



CE-index



Verstandelijke Gehandicaptenzorg

Meetverantwoording cliëntenraadpleging

Maart 2010



CE-index

Verstandelijk Gehandicaptenzorg

Meetverantwoording cliëntenraadpleging

Projectnummer: 34000394
Opdrachtgever: Bureau Zichtbare Zorg, Inspectie voor de Gezondheidszorg van het Ministerie van VWS

© 2010 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

1 Inleiding	1
2 Opzet pilot	3
2.1 Voorgeschiedenis	3
2.2 Algemene opzet en uitgangspunten	3
Pilot eerste fase VG	5
3 Veldwerk eerste fase VG	7
3.1 Deelnemende instellingen	7
3.2 Verschillende veldwerkfasen	8
3.3 Respons	9
4 Opschoning	13
5 Psychometrische analyses	15
6 Casemix adjusters en discriminerend vermogen	17
6.1 Casemix adjusters	17
6.2 Test op discriminerend vermogen	22
6.3 Bepalen omvang aantal steekproefcliënten per instelling	31
7 Evaluatie eerste fase en overgang naar tweede fase	33
7.1 Evaluatie coördinatoren	33
7.2 Evaluatie interviewbureaus	35
7.3 Analyse van de data	36
7.4 Analyse van evaluatievragen in de vragenlijst	37
7.5 Overzicht aanpassingen in de tweede fase van de pilot	38
Pilot tweede fase VG	39
8 Veldwerk tweede fase VG	41
8.1 Deelnemende instellingen	41
8.2 Bevindingen instellingen	41
8.3 Evaluatie van de veldwerkbureaus	43
8.4 Evaluatievragen mondelinge interviews	43
8.5 Respons	46
8.6 Conclusies op basis van de tweede fase veldwerk VG	46

9	Analyses	47
9.1	Doel van de tweede fase	47
9.2	Focus van de analyses	47
9.3	Opschoning van de data	48
9.4	Uitkomsten van de analyses	48
9.5	Aanpassingen vragenlijsten op basis van uitkomsten	50
	Ouders/verwanten	53
10	Ouders/verwanten van verstandelijk gehandicapten	55
10.1	Deelnemende instellingen	55
10.2	Responsoverzicht	56
10.3	Opschoning	56
10.4	Psychometrische analyses	57
10.5	Aanpassing van de vragenlijsten	57
10.6	Potentiële casemixadjusters	61
10.7	Benodigde hoeveelheid respondenten	63
	Literatuur	65
	Bijlage 1 – Evaluatieformulier eerste fase VG	67
	Bijlage 2 – Psychometrische analyses eerste fase VG	69
	Bijlage 3 – Case-mix adjusters, eerste fase VG	85
	Bijlage 4 – Aantal benodigde cliënten, eerste fase VG	89
	Bijlage 5 – Evaluatie eerste fase VG: ambulante vragenlijst	93
	Bijlage 6 – Evaluatie eerste fase VG: vragenlijst dagbesteding	99
	Bijlage 7 – Evaluatie eerste fase VG: vragenlijst wonen	105
	Bijlage 8 – Psychometrische analyses oudervragenlijsten	113

1 Inleiding

De Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft een kwaliteitskader ontwikkeld voor de zorg binnen de gehandicaptensector dat bestaat uit zowel zorginhoudelijke als cliëntgebonden indicatoren. Het ITS heeft in 2008 een project opgestart met als doel het ontwikkelen van een meetinstrument voor de cliëntgebonden indicatoren. Voor de mensen met een verstandelijke beperking (VG), lichamelijke beperkingen (LG) en zintuiglijke beperkingen (ZG) worden aparte meetinstrumenten ontwikkeld. Het huidige rapport bevat de meetverantwoording van de ontwikkeling van het meetinstrument voor de VG-sector.

Bij de ontwikkeling van het meetinstrument is gebruik gemaakt van de kennis die in het veld aanwezig was en van eerdere onderzoeken met soortgelijke instrumenten. Er is bijvoorbeeld gekeken naar de reeds bestaande ervaring en kennis die veldwerkorganisaties Klanq en Perspectief (zie Vilans 2007; Stichting Perspectief 2007; Flikweert, 2007) hebben opgedaan met in de eerder uitgevoerde benchmark. Er zijn gesprekken gehouden met vertegenwoordigers van betrokken partijen, experts en leden van de Stuurgroep en de Projectgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Wat de meetinstrumenten betreft was een belangrijk uitgangspunt het instrument dat in de benchmark is gebruikt (Brandt e.a., 2007). Daarnaast is gekeken naar Ask me, 'Zeg het ons', Kwaliteit van bestaan (Zomerplaaq, 2004) en de IDQOL (De Baaij et al., 2006). Er is ook geput uit eigen ervaringen met het klantervaringsonderzoek 'En wat vind jij?' voor Stichting De Driestroom (Van den Wijngaart en Sombekke, 2007).

Binnen de VG-sector zijn aparte vragenlijsten ontwikkeld voor drie zorgtypen: wonen/24-uurs zorg, dagbesteding en ambulante zorg. Er zijn vragenlijsten ontwikkeld voor volwassen cliënten en vragenlijsten voor ouders/verwanten van volwassen cliënten.

Vanaf augustus-september 2009 zijn er metingen met deze instrumenten gehouden (voor de opzet van het onderzoek zie het tweede hoofdstuk). De vragenlijsten voor de cliënten zijn mondeling afgenomen door ervaren en speciaal getrainde interviewers van KlanQ en Perspectief. Ter ondersteuning is door bureau Beeldwerk van Stichting De Driestroom beeldmateriaal ontwikkeld. De vragenlijsten voor de ouders zijn schriftelijk afgenomen.

De omslag van deze meetverantwoording vermeldt de term 'CE' en niet 'CQ'. Bij de ontwikkeling van het meetinstrument is zoveel mogelijk aangesloten bij het handboek voor de ontwikkeling van CQ-instrumenten van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). De specifieke eisen die de cliënten van de gehandicaptensector stellen aan een klantervaringsinstrument hebben er echter toe geleid dat niet alle richtlijnen uit het handboek volledig zijn gevolgd. Voorlopig heeft het ontwikkelde instrument daarom een CE-index. Uit de evaluatie van de Wetenschappelijke Adviesraad (WAR) van het CKZ moet blijken of het instrument de naam 'CQ' mag dragen.

In deze verantwoording wordt beschreven hoe het veldwerk is georganiseerd, hoe het is verlopen, welke stappen en bewerkingen er in de analyses zijn toegepast en wat de resultaten uit de analyses zijn.

2 Opzet pilot

2.1 Voorgeschiedenis

De pilot bouwt voort op de ervaringen die zijn opgedaan in de benchmark CQ-index die in de sector gehandicaptenzorg is uitgevoerd in 2006/2007. Er is gebruik gemaakt van de rapportages van de uitvoerende organisaties. Daarnaast zijn er gesprekken geweest met vertegenwoordigers van de interviewbureaus die het veldwerk van de benchmark hebben uitgevoerd, en met VGN.

Belangrijke bevindingen waren dat het instrument dient aan te sluiten bij de mogelijkheden van diverse cliëntgroepen in de gehandicaptenzorg: verstandelijk gehandicapten (VG), lichamelijk gehandicapten (LG) en zintuiglijk gehandicapten (ZG). Daarom is voor elke doelgroep een vragenlijst en een passende en bruikbare uitvraagmethodiek ontwikkeld.

Daarnaast zijn er in het begintraject van de pilot vijftien experts geconsulteerd in een emailronde. Dit leidde tot weinig respons. Vervolgens is een expertmeeting gehouden. Om tot een reductie van de vragenlijst te komen, lag bij de expertmeeting de vraag voor om een keuze te maken voor één indicator per domein. Daar bleek echter te weinig draagkracht voor te zijn. Dit heeft geleid tot een alternatief, waarin alle domeinen volledig worden uitgewerkt en waarin achteraf op basis van data wordt gekeken of er reductie mogelijk is.

2.2 Algemene opzet en uitgangspunten

Bij de VG cliëntvragenlijst is een beperkte set vragen voorgelegd aan cliënten, die wel alle relevante domeinen en indicatoren omvat. Volgens de CQ-richtlijnen zijn minimaal drie vragen per indicator nodig. Voor de VG-vragenlijst is hiervan afgeweken. Om een compleet beeld te verkrijgen analoog aan de CQ-vragenlijsten, zijn in de VG-sector ook ouders/verwanten van cliënten bevraagd. Ouder/verzorgers van cliënten kunnen wel over alle domeinen bevraagd worden. Ouders/verwanten zijn niet als proxy gebruikt, zij geven geen oordeel voor of namens de cliënt.

In de VG-sector bestaat de pilot uit twee fasen. Voor de eerste fase van de pilot is een meetinstrument ontwikkeld waarbij gebruik wordt gemaakt van beeldwerk (foto's, pictogrammen) als ondersteuningsmateriaal. In eerste instantie is er een basisvragenlijst gemaakt die alle domeinen en indicatoren van het Kwaliteitskader bevat. De cliëntgebonden indicatorenset beslaat 12 domeinen: zorgafspraken & ondersteuningsplan, zelfbepaling, belangen, lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, interpersoonlijke relaties, participatie/toegang tot de samenleving, materieel welzijn, cliëntveiligheid, kwaliteit medewerkers, en samenhang in zorg & ondersteuning. Voor de verschillende soorten zorgtypen (wonen/24-uursverblijf, dagbesteding, ambulante zorg) gelden respectievelijk 11, 8 en 7 domeinen. Het domein cliëntveiligheid wordt bij geen enkel zorgtype onderscheiden. Dit domein is in overleg met de stuurgroep en projectgroep van het onderzoek wel toegevoegd in de vragenlijsten.

De uitgebreide vragenlijsten zijn getest bij een grote groep cliënten. Op grond van de analyses van de uitkomsten is een ingekorte versie gemaakt. Deze verkorte versie is opnieuw uitgetest in de tweede fase van de pilot.

Bij de ontwikkeling van de uitvraagmethodiek en vragenlijst is uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

- er wordt gebruik gemaakt van eerdere ervaringen en bestaande meetinstrumenten;
- beperking van het aantal vragen is noodzakelijk. Uitgangspunt was dat er maximaal 40 vragen zijn om uitval te voorkomen. Van het totale aantal is een gedeelte gereserveerd voor vragen naar achtergrondkenmerken, c.q. voor het bepalen van de casemixadjusters. De resterende vragen worden gebruikt voor de domeinen en indicatoren van het kwaliteitskader;
- de formulering van vragen en antwoordmogelijkheden moet simpel en eenduidig zijn. Uit evaluaties van interviewers die de allereerste versie van de CQ index voor de gehandicaptenzorg hebben uitgetest, bleek dat mensen met een verstandelijke beperking veel moeite hebben met zowel frequentievragen als belangvragen (Stichting Perspectief, 2007). Belangvragen worden daarom niet gesteld aan de VG-cliënten. Frequentievragen maken wel deel uit van de vragenlijst waarbij maximaal een drie-punts schaal wordt gehanteerd (bijvoorbeeld: altijd-soms-nooit);
- de uitvraagmethodiek is van groot belang. Hierbij is gelet op de vaardigheden van de interviewers, het interviewprotocol en het gebruik van ondersteunend materiaal. Ondersteuning door middel van beeldmateriaal is hierbij essentieel.

