

## Cliëntervaringsvragenlijst NPS<sup>+</sup>: werkproces

Ieder VSV is ook in verslagjaar 2020 verplicht<sup>1</sup> om over de eerste drie kwartalen van 2019 (geboortedata kind) alle cliënten te benaderen en bij die cliënten die hiervoor toestemming hebben gegeven én mee willen werken, de cliëntervaring te meten middels de NPS<sup>+</sup> en het resultaat uiterlijk 1 mei 2020 aan te (doen) leveren aan Zorginstituut Nederland (ZiN). VSV's kunnen zich bij de uitvraag van de NPS<sup>+</sup> laten ondersteunen door een dataverzamelingsbureau dat voldoet aan de door ZiN gestelde eisen, zoals Perined, Desan etc.

De NPS<sup>+</sup> wordt berekend op basis van de gezamenlijke VSV uitvraag bij cliënten van verloskundigenpraktijken, ziekenhuizen en/of kraamzorgorganisaties (hierna zorginstellingen genoemd).

Het VSV levert deze NPS<sup>+</sup> score aan via het OmniQ-portal van het ziekenhuis, aan het Zorginstituut Nederland (ZiN)

Hieronder leest u de beschrijving van het werkproces.

### Juridisch kader

Zorginstellingen beschikken over de contactgegevens van hun cliënten voor gebruik bij de directe zorgverlening. Volgens de privacywetgeving (AVG) moet een cliënt specifiek toestemming geven als de zorginstelling deze contactgegevens voor een ander doel wil gebruiken, zoals de evaluatie van de ontvangen zorgverlening. Zorginstellingen kunnen tijdens het intakegesprek of volgende contactmomenten deze toestemming aan de cliënt vragen en schriftelijk vastleggen. Vanaf 2019 moet deze werkwijze routine zijn. De cliënt besluit zelf of zij benaderd mag worden met vragen om mee te doen aan onderzoek en per vraag of zij aan het onderzoek wil deelnemen. Alleen cliënten die minimaal 16 jaar zijn en toestemming hebben gegeven, mogen benaderd worden. Personen jonger dan 16 jaar mogen niet benaderd worden voor marktonderzoek.

De uitvraag van de NPS<sup>+</sup> zal derhalve plaatsvinden volgens onderstaande werkwijze.

- Cliënten die vooraf toestemming hebben gegeven ontvangen een e-mail met de link naar de NPS<sup>+</sup>-vragen.
- Aan cliënten waarvan vooraf geen toestemming is vastgelegd, zal in een klantcontact om deze toestemming gevraagd worden. De cliënten waarmee geen klantcontact meer plaatsvindt, worden niet benaderd via e-mail en nemen niet deel aan het onderzoek.
- Cliënten die hebben aangegeven geen e-mails met vragenlijsten te willen ontvangen worden door de zorgverlener niet op de mailinglijst geplaatst. Mocht dit wel al gebeurd zijn, dan zal het e-mailadres van die cliënt worden verwijderd. E-mailadressen worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor verzending en een herinnering. Na een het verzenden van de herinnering en/of na ontvangen van de ingevulde vragenlijst worden de emailadressen automatisch uit de verzendlijsten verwijderd.
- De ingevulde vragenlijsten zijn niet meer te herleiden tot de cliënt.

### Beschrijving van het werkproces

#### **Keuze door VSV**

De bedoeling is dat een cliënt maar één keer de vraag over de betreffende zorginstellingen binnen een VSV voorgelegd krijgt. Voorkomen moet worden dat verschillende zorginstellingen (ziekenhuis, verloskundigenpraktijk, kraamzorgorganisatie) dezelfde NPS<sup>+</sup> meerdere keren aan hetzelfde e-

<sup>1</sup> Bron: Indicatorenset Integrale Geboortezorg ZiN, juli 2017

mailadres van een cliënt laten sturen. Omdat het beheer van de e-mailadressen bij de individuele zorginstelling ligt, kunnen dubbel e-mailadressen (om privacy overwegingen) niet verwijderd worden. Daarom worden VSV's geadviseerd af te spreken welke zorginstellingen (het ziekenhuis, de verloskundigen of de kraamzorgorganisatie(s) binnen het VSV) toestemming aan de cliënt vragen. Hier zijn verschillende mogelijkheden voor, mede afhankelijk van de wijze hoe de intake van zwangeren specifiek in het VSV is georganiseerd. Denkbaar is dat voor de bestanden van de kraamzorgorganisaties gekozen wordt, of voor die van de verloskundigenpraktijken of het ziekenhuis. Combinaties zijn ook mogelijk.

