

VGN Waaiervan Cliëntervaringsinstrumenten

Wat vinden mensen met een beperking en hun verwanten van de zorg en ondersteuning die zij dagelijks ontvangen? Hoe ervaren zij de kwaliteit van hun bestaan?

Het ophalen van ervaringen is een basisvereiste voor goede en persoonsgerichte zorg. Om dit zorgvuldig te doen, maakt de gehandicaptenzorg gebruik van veertien getoetste meetinstrumenten die in deze waaier worden beschreven.

Zorgorganisaties kiezen uit deze waaier een instrument dat het beste past bij de visie van hun organisatie. De meeste instrumenten zijn geschikt en worden in de praktijk gebruikt voor mensen met een lichamelijke beperking e/o een lichte, matige of ernstige verstandelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel (NAH).

De instrumenten worden bij voorkeur ingevuld door de persoon met een beperking zelf. Voor sommige mensen is dat lastig of niet mogelijk en vult een ouder/verwant en/of een betrokken professional (ook wel: proxy) het instrument in. Op onze [website](#) is meer informatie over de waaier te vinden..



Beoordeling van de VGN waaier

Een onafhankelijke Commissie van Deskundigen beoordeelt het niveau van de VGN Waaier door periodieke toetsing van de instrumenten aan een set criteria. Instrumenten in **categorie I** voldoen aan deze criteria, hebben een gedegen basis en blijven doorontwikkelen. **Categorie II**-instrumenten hebben nog één of meerdere ontwikkelopgaven.

De commissie is van mening dat voor mensen met een ernstige (verstandelijke) meervoudige beperking (E(V)MB) specifieke instrumenten nodig zijn. Daarom wordt in het overzicht hiernaast expliciet aangegeven welke instrumenten geschikt zijn voor de doelgroep E(V)MB.

Instrumenten categorie I

- 1 Ben ik tevreden?
Gesprekslijst
- 2 Ben ik tevreden? Klein kijken
Observatielijst EMB **E(V)MB**
- 3 Customeyes Cliëntervaringsonderzoek
Vragenlijst
- 4 Cliënten aan het woord
Vragenlijst
- 5 Cliënten over kwaliteit
Vragenlijst en gesprek
- 6 Dit vind ik ervan! – Ik vertel
Gesprekslijst
- 7 Dit vind ik ervan! – Ik toon
Gesprekslijst **E(V)MB**
- 8 Dit vind ik ervan! – Ik zie en vertel
Gesprekslijst
- 9 Mijn mening
Vragenlijst
- 10 Quality Qube
Vragenlijst

Instrumenten categorie II

- 11 Cliënten over Kwaliteit - EMB
Vragenlijst en gesprek **E(V)MB**
- 12 Goed Leven Gesprek (LACCS)
Gesprekslijst **E(V)MB**
- 13 Personal Outcomes Scale
Gesprekslijst
- 14 Quality Qube - EMB
Vragenlijst **E(V)MB**



Beoordelingscriteria voor de cliëntervaringsinstrumenten:

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

Categorie I

1 Ben ik Tevreden? Gesprekslijst

Ben ik Tevreden? (BiT) is een laagdrempelig en praktisch instrument om de kwaliteit van bestaan van mensen met een verstandelijke beperking in kaart te brengen. De 'BiT Gesprekslijst' wordt ingezet bij cliënten die zich goed kunnen uitdrukken met woorden. Aan de hand van gespreksonderwerpen voeren professional en cliënt een gesprek over de ervaringen en tevredenheid van de cliënt. Na een gesprek worden er per gespreksonderwerp waarderingsgegevens gegeven van zeer ontevreden tot zeer tevreden. Per levensdomein wordt daarnaast samen met de cliënt in kaart gebracht wat al goed gaat ('Ga ik mee door') en wat beter kan ('Ga ik wat aan doen'). Op die manier ontstaan er concrete acties voor verbetering die input kunnen vormen voor het ondersteuningsplan. Om aan te sluiten bij de uiteenlopende behoeftes van cliënten, kan het BiT gesprek op verschillende manieren worden gevoerd. Bijvoorbeeld tijdens een activiteit, zoals koken of een wandeling. Ook kan het *BiT Gespreksspel* worden gebruikt, waarbij de thema's en antwoordcategorieën worden gevisualiseerd met illustraties, animatiefilmpjes en smileys.

