



Meta-advies Commissie van Deskundigen Waaier

April 2026

Aanleiding

De Commissie van Deskundigen (verder: commissie) signaleert dat de Waaier Cliëntervaringsinstrumenten (verder: Waaier) een fase heeft bereikt waarin belangrijke keuzes noodzakelijk zijn. De commissie beoordeelt instrumenten die het individueel welzijn en de kwaliteit van bestaan van cliënten vaststellen en ondersteunen. Juist gezien de huidige druk in de gehandicaptenzorg beschouwt zij dit als een minimale kwaliteitseis: ervaringen van cliënten zorgvuldig en zinvol ophalen, en deze benutten in het gesprek over verbetering van zorg en ondersteuning.

De Waaier kent een duidelijke ontstaansgeschiedenis als een bottom-up initiatief uit het veld, gericht op het versterken van het goede gesprek over kwaliteit van bestaan¹. Die basis is nog altijd waardevol en vormt het vertrekpunt voor dit advies. Het draagvlak voor het meten van cliëntervaringen is nog altijd groot. Tegelijkertijd blijkt uit ervaringen van de commissie, signalen uit het veld en twee masteronderzoeken² dat het huidige instrumentarium onder druk staat. Instrumenten worden niet altijd zinvol gebruikt, bijvoorbeeld doordat ze onvoldoende aansluiten op werkprocessen en niet overal goed zijn ingebed in zorgplan, MDO en digitale praktijk.

De context waarin de Waaier functioneert is bovendien veranderd. Organisaties staan onder druk door personeelskrapte en werkdruk, met een duidelijke vraag naar kortere en beter hanteerbare vormen en naar praktische digitale ondersteuning. Bij organisaties met meerdere doelgroepen en financieringsdomeinen ontstaat extra versnippering en administratieve last. In samenhang roept dit de vraag op welke keuzes nu nodig zijn in reikwijdte, doel en criteria om de Waaier toekomstbestendig te houden.

In dit spanningsveld ziet de commissie haar rol als tweeledig: het zorgvuldig toelaten en beoordelen van instrumenten op basis van duidelijke criteria, én het stimuleren van doorontwikkeling, met oog voor de context van gebruikers en doelgroepen. Dat vraagt om een hernieuwde benadering van criteria, waaronder die rond validiteit en betrouwbaarheid, in relatie tot werkbaarheid en toepasbaarheid in de praktijk. Recente besluiten om

¹ Bijlage 1: Embregts, P.J.C.M., Ahaus, K., Minkman, M. *et al.* A sector-wide response to national policy on client-centred care and support: a document analysis of the development of a range of instruments to assess clients' experiences in the care and support for people with (intellectual) disabilities. *BMC Health Serv Res* **21**, 1307 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07341-z>

² Bijlage 2: Susan van Kleef en Femke Dekker: Management samenvatting van twee masteronderzoeken naar het gebruik van de Waaier. De bevindingen uit de masteronderzoeken zijn meegenomen in dit meta-advies.



instrumenten te verwijderen of terug te plaatsen benadrukken de noodzaak om explicieter te zijn op verwachtingen, opvolging en transparantie.

De commissie schetst achtereenvolgens de achtergrond, actuele inzichten en adviezen van de volgende vraagstukken:

1. Criteria – aanscherping met hiërarchie + 0-meting
2. Werkbaarheid en gebruiksgemak
3. Samenstelling van de Waaier + communicatie
4. Digitalisering en innovatie
5. Perspectief eindgebruikers

Vraagstukken

1. Criteria – aanscherping met hiërarchie (poort en aanvullende criteria) + 0-meting

Achtergrond

De huidige criteria borgen zowel inhoud/gebruik als psychometrische kwaliteit. Door werkdruk, digitalisering en de roep om eenvoud is een herijking nodig: wat is noodzakelijk en wat is voorkeur.

Actuele inzichten

Zinvol gebruik begint bij inhoudelijke inbedding: het instrument moet passen in de gehanteerde methodiek en geborgd zijn in het zorgplan/MDO (het primaire zorgproces). Ook digitale inbedding, zoals ECD-koppeling, vergemakkelijkt en bestendigt zinvol gebruik. Ontbreekt de inbedding, dan slijten gebruik en opbrengst, landen uitkomsten niet bij de cliënt en wordt meten al snel een 'moetje'. Deze realiteit vraagt om criteria die de werkbaarheid en toepasbaarheid meer gewicht geven, zónder de inhoudelijke kwaliteit te veronachtzamen. Daarom stelt de commissie voor om de criteria aan te scherpen. De gedetailleerde uitwerking hiervan is opgenomen in bijlage 3 - Overzicht aanscherping criteria. Hieronder lichten we de aangescherpte criteria kort toe aan de hand van 4 punten.

