringen meten met de PREM Wijkverpleging	5
b. Datamodel	5
c. Stappenplan	6
4. Aanlevering PREM-data	11
5. Informatie voor het meetbureau	12
6. Vervolg komende periode	15

Bijlagen:

- Bijlage 1: verwerkersovereenkomst	16
- Bijlage 2: PREM Wijkverpleging	22
- Bijlage 3: Toestemmingsprotocol voor doorlevering waarderingen naar ZKNL	25
- Bijlage 4: Voorbeeldbrief voor toestemming voor deelname aan PREM	28
- Bijlage 5: Voorbeeld brief voor communicatie meetbureau over PREM-meting	29

1. Inleiding

In 2019 hebben zorgaanbieders van wijkverpleging voor het eerst een meting gedaan aan de hand van de PREM-vragenlijst. Ook voor 2020 hebben de partijen van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging besloten dat iedere aanbieder van wijkverpleging een PREM-meting moet uitvoeren. In dit handboek leest u informatie over deze meting.

Reikwijdte

De uitvraag van de PREM-wijkverpleging betreft verpleging en persoonlijke verzorging die thuis geleverd wordt en gefinancierd wordt vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Deze zorg is gericht op gezondheidsbevordering, alsmede de taken die samenhangen met de zorgverlening zoals het indiceren, coördineren, signaleren, coachen (bijvoorbeeld ondersteuning bij zelfmanagement) en individuele, geïndiceerde preventie en zorggerelateerde preventie, zoals verwoord in de aanspraak verpleging en verzorging. Ook de gespecialiseerde verpleging valt onder de reikwijdte van de kwaliteitsmeting. Tenslotte wordt wijkverpleging beschreven als een team dat zich met partners in de buurt inzet voor de gezondheid en zelfredzaamheid. Samenwerking met partners in de keten valt dus ook onder de reikwijdte.

De reikwijdte van deze PREM-meting sluit dus aan bij de reikwijdte van het kwaliteitskader wijkverpleging.

Het meetinstrument is naast de wijkverpleging ook te gebruiken voor bijvoorbeeld het ophalen van waarderingen van cliënten die Wlz-zorg thuis ontvangen. Deze dataverzameling richt zich echter enkel op de cliënten die zorg thuis ontvangen vanuit de Zvw.

Het doel van het handboek

Dit handboek ondersteunt zorgaanbieders van wijkverpleging en meetbureaus bij de landelijke meting van de PREM Wijkverpleging 2020. Dit handboek licht de PREM toe en beschrijft hoe dit kan worden gebruikt bij het leren en ontwikkelen. Daarnaast geeft dit handboek meetinstructies en suggesties ter voorbereiding op de meting.

Helpdesk voor vragen

Dit handboek gaat zo veel mogelijk in op de PREM Wijkverpleging en beantwoordt daarmee waarschijnlijk veel van uw vragen. Heeft u toch nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met de volgende organisaties:

- Voor inhoudelijke vragen omtrent de kwaliteitsinformatie kunt u terecht bij uw beroeps- of branchevereniging.
- Voor vragen over de reikwijdte van het kwaliteitskader wijkverpleging en dus de reikwijdte van deze meting kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland (ZINL).
- Wanneer een meetbureau vragen heeft over de doorlevering van de gegevens naar de portalbeheerder dan kan het meetbureau contact opnemen met Mediquest.

2. Kwaliteitsinformatie geeft informatie voor leren en ontwikkelen in teams

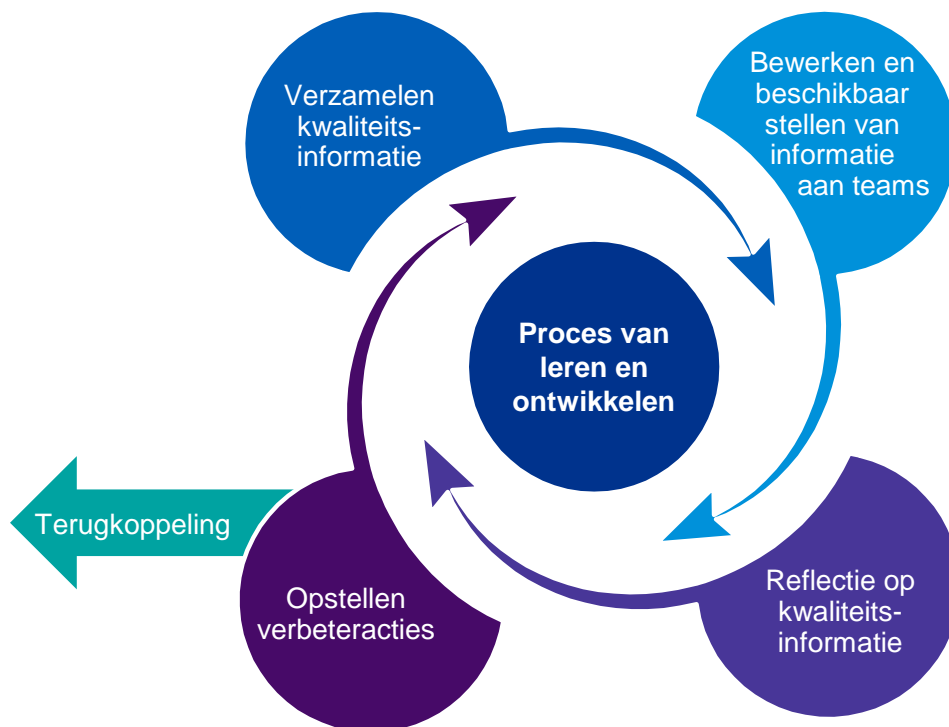
Het kwaliteitskader geeft antwoord op de vraag wat goede wijkverpleging inhoudt en wat de samenleving mag verwachten als iemand is aangewezen op de wijkverpleging. Een beroepsgroep met een professie en opdracht zoals beschreven in het kwaliteitskader, heeft ruimte en ondersteuning nodig om deze verantwoordelijkheden uit te kunnen voeren. Dit betekent kwaliteitsverbetering en professionele ontwikkeling door leren en ontwikkelen van de praktijk en van kwaliteitsinformatie.

Verschillende bronnen geven zorgprofessionals informatie over wat er voor hun cliënten toe doet en waar verbeterpunten liggen, met andere woorden, of de zorg persoonsgericht en veilig is. Hierbij valt te denken aan:

- Dagelijkse zorg die zijn weerslag vindt in zorgplannen;
- Gesprekken met cliënten;
- Cliëntbesprekingen in teams;
- Cliëntervaringsonderzoeken;
- Meldingen van (bijna-)incidenten;
- Etc.

De PREM Wijkverpleging vormt dus ook zo'n bron. Onderstaande figuur geeft het (continue) proces van leren en ontwikkelen weer. Het figuur laat zien hoe de kwaliteitsinformatie bijdraagt aan het proces van leren en ontwikkelen.

Naast dat de data van de PREM Wijkverpleging gebruikt zal worden voor leren en ontwikkelen zal de data ook beschikbaar komen voor cliënten. Met deze meting bieden we informatie beschikbaar voor cliënten om een keuze te maken van welke aanbieder zij zorg willen ontvangen. Daarnaast wordt de data ook gebruikt door de zorgverzekeraar bij de inkoop van de zorg.



3. Kwaliteitsinformatie in meetjaar 2020 – PREM Wijkverpleging

Dit hoofdstuk beschrijft de PREM Wijkverpleging in 2020. In dit hoofdstuk is niet alleen maar aandacht voor het proces van meten, maar er is ook een planning daarbij opgenomen. Stap voor stap zal er een uitleg zijn van de PREM-meting.

Cliëntervaringen meten met de PREM Wijkverpleging

PREM staat voor Patient Reported Experience Measure. Een PREM is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De PREM Wijkverpleging is eind 2017 ontwikkeld en is getoetst in een pilotmeting in 2018. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen te beantwoorden op een schaal van 1 tot en met 10, twee aanbevelingsvragen, twee open vragen en een aantal achtergrondvragen. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2 van het handboek.

In 2019 hebben alle zorgaanbieders van wijkverpleging een eerste meting gedaan met de PREM. Wij hebben toen veel feedback ontvangen. Na deze tweede meting zal er een evaluatie gedaan worden.