Om aanvullend in gesprek te gaan over het contact met de begeleiding of over werk of dagbesteding, zijn er modules beschikbaar die naar behoefte kunnen worden ingezet.

Ontwikkelaar Praktikon
Contact info@beniktevreden.nl
Info www.beniktevreden.nl
Proxy's nee
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaiersinds 2013
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

2 Ben ik Tevreden? Klein kijken Observatielijst EMB

Met *Ben ik Tevreden? Klein Kijken – Observatielijst EMB* kan de kwaliteit van bestaan van mensen met een ernstig meervoudige beperking in kaart worden gebracht. Hierbij wordt door twee betrokkenen een inschatting gemaakt van de mate van tevredenheid van de cliënt over verschillende levensdomeinen. Het kan gaan om de combinatie van een belangrijke ander en professional of twee professionals. Vanuit het perspectief van de cliënt worden waarderingsgegevens gegeven van zeer ontevreden tot zeer tevreden. De uitkomsten worden besproken om vervolgens samen tot één lijst te komen. Per levensdomein wordt daarbij in kaart gebracht wat al goed gaat ('Gaan we mee door') en wat beter kan ('Gaan we wat aan doen'). Op die manier ontstaan er concrete acties voor verbetering die input kunnen vormen voor het ondersteuningsplan.

Om aanvullend in gesprek te gaan over het contact tussen cliënt en de begeleiding of over werk of dagbesteding, zijn er modules beschikbaar die naar behoefte kunnen worden ingezet.

Daarnaast kan de BiT Lijst voor Belangrijke Ander worden ingezet om inzicht te krijgen in de ervaringen van de belangrijke ander met de zorg die aan de cliënt wordt geboden.

E(V)MB

Ontwikkelaar Praktikon
Contact info@beniktevreden.nl
Info www.beniktevreden.nl
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaiersinds 2018
Voorbeeld Kijk [hier](#) voor een voorbeeld

3

Customeyes Cliënt-ervaringsonderzoek Vragenlijst

Customeyes Cliëntervaringsonderzoek is een vragenlijst bestaande uit gevalideerde basisvragen. Daarnaast is er een bibliotheek van verdiepende vragen en de mogelijkheid om eigen vragen toe te voegen. De vragen zijn gericht op de ervaren kwaliteit van leven van cliënten, en de ervaren zorg en ondersteuning. De acht domeinen van Schalock zijn het uitgangspunt. Deze zijn vertaald naar thema's die dicht bij de leefwereld van de cliënt, verwant en begeleider staan.

Elk vraagblok bij een thema wordt afgesloten met een open vraag. Hiermee krijgen cliënten de mogelijkheid om hun ervaringen in hun eigen woorden op te schrijven. De antwoorden van alle vragen komen in een online dashboard te staan. Hieruit zijn overzichtelijke rapportages te halen op individueel, team- en organisatieniveau. De resultaten kunnen ook aangesloten worden op de zorgplancycclus.

De rode draad van de uitkomsten koppelt *Customeyes Cliëntervaringsonderzoek* terug in de vorm van een waardemodel en presentatie.

Ontwikkelaar Customeyes
Contact welkom@customeyes.nl
Info [Cliëntervaringsonderzoek \(CEO\)](#)
[gehandicaptenzorg - Customeyes](#)
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2013
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

4

Cliënten aan het woord Vragenlijst

Cliënten aan het woord is een praktische vragenlijst. De vragen zijn gegroepeerd in zeven modules: begeleiding, wonen, dagbesteding (of werk), vrije tijd, medische zorg, zorgplan, inspraak en klachten. Daarmee is de structuur gebaseerd op het dagelijks leven van cliënten, en op de organisatie van de zorg en dienstverlening.

Elk van de modules bestaat uit een set met gesloten vragen, een rapportcijfer en tenminste twee open vragen. De vragen worden via interviews met cliënten afgenomen. Als dat niet mogelijk is, beantwoorden zowel cliëntvertegenwoordigers als de persoonlijk begeleider (een deel van) de vragen. Sommige doelgroepen kunnen de antwoorden zelfstandig invullen. Diverse zorgorganisaties gebruiken *Cliënten aan het woord* sinds 2003: kleinschalige zorg, dagbesteding en gespecialiseerde zorg- en behandelcentra.