Bij het ontwikkelen van de vragenlijst voor ouders, verzorgers en/of wettelijke vertegenwoordigers van VG cliënten is ook uitgegaan van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Daarnaast is gebruik gemaakt van bestaande vragenlijsten uit de benchmark en andere instrumenten waarin de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan wordt gemeten. De te ontwikkelen vragenlijst is uitgetest bij ouders/verwanten van VG-cliënten.

Pilot eerste fase VG

3 Veldwerk eerste fase VG

3.1 Deelnemende instellingen

Bij de opzet van de pilot waren er 14 instellingen die zich hadden aangemeld voor 37 organisatorisch eenheden (oe's). Niet alle instellingen wilden met alle oe's meedoen. Bij alle instellingen is een coördinator aangesteld. Sommige instellingen hadden ook een reserve-coördinator aangewezen. De taak van de coördinator was ervoor te zorgen dat alle fasen van het onderzoek goed zouden worden uitgevoerd. Tevens was hij of zij het aanspreekpunt voor het ITS en voor het interviewbureau. De coördinator kon de diverse onderdelen van het traject door anderen laten uitvoeren.

Om de instellingen goed voor te bereiden op de werkzaamheden die van hen gevraagd zouden worden in de pilot is een instructieboekje gemaakt. Deze instructieboekje is vooraf toegestuurd en op de bijeenkomst doorgenomen met de coördinatoren op het coördinatorenoverleg. Op één na waren alle coördinatoren aanwezig op het overleg.

Tijdens het overleg zijn alle fasen van het veldwerk langsgelopen en zijn onduidelijkheden besproken. Aangegeven is welke oe's zouden deelnemen aan de pilot. De coördinatoren hebben dit na het overleg besproken met de instelling. Eén instelling heeft zich na het coördinatorenoverleg teruggetrokken uit de pilot, omdat zij niet voldoende tijd konden vrijmaken voor de werkzaamheden. Daarvoor in de plaats is een andere instelling gevonden. Deze heeft dus niet deelgenomen aan het coördinatorenoverleg, maar heeft op basis van de instructieboekje en via telefonisch contact de pilot uitgevoerd. Uiteindelijk hebben er 25 oe's meegedaan bij 14 instellingen. Dit zijn zeven oe's van ambulante zorgverlening, zeven oe's dagbesteding en elf oe's voor 24-uurszorg (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1 – Gewenst aantal te interviewen cliënten per deelnemende pilotinstelling

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	Totaal
Instelling 1	0	20	50	70
Instelling 2	0	30	0	30
Instelling 3	50	50	0	100
Instelling 4	50	0	50	100
Instelling 5	50	50	50	150
Instelling 6	0	0	30	30
Instelling 7	0	25	25	50
Instelling 8	15	0	0	15
Instelling 9	50	50	50	150
Instelling 10	30	30	25	85
Instelling 11			50	50
Instelling 12	30	0	50	80
Instelling 13	0	0	40	40
Instelling 14	0	0	50	50
Totaal	275	255	470	1000

Er waren 1000 respondenten nodig voor de pilot. Deze zijn toebedeeld aan de 25 oe's, zodanig dat (indien voldoende cliënten), er 50 cliënten per oe zouden worden bevroegd. Daarbij ook rekening gehouden met het feit dat er drie varianten van de vragenlijst 24-uurszorg waren. Daarom dienden er van dit zorgtype meer cliënten geïnterviewd te worden.

3.2 Verschillende veldwerkfasen

De volgende fasen van het veldwerk zijn in de coördinatoreninstructie doorgesproken met de coördinatoren:

Fase 1: informeren over het onderzoek

Dit is de start van het onderzoek. In deze fase worden directie, medewerkers en cliëntenraad geïnformeerd. Ook dient de coördinator contactpersonen aan te stellen binnen elke organisatorische eenheid waarvan cliënten deelnemen aan het onderzoek.

Fase 2: Steekproeftrekking

Het onderzoek heeft betrekking op cliënten van 18 jaar en ouder. Daarom heeft de coördinator eerst een selectie gemaakt of laten maken van de volwassen cliënten binnen de deelnemende organisatorische eenheden.

Er dienden voor de pilot (maximaal) 50 volwassen cliënten geïnterviewd te worden. Om deze respons te bereiken is ervan uitgegaan dat een bestand van 250 volwassen cliënten nodig was. Sommige oe's bestaan echter uit (veel) meer dan 250 volwassen cliënten. In die gevallen is aan de coördinator gevraagd een aselecte steekproef te trekken. Hiervoor is een formule aangeleverd. De steekproef is in overleg met het ITS getrokken. Het ITS kreeg hiervoor een bestand aangeleverd met de belangrijkste kenmerken van alle volwassen cliënten. Na het trekken van de steekproef ontving het ITS een bestand met de kenmerken van de volwassen cliënten in de steekproef.

Fase 3: Ouders informeren

De ouders of verwanten van de cliënten uit het steekproefbestand dienden te worden geïnformeerd over het feit dat het onderzoek in de instelling werd gehouden, en dat hun kind of verwant zou kunnen worden geïnterviewd. In geval er sprake was van curatele, is om toestemming gevraagd van de curator.

Bij de oe's waar ouders ook uitgenodigd zouden worden voor deelname aan de ouder-vragenlijst, is gevraagd of de ouders bezwaar hadden tegen het doorgeven van hun adres aan het ITS. Voor het informeren van de ouders is een voorbeeldbrief en retourkaart digitaal aan de pilotinstellingen gestuurd. Ook is het voorbeeld opgenomen in de instructiemap.

Fase 4: Inclusie van cliënten

Voor alle cliënten in de steekproef moest worden bepaald of ze konden deelnemen aan de interviews. Hiervoor zijn twee criteria opgesteld:

1. Cliënt heeft een ontwikkelingsniveau van ongeveer een 4-jarige.
Dit wordt geoperationaliseerd door uit te gaan van een IQ van 35-90 (matige verstandelijke beperking tot zwakbegaafd). Dit betekent dat de cliënt de vragen moet kunnen begrijpen en in staat moet zijn tot een zinvol en relevant antwoord op de vraag.
2. Cliënt is in staat tot communicatie.
Dit houdt in dat de cliënt moet kunnen begrijpen wat de interviewer zegt en vervolgens zijn of haar mening duidelijk kan maken aan de interviewer (op welke wijze dan ook). De interviewer kan beeldmateriaal inzetten om de vraag te verduidelijken (naast een mondelinge toelichting). De cliënt kan ook beeldmateriaal gebruiken om antwoord te geven. De cliënt kan hierbij ook andere hulpmiddelen nodig hebben. De instelling dient te zorgen dat de hulpmiddelen die in de instelling gebruikt worden, beschikbaar zijn op het moment van het interview.

Fase 5: Plannen van de gesprekken

In deze fase worden cliënten om toestemming gevraagd voor deelname aan een interview en wordt afgesproken wanneer het interview plaats zal vinden. Dit gaat in overleg met het interviewbureau. Het interviewbureau geeft aan op welke dagen er interviewers beschikbaar zijn. De informatie over de datum, de tijd en de locatie van de afspraak worden geregistreerd op het planningsschema. Hiervoor is in overleg met de interviewbureaus een schema opgesteld. Er wordt bijgehouden welke cliënten niet willen deelnemen.

Voor het informeren van de cliënten is een informatiefolder gemaakt en een poster om in de instelling op te hangen.

Fase 6: Faciliteren van het veldwerk

De coördinator of een medewerker van de betreffende locatie heeft de interviewers ontvangen op de dagen dat de interviews plaatsvonden.

Fase 7: Evaluatie

Na afloop van het hele traject is een evaluatiebijeenkomst gehouden met de coördinatoren van de pilotinstellingen. Ook is digitaal een evaluatieformulier rondgestuurd.

3.3 Respons

Uiteindelijk zijn er 870 vragenlijsten binnengekomen. Hiervan zijn er 55 non-respons. Er zijn 764 bruikbare vragenlijsten voor de analyses overgebleven (zie tabel 3). Er is dus bijna een kwart van de beoogde respons niet gerealiseerd. Belangrijke uitval is ontstaan bij de instelling die expliciet om toestemming heeft gevraagd (ruim 42% niet gerealiseerd). Daarnaast is bij de ambulante cliënten slechts twee derde van de beoogde interviews gerealiseerd. Dit is deels bij dezelfde instelling, en deels bij twee andere instellingen waar het om andere redenen lastig bleek om ambulante cliënten te interviewen.

Tabel 3.3 – Feitelijk aantal geïnterviewde cliënten per deelnemende pilotinstelling

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	Totaal
Instelling 1		16	34	50
Instelling 2		23		23
Instelling 3	40	41		81
Instelling 4	42		45	87
Instelling 5	22	28	36	86
Instelling 6			18	18
Instelling 7		27	19	46
Instelling 8	13			13
Instelling 9	18	40	41	99
Instelling 10	29	29	24	82
Instelling 11			43	43
Instelling 12	6		45	51
Instelling 13			40	40
Instelling 14			45	45
Totaal	170	204	390	764

Bij de vragenlijsten voor de 24-uurszorg zijn vrijwel evenveel respondenten van elk van de drie versies van de vragenlijst. Voor elke vragenlijst zijn er ongeveer 120 cliënten bevraagd.

Tabel 3.4 laat zien welke reden een rol speelden bij de non-respons. Vaak blijken ambulante cliënten niet aanwezig te zijn op de afspraak. Bij dagbesteding en wonen blijkt dat cliënten op het moment van interview vaak geen zin (meer) hebben.

Tabel 3.4 – Reden non-respons, in aantallen en percentages

Reden non-respons (%)	ambulant N=17	dagbesteding N=11	wonen N=25
cliënt is tweemaal niet aanwezig op afspraak	41,2		
cliënt heeft moeite met oefenvragen en wil niet doorgaan			
cliënt wil niet meer meewerken (geen zin)	35,3	45,5	44,0
cliënt weet nergens van			12,0
cliënt behoort niet tot de doelgroep			8,0
cliënt voelt zich niet lekker of is te moe			4,0
cliënt heeft geen tijd	11,8	9,1	4,0
anders	29,4	54,5	48,0

