



Ondersteunt en Adviseert

# Interviewerbijeenkomst

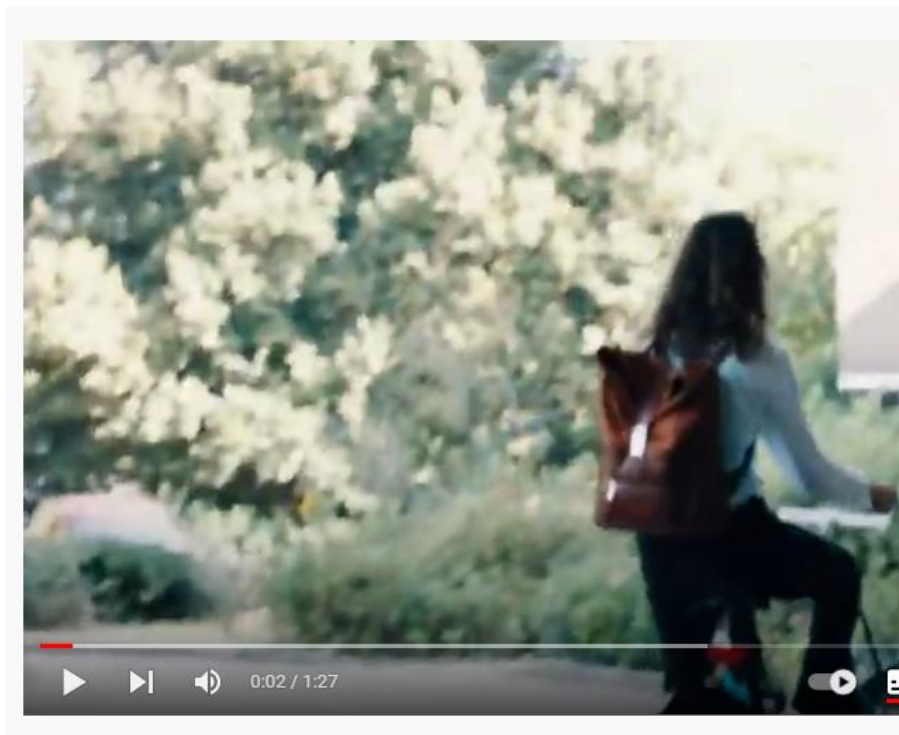
29 oktober 2021



# Programma

- Terugblik op 2021 tot nu toe
- Bespreken uitkomsten interviewerraadpleging 2021
- Beveiligd deel van de Facit website
- Incidenten
- Validatie
- Informatiebeveiliging
- Verwachting 2022

# Eerst even dit...



[ZorgkaartNederland op youtube](#)

# Terugblik op 2021 tot nu toe

- Verpleeghuizen moeten op twee manieren cliëntervaringen verzamelen:
  - met de totaalscore van ZKN (zes vragen)
  - met een ander, zelfgekozen instrument
- [clientervaringen-verpleeghuiszorg-meten-met-totaalscore](#)
- Wij combineren bij Facit deze twee manieren in één uitvraag (ZKN met extra vragen)
- PREM Wijkverpleging
- Quality Qube

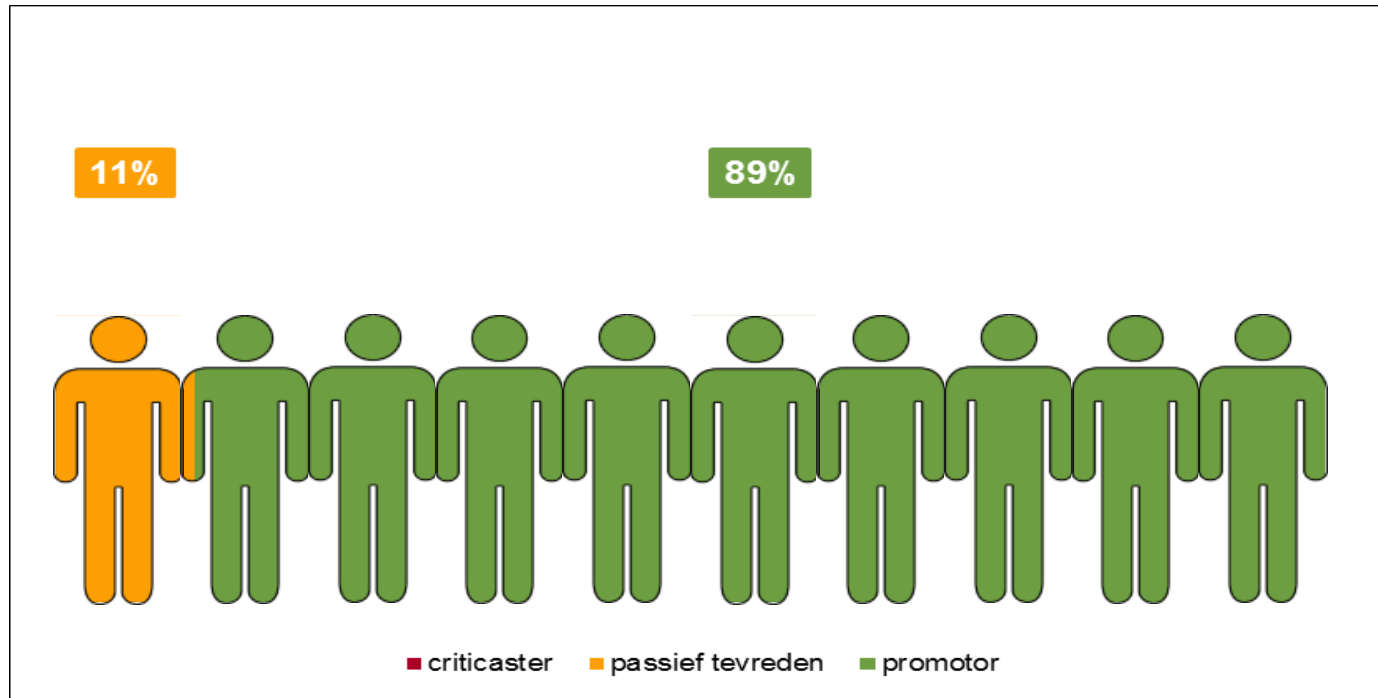
# Terugblik op 2021 tot nu toe

- We hebben afgelopen maand twee lichten met nieuwe interviewers opgeleid
- We hebben nu 42 interviewers
  - Sommigen interviewen alleen telefonisch of alleen op locatie
- Veel interviewers zijn dit jaar voor het eerst op locatie geweest

# Hoeveel uur hebben we tot dusver geïnterviewd dit jaar?

- 2.199 uur geïnterviewd dit jaar
  - Dat is iets meer dan 50 uur in de week
  - Dat is ongeveer 65 uur per interviewer
  - In totaal zijn we 171 dagen op locatie geweest
  - We hebben voor 26 organisaties telefonisch geïnterviewd