De beleving van de wijkverpleging door de cliënt wordt gezien als een belangrijk onderdeel van kwaliteitsinformatie wijkverpleging. De informatie die verkregen wordt met de PREM Wijkverpleging kent drie doelen: 1) het vormt input voor het leren en ontwikkelen door teams wijkverpleging, 2) het vormt keuze-informatie voor (toekomstige) cliënten en 3) het geeft zorgverzekeraars informatie voor zorginkoop. De resultaten van de PREM-meting worden om die reden dan ook op verschillende niveaus teruggekoppeld:

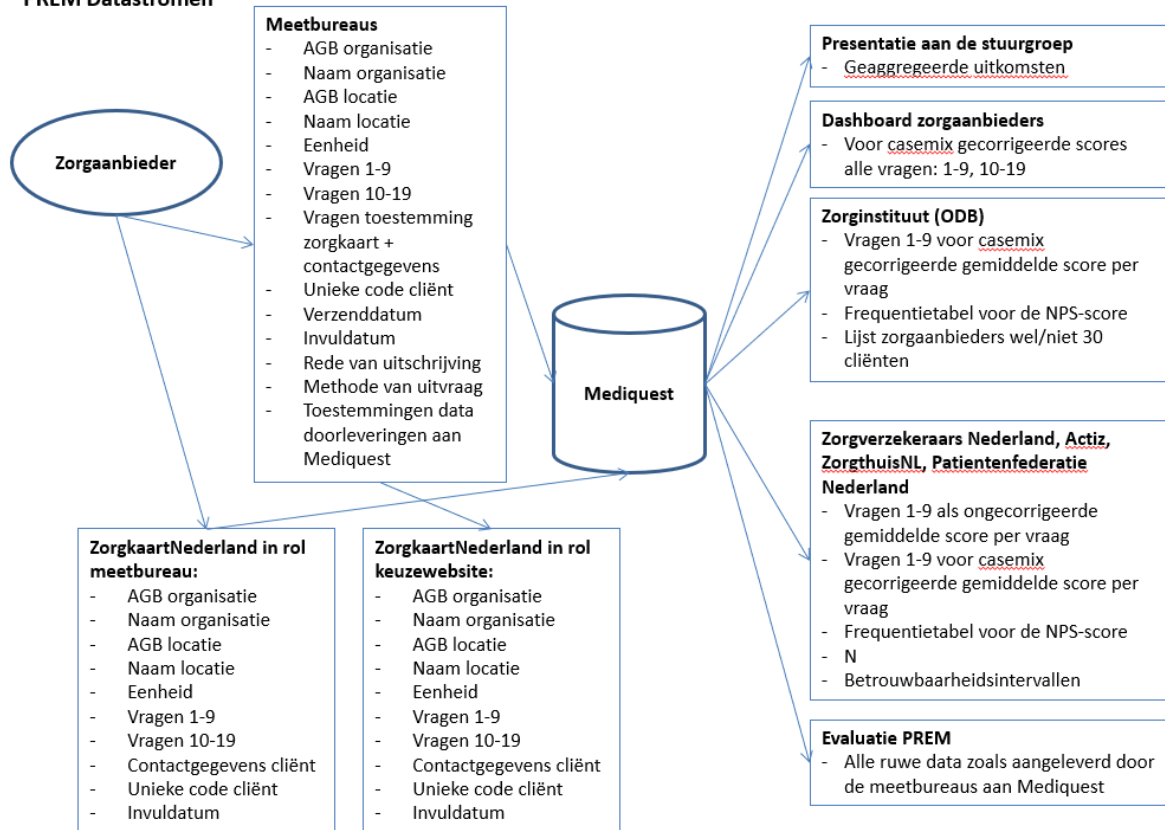
1. Als eerste vindt er een terugkoppeling plaats door de meetbureaus aan de organisaties, dat betreft ongecorrigeerde data. De wijze en het niveau van deze terugkoppeling is afhankelijk van de afspraken die gemaakt zijn tussen meetbureau en zorgaanbieder.
2. Daarnaast vindt er een terugkoppeling plaats van gecorrigeerde data door Mediquest aan de zorgaanbieders in de vorm van dashboards. Deze dashboards geven inzicht in de landelijke data, gecorrigeerde data, waar de teams wijkverpleging mee aan de slag kunnen in het kader van leren en ontwikkelen. De resultaten zijn gecorrigeerd voor bepaalde achtergrondvariabelen waardoor landelijke vergelijking mogelijk is. Veel aanbieders van wijkverpleging werken al met online dashboards voor teams. U bent als organisatie vrij in de keuze hoe u de resultaten precies terugkoppelt aan teams, zodat u aan kunt sluiten bij bestaande systemen en dashboards.
3. Daarnaast wordt de data ook gedeeld met (toekomstige) cliënten, zodat zij aanbieders van wijkverpleging kunnen vergelijken op basis van ervaringen van andere cliënten. Het meetbureau levert de resultaten van de meting aan bij ZorgkaartNederland, waarna de resultaten op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden.
4. De gegevens worden vervolgens gedeeld met ZINL, ZN en branche- en beroepsverenigingen. De gegevens worden gedeeld met ZINL vanwege de wettelijke transparantieplicht die iedere aanbieder heeft in de wijkverpleging. De gegevens worden met ZN gedeeld zodat deze informatie gebruikt kan worden bij de inkoopgesprekken tussen aanbieders en zorgverzekeraars. Wanneer de data via het ODB openbaar gemaakt wordt zullen ook externen gebruik kunnen maken van de data, waaronder ook de IGJ ten behoeve van hun toezicht.

De data van deze PREM zegt iets over de ervaren zorg door de cliënt, de interactie tussen cliënt en zorgverleners (team wijkverpleging) en de organisatie van zorg. Dit zijn individuele waarderingen en daarom zeer waardevol als leer- en verbeterinformatie voor de wijkteams. De data moet altijd in de context van de interactie tussen cliënt en zorgverlener worden gezien. Een wijkverpleegkundige kan bijvoorbeeld inzetten op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt en daarmee een lagere PREM score ontvangen dan een wijkverpleegkundige die de cliënt meer ondersteunt in activiteiten die niet tot het domein van de wijkverpleging horen.

Datamodel

In het hieronder opgenomen model is schematisch weergegeven welke data naar welke partij gaat. Dit is handig om als zorgaanbieder inzichtelijk te hebben maar ook zeker handig om te delen met het meetbureau.

PREM Datastromen



Stappenplan

Er zijn veel dingen waar u aan moet denken bij het opzetten van een PREM-meting voor de wijkverpleging. In onderstaand overzicht hebben wij geprobeerd om voor u een overzicht te maken van de stappen die u moet zetten.

Stappen voorafgaand aan de meting

Stap 1: het handboek

Er zijn een aantal stappen die u moet zetten voordat u überhaupt kan starten met de PREM-meting. De allereerste stap zou zijn om dit handboek goed door te nemen en daarmee kennis te nemen van de planning van de PREM-meting.

Planning:

- 1 februari – 31 mei 2020 Meetperiode PREM Wijkverpleging
- 1 april – 31 mei 2020 Aanleveren kwaliteitsgegevens wijkverpleging in portal
- 30 juli 2020 Deadline voor aanlevering gegevens aan ZINL en leden van de stuurgroep
- Continu Doorleveren van waarderingen naar ZorgkaartNederland

Stap 2: Meetbureau of ECD-systeem

De volgende stap is om op zoek te gaan naar een meetbureau voor de uitvoering van de PREM-meting.

Voor het uitvragen van de PREM Wijkverpleging adviseren wij zorgaanbieders dringend een meetbureau in te schakelen. Dit in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) waar u aan moet voldoen, de technische aspecten voor de aanlevering van de gegevens in de portal en de doorlevering van de gegevens aan ZorgkaartNederland.

U kunt met het meetbureau vervolgens afspraken maken over de uitvoering van de meting. De wijze waarop de meting plaatsvindt is namelijk vrij. Dit kan via een online vragenlijst, eventueel via een verrijkte link van ZorgkaartNederland, via een schriftelijke vragenlijst, telefonische

interviews door belteams, interviews door medewerkers en een mixed methode van eerder genoemde methodes.

Naast het benaderen van een meetbureau is het voor zorgorganisaties ook mogelijk om de meting te laten verlopen via het ECD. In enkele ECD-systemen is de PREM-Wijkverpleging verwerkt. Het team wijkverpleging zal dan de client en/of familie en naasten wijzen op de mogelijkheid om de ervaringen rondom de zorgverlening te evalueren middels de PREM Wijkverpleging. Belangrijk bij de meting is dat de client onafhankelijk zijn/haar mening kan geven over de ervaren zorgverlening. In plaats van dat het meetbureau de data na de meting doorlevert aan Mediquest dient de ECD-leverancier dit dan te doen. In het vervolg waar u in dit handboek meetbureau leest kunt u dus ook ECD-leverancier lezen.

Wanneer u in zee gaat met een meetbureau dient u niet alleen afspraken te maken over de meting, maar ook over de AVG, de data en het doorleveren van deze data. In de overeenkomst die u maakt met het meetbureau gaat u automatisch akkoord met het doorleveren van de data aan Mediquest en vervolgens het doorleveren van deze data naar de stuurgroeppartijen en het Openbare Databestand van ZorginstituutNederland. Na de meting zal het meetbureau de data delen met de TTP, Mediquest. In de portal kunt u vervolgens eventueel het akkoord om gegevens aan te leveren bij de eerder genoemde partijen intrekken.

Mediquest kan bij deze meting een dubbele rol spelen. Mediquest zou een meetbureau kunnen zijn, maar zij zijn ook de gegevensmakelaar. Het is geen probleem wanneer zij deze rol beide voor u invullen.

Stap 3: Toestemming

Voordat u tot enig onderzoek onder uw cliënten kan overgaan verplicht de AVG u om de grondslag waarop u dat doet vast te stellen. De mogelijke grondslagen worden genoemd in artikel 6 AVG (voor 'gewone' persoonsgegevens), artikel 9 AVG (voor bijzondere persoonsgegevens) en artikel 10 AVG (strafrechtelijke gegevens). Aangezien het bij klanttevredenheids-, ervarings- of kwaliteitsonderzoeken niet gaat om informatie die direct is gerelateerd aan de zorg of de behandeling, maar het hier het gebruik van o.a. bijzondere persoonsgegevens betreft, heeft u uitdrukkelijke toestemming van uw cliënt nodig. In verband met de bewijslast is het raadzaam deze toestemming schriftelijk (of in het ECD) vast te leggen. In de zorgovereenkomst (of enig ander relevant document) kunt u opnemen dat u persoonsgegevens gebruikt om klanten te benaderen met de vraag of zij willen meewerken aan het onderzoek van dat moment. Het moet bij het geven van toestemming voor de betrokkene duidelijk zijn welke gegevens, waarvoor, door wie en hoe lang zijn/haar gegevens worden gebruikt en wanneer deze worden vernietigd (doelbinding en specifieke toestemming). Daarbij is het belangrijk dat de cliënt toestemming geeft voor de periode dat de waardering online staat en dat wanneer de waardering er af gehaald moet worden dat de cliënt zich dan moet melden bij ZorgkaartNederland. Ook moet het mogelijk zijn om de toestemming weer in te trekken, wat dus gevolgen heeft voor het gebruik van de gegevens. U dient enkel een verwerkersovereenkomst af te sluiten met het meetbureau. In bijlage 1 van dit handboek vindt u een voorbeeld verwerkersovereenkomst.