Tabel 3.5 – Achtergrondkenmerken geïnterviewde cliënten VG, in aantallen en kolompercentages

		alle instellingen (ambulant)	alle instellingen (dagbesteding)	alle instellingen (wonen)	totaal (%)	totaal (N)
Geslacht	man	50,3	40,1	55,8	50,3	372
	vrouw	49,7	59,9	44,2	49,7	367
	totaal*					739
Leeftijd	18 – 24 jaar	8,1	18,2	21,6	17,8	133
	25 – 34 jaar	18,8	26,6	20,5	21,8	163
	35 – 44 jaar	27,5	21,2	15,1	19,4	145
	45 – 54 jaar	22,5	19,7	17,4	19,1	143
	55 – 64 jaar	14,4	8,4	14,8	13,0	97
	65 jaar en ouder	8,8	5,9	10,7	9,0	67
	totaal*					748
Aard beperking	zwakbegaafd	17,3	10,5	8,7	10,5	54
	licht verstandelijk beperking	65,3	54,6	36,6	45,7	236
	matige verst. beperking	6,7	35,0	49,7	39,3	203
	anders			1,7	1,0	8
	onbekend			1,0	0,6	15
	totaal*					516
Andere beperking of aandoening#	geen	29,4	30,5	30,4	30,2	226
	autisme verwante stoornis	5,6	7,9	10,9	9,0	67
	ADHD/ADD					
	ernstige gedragsproblemen	1,3		2,3	1,5	11
	psychische stoornis	3,8	3,5	6,8	5,2	39
	lichamelijke handicap	6,9	10,8	6,2	7,6	57
	slechthorendheid	1,9	6,4	7,0	5,8	43
	slechtziendheid	3,8	5,9	3,6	4,3	32
	dementie			0,5	0,3	2
	spraakstoornis	0,6	6,4	4,4	4,1	31
	anders	11,9	13,8	20,8	17,0	80
	totaal*					748*
Opleidingsniveau	geen opleiding	6,7	4,6	9,1	7,4	49
	lager onderwijs	41,8	67,6	44,4	50,1	331
	lager of voorb. beroepsonderwijs	26,1	7,4	10,3	12,7	84
	middelb. alg. voortgezet onderwijs	6,0	0,6	4,6	3,8	25
	middelb. beroeps- en	0,8	0,6	0,6	0,6	4
	beroepsbegeleidend onderwijs					
	anders	14,9	17,6	23,9	20,4	135
onbekend	3,7	1,7	7,1	5,0	33	
	totaal*					661*
Soort woonvorm	ambulant					
	zelfstandig (eigen woning/flat)	68,5				98
	woont met partner (en kinderen)	18,2				26
	woont bij ouder(s) of familie	4,2				6
	anders,	9,1				13
	totaal*					143*

		alle instel- lingen (ambulant)	alle instel- lingen (dagbeste- ding)	alle instel- lingen (wonen)	totaal (%)	totaal (N)
Soort woonvorm	woont in een woonvorm van betref- fende instelling		37,6			68
dagbesteding	woont in een woonvorm van een andere instelling		22,7			41
	woont zelfstandig (eigen wo- ning/flat)		11,6			21
	woont met partner (en kinderen)		0,6			1
	woont bij ouder(s) of familie		24,9			45
	anders		2,8			5
	totaal*					181*
Soort woonvorm	zelfstandige woonruimte (ruimte is eigendom instelling)			7,5		27
Wonen	zelfstandige woonruimte (apparte- ment; in gebouw waar ook andere cliënten wonen)			29,1		104
	kleine woonvorm in woonwijk (GVT, sociowoning)			36,9		132
	woning/woongroep op terrein van de instelling			17,0		61
	anders			9,5		34
	totaal*					358*
Bezigheden overdag#	verblijf op woonvorm	32,5	9,9	23,9	21,9	164
	dagbesteding	10,6	79,3	52,2	50,7	379
	opleiding of scholing	4,4	0,5	5,7	4,0	30
	betaald werk	26,3	3,9	13,0	13,4	100
	vrijwilligerswerk	9,4	4,9	3,6	5,2	39
	therapie/behandeling	3,1	2,0	1,0	1,7	13
	anders	28,8	13,3	14,8	17,4	130
onbekend			0,3	0,1	1	
	totaal*					748*

Meerdere antwoorden mogelijk: percentages kunnen tot hoger dan 100 procent optellen.

* Aantallen kunnen verschillen wegens ontbrekende waarden in de data (missing values).

4 Opschoning

In dit hoofdstuk wordt de opschoning van de data beschreven.

De interviewers stuurde alle interviews van een dag naar het ITS. Daar werden alle binnengekomen vragenlijsten gecontroleerd. Gecheckt werd:

- behoort deze cliënt tot de geselecteerde groep;
- is het een respons of non-respons vragenlijst (lege vragenlijsten).

De vragenlijsten zijn vervolgens handmatig ingevoerd via een invoerscherm.

- Check op ongeldige codes

De dataset die resulteerde kan in principe geen afwijkende codes bevatten. Voor zover door de interviewers ongeldige codes zijn ingevuld is hiervoor de code '9' gebruikt. Aan de hand van de opmerkingen hierbij is achteraf gecheckt of het antwoord te herleiden is tot een van de geldige antwoorden. Zo niet, dan werd hier een (herkenbare) missing waarde aan toegekend.

- Verwijderen van cases waarbij alleen oefenvragen zijn beantwoord

De interviewers hebben de richtlijn meegekregen om aan de hand van de oefenvragen te checken of cliënten in staat waren de inhoudelijke vragen uit de vragenlijst te beantwoorden. Als besloten werd het interview te houden, werden alle vragen doorgenomen, ook als er (meerdere) vragen niet beantwoord konden worden. Het onderzoek werd alleen afgebroken als de cliënt zelf wilde stoppen, of als de cliënt ongeconcentreerd of overstuur was.

Door deze wijze kan het voorkomen dat er (deels) ontbrekende antwoorden zijn. Daarom zijn alleen die cliënten uit de analyses gelaten die alleen de oefenvragen hebben beantwoord.

5 Psychometrische analyses

De geschoonde data zijn gebruikt om de psychometrische analyses te doen. Hierbij is het handboek voor de CQ-index gevolgd. De psychometrische analyses zijn uitgevoerd voor de 'domeinvragen', de vragen die een indicator zijn voor een domein uit het kwaliteitskader. De oefenvragen (voor zover ze niet tot een domein hoorden) zijn niet meegenomen in de analyses. Achtereenvolgens zijn uitgevoerd:

- aantal missings;
- scheefheid;
- interitem correlatie;
- factoranalyses;
- schaalconstructies.

Daaraan zijn voor de pilot toegevoegd een analyse van de scores op problemen met:

- beeldmateriaal;
- sociaal wenselijkheid;
- begrip van de vragen;
- emotioneel welbevinden.

- Aantal missings

Indien het aantal missings > 10% was, is de vraag verwijderd uit de analyse, tenzij het een 'routingvraag' was, een vraag dus die bedoeld is om de groep te selecteren waarvoor de volgende vraag/vragen relevant zijn.

- Scheefheid

Vragen zijn problematisch indien respondenten in meer dan 90% van gevallen dezelfde antwoorden hebben gegeven.

- Interitemcorrelatie

Voor de domeinvragen (ervaringsvragen, probleemvragen, algemene waarderingsvragen en screenervragen) is paarsgewijs de Pearson correlatiecoëfficiënten gekeken. Een correlatie van 0,7 of meer is verdacht, bij een correlatie groter of gelijk aan 0,85 werd 1 van de 2 items verwijderd.

- Factoranalyses

Voor alle domeinen is gecheckt of de bijbehorende vragen volgens een factoranalyse te herleiden waren tot een of enkele factoren. Voorafgaand aan de factoranalyse is met de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy Significante en met Barlett's test of sphericity getoetst of er sprake kon zijn van factoren ($KMO \geq 0,60$, Barlett's test $p < 0,05$).

De factoranalyse is uitgevoerd als een principal components analyse (PCA) met oblique rotatie. Het aantal factoren is gebaseerd op de Kaiser normalisation (aantal factoren met eigenwaarde ≥ 1). De variabelen met een factorlading $> 0,3$ zijn meegenomen.

- Betrouwbaarheidsanalyses/ schalen

Voor de betrouwbaarheidsanalyses is Cronbach's alpha gebruikt. Indien deze alpha $> 0,6$ dan is er sprake van een schaal. Een variabele is verwijderd uit de schaal als de item totaal correlatie (ITC) $\leq 0,4$ en/of als Cronbach's alpha toeneemt na verwijdering van het item.

- Beeldmateriaal, sociaal wenselijke antwoorden, begrip, emotionele welbevinden

Als onderdeel van de pilot zijn bij elke vraag in de vragenlijst vier blokjes toegevoegd. De interviewers zijn geïnstrueerd om deze blokjes aan te kruisen als zich problemen voordoen met het beeldmateriaal (blokje 'PI', pictogrammen), sociaal wenselijke antwoorden (blokje 'SW'), begrip van de vraag (blokje 'BE') en emotionele reactie (blokje 'EW'). Als er op een (of meerdere) van deze vier aspecten bij meer dan tien procent van de respondenten problemen waren, is de variabelen niet verder geanalyseerd. Deze vragen zijn verwijderd of gewijzigd in de vragenlijst voor de tweede fase van de pilot.

- A- en B-vragen

Voor vragen waarin lastige onderwerpen aan de orde komen, zijn twee formuleringen gegeven, een a-vraag en een b-vraag. Het achterliggende principe hierbij is dat de vraag zoveel mogelijk uniform wordt gesteld door de interviewers. De vraag wordt volgens het 'tweetraps-principe' gesteld (Meetprotocol, ITS 2010). De interviewer stelt de a-vraag. Als deze niet direct duidelijk is, wordt de vraag toegelicht met het beeldmateriaal. Als dit niet tot een duidelijk antwoord leidt, wordt de b-vraag gesteld en kunnen de antwoorden verduidelijkt worden met het beeldmateriaal. Op deze wijze is ervoor gezorgd dat de toelichting bij de vragen zo min mogelijk afhankelijk is van de individuele interviewer. De b-vraag is een eenvoudiger versie van de vraag, die in principe slechts een keuze tussen twee alternatieven vraagt aan de respondent.

Als er vaak gebruik is gemaakt van de b-vraag duidt dit erop dat de a-vraag (te) moeilijk is geformuleerd. Deze resultaten zijn gebruikt om te komen tot een aangepaste vragenlijst voor de tweede fase van het onderzoek onder verstandelijk gehandicapten.

- Verwijderen of handhaven van variabelen

Variabelen die een hoge non-respons hadden, scheef waren, hoog correleerden zijn uit de analyses verwijderd. Ook is bij een van de instellingen een zorgtype niet geanalyseerd en gerapporteerd, omdat er minder dan tien (nl. 6) respondenten waren.

In een aantal gevallen zijn vragen gehandhaafd als er sprake was van:

1. Relatief hoge score op belangvraag.
2. Cronbach's alpha wordt $< 0,7$ door verwijdering van het item.

In bijlage 2 worden de resultaten van de psychometrische analyses per zorgtype gepresenteerd.

6 Casemix adjusters en discriminerend vermogen

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van de testen op het discriminerend vermogen (met multilevel-analyses) en de case-mix adjusters.

6.1 Casemix adjusters

Voor de test op het discriminerend vermogen zijn volgens de CQ-richtlijnen ten minste twintig zorgaanbieders nodig. Voor de pilot hebben zich totaal veertien zorgaanbieders gemeld die deelnamen met 23 organisatorische eenheden. Niet alle zorgaanbieders bieden alle zorgtypes aan en sommige zorgaanbieders hebben ervoor gekozen om alleen voor een of enkele zorgtypes in de pilot te participeren. Bovendien is er voor elk zorgtype een afzonderlijke vragenlijst opgesteld. Dit betekent dat er per zorgtype minder dan twintig organisatorische eenheden waren voor de analyses (zie hoofdstuk 3, tabel 3.3). De testen op discriminerend vermogen zijn daarom indicatief. Het is aan te bevelen om de testen te herhalen als er gegevens van meer instellingen beschikbaar zijn, in een voortdurend proces van verbetering van het instrument.

Op basis van deze aantallen respondenten zijn multilevelanalyses uitgevoerd. Voor de afzonderlijke zorgtypes is eerst een 0-model toegepast. Dat is het model zonder verklarende variabelen. Op basis van de vergelijking met de likelihood-ratio toets ten opzichte van het lineaire model, kan worden bepaald of er sprake is van een multilevel situatie. De waarde van de toetsingsgrootte (χ^2) wordt in tabel 6.2 gepresenteerd, evenals de ICC. Indien $p \leq 0,05$ is er sprake van een multilevelsituatie. In dat geval vertonen de analyse-eenheden (in dit geval de cliënten) binnen instellingen overeenkomsten die samenhangen met het feit dat ze cliënt zijn bij dezelfde instelling.

