

Handboek Ervaringsmeting Generiek Kompas

**Voor organisaties en professionals van verpleeg(huis)zorg, tijdelijke zorg en
wijkverpleging**

Versie: 1.2

Datum: Januari 2025

Inhoud

Inleiding.....	3
Achtergrond ervaringsmeting Generiek Kompas	3
Ervaringsmeting Generiek Kompas	4
Reikwijdte	4
Criteria voor kleine organisaties.....	4
Leren en ontwikkelen op basis van het meetinstrument.....	4
Vragenlijst	4
Doel van de vragenlijst.....	4
In- en exclusiecriteria.....	5
Doorontwikkeling vragenlijst en revisedatum.....	5
Meting.....	5
Meetperiode	5
Meetmethode	5
Uitzetpercentage	5
Niveau van aanleveren bij gegevensmakelaar	6
Aanlevering aan gegevensmakelaar	6
Borging volledige aanlevering	6
Opening portal	6
Doorlevering gegevens	7
Doorlevering aan het ODB en publicatie.....	7
Helpdeks voor vragen	7
Bijlage 1: De vragenlijst.....	8

Inleiding

Op 1 juli 2024 is het *Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan* opgenomen in het Register van het Zorginstituut Nederland. Het Generiek Kompas vervangt daarmee het kwaliteitskader verpleeghuiszorg, het kwaliteitskader wijkverpleging en het addendum Wlz-zorg thuis. Als onderdeel van het implementatie- en onderhoudsplan, behorend bij het Generiek Kompas, hebben de betrokken partijen gewerkt aan een nieuw meetinstrument voor het meten van ervaringen van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers en naasten, voor zowel de Wlz als de Zvw. Het meetinstrument is ontwikkeld in lijn met de beweging zoals geschetst in het Generiek Kompas en tot stand gekomen in samenwerking met onderzoeksgebureaus en de Kompaspartijen. Het meetinstrument is bedoelt om, in combinatie met het kwaliteitsbeeld, inzicht te krijgen in kwaliteit op basis van ervaringen van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers en naasten, zodat organisaties en professionals op basis hiervan kunnen leren en verbeteren, en er transparantie is voor keuze-informatie, zorginkoop en toezicht.

Per 1 januari 2025 is dit nieuwe meetinstrument beschikbaar en tevens het instrument wat elke organisatie in de Wlz en de Zvw gebruikt om jaarlijks een ervaringsmeting uit te voeren en de uitkomsten ervan aan te leveren bij de gegevensmakelaar. De gegevensmakelaar levert deze gegevens door naar het Openbaar Data Bestand (ODB) van het Zorginstituut Nederland (ZINL). Dit handboek biedt richtlijnen voor organisaties, meetbureaus en ECD-leveranciers voor een correcte uitvoering en aanlevering van de gegevens. Dit handboek licht de vragenlijst toe, geeft meetinstructies en voorziet organisaties van informatie over de aanlevering via een gegevensmakelaar naar het ODB van het ZINL.

Het meetinstrument is ontwikkeld door 17 partijen die het Kompas hebben ingediend: ANBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NCZ, NOOM, SOMNL, Koepel Gepensioneerden, ActiZ, BPSW, BVKZ, NIP, Sociaal Werk Nederland, SPOT, V&VN, Verenso, Zorghuisnl en ZN

Achtergrond ervaringsmeting Generiek Kompas

In het eerste kwartaal van 2024 zijn er door Kompaspartijen afspraken gemaakt om te komen tot een nieuw ervaringsmeetinstrument voor 2025. De basis voor het meetinstrument waren de zes vragen uit het ervaringsinstrument (Totaalscore) van de Wlz en de PREM wijkverpleging. In het tweede kwartaal is de vragenlijst door de werkgroep met ondersteuning van *Van Loveren en Partners* verder vormgegeven. Er is een concept vragenlijst ontwikkeld die is voorgelegd aan focusgroepen vanuit elk perspectief. De concept vragenlijst is op basis van de input aangescherpt en in een pilot onder begeleiding van *Mediquest* uitgetest. Na de pilot zijn er nog enkele kleine aanpassingen doorgevoerd en verdere afspraken gemaakt over het instrument. Het instrument is bestuurlijk vastgesteld in de Kompasraad in december 2024. De vragenlijst bestaat uit tien vragen voor de mens met een zorgvraag, twee vragen voor de mantelzorger en/of naaste, en twee open velden (compliment en verbeterpunt) en een NPS (aanbevelingsvraag). Bij elke vraag heeft de mens met een zorgvraag of de mantelzorger/naaste ook ruimte om nadere toelichting te geven.