Stap 4: Niveau van leren en ontwikkelen

Wanneer uw organisatie met de data van de PREM Wijkverpleging aan de slag wil gaan in het kader van leren en ontwikkelen, is het handig om van te voren met het meetbureau afspraken te maken over het niveau waarop de resultaten teruggekoppeld moeten worden. Wanneer u op teamniveau wil leren en ontwikkelen, dan moet bij het meetbureau bekend zijn welke cliënt bij welk team hoort. Denk eraan voldoende cliënten per wijkteam te benaderen zodat de respons ook op dit niveau teruggekoppeld kan worden.

Hetzelfde geldt voor de doorlevering van de data aan ZorgkaartNederland. Wanneer u met meerdere eenheden/locaties/teams op ZorgkaartNederland staat, dan is het verstandig om hierover afspraken te maken met het meetbureau.

Stap 5: Toestemming doorleveren van data

Zoals in het datamodel hierboven te zien is wordt er veel data gedeeld met vele verschillende partijen. In het model is te zien dat de zorgaanbieder afspraken maakt met een meetbureau. Het meetbureau zorgt voor de doorlevering van de kwaliteitsgegevens naar een Trusted Third Party, in

ons geval Mediquest. Mediquest zal er voor zorg dragen dat de juiste gegevens bij de verschillende partijen terecht komen.

Zorgaanbieders van wijkverpleging zijn wettelijk verplicht om hun gegevens door te leveren aan het Openbare Databestand van ZINL. De stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging heeft afgesproken dat alle waarderingsgegevens ook gedeeld worden met ZorgkaartNederland. De cliënt dient echter toestemming te geven voor het doorleveren van de data naar ZorgkaartNederland. Er ligt verder geen wettelijke grondslag voor het doorleveren van gegevens aan ActiZ, Zorgthuisnl, ZN, PFN en de evaluatie van de PREM. In de afspraken met het meetbureau moet dus opgenomen worden dat de zorgaanbieder toestemming geeft voor het doorleveren van de data aan de leden van de stuurgroep en het ODB van ZINL. Deze toestemming kan, wanneer nodig, in de portal van Mediquest worden aangepast. Dat komt er als volgt uit te zien:

Partij	Gegevens	Doel	Door wie?	Toestemming? Ja/nee
Landelijke benchmark/dashboards	Gecorrigeerde data van de PREM Wijkverpleging vragen 1-9 en 10 en 11.	Leren en ontwikkelen voor aanbieders van wijkverpleging	Mediquest	
Zorginstituut Nederland/ODB	Vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde gemiddelde score per vraag en frequentietabel voor de NPS-score (vraag 11) op organisatieniveau	Transparantie-verplichting	Mediquest	
ActiZ, Zorgthuisnl, PFN en ZN (via Vektis)	Vragen 1-9 als ongecorrigeerde gemiddelde score per vraag, vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde score per vraag, frequentietabel voor de NPS-score, aantal cliënten en de betrouwbaarheidsintervallen.	- ActiZ: benchmark voor leden van ActiZ (kijk op data) - ZN: door zorgverzekeraars kan dit gebruikt worden bij zorginkoop gesprekken en bij zorginkoop - PFN: Gebruik van data ten behoeve van signalering en monitoring van de (ervaren) kwaliteit van de wijkverpleging, welke als input dient voor beleidsontwikkeling	Mediquest	
Evaluatie PREM	Alle ruwe data zoals aangeleverd door de meetbureaus aan Mediquest.	Evaluatie van de PREM- vragenlijst en het meetinstrument	Mediquest	

Stap 6: Steekproef

Nadat het meetbureau gekozen is dient u samen met het meetbureau afspraken te maken over de steekproef. De ervaringen van cliënten zijn belangrijke uitkomsten om te gebruiken bij het leren en ontwikkelen. Het geeft het team wijkverpleging en de organisatie handvatten om de kwaliteit (nog) verder te ontwikkelen. Om de uitkomsten van de PREM Wijkverpleging te kunnen gebruiken voor leren en ontwikkelen is het belangrijk om voldoende cliënten te betrekken.

In de pilotmeting PREM Wijkverpleging is geadviseerd om minimaal 175 cliënten te benaderen per eenheid waarbinnen men wil leren en ontwikkelen. Wat een 'eenheid' is, kan voor iedere zorgaanbieder verschillen. Voor zorgaanbieders met minder dan 175 cliënten betekent dit dat alle cliënten benaderd moeten worden. Voor grote(re) organisaties betekent dit dat een afweging gemaakt moet worden op welk niveau men wil leren en ontwikkelen. Wanneer u bijvoorbeeld regio's met elkaar wil vergelijken, betekent dit dat minimaal 175 cliënten per regio benaderd

moeten worden. Wilt u teams vergelijken, dan moet u voldoende cliënten per team betrekken. De PREM Wijkverpleging kan uitgezet worden onder alle cliënten, behalve (exclusiecriteria):

- Cliënten die geen persoonlijke verzorging en/of verpleging ontvangen
- Cliënten die minder dan een maand in zorg zijn

Wanneer een zorgaanbieder 30 cliënten of minder heeft dan dient de zorgaanbieder wel een PREM-meting te doen. Ook hier bevelen wij de zorgaanbieder aan om gebruik te maken van een meetbureau. Wanneer een zorgaanbieder 30 cliënten of minder in zorg heeft dan is in de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging afgesproken dat deze organisaties niet de verplichting hebben om hun gegevens aan te leveren bij ZINL vanwege de herleidbaarheid van de gegevens en dus de privacy van de cliënten. Het is voor zorgaanbieders wel mogelijk om deze gegevens aan te leveren, zeker in die gevallen dient een meetbureau betrokken zijn geweest bij de meting. Dit geldt niet alleen voor de aanlevering van data bij ZINL maar ook de doorlevering van de waarderingen naar ZorgkaartNederland.

Wanneer u wel een meting hebt uitgevoerd maar geen gegevens aan wil leveren omdat u 30 of minder cliënten in zorg hebt, dan dient u dit wel aan te geven in de portal van Mediquest. Wanneer een cliënt of zorgverzekeraar benieuwd is naar uw PREM-meting, dan dient u de cliënt of de zorgverzekeraar inzage te geven in de resultaten.

Stap 7: De meting

Nadat het meetbureau is geregeld, de toestemming bij de cliënten is in orde en de steekproef is getrokken, dan kan de meting van start gaan. Zoals eerder in het handboek al benoemd is het aan de zorgaanbieder zelf om te bepalen hoe de meting vorm gegeven wordt.

De vragenlijst is opgenomen in de bijlagen van het handboek. Vanuit de meting in 2019 hebben wij veel feedback ontvangen over de achtergrondvragen. We hebben een toelichting geschreven bij deze vragen. Daarmee hopen we dat cliënten beter begrijpen waarom wij die vragen stellen.

Stap 8: De analyse en terugkoppeling door het meetbureau

Nadat de meting is afgerond en alle data verzameld is bij het meetbureau kan het meetbureau starten met de analyse en de terugkoppeling van de resultaten. Dit houdt in dat het meetbureau een aantal schoningsstappen uitvoert:

Na de analyse van de data kan het meetbureau de data doorleveren naar ZorgkaartNederland en naar Mediquest. Alle waarderingen die volledig zijn worden toegevoegd op ZorgkaartNederland. Wanneer de data doorgeleverd is aan Mediquest en klaargezet wordt voor doorlevering naar ZINL/ODB en de leden van de stuurgroep kan de zorgaanbieder inloggen. De zorgaanbieder kan dan middels een toestemming in de portal aangeven of de data (zie tabel bladzijde 8) doorgeleverd mag worden. De toestemming staat automatisch ingevuld, de zorgaanbieder moet dus zelf naar de portal gaan om eventueel deze toestemming in te trekken.

Stap 9: Terugkoppeling door TTP

Naast de terugkoppeling die je als zorgaanbieder ontvangt van het meetbureau ontvangt u dus ook een terugkoppeling vanuit Mediquest. Meetbureaus leveren de data namelijk door naar Mediquest ten behoeve van de landelijke benchmark analyse. Zorgaanbieders ontvangen een inlog voor een dashboard waar de data inzichtelijk is gemaakt. Deze data biedt inzicht in hoe de zorgaanbieder het doet en dus waar zorgaanbieders/teams wijkverpleging zich nog verder op kunnen doorontwikkelen. Op organisatieniveau kunnen er dan verschillende vergelijkingen gemaakt worden in een regio of op landelijk niveau. Dit kan ook gedeeld worden met de teams wijkverpleging. Op die manier zou ook dit kunnen bijdragen aan het leren en ontwikkelen met deze data in de teams. U kunt na afloop van de meting ook de cliënten een terugkoppeling geven van de meting en welke acties u in de organisatie heeft afgesproken.

Mediquest zorg niet alleen maar voor terugkoppeling van de casemix gecorrigeerde scores , maar ook voor de doorlevering van de gegevens naar de verschillende partijen.