Tabel 6.1 – Achtergrondvariabelen die als potentiële case-mixadjusters zijn getoetst

	ambulant	dagbesteding	wonen
geslacht	X	X *	X
leeftijd	X	X *	X *
verstandelijke beperking (3 dummies)	X *	X *	X *
afkomst	X	X	X
andere beperking	X	X *	X *
opleiding	X	X *	X
woonomstandigheden	X *	X *	
frequentie bezoek dagcentrum		X	
type dagcentrum		X	
bel. bezigheden		X	X *
			(wel of geen dagbesteding)
woonvorm			X *
aantal medebewoners			X
duur verblijf			X

* feitelijke case-mix adjuster

Vervolgens is voor alle variabelen een multilevelanalyse uitgevoerd waarin alle achtergrondvariabelen als mogelijke case-mix adjusters zijn toegevoegd. Op basis van de mate waarin de achtergrondvariabelen significant waren, is gekozen voor de case-mix adjusters die bij de meeste variabelen een significante invloed op de uitkomsten hadden (zie bijlage 3 voor de uitgebreide resultaten). Hiermee is tenslotte nogmaals de multilevelanalyse uitgevoerd. Deze wordt weergegeven in de laatste twee kolommen van tabellen 6.2, 6.3 en 6.4. De achtergrondvariabelen die als potentiële casemix adjusters zijn getoetst staan in tabel 6.1. De achtergrondvariabelen waar een * achter staat zijn de feitelijke case-mixadjusters die in model 1 zijn toegepast.

Tabel 6.2 – Multilevel resultaten, ambulante zorg

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		ICC	χ^2	ICC	χ^2
Zorgafspraken	Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	0	g.c.	0	0,0
	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	0	g.c.	0	0,0
	Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	0	g.c.	0	0,0
	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	0	g.c.	0	0,0
	Schaal Zorgafspraken	0	g.c.	0	0,0
Zelfbepaling	Mag u zelf weten welke nieuwe dingen u wilt leren?	0,04	0,8	0,0	0,0
Belangen	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	0,07	4,4 *	0,09	4,5 *
	Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?	0,13	12,7 *	0,11	5,1 *
Lichamelijk welzijn	Zorgen de ambulant begeleiders voor u als u ziek bent?	0,18	18,0 *	0,15	11,2 *
Psychisch welbevinden	Luisteren de ambulant begeleiders naar u?	0,05	0,9	0	0,0
	Leggen de ambulant begeleiders dingen goed uit?	0	g.c.	0	0,0
	Houden de ambulant begeleiders zich aan de afspraken?	0,34	25,2 *	0,38	22,2 *
	Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	0	g.c.	0	0,0
	Schaal psychisch welbevinden	0,03	0,33	0	0,0
Persoonlijke ontwikkeling	Helpen de ambulant begeleiders u goed bij uw problemen/ beperkingen?	0,00	0,00	0,00	0,09
Veiligheid	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	0,02	0,39	0,02	0,58
Kwaliteit medewerkers	Vindt u de begeleiders goed?	0,04	0,9	0,05	0,8
	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	0,01	0,0	0,06	1,0
Samenhang in de zorg	Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?	0	g.c.	0,04	2,1
	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?	0	g.c.	0	0,0

g.c.: geen convergentie bereikt

Tabel 6.3 – Multilevel resultaten, dagbesteding

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		ICC	χ^2	ICC	χ^2
Zorgafspraken	<i>Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?</i>	0	g.c.	0,01	0,5
	<i>Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?</i>	0,0	0,004	0,04	0,4
	<i>Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?</i>	0,0	0,01	0,03	0,1
	<i>Hoe vindt u de afspraken over de hulp?</i>	0,02	0,62	0,05	0,8
	<i>Schaal zorgafspraken</i>	0,01	0,11	0,05	0,6
Zelfbepaling	<i>Mag u zelf weten op welke dagen u naar <naam dagcentrum> gaat?</i>	0,10	7,0 *	0,11	2,9 *
	<i>Mag u zelf weten wat u op <naam dagcentrum> doet?</i>	0,09	7,3 *	0,09	2,6 *
Belangen	<i>Praten de begeleiders met u over de regels hier op <naam dagcentrum>?</i>	0,05	4,3 *	0,04	0,2
	<i>Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?</i>	0,01	0,38	0,04	2,7*
	<i>Schaal belangen</i>	0,02	1,35	0,02	0,0
Lichamelijk welzijn	<i>Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent op het dagcentrum?</i>	0,02	0,70	0,03	7,7 *
Psychisch welbevinden	<i>Vindt u het fijn om hier op <naam dagcentrum> ?</i>	0	g.c.	0	0,3
	<i>Luisteren de begeleiders naar u?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Leggen de begeleiders dingen goed uit?</i>	0	g.c.	0	0,0
	<i>Houden de begeleiders zich aan de afspraken?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?</i>	0	g.c.	0	0,1
	<i>Schaal psychisch welbevinden</i>	0,01	0,18	0	1,0
Persoonlijke ontwikkeling	<i>Kunt u ook andere dingen doen op <naam dagcentrum>?</i>	0,07	6,01 *	0,02	0,0
	<i>Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Leert u nieuwe dingen op <naam dagcentrum>?</i>	0,01	0,23	0	0,1
	<i>Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?</i>	0,05	2,76 (*)	0,04	0,3
Veiligheid	<i>Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten of ongewenste aanrakingen?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Zijn er bewoners waar u bang voor bent?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Is er een begeleider waar u bang voor bent?</i>	0	g.c.	0	g.c.
Kwaliteit medewerkers	<i>Vindt u de begeleiders goed?</i>	0	0,0	0	1,4
	<i>Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?</i>	0,06	5,07 *	0,06	0,4
Samenhang in de zorg	<i>Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?</i>	0	g.c.	0	g.c.
	<i>Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?</i>	0	g.c.	0	g.c.

g.c.: geen convergentie bereikt

Tabel 6.4 – Multilevel resultaten, 24-uurszorg/wonen

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		ICC	χ^2	ICC	χ^2
Zorgafspraken	Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	0,02	1,35	0,02	0,5
	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	0,04	2,78 (*)	0,02	0,4
	Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	0,05	3,62 *	0,04	2,1
	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	0,07	6,15 *	0,05	2,2
Zelfbepaling	Mag u zelf weten hoe laat u naar bed gaat 's avonds?	0,15	20,99 *	0,11	7,8 *
	Mag u zelf weten hoe laat u eet?	0	g.c.	0	g.c.
	Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?	0	g.c.	0	g.c.
	Heeft u uw eigen kamer zelf ingericht?	0,04	2,26 *	0	g.c.
Belangen	Praten de begeleiders met u over de regels hier in huis?	0,02	0,64	0	0,0
	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	0,01	0,09	0,01	0,2
	Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?	0,08	4,93 *	0,06	1,7
	Schaal belangen	0	g.c.	0	g.c.
Lichamelijk welzijn	Is het eten lekker op <naam woonvorm>?	0,0	g.c.	0	g.c.
	Gaat u wel eens wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	-	g.c.	0	g.c.
	Helpen de begeleiders u als u wilt gaan wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	0,08	8,5 *	0,05	2,5
	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent?	0,03	0,88	0,01	0,1
	Heeft u hulp nodig bij het wassen en aankleden?	0,01	0,31	0	0,1
	Helpen de begeleiders u goed bij het wassen en aankleden?	0	g.c.	0	g.c.
	Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken?	0	g.c.	0	g.c.
	Helpen de begeleiders u goed bij het eten en drinken?	0	g.c.	0	g.c.
	Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan?	0	g.c.	0	g.c.
	Moet u lang wachten als een begeleider u helpt bij het naar de WC gaan?	0	g.c.	0	g.c.
Psychisch welbevinden	Vindt u het fijn om hier op <naam woonvorm> te wonen?	0,14	0,00	0,02	0,5
	Luisteren de begeleiders naar u?	0,05	4,37 *	0,10	9,5 *
	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	0,01	0,44	0,04	2,4
	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	0,0	0,02	0,01	0,1
	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	0,03	1,70	0,05	3,0 *
	Schaal psychisch welbevinden	0,05	3,72 *	0,09	8,7 *
Persoonlijke ontwikkeling	Wat doet u 's avonds en in het weekend?				
	Kunt u ook andere dingen doen 's avonds of in het weekend?	0,0	0,06	0	g.c.
	Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	0,08	5,93 *	0,08	5,2 *
	Leert u nieuwe dingen op <naam woonvorm>?	0,08	7,96 *	0,04	1,8
	Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	0,01	0,16	0,01	0,1
Schaal persoonlijke ontwikkeling	0,04	1,65	0,02	0,4	
Sociale relaties	Woont u alleen of met andere cliënten samen?	0,08	12,33 *	0	0,9
	Heeft u wel eens ruzie in huis?	0,01	0,43	0	g.c.
	Helpen de begeleiders u om de ruzie op te lossen?	0,01	0,56	0	g.c.
	Ziet u uw familie wel eens of bellen jullie elkaar?	0,03	1,88	0,03	1,4
	Helpen de begeleiders u goed als u bij uw familie op bezoek wilt gaan of iemand wilt bellen	0,06	7,12	0,09	9,2 *
	Heeft u vrienden of vriendinnen?	0	g.c.	0	g.c.
	Helpen de begeleiders u als u bij uw vrienden of vriendinnen op bezoek wilt gaan of een vriend wilt bellen?	0,05	4,44 *	0,03	0,9

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		ICC	χ^2	ICC	χ^2
	Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen?	0,05	4,13 *	0,11	8,7 *
	Praat u wel eens met een begeleider over verliefd zijn? Of over zoenen en vrijen?	0,14	15,64 *	0,10	6,1 *
Participatie	Maakt u uitstapjes naar bijvoorbeeld de stad, de film of een pretpark?	0,04	3,32 *	0,02	0,6
	Helpen de begeleiders u als u een uitstapje wilt maken?	0,00	0,00	0,02	0,9
Materieel welzijn	Is uw kamer groot genoeg?	0	g.c.	0	g.c.
	Kloppen of bellen mensen eerst als ze uw kamer binnen komen?	0,04	3,84 *	0,05	3,1 *
Veiligheid	Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten of ongewenste aanrakingen?	0,02	0,91	0,03	0,9
	Zijn er bewoners waar u bang voor bent?	0,05	3,42 *	0	g.c.
	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	0	g.c.	0	g.c.
Kwaliteit medewerkers	Hoe heten uw begeleiders? Vindt u de begeleiders goed?	0,03	1,71	0,06	3,9 *
	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	0,08	7,66 *	0,06	2,9 *
Samenhang in de zorg	Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?	0	0,00	0	g.c.
	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?	0	0,00	0	g.c.

g.c.: geen convergentie bereikt

6.2 Test op discriminerend vermogen

Met behulp van de gemiddelden en standaarddeviaties van de gecorrigeerde scores uit de multilevelanalyses, is bepaald welke indicatoren significante verschillen laten zien tussen instellingen.

In de grafieken 1 tot en met 4 worden de resultaten gepresenteerd van de instellingen waarvan ambulante cliënten zijn bevraagd. Dit gebeurt alleen voor de indicatoren waarvoor er significante verschillen zijn geconstateerd tussen instellingen (de vraag discrimineert tussen instellingen). We hebben de gegevens van de instellingen geanonimiseerd.

De rode onderbroken lijn geeft het gemiddelde van alle instellingen weer. Als de verticale lijn van een instelling in zijn geheel boven de rode lijn ligt, scoort deze instelling op dit kenmerk significant hoger dan de andere instellingen. Als de lijn van deze instelling eronder ligt, scoort deze instelling significant lager.