# Ónze klanttevredenheid



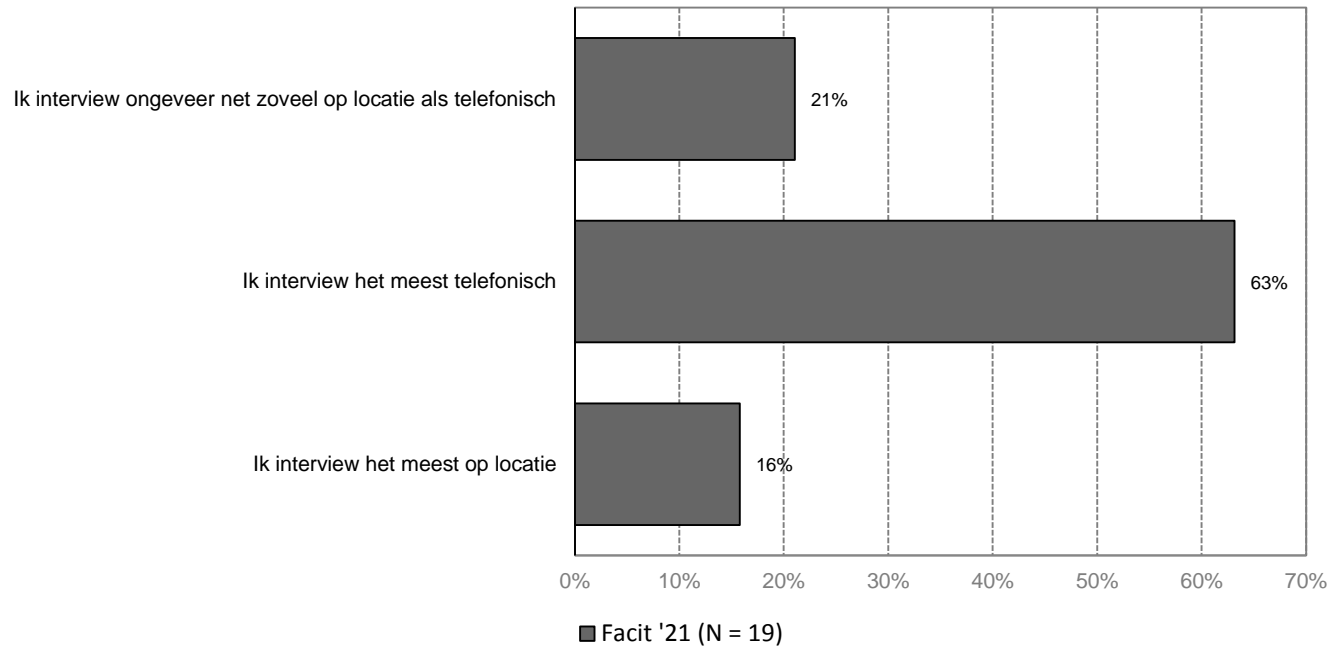
# Interviewerraadpleging

- 34 interviewers uitgenodigd
- 19 hebben er mee gedaan
- Respons is 56%

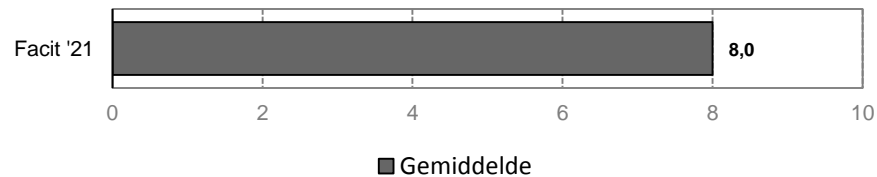
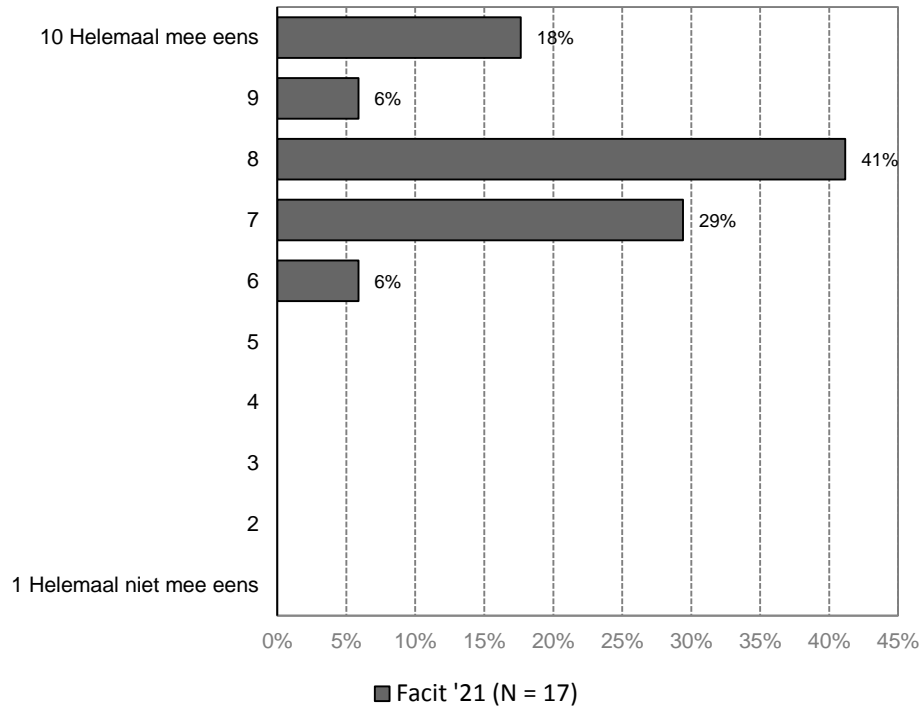




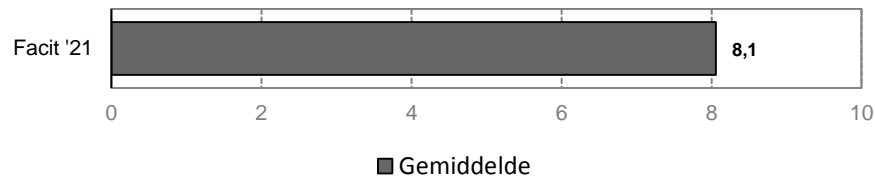
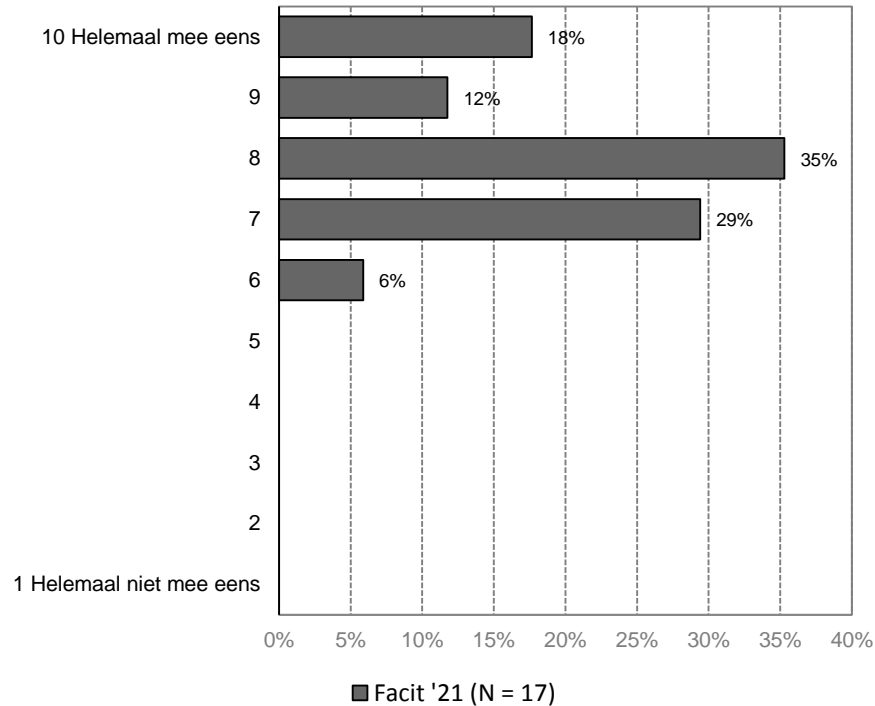
# Interview je op locatie of telefonisch?



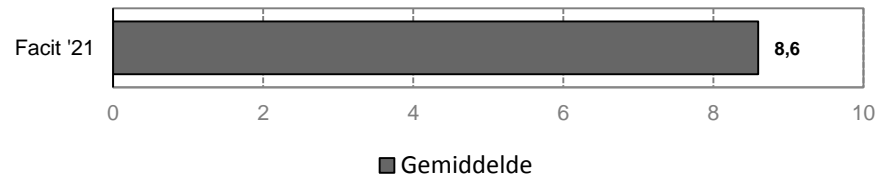
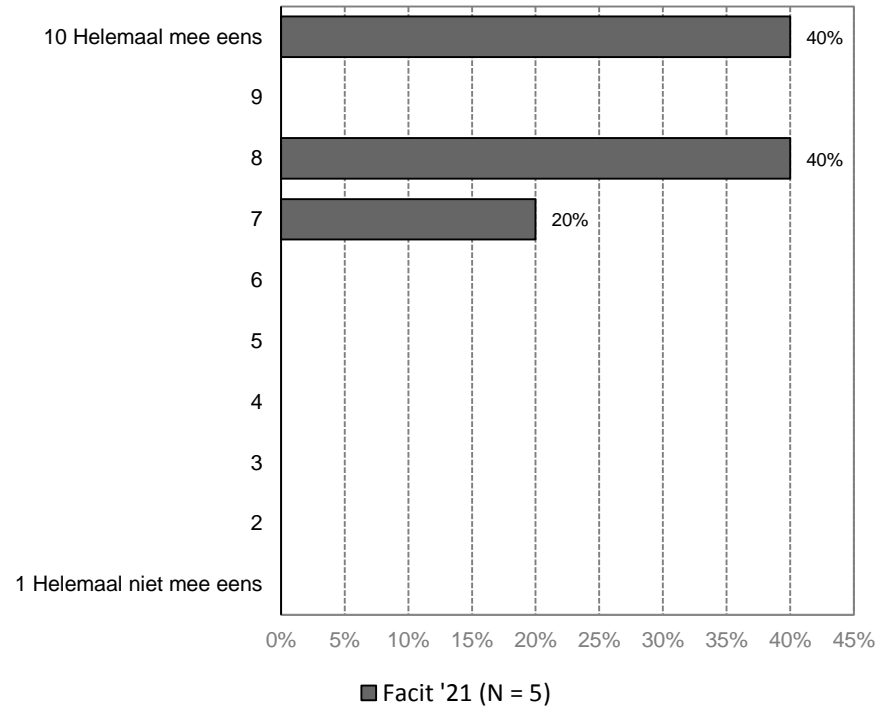
# Haal je voldoening uit het interviewen?



