

DATUM

26 januari 2024

KENMERK

B20240126AP

BETREFT

KKGHZ - Waaier

BIJLAGEN

-

CONTACT

A. Peters-Bartraj

TELEFOON

06-18116104

E-MAIL

apeters@vgn.nl

Geachte ontwikkelaar,

Sinds de laatste beoordelingsronde (2022), tijdens de actualisatie en implementatie van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 en de Tweedaagse bijeenkomst op 9 en 10 oktober jl., heeft de Commissie van Deskundigen (verder commissie) een aantal ontwikkelingen opgemerkt, die fundamentele vraagstukken op tafel leggen over de toekomst van de VGN Waaier Cliëntervaringsinstrumenten (verder Waaier). Begin december 2023 heeft de commissie hierover een advies aangeboden aan het VGN-bestuur. Graag informeren wij u nader over de onderdelen van dit advies en de reactie van het bestuur VGN.

Aanleiding voor het advies

Een belangrijke vraag die de commissie dit jaar bezighoudt, is: hoe waarborgen we het onderzoeken van de ervaringen van mensen met een beperking over de zorg die zij ontvangen, in een sterk veranderend zorglandschap? Tijdens de regiobijeenkomsten *Werken met het Kwaliteitskompas*, die de VGN in het voorjaar 2023 organiseerde, heeft de commissie workshops verzorgd over bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 'Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking'. Tijdens de discussies met verschillende professionals en mensen met een beperking kwam naar voren dat de context in de gehandicaptenzorg in ontwikkeling is en hiermee verandert, hetgeen effect heeft op het werken met de cliëntervaringsinstrumenten. Ontwikkelaars van deze instrumenten komen tot eenzelfde reflectie in hun rapportages over de doorontwikkeling. Daarnaast zijn er toenemende signalen dat aanbieders vaker kiezen voor een instrument buiten de Waaier, of voor een zeer beknopt '3 vragen instrument'. De commissie heeft daarom tijdens de Tweedaagse bijeenkomst op 9 en 10 oktober 2023 een uitgebreide dialoog gevoerd met ontwikkelaars en gebruikers van instrumenten uit de Waaier over de bedoeling, waarde en uitvoering in de praktijk.

Bezoekadres

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht

Postadres

Postbus 413
3500 AK Utrecht

T 030 273 93 00

E info@vgn.nl

vgn.nl

De opgedane inzichten zijn verwerkt in een advies aan het VGN-bestuur, bestaande uit de volgende onderdelen:

1. Het belang van een goede methodologische basis
2. Beoordeling van cliëntervaringsinstrumenten
3. Instrumentarium voor mensen met ernstige meervoudige beperkingen (EMB)
4. Reikwijdte/scope van de Waaier

Hieronder vindt u uitgewerkt per onderwerp het advies van de commissie en vervolgens de reactie van het VGN-Bestuur op dit advies.