- **Individuele cliëntinformatie (criterium 1) en Verbeterwensen individuele cliënt (criterium 2):**

Kwaliteit van bestaan blijft het inhoudelijke uitgangspunt. Instrumenten leveren bruikbare informatie op individueel niveau en maken concrete verbeterwensen zichtbaar. Tevredenheid over bijvoorbeeld de geboden zorg kan hier direct aan gelinkt zijn, en kan desgewenst als aanvulling binnen hetzelfde instrument worden meegenomen. We maken expliciet welke instrumenten naast kwaliteit van bestaan ook tevredenheid uitvragen.

- **Inbedding zorgplancyclus & digitaal (criterium 3) en Aggregatie team/locatie (criterium 4):**



Zinvol gebruik vraagt inbedding in methodiek, zorgplan en MDO (dicht op het planmoment), liefst ondersteund door digitale mogelijkheden (bijv. ECD-koppeling). Aggregatie op team/locatieniveau is nodig om te leren en te verbeteren, als onderdeel van teaminbedding. In de beoordeling krijgen de inbedding zwaarder gewicht, omdat zonder inbedding uitkomsten niet landen in het primaire proces. Inbedding is een voorwaarde voor zinvol gebruik.

- **Betrouwbaarheid (criterium 5) en Validiteit (criterium 6):**

Betrouwbaarheid en validiteit worden proportioneel naar ontwikkelfase beoordeeld van Goed beschreven naar Sterke aanwijzingen. Zo blijft de inhoudelijke kwaliteit geborgd zonder innovatie onnodig te remmen.

- **Informatie & transparantie (criterium 7) en Continuïteit & support ontwikkelaar (criterium 8):**

Transparantie (doel, doelgroep(en), contexten waarin het instrument zinvol is, afnamevorm(en) met voorbeelden/handleiding, digitale status, randvoorwaarden, kosten) en geborgde continuïteit & support bij de ontwikkelaar ondersteunen keuze en implementatie en voorkomen 'black boxes'.

De criteria bestaan uit poortcriteria (1-6) en aanvullende criteria (7-8). Aan de poortcriteria moet worden voldaan (dus geen 0 op een poortcriterium) om in aanmerking te komen voor opname in de Waaier.

Om de beoordeling objectiever en onderling vergelijkbaar te maken, stelt de commissie daarnaast voor één uniforme scoringswijze te hanteren. We hebben daarvoor een toetsingsmatrix ontwikkeld (bijlage 4). Alle criteria (1-8) hebben vaste score-ankers; de schaal loopt van 0-3 (van onvoldoende/ontbreekt/niet aannemelijk naar sterk en consistent uitgewerkt/sterke aanwijzingen).

De totaalscore (max. 24) geeft een transparante rangorde van instrumenten die de poort passeren en biedt richting en stimulans voor doorontwikkeling. Het minimum waarop een instrument wordt toegelaten tot de Waaier: (a) geen 0 op poortcriteria (1-6), en (b) poortsom (1-6) ≥ 10 . Hiermee vervallen categorie 1 (opgenomen in de Waaier) en 2 (opgenomen in de Waaier met ontwikkelopgave).

De instrumenten in de Waaier bevinden zich in verschillende stadia van ontwikkeling. Van ontwikkelaars wordt verwacht dat zij, passend bij hun fase, blijven werken aan kwaliteitsontwikkeling en verdere verfijning van het instrument. Instrumenten blijven van de commissie gerichte ontwikkeladviezen ontvangen, met als doel gezamenlijk te leren en de bruikbaarheid en kwaliteit van het instrument verder te versterken. De commissie volgt deze ontwikkeling in de tijd en blijft hierover in gesprek met ontwikkelaars. Wanneer een instrument gedurende meerdere beoordelingsrondes aantoonbaar onvoldoende voortgang laat zien, kan de commissie het bestuur adviseren om de plaats van het instrument in de



Waaier opnieuw te bezien, om de kwaliteit, actualiteit en bruikbaarheid van de Waaier als geheel te blijven borgen.

In dit voorstel vervalt ook het vroegere toelatingscriterium 'meerwaarde t.o.v. bestaande instrumenten'. Toelating is uitsluitend gebaseerd op het voldoen aan de poortcriteria; de rangorde volgt uit de totaalscore (zie voor uitwerking en motivering §3).