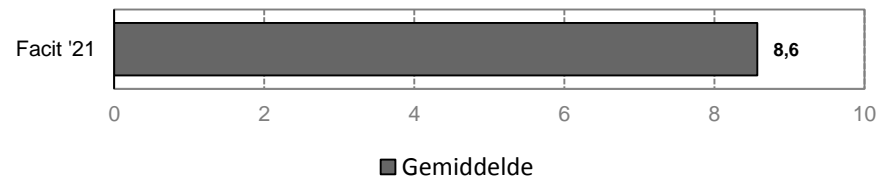
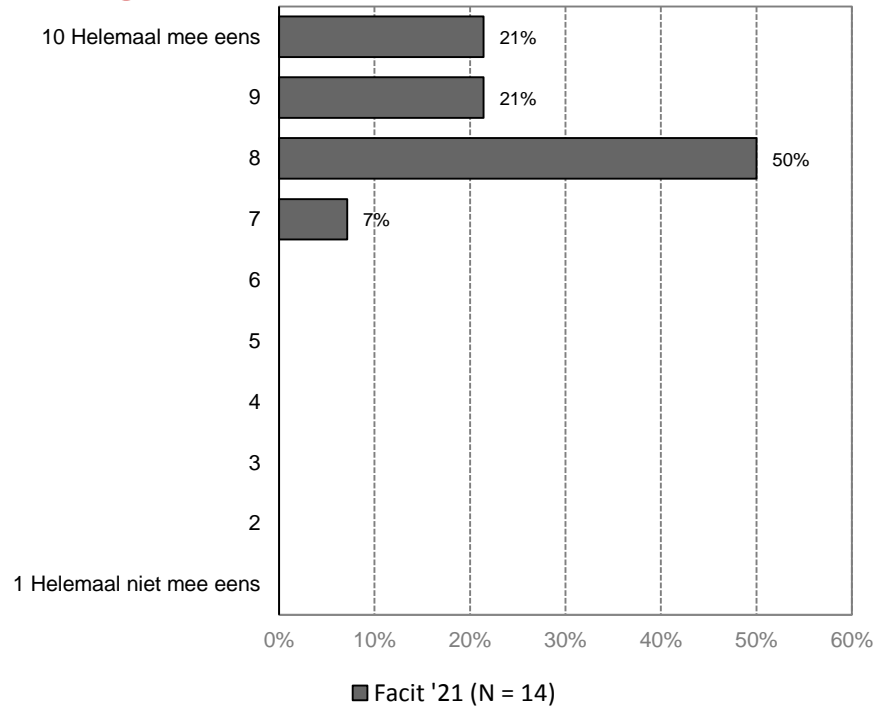
# Kun je je werktijd over het algemeen nuttig besteden?



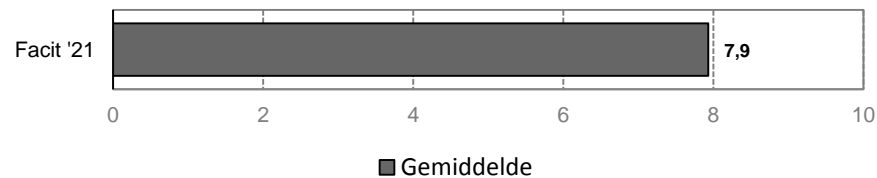
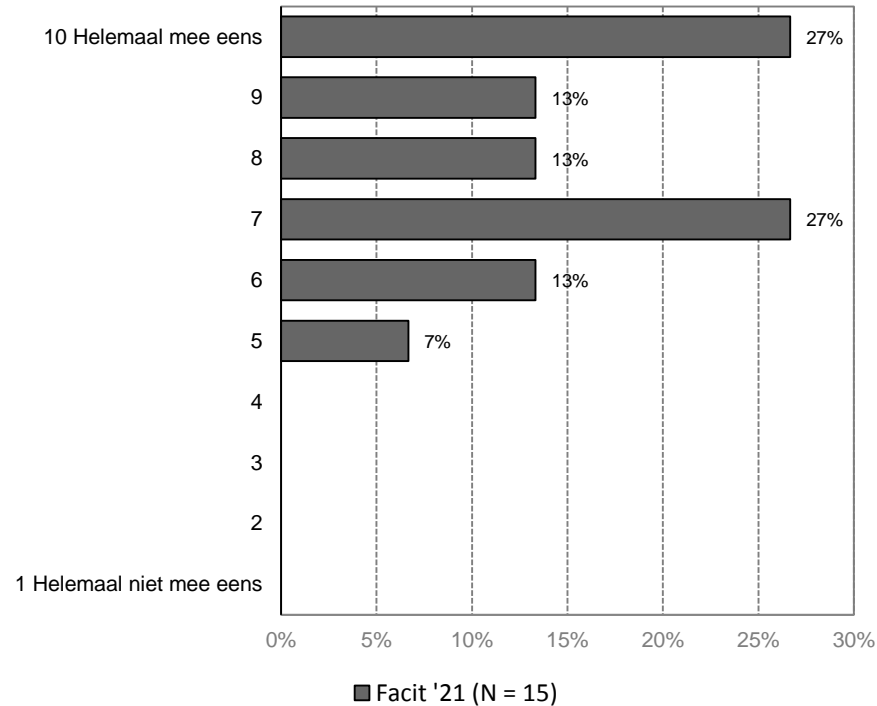
# Heb je invloed op de planning op locatie?



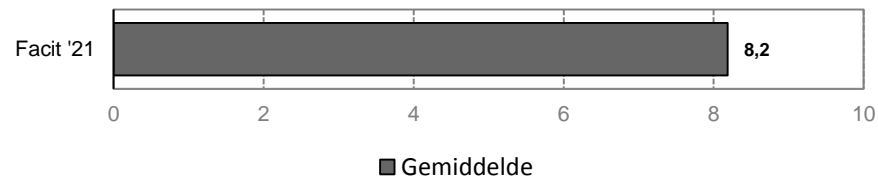
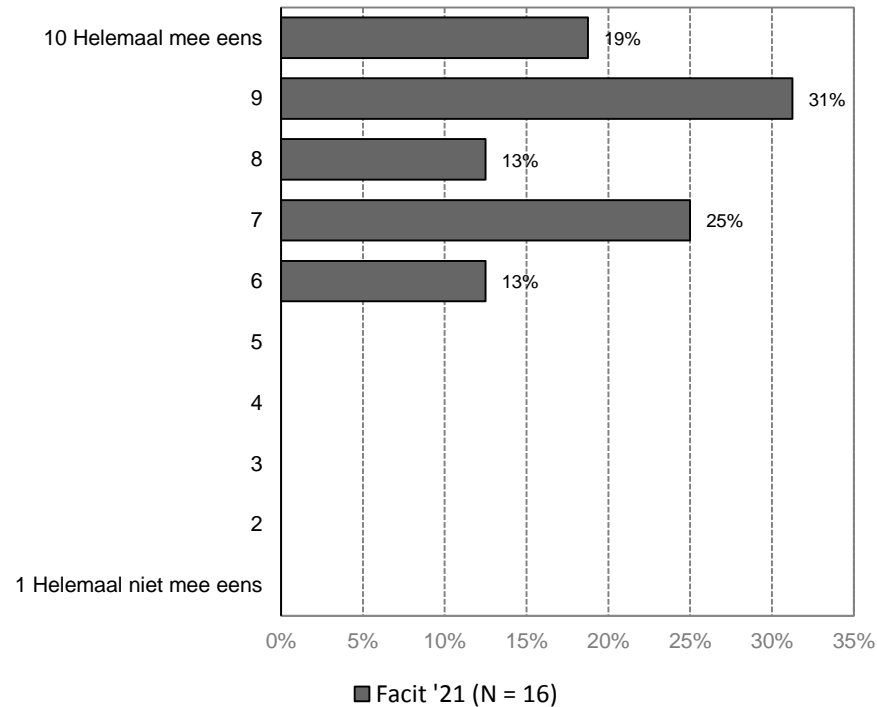
# Voer je de telefonische interviews uit op de momenten dat het jou uitkomt



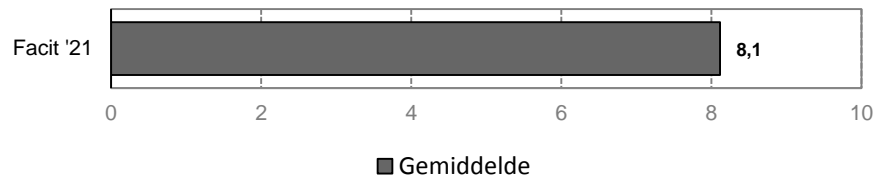
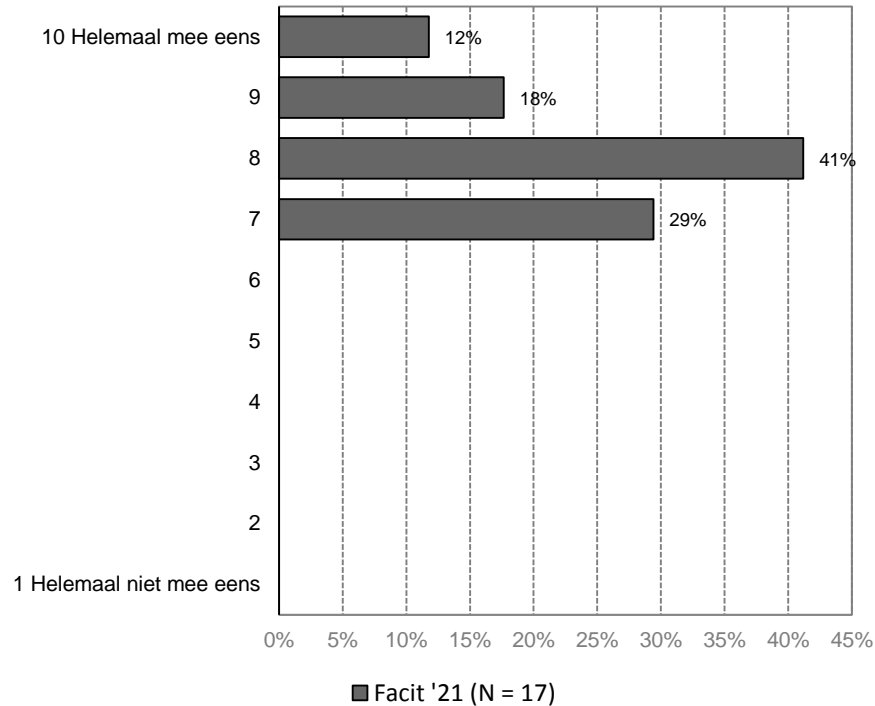
# Staat Facit open voor ideeën en suggesties?