Ervaringsmeting Generiek Kompas

Reikwijdte

De ervaringsmeting aan de hand van dit nieuwe meetinstrument sluit aan bij de reikwijdte van het Generiek Kompas. Hoewel het Generiek Kompas een brede doelgroep omvat, waaronder ook mensen die nog geen zorgvraag hebben, richt dit meetinstrument zich op een specifieker doelgroep. De reikwijdte is daarom beperkt tot zorg en ondersteuning vanuit de aanspraken wijkverpleging en Wlz-verzorging en -verpleging. Dit omvat ook de doelgroepen die gebruik maken van Eerstelijnsverblijf (ELV), Geriatrische Revalidatiezorg (GRZ), Geneeskundige Zorg voor Specifieke Patiëntengroepen (GZSP) en casemanagement dementie.

De zorg kan zowel thuis als (tijdelijk) op een zorglocatie worden geboden, ongeacht de financieringsvorm. Zorg kan zowel individueel als in groepsverband worden gegeven, door mantelzorgers, naasten en het sociale netwerk en door professionals, al dan niet met behulp van technologische hulpmiddelen. Buiten de reikwijdte van dit meetinstrument valt huishoudelijke zorg vanuit de Wlz, gehandicaptenzorg, (langdurige) GGZ, medische kindzorg en palliatief terminale zorg.

Criteria voor kleine organisaties

Organisaties zijn verplicht om een ervaringsmeting uit te voeren en de meetgegevens aan te leveren in de portal van de gegevensmakelaar, ongeacht het aantal mensen met een zorgvraag waaraan een organisatie zorg of ondersteuning biedt. In de portal van de gegevensmakelaar kan een organisatie aangeven minder dan 25 respondenten te hebben, wat ervoor zorgt dat de gegevens niet doorgeleverd worden aan het ODB.

Leren en ontwikkelen op basis van het meetinstrument

Bij het uitzetten van de vragenlijst onder mensen met een zorgvraag en mantelzorgers/naasten dient rekening te worden gehouden met het niveau waarop de organisatie en de teams aan de slag willen met leren en ontwikkelen. Voor het beste resultaat voor leren en ontwikkelen is het nodig dat de meting en terugkoppeling plaatsvindt op een zo laag mogelijk niveau. Dit betekent dat terugkoppelen van uitkomsten op teamniveau de voorkeur heeft.

Let op: Voor de landelijke aanlevering en doorlevering naar het ODB is gekozen voor het aanleveren op organisatienniveau. Dit gaat dan om een organisatiegemiddelde, ongeacht financieringsvorm.

Ook op organisatienniveau kan geleerd en ontwikkeld worden. Organisaties publiceren jaarlijks een kwaliteitsbeeld waarin de uitkomsten van het ervaringsonderzoek openbaar worden gemaakt. Organisaties maken niet alleen de uitkomsten op organisatienniveau inzichtelijk, maar geven ook inzicht in de uitkomsten op locatieniveau en/of wijkniveau. Dit kan bijdragen aan bewustwording over thema's waarop geleerd en ontwikkeld kan worden, keuze-informatie en behulpzaam zijn voor de gesprekken over de zorginkoop.

Vragenlijst

Vanaf 2025 maken organisaties gebruik van het nieuw vastgestelde landelijke ervaringsinstrument (zie bijlage 1, pagina 8). De vragenlijst bestaat uit 10 vragen voor de mens met een zorgvraag (uitkomstindicatoren), twee vragen voor de mantelzorger/naaste, twee open velden en de NPS vraag.

Doel van de vragenlijst

Voor organisaties en professionals zijn de uitkomsten van de ervaringsmeting een belangrijk middel om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen. Tegelijkertijd bieden deze uitkomsten voor (toekomstige) mensen met een zorgvraag keuze-informatie en zorginkoop.