4. Aanlevering PREM-data

In de voorgaande hoofdstukken is aandacht besteed aan het proces van meten en de vereisten die gesteld worden aan de meting van de PREM Wijkverpleging. In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de data die door de verschillende partijen op verschillende momenten aangeleverd worden. Door het in een hoofdstuk nogmaals samen te vatten wordt het voor zorgaanbieders duidelijk welke informatie naar welke partij gaat en waar zij dus wel of niet mee akkoord gaan.

ZorgkaartNederland

Iedere aanbieder van wijkverpleging doet een PREM-meting. Deze meting vindt plaats op cliëntniveau. Iedere cliënt dient aan te geven of zij wel of niet akkoord gaat met deelname aan de PREM-meting. Wanneer de cliënt akkoord gaat met de PREM-meting dient apart nog uitgevraagd te worden of de cliënt ook akkoord gaat met het doorleveren van haar waardering naar ZorgkaartNederland. Deze vraag is toegevoegd aan de PREM-vragenlijst (zie bijlage 2 en bijlage 3).

Looptijd: doorlopend

Mediquest

Iedere zorgaanbieder die een PREM-meting heeft uitgevoerd zal de individuele cliëntervaringen door het meetbureau laten doorleveren aan Mediquest. De zorgaanbieder heeft hiervoor toestemming gegeven in de verwerkersovereenkomst die zij heeft gesloten met het meetbureau.

Looptijd: uiterlijk 31 mei 2020

Landelijke aanlevering

De PREM-data wordt door Mediquest aangeleverd voor: 1) benchmark, 2) aanlevering ODB, 3) aanlevering leden van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging en 4) evaluatie van de PREM Wijkverpleging. Alle data die door Mediquest doorgeleverd wordt voor deze 4 doeleinden is niet op cliëntniveau. Het betreft de volgende data op organisatieniveau:

- 1) Aanlevering ODB ZINL
 - a. Vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde gemiddelde score per vraag
 - b. Frequentietabel NPS-score
- 2) Aanlevering leden van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging (PFN, ZN en ActiZ)
 - a. Vragen 1-9 als ongecorrigeerde gemiddelde score per vraag
 - b. Vragen 1-9 voor casemix gecorrigeerde gemiddelde score per vraag
 - c. Frequentietabel NPS-score
 - d. N
 - e. Betrouwbaarheidsintervallen

Looptijd: uiterlijk 30 juli 2020

Wanneer de meting is uitgevoerd door de zorgaanbieders/meetbureau wordt de data doorgeleverd aan Mediquest. Zorgaanbieders ontvangen van Mediquest inloggegevens voor de portal. In deze portal zet Mediquest de data klaar die naar de externe partijen toe moet. In de portal is automatisch toestemming gegeven voor deze aanlevering, zorgaanbieders hebben in de portal de mogelijkheid om deze eventueel nog aan te passen.

5. Informatie voor het meetbureau

Verschillende data dient op verschillende wijzen teruggekoppeld te worden aan verschillende stakeholders. Allereerst dient het meetbureau de gegevens terug te koppelen aan de zorgorganisaties en door te leveren aan de portal van Mediquest. Daarnaast dient het meetbureau de gegevens aan te leveren bij ZorgkaartNederland. Mediquest verzorgt de aanlevering van de gegevens aan de overige partijen.

De planning van de PREM-meting in 2020 is als volgt:.

- 1 februari – 31 mei 2020 Meetperiode PREM Wijkverpleging
- 1 april – 31 mei 2020 Aanleveren kwaliteitsgegevens wijkverpleging in portal TTP
- 30 juli 2020 Deadline voor aanlevering gegevens aan ZINL en leden van de stuurgroep
- Continu Doorleveren van waarderingen naar ZorgkaartNederland

Het wordt zorgaanbieders wijkverpleging geadviseerd om met behulp van een meetbureau de PREM wijkverpleging uit te zetten onder cliënten. Van het meetbureau wordt verwacht:

1. Dat er een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten met de zorgaanbieder. In deze verwerkersovereenkomst dient helder te zijn aangegeven wat er met de data gebeurt. In bijlage 1 van dit handboek is een voorbeeld verwerkersovereenkomst opgenomen.
2. Dat toestemmingen van de zorgaanbieders voor data doorleveringen worden vastgelegd. Per datastroom dient aangegeven te worden of de zorgaanbieder toestemming geeft.
3. Dat zij de ongecorrigeerde scores terugkoppelen naar de zorgaanbieders. De TTP verzorgt de terugkoppeling van de gecorrigeerde scores na landelijke benchmark analyse.
4. Dat zij de ruwe onderzoeksresultaten aanleveren bij de TTP ten behoeve van landelijke benchmark analyse
5. Dat zijn de ongecorrigeerde scores per client aanleveren bij ZorgkaartNederland ten behoeve van keuze informatie voor (toekomstige) cliënten wijkverpleging. Hiervoor tekenen meetbureaus een datacontract met ZorgkaartNederland. Vraag 11 van de PREM Wijkverpleging wordt niet doorgeleverd aan ZorgkaartNederland.

1. Toestemmingsverlening registeren

- Deelname aan PREM Wijkverpleging
Er zijn verschillende toestemmingen die verleend moeten worden. Allereerst dient de zorgorganisatie vast te leggen dat de cliënt toestemming heeft gegeven voor deelname aan de PREM Wijkverpleging. In deze brief waarin toestemming wordt gevraagd dient voor de cliënt duidelijk te zijn wat er verder gaat gebeuren met zijn/haar afgegeven waardering. In bijlage 4 van het handboek vindt u een voorbeeldbrief voor het inregelen van deze toestemming.
- Aanlevering van gegevens aan ZorgkaartNederland
De data van de cliënt mag niet zo maar doorgeleverd worden aan ZorgkaartNederland. Ook hier dient de cliënt akkoord voor te geven. Dit is opgenomen in bijlage 2 en 3 van het handboek.
- Verwerkersovereenkomst meetbureau en zorgaanbieder
In de overeenkomst tussen het meetbureau en de zorgaanbieder moet opgenomen zijn dat de zorgaanbieder akkoord is met de doorlevering van de gegevens naar Mediquest en dat de gegevens vervolgens ook doorgeleverd mogen worden aan de leden van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging en het ODB van ZINL. In de portal heeft de zorgaanbieder de mogelijkheid om deze toestemming eventueel in te trekken.

Overige toestemmingen:

- Verwerkersovereenkomst meetbureau met ActiZ
Het meetbureau levert zoals afgesproken de gegevens aan bij Mediquest. Mediquest verwerkt deze gegevens in opdracht van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging. De gegevens die aangeleverd worden bij Mediquest zijn op cliëntniveau. Om beide redenen dient er een verwerkersovereenkomst opgesteld te worden tussen het meetbureau en de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging. Omdat de stuurgroep kwaliteitskader

wijkverpleging geen entiteit is, heeft de stuurgroep afgesproken dat ActiZ deze verwerkersovereenkomsten zal ondertekenen namens de andere leden van de stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging.

ActiZ sluit naast deze verwerkersovereenkomst ook een verwerkersovereenkomst af met Mediquest. Naast dit handboek en de verwerkersovereenkomsten is er ook een dataprotoocol opgesteld.

2. Terugkoppeling resultaten

Van meetbureaus wordt verwacht dat zij de ongecorrigeerde resultaten terugkoppelen naar de zorgaanbieders wijkverpleging. Voordat dat de data wordt teruggekoppeld naar de zorgaanbieder voert u een standaard schoning uit op de ruwe dataset:

- Controle
 - o Check op kwaliteit van de data-invoer
 - o Controle op dubbel ingevoerde respondenten
- Mensen verwijderen die ten onrechte zijn aangeschreven
 - o Verwijderen van vragenlijsten retour wegens 'overleden'
 - o Verwijderen van vragenlijsten 'onbestelbaar retour'
 - o Verwijderen van respondenten die niet tot de doelgroep behoren
- Mensen verwijderen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende of niet op de juiste manier hebben ingevuld
 - o Verwijderen lege cases
 - o Controle screenervragen en vervolgvragen
 - o Verwijderen van respondenten bij wie één of meer van de variabelen voor casemix adjustment missing is

Als organisaties van wijkverpleging met elkaar vergeleken worden, dan moeten van de respondenten alle casemix variabelen bekend zijn. In de vergelijkende analyses dient bij de PREM wijkverpleging gecorrigeerd te worden voor de volgende casemix variabelen: leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en, ervaren gezondheid, Respondenten waarvan één of meer van de bijbehorende variabelen niet beschikbaar is dienen verwijderd te worden. Ook respondenten die bij de vraag naar opleiding 'Anders, namelijk' hebben aangevinkt, moeten verwijderd worden.

3. Informatie over aanlevering gegevens bij Mediquest

De meetbureaus ontvangen technische specificaties over de aanlevering vanuit Mediquest.

4. Informatie over aanlevering gegevens bij ZorgkaartNederland

Meetbureaus dienen een deel van de resultaten van de PREM Wijkverpleging aan te leveren bij ZorgkaartNederland t.b.v. clientkeuzeinformatie. De aanlevering van de gegevens aan ZorgkaartNederland is op cliëntniveau. De uitvraag zal conform de informatie/indicatoren zoals beschreven in dit handboek zijn. Neem als meetbureau met vragen over technische specificaties direct contact op met ZorgkaartNederland. Voor de doorlevering van de resultaten aan ZorgkaartNederland zijn de volgende zaken in ieder geval van belang:

- De zorgaanbieder moet één of meerdere locaties aangeven waar de resultaten bij ZorgkaartNederland gepubliceerd worden. De waardering moet aan een specifieke locatie gekoppeld worden. Er kunnen dus wel meerdere locaties doorgeleverd worden, maar er kan maar een locatie per waardering aangegeven worden. Als de zorgaanbieder de resultaten op andere locaties aan wil leveren dan nu op ZorgkaartNederland mogelijk is, neemt de zorgaanbieder hierover contact op met de databankredactie van ZorgkaartNederland via: databankredactie@patientenfederatie.nl. Als de resultaten over meerdere locaties wil verspreiden, moet het meetbureau registreren welke ingevulde vragenlijst bij welke locatie hoort. Het uitgangspunt is dat de gekozen eenheid waarbinnen men wil leren en ontwikkelen (zoals bedoeld op pagina 8, onder 'steekproef') zoveel mogelijk gelijk is aan de locatie op ZorgkaartNederland.