# Hoe ervaar je de werksfeer bij Facit?

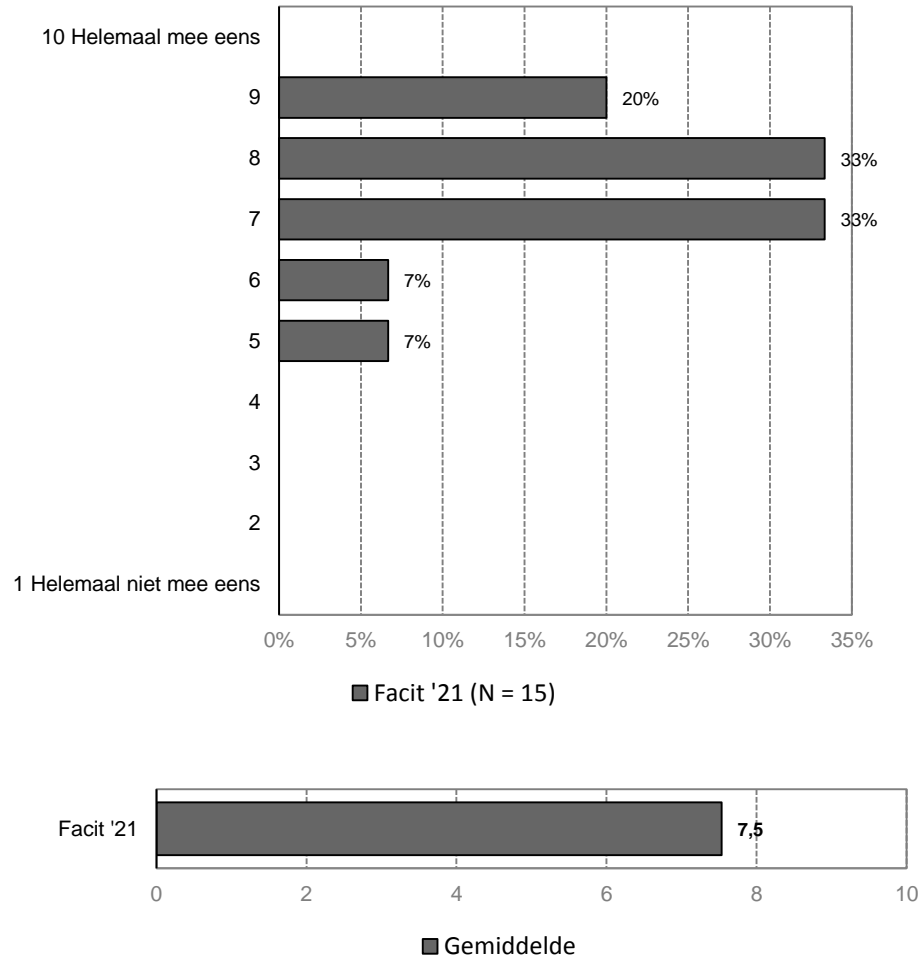


# Voel je je gewaardeerd door Facit?

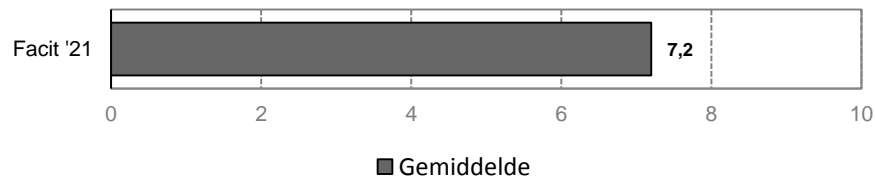
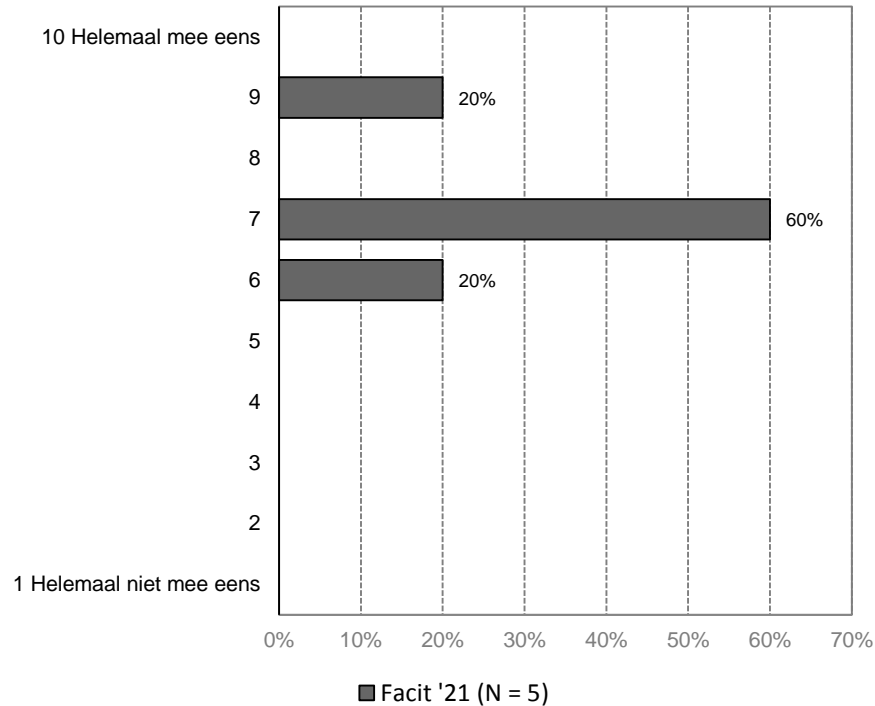




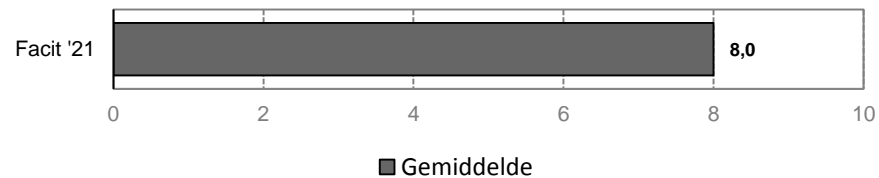
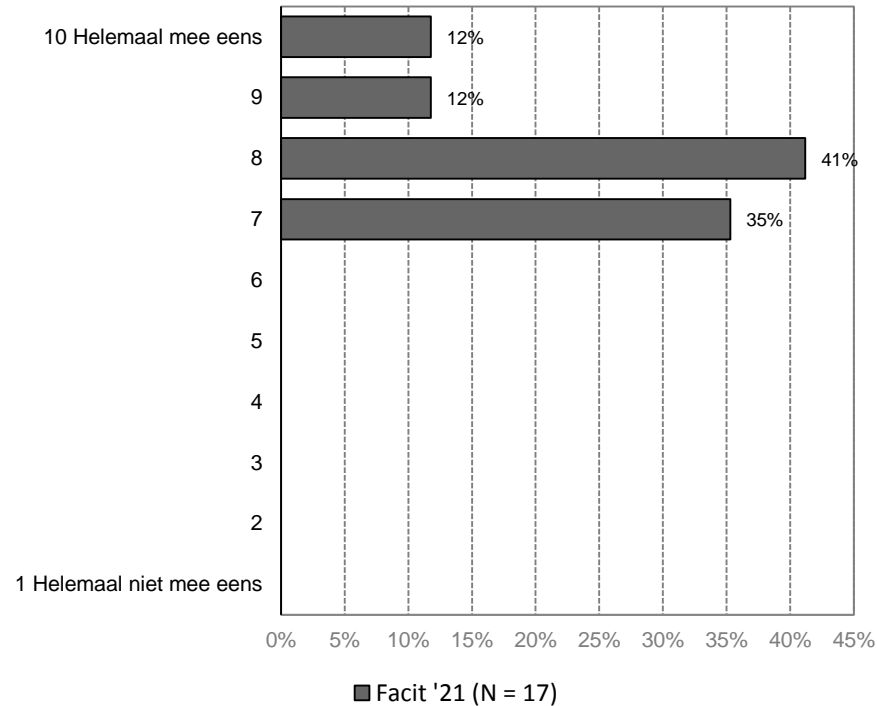
# Verloopt de samenwerking met andere interviewers prettig?