1. Het belang van een goede methodologische basis

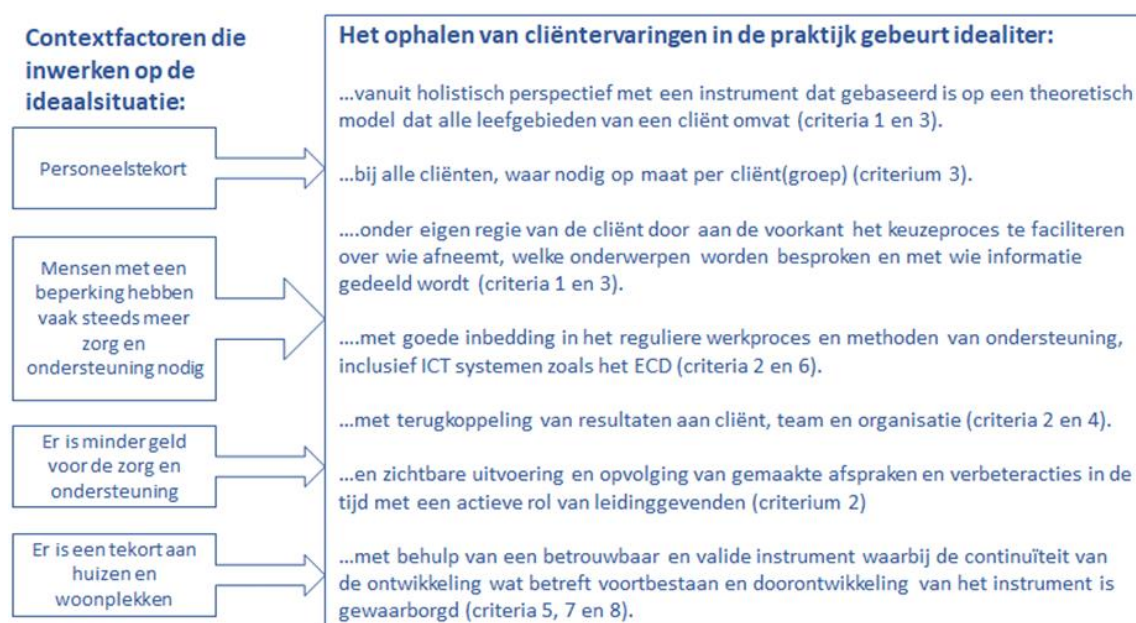
[Het advies van de commissie](#)

Het uitgangspunt van bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028 is wat mensen met een beperking en hun verwanten vinden van de zorg en ondersteuning die zij dagelijks ontvangen. Gebruik van een instrument uit de Waaier wordt vanuit de VGN sterk aanbevolen en vanuit zorgkantoren soms als verplichting gesteld. Een instrument uit de Waaier kan helpend zijn bij het uit de waan van de dag stappen en bij het expliciet en periodiek vastleggen van ervaringen met een valide en betrouwbaar instrument. De Waaier helpt de praktijk ook met het maken van een passende keuze door overzicht te bieden welke instrumenten er zijn.

In het Kwaliteitskompas wordt een aantal ontwikkelingen genoemd die goede zorg en ondersteuning moeilijker maken: personeelstekort, mensen met een beperking hebben vaak steeds meer zorg en ondersteuning nodig, er is minder geld voor de zorg en ondersteuning, er is een tekort aan huizen en woonplekken. De commissie herkent deze problematiek en ziet ook de gevolgen ervan op de keuzes die organisaties maken als het gaat om het meten van cliëntervaringen. In tijden van personeelsschaarste ervaren organisaties een spanningsveld om de goede dingen te blijven doen. Als gevolg hiervan neemt de behoefte aan eenvoudigere metingen toe. Ontwikkelaars spelen hierop in door verkorte varianten van hun instrumenten aan te bieden. De commissie heeft begrip voor deze keuzes in de praktijk en wil tegelijkertijd benadrukken dat een goede methodologische basis geborgd moet blijven. Waar de commissie voor wil waken, is een glijdende schaal waarbij overbelaste organisaties en professionals de verkorte varianten ook minimaal toepassen en weinig doen aan het verbeteren van aandachtspunten hoe cliënten de zorg en ondersteuning ervaren. Verkorte varianten bieden een voordeel wat betreft de benodigde tijdsinvestering. Tegelijkertijd kan het nadelig zijn als ervaringen niet in de volle breedte besproken worden en de cliënt in

mindere mate een moment ervaart waarbij de tijd wordt genomen om echt gehoord te worden.

Het zorgvuldig ophalen van ervaringen is en blijft een basisvereiste, een maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties in de gehandicaptenzorg om bij te dragen aan de kwaliteit van bestaan van cliënten. Weten hoe cliënten (of naasten/familie) de dienstverlening ervaren en wat er goed gaat en beter kan, is essentieel. De commissie adviseert daarom, rekening houdend met het spanningsveld waarin zorgorganisaties zich bevinden, op een verantwoorde manier uit te gaan van de oorspronkelijke bedoeling. In figuur 1 wordt de visie van de commissie op het ophalen van cliëntervaringen in de praktijk weergegeven met een koppeling aan de oorspronkelijke criteria van de Waaier.