- Voor doorlevering van een ingevulde vragenlijst aan ZorgkaartNederland is toestemming (informed consent) nodig van de betreffende cliënt. Die dient door het meetbureau bij de uitvraag geregistreerd te worden. Daarin moet in ieder geval duidelijk zijn dat de antwoorden op de vragen als waardering op ZorgkaartNederland gepubliceerd worden en dat de redactie van ZorgkaartNederland contact zal opnemen bij het publiceren of afkeuren van een waardering. Hierop is het 'protocol voor het vragen van toestemming' in bijlage 3 van toepassing. De volgende vragen uit de vragenlijst van bijlage 2 worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland: 1- 10, 12, 13, 16, 18, 20, 21. Voor het invullen van vraag 16 hanteert ZorgkaartNederland de thesaurus Zorg en Welzijn. Het meetbureau kan de lijst met aandoeningen en de lijst met eenheden bij ZorgkaartNederland via een API opvragen. Als een antwoord niet overeenkomt met de thesaurus belemmert dat de aanlevering bij ZorgkaartNederland niet, maar wordt de aandoening niet geregistreerd.
- Ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland levert het meetbureau contactgegevens door aan ZorgkaartNederland (naam, bij voorkeur e-mailadres, anders een telefoonnummer, wanneer beschikbaar ip-adres). Daarvoor moet eveneens toestemming geregistreerd worden. De contactgegevens worden door ZorgkaartNederland enkel gebruikt ten behoeve van het redactieproces en ze worden dus niet gepubliceerd. In de privacyverklaring van ZorgkaartNederland is meer te vinden over het gebruik van persoonsgegevens.
- Meetbureaus kunnen een aanvraag indienen bij ZorgkaartNederland om de technische specificaties van de API te ontvangen. Vervolgens kunnen meetbureaus een testaanlevering doen, en vragen hiervoor een testaccount aan. Ook dient er een contract te worden getekend met ZorgkaartNederland. Wanneer deze stappen doorlopen zijn, kan een meetbureau de gegevens doorleveren aan ZorgkaartNederland. Meetbureaus kunnen contact opnemen met ZorgkaartNederland via meetbureaus@patientenfederatie.nl

6. Vervolg komende periode

Eerder bent u geïnformeerd door ons over de PREM Wijkverpleging 2020. De meting gaat in 2020 weer lopen. Oorspronkelijk was het de bedoeling dat er al eerder ook gestart zou worden met de meting van nog twee andere indicatoren:

- Kwetsbaarheid
- Ongeplande ziekenhuisbezoeken

Voor de data verwerking en kwaliteitsregistratie werd gezocht naar een Trusted Third Party. Inmiddels is de opdracht gegund aan Mediquest en kunnen we dan ook gaan starten met het inrichten van de twee andere indicatoren.

Kwetsbaarheid

In 2020 zal er een pilot gaan lopen omtrent de indicator kwetsbaarheid. Op dit moment wordt de pilot verder ingericht en ook de TTP. De komende periode zal er steeds meer bekend worden over de pilot. Aanbieders kunnen vrijwillig meedoen aan deze pilot en zich hiervoor melden bij hun brancheorganisatie.

Ongeplande ziekenhuisbezoeken

Vektis heeft een eerste analyse gedaan op de data. Wij zijn nu in afwachting van de resultaten. De stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging zal vervolgens onderzoeken op welk moment de data gepresenteerd zal worden aan het veld. De bedoeling is dat de data naast de PREM Wijkverpleging in het dashboard komt die beschikbaar wordt gesteld door Mediquest.

PREM Wijkverpleging

Na de eerste meting van de PREM Wijkverpleging hebben wij veel feedback ontvangen op de vragenlijst. De stuurgroep kwaliteitskader wijkverpleging heeft er voor gekozen om na deze tweede meting een evaluatie te doen van de PREM.

Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst

Model¹ Verwerkersovereenkomst Zorgaanbieder- Meetbureau

[datum]

Versie 0.1

De ondergetekenden:

1. [Zorgaanbieder] [NAAM], gevestigd te [PLAATS] en kantoorhoudende [ADRES], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], verder te noemen: "Opdrachtgever";

en

2. [Dienstverlener Onderzoek/ Meetbureau, NAAM], gevestigd te [PLAATS] en kantoorhoudende [ADRES], hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door [NAAM], verder te noemen: "Opdrachtnemer".

gezamenlijk aangeduid als "Partijen" en separaat ook aangeduid als "Partij";

NEMEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING:

- A. Opdrachtgever sluit deze overeenkomst met Opdrachtnemer betreffende de levering van diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in het kader van het PREM onderzoek, zoals opgenomen in **Bijlage A**;
- B. In het kader van de uitvoering van deze werkzaamheden voert Opdrachtnemer onderzoek/ metingen uit voor Opdrachtgever;
- C. Het verrichten van de diensten brengt met zich mee dat Persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor deze Persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- D. Opdrachtnemer is in het kader van deze opdracht uitsluitend verwerker van deze Persoonsgegevens.
- E. Op grond van het bepaalde de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder te noemen: "AVG") dienen de afspraken omtrent de verwerking en beveiliging van deze Persoonsgegevens te zijn vastgelegd in een verwerkersovereenkomst;

¹ Deze overeenkomst betreft uitdrukkelijk een model, waarbij bepalingen kunnen worden toegevoegd of gewijzigd aan de voorliggende situatie. Er kan bijv. sprake zijn van een Opdrachtovereenkomst tussen partijen naast de verwerkersovereenkomst. De relatie daarmee dient in de verwerkersovereenkomst dan te worden gelegd. Bepalingen over afspraken bij beëindiging, mogelijkheden tot opzegging kunnen worden aangepast, toegevoegd zoals men wil overeenkomen. Ook kunnen aanvullende afspraken over aansprakelijkheid worden toegevoegd of van een andere overeenkomst van toepassing worden verklaard (de Opdrachtovereenkomst als die er is). Het is mogelijk om Bijlagen toe te voegen zoals deze in de overeenkomst genoemd worden, dit is niet perse nodig.

- F. Partijen hebben de afspraken omtrent de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker vastgelegd in deze verwerkersovereenkomst;
- G. Partijen houden zich aan alle op hen van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de AVG en gezondheidsrechtelijke wetgeving. Partijen verwerken persoonsgegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

1. BEGRIPPEN

- 1. De in deze Verwerkersovereenkomst gebruikte begrippen die worden geschreven met een hoofdletter hebben de volgende betekenis:
 - a) *AVG*: Algemene Verordening Gegevensbescherming;
 - b) *Betrokkene*: degene op wie Persoonsgegevens betrekking hebben;
 - c) *Diensten*: de diensten die door Opdrachtnemer voor Opdrachtgever worden verricht op basis van de Overeenkomst;
 - d) *Verwerkersovereenkomst*: onderhavige Verwerkersovereenkomst;
 - e) *Persoonsgegevens*: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

2. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

- 1. De categorieën van Betrokkenen en soorten Persoonsgegevens die door Opdrachtnemer worden verwerkt, alsmede de doeleinden waarvoor Opdrachtnemer deze Persoonsgegevens verwerkt, zijn opgenomen in **Bijlage A**
- 2. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens die aan haar bekend worden, uitsluitend verwerken op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever en enkel in het kader van de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, tenzij een op Opdrachtnemer van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling Opdrachtnemer tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift.
- 3. Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over het doel en middelen van de verwerking van Persoonsgegevens. Niets in deze Verwerkersovereenkomst is bedoeld om op enigerlei wijze zeggenschap ten aanzien van de Persoonsgegevens aan Opdrachtnemer over te dragen.
- 4. Het is Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet toegestaan de Persoonsgegevens:
 - a) voor andere of verdergaande doeleinden te verwerken dan redelijkerwijs nodig in het kader van de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarin genoemde doeleinden;
 - b) aan derden te verstrekken, behoudens de schriftelijk opgedragen verstrekkingen in het kader van PREM en/of in het kader van deze Verwerkersovereenkomst schriftelijk door Opdrachtgever verplicht en/of op grond van een rechterlijk bevel en/of een dwingendrechtelijke bepaling van Nederlands of Unierecht.
- 5. Op deze Verwerkersovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

3. GEHEIMHOUDING

1. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens tegenover derden geheimhouden behoudens en zover ter uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst noodzakelijk en behoudens de wet hem tot mededeling verplicht en zal deze niet openbaar maken.
2. Opdrachtnemer staat ervoor in en garandeert dat werknemers en alle overige natuurlijke personen die handelen onder zijn gezag en toegang hebben tot de Persoonsgegevens eveneens onder dezelfde voorwaarden geheimhouding zullen betrachten ten aanzien van voornoemde informatie.