Ontwikkelaar Ipso Facto beleidsonderzoek
Contact matthieudenhoedt@ipsofacto.nl
Info <https://ipsofacto.nl/clientervaringsonderzoek/>
Proxy's nee
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2011
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

5

Cliënten over Kwaliteit Vragenlijst en gesprek

Cliënten over Kwaliteit (CoK) bestaat uit een gevalideerde vragenlijst met zowel meerkeuze als open vragen en een groeps- of spiegelgesprek. CoK heeft drie doelen. In de eerste plaats inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten over de kwaliteit van hun bestaan en de zorg en ondersteuning. Daarnaast om bruikbare verbeter suggesties voor de zorg en ondersteuning te genereren. En tot slot om de dialoog tussen cliënt en begeleider te stimuleren. CoK levert breed in de organisatie meerwaarde op: het voedt de individuele ondersteuningsplan-besprekingen en het biedt het management sturings- en verantwoordingsinformatie. Daarnaast biedt de opgehaalde informatie cliëntenraden de mogelijkheid om de kwaliteit van de zorg te beïnvloeden, wat de (mede) zeggenschap van cliënten versterkt

Het LSR is in de jaren negentig met CoK gestart als kwaliteitsinstrument vanuit cliëntperspectief, waarna het in de loop der jaren is doorontwikkeld tot het huidige instrument.

Ontwikkelaar Het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap
Contact kwiteit@hetlsr.nl
Info <https://hetlsr.nl/kwaliteitstoetsing/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2018
Voorbeeld Kijk [hier](#) voor een voorbeeld



6

Dit vind ik ervan! – Ik vertel Gesprekslijst

Zorgen dat cliënten de ruimte hebben om hun wensen, dromen en verlangens te onderzoeken, op een manier die bij hen past. Dat is het doel van *Dit vind ik ervan!* Dit instrument vraagt om een onderzoekende houding van begeleider én cliënt, zodat ze samen kunnen vaststellen wat de cliënt belangrijk vindt. Cliënten onderzoeken wat ze van verschillende onderwerpen vinden, geven hun ervaringsscore, en geven aan of ze verandering willen. Dat wordt vervolgens gekoppeld aan het zorgplan. Iedere cliënt heeft andere voorkeuren en mogelijkheden voor dialoog. Daarom zijn er meerdere varianten van *Dit vind ik ervan!*. In de variant '*Ik vertel*' verkent de cliënt wat voor hem of haar belangrijk is en hoe de zorg- en dienstverlening hierop aansluit. De begeleider faciliteert de cliënt in het onderzoeken, en de dialoog vindt plaats op een manier die bij de cliënt past.

Ontwikkelaar Coöperatie 'Dit vind ik ervan!'
Contact info@ditvindikervan.com
Info www.platformditvindikervan.nl
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2013
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

7

Dit vind ik ervan! – Ik toon Gesprekslijst

Zorgen dat cliënten de ruimte hebben om hun wensen, dromen en verlangens te onderzoeken, op een manier die bij hen past. Dat is het doel van *Dit vind ik ervan!*. Niet iedereen kan zich uiten in woorden om te vertellen hoe het gaat. Het cliëntervarings-instrument *Dit vind ik ervan!* met als variant '*Ik toon*', draait om de non-verbale signalen van de cliënt. De verwant en begeleider verkennen verschillende thema's en filmen de reactie van de cliënt. Samen onderzoeken, bespreken en duiden ze die.

Dit vind ik ervan! geeft organisaties inzicht in hoe cliënten en verwanten hun zorg- en dienstverlening ervaren. De kwantitatieve ervaringsscores en de kwalitatieve duiding kunnen samen aanleiding geven tot reflectie, of bijdragen aan ontwikkeltrajecten in de organisatie.

Door goed en vergelijkbaar te registreren, komt verantwoordingsinformatie beschikbaar die gebaseerd is op individuele cliëntervaring.