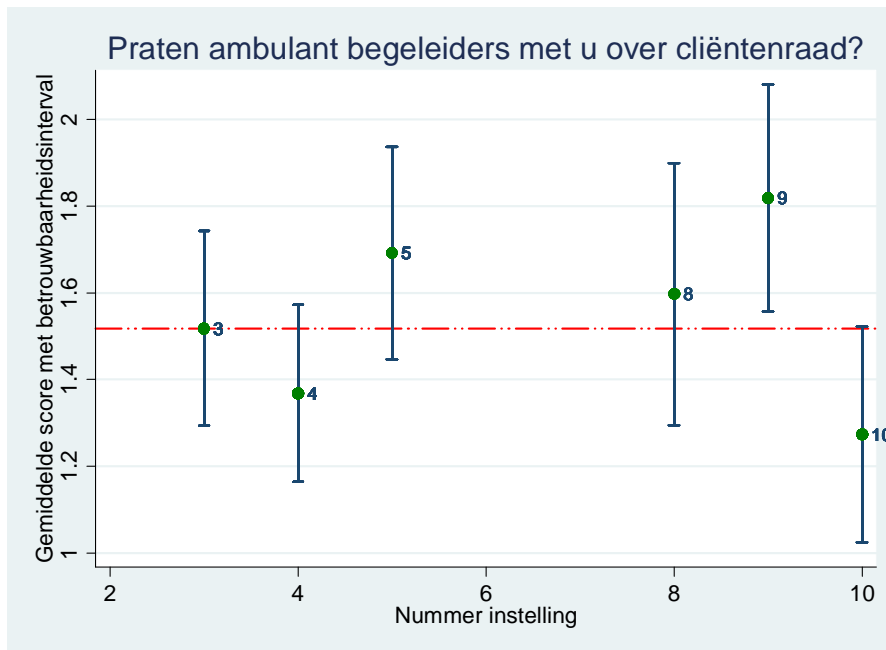
Er zijn zes instellingen waarvoor analyses zijn gedaan voor het zorgtype ambulante. Er zijn zes instellingen die hebben meegedaan met zorgtype ambulante. Er zijn vier kenmerken die significante verschillen laten zien tussen instellingen.

- Instelling 4 scoort significant lager op de zorg voor ambulante cliënten die ziek zijn.
- Instelling 5 scoort significant hoger op de zorg voor ambulante cliënten die ziek zijn.

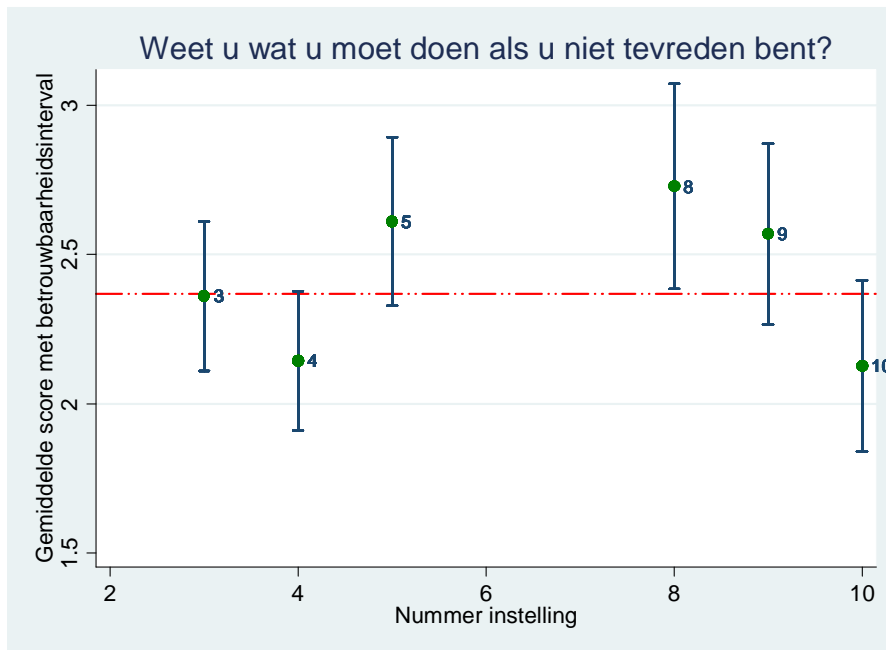
- Instelling 8 scoort bij de cliënten significant hoger op het kenmerk: wat te doen als u niet tevreden bent.
- Instelling 8 scoort bij de cliënten significant lager op het kenmerk: houden de begeleiders zich aan de afspraken.
- Instelling 9 scoort bij de cliënten significant hoger op het kenmerk: met de ambulante begeleiders praten over de cliëntenraad.

Dit betekent dat het bij instelling 4 minder vaak dan bij andere pilotinstellingen hulp wordt geboden aan ambulante cliënten die ziek zijn. Bij instelling 5 komt het relatief minder vaak voor dat er cliënten ziek zijn. Verder geven cliënten vaker dan bij andere pilotinstellingen aan dat ze bij ziekte geholpen worden door de ambulante begeleiders. De cliënten van instelling 8 weten vaker dan bij de andere pilotinstellingen wat ze moeten doen als ze niet tevreden zijn. Verder houden de begeleiders van instelling 8 zich volgens de cliënten minder vaak dan bij de andere pilotinstellingen aan de afspraken. Bij instelling 9 tenslotte praten de ambulante begeleiders volgens de cliënten vaker met hen over de cliëntenraad dan bij de andere pilotinstellingen.

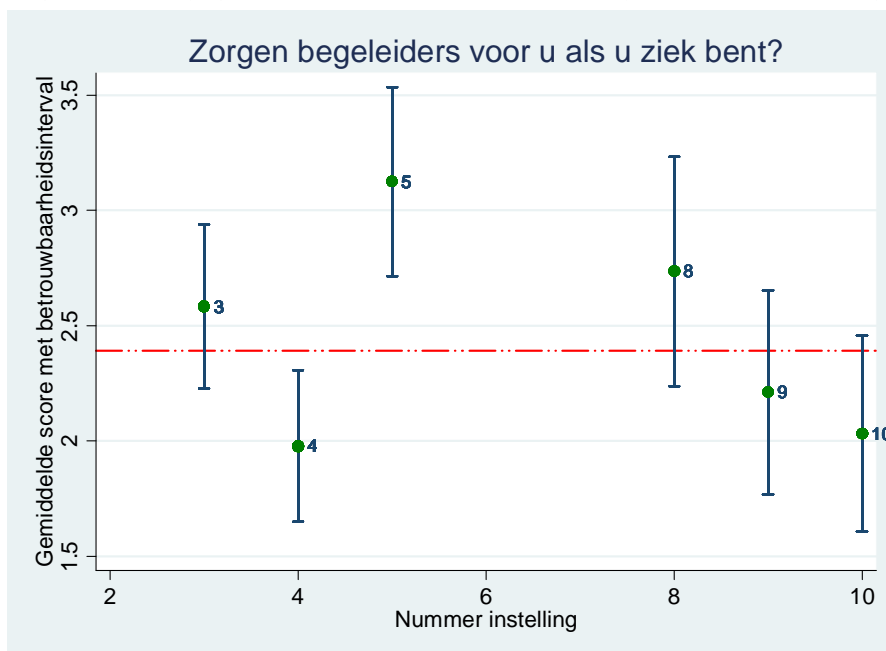
Grafiek 6.1 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: cliëntenraad



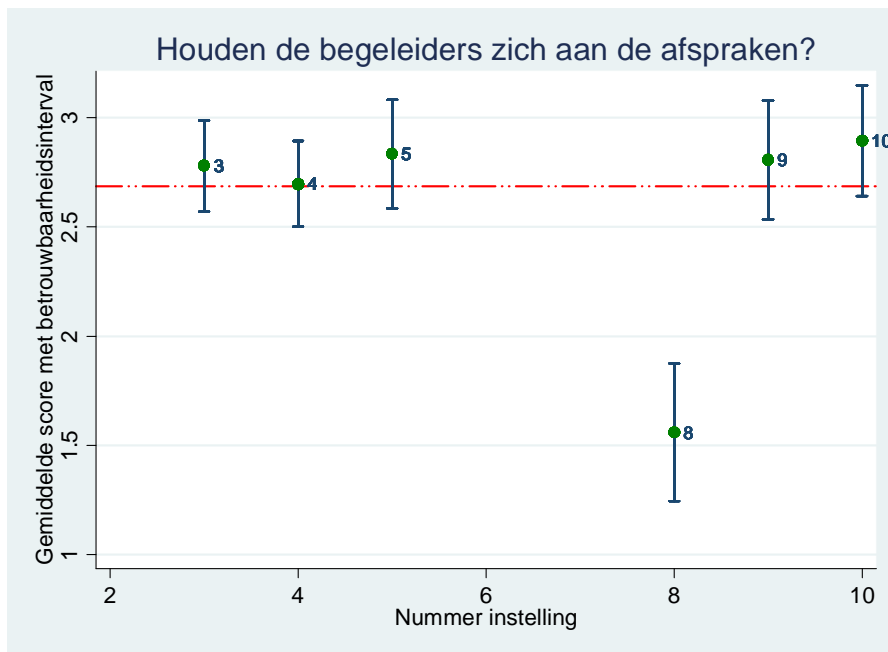
Grafiek 6.2 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: wat doen als men niet tevreden is



Grafiek 6.3 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: hulp bij ziekte



Grafiek 6.4 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk:afspraken

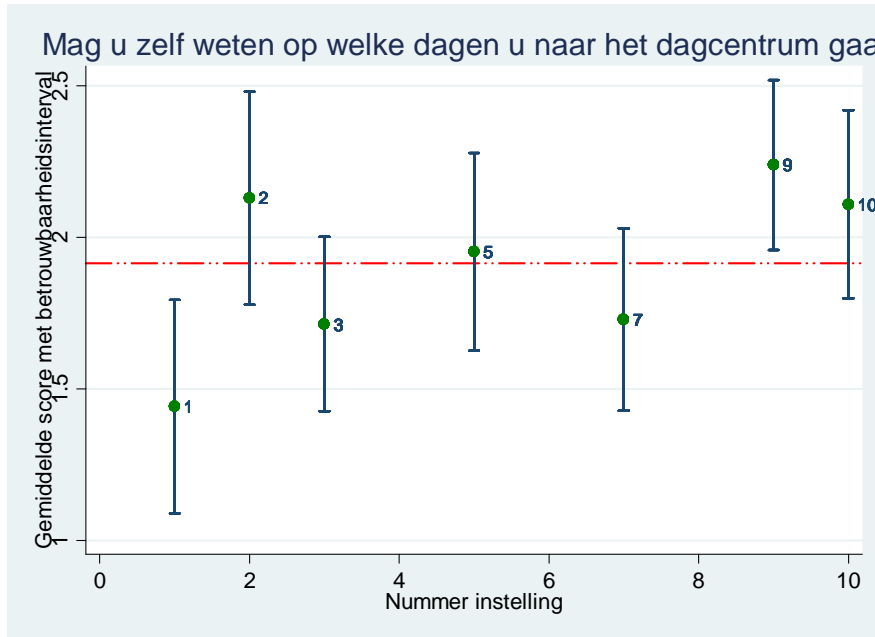


Voor het zorgtype dagbesteding zijn er twee indicatoren waarop significante verschillen tussen instellingen zijn, zie de grafieken 5 en 6.