Anders dan voorheen (PREM voor de Zvw en Totaalscore voor de Wlz), zijn er aan dit meetinstrument twee vragen voor de mantelzorger(s)/naaste(n) toegevoegd. Deze vragen moeten dus door (één van) mantelzorger(s)/naaste(n) van de mens met een zorgvraag worden ingevuld. Wanneer de mens met een zorgvraag zelf de vragenlijst invult en/of geen mantelzorger/naaste

heeft of de mantelzorger/naaste dit niet kan invullen, mogen de vragen overgeslagen worden. De uitkomsten van deze vragen kunnen organisaties en zorgprofessionals inzicht geven in de ervaringen van de mantelzorger/naaste en gebruikt worden bij het leren en ontwikkelen in de organisatie. De uitkomsten op deze twee vragen zijn niet voor de landelijke aanlevering en doorlevering richting het ZINL.

In- en exclusiecriteria

De ervaringsvragenlijst kan uitgezet worden onder alle mensen met een zorgvraag die zorg of ondersteuning ontvangen vanuit de wijkverpleging en Wlz-verzorging en -verpleging (zie Reikwijdte, pagina 4).

Er zijn een aantal exclusiecriteria waar rekening mee gehouden dient te worden bij het uitzetten van de vragenlijst:

- Mensen met een zorgvraag die minder dan één keer per maand zorg ontvangen;
- Mensen met een zorgvraag die niet mee willen doen aan het onderzoek, deelname aan het onderzoek is op vrijwillige basis;
- Mensen met een zorgvraag die palliatief terminale zorg ontvangen;
- Mensen met een zorgvraag die zorg ontvangen vanuit de gehandicaptenzorg;
- Mensen die alleen huishoudelijke zorg ontvangen vanuit de Wlz;
- Mensen die (langdurige) GGZ ontvangen;
- Kinderen die medische kindzorg ontvangen (0-18 jaar).

Doorontwikkeling vragenlijst en revisiedatum

De ervaringsmeting Generiek Kompas zal voor het eerst worden herzien in 2026. Na deze initiële herziening wordt het meetinstrument vervolgens elke vijf jaar opnieuw geëvalueerd en aangepast, indien nodig. Deze revisies zijn bedoeld om te waarborgen dat het meetinstrument blijft aansluiten bij de praktijk en beleidsontwikkelingen.

Meting

Meetperiode

De meting vindt plaats van 1 januari tot en met 31 december 2025. Organisaties kunnen kiezen voor een jaarlijkse of doorlopende meting.

Meetmethode

Een meting kan plaatsvinden met een meetbureau of een meting in eigen beheer. De keuze voor een meetmethode is vrij. Wel zijn er uitgangspunten opgesteld waar rekeningen mee gehouden dient te worden bij de keuze voor een meetmethode, te weten:

- De meetmethode past bij de mens met een zorgvraag en diens mantelzorger zodat het aantrekkelijk is om deel te nemen;
- De meetmethode houdt rekening met de tijdsinvestering van mensen met een zorgvraag, mantelzorgers/naasten en professionals;
- Deelname is vrijwillig;
- Het is (binnen eenzelfde organisatie) mogelijk om verschillende meetmethoden te gebruiken bij verschillende groepen mensen met een zorgvraag;
- Het is mogelijk de vragenlijst samen in te vullen met behulp van b.v. een professional of mantelzorger/naaste of dat de mantelzorger/naaste de vragenlijst invult namens de mens met een zorgvraag;
- De meetmethode faciliteert dat mensen met een zorgvraag zich vrij voelen om de vragen naar alle eerlijkheid te beantwoorden.

Uitzetpercentage

Er is een 'uitzetverplichting' van 80%. Dit houdt in dat organisaties 80% van hun mensen met een zorgvraag, mantelzorgers/naaste moet attenderen op het kunnen delen van hun ervaring middels dit meetinstrument. Het gaat dan om 80% van de totale organisatie. Dit percentage is ongeacht het aantal mensen met een zorgvraag van een organisatie.

Niveau van aanleveren bij gegevensmakelaar

Er wordt eens per jaar één totaalscore (uitkomstindicator) aangeleverd op organisatieniveau bij de gegevensmakelaar. Organisaties nemen in het kwaliteitsbeeld de resultaten op per locatie en/of wijkteam.