E(V)MB

Ontwikkelaar Dit vind ik ervan!
Contact info@ditvindikervan.com
Info www.platformditvindikervan.nl
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2017
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

8

Dit vind ik ervan! – Ik zie en vertel Gesprekslijst

Zorgen dat verwanten de ruimte hebben om hun wensen, dromen en verlangens te onderzoeken, op een manier die bij hen past. Dat is het doel van *Dit vind ik ervan!* '*Ik zie en vertel*' is ontwikkeld voor verwanten. De verwant is iemand met wie de cliënt zich verwant/verbonden voelt. Soms is dit de wettelijk vertegenwoordiger, het kan ook gaan om een familielid, vriend, kennis, vrijwilliger, etcetera.

Bij '*Ik zie en vertel*' staat de onderzoekende dialoog centraal. Zodat de verwant kan vertellen over zijn voorkeuren, beelden en ervaringen ten aanzien van de thema's bij deze cliënt. Wat vindt hij of zij belangrijk voor de cliënt en wat betekent dit voor de zorg- en dienstverlening? Dit kan op individueel niveau leiden tot aanpassing van de zorg- en dienstverlening.

Ontwikkelaar Dit vind ik ervan!
Contact kwaliteit@hetlsr.nl
Info <https://hetlsr.nl/kwaliteitstoetsing/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2017
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld



9

Mijn mening Vragenlijst

Mijn Mening is een app waarmee cliënten via een online vragenlijst kunnen aangeven hoe tevreden ze zijn over hun zorg en begeleiding.

De vragenlijst is ontwikkeld door de cliëntenraad van De Hondsborg, een locatie van zorgorganisatie Koraal. De vormgeving is helder en de eenvoudige taal die gebruikt is, is volgens de *Taal voor Allemaal* methodiek. Dit zorgt ervoor dat zoveel mogelijk mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb) de vragen zelfstandig kunnen invullen. Dat minimaliseert de kans op beïnvloeding.

Cijfers zeggen kinderen en jongeren niet zoveel. Zij willen directe actie en merkbare verbeteringen in hun dagelijkse omgeving en bejegening. Daarom bespreken begeleiders de gegeven antwoorden in *Mijn Mening* meteen met cliënten. Samen maken zij afspraken over wie wat gaat doen en wanneer. Begeleiders bespreken de resultaten van alle cliënten aan de hand van gevisualiseerde en anonieme overzichten.

Ontwikkelaar Koraal
Contact en info <https://www.koraal.nl/extra-informatie/aanbod/app-mijnmening>
Proxy's ja
Type data kwantitatief
In waaier sinds 2015
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

10

Quality Qube Vragenlijst

De *Quality Qube* is een valide en betrouwbare methode om de kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en van professionele begeleiders in kaart te brengen. Dat kan online en offline, of met een combinatie.

De methode geeft antwoord op de vraag hoe zorg wordt gezien en ervaren. Drie dimensies staan daarbij centraal: hoe draagt de ondersteuning bij aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt? Hoe worden belangrijke zorgvoorwaarden ervaren? Hoe worden de relaties in de zorgdriehoek ervaren? De basis van *Quality Qube* is een multidimensionaal kwaliteitsmodel dat gebruik maakt van de acht domeinen van Schalock en domeinen uit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

Uitkomsten kunnen zichtbaar worden gemaakt in offline of online dashboards, en op drie niveaus teruggekoppeld: individueel, team en strategisch niveau. De *Quality Qube* kan worden ingebouwd in een bestaand ECD.

Ontwikkelaar Stichting Facit en Joost Tan O&A
Contact onderzoek@jtan.nl en dorine.duwel@facit.nl
Info <https://www.qualityqube.nl/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2012
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

Categorie II

11

Clënten over Kwaliteit - EMB Vragenlijst en gesprek

Mensen met een ernstig meervoudige beperking een stem geven. Dat is wat de EMB-variant van *Clënten over Kwaliteit* (CoK) doet.