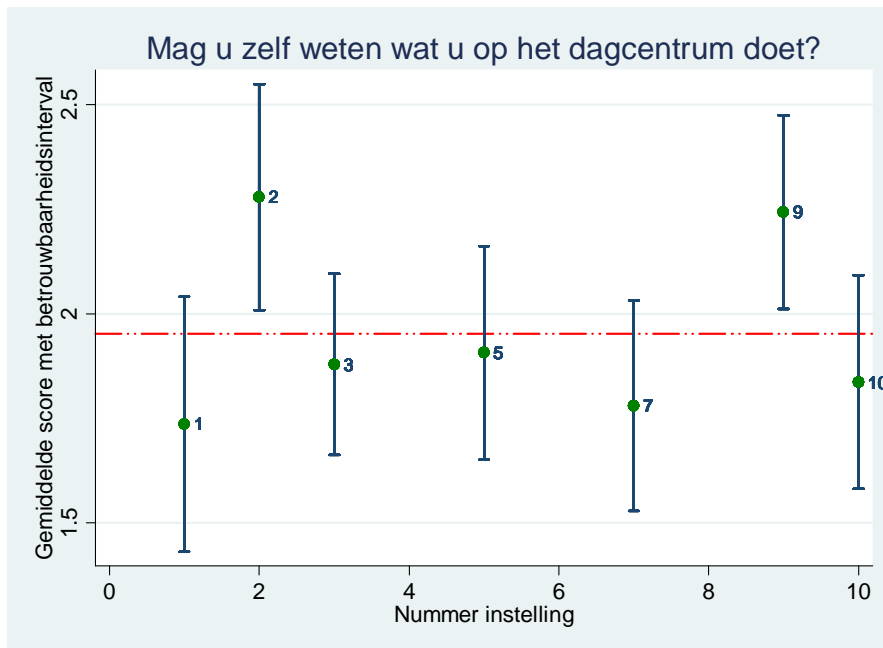
- Instelling 1 scoort significant lager op: zelf weten op welke dagen de cliënt naar het dagcentrum gaat.
- Instelling 9 scoort significant hoger op: zelf weten op welke dagen de cliënt naar het dagcentrum gaat.
- Instelling 2 en 9 scoren significant hoger op: zelf weten wat de cliënt op het dagcentrum doet.

Dit betekent dat cliënten bij instelling 1 minder vaak dan bij andere pilotinstellingen zelf kunnen bepalen op welke dagen ze naar het dagcentrum gaan. Bij instelling 9 kunnen ze juist vaker dan bij andere pilotinstellingen zelf bepalen op welke dagen ze naar het dagcentrum gaan. Bij instelling 2 en 9 mogen de cliënten meer dan bij de andere pilotinstellingen zelf bepalen wat zij op het dagcentrum doen. Op de overige kenmerken scoort geen van de instellingen significant hoger of lager dan gemiddeld.

Grafiek 6.5 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: zelf bepalen op welke dagen cliënt naar het dagcentrum gaat



Grafiek 6.6 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: zelf bepalen wat cliënt op het dagcentrum doet



Bij de 24-uurszorg zijn er 11 instellingen waarvan de gegevens geanalyseerd konden worden. In totaal zijn er zeven kenmerken waarop significante verschillen tussen instellingen gevonden zijn.

- Instelling 1 en 12 scoren significant hoger op: helpen bij bezoek aan of bellen met familie.
- Instelling 5 scoort significant lager op: helpen bij bezoek aan of bellen met familie.
- Instellingen 1 en 11 scoren significant hoger op de hulp bij het maken van nieuwe vrienden.
- Instelling 4 scoort significant lager op: praten over verliefd zijn.
- Instelling 11 scoort significant hoger op praten over verliefd zijn.
- Instelling 7 scoort significant lager op het zelf kunnen bepalen hoe laat men naar bed gaat.
- De instellingen 9 en 11 scoren significant hoger op: begeleiders luisteren naar de cliënt.
- De instellingen 12 en 14 scoren significant lager op: begeleiders luisteren naar de cliënt.
- Instelling 13 scoort significant hoger op het kenmerk: er werken vaak nieuwe begeleiders.
- Instelling 14 scoort significant lager op het kenmerk: vindt u de begeleiders goed.

Toelichting bij significante verschillen

Ten aanzien van de hulp bij het bezoek van en bellen met familie betekent dit dat de cliënten die hulp nodig hebben, bij instelling 1 vaker dan bij andere pilotinstellingen daarbij ook geholpen worden. Bij instelling 12 geven meer cliënten dan bij de andere pilotinstellingen aan dat ze hulp willen of nodig hebben bij het bellen of bezoeken van hun familie.

De significantie bij de indicator voor hulp bij het maken van nieuwe vrienden betekent dat het bij de instellingen 1 en 11 significant minder vaak nodig is dat cliënten geholpen willen worden bij het maken van nieuwe vrienden.

Bij instelling 4 wordt er minder dan bij de andere pilotinstellingen met de cliënten die dat zouden willen, gesproken over verliefdheid of zoenen en vrijen. Bij instelling 11 hebben cliënten vaker dan bij de andere pilotinstellingen geen behoefte om met begeleiders te praten over verliefdheid, zoenen of vrijen.

Bij instelling 5 worden cliënten die contact onderhouden met hun familie minder vaak geholpen dan bij andere pilotinstellingen.

De cliënten van instelling 7 geven minder vaak dan bij de andere pilotinstellingen aan dat ze zelf kunnen bepalen hoe laat ze naar bed gaan.

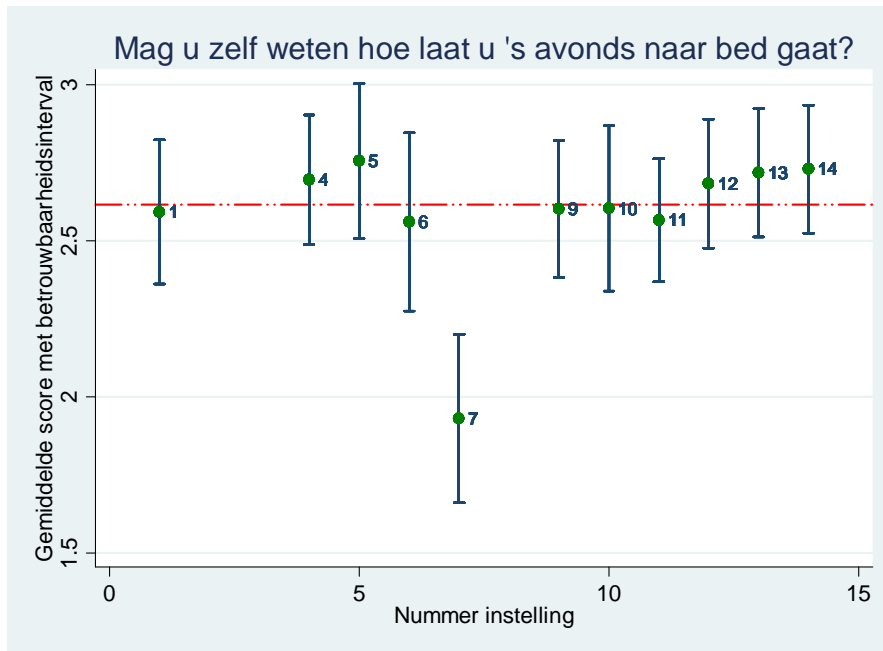
De cliënten van de instellingen 9 en 11 geven vaker dan bij de andere pilotinstellingen aan dat begeleiders naar hen luisteren. Bij de instellingen 12 en 14 geven minder cliënten dan bij andere pilotinstellingen aan dat de begeleiders naar hen luisteren.

Bij instelling 13 geven cliënten minder dan bij de andere pilotinstellingen aan dat er vaak nieuwe begeleiders werken.

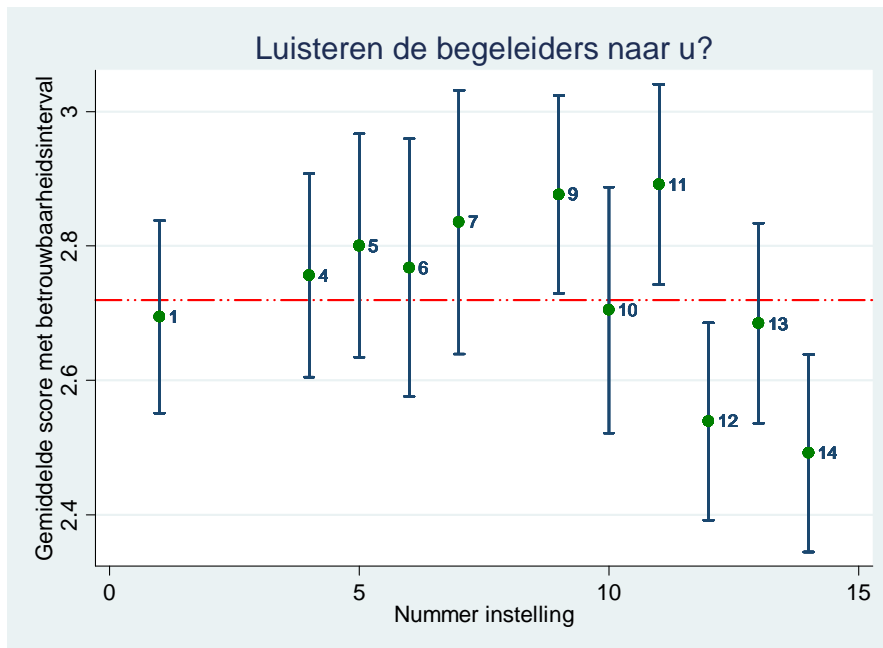
Bij instelling 14 geven minder cliënten aan dat ze hun begeleiders goed vinden.

Op de overige kenmerken scoort geen van de instellingen significant hoger of lager dan de andere pilotinstellingen.