Per respondent wordt het gemiddelde van de 10 vragen voor de mens met een zorgvraag berekend. Per organisatie wordt het gemiddelde van alle respondenten berekend. Dit is het cijfer wat aangeleverd wordt door de organisatie bij de gegevensmakelaar. Respondenten die geen ervaring met het onderwerp uit een bepaalde deelvraag hebben, kunnen hier 'niet van toepassing' invullen. Bij meer dan 2x niet van toepassing wordt het gemiddelde van de 10 vragen van de respondent niet berekend en dus niet meegenomen in het gemiddelde van de organisatie.

Berekening gemiddeld cijfer per respondent:

- Optelsom van cijfers ingevuld bij 10 vragen voor de mens met een zorgvraag:
Deel dit cijfer door het aantal ingevulde vragen (8,9 of 10)

Berekening totaalscore voor aanlevering: gemiddelde totaalscore per organisatie:

- Optellen van alle gemiddelde cijfers per respondent
Deel deze door **alle** respondenten

De twee open velden en de twee vragen voor de mantelzorger/naaste tellen niet mee in de berekening van de gemiddelde score per respondent. Deze uitkomsten hoeven dus ook niet meegenomen te worden in het gemiddelde van de organisatie en hoeven niet aangeleverd te worden bij de gegevensmakelaar. Ook het vak waarin mensen met een zorgvraag per vraag een toelichting kunnen geven op het door hun gegeven antwoord hoeft niet aangeleverd te worden. Hetzelfde geldt voor de NPS-score, deze hoeft niet aangeleverd te worden. Wel kunnen de uitkomsten van deze (open) vragen, de NPS-score en de vragen voor de mantelzorger/naaste voor organisaties en zorgprofessionals handvatten bieden om aan de slag te gaan met leren en ontwikkelen.

Aanlevering aan gegevensmakelaar

Organisaties zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de uitkomsten van hun ervaringsmeting aan te leveren bij het ODB van het ZINL. De gegevens worden aangeleverd via een gegevensmakelaar. Een gegevensmakelaar is een betrouwbare derde partij die diensten aanbiedt om de betrouwbaarheid van de uitwisseling van gegevens tussen partijen te waarborgen.

In 2026 worden de gegevens over meetjaar 2025 aangeleverd bij de gegevensmakelaar. Welke partij de gegevensmakelaar gaat worden is nog niet bekend. Verdere instructies over de aanlevering bij de gegevensmakelaar volgen in de eerste helft van 2025. Aangezien de aanlevering van de gegevens van meetjaar 2025 in 2026 plaatsvindt, kunnen organisaties in 2025 aan de slag met de ervaringsmeting zoals in dit handboek omschreven. De nog te maken afspraken met de gegevensmakelaar hebben hier geen invloed op.

Borging volledige aanlevering

Bancheorganisaties attenderen hun leden op de jaarlijkse meting en de bijbehorende aanlevering. Ook andere Kompaspartijen brengen hun achterban op de hoogte van het nieuwe meetinstrument. Het Zorginstituut publiceert het handboek op Zorginzicht.nl en stuurt organisaties uit het databestand een brief ter herinnering aan de aanlevering. De gegevensmakelaar informeert organisaties ook over de meting en aanlevering.

Opening portal

De gegevensmakelaar is nog niet bekend. Om die reden kan er nog geen duidelijkheid gegeven worden over de opening van de portal. De Kompaspartijen werken voor juli 2025 aan afspraken met een gegevensmakelaar. Zodra hier meer over bekend is, zal een update van dit handboek volgen.

Doorlevering gegevens

In het eerste half jaar van 2026 worden de gegevens door de gegevensmakelaar doorgeleverd aan het ZINL. De exacte periode van aanlevering en accordering vanuit organisaties en de doorlevering van de gegevensmakelaar naar het ZINL is nog niet bekend. Dit volgt zodra de afspraken met de gegevensmakelaar gemaakt zijn.

Doorlevering aan het ODB en publicatie

Na de sluiting van de portal zullen de geacordeerde gegevens door de gegevensmakelaar doorgeleverd worden aan het ODB van het ZINL. De exacte datum waarop de portal sluit is nog niet bekend. Ook dit zal volgen nadat de afspraken met de gegevensmakelaar rond zijn. Het ZINL maakt vervolgens de gegevens openbaar op de website www.zorginzicht.nl.