De commissie wil deze toetsingsmatrix gebruiken om alle instrumenten te toetsen aan de aangescherpte criteria in een 0-meting én voor verdere (her)beoordelingen. De 0-meting wordt gepland in het najaar van 2027 (indieningsdatum 1 juli 2027). Dit geldt voor alle instrumenten. Deze nieuwe manier van beoordelen is een iteratief proces. Dat betekent dat de commissie naar aanleiding van de 0-meting wijzigingen kan aanbrengen in werkwijze en beoordelingscyclus.

Adviezen

- Stem in met de aanscherping van de bestaande criteria, met oog voor werkbaarheid en toepasbaarheid in de praktijk, zoals uitgewerkt in bijlage 3.
- Geef de commissie opdracht tot een uniforme herbeoordeling (0-meting) van alle instrumenten in de Waaier aan de hand van de toetsingsmatrix. Uiteraard staat de 0-meting ook open voor instrumenten die nu nog niet in de Waaier zijn opgenomen.
- Stem in met toepassing van de uniforme scoring 0-3 zowel bij de 0-meting als bij latere (her)beoordelingen. Poortcriteria zijn harde voorwaarden; score 0 op één poortcriterium betekent geen toelating. De totaalscore (som 1–8; max. 24) bepaalt de rangorde binnen de Waaier (bijlage 4).
- Borg drempels:
 - Toelating: geen 0 op poortcriteria en poortsom (1–6) ≥ 10 .
 - Ranking bij gelijke totaalscore: als twee instrumenten dezelfde totaalscore hebben krijgt het instrument met een hogere poortsom (1–6) de hogere plek. Indien nog gelijk: het instrument met de hogere score op Inbedding zorgplancyclus & digitaal (criterium 3). Indien nog gelijk: Informatie & transparantie (criterium 7). Indien nog gelijk: het instrument met de hogere score op Continuïteit en support ontwikkelaar (criterium 8).
 - Aanmoediging doorontwikkeling: bij een score tussen 10 en 20 moet het instrument elke beoordeling (elke 3 jaar) verbeteren (= een hogere totaalscore). Na twee achtereenvolgende beoordelingen zonder verbetering, wordt het instrument uit de Waaier verwijderd.
 - Hiermee vervallen Categorie 1 en 2.
- Stem in met het laten vervallen van het toelatingscriterium 'meerwaarde t.o.v. bestaande instrumenten'; toelating vindt plaats op basis van poortcriteria, gevolgd door rangorde op totaalscore.

2. Werkbaarheid



Achtergrond

Werkdruk en personeelskrapte vragen om hanteerbare instrumenten: korter waar het kan, modulair inzetbaar, hybride (gesprek/lijst) waar passend en soepel te organiseren in teams. Tegelijkertijd willen veel organisaties voldoende diepgang behouden, juist omdat instrumenten het goede gesprek ondersteunen en de breedte van kwaliteit van bestaan borgen. De ambitie is daarom: minder belasting, dezelfde (of betere) opbrengst in de dagelijkse praktijk.

Actuele inzichten

In de praktijk blijkt werkbaarheid vooral te verbeteren wanneer:

- de afname kort en planbaar is (heldere duur/omvang; modulair of adaptief³ om overbodige vragen te vermijden);
- er keuze in afnamevorm is (gesprek, lijst of hybride), passend bij doelgroep en context;
- de uitkomsten snel landen in het team (heldere output, aggregatie op team/locatie, eenvoudige terugkoppeling);
- de organisatiebelasting bekend en beheersbaar is (randvoorwaarden, scholing, analysecapaciteit, rolverdeling).

Deze elementen hangen sterk samen: als instrumenten niet logisch zijn ingebed in het primaire proces, neemt de ervaren belasting toe en neemt het gebruik af.

Er is dan ook een sterke wens naar een pragmatische aanpak. Bij sommige organisaties voorziet de gebruikte methodiek deels al in het voeren van het goede gesprek, waardoor een aanvullend instrument wordt ervaren als een 'moetje'. Wanneer een instrument niet is ingebed in de zorgplancyclus (zorgplan/MDO) en geen digitale koppeling heeft met het ECD, wordt het bovendien niet ervaren als een integraal onderdeel van het werk, maar als een extra activiteit boven op het bestaande werk. In die situaties voelt meten als iets extra's en slijt het (goede) gebruik. Werkbaarheid is daarmee geen losstaand doel, maar volgt uit heldere vormkeuzes en een goede organisatie van het proces. Dit sluit aan op meerdere criteria in de toetsingsmatrix, zoals Inbedding zorgplancyclus & digitaal, Aggregatie team/locatie, Continuïteit & support en Informatie & transparantie.