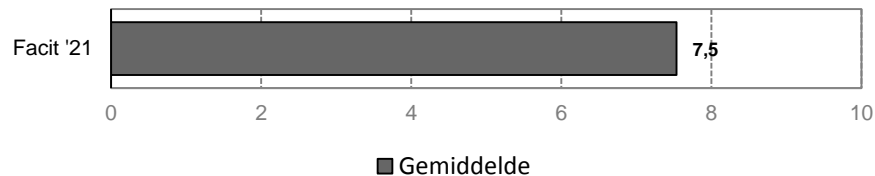
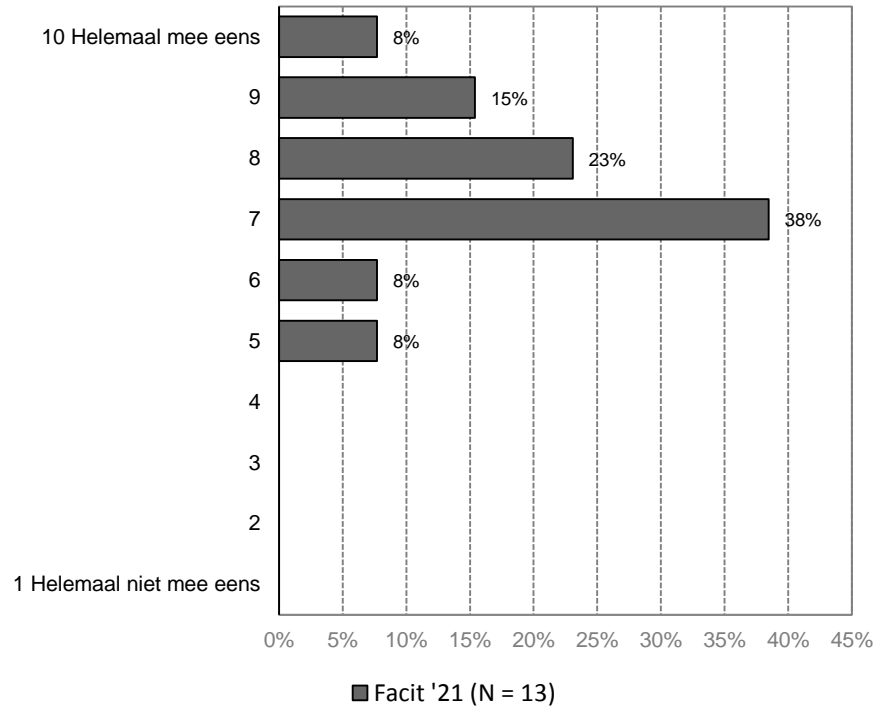
# Is de sfeer op locaties waar je interviewt, prettig?



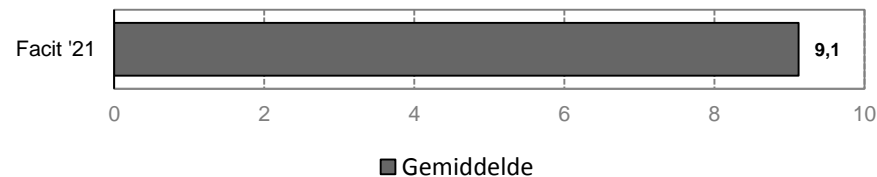
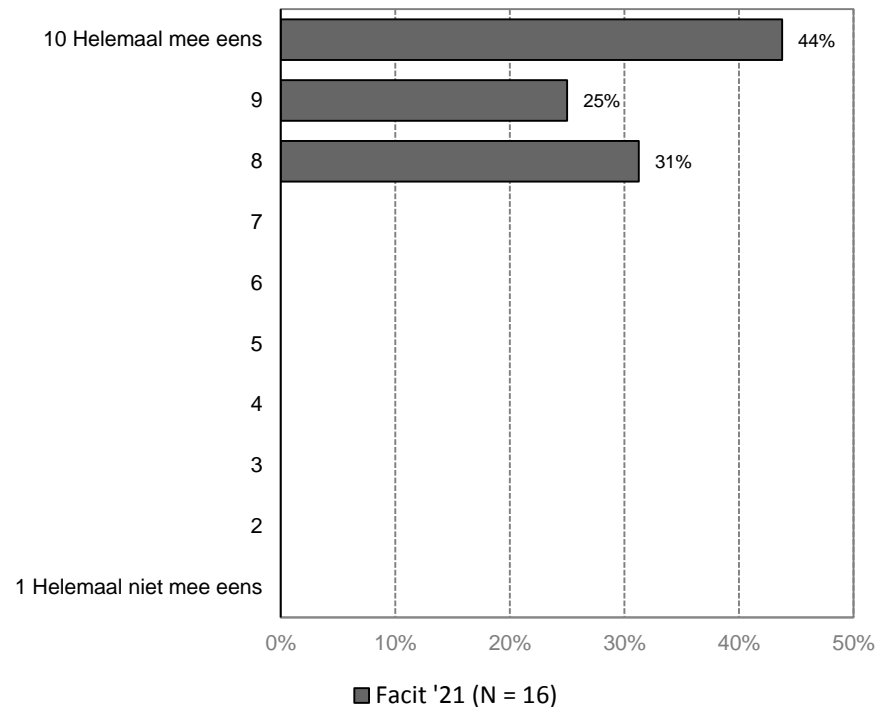
# Voel je je vaardig genoeg om de interviews uit te voeren?



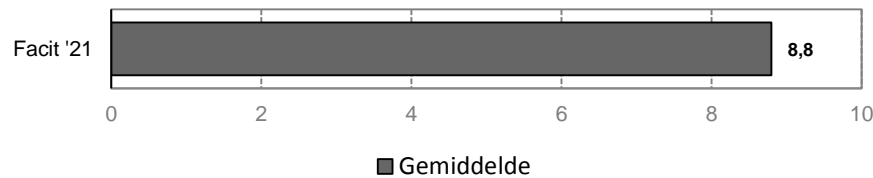
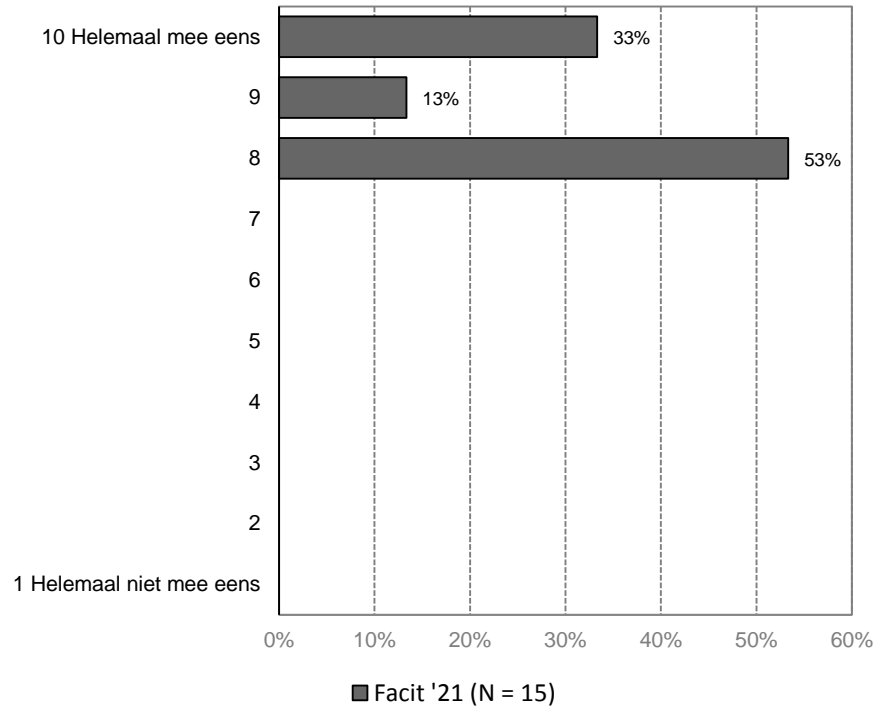
# Zijn de trainingen die Facit aanbiedt voor jou relevant?



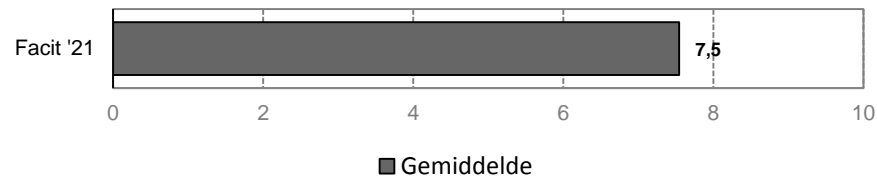
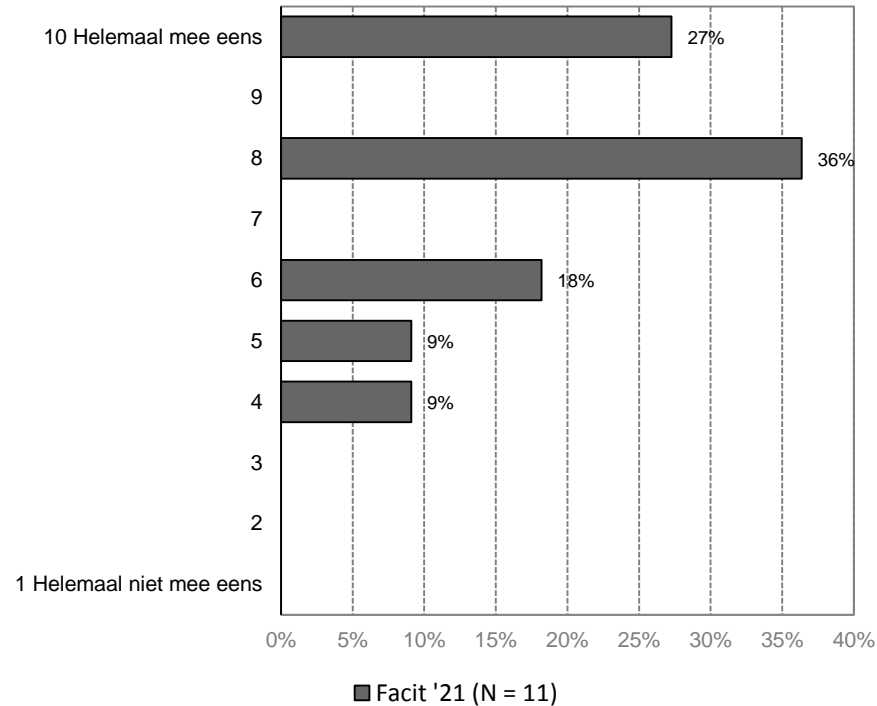
# Voel je je veilig tijdens het uitvoeren van de interviewwerkzaamheden?