Figuur 1 Ideaalsituatie ophalen van ervaringen

Met de handvatten in figuur 1 kunnen organisaties een aanpak en instrument kiezen waarin deze cruciale elementen geborgd zijn. Voor instrumenten in de Waaier geldt dat er transparantie is over de betrouwbaarheid en validiteit en vindt hierop periodieke toetsing plaats door de commissie. Van verkorte varianten of instrumenten buiten de Waaier zijn het onderliggend theoretisch concept en het antwoord op de vraag of wordt gemeten wat moet worden gemeten vaak minder of helemaal niet bekend. De commissie staat open voor nieuwe, verkorte varianten en zou ontwikkelaars en organisaties willen aanmoedigen om deze instrumenten aan te bieden voor toetsing. Een aanpak waar men graag mee werkt in de praktijk, kan met een aantal concrete adviezen van de commissie wellicht (nog) beter de basis uit figuur 1 borgen.

Advies 1

De Commissie van Deskundigen ziet momenteel geen noodzaak om de beoordelingscriteria voor de Waaier aan te passen. De spanning in het gebruik van instrumenten uit de Waaier ontstaat door de veranderende maatschappelijke context waarin de ervaringen van mensen met een beperking worden opgehaald. Het onder de aandacht brengen en borgen van een goede methodologische basis zijn hierbij van belang. De Commissie van Deskundigen adviseert het bestuur VGN om:

- het belang van het zorgvuldig ophalen van ervaringen actief uit te dragen en bij de leden onder de aandacht te brengen, inclusief de cruciale elementen vanuit de ideaalsituatie (figuur 1).
- zorgaanbieders en instrumentontwikkelaars aan te moedigen om instrumenten die nog niet in de Waaier zijn opgenomen, aan te bieden voor toetsing.

De reactie van het bestuur VGN

Het bestuur neemt advies 1 van de commissie over en verzoekt het bureau om de volgende acties uit te zetten:

Namens het VGN-bestuur:

- het belang van het zorgvuldig ophalen van ervaringen actief uit te dragen en bij de leden onder de aandacht te brengen, inclusief de cruciale elementen vanuit de ideaalsituatie;
- zorgaanbieders en instrumentontwikkelaars aan te moedigen om instrumenten die nog niet in de Waaier zijn opgenomen, aan te bieden voor toetsing.

Dit kan via berichtgeving via de website van de VGN en het actief beschikbaar maken van deze informatie op de aparte webpagina van de Waaier: <https://www.vgn.nl/vgn-waaier-clientervaringsinstrumenten>

2. Beoordeling van cliëntervaringsinstrumenten

Het advies van de commissie

De commissie heeft dit jaar bewust gekozen voor een andere opzet van de Tweedaagse. Waar voorheen separate gesprekken werden gevoerd met iedere ontwikkelaar afzonderlijk en met de gebruikers van de instrument(en), werd nu gekozen voor sessies waarin drie ontwikkelaars met gebruikers gezamenlijk kennis en ervaringen uitwisselden. Hierbij lag de focus op de ervaringen met het gebruik in de praktijk. Onder leiding van de commissie gingen de deelnemers in gesprek over de volgende vragen: Wat gaat goed? Waar ben je trots op? Wat is lastig in de praktijk? Wat zie je als belangrijkste ontwikkeling voor de toekomst? En, wat heb je nodig van bijvoorbeeld de ontwikkelaar, de eigen organisatie, de VGN of de commissie? De commissie is tevreden over de opbrengst van de nieuwe opzet. En kijkt vooral met respect terug op de openheid van alle deelnemers. Alle uitgenodigde ontwikkelaars waren aanwezig, veelal

samen met zorgaanbieders en een aantal met cliënten. De feedback van de deelnemers was eveneens unaniem positief over de opzet.