Het CoK EMB-instrument brengt de ervaring van cliënten in kaart. Dit gebeurt door het invullen van een voorbereidende vragenlijst door minimaal twee personen die dicht bij de cliënt staan: een begeleider (bij voorkeur betrokken persoonlijk begeleiders van wonen en dagbesteding) en een naaste. Centrale thema's in de vragenlijst vormen een vereenvoudiging van de domeinen van Schalock, aangevuld met specifieke subdomeinen voor EMB. Vervolgens vindt een gezamenlijk gesprek plaats wat leidt tot het invullen van een gezamenlijke vragenlijst. Deze gezamenlijke vragenlijst vormt de input voor het zorgplan en de rapportage. Verdiepende (groeps- of spiegel) gesprekken of teamreflecties helpen de resultaten naar locatie- of stichtingsniveau te vertalen.

E(V)MB

Ontwikkelaar Landelijk Steunpunt
(mede) zeggenschap (LSR)
Contact kwiteit@hetlsr.nl
Info <https://hetlsr.nl/kwaliteitstoetsing/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2022
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld



12 Goed Leven Gesprek (LACCS) Gesprekslijst

Het *Goed Leven Gesprek*, als onderdeel van het LACCS-programma, gaat uit van de waarden voor een *Goed Leven*. Deze waarden zijn conceptueel vergelijkbaar met de domeinen van Schalock, maar zijn een 'vertaling' die beter herkenbaar en bespreekbaar is. De verschillende betrokkenen geven allen hun eigen waarde-oordeel. Dat is de kracht van het instrument.

Juist omdat het *Goed Leven Gesprek* over 'waarden' gaat (universele behoeften) is het oordeel niet alleen een beschrijving van de huidige situatie, maar geeft het direct richting aan de vervolgstappen. De waarden beschrijven immers een gewenste situatie.

E(V)MB

Ontwikkelaar De Geeter & Munsterman
Orthopedagogen
Contact info@degeeterenmunsterman.nl
Info <https://www.laccsprogramma.nl/boek-koffie-met-een-koekje>
Proxy's ja
Type data kwalitatief
In waaier sinds 2025
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

13 Personal Outcomes Scale Gesprekslijst

Werken aan kwaliteit van bestaan is hét uitgangspunt van *Personal Outcomes Scale (POS)*. Dat is een vragenlijst gebaseerd op de acht domeinen van Schalock, mede-ontwikkelaar van de POS. Een onafhankelijk en getrainde interviewer gaat in gesprek met de cliënt over de ervaren kwaliteit van bestaan, eventueel in aanwezigheid van een vaste ondersteuner zodat de cliënt echt open durft te zijn. Ook kan het gesprek met mensen uit de directe omgeving van die cliënt plaatsvinden. POS-uitkomsten worden gebruikt om het ondersteuningsplan aan te passen om zo te komen tot een behouden van of verbeteren van de kwaliteit van bestaan. Ook kunnen uitkomsten gemakkelijk worden samengevoegd op team- of organisatieniveau. Sinds de lancering in 2008 wordt de POS wereldwijd gebruikt.

Ontwikkelaar Stichting POS Nederland
Contact contact@posnederland.nl
Info <https://www.zozieikdat.nl/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2014
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld

14 Quality Qube - EMB Vragenlijst

De *Quality Qube* is een valide en betrouwbare methode om de kwaliteitservaringen van cliënten, cliënt-vertegenwoordigers en van professionele begeleiders in kaart te brengen. Dat kan online en offline, of met een combinatie. De methode geeft antwoord op de vraag hoe zorg wordt gezien en ervaren. Drie dimensies staan daarbij centraal: hoe draagt de ondersteuning bij aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt? Hoe worden belangrijke zorgvoorwaarden ervaren? Hoe worden de relaties in de zorgdriehoek ervaren?

De basis van *Quality Qube* is een multidimensionaal kwaliteitsmodel dat gebruik maakt van de acht domeinen van Schalock en domeinen uit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028.

Voor cliënten met EVMB of ernstige communicatieproblemen is er een aangepast *Quality Qube* onderzoek beschikbaar.

E(V)MB

Ontwikkelaar Stichting Facit en
Joost Tan O&A
Contact onderzoek@jtan.nl en
dorine.duwel@facit.nl
Info <https://www.qualityqube.nl/>
Proxy's ja
Type data kwantitatief en kwalitatief
In waaier sinds 2017
Voorbeeld kijk [hier](#) voor een voorbeeld