

MEMO

Van Commissie van deskundigen Kwaliteitsinstrumenten Bouwsteen 2
Aan Customeyes
Betreft Reactie op doorontwikkeling *Cliëntervaringsonderzoek*
Datum november 2019

1. Inleiding

U heeft op 28 augustus 2019 informatie aangeboden aan de commissie over de doorontwikkeling van uw instrument, waarvoor hartelijk dank.

Bij deze ontvangt u de reactie van de Commissie van deskundigen¹.

In 2017-2019 maakte uw instrument deel uit van de Waaier, in categorie I².

Aan de ontwikkelaars die in deze categorie ingedeeld zijn heeft de commissie van deskundigengevraagd om in augustus 2019 in ieder geval te rapporteren over de doorontwikkeling van uw instrument omtrent de criteria:

- Criterion 1* *Het instrument levert cliëntinformatie op individueel niveau.*
Criterion 2 *De systematiek is ingebed in de zorgplancyclus.*
Criterion 3 *Het instrument geeft zicht op ervaringen en concrete verbeterwensen van de individuele cliënt.*
Criterion 4 *Gegevens kunnen (anoniem) worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie).*
Criterion 5 *Er zijn waarborgen voor continuïteit van de ontwikkeling wat betreft voortbestaan en doorontwikkeling.*
Criterion 6 *Geëxpliciteerd is onder welke omstandigheden een instrument zinvol is, en onder welke voorwaarden het tot zijn recht komt.*
Criterion 7 *Het instrument moet betrouwbare metingen opleveren.*
Criterion 8 *Het betreft een valide instrument.*

Beoordeling

De Commissie adviseert het bestuur VGN uw instrument *Cliëntervaringsonderzoek* op te nemen in de Waaier 2020-2022, met de status categorie I.

2. Toelichting**Criterion 1** *Individueel niveau*

De commissie reageert op twee thema's uit uw beschrijving: de gevolgen van de mogelijke variatie in de vragenlijst en de mogelijke variatie in de dataverzameling.

¹ De commissie bestaat uit:

- Prof. dr. ir. Kees Ahaus, voorzitter
- Prof. dr. Petri Embregts
- Prof. dr. Mirella Minkman

Waarnemer is mevrouw drs. Ditte van Vliet, bureau VGN. De commissie wordt bijgestaan door dr. Erna Scholtes, secretaris.

² Categorie I: Toegelaten tot de Waaier; jaarlijks een rapportage over de doorontwikkeling opleveren

Categorie II: Toegelaten tot de Waaier, met ontwikkelopgave(n); jaarlijks specifiek rapporteren over doorontwikkeling van de specifieke ontwikkelopgave(n), en jaarlijks een rapportage over de doorontwikkeling opleveren.

U geeft op pag. 9 aan dat de vragenlijsten geheel gepersonaliseerd kunnen worden aangeboden. En dat deze bestaan uit 'gemiddeld 20 – 50 vragen' (pag 4). Het is de commissie niet duidelijk in welke zin de aanduiding 'gemiddeld' hier van toepassing is.

Daarnaast geeft het gepersonaliseerde karakter aanleiding tot vragen, hoewel we de behoefte aan 'op maat' instrumentarium onderschrijven. Ten eerste: op basis van welke informatie vindt de toedeling van vragen geautomatiseerd plaats? Ten tweede: wat betekent de variatie die daarmee kan ontstaan voor de betrouwbaarheid van de metingen?

U beschrijft vier varianten in de wijze van dataverzameling, in volgorde van 'voorkeur': 1^e cliënt vult zelf in, 2^e cliënt met hulp van ouder/vertegenwoordiger, 3^e met onafhankelijk begeleider of medewerker, 4^e 'als het niet anders kan samen met de persoonlijk begeleider'.

Dit roept bij de commissie vragen op. Niet duidelijk is wiens voorkeur het betreft? Ten aanzien van de vierde voorkeur geeft u op pagina 6 enerzijds aan dat die wordt vermeden. Anderzijds geeft u argumenten waarom dat juist een heel vruchtbare wijze van afname zou kunnen zijn.

Vraag van de commissie is of en zo ja, in welk(e) opzicht(en) er sprake is van significante verschillen in uitkomsten bij de verschillende wijzen van invullen/afnemen. De commissie zou het zeer waarderen wanneer u vanuit uw omvangrijke database deze vraag zou willen onderzoeken en ziet uw rapportage in 2020 graag tegemoet.

Criterion 2 Aansluiting bij de zorgplancyclus

De commissie constateert dat u een oplossing heeft gerealiseerd voor een koppeling die AVG-proof is en leidt tot verwerking van resultaten in het ECD.

Ten aanzien van de frequentie van afname staat in uw rapportage op pag. 8 dat cliënten 'maximaal éénmaal per jaar' meedoen. Op pag. 21 wordt gesproken over de verplichting van éénmaal per drie jaar in verband met het doorvoeren van de verbeteringen die het voor organisaties mee zich meebrengt. Graag vernemen we wat de meest gebruikte werkwijze van Customeyes is en hoe de overwegingen gemaakt worden.

Criterion 3 Zicht op gewenste verbeteringen

De vele mogelijkheden voor weergave van scores en het gemak waarmee dat kan, is voor gebruikers plezierig. De commissie vraagt zich af of en op welke wijze inzichtelijk gemaakt wordt welke de antwoorden op de open vragen zijn geweest. Worden die met vergelijkbare zeggingskracht onder de aandacht gebracht van de gebruikers?

In uw rapportage besteedt u aandacht aan het instrument *EMB netwerkanalyse*, dat een variant is op het bestaande instrument.

De commissie beschouwt EMB als een categorie mensen waarvoor op die doelgroep toegesneden eigenstandige instrumenten nodig zijn. Instrumenten behoeven naar de opvatting van de commissie andere en/of anders geformuleerde vragen/aandachtspunten met nadere toelichting/onderbouwing. Er kan dus niet worden volstaan met alleen een andere wijze van afnemen.

Deze beoordeling van *Cliëntervaringsonderzoek* heeft dus geen betrekking op geschiktheid voor EMB. Tevens attenderen wij u erop dat een verzoek tot opname in de Waaier van een instrument voor cliënten EMB verloopt via de procedure voor nieuwe instrumenten, o.a. via het format.

Met het oog op eventueel indienen van zo'n instrument geeft de commissie enkele inhoudelijke reacties.

- Uw instrument *QoL EMB netwerkanalyse* bestaat uit *Cliëntervaringsonderzoek* aangevuld met een aantal items aan de hand waarvan betrokkenen bij de cliënt een oordeel geven over aspecten van 'geluk'.

- Het 'gewone' instrument is zonder inhoudelijke aanpassingen onvoldoende toegesneden op de situatie en kenmerken van cliënten met EMB om geschikt te zijn voor deze doelgroep.
- Het onderscheid tussen 'kwaliteit van leven' en 'geluk' overtuigt de commissie nog niet. De aanvullende module compenseert niet de tekortkoming van onvoldoende toegesneden zijn op deze cliëntengroep. 'Sensorisch' wordt geoperationaliseerd met vragen die weinig met elkaar te maken hebben.
 - Ten aanzien van de aanvullende modules vraagt de commissie zich af wat de onderbouwing is van items, bijvoorbeeld de keuze van 'soms lievelingseten' kunnen kiezen, of 'regelmatig lievelingsmuziek' kunnen luisteren als element van 'bewonersbetrokkenheid'.
 - De netwerkaanpak past bij een EMB-instrument. De afnameprocedure van uw instrument lijkt echter niet consequent. Enerzijds is sprake van spreken namens de cliënt en anderzijds over 'zich uitspreken over de ondersteuning vanuit het eigen perspectief'.
 - Het instrument faciliteert het gesprek tussen betrokkenen. Dat is waardevol, ook wanneer het gesprek zich uitstrekt tot punten waarover wel overeenstemming is.
 - Op dit moment beschikt de commissie niet over informatie die een indicatie geeft van de betrouwbaarheid en validiteit van het instrument. De spreiding in de scores van de verschillende actoren is groot. Wat is een verklaring hiervoor?
 - De pilot leidde tot positieve ervaringen en gaf aanleiding tot uitbreiding. De commissie treft helaas geen informatie aan over die eerste ervaringen en uw bevindingen. Eind 2019 verwacht u de resultaten van de uitbreiding. Deze kunnen benut worden als onderbouwing van de indiening in 2020.