#### **Zorgverlener vraagt toestemming en legt deze vast in het dossier**

Afhankelijk van bovengemaakte keuzes wordt aan de cliënt gevraagd of haar emailadres en bevallingsmaand gebruikt mag worden om haar te benaderen met de vraag of zij mee wil doen aan evaluatie-onderzoek vanuit de zorginstellingen/praktijken ten behoeve van kwaliteitsverbetering en transparantie. Deze toestemming wordt vastgelegd in het dossier van de cliënt door de betreffende zorginstelling.

#### **Dataverzamelingsbureau maakt account aan**

Het dataverzamelingsbureau maakt per zorginstelling een account aan voor de contactpersoon van die instelling. Deze contactpersoon kan collega's toevoegen. Zowel de contactpersoon als collega's kunnen cliënten invoeren.

#### **Zorginstelling voert cliënten in**

De zorginstellingen voeren cliënten in die toestemming hebben gegeven én die vanaf 1 januari 2019 bevallen zijn. Het gaat daarbij om het invoeren van een e-mailadres en de geboortemaand van het kind. Direct daarna wordt een e-mail met de link naar de NPS<sup>+</sup>-vragen uitgestuurd. Alleen cliënten die minimaal 16 jaar zijn en toestemming hebben gegeven, mogen ingevoerd worden.

#### **E-mail aan cliënt**

In de e-mail aan cliënten wordt vermeld dat aan het verzendende e-mailadres geen reactie of vragen gestuurd kunnen worden. Het e-mailadres van de betreffende zorginstelling wordt voor eventuele vragen vermeld. Het is raadzaam dat het VSV/de zorginstellingen hierover ook algemene informatie op hun website plaatsen.

De inhoud van de e-mail is algemeen omdat deze aan alle cliënten wordt gestuurd, zonder onderscheid naar de uitkomst van de zwangerschap.

Hieronder ziet u de tekst van de e-mail die aan cliënten wordt verstuurd:

*Geachte mevrouw,*

*U ontvangt deze e-mail, omdat u pas bevallen bent én u ons toestemming gegeven heeft u te benaderen voor een evaluatie-onderzoek. Doel van dit onderzoek is zorgverleners te ondersteunen bij het verhogen van de kwaliteit van hun zorgverlening. U kunt daarover uw mening geven door op onderstaande link te klikken en een drietal korte vragen te beantwoorden. De verwerking van uw antwoord is anoniem.*

*<hyperlink naar de vragen>*

*Dit is een automatisch verzonden bericht. U kunt hier niet op antwoorden. Heeft u vragen, dan kunt u een e-mail sturen aan <naam van de zorginstelling> via <mail zorginstelling>, onder vermelding van NPS<sup>+</sup>.*

*Met vriendelijke groet,*

*<Naam Dataverzamelingsbureau>*

*Namens zorginstellingen binnen het VSV*

*Werkt bovenstaande link niet, kopieer dan onderstaande link in de adresbalk van uw internet programma.*

*<hyperlink>*

Bij geen respons zal na twee weken een automatische herinnering worden gestuurd. De e-mailadressen worden hierna automatisch verwijderd. Als een cliënt bij de zorginstelling aangeeft geen verdere e-mails met vragen te willen ontvangen, dan noteert de zorginstelling dit in het dossier en **verwijdert of laat het emailadres van de verzendlijst door de verwerker verwijderen.**

#### **Link naar de NPS<sup>+</sup>**

De link in de e-mail leidt de cliënt naar de NPS<sup>+</sup>-vragen. Daarin wordt de cliënt gevraagd de volgende vraag te beantwoorden:

