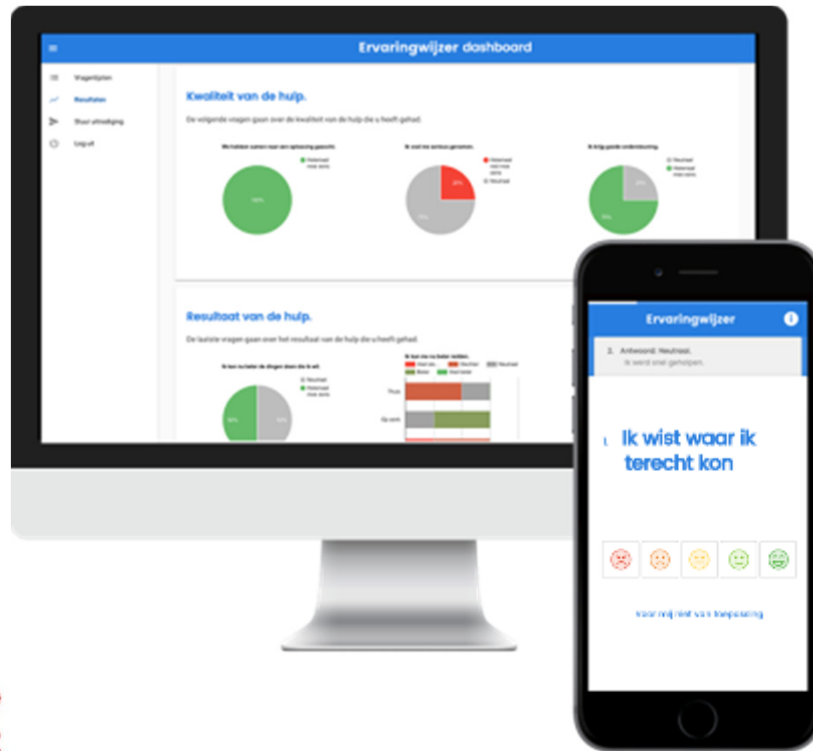


Samen werken aan Ervaringswijzer

Clëntervaring Wmo en jeugd

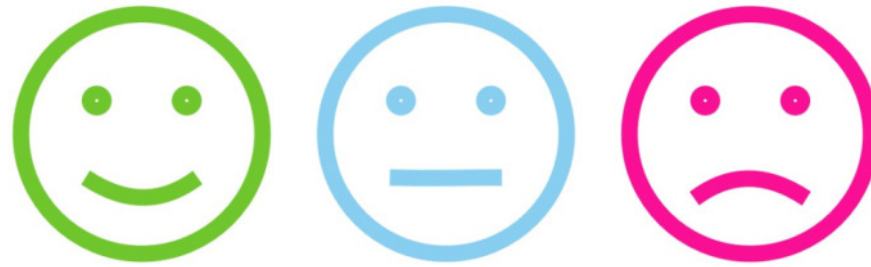


VSO dag - 21 juni 2018
Workshop
Robin Tromp (Utrecht)









FEEDBACK

Van Enquête naar *Ervaringwijzer*

~~Jaarlijkse enquête:~~

Werkt niet.

- Statisch
- Géén maatwerk
- Lage respons
- Onbruikbaar voor zorgaanbieders
- Gebrekkig bruikbaar voor gemeente

Utrecht: Klankbordgroep (ca. 17 zorgaanbieders/cliëntvertegenwoordigers):

"Denk ook aan nieuwe technieken. Een app, een reactiezuil in de hal. Maak gebruik van ervaringen die zorgaanbieders hier al mee hebben."



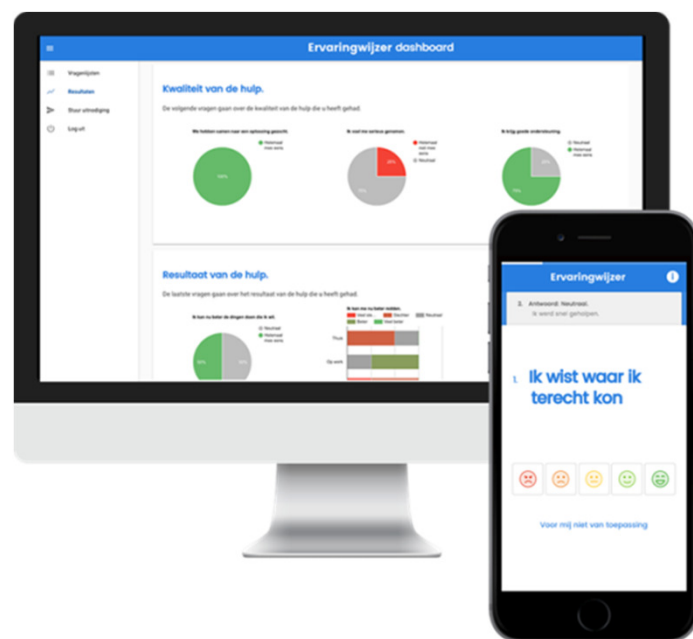
Zorgaanbieders

De *Ervaringwijzer*

Kaders voor het ontwerp:

- Eenvoudig
- Klare taal of beeld
- Nuttig/bruikbaar voor:
 - cliënten
 - zorgaanbieders
 - gemeente
- Maatwerk mogelijk
- Dicht op ervaring (continu onderzoek)
- Anoniem
- Informatieoverdracht veilig en privacyproof





Ervaringwijzer

6. Antwoord: Helemaal mee eens.
Ik kan nu beter de dingen doen die ik wil.

7. Ik kan me nu beter
redden.

Thuis:



Op werk:





“Eenvoudig en toegankelijk”

“Het ziet er mooi uit”

“Vragen die er toe doen”

“Je bent er snel door heen”

“Begrijpelijke taal”

Feedback van cliënten en professionals uit technische
test *Ervaringwijzer* – september/oktober 2017



RESULTAAT

- **Werkend prototype**
 - Op tablet (wachtruimte, hulpverlener, tablet-team)
 - Links via mail, sms
 - Mogelijkheid om tekst en vragen aan te passen
- **Eerste ervaringen in gebruik, eerste uitkomsten**
- **Gebruikskader opgesteld**
- **Handleiding opgesteld**
- **Flyer opgesteld**
- **Verwerkersovereenkomst opgesteld**



FUNCTIONALITEIT

+



-



Gemeente

Zorgaanbieder

Professional





Zorgaanbieders

✗ Gemeente
✗ Amsterdam
✗



Gemeente
De Ronde Venen

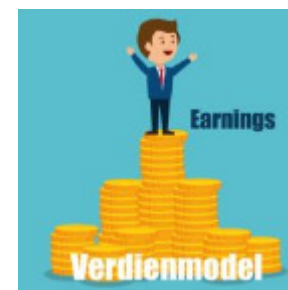
...en steeds meer geïnteresseerden.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Ervaringwijzer of DE Ervaringwijzer







Ervaring delen
is kennis
vermenigvuldigen.



WBVB



tegeliz.nl



Hi. I'm Cortana.
Ask me a question!



- 
- ☐ GESCHIKT
 - ☐ ONGESCHIKT
 - ☒ BEETJE TUSSENIN





LIKE US ON 

facebook®

Our customers love us



TRUSTPILOT

REVIEW US

ON



tripadvisor®