**

4. BEVEILIGINGSMAATREGELEN OPDRACHTNEMER

1. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om verlies van gegevens en onrechtmatige verwerkingen te voorkomen, die onder meer de in **Bijlage C** genoemde maatregelen omvatten. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden een op het risico van de verwerking afgestemd beveiligingsniveau.
2. Bij het treffen van de beveiligingsmaatregelen heeft Opdrachtnemer rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van haar Diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de Diensten mag verwachten.
3. Een overzicht van deze maatregelen en het beleid daarover zijn opgenomen in **Bijlage C**. De door Opdrachtnemer te nemen maatregelen voldoen in elk geval aan de ISO27001 en andere relevante beveiligingsnormen. Opdrachtnemer richt de beveiliging in op basis van risicoanalyse en gegevenseffect beoordelingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor continue en periodieke noodzakelijke evaluatie en bijstelling van de beveiliging om aan de wettelijke beveiligingseisen en dit artikel te blijven voldoen.
4. Opdrachtnemer toont periodiek aan dat aan de beveiligingsverplichting als bedoeld in dit artikel wordt voldaan.

5. VERZOEKEN BETROKKENEN, GEGEVENSBESCHERMINGSEFFECTBEOORDELING EN AUDIT

1. Opdrachtnemer zal, voor zover mogelijk, medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever ingeroepen rechten van Betrokkenen. Indien Opdrachtnemer direct door een Betrokkene wordt benaderd, zal zij deze zo spoedig mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever, behoudens in de situaties waarvoor tussen partijen is overeengekomen dat het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen in het kader van PREM onderdeel vormt van de dienstverlening door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever medewerking bij de uitvoering van een wettelijk voorgeschreven gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een mogelijk daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in de AVG, althans voor zover dat mogelijk is in verband met de haar ter beschikking staande informatie en de aard van de verwerking.

3. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op diens verzoek van de noodzakelijke informatie waardoor Opdrachtgever een oordeel kan vormen over de naleving door Opdrachtnemer van het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst. De in dit lid bedoelde informatie omvat tenminste een samenvatting van het rapport dat wordt opgesteld naar aanleiding van de op instructie van Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar uitgevoerde audit van de getroffen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke deskundige.
4. Indien uit het auditrapport van de onafhankelijke deskundige blijkt dat de door Opdrachtnemer getroffen maatregelen en voorzieningen niet in voldoende mate voldoen aan deze Verwerkersovereenkomst of de AVG, dan zal Opdrachtnemer onverwijld de noodzakelijke verbetermaatregelen doorvoeren, welke passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan de Diensten, de stand van de techniek, de markt waarin zij opereert en de andere in de AVG en deze Verwerkersovereenkomst genoemde factoren.

6. MELDPLICHT DATALEKKEN

1. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld zodra zij constateert dat een inbreuk in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Deze informatieverstrekking is zodanig dat Opdrachtgever in staat moet zijn om aan haar verplichtingen op grond van artikel 33 en artikel 34 AVG te voldoen. Opdrachtnemer verplicht zich om van alle inbreuken in verband met de verwerking van Persoonsgegevens een logboek bij te houden.
2. Opdrachtnemer zal alle maatregelen nemen die redelijkerwijze van haar kunnen worden verwacht om de nadelige gevolgen van de inbreuk als bedoeld in lid 1 in voorkomend geval te herstellen dan wel zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever steeds volledig op de hoogte houden over de voortgang van het herstel en alle relevante ontwikkelingen aangaande de inbreuk als bedoeld in lid 1 en de gevolgen daarvan.
3. Het melden van een inbreuk als bedoeld in lid 1, die op grond van artikel 33 en artikel 34 AVG moet worden gemeld aan de toezichthoudende autoriteit(en) en/of de Betrokkenen, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever zoveel als in haar macht ligt bij naleving van de meldingsplicht, dan wel de informatieplicht aan betrokkenen.

7. SUB-VERWERKERSCHAP

1. Opdrachtnemer zal geen sub-verwerker aanstellen, tenzij ze daartoe expliciet geautoriseerd wordt door Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer hierbij toestemming om de in **Bijlage B** genoemde partijen te betrekken als sub-verwerker gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer licht Opdrachtgever in over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van sub-verwerkers, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken.
4. Indien een sub-verwerker wordt aangesteld, dan:
 - a) blijft Opdrachtnemer onverkort aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit onderhavige Verwerkersovereenkomst;

- b) zal Opdrachtnemer de aanstelling van een sub-verwerker in een schriftelijke overeenkomst vastleggen;
 - c) staat Opdrachtnemer ervoor in dat alle verplichtingen die op grond van deze Verwerkersovereenkomst rusten op Opdrachtnemer mede komen te rusten op de sub-verwerker;
 - d) staat Opdrachtnemer ervoor in dat de betreffende sub-verwerker ook de schriftelijke instructies van Opdrachtgever opvolgt.
5. Opdrachtnemer waarborgt dat alle door haar ingeschakelde sub-verwerkers zich waar relevant aan eenzelfde passende beveiligingsniveau committeren ten aanzien van de bescherming van Persoonsgegevens als het beveiligingsniveau waaraan Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever gebonden is op grond van deze Verwerkersovereenkomst.

8. INTERNATIONAAL VERKEER

- 1. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere verwerking van Persoonsgegevens welke door of namens Opdrachtnemer met inbegrip van de door haar ingeschakelde derden wordt verricht in verband met het uitvoeren van de Overeenkomst binnen de Europese Economische Ruimte (EER) plaats zal vinden.
- 2. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer derhalve geen Persoonsgegevens doorgeven naar of opslaan in een land buiten de EER of Persoonsgegevens toegankelijk maken vanuit een niet EER-land.

9. GARANTIE EN VRIJWARING

- 1. Opdrachtgever garandeert dat de gegevensverwerking in overeenstemming met de wet plaatsvindt. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtgever garandeert dat hij het recht heeft om de Persoonsgegevens te (laten) verzamelen en hij gerechtigd is tot het (laten) verwerken van deze Persoonsgegevens.
- 2. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle schade en stelt Opdrachtgever schadeloos voor alle claims, acties, aanspraken van derden, alsmede boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens, die rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtnemer en/of diens subverwerkers in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en/of enige schending door Opdrachtnemer en/of diens subverwerkers van de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van verwerking van Persoonsgegevens.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 1. Opdrachtnemer staat in voor een correcte naleving van haar verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst.

11. LOOPTIJD EN EINDE VERWERKERSOVEREENKOMST

- 1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment van ondertekening.
- 2. De looptijd van de verwerkersovereenkomst volgt de looptijd van de dienstverleningsopdracht. Als de dienstverleningsopdracht wordt beëindigd, eindigt de

looptijd van de Verwerkersovereenkomst met dezelfde beëindigingstermijn, tenzij partijen in voorkomend geval anders overeenkomen.

3. Zodra de Verwerkersovereenkomst wordt beëindigd of eindigt, om welke reden dan ook, blijven de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst van kracht zolang Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, waarna deze Verwerkersovereenkomst van rechtswege eindigt. De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
4. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst. Op schriftelijk aangeven van Opdrachtgever vernietigt Opdrachtnemer alle van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens. Op verzoek van Opdrachtgever worden de persoonsgegevens in een bestand in een machine leesbaar formaat aan Opdrachtgever of een door hem aan te wijzen derde verstrekt.

ALDUS DOOR PARTIJEN OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND

Verwerkingsverantwoordelijke/ Opdrachtgever:

Ondertekend voor en namens: [STATUTAIRE NAAM] _____

Naam: [NAAM] _____

Functie: [FUNCTIE] _____

Datum en plaats: [DATUM], [PLAATS] _____

Handtekening: _____

Verwerker/ Opdrachtnemer:

Ondertekend voor en namens: _____

Naam: [NAAM] _____

Functie: [FUNCTIE] _____

Datum en plaats: [DATUM], [PLAATS] _____

Handtekening: _____

Bijlage 2: Vragenlijst PREM Wijkverpleging

Introductie

De vragenlijst is bedoeld voor cliënten die wijkverpleging ontvangen of in de afgelopen maanden hebben ontvangen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Heeft u vragen, dan kunt u bellen met <NAAM MEETBUREAU>, telefoonnummer <TELEFOONNUMMER>. Of u kunt een e-mail sturen naar: <emailadres>.

Invulinstructie:

- Bij de meeste vragen kunt u één hokje aankruisen. Vul het antwoord in dat het meest op uw ervaringen van toepassing is.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd aangekruiste antwoord tussen haakjes en vul een ander antwoord in.

Heeft u de afgelopen 12 maanden persoonlijke verzorging en/of verpleging gehad van [naam organisatie] en heeft u minimaal 1 maand deze zorg ontvangen?

- Ja
 Nee, deze vragenlijst is niet op u van toepassing

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners

Denk hierbij aan de afgelopen maanden.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = zeer zeker niet; 10 = zeer zeker wel

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Krijgt u zorg van vaste zorgverleners?										
2. Komen de zorgverleners op de afgesproken tijd?										
3. Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?										
4. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?										
5. Behandelen de zorgverleners u met aandacht?										
6. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverleners?										
7. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners?										
8. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?										
9. Kunt u met de hulp van de zorgverleners beter omgaan met uw ziekte of aandoening?										

10. Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklacht?

- Ja
 Nee

11. En welk cijfer geeft u daar aan?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 0 = helemaal niet aanbevelen; 10 = helemaal wel aanbevelen.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De twee volgende vragen zijn open vragen. Let op: vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen. De antwoorden zoals hier gegeven worden gedeeld met de zorgverlener/zorgaanbieder.

12. Wat kan er volgens u beter in de zorgverlening?

a.u.b. in blokletters

13. Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de zorgverlening?
a.u.b. in blokletters

De volgende vragen gaan over uzelf

We zien dat de scores van mensen verschillen (man/vrouw, leeftijd, opleidingsniveau). Om de resultaten van verschillende zorgorganisaties van wijkverpleging toch zo eerlijk mogelijk te kunnen vergelijken, hebben we onderstaande informatie nodig. De antwoorden op deze vragen worden anoniem en vertrouwelijk gebruikt.

14. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

15. Wat is uw leeftijd?

16. Voor welke aandoening ontvangt u wijkverpleging?
a.u.b. in blokletters

17. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend

18. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?

19. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- Geen opleiding
- Lager onderwijs
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs
- Hoger beroepsonderwijs
- Wetenschappelijk onderwijs
- Anders, namelijk:

De volgende vragen gaan over toestemmingsverlening aan ZorgkaartNederland

20. Geeft u het meetbureau [naam meetbureau] toestemming om de antwoorden op de ingevulde vragenlijst door te leveren aan ZorgkaartNederland om te tonen als waardering bij uw zorgorganisatie? De vragen: 1- 10, 12, 13, 16, 18, 20, 21 worden doorgeleverd aan ZorgkaartNederland.

- Ja
- Nee

21. Geeft u het meetbureau [naam meetbureau] toestemming om contactgegevens door te leveren ten behoeve van het redactieproces van ZorgkaartNederland?

- Ja, mijn emailadres is:

- Ja, ik heb geen emailadres, mijn telefoonnummer is:
- Nee

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst.

Bijlage 3: Protocol voor toestemming doorleveren waardering naar ZorgkaartNederland

In de samenwerking tussen zorgaanbieder, meetbureau en Patiëntenfederatie Nederland ten aanzien van het verzamelen van waarderingen van patiënten is het wenselijk dat Patiëntenfederatie Nederland zelfstandig opereert en daarbij zelf doelen en middelen kan bepalen. Nu de Patiëntenfederatie nadrukkelijk geen verlengstuk van de zorginstelling of het meetbureau is, is het noodzakelijk dat de Patiëntenfederatie toestemming van patiënten verkrijgt voor de ontvangst van de onderzoeksgegevens zoals door of namens de zorgaanbieder verzameld.

De toestemming moet voldoen aan de eisen van de AVG. De belangrijkste vereisten zijn dat de toestemming a) goed geïnformeerd, b) vrijelijk gegeven, c) specifiek en (omdat er sprake kan zijn van gezondheidsgegevens) d) expliciet is. De Patiëntenfederatie kan dit doen door een toestemming te vragen door middel van een toestemmingsverklaring.

De Patiëntenfederatie bewaart de antwoorden op de enquêtevragen zoals ontvangen van het meetbureau zolang de waardering online op de website te vinden is.

In dit protocol wordt aangegeven welke informatie er in een toestemmingsverklaring moet worden opgenomen en op welke manier toestemming moet worden gevraagd aan de patiënt. Er worden hierbij ook voorbeeldteksten gegeven. Patiëntenfederatie Nederland raadt de meetbureaus sterk aan om gebruik te maken van deze voorbeeldteksten.

De toestemmingsverklaring bevat de volgende informatie, die hieronder verder wordt toegelicht:

- Informatie over het meetbureau
- Informatie over het onderzoek
- Welke gegevens worden verzameld
- Informatie over hoe de gegevens worden verwerkt en wat er na de verwerking met de gegevens gebeurt
- Vrijwillige deelname en intrekking toestemming
- Toestemmingsverklaring

Informatie over het onderzoek

Er moet informatie worden gegeven aan de betrokkene over het doel van het onderzoek. Voor een voorbeeld van hoe dat zou kunnen de volgende voorbeeldtekst:

"Met (een deel van) dit onderzoek geeft u een waardering over uw zorgaanbieder. U doet dit door het invullen van een vragenlijst, of via een interview. Deze waardering wordt vervolgens doorgestuurd naar Patiëntenfederatie Nederland, die de waardering anoniem op de website www.zorgkaartnederland.nl plaatst. In de vragenlijst geeft u cijfers over de zorgaanbieder en de zorg die u heeft gekregen en beschrijft u kort uw ervaring. Een onafhankelijke redactie van de Patiëntenfederatie controleert alle waarderingen voordat ze online worden geplaatst. In principe komen alleen de waarderingen die voldoen aan de gedragscode van de Patiëntenfederatie online te staan. De gedragscode vindt u op <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/gedragscode>."

Welke gegevens worden verzameld?

Er moet bij deelnemers worden aangegeven welke persoonsgegevens worden verwerkt en waarom deze gegevens nodig zijn.

Voorbeeldtekst:

"Als u de vragenlijst invult vragen wij u om de volgende gegevens:

- *Uw naam. Wij hebben uw naam nodig om met u te kunnen communiceren, maar we publiceren uw naam niet op de website van de Patiëntenfederatie. Uw waardering is dus voor anderen anoniem.*
- *Uw e-mailadres en IP-adres (voor zover bekend). We gebruiken uw e-mailadres om u een bevestigingsmail te sturen en te laten weten dat uw waardering is geplaatst en/of we u willen vragen deze aan te passen als deze niet aan de gedragscode voldoet. We kunnen uw e-mailadres en IP-adres gebruiken om na te gaan of de waardering betrouwbaar ('echt') is. Zowel uw e-mailadres als uw IP-adres worden niet op de website gepubliceerd.*
- *Uw waardering: de cijfers die u heeft gegeven en toelichting. We plaatsen uw waardering (zonder naam en e-mailadres) op de website. Uw anonieme waardering kan ook op andere websites en vergelijkingshulpen gepubliceerd worden of gebruikt worden voor onderzoek.*
- *Optioneel: uw aandoening/behandeling. Het is niet verplicht het veld in te vullen waar we u vragen om de aandoening of behandeling waarvoor u naar de zorgverlener bent gegaan. U kiest er dus zelf voor om deze informatie wel of niet te geven. Deze informatie maakt uw waardering wel waardevoller voor anderen, omdat zij bijvoorbeeld dezelfde aandoening hebben. Als u deze informatie geeft, plaatsen wij die op de website.*
- *[Eventueel aanvullen met andere gegevens die worden gevraagd]"*

Informatie over hoe de gegevens worden verwerkt en wat er na de verwerking met de gegevens gebeurt

De patiënt die het waarderingsformulier invult, heeft het recht om te weten hoe zijn/haar gegevens worden verwerkt en wat er met zijn/haar gegevens gebeurt.

Voorbeeldtekst:

"Nadat u de vragenlijst heeft ingevuld, sturen wij uw waardering en gegevens naar Patiëntenfederatie Nederland. Zij controleren of uw waardering voldoet aan de gedragscode van ZorgkaartNederland.nl (<https://www.zorgkaartnederland.nl/content/gedragscode>), waarna uw waardering bij goedkeuring wordt geplaatst op de website www.zorgkaartnederland.nl. Bij publicatie van de waarderingsgegevens worden uw naam en e-mailadres niet vermeld. De Patiëntenfederatie bewaart uw naam en contactgegevens voor het geval u uw waardering wilt aanpassen of wilt laten verwijderen. De Patiëntenfederatie bewaart uw gegevens zolang de waardering online staat."

Vrijwillige deelname en intrekken toestemming

Er moet worden aangegeven dat de deelname aan het waarderingsonderzoek vrijwillig is en dat de deelnemer op elk moment zijn toestemming weer kan intrekken.

Voorbeeldtekst:

"U bent niet verplicht om deel te nemen aan deze vragenlijst. Uw deelname is dan ook geheel vrijwillig. U kunt uw toestemming voor het plaatsen van uw waardering op www.zorgkaartnederland.nl op elk moment weer intrekken. Dit kunt u doen door contact op te nemen met de redactie van ZorgkaartNederland via redactie@zorgkaartnederland.nl. Na het intrekken van uw toestemming zal uw waardering van de website www.zorgkaartnederland.nl worden gehaald en zullen uw gegevens worden verwijderd."

Toestemmingsverklaring

Nadat uitleg is gegeven over het onderzoek en de verwerking van de gegevens, wordt de patiënt of cliënt uitdrukkelijk om toestemming gevraagd. De toestemming wordt altijd schriftelijk gevraagd, om eventuele problemen rondom bewijs te voorkomen. In de toestemmingsverklaring wordt duidelijk aangegeven dat de patiënt vrijwillig meedoet aan het onderzoek en dat zijn/haar gegevens mogen worden gebruikt voor het onderzoek. Let op: de patiënt moet zelf aangeven akkoord te gaan met het gebruik van zijn/haar gegevens voor het onderzoek. Een voor-aangevinkt vakje voor de toestemming, of het gebruik van de tekst "Ik geef toestemming, tenzij..." is dus niet toegestaan. Indien de vragenlijst schriftelijk wordt ingevuld, wordt sterk aanbevolen om de toestemmingsverklaring door de patiënt te laten ondertekenen.

Voorbeeldtekst:

"Ik heb de informatie op dit formulier goed gelezen. Ik geef toestemming voor het verwerken van mijn gegevens door [naam meetbureau], het doorsturen van mijn gegevens aan Patiëntenfederatie Nederland en het plaatsen van mijn anonieme waardering (zonder naam en e-mailadres) op www.zorgkaartnederland.nl. Ik weet dat ik mijn toestemming op elk moment weer kan intrekken.

- Ja*
- Nee*

Handtekening:

....."