*Zou u de kraamzorgorganisatie aanbevelen bij andere vrouwen die zwanger zijn?*

*Zou u de **verloskundigen** aanbevelen bij andere vrouwen die zwanger zijn?*

*Zou u het ziekenhuis aanbevelen bij andere vrouwen die zwanger zijn?*

De antwoordmogelijkheden zijn: ja, geen mening, nee, **(n.v.t.)**

Om het antwoord aan een VSV te kunnen koppelen wordt tevens gevraagd naar de feitelijke én de gewenste plaats van baring in het geval van een thuisbaring. Is de feitelijke plaats baring een ziekenhuis of geboortecentrum, dan dient hiervan de naam ingevuld te worden. Als de baring thuis heeft plaatsgevonden wordt gevraagd wat het gewenste ziekenhuis zou zijn geweest in het geval van een opschaling.

Naast deze NPS<sup>+</sup>-vragen wordt in een toelichting vermeld wat er met de betreffende gegevens gebeurt. Zo worden de e-mailadressen na verwerking vernietigd.

#### **Scores**

De cliënten beantwoorden de vraag met ja, nee, geen mening **en niet van toepassing**. De scores worden verdeeld in drie groepen:

Promoters: respondenten die 'ja' hebben aangegeven;

Neutrals: respondenten die 'geen mening' hebben aangegeven;

Criticasters: respondenten die 'nee' hebben aangegeven.

De contactpersoon van de zorginstelling kan eventueel in een webapplicatie 'NPS<sup>+</sup>' de uitkomstpercentages van de eigen zorginstelling zien (% ja, % geen mening en % nee), alsmede de algemene score van hetzelfde type zorginstelling **of per beroepsgroep binnen het VSV voor interne verbeter doelstellingen mits dit van te voren zo is afgesproken met de (dataverzamelings)organisatie en/of organisaties die deel uitmaken van het VSV.** Individuele scores van cliënten zijn niet te zien. De percentages zijn alleen zichtbaar als de vragen tenminste door 10 cliënten zijn ingevuld, zodat de scores niet herleidbaar zijn tot een individuele cliënt.

#### **Aanlevering scores aan ZiN**

Ten behoeve van de aanlevering van de resultaten van de NPS<sup>+</sup> aan ZiN worden de scores gecombineerd en gekoppeld aan een VSV. De samenstelling van de aan ZiN aan te leveren NPS<sup>+</sup>-scores verloopt als volgt:

**NPS<sup>+</sup> = % promoters - % criticasters; de score kan variëren tussen de -100 en de +100.**

Voor de **toedeling** van de NPS<sup>+</sup> aan een VSV wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- wanneer bij feitelijke plaats baring de naam van een ziekenhuis of geboortecentrum is opgegeven, wordt de NPS<sup>+</sup> toegerekend aan het VSV waar het ziekenhuis/geboortecentrum bij is aangesloten;
- wanneer de feitelijke plaats baring thuis is geweest (of overig, maar geen ziekenhuis/geboortecentrum) wordt de NPS<sup>+</sup> toegerekend aan het VSV waar het gewenste ziekenhuis/geboortecentrum bij is aangesloten.

Voor het **responspercentage** worden alle beantwoorde vragenlijsten afgezet tegen het aantal achteraf door Perined voor dat VSV berekende aantal zorggevallen. Deze aantallen worden **aan de VSV's en eventueel** hun dataverzamelingsbureau's beschikbaar gesteld door Perined. Er wordt geen correctiefactor aangebracht voor eventueel per zorggeval (drie)dubbel ingevulde vragenlijsten.

**Berekening NPS+ score:**

De bedoeling is om de scores op te tellen tot 1 VSV-score voor het openbaar databestand van het Zorginstituut Nederland.

- Dus de cliënt beantwoordt de 3 vragen.

- Vervolgens wordt op basis van de vraag naar de (gewenste plaats van baring) wordt een cliënt toegewezen aan een VSV.

- op VSV niveau wordt voor de 3 vragen elk een NPS berekend.

- De 3 scores van het VSV worden gewogen gemiddeld tot 1 score.

- Het responsepercentage wordt berekend door het aantal respondenten te delen door het aantal bevallingen in het VSV.

- Dit laatste getal is te vinden in indicator : noemer van indicator 4.2A .