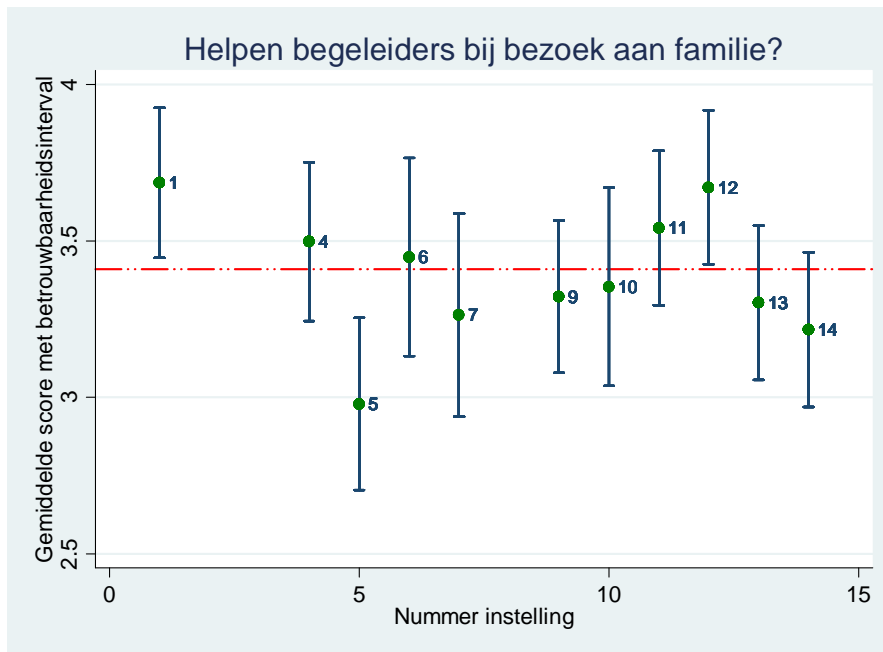
Grafiek 6.7 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: zelf bepalen hoe laat cliënt naar bed gaat



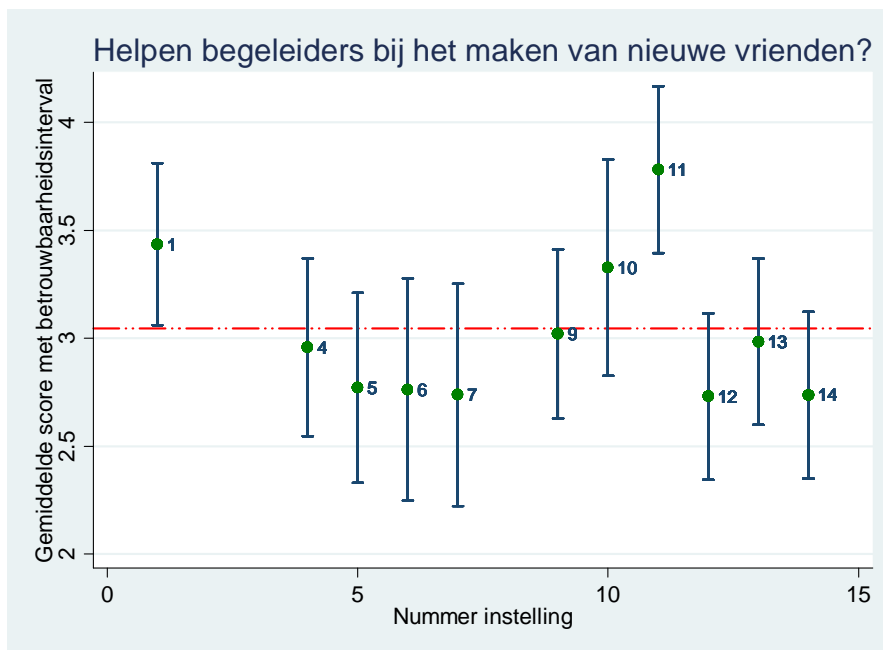
Grafiek 6.8 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: luisteren begeleiders



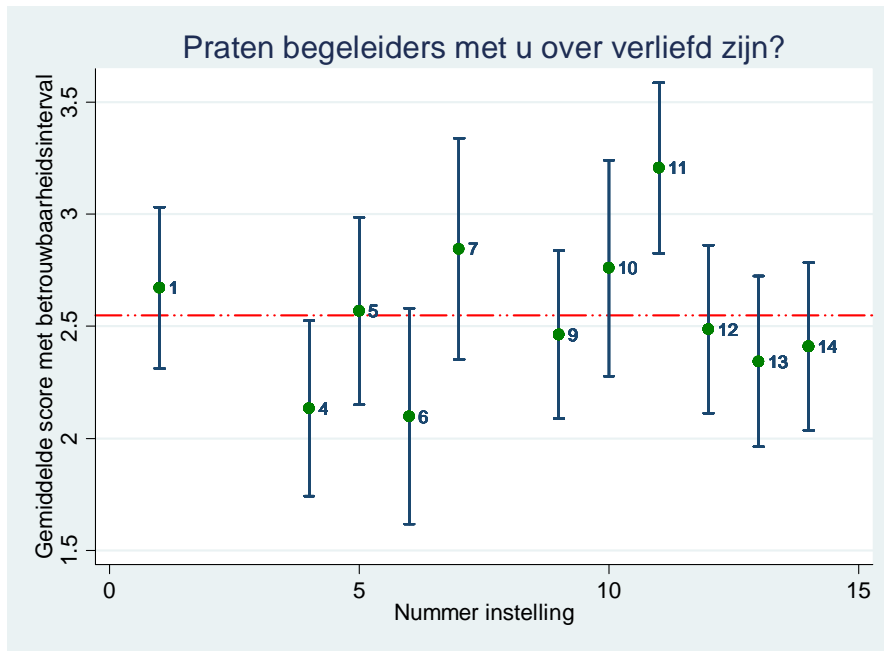
Grafiek 6.9 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: helpen bij bezoek familie



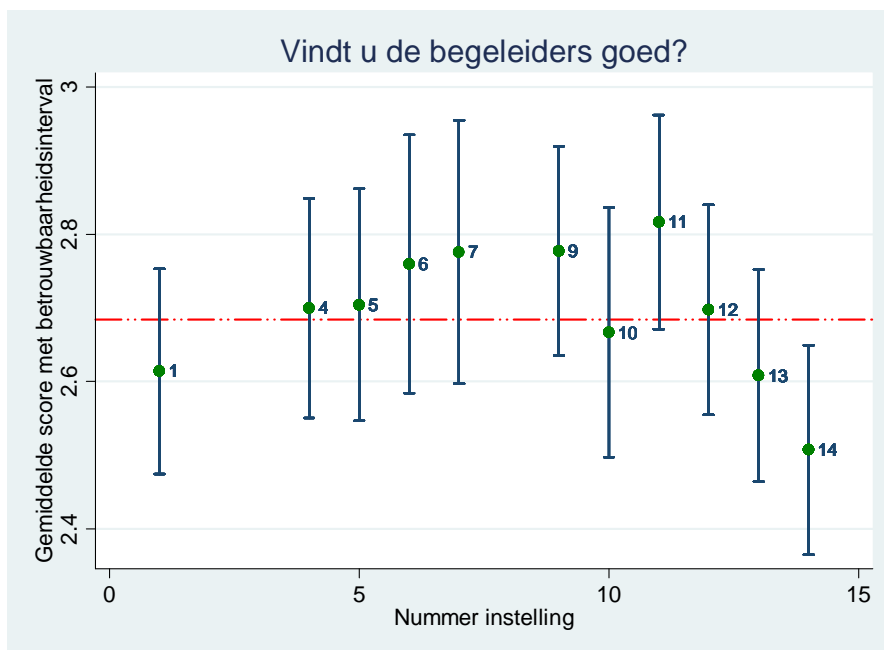
Grafiek 6.10 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: hulp bij vrienden maken



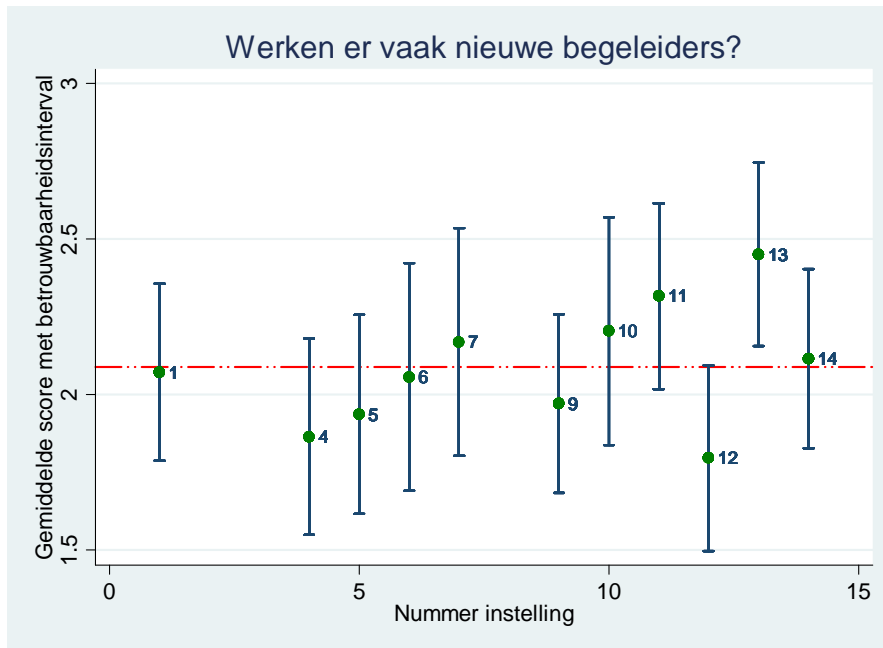
Grafiek 6.11 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: praten over verliefd zijn



Grafiek 6.12 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: vindt cliënt begeleider goed



Grafiek 6.13 – Significante verschillen tussen instellingen, kenmerk: werken er vaak nieuwe begeleiders



6.3 Bepalen omvang aantal steekproefcliënten per instelling

In de pilot is ervan uitgegaan dat er vijftig cliënten nodig zouden zijn om verschillen tussen instellingen betrouwbaar te meten. Nu de resultaten er zijn, is getoetst of dat een correcte veronderstelling was. Er is nagegaan hoe groot het aantal deelnemende cliënten per instelling zou moeten zijn. Omdat er weinig schalen zijn die discrimineren is deze berekening gebaseerd op de afzonderlijke items en niet op de schalen. Daarnaast is de ICC vaak zeer klein (meestal minder dan 5%) zodat het niet zinvol is een analyse te doen waarin verondersteld wordt een ICC van 70% of 80% te bereiken. Daarom is de analyse gebaseerd op de reliability van de afzonderlijke items.

De reliability is de mate waarin de variantie tussen instellingen bepalend is voor de totale variantie. Als er veel verschil is tussen de instellingen, zijn er minder waarnemingen per instelling nodig om verschillen tussen instellingen te kunnen waarnemen. In formulevorm geldt:

$$\text{Reliability} = \text{Var}\{u\} / (\text{Var}\{u\} + \text{Var}\{e\}/n)$$

Waarbij:

Var{u}: Variantie tussen instellingen

Var{e}: Variantie tussen cliënten binnen de instellingen

n: aantal cliënten binnen de instelling

In bijlage 4 staan de resultaten van de analyse. Daarbij is het aantal benodigde cliënten geschat voor een reliability van 70% en 80% voor zowel het 0-model (dus zonder casemix adjusters) als het 1-model (met casemix adjusters). Als we kijken naar de discriminerende indicatoren, kunnen we globaal stellen dat er voor de ambulante zorg 40 cliënten per instelling nodig zijn, en voor dagbesteding en 24-uurzorg ieder 50 cliënten per instelling.

7 Evaluatie eerste fase en overgang naar tweede fase

Na afloop van het veldwerk van de eerste fase van de pilot is een aantal stappen genomen om te komen tot een verbeterd instrument voor de tweede fase van de pilot:

1. evaluatie met de coördinatoren;
2. evaluatie met de veldwerkinstellingen;
3. analyse van de data;
4. analyse van de evaluatievragen in de vragenlijst.

Het verbeterd instrument is uitgetest bij nog eens enige honderden cliënten. Achtereenvolgens worden de resultaten van deze stappen beschreven.

7.1 Evaluatie coördinatoren

De evaluatie met de coördinatoren vond plaats een half jaar na de coördinatorenbijeenkomst. Bij de evaluatie zijn de verschillende fasen van het traject doorgesproken.

Fase 1: informeren over het onderzoek

In de meeste instellingen was vooraf aan de coördinatorenoverleg al toestemming van de directie voor deelname aan de pilot. Voor het informeren van medewerkers zijn informatiefolders aan de instellingen gestuurd. Een aantal instellingen heeft hiervan gebruik gemaakt. Een aantal heeft zelf informatiemateriaal gemaakt.