Tijdens gesprekken met ontwikkelaars op de Tweedaagse bijeenkomst, kwam de behoefte aan experimenteerruimte meermaals aan de orde. Ontwikkelaars zouden graag meer tijd en ruimte willen hebben om instrumenten passend te maken aan de context. Bij voorkeur zonder druk of deadlines vanuit de commissie, zodat de doorontwikkeling in eigen tempo kan worden aangepakt. Dit geldt met name voor instrumenten voor mensen met EMB vanwege het relatief geringe aantal afnames. Elke twee jaar verantwoording afleggen, is dan nog steeds frequent. Voor de instrumenten die al vanaf het begin in de Waaier zitten, is het bovendien voornamelijk een kwestie van *finetunen* en is er risico op herhaling bij frequente rapportage aan de commissie.

Advies 2:

De Commissie van Deskundigen adviseert het bestuur VGN om vanaf 2024:

- Voor instrumenten in de Waaier in categorie 1: de frequentie van rapportage voor beoordeling te reduceren naar 1 keer per 3 jaar.
- Voor instrumenten in de Waaier in categorie 2: de frequentie van rapportage voor beoordeling op 1 keer per 2 jaar te behouden.
- Voor nieuwe indieningen: de huidige jaarlijkse beoordeling door de commissie en advies aan het bestuur over het wel/niet opnemen in de Waaier te behouden.
- De looptijd van de Waaier per jaar te hanteren om rekening te houden met nieuwe instrumenten, instrumenten vanuit categorie 2 naar categorie 1 overgaan en eventuele terugtrekking op initiatief van de ontwikkelaar.

In onderstaande tabel staat het voorgestelde nieuwe proces per jaar weergegeven:

Tabel 1 Frequentie beoordelingen Waaier

Jaar	2024	2025	2026	2027
Instrumenten in categorie 1	Beknopte update over het proces aan de hand van een beperkt aantal vragen	Rapportage en beoordeling voor Waaier	Verdiepende, informele bijeenkomst (Tweedaagse)	Beknopte update over het proces aan de hand van een beperkt aantal vragen
Instrumenten in categorie 2	Rapportage en beoordeling voor Waaier	Optioneel: rapportage over ontwikkelopgave(n)	Verdiepende, informele bijeenkomst (Tweedaagse)	Optioneel: rapportage over ontwikkelopgave(n)

			Rapportage en beoordeling voor Waaier	
Nieuwe instrumenten	Mogelijkheid tot indiening en beoordeling voor Waaier 2025	Mogelijkheid tot indiening en beoordeling voor Waaier 2026	Mogelijkheid tot indiening en beoordeling voor Waaier 2027	Mogelijkheid tot indiening en beoordeling voor Waaier 2028

De reactie van het bestuur VGN

Het bestuur neemt advies 2 van de commissie over. Dat betekent dat de frequentie van de beoordelingen van instrumenten in categorie 1 en 2 en voor nieuwe indieningen, als volgt wordt aangepast:

- Voor instrumenten in de Waaier in categorie 1: de frequentie van rapportage voor beoordeling wordt gereduceerd naar 1 keer per 3 jaar. Omdat de laatste beoordeling in 2022 plaatsvond, zal de eerstvolgende rapportage en beoordeling voor de Waaier in 2025 zijn.
- Voor instrumenten in de Waaier in categorie 2: de frequentie van rapportage voor beoordeling wordt behouden op 1 keer per 2 jaar, startend in 2024.
- Voor nieuwe indieningen: de huidige jaarlijkse beoordeling door de commissie en advies aan het bestuur over het wel/niet opnemen in de Waaier wordt behouden.
- De looptijd van de Waaier wordt per jaar gehanteerd om rekening te houden met nieuwe instrumenten, instrumenten vanuit categorie 2 naar categorie 1 overgaan en eventuele terugtrekking op initiatief van de ontwikkelaar.

Ten slotte wordt deze aanpassing in frequentie van de beoordeling, kenbaar gemaakt op de website van de VGN.

Dit betekent concreet voor de huidige instrumenten in de Waaier dat de commissie van de instrumenten in categorie 2 wel een rapportage in 2024 verwacht, waar zij een beoordeling van zal doen. Voor instrumenten in categorie 1 vraagt de commissie in 2024 van ontwikkelaars een beknopte update aan de hand van een aantal vragen. Meer informatie over dit proces en de bijbehorende deadlines wordt in januari verstrekt aan de ontwikkelaars.