In sommige situaties ontstaat daarnaast een stapeling van meetinstrumenten rondom één persoon. Cliënten bewegen door verschillende domeinen (zoals Wlz, Wmo, Jeugd, GGZ en VVT), terwijl instrumenten en verplichtingen vaak domeinspecifiek blijven. Ook vraagt het kwaliteitskompas om inzicht in kwaliteit van bestaan, terwijl gemeenten vragen om cliënttevredenheid. Deze stapeling belemmert samenhang en vergroot de ervaren last. Organisaties willen daarom toewerken naar minder stapeling en één meting die meerdere domeinen of uitvragen kan bedienen, zonder extra belasting. De Waaier staat al open voor instrumenten uit andere domeinen, maar dit vraagt om verdere samenwerking en lobby om deze instrumenten ook daadwerkelijk aan te trekken en op te nemen. Zoals eerder vermeld mag ook tevredenheid worden gemeten binnen cliëntervaringsinstrumenten, mits dit aanvullend is op

³ Adaptieve instrumenten passen zich aan op basis van gegeven antwoorden, waardoor vragen kunnen worden overgeslagen of juist verdiept.



kwaliteit van bestaan en expliciet wordt vermeld. Tegelijkertijd moet doelgroep-sensitiviteit behouden blijven: sommige groepen, zoals (Z)EVMB, vragen een andere aanpak voor het ophalen van ervaringen. Eenvoud mag niet doorschieten naar uniformiteit. Domeinoverstijgende instrumenten hebben voordelen, maar ook het risico te abstract te worden. Het blijft essentieel dat de stem van de cliënt centraal staat.

Adviezen

- Stimuleer een pragmatische inzet (korter, modulair, hybride, adaptief) zonder af te doen aan zinvolle inbedding en kwaliteit.
- Handhaaf de openstelling van de Waaier voor instrumenten die in andere domeinen voorzien. Stimuleer domeinoverstijgende instrumenten die verschillende domeinen bedienen in 1 instrument (bijv. met add-ons) zonder het doel uit het oog te verliezen: het ophalen van cliëntervaringen over hun kwaliteit van bestaan.
- Zoek actief het contact met aanpalende domeinen, zoals bijvoorbeeld WMO/jeugd. Voer lobby bij gemeenten om de Waaier (en breder het kwaliteitskompas) daar onder de aandacht te brengen.

3. Samenstelling van de Waaier en communicatie

Achtergrond

De verschillen in kwaliteit tussen instrumenten in de Waaier nemen toe. Een deel van de instrumenten wordt onvoldoende doorontwikkeld, terwijl de context daar wél om vraagt. Recente onderzoeken bevestigen signalen over een afnemende meerwaarde van de Waaier. Daarnaast kost het organisaties wegens tekortschietende informatie meer tijd en inspanning om een passend instrument te kiezen en doelmatig te implementeren.

Actuele inzichten

Het huidige toelatingscriterium meerwaarde t.o.v. bestaande instrumenten remt in de praktijk innovatie en doorontwikkeling: nieuwe instrumenten worden nu niet tot de Waaier toegelaten ook al zijn ze inhoudelijk gelijkwaardig en bieden ze concrete voordelen (bijv. lagere kosten, betere aansluiting op een methodiek of doelgroep, betere digitale inbedding). Tegelijkertijd blijven enkele bestaande instrumenten achter in doorontwikkeling. Dit leidt tot een suboptimale prikkel in de markt en beperkt de keuzeruimte voor organisaties, terwijl juist toetsing op kwaliteit en transparantie de sector vooruithelpen.

Er is behoefte aan heldere, vergelijkbare informatie per instrument, zodat zorgaanbieders weloverwogen keuzes kunnen maken. Transparantie over doel, vorm, digitale status, randvoorwaarden en kosten is nu onvoldoende geborgd. Dit vraagt om scherpere sturing op kwaliteit en actualiteit en om betere informatievoorziening richting het veld.

Adviezen:

- Laat het toelatingscriterium 'meerwaarde t.o.v. bestaande instrumenten' los. Ook wanneer een nieuw instrument inhoudelijk lijkt op een bestaand instrument, kan



toelating zinvol zijn als het concrete voordelen biedt (bijv. lagere kosten, betere aansluiting op een methodiek/doelgroep of betere digitale inbedding). Dit stimuleert innovatie.