Sommige aantal instellingen hebben het informatiemateriaal aangepast. Dit blijft in de 2^e fase van de pilot toegestaan. Een groot probleem waren de gegevens over het IQ van de cliënt of zzp en het bepalen of de cliënt aan de inclusiecriteria voldeed. Het voorstel vanuit de pilotinstellingen van de eerste fase was om deze gegevens op te vragen bij de begeleider of de gedragskundige. Dit is in de tweede fase van de pilot aan de coördinatoren meegegeven.

Fase 2: Steekproeftrekking

Bij het trekken van de steekproef werd aangegeven dat het lastig was als hierdoor de geografische spreiding ongunstig werd. Bijvoorbeeld doordat er dan per locatie slechts een gering aantal cliënten in de steekproef zouden vallen. Om het onderzoek uitvoerbaar te houden, is ervoor gekozen om zich te concentreren op een of enkele locaties, en daarbinnen de steekproef te trekken.

Er zijn bij acht instellingen samen voor 12 organisatorische eenheden steekproeven getrokken. Bij een instelling was bij voorbaat al duidelijk dat een aselechte steekproef ertoe leiden dat er vrijwel geen cliënt over zou blijven die mee zou kunnen doen aan het onderzoek. Bij deze instelling is geen steekproef getrokken maar zijn de cliënten die aan de inclusiecriteria (zie verderop) voldeden uitgenodigd voor het onderzoek.

Een aantal instellingen gaf aan dat de pilot betrekking heeft op slechts een (soms beperkt) deel van de cliënten. Cliënten met een sterke gedragsstoornis, of met meervoudige problematiek zijn niet meegenomen in de pilot. Dit was een bewuste keuze om het instrument te kunnen toetsen. Vanuit de Inspectie voor de Gezondheidszorg worden stappen ondernomen om ook voor andere groepen een cliëntervaringsinstrument te (laten) ontwikkelen. Bij andere instellingen speelde dat de pilot geconcentreerd was tot een of enkele locaties, waardoor uitspraken over de totale instelling lastig te maken zijn.

De instellingen hebben (anonieme) gegevens aangeleverd over hun cliëntenbestand en over het steekproefbestand. Voor enkele instellingen was het lastig dit aan te leveren. Eén instelling heeft hiervoor een tool ontwikkeld, zodat het volgende keer makkelijk aangeleverd kan worden. Andere instellingen ondervonden geen problemen met de aanlevering.

Fase 3: Ouders informeren

Een aantal instellingen heeft de brief aangepast aan de eigen huisstijl. Bij één instelling is aan alle vertegenwoordigers van cliënten expliciet om toestemming gevraagd. Dit heeft ertoe geleid dat er minder cliënten konden worden geïnterviewd dan waar vooraf op was gerekend. Bij de overige instellingen hoefden vertegenwoordigers alleen te reageren als ze bezwaar maakten. Bij sommige instellingen had men enige moeite met deze fase; men hanteerde daar het uitgangspunt dat men de ouders pas informeert als de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven.

Indien een instelling ervoor kiest expliciet toestemming aan de ouders te vragen, dient rekening te worden gehouden met grotere uitval en zal een grotere steekproef moeten worden getrokken.

Fase 4: Inclusie van cliënten

Voor veel instellingen was het lastig de informatie over IQ of de sociaal emotionele ontwikkelingsleeftijd aan te leveren en communicatievaardigheid. Het staat niet centraal geregistreerd. Vaak is men te rade gegaan bij de locaties of bij de begeleiders. De beschrijving dat iemand in staat moet zijn tot enige abstractie (door bijvoorbeeld over naar bed gaan te praten in een overdag situatie) vond men een verbetering.

In de tweede fase is de coördinatoren gevraagd deze informatie op te vragen bij de gedragskundigen of bij de begeleiders, zoals voorgesteld werd door de instellingen uit de eerste fase.

Fase 5: Plannen van de gesprekken

Voor het informeren en uitnodigen van cliënten is door de meeste instellingen gebruik gemaakt van de informatiefolder en soms van de poster. Een aantal instellingen heeft de folder aangepast aan de instellingseigen communicatieafspraken.

Het inplannen van interviews kost instellingen veel tijd. Er moet ook veel afstemming met begeleiders plaatsvinden.

Bij een instelling duurden de interviews langer dan verwacht. Bij andere instellingen juist korter. Voor de tweede fase van de pilot is de vragenlijst korter dan in de eerste fase. Er is vanuit gegaan dat de geplande tijd van driekwartier per interview en een kwartier tussen de interviews voldoende zou zijn.

Doordat er een vast aantal interviews gepland werd, was er niet altijd een cliënt beschikbaar om als vervanger te kunnen optreden als er een ingeplande cliënt uitviel. In de tweede fase van de pilot is daarom aangegeven te zorgen voor een reservelijst met cliënten die aan de inclusiecriteria voldoen en die willen meedoen met de interviews. Bij een instelling brak Mexicaanse griep uit op een locatie die deel zou nemen aan de pilot. Daarvoor in de plaats heeft men een andere locatie op korte termijn bereid gevonden om deel te nemen.

Fase 6: Faciliteren van het veldwerk

De coördinator of een medewerker van de betreffende locatie heeft de interviewers ontvangen op de dagen dat de interviews plaatsvonden. In deze fase is de communicatie tussen de coördinator en de decentrale contactpersonen erg belangrijk. De samenwerking met de interviewbureaus werd als prettig ervaren.

Voor de analyse zijn achtergrondgegevens van de cliënten nodig. Er is voor gekozen dit niet uit te vragen bij de cliënten, omdat dat lastige vragen kunnen zijn voor hen. In de eerste fase is de interviewer geïnstrueerd om, voorafgaand aan het interview, deze achtergrondgegevens (zoals bijvoorbeeld afkomst en opleidingsniveau) eerst bij de begeleider op te vragen. Daarna begon het interview met de cliënt.

Dit bleek niet prettig te werken. De begeleiders waren hiervan niet op de hoogte. Bovendien was het voor de cliënt verwarrend. Deze stond klaar om geïnterviewd te worden maar moest wachten omdat er eerst met de begeleider gesproken werd, over de cliënt.

In de tweede fase van de pilot is dit dan ook aangepast. De gegevens zijn in de tweede fase opgevraagd bij de instelling.

Overige opmerkingen

De zomervakantieperiode heeft het proces bij de instellingen zeker parten gespeeld. Het is geen goed idee om vlak voor de (zomer)vakantieperiode te starten met het traject.

7.2 Evaluatie interviewbureaus

De interviewbureaus hebben uitgebreid verslag gedaan van de ervaringen in een bijeenkomst van een dagdeel. In deze bijeenkomst waren de coördinatoren van de interviewbureaus aanwezig. Zij hadden hiervoor input bij de interviewers verzameld. Een van de twee bureaus heeft ook schriftelijk de ervaringen genoteerd.

Het bleek dat de vragenlijsten in de meeste gevallen (ruim) binnen de tijd konden worden afgenomen. Bij de ambulante cliënten was men soms zelfs zo snel klaar dat cliënten het wel eens teleurstellend vonden. Voor de tweede fase is daarom besloten te testen of de ambulante cliënten schriftelijk kunnen worden bevraagd. Hierbij is dan geen beeldmateriaal meer nodig.

Qua planning werd ook hier opgemerkt dat de zomerperiode een lastige periode is, ook om interviewers ter beschikking te hebben en te trainen.

De interviewbureaus hadden de indruk dat er wat meer hoger niveau cliënten deelnamen aan de pilot. Uit analyses van het datamateriaal bleek echter dat veel licht en matig verstandelijk beperkte cliënten hebben deelgenomen.

Het beeldmateriaal had in een aantal gevallen een duidelijke meerwaarde. Voorwaarde voor gebruik is dat de interviewer goed bekend is met het materiaal. In de tweede fase van de pilot zijn alleen interviewers ingezet die al in de eerste fase van de pilot hebben deelgenomen, en dus bekend zijn met het materiaal. Ook werd afgesproken dat bij de oefenvragen altijd het beeldmateriaal zou worden geïntroduceerd. De cliënt kan vervolgens zelf aangeven of hij het wil gebruiken. De interviewer kreeg het nieuwe materiaal vooraf toegestuurd zodat ze het vooraf kon doornemen.

Evenals bij de coördinatoren van de instellingen wordt hier opgemerkt dat het invullen van de gegevens vooraf met de begeleider problemen oplevert. Dit wordt dus in de tweede fase aangepast.

De aansturing van zowel het interviewbureau als de instelling verliep via het ITS. In de tweede fase is het ITS meer op afstand gaan werken, omdat mogelijk in het vervolg de contacten ook rechtstreeks tussen de instelling en het interviewbureau zullen lopen.

7.3 Analyse van de data

Op basis van de psychometrische analyses zijn de vragenlijsten aangepast. In bijlage 2 staat per vraag uitgewerkt of zich problemen voordeden waardoor de vraag verviel, of dat er argumenten waren om de vraag (toch) te houden.

Bij elke vraag in de vragenlijst stonden vier blokjes. Elk blokje betreft een aspect van de vraag:

- PI: problemen met **p**ictogrammen en overig beeldmateriaal;
- SW: er wordt een sociaal wenselijk antwoord gegeven ;
- BE: de cliënt heeft moeite de vraag te **b**egrijpen;
- EW: de cliënt toont een emotionele reactie naar aanleiding van de vraag (**e**motioneel **w**elbevinden).

Deze blokjes moesten door de interviewer worden aangekruist als de betreffende situatie zich voordeed. Deze gegevens zijn geanalyseerd (zie de bijlagen 5, 6, en 7). Er is over het algemeen niet veel aangekruist. Bij de vragenlijst voor dagbesteding waren er wel vaker problemen met de vraag of men zelf mag weten wat men doet op het dagcentrum en of men weet wat men moet doen als men niet tevreden is.

Een emotionele reactie komt niet vaak voor. Het meest (10 keer) bij cliënten wonen bij de vraag of er een begeleider is waar men bang voor is.

Afgebroken interviews

Vrijwel alle interviews zijn volledig afgenomen. Bij de respondenten van dagbesteding viel op dat er vaker de laatste vragen niet waren beantwoord. Samen met het gegeven dat er in het begin van de vragenlijst een aantal lastige vragen werd gesteld, is besloten de vragenlijst hierop aan te passen. In de tweede fase is daarom de volgorde veranderd en zijn de lastige vragen achteraan gezet.

7.4 Analyse van evaluatievragen in de vragenlijst

Aan het eind van de vragenlijst is de interviewer gevraagd om een aantal evaluatievragen te beantwoorden. De vragen hadden betrekking op:

- interviewtijd;
- het verloop van het gesprek;
- toelichten van vragen;
- gebruik van het beeldmateriaal.

Zie voor een gedetailleerde analyse bijlagen 5, 6 en 7.

Gemiddelde interviewtijd

De interviewtijd varieert van 10 minuten tot 80 minuten. Meer dan driekwartier komt niet vaak voor bij ambulante cliënten en cliënten dagbesteding. Bij de cliënten 24-uurszorg komt het wat vaker voor (bij 9% van de cliënten).

Tabel 7.1 – Gemiddelde interviewtijd in minuten naar mate van verstandelijke beperking

	Zwakbegaafd	Licht verst. Beperkt	Matig verst. Beperkt	Totaal1)
ambulant	34	29	37	32
dagbesteding	35	33	35	33
wonen/ 24-uurszorg	34	42	38	38

1) incl. mate beperking onbekend

Werken met het beeldmateriaal

Bij ambulante cliënten is het beeldmateriaal nauwelijks gebruikt. Bij de cliënten dagbesