

MEMO

Van: Commissie van deskundigen Kwaliteitsinstrumenten Bouwsteen 2
Aan: Customeyes
Betreft: Reactie op doorontwikkeling *Cliëntervaringsonderzoek*
Datum: november 2020

1. Inleiding

U heeft op 22 juni en 28 augustus 2020 informatie aangeboden over de doorontwikkeling van uw instrument, waarvoor hartelijk dank. Bij deze ontvangt u de reactie van de commissie van deskundigen¹.

Uw instrument is opgenomen in de Waaier 2020-2022, in categorie I². Aan de ontwikkelaars die in deze categorie zijn ingedeeld, heeft de commissie van deskundigen gevraagd om te rapporteren over de doorontwikkeling van hun instrument met betrekking tot 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.

Algemeen

Uw rapportage biedt een mooi overzicht van de doorontwikkeling van uw instrument. De commissie is positief over de stappen die zijn gezet.

Beoordeling

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

¹ De commissie bestaat uit:

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

Waarnemers zijn drs. Ditte van Vliet en drs. Annemarie Peters, bureau VGN. De commissie wordt bijgestaan door dr. Roos Mesman, 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

2. Toelichting

Criterion 1 *Cliëntinformatie op individueel niveau*

In uw rapportage adresseert u de vragen die de commissie vorig jaar heeft gesteld over het gepersonaliseerde karakter van de vragen. Hieruit blijkt dat de vragenlijsten voor cliënten op maat worden gemaakt aan de hand van achtergrond variabelen zoals doelgroep, regio, locatie/team, zorgvorm en evt. financiering. U geeft ter illustratie het voorbeeld cliënten die ambulante zorg ontvangen geen vragen krijgt over de woonsituatie, omdat een verbetering of verandering van de woonomgeving (veelal) niet door de zorgorganisatie kan worden beïnvloed. De commissie onderkent het bestaan van diverse en vaak organisatorisch gescheiden contexten waarin de cliënt zich bevindt in de praktijk. Tegelijkertijd hecht de commissie belang aan een integraal beeld van de cliëntervaringen die domein overstijgend en verweven met elkaar kunnen zijn. In hoeverre zijn bijvoorbeeld de ervaringen van een cliënt over de woonsituatie te scheiden van de ambulante zorg? Met andere woorden: kunnen ervaringen in de woonsituatie wellicht van invloed zijn op de ambulante zorg en biedt uw instrument ruimte om deze thema's ook te bespreken? De commissie verneemt graag uw reflectie op dit vraagstuk in een volgende rapportage.

U geeft verder aan dat de variatie in het aantal waarnemingen die ontstaat door het gepersonaliseerde karakter van de vragenlijsten, nog niet heeft geleid tot verontrustende verschillen in de analyses van betrouwbaarheid en validiteit. De commissie ziet de resultaten van uw verdiepend onderzoek op dit punt graag tegemoet bij een volgende verantwoording.

Tot slot heeft de commissie vorig jaar vragen gesteld over de wijze van dataverzameling. Uw rapportage geeft inzicht in door wie de vragenlijsten zijn ingevuld in de jaren 2018, 2019 en 2020. De stijging in het aantal lijsten dat door de cliënt zelf is ingevuld, is een zeer positieve ontwikkeling. De commissie is benieuwd welke stappen zijn ondernomen om dit te realiseren. De data in de tabel op pagina 6 zijn gebaseerd op een steekproef, waarbij het aantal meegenomen vragenlijsten per jaar (n) verschillend is. De commissie wil graag meer weten over de precieze opzet en uitvoering van de steekproef. De commissie verzoekt u deze informatie uiterlijk 15 januari 2021 te beantwoorden, zodat alle openstaande vragen van voorgaand jaar zijn geadresseerd.

Criterion 2 *Aansluiting bij de zorgplancyclus*

De commissie waardeert het inzicht dat u biedt in de diverse werkwijzen en overwegingen ten aanzien van de frequentie van afname van de gebruikers van uw instrument.