- Accepteer mogelijke groei van de Waaier, maar maak keuzes navolgbaar: de rangorde die ontstaat door de nieuwe uniforme beoordelingswijze (0–3 per criterium; totaalscore voor instrumenten die de poort passeren) geeft transparant inzicht in welke instrumenten het hoogst scoren. Dat helpt aanbieders te kiezen zonder het aanbod kunstmatig te beperken.
- Voeg een expliciet criterium 'Informatie en transparantie' toe en handhaaf dit strikt: vraag van ontwikkelaars volledige en publieke informatie over ten minste: doel en beoogde opbrengst; doelgroep(en); afnamevorm(en) (gesprek/lijst/hybride); voorbeelditems; beknopte handleiding; digitale status; benodigde randvoorwaarden (scholing, analysecapaciteit); eventuele aanvullende meetdoelen (zoals tevredenheid); kosten (bandbreedte); mogelijke variaties of keuzevrijheid. Dit voorkomt 'black boxes', ondersteunt gefundeerde keuze en bevordert doelmatige implementatie.
- Wees expliciet dat instrumenten bij de driejaarlijkse beoordeling langs de vastgestelde criteria en score-ankers worden gelegd en op basis van de drempels verwijderd kunnen worden.

4. Digitalisering en innovatie

Achtergrond

ECD-koppelingen zijn wisselend aanwezig, analyse van open antwoorden kost tijd en vaardigheden, en adaptieve instrumenten staan nog in de kinderschoenen. Adaptieve instrumenten passen zich aan op basis van gegeven antwoorden, waardoor vragen kunnen worden overgeslagen of juist verdiept. Bovendien overlappen Waaier-instrumenten regelmatig met bestaande kwaliteits- en registratiesystemen van organisaties (zoals ECD's en interne monitoring), wat leidt tot ervaren dubbeling en afnemend gebruik.

Actuele inzichten

Digitale inbedding is een randvoorwaarde voor inbedding en daarmee gebruik. Een minimale eis is dat het instrument is ingebed in de zorgplancyclus en daarnaast mogelijkheid tot ECD-koppeling biedt. AI-ondersteunde analyse kan open antwoorden benutten; adaptieve routes kunnen korter en slimmer meten. Dit kan bijdragen aan minder belasting voor cliënten en relevantere uitkomsten. Deze toepassingen zijn alleen kansrijk wanneer de datakwaliteit voldoende is.

Adviezen

- Stimuleer digitale inbedding, ten minste de koppeling met ECD, zie aanscherping in criterium 3.
- Stimuleer AI-ondersteunde analyse van open antwoorden en toegankelijkheid/adaptiviteit, bijvoorbeeld door het organiseren van een bijeenkomst



met een AI-expert voor ontwikkelaars en gebruikers. Privacy moet geborgd zijn (harde voorwaarde).

5. Perspectief eindgebruikers

Achtergrond

De voorkeuren en randvoorwaarden van cliënten en verwanten (vorm, anonimiteit, belasting/frequentie, gewenste opbrengst) zijn nog onvoldoende opgehaald; mogelijk biedt dit aanleiding tot het verder aanscherpen van criteria in de toekomst.

Actuele inzichten

De instrumenten hebben als doel om ervaringen van de cliënt op te halen, gericht op hun kwaliteit van leven. Het is daarom essentieel dat cliënten en verwanten meedenken over de toekomst van de Waaier in relatie tot bouwsteen 2 van het kwaliteitskompas. Signalen uit veld en studies zijn niet eenduidig: sommige cliënten of organisaties willen kortere instrumenten of anonieme afname, anderen vinden juist diepgang en gesprek essentieel.

Adviezen

- Neem het cliëntenperspectief in de komende jaren expliciet mee bij het evalueren van de Waaier en het kwaliteitskompas.
- Voer met een aantal VGN-leden een compacte eindgebruikers-check uit met aandacht voor: nut/noodzaak, vormvoorkeuren (gesprek/lijs/hybride), inhoud, belasting/frequentie en beoogde opbrengst (individu, team).

Afsluiting

De commissie vindt het belangrijk om in gesprek te blijven over de Waaier in relatie tot (de evaluatie van) bouwsteen 2 van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Het VGN bestuur heeft dit meta-advies op 10 april 2026 overgenomen.