Helpdeks voor vragen

Dit handboek biedt informatie over de verplichte ervaringsmeting in 2025. Ondanks dat de afspraken met de gegevensmakelaar en daarmee de periodes van opening en sluiting van de portal nog niet bekend zijn, kunt u in 2025 wel aan de slag met het uitvoeren van de meting. Mocht u inhoudelijke vragen hebben omtrent ervaringsmeting en/of het meetinstrument kunt u terecht bij uw beroeps- of branchevereniging. Voor vragen over de reikwijdte van het *Generiek Kompas Samen werken aan kwaliteit van bestaan* kunt u terecht bij het ZINL.

Zodra bekend is welke partij de gegevensmakelaar zal worden, zal dit handboek geüpdatet worden met informatie van de gegevensmakelaar.

Bijlage 1: De vragenlijst

In deze bijlage vindt u de vragenlijst, opgemaakt in een format wat geschikt is voor gebruik.

Inleiding

We vinden het belangrijk om te weten wat mensen met een zorgvraag en hun naasten¹ vinden van de zorg die zij krijgen. Daarom vragen we aan u om uw ervaringen met ons te delen. De ervaringen van mensen met een zorgvraag en naasten leren ons wat er al goed gaat én wat er beter kan.

De vragenlijst is bedoeld voor mensen met een zorgvraag die zorg ontvangen of in de afgelopen maanden hebben ontvangen. De vragenlijst is anoniem en deelname is vrijwillig. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Vragen

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

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.

Het is ook mogelijk dat u als naaste de vragenlijst invult namens, of samen met, de persoon met een zorgvraag.

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverleners

Let op: het is niet de bedoeling dat u namen van zorgverleners bij de toelichting vermeld.

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = nee helemaal niet; 10 = ja helemaal wel											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
1. Heeft u het idee dat de zorgverleners naar u luisteren?	<input type="checkbox"/>										
Toelichting:											
2. Kunt u met uw vragen terecht bij de zorgverleners?	<input type="checkbox"/>										
Toelichting:											
3. Weten de zorgverleners wat uw situatie is?	<input type="checkbox"/>										

¹ We gebruiken het woord naaste ook als we mantelzorger bedoelen. Een naaste is bijvoorbeeld een partner, familielid, vriend of buur. Sommigen van hen zorgen voor u als mantelzorger. Mantelzorg is het zorgen voor en zorgen maken om een naaste. De naaste heeft hulp nodig, is chronisch ziek of heeft een beperking.

Toelichting:												
4. Helpen de zorgverleners u om met uw situatie om te gaan?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
5. Wordt de zorg samen met u, uw naasten en de zorgverleners afgesproken?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
6. Houden de zorgverleners zich aan de gemaakte afspraken?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
7. Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
8. Motiveren de zorgverleners u om zo veel mogelijk zelf te (blijven) doen?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
9. Heeft u vertrouwen in de kennis en ervaring van de zorgverleners?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												
10. Houden de zorgverleners in de gaten hoe het met u gaat?			<input type="checkbox"/>									
Toelichting:												

11. In hoeverre zou u deze zorgaanbieder aanbevelen bij andere mensen in dezelfde situatie? Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 0 = zeker niet; 10 = zeker wel.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vragen aan de mantelzorger

De volgende vragen zijn bedoeld voor uw mantelzorger. Deze vragen moeten dus door (één van) uw mantelzorger(s) worden ingevuld. Wanneer u geen mantelzorger heeft of uw mantelzorger dit niet kan invullen, mogen de vragen overgeslagen worden.

Vraag aan de mantelzorger

12. Voelt u zich, als naaste, gehoord door de zorgverleners?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 1 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
<input type="checkbox"/>											

Toelichting:

Vraag aan de mantelzorger

13. Zijn er afspraken gemaakt over uw rol (als naaste) in de zorg voor uw naaste?

Kruis het antwoord aan dat u wilt geven. 0 = Nee helemaal niet; 10 = Ja helemaal.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
<input type="checkbox"/>											

Toelichting:

14. Wilt u ons nog iets meegeven?

Wat gaat goed?

Wat kan beter?