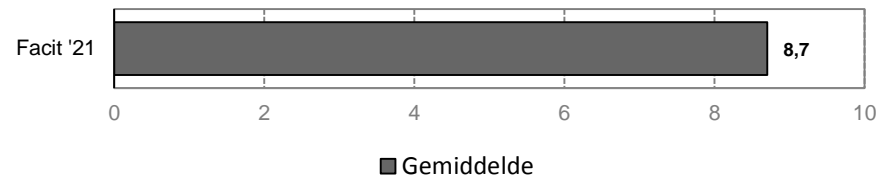
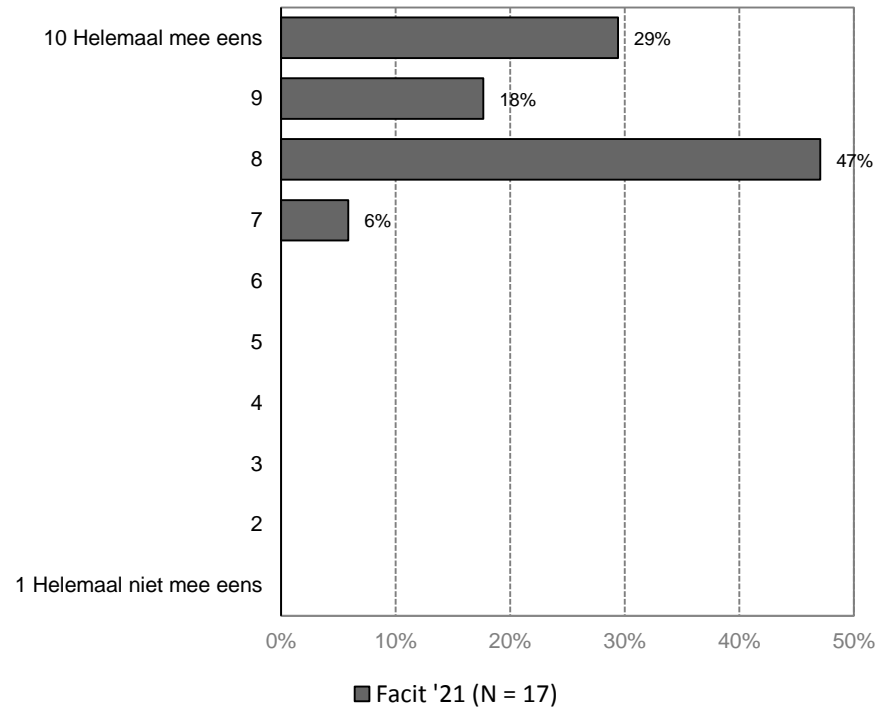
# Voel je je vrij om met Facit te bespreken wat je wilt?



# Wat vindt je van ons beleid voor het opvolgen van incidenten?

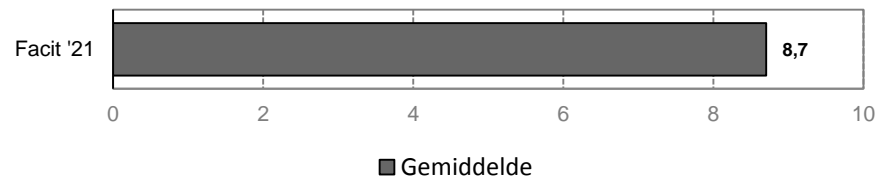
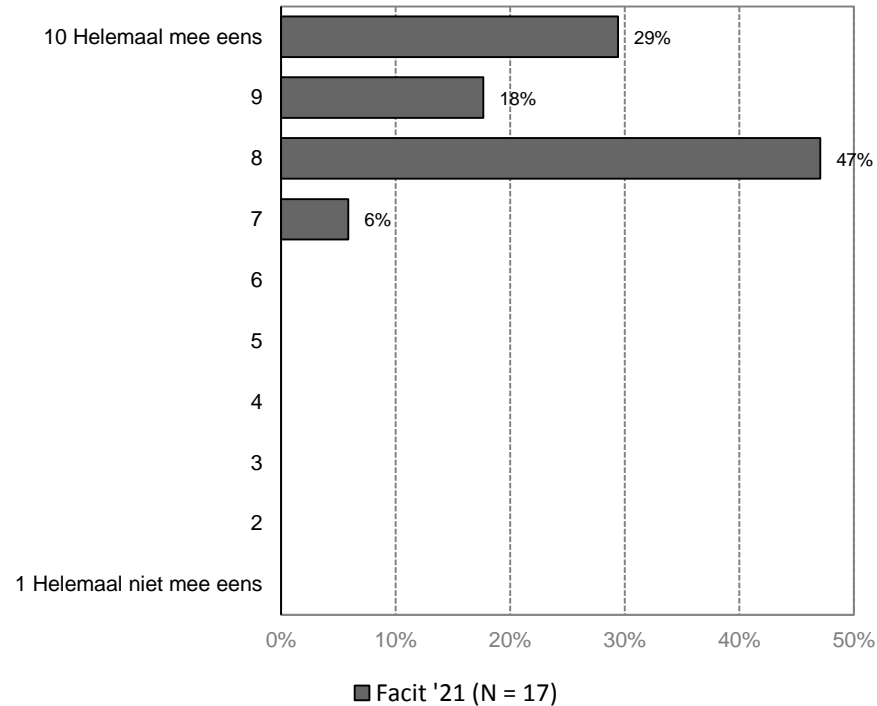


# Is de emotionele belasting van het werk acceptabel?

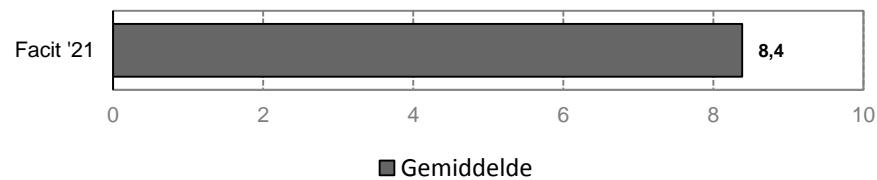
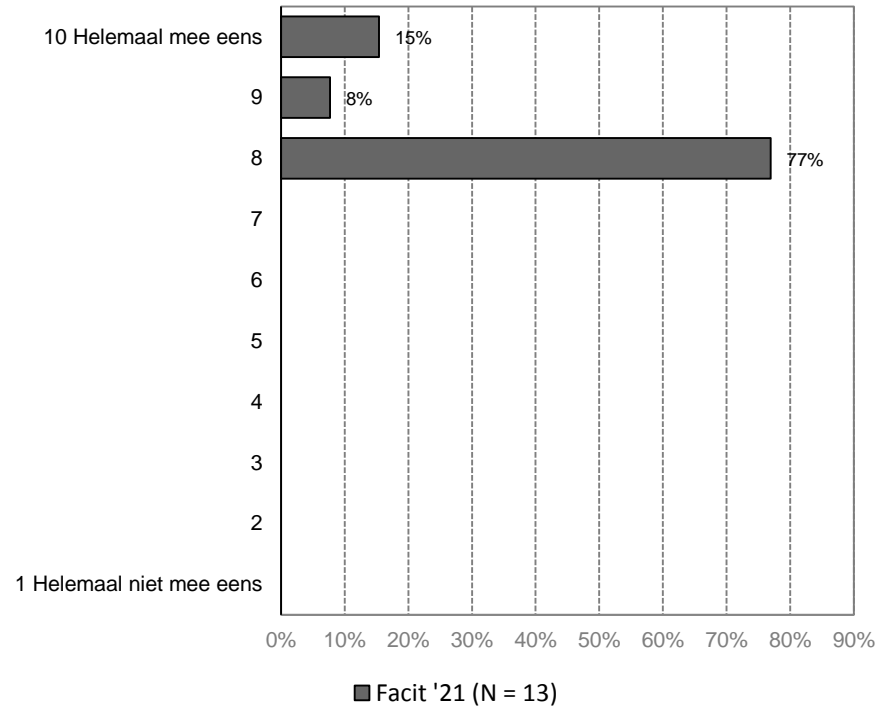