Criterion 3 *Individuele ervaringen en wensen voor verbetering*

De commissie onderschrijft het belang dat cliënten zich vanuit hun eigen narratief kunnen uitspreken over een thema. De open vraag aan het einde van elk vraagblok bij een thema biedt deze mogelijkheid. Uit uw toelichting blijkt bovendien dat de antwoorden op de open vragen met vergelijkbare zeggingskracht worden gepresenteerd als de scores. Het op een toegankelijke wijze inzichtelijk maken van open antwoorden is vaak een lastige opgave. De commissie waardeert uw inspanningen om de open vragen als integraal onderdeel op te nemen in de rapportages.

Het instrument *EMB netwerkanalyse*, een variant op het bestaande instrument, heeft u conform de procedure voor nieuwe instrumenten ingediend. De reactie van de commissie is in een separaat memo uitgewerkt.

Criterion 4 *Aggregatie*

U biedt een duidelijk beeld van de wijze waarop aggregatie en rapportage plaatsvindt op verschillende niveaus. Ten aanzien van team reflectie blijft de commissie benieuwd naar de rapportage van de open antwoorden op diverse niveaus: zijn deze in termen van de cliënten gesteld of thematisch verwoord op teamniveau? De commissie verzoekt u deze vraag uiterlijk 15 januari 2021 te beantwoorden, zodat alle openstaande vragen van voorgaand jaar zijn geadresseerd.

U geeft aan dat er op diverse niveaus verschillende mogelijkheden zijn voor benchmarking en vergelijkingen. De commissie verneemt graag in een volgende rapportage hoe vaak hier in de praktijk gebruik van wordt gemaakt en concrete voorbeelden van hoe dit heeft bijgedragen aan de verbetering van zorgpraktijk. In hoeverre wordt er door u ook gekeken naar wat overstijgende bevindingen/ontwikkelingen zijn, en kunnen die input zijn voor (nieuwe) vragen?

De mogelijkheid om een koppeling te maken met de uitkomsten van een medewerkerstevredenheidsonderzoek is interessant. Ook hier is de commissie benieuwd hoe vaak dit in de praktijk gebeurt en naar voorbeelden van opgedane inzichten uit het bijeenbrengen van data uit onderzoek naar medewerkers- en clientervaringen als input voor het verbeteren van de zorg. Kunt u dit in een volgende verantwoording nader toelichten?

Criterion 5 *Continuïteit*

De commissie heeft geen opmerkingen over dit criterium

Criterion 6 *Voorwaarden voor zinvol gebruik*

Via een introductie workshop krijgen gebruikers inzicht in de opzet en mogelijke hindernissen bij de uitvoering van het onderzoek. De commissie herkent uw inzichten over het belang van kartrekkers en breed draagvlak in de organisatie. Toch vindt de commissie uw antwoord op dit criterium minder overtuigend. Hoe zorgt u als instrumentontwikkelaar dat de opdrachtgever de randvoorwaarden goed invult? De commissie verzoekt u deze vraag uiterlijk 15 januari 2021 te beantwoorden, zodat alle openstaande vragen van voorgaand jaar zijn geadresseerd.

Criterion 7 en 8 *Betrouwbaarheid en Validiteit*

Dit jaar heeft verdieping plaatsgevonden op de criteria betrouwbaarheid en validiteit. De commissie heeft externe experts ingeschakeld, die een methodologische review hebben uitgevoerd op de door de ontwikkelaars aangeleverde rapportages. Op basis van het totaalbeeld van deze review, hebben zij de commissie ook van advies voorzien over de verdere doorontwikkeling van het beoordelingsproces op deze criteria.

In dit memo wordt een aantal bevindingen, vragen en suggesties over uw rapportage met u gedeeld. De commissie wil graag uw doorontwikkeling op deze criteria blijven volgen, maar verwacht niet jaarlijks een nieuwe diepgaande analyse van de betrouwbaarheid en validiteit van uw instrument. De commissie wil u uiteraard wel aanmoedigen om na een grote revisie en/of na het voor het eerst behalen van een bepaald minimumaantal afnames, een toetsing uit te voeren. Mogen onderstaande opmerkingen dan voor u behulpzaam zijn.