Bijlage 4: brief voor zorgaanbieders om toestemming te vragen voor deelname aan PREM Wijkverpleging

Geachte heer/mevrouw,

Omdat u van ons zorg ontvangt ontvangt u deze brief. Wij horen graag van u hoe u de zorg ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Bieden wij wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door dit onderzoek kunnen wij u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

Het is belangrijk dat de zorg aansluit bij wat u nodig heeft. Wij doen ons best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk. De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kunnen wij de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Deelname aan het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (Patient Reported Experience Measure). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. Dit onderzoek zal uitgevoerd worden door <NAAM ONDERZOEKSBUREAU>. Het betreft een <TYPE ONDERZOEK> onderzoek. Het onderzoeksbureau zal u benaderen voor het onderzoek, hierover ontvangt u een brief vanuit hen. De resultaten uit dit onderzoek worden door zorgorganisaties en zorgprofessionals gebruikt om de zorgverlening, waar nodig te verbeteren. Daarnaast komt de informatie ook beschikbaar voor andere burgers in Nederland via Zorginstituut Nederland en ZorgkaartNederland en als laatste wordt de informatie gebruikt om afspraken te maken tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

Toestemming

Via deze brief vragen wij uw toestemming voor het deelnemen aan dit onderzoek. Dat betekent dat wij uw contactgegevens doorleveren aan een onderzoeksbureau <NAAM ONDERZOEKSBUREAU>. Het onderzoeksbureau zal u vervolgens benaderen voor het onderzoek.

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek.

Ik begrijp dat:

- Ik mijn medewerking aan dit onderzoek kan stoppen op ieder moment en zonder opgave van reden
- Gegevens anoniem worden verwerkt, zonder herleidbaar te zijn tot de persoon

Ik verklaar dat ik:

- Geheel vrijwillig bereid ben aan dit onderzoek mee te doen
- De resultaten van dit onderzoek verwerkt mogen worden in een verslag of een evaluatie

Handtekening:

Naam:.....

Datum:

Bijlage 5: Voorbeeldbrieven voor meetbureau om client te informeren over PREM Wijkverpleging

Er zijn 3 voorbeeldbrieven opgesteld door ActiZ voor meetbureaus om de cliënten die eerder toestemming hebben gegeven te informeren over de PREM-meting . Het eerste voorbeeld is te gebruiken wanneer de cliënten door een meetbureau geïnterviewd zullen worden, de tweede brief is te gebruiken wanneer de cliënten de mogelijkheid krijgen om hun ervaringen online in te vullen en de derde brief is te gebruiken bij een vragenlijst die per post verzonden zal worden.

Voorbeeldbrief 1

<LOGO ZORGORGANISATIE>

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat»
«Huisnummer» «Toevoeging» «Postcode» «Plaats»

Datum :2019 Nummer : SB891.010 / «Code» Betreft : PREM Onderzoek
Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam> ,

Omdat u zorg ontvangt van <ZORGORGANISATIE> ontvangt u deze brief. <ZORGORGANISATIE> hoor net als andere zorgorganisaties van wijkverpleging in Nederland graag hoe u de zorg ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

Het is belangrijk dat de zorg aansluit bij wat u nodig heeft. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk. De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Deelname aan het onderzoek duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een telefonische enquête waarbij een vragenlijst wordt afgenomen. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau een aantal

persoonsgegevens van u, zoals deze op de vragenlijst voorkomen. De vragenlijst is ter informatie bijgevoegd. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

Wij hopen dat u mee wilt doen aan het onderzoek, maar u bent daartoe niet verplicht. U heeft eerder aangegeven deel te willen nemen aan het onderzoek. U wordt gebeld door een onderzoeker van <NAAM ONDERZOEKSBUREAU> om de vragenlijst af te nemen. Deze medewerker heeft een geheimhoudingsplicht.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (Patient Reported Experience Measure). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten uit dit onderzoek worden door zorgorganisaties en zorgprofessionals gebruikt om de zorgverlening, waar nodig te verbeteren. Daarnaast komt de informatie ook beschikbaar voor andere burgers in Nederland via Zorginstituut Nederland en ZorgkaartNederland en als laatste wordt de informatie gebruikt om afspraken te maken tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

<NAAM >

Door u in te vullen als u deelneemt aan het onderzoek::

Naam:.....

Datum:.....

Handtekening:.....

Telefoonnummer waarop u gebeld wilt worden:.....

Voorkeur dagdeel:.....

Bijlage: Vragenlijst onderzoek

Voorbeeldbrief 2:

<LOGO ZORGORGANISATIE>

Retouradres; Postbus 188, 6640 AD Beuningen

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat»
«Huisnummer» «Toevoeging» «Postcode» «Plaats»

Datum :2019 Nummer : SB891.010 / «Code» Betreft : Vragenlijst PREM Onderzoek
Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam>,

Omdat u zorg ontvangt van <ZORGORGANISATIE> ontvangt u deze brief. <ZORGORGANISATIE> hoort net als andere zorgorganisaties van wijkverpleging in Nederland graag hoe u de zorg ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

Het is belangrijk dat de zorg aansluit bij wat u nodig heeft. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk. De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een online vragenlijst. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau een aantal persoonsgegevens van u, zoals deze op de vragenlijst voorkomen. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en vertrouwelijk om

met uw persoonlijke gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

U kunt de online vragenlijst eenvoudig invullen via de link <https://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx> . <Toevoegen vereisten/ informatie voor inloggen> De vragenlijst kunt u vóór <datum> invullen. Doet u liever niet mee, dan hoeft u niks te doen. Wij hopen dat u de vragenlijst invult, maar u bent daartoe niet verplicht.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (*Patient Reported Experience Measure*). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten uit dit onderzoek worden door zorgorganisaties en zorgprofessionals gebruikt om de zorgverlening, waar nodig te verbeteren. Daarnaast komt de informatie ook beschikbaar voor andere burgers in Nederland via Zorginstituut Nederland en ZorgkaartNederland en als laatste wordt de informatie gebruikt om afspraken te maken tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking. Met vriendelijke groet,

<NAAM BESTUURDER> Directeur/Bestuurder

Voorbeeldbrief 3:

<LOGO ZORGORGANISATIE>

Retouradres; Postbus 188, 6640 AD Beuningen

«Aanhef» «Voorletters» «Tussenvoegsels» «Achternaam» «Straat»
«Huisnummer» «Toevoeging» «Postcode» «Plaats»

Datum :2019 Nummer : SB891.010 / «Code» Betreft : Vragenlijst PREM Onderzoek
Wijkverpleging

Geachte <aanschrijf> <Tussenvoegsels><Achternaam>,

Omdat u zorg ontvangt van <ZORGORGANISATIE> ontvangt u deze brief. <ZORGORGANISATIE> hoort net als andere zorgorganisaties van wijkverpleging in Nederland graag hoe u de zorg ervaart. Wat vindt u van de zorg en dienstverlening die u ontvangt? Biedt <ZORGORGANISATIE> wat u nodig heeft en belangrijk vindt? Door het onderzoek kan <ZORGORGANISATIE> u beter van dienst zijn.

Uw mening telt!

Het is belangrijk dat de zorg aansluit bij wat u nodig heeft. <ZORGORGANISATIE> doet zijn best om dat te bieden. Met het onderzoek vragen wij uw mening in een paar korte vragen. U kunt zelf aangeven wat u belangrijk vindt. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk. De deelname is vrijwillig. Met uw deelname kan <ZORGORGANISATIE> de kwaliteit van de zorg verder verbeteren en goede kwaliteit behouden. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een landelijk project binnen de wijkverpleging. Het gaat in dit onderzoek *niet* over huishoudelijke hulp, alleen over de wijkverpleging. Het invullen van de lijst duurt ongeveer 10 minuten.

Verdere informatie

Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau <Naam onderzoeksbureau>. Het bureau voert het onderzoek uit door middel van een vragenlijst, die bij deze brief is gevoegd. Als u meedoet aan het onderzoek verwerkt het onderzoeksbureau beperkt persoonsgegevens van u, zoals op de vragenlijst vermeld. Het bureau gaat zeer zorgvuldig en

vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens. Uw antwoorden worden strikt anoniem behandeld, zodat u vrijuit uw mening kunt geven. Uw vragenlijst is gekoppeld aan uw unieke code. Deze gebruikt <Naam onderzoeksbureau> alleen om te zien of u de vragenlijst hebt ingevuld, zodat u geen herinnering krijgt. Na afloop van het onderzoek vernietigt <Naam onderzoeksbureau> uw persoonlijke gegevens. Het bureau handelt uitsluitend in opdracht van de zorgaanbieder. <Naam onderzoeksbureau> moet zich met het uitvoeren van het onderzoek aan de wet houden.

De ingevulde vragenlijst kunt u vóór <datum> in de bijgevoegde antwoordenvelop toezenden. Een postzegel is niet nodig. Doet u liever niet mee, dan verzoeken wij u de vragenlijst terug te sturen in de antwoordenvelop. Wij hopen dat u de vragenlijst invult, maar u bent daartoe niet verplicht.

Over PREM

Uw ervaringen met de geleverde zorg worden uitgevraagd via een PREM (*Patient Reported Experience Measure*). Dit is een vragenlijst die de ervaring en beleving van cliënten met de zorg meet. De vragenlijst bestaat uit 9 ervaringsvragen, twee aanbevelingsvragen, 2 open vragen en een aantal achtergrondvragen. De resultaten uit dit onderzoek worden door zorgorganisaties en zorgprofessionals gebruikt om de zorgverlening, waar nodig te verbeteren. Daarnaast komt de informatie ook beschikbaar voor andere burgers in Nederland via Zorginstituut Nederland en ZorgkaartNederland en als laatste wordt de informatie gebruikt om afspraken te maken tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

Vragen

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met <Naam onderzoeksbureau>. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur). U kunt ook een e-mail sturen naar <PREM@xxxxxxxxxx.nl>

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking. Met vriendelijke groet,

<NAAM >

Bijlage: vragenlijst, antwoordenvolp