

## MEMO

Van: Commissie van deskundigen Kwaliteitsinstrumenten Bouwsteen 2  
Aan: LSR  
Betreft: Reactie op doorontwikkeling *Cliënten over Kwaliteit*  
Datum: november 2020

---

**1. Inleiding**

U heeft op 27 augustus 2020 informatie aangeboden over de doorontwikkeling van uw instrument, waarvoor hartelijk dank. Daarnaast heeft u voor de beoordeling van de criteria betrouwbaarheid en validiteit een eerder aangeleverde rapportage aangedragen. Bij deze ontvangt u de reactie van de commissie van deskundigen<sup>1</sup>.

Uw instrument is opgenomen in de Waaier 2020-2022, in categorie I<sup>2</sup>. 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**

De commissie is positief over de doorontwikkeling in het afgelopen jaar. De door u beschreven infrastructuur en expertise bieden ook vertrouwen in het realiseren van de mooie ambities voor de toekomst.

**Beoordeling**

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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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*

---

Uit de methodiekbeschrijving van CoK komt de verbinding van kwalitatief en kwantitatief duidelijk naar voren. De commissie waardeert het inzicht dat hiermee wordt gegeven in de samenhang van de verschillende onderdelen van uw instrument. Voor de commissie is het van belang goed zicht te houden op de kern van het instrument: het meten van cliëntervaringen. U heeft aangetoond een ondernemende, brede blik te hanteren bij de doorontwikkeling van uw instrumentarium. Hierbij is ruimte voor experimenten, zoals met de inzet van ervaringsdeskundigen. De commissie is daarbij wel benieuwd naar de focus van de veranderingen. Wat kan worden beschouwd als de basis van het instrument? Wat is de richting van de doorontwikkeling? De commissie ontvangt uw reflectie op deze vragen graag in een volgende rapportage.

### *Criterion 2* *Aansluiting bij de zorgplancyclus*

---

De commissie heeft geen opmerkingen over dit criterium.

### *Criterion 3* *Individuele ervaringen en wensen voor verbetering*

---

U geeft aan dat het EMB-CoK middels een pilot zal worden doorontwikkeld. De commissie ziet de resultaten met belangstelling tegemoet. 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 met de daarbij behorende formats.

### *Criterion 4* *Aggregatie*

---

In 2020 heeft u opnieuw stappen gezet om de koppeling met de bouwsteen verder te verstevigen. De commissie verneemt graag in een volgende rapportage wat de ervaringen in de praktijk zijn.

### *Criterion 5* *Continuïteit*

---

De commissie waardeert het dat u de samenstelling en *governance* van de Adviesgroep heeft aangepast naar aanleiding van de vorige beoordeling. Hiermee is een deskundige en gedegen infrastructuur gecreëerd voor de verdere doorontwikkeling van het instrument.

### *Criterion 6* *Voorwaarden voor zinvol gebruik*

---

De commissie heeft geen opmerkingen over dit criterium.

### *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.

In uw rapport over de doorontwikkeling van CoK adresseert u een vraag die de commissie vorig jaar heeft gesteld ten aanzien van verschillen tussen de wijzen van dataverzameling (door de cliënt zelf versus door een begeleider). De commissie onderschrijft het belang van het stimuleren van de dialoog tussen cliënten en begeleiders en kan zich voorstellen dat daarom bewust wordt gekozen voor een interview. De commissie is benieuwd of het wellicht ook denkbaar is om de vragenlijst eerst (meer) door de cliënt te laten invullen en op basis hiervan het gesprek aan te gaan. U geeft immers zelf ook aan dat het betrouwbaarheidscijfer voor het zelf invullen van de vragenlijst hoger is vergeleken met het invullen door een begeleider of andere medewerker van de zorginstelling. De dialoog kan behouden blijven (we begrijpen dat er waarde aan wordt gehecht), maar zou (zo veel als mogelijk) kunnen plaatsvinden aan de hand van een door de client ingevulde vragenlijst.

In 2019 heeft u de betrouwbaarheid en validiteit van de CoK laten onderzoeken door de Universiteit van Amsterdam. In uw rapportage geeft u aan dat de basisvragenlijsten Wonen, Ambulant en Dagbesteding ook al zijn aangepast op basis van de uitkomsten en op basis van een extra analyse van de toelichting van de gesloten vragen. Naast deze vragenlijsten zijn er ook vragenlijsten voor vertegenwoordigers en KinderDienstenCentra. In het verlengde van wat bij criterium 1 staat genoemd, is de commissie benieuwd naar wat u als de huidige zogenaamde kernset van vragen ziet (de basis, zie eerder) en in hoeverre deze set psychometrisch is/ wordt getoetst.

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

- **Missende waarden**  
In de rapportage wordt beschreven welke items veel missende waarden hebben. Wat nog ontbreekt is een beschrijving van de wijze waarop in de analyses is omgegaan met de missende waarden en wat de mogelijke invloed op de resultaten is geweest van de factoranalyse en het bepalen van de interne consistentie.
- **Respons**  
Om de representativiteit van de onderzoeksgroep goed te kunnen beoordelen, is informatie nodig over:
  - Respons en non-respons percentages, 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 van 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.