

MEMO

Van: Commissie van deskundigen Kwaliteitsinstrumenten Bouwsteen 2
Aan: Praktikon
Betreft: Reactie op doorontwikkeling *Ben ik Tevreden? Gesprekslijst*
Datum: november 2020

1. Inleiding

U heeft op 20 juli en 28 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 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

De commissie is positief over de stappen die het afgelopen jaar zijn gezet in de doorontwikkeling. Op basis van het methodologisch onderzoek, input vanuit de gebruikers en de feedback vanuit de commissie is het instrument *Ben ik Tevreden? (BiT)-Gesprekslijst* verder verbeterd. De commissie waardeert de keuze om de vragen ten aanzien van Werk en Dagbesteding te positioneren als een module bij de *BiT-Gesprekslijst*.

Beoordeling

De commissie adviseert het bestuur VGN uw instrument *Ben ik Tevreden? Gesprekslijst* 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

criterium 1 en 3 Individuele ervaringen en wensen

Ben ik Tevreden? maakt het verhaal van de cliënt inzichtelijk via een dialoog over verschillende onderwerpen. Vervolgens worden de uitkomsten omgezet in waarderingen en concrete acties. De commissie waardeert de regie die aan de cliënt en /of cliëntvertegenwoordiger wordt toegekend ten aanzien van het moment, de plaats en de onderwerpen. Deze regie geldt ook voor het wel of niet deelnemen aan het gesprek. U biedt duidelijk inzicht in hoe tijdens de training en in de praktijk wordt omgegaan met een eventuele weigering. Het is de commissie duidelijk dat ernaar wordt gestreefd om met zoveel mogelijk cliënten het gesprek te voeren. Door het gebruik van het instrument te plannen voorafgaande aan het opstellen van het ondersteuningsplan wordt mogelijk gemaakt om de ervaringen concreet te benutten voor de zorg en ondersteuning.

Ter ondersteuning van de begeleider is een richtinggevende vragenset ontwikkeld. De commissie verneemt graag in een volgende verantwoording hoe de ervaringen hiermee in de praktijk zijn. Zoals u zelf ook aangeeft, bestaat het risico dat de gesprekslijst en andere hulpmiddelen als afvinklijsten worden gehanteerd.

De commissie stelt het op prijs dat u het advies heeft opgevolgd om *BiT Werk en Dagbesteding* als een module toe te voegen aan de *BiT Gesprekslijst*. 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 als uitgangspunt te nemen.

criterium 2 Aansluiting bij de zorgplancyclus

De commissie heeft geen opmerkingen over dit criterium.

criterium 4 Aggregatie

De commissie is onder de indruk van de diverse mogelijkheden die worden geboden om de data naar verschillende niveaus te aggregeren. De door u aangeboden workshop en het analysekader voor kwalitatieve data geven blijk van een gedegen, wetenschappelijke aanpak. U geeft aan dat instellingen hier verschillende keuzes in maken: zelf patronen uit de kwalitatieve data halen met of zonder hulp van het analysekader, kwalitatieve data alleen op individueel niveau gebruiken (en dus niet aggregeren) of de kwalitatieve analyse uitbesteden aan Praktikon. De commissie is benieuwd of er verschillen zijn in de labels/patronen die men zelf destilleert versus de labels die u aanreikt en gebruikt voor de analyse. De commissie verneemt ook graag in een volgende rapportage uw reflectie op het aanreiken van labels versus een meer open manier van coderen van wat de cliënt vertelt.

criterium 5 Continuïteit

De commissie heeft geen opmerkingen over dit criterium.

criterium 6 Voorwaarden voor zinvol gebruik

De voorwaarden geordend naar het primair, secundair en tertiair proces bieden expliciet zicht op wat nodig is om het instrument goed tot zijn recht te laten komen. Hieruit blijkt een goed besef dat op alle niveaus inspanningen nodig zijn voor een juiste toepassing en gebruik van de resultaten in de zorg. De taal is hier en daar wat technisch van aard en de commissie is benieuwd in hoeverre dit aansluit bij de praktijk. Bij secundair proces staat bijvoorbeeld *“alle activiteiten die worden uitgevoerd*

om bepaalde productiefactoren in stand te houden”. De commissie begrijpt niet wat hiermee wordt bedoeld en zou hierover in een volgende rapportage graag meer toelichting willen ontvangen.

De commissie is positief over de Community of Practice (CoP) bijeenkomsten en de korte lijnen die hiermee ontstaan met de praktijk. Uit uw rapportage blijkt dat de CoP veel verantwoordelijkheid krijgen in de evaluatie en aanpassing van het instrument. De commissie verneemt graag bij uw volgende verantwoording meer in detail hoe dit samenspel tussen Praktikon en de praktijk met CoP verloopt. De commissie is bijvoorbeeld benieuwd of alle gebruikers vertegenwoordigd zijn in de CoP. En als dat niet het geval is: hoe worden de overige gebruikers meegenomen in eventuele veranderingen? Hoe worden besluiten genomen met de CoP: op basis van meerderheid van stemmen of gestreefd naar consensus?

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.

Uw onderzoek naar de betrouwbaarheid en validiteit van de *BiT Gesprekslijst* is in 2019 afgerond. Uit uw verantwoordingsrapportage blijkt dat het onderzoek aanleiding heeft gegeven tot aanpassing van de vragenlijsten. U heeft hierbij ook de ervaringen van de gebruikers meegenomen via een CoP bijeenkomst. De reductie van 50 items naar 39 items, het toevoegen van nieuwe gespreksonderwerpen (zoals het meenemen van de hulp die cliënten aan anderen kunnen geven) en overgang naar een vierpuntschaal geven de indruk van een grote revisie. De commissie is benieuwd naar de verhouding tussen de aanpassingen die zijn ingegeven door de ervaringen in de praktijk versus de aanpassingen die gebaseerd zijn op de resultaten van het methodologisch onderzoek.

U geeft aan dat de nieuwe versie sinds 1 januari 2020 door organisaties in gebruik is. De commissie verneemt graag of u opnieuw een onderzoek naar de betrouwbaarheid en validiteit zal uitvoeren op de gereviseerde versie.

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

- Missende waarden
In hoeverre is rekening gehouden met missende waarden:
 - o Beschrijf het aantal en percentage missende waarden, uitgesplitst naar ‘echte missings’ en ‘niet van toepassing’.
 - o 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 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
- Betrouwbaarheid
Dit is onderzocht waarbij de interne consistentie is vastgesteld door Cronbach's alpha. Er is geen test-hertest analyse uitgevoerd.

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.