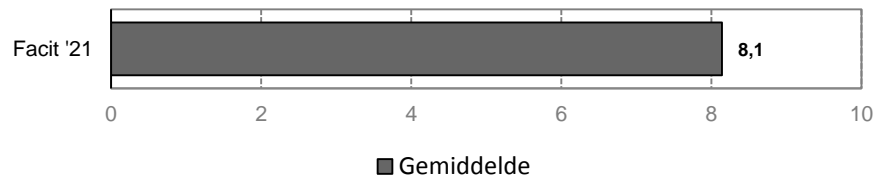
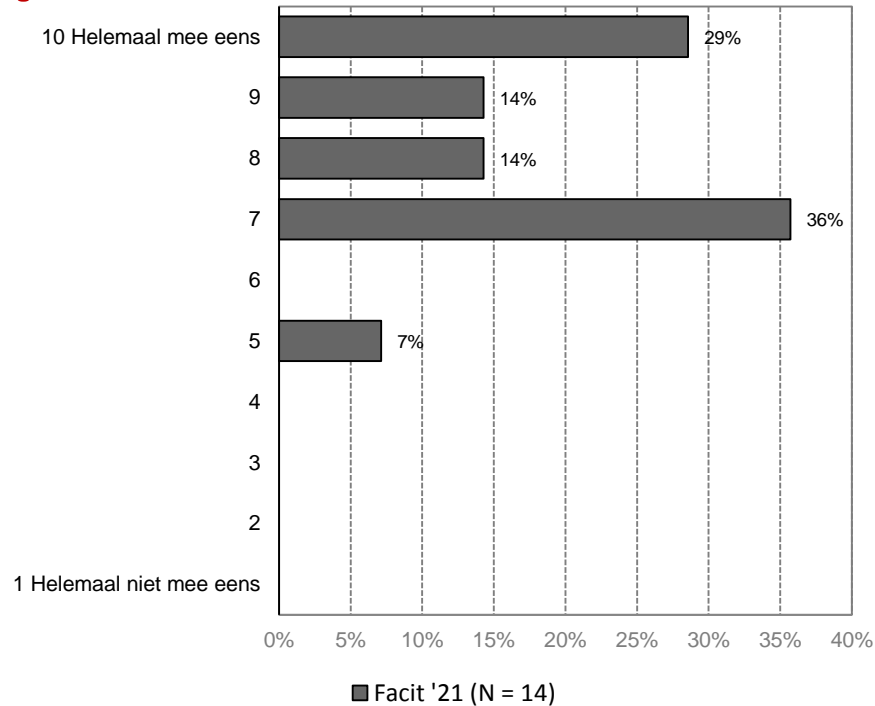
# Is de lichamelijke belasting van het werk acceptabel?



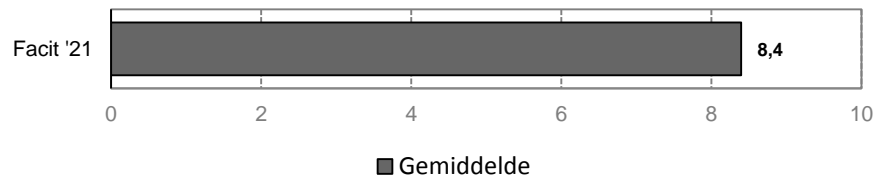
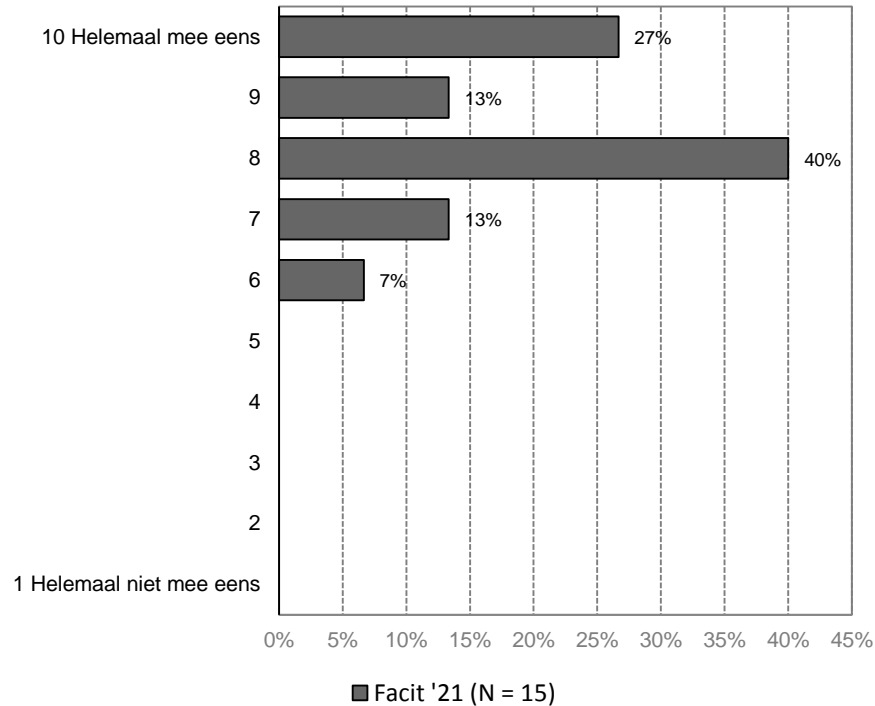
# Is er genoeg tijd om pauze te houden?



# Wordt je voldoende op de hoogte gehouden van ontwikkelingen bij Facit?



# Kun je bij ons terecht met vragen opmerkingen of problemen?



# Dus... Wat gaan we doen?

- Zo mogelijk al bij de vraag wie er kan interviewen vertellen met welke lijst en vooraf vragenlijst meesturen in word of pdf.
- Aankondigingsbrief meesturen
- Streven om één week voor de interviewdag het infoblad te sturen; ook als nog niet alle info gereed is
- Interviewersbijeenkomsten in 2022 inplannen
- Feedback aan interviewers vergroten.
- Feedback & seintje vernietigen persoonsgegevens combineren
- Nadenken over planningsysteem (wie is wanneer beschikbaar; hoe bevestigen we de inzet van toegezegde dagen etc).

# Incidenten

- Het komt voor dat je tijdens je interviewwerk een incident meemaakt
- We willen
  - inzicht krijgen in de incidenten die jullie meemaken/signaleren tijdens het uitvoeren van de interviews
  - daar graag van leren
  - jullie, als nodig, ondersteunen
- In kwaliteitsjargon: systematisch signaleren, melden, analyseren, opvolgen en evalueren van incidenten en vervolgacties.

# Incidenten

- Je meldt het incident bij Sandra
- Sandra vult samen met jou het incidentenregister in (O.a. ernst incident , evt vervolgacties, maken vervolgspraak voor opnieuw overleg.)
- Sandra brengt het incident (desgewenst anoniem) in tijdens het overleg met de vakgroep ‘inzet van interviewers’.
- We bepalen of opdrachtgever geïnformeerd moet worden en welke overige acties uitgevoerd moeten worden (zowel intern als extern).
- Sandra zorgt voor opvolging
- Eens per jaar (in november) jaarevaluatie in vakgroep ‘inzet van interviewers’.

# Validatie

- Jaarlijks/ tweejaarlijks validatie
- Validatie wordt altijd aangekondigd
- Procedure en checklist is beschikbaar via het besloten deel van de Facit website
- Sabine of Marja woont interview bij; na afloop bespreken jullie het samen na en maken jullie evt afspraken
- Je krijgt validatie verslag opgestuurd; kun je feedback op leveren en dan slaan we het bij Facit op in je port folio
- Bij een volgende validatie pakken het verslag van de vorige keer er weer bij



# Algemene feedback puntjes

- Nooit mededelingen doen aan iemand in de organisatie over het verloop van de interviews en de globale uitkomsten
- Bij interviews op locatie voor ZKN is het invullen van een naam voor ZorgkaartNederland niet verplicht, maar wel een telefoonnummer! Je mag hier het telefoonnummer van de locatie invullen mits je dan ook het kamernummer invult
- Bij twijfel of je de goede lijst gehad hebt, check even met kantoor of Sandra? Dat kan óók als je al begonnen bent! (Beter ten halve gekeerd etc.. )

# Enalyzer tricks & tips

- Je kunt een vragenlijst zo vaak testen als je wilt maar vul dan in alle open velden alléén TEST TEST TEST in (GFHAS of xxx in een lijstje met 400 reviews valt niet op!)
- Als je een vragenlijst (deels of gedeeltelijk) invult, zonder op te slaan, komen ze toch mee met de ingevulde lijsten!
- Gebruik geen enters!
- Vul geen kamernummers in waar cliëntcodes gevraagd worden
- Enalyzer hapert nooit, wifi of internet soms wel 😊

# Analyzer tricks & tips

- Bij leeftijdsvraag alleen jaar invullen, geen maand achter de komma. (dus 93 ipv 93,4)
- Je moet altijd telefoonnummer invullen, ook als we het telefoonnummer al hebben op de bellijst. Wij mogen het niet voor andere doeleinden aanwenden dan waarvoor we het gekregen hebben en wellicht willen mensen een ander nummer opgeven?
- Is er behoefte aan een extra tekstvak waar je informatie in kwijt kunt die niet op ZKN hoeft?

# Casuïstiek

- Eén van de ‘regels’ uit de gedragscode van ZKN is ‘Houd u aan fatsoensnormen. Wij plaatsen geen waarderingen met onfatsoenlijk taalgebruik, bedreigingen, oproepen tot actie, scheldwoorden, godslastering en discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras of geslacht.’

*Mijn moeder is 99 jaar en moest naar een andere kamer wat ik beslist niet wilde. Ik had geen keus: of een andere kamer of een ander verzorgingshuis. Ik noem dit chantage!*

- Zou dit wel of niet binnen de regels vallen? Willen we dit zo op ZKN willen plaatsen? Hoe denk jij daarover?

# Casuïstiek

Dhr. *Naam* ziet af van deelname, omdat hij en zijn moeder de laatste tijd een aantal nare ervaringen hebben gehad, die niet goed in dit soort onderzoeken vermeld kunnen worden. De zorg is dat een meer algemeen onderzoek dit soort zaken niet naar boven zal brengen, terwijl ze wel van essentieel belang zijn en dat er een gemiddeld score uit naar voren komt die niet recht doet aan de ervaringen van de laatste week. De hoop is dat dit verhaal zal leiden tot een persoonlijke reactie naar dhr. *Naam* toe vanuit de organisatie.