Criterion 4 Aggregatie

Een soortgelijke vraag heeft de commissie bij de mogelijkheden voor aggregatie. Hoe vindt de rapportage over de open antwoorden plaats? Zijn deze in termen van de cliënten gesteld of thematisch verwoord op teamniveau, en hoe op organisatieniveau?

De koppeling naar uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek is interessant. Betekent de kolom 'verplicht MO' bij de vragenlijst dat verschillende items uit *Cliëntervaringsonderzoek* verplicht onderdeel uitmaken van dat onderzoek? De commissie neemt te zijner tijd graag kennis van de ervaringen die hiermee opgedaan zijn, op niveau van de organisatie. Hoe spelen de uitkomsten ook een rol in de teamreflecties?

Criterion 6 Voorwaarden voor zinvol gebruik

Het is duidelijk dat u in toenemende mate zicht krijgt op de omstandigheden waaronder met uw instrument goed gewerkt wordt, en hoe u het gebruiksgemak wilt verbeteren. De commissie waardeert het inzicht dat u daarmee biedt in de implementatie.

Op pag. 25 geeft u aan in aanpak onderscheid te maken tussen kleine en grote organisaties. U let op de rol van de kwaliteitsmanager en de begeleiders. U geeft aan dat organisaties kiezen voor een instrument dat past bij de aansturing en de ontwikkelfase. De commissie is benieuwd naar welke kenmerken van die aansturing en de ontwikkelfase ertoe doen, en welke zich goed verhouden tot uw instrument.

Wat in deze rapportage niet duidelijk is, is hoe u in de communicatie naar (potentiële) gebruikers aangeeft onder welke voorwaarden het gebruik van *Cliëntervaringsonderzoek* tot zijn recht komt. Met andere woorden: wat moet een organisatie zich afvragen en waarmee moet zij rekening houden om goed profijt te kunnen hebben van *Cliëntervaringsonderzoek*? Mogelijk dat criteria op te maken zijn uit uw beschrijving op pag. 25: verantwoordelijkheid in het primair proces, ondersteuning door een kwaliteitsmanager.

criterium 7 en 8 Betrouwbaarheid en Validiteit

In 2020 zal de commissie zich, met hulp van methodologische experts, in het bijzonder buigen over uw rapportage van onderzoek naar betrouwbaarheid en validiteit. De commissie verwacht uw rapportage 26 juni 2020 in plaats van eind augustus, zodat de commissie voldoende tijd heeft om de verdieping te laten plaatsvinden ter voorbereiding op haar jaarlijkse beoordeling in het najaar 2020.

De commissie geeft nu een beknopte inhoudelijke reactie.

De figuur op pagina 23 vraagt meer toelichting. De commissie vraagt zich af of de reductie die de clustering met zich meebrengt, behulpzaam is voor organisaties om zicht te krijgen op te realiseren verbeteringen.

Onze indruk is dat de doorontwikkelingen van uw instrument vooral betrekking hebben op het optimaliseren van de rapportagemogelijkheden, en minder accent leggen op de inhoudelijke verbeteringen. Dat geldt overigens niet voor de versie voor cliënten EMB.

Uit de rapportage blijkt dat ook versies voor Verwanten en voor Kind & Jeugd bestaan. De commissie is niet bekend met deze versies en kan zich daarover geen oordeel vormen, zonder inzicht in betrouwbaarheid en validiteit. Deze versies brengen immers specifieke aandachtspunten met zich mee. De commissie verwacht dat het volgend jaar te rapporteren onderzoek naar betrouwbaarheid en validiteit expliciet duidelijk maakt van welke doelgroep(en) de data afkomstig zijn.

3. *Hoe verder?*

Het advies van de commissie wordt in november voorgelegd aan het bestuur van de VGN ter besluitvorming. U wordt daarover eind november geïnformeerd. Tevens draagt de VGN er zorg voor dat de bevindingen van de commissie van deskundigen over de Waaier wederom transparant gepubliceerd worden via de website.

U ontvangt uiterlijk half december de jaarplanning 2020. Daarin staan onder meer de data voor de ontmoetingen van de commissie met elk van de ontwikkelaars en een gebruiker, zoals die ook plaatsvonden in 2016 en 2018.