De commissie waardeert uw update van eerdere analyses naar de betrouwbaarheid en validiteit van uw instrument. U laat zien steeds meer grip te krijgen op deze aspecten. De commissie wil u graag nog uitdagen tot meer reflectie op de verkregen resultaten, zodat ze kunnen worden gebruikt voor concrete verbetering. Uit de factoranalyses komen bijvoorbeeld 3 factoren terug en hieraan worden

geen conclusies verbonden. Wat betekenen deze resultaten voor de vragenlijst die is gebaseerd op de 8 domeinen van Schallock? Kunt u dit in een volgende verantwoording nader toelichten?

De commissie ziet nog enkele aandachtspunten om rekening mee te houden bij een volgende toetsing van de betrouwbaarheid validiteit van uw instrument:

- Leesbaarheid:
 - De huidige rapportage bevat veel verwijzingen naar andere documenten. Een complete, op zichzelf staande rapportage met een duidelijke structuur waarin alle benodigde en relevante informatie is opgenomen, zou de leesbaarheid vergroten.
 - Duidelijke titels en toelichting bij tabellen zodat duidelijk is waar het over gaat (bijvoorbeeld de tabel met de twee vragensets op pagina 7 van het rapport)
- De criteriumvaliditeit wordt onderzocht d.m.v. een vergelijking van de 2017-2019 dataset met de 2016-2018 dataset. De commissie vraagt zich af wat de meerwaarde is van deze vergelijking van tijdvakken, mede vanwege de gedeeltelijke overlap in jaren.
- Definities van validiteit:
 - Hanteer gangbare definities vanuit de literatuur.
- De analyses bestaan uit descriptieve analyses (mean, sd, %ja), item-total correlaties, factor analyse. Enkele opmerkingen hierbij:
 - Waarom zijn gemiddelden en sd voor een “ja-soms-nee-weet niet schaal” gebruikt, aangezien dit geen continue schaal is?
 - Waarom zijn Item-totaal correlaties berekend, terwijl de vragenlijst uit meerdere schalen bestaat?
 - Uit de tabellen lijkt een exploratieve factor analyse te zijn uitgevoerd. Een confirmatieve factor analyse was voldoende geweest, aangezien een theoretisch kader (Schallock) ten grondslag ligt aan de vragenset.
- Missende waarden:

In hoeverre is rekening gehouden met missende waarden:

 - Beschrijf het aantal en percentage missende waarden, uitgesplitst naar ‘echte missings’ en ‘niet van toepassing’.
 - Beschrijf hoe met de verschillende soorten missende waarden wordt omgegaan en welke keuzes daarin gemaakt zijn.
- Respons

Om de representativiteit van de onderzoeksgroep goed te kunnen beoordelen, is informatie nodig over:

 - Respons en non-respons percentages en redenen van non-respons
 - Kenmerken van de respondenten en de populatie.
- Doelgroep

Voor het valideren van de vragenlijst is het van belang te weten voor wie deze precies bedoeld is. Suggesties om hieraan aandacht te besteden in de rapportage:

 - Beschrijf de doelgroep helder en volledig.
 - Beschrijf of gekozen wordt voor een homogene of een heterogene groep respondenten.
 - Beschrijf gebruikte in- en exclusiecriteria.
 - In geval van heterogeniteit, beschrijf hoe wordt omgegaan met de verschillen tussen respondenten en maak eventueel gebruik van gestratificeerde analyses om de validiteit en betrouwbaarheid in verschillende subgroepen te meten.

3. Hoe verder?

De VGN zorgt ervoor dat de bevindingen van de commissie van deskundigen over de Waaier wederom transparant gepubliceerd worden via de website.

U heeft een uitnodiging ontvangen voor een gezamenlijke bijeenkomst voor alle ontwikkelaars van instrumenten die in de Waaier zijn opgenomen. Deze bijeenkomst zal plaatsvinden op **donderdag 11 februari 2021 van 13:00 – 17:00 uur**, onder enig voorbehoud in verband met de ontwikkelingen rondom de COVID uitbraak. Doel is uitwisseling van ervaringen en bespreking van een aantal actuele kwesties. Meer informatie over de agenda en locatie/digitale omgeving volgt uiterlijk half december.