- Geen nut om dit in te vullen in Enalyzer. Dit hoort niet thuis in de rapportage of op ZorgkaartNederland. Meldt dit soort zaken rechtstreeks bij Sandra of de coördinator, dan pakken wij dit direct op!

# Casuïstiek

- We zijn gebeld door een dochter van een mevrouw die we geïnterviewd hebben. Toen haar moeder aan de interviewer vroeg wat de naam van die interviewer was, werd er gezegd dat dat er niet toe deed.
- Uiteindelijk heeft de moeder de vragen beantwoord, maar dochter vindt het toch wel een aandachtspunt. Zij heeft tegen haar moeder namelijk gezegd, dat als haar moeder gebeld wordt altijd naar de naam van de beller moet vragen. En zeker nu er mensen bellen (zogenaamd van de GGD) over de vaccinatie. Het gaat toch om kwetsbare ouderen.
- Afspraak: noem je eigen naam of die van de coördinator; evt met telefoonnummer van Facit, als je met privé telefoon belt.

# Casuïstiek

- Lastige vragen van contactpersonen op locatie
  - Hoe verwerken jullie de uitkomsten nou precies?
  - En hoe gaat dat dan met Zorgkaart Nederland?
  - Sommige mensen met 'deze ziekte' kunnen niet echt antwoord geven, dus hoe weten jullie dan wat ze vinden?
  - Bepaalde bewoners hebben last van depressie, hoe weten jullie dan hoe het echt is als zij negatieve antwoorden geven?
  - Jullie weten hoe mensen met deze ziekte reageren, toch?

# Casuïstiek

- Alle 106 cliënten zijn geprobeerd te bereiken:
  - 56 interviews konden gehouden worden
  - 16 konden of wilden niet mee doen
  - 8 3x gebeld zonder succes
  - 9 nrs. niet in gebruik
  - 2 nummers klopten niet
  - 1 geen nummer op lijst (ging om een klein kind)
  - 1 geen zorg
  - 7 al lang geen zorg meer of te kort zorg
  - 1 geen zorg
  - 1 niet in staat (PG)
  - 4 overleden
  
- HOERA
- Zo maak je Eddy en Rachid blij!!





# Informatie voor interviewers op de Facit website

**FOKKE & SUKKE**  
HEBBEN ALLES GOED BEVEILIGD

ONZE VERTROUWELIJKE  
INFORMATIE ZETTEN WIJ  
ALTIJD OP HET INTRANET

DAAR KIJKT  
ECHT NOOIT  
IEMAND NAAR.



RGVT

# Informatie voor interviewers

The screenshot shows the homepage of the Facit website. At the top, there is a navigation menu with links: Home, Onderzoek, Advies, Training, Ondersteunende diensten, Over Facit, Contact, and Nieuws. Below the menu is a hero section with a background image of a red highlighter and a document. A white box contains the text: "Welkom bij Facit. Facit ondersteunt organisaties voor zorg, welzijn en lokale overheden." Below this are five service tiles: "Invullen vragenlijst", "Niet-Aangeboren Menselijke", "Audits en metingen", "Beleids-ondersteuning", and "Cliënten-raadplegingen". A "Nieuws" section follows, featuring three news items with dates: "23 augustus 2020", "20 juli 2020", and "7 juli 2020". At the bottom, there is a "Facit" contact section, a "Social Media" section with an "Inloggen" button, and a "Contact" section with a "Naar contactformulier" button. A red arrow points from the "Inloggen" button to the "Facit" contact information.

Home | Onderzoek | Advies | Training | Ondersteunende diensten | Over Facit | Contact | Nieuws

Welkom bij Facit  
Facit ondersteunt organisaties voor zorg, welzijn en lokale overheden.

- Invullen vragenlijst**  
Uw mening telt!
- Niet-Aangeboren Menselijke**  
Coördinatiepunt NAK Noord-Holland Noord
- Audits en metingen**  
De Facit Audit en OnderzoeksCampagne
- Beleids-ondersteuning**  
ontwikkelen, opdraaien, verbeteren, trajecten, projectcoördinatie
- Cliënten-raadplegingen**  
PREM  
ZorgkaartNederland  
Facit op maat

**Nieuws**

- 23 augustus 2020**  
**Nieuwe versie van HKZ Kleine Organisatie**  
De publicatie van de nieuwe versie van HKZ 143 (Kleine...  
[Lees meer](#)
- 20 juli 2020**  
**Audits tijdens van Corona**  
Door de Corona uitbraak konden de geplande audits, metingen en...  
[Lees meer](#)
- 7 juli 2020**  
**Kortingsactie ZorgkaartNederland**  
Organisaties die op ZorgkaartNederland geregistreerd staan als verpleeg- en verzorgingshuis...  
[Lees meer](#)

**Facit**  
Postadres:  
Postbus 2  
1950 AA Velzen-Noord  
Bezoekadres:  
Parlevinkstraat 25  
1951 AR Velzen Noord

**Social Media**  
in  
[Inloggen](#)

**Contact**  
Wij zijn u graag van dienst!  
Vul een contactformulier in of neem via e-mail of telefonisch direct contact op met een van onze medewerkers.  
[Naar contactformulier](#)

**Quality Qube**

**M&A**  
Medische en Algemene



### **Ik zoek naar**

Regeling arbeidsvoorwaarden oproepkrachten

Instructie voor interviewers

Gedragcode interviewers

### **Beveiligd met een wachtwoord**

Deze inhoud is beveiligd met een wachtwoord. Om het te bekijken moet u het wachtwoord hieronder invoeren:

### Ik zoek naar

[Regeling arbeidsvoorwaarden oproepkrachten](#)

[Instructie voor interviewers](#)

[Gedragscode interviewers](#)

## Beveiligd: Informatie voor de Facit interviewers

### Algemene documenten

[Gedragscode interviewen op locatie](#)

[Richtlijnen interviews op locatie in tijden van Corona](#)

[Procedure validatie](#)

[Checklist validatie](#)

### Personele zaken

[Regeling Arbeidsvoorwaarden \(RAF\)](#)

[Declaratieformulier](#)

### ZorgkaartNederland

[Werkinstructie uitvoering interviews op locatie voor ZKN](#)

[Werkinstructie uitvoering telefonische interviews voor ZKN](#)

[Aandoeningenlijst voor ZKN](#)

[Gedragscode interviews ZKN](#)

### Interviewerbijeenkomsten

[Verslag Interviewersbijeenkomst 16-04-2020](#)

### PREM Wijkverpleging

[Vragenlijst PREM-wijkverpleging](#)

[Belscript PREM Wijkverpleging](#)

[Gedragscode interviews ZKN-PREM Wijkverpleging](#)

# Wat is informatiebeveiliging?

Geheel van maatregelen en procedures die

- beschikbaarheid
- vertrouwelijkheid
- integriteit

van informatie garanderen

met als doel

- de continuïteit van de organisatie** te waarborgen
- eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald, niveau te beperken.'



# Informatiebeveiliging bij Facit

Een kader voor het treffen van adequate maatregelen op het gebied van de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van alle informatie binnen Facit:

- Wat is er al goed geregeld?
- Waar zitten de gaten?
- Wat zijn bedreigingen?
- Welke (aanvullende) maatregelen neem je daarop?
- En welke zijn dan het belangrijkste?



# Bewustwording

## Informatiebeveiliging is van ons allemaal

- Beleid, maatregelen en toezicht houden liggen bij Facit
- Uitvoering is iets van ons allemaal.
- Maar dan moet je wel weten wat je moet doen (en waarom dat dan is)!
- Daarom hier vandaag aandacht voor 😊



# Beveiligingsmaatregelen

	Beschikbaarheid	Integriteit	Vertrouwelijkheid
Technisch	Back-ups	Antivirus Hackers voorkomen	Wachtwoorden
Organisatorisch	Calamiteitenplan	In- en uit-dienst procedures	Toekennen van bevoegdheden
Fysiek	Toegangsbeleid	Werkende tablet of telefoon	Papieren of apparaten niet onbeheerd achterlaten



# Beveiligingsmaatregelen

- Gastenwifi op locatie mag; openbare wifi niet
- Op alle telefoonabonnementen zit data
  
- Denk waar je allemaal persoonsgegevens hebt
  - Mailbox
  - Harde schijf van laptop
  - Tablet, telefoon?
  - Printjes
  
- Vernietig de persoonsgegevens als je seintje krijgt van ons.

# De drie belangrijkste regels bij Facit

Goed op apparaten  
en documenten  
passen

Niet zomaar op links  
in mailtjes of  
berichten klikken

Scherm afsluiten als  
je je werkplek verlaat



# Sandra Fabries is onze functionaris gegevensbescherming!



[fg@facit.nl](mailto:fg@facit.nl)

# Verwachtingen voor eind 2021 en voor 2022

- Misschien weer wat beeldbellen in de laatste maanden?
- ZKN actie stopt per 31 december 2021, maar verplichting om over die zes vragen te rapporteren blijft in 2022.
- PREM Wijkverpleging blijft in 2022
- Quality Qube blijft
- We verwachten ook volgend jaar veel aanvragen in het vierde kwartaal

# Tijd om ervaringen uit te wisselen



# Terugkoppeling & afsluiting



**VRAGEN**



**Veel dank voor je komst!**



**Neem wat lekkers mee voor de terugweg of voor vanavond!**