3. Instrumentarium voor mensen met ernstige meervoudige beperkingen (EMB)

Het advies van de commissie

De afgelopen jaren is de commissie strikt geweest bij ontwikkelaars die hun instrument ook van toepassing vonden voor deze doelgroep. Zij zijn gestimuleerd om een nieuw instrument te ontwikkelen en dit via een nieuwe aanvraag in te dienen. In de huidige Waaier zijn vier instrumenten

voor deze doelgroep opgenomen. In het vorige advies uit 2021 heeft de commissie aangegeven dat het nog niet volledig was gelukt om theoretische concepten passend te maken voor deze doelgroep en de informatie te verzamelen op een manier die recht doet aan de kenmerken van de cliënt.

Het instrumentarium voor mensen met EMB is nog steeds beperkt en heeft een impuls nodig. Het tempo van de doorontwikkeling van instrumentarium is laag. Tijdens de Tweedaagse bijeenkomst is opnieuw gebleken dat ontwikkelaars onvoldoende in verbinding staan met de wetenschappers die op dit gebied actief zijn. Het gevolg is dat academische kennis onvoldoende weerslag vindt in het instrumentarium. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om inzichten over proxies en het belang met *wie* het gesprek wordt gevoerd. Daarnaast blijkt de theoretische definitie van de doelgroep in de praktijk onvoldoende bekend of duidelijk te zijn. Ontwikkelaars volgen daardoor vaak de definities die in de praktijk worden toegepast, maar die onvoldoende aansluiten bij de kennis over deze groep mensen. De commissie constateert opnieuw dat er een stevige impuls nodig is om vanuit de beschikbare kennis en expertise een betekenisvol instrumentarium te ontwikkelen.

In 2021 heeft de commissie het bestuur van de VGN geadviseerd om een beroep te doen op wetenschappelijke kennis en ervaringsexperts om betekenisvol instrumentarium te (laten) ontwikkelen voor mensen met EMB. Het is echter een zoektocht gebleken wat de VGN hierin kan betekenen. De commissie ziet twee concrete routes om dit op te pakken. Allereerst door actieve verbinding van de ontwikkelaars van de huidige instrumenten voor mensen met EMB met wetenschappers via een of meer bijeenkomsten. Dit kan een vervolg zijn van een eerdere bijeenkomst die de commissie op 11 februari 2021 heeft georganiseerd met deelname van prof. Annette van der Putten van de Rijksuniversiteit Groningen. Destijds is een mooie discussie gevoerd hoe betekenisvolle stappen kunnen worden gezet voor deze doelgroep met zowel ontwikkelaars en gebruikers. Tijdens volgende bijeenkomsten kan via meer gerichte vraagstukken kennis worden uitgewisseld, bijvoorbeeld over proxies. Een tweede route is via aansporing vanuit de VGN aan de leden om bestaand instrumentarium voor deze doelgroep toe te passen. De ontwikkelaars van nieuw instrumentarium worden gesteund om door te gaan met hun ontwikkelactiviteiten, in nauwe samenwerking met wetenschappers met kennis over deze doelgroep.

Advies 3:

De Commissie van Deskundigen adviseert het bestuur VGN om via twee routes een impuls te geven aan betekenisvol instrumentarium voor mensen met EMB:

- Actieve verbinding van de ontwikkelaars van de huidige instrumenten voor mensen met EMB met wetenschappers via 1 of meerdere bijeenkomsten die door VGN en de commissie worden georganiseerd.
- Aansporing vanuit VGN aan de leden om bestaand instrumentarium voor deze doelgroep toe te passen. De ontwikkelaars van nieuw instrumentarium worden gesteund om door te gaan met hun ontwikkelactiviteiten, in nauwe samenwerking met wetenschappers met kennis over deze doelgroep.

De reactie van het bestuur VGN

Het bestuur neemt advies drie van de commissie over. De VGN gaat via twee routes een impuls geven aan betekenisvol instrumentarium voor mensen met EMB, namelijk door:

- Het organiseren van een of meer bijeenkomsten die door de VGN en de commissie worden georganiseerd om een actieve verbinding van de ontwikkelaars van de huidige instrumenten voor mensen met EMB met wetenschappers te maken.
- Het aansporen door de VGN van de leden om bestaand instrumentarium voor deze doelgroep toe te passen. De ontwikkelaars van nieuw instrumentarium worden gesteund om door te gaan met hun ontwikkelactiviteiten, in nauwe samenwerking met wetenschappers met kennis over deze doelgroep.

4. Reikwijdte/scope van de Waaier

Het advies van de commissie

De commissie is voorstander van het openstellen van de Waaier voor aanpalende domeinen van de gehandicaptenzorg onder de Wet langdurige zorg (Wlz). Het bestuur van VGN heeft het advies van de commissie overgenomen om voor de reikwijdte/scope van de Waaier uit te gaan van een integrale kijk op cliënten die zorg en ondersteuning krijgen en hun ervaringen in dit proces van dienstverlening, ongeacht het wettelijk kader of financieringsstroom. De reikwijdte van de Waaier is sindsdien verruimd naar andere domeinen. In 2022 is een nieuw instrument aan de Waaier toegevoegd, dat zich specifiek richt op zorgboerderijen met een mix van verschillende doelgroepen en financieringsvormen.

De commissie ziet met belangstelling de resultaten van de ontwikkelagenda van het Kwaliteitskompas tegemoet. Tijdens de Tweedaagse hebben deelnemers ook aangegeven dat ze graag ook

verbreding naar het sociaal domein zouden willen. Gemeenten hebben immers sinds 1 januari 2015 de verantwoordelijkheid voor de zorg en ondersteuning aan mensen thuis, zoals geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Vooruitlopend op het traject via de ontwikkelagenda van het Kwaliteitskompas, ziet de commissie meerwaarde in proactieve aandacht vanuit de VGN over het feit dat de Waaier ook voor instrumenten voor andere domeinen is opengesteld. Dit kan een stimulans zijn voor gebruikers en ontwikkelaars in bijvoorbeeld het sociaal domein om instrumenten in te dienen voor beoordeling door de commissie.

Advies 4:

De Commissie van Deskundigen adviseert het VGN-Bestuur om kenbaar te maken dat de Waaier is opengesteld voor instrumenten vanuit andere domeinen dan de gehandicaptenzorg onder de Wlz. De Commissie stelt in haar werk de persoon met een beperking centraal waardoor een afbakening vanuit leveringsvormen of wetten niet passend is. Deze berichtgeving kan worden voorzien van een uitnodiging om instrumenten vanuit andere domeinen aan te bieden voor beoordeling en opname tot de Waaier.

De reactie van het bestuur VGN

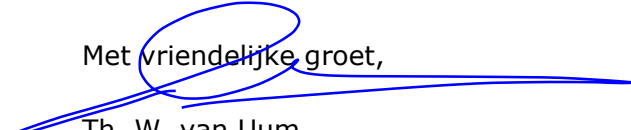
Het bestuur neemt advies vier van de commissie over en verzoekt het bureau om acties uit te zetten op dit advies door middel van het proactief communiceren dat de Waaier open staat voor indieningen van nieuwe instrumenten uit andere domeinen, bijvoorbeeld via de website, dan wel het inzetten van andere communicatie-strategieën.

Tot slot

De VGN is verheugd dat de commissie opnieuw diverse ontwikkelingen en signalen uit het veld deelt en een zorgvuldig onderbouwd advies voorlegt aan het bestuur. De voortgang van de vervolgstappen zullen onder meer worden gevolgd via het jaarlijks overleg met de portefeuillehouder(s) uit het VGN-Bestuur, de voorzitter van de stuurgroep KKGHZ en de voorzitter van de commissie.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Roos Mesman en/of Annemarie Peters-Bartraj (apeters@vgn.nl).

Met vriendelijke groet,


Th. W. van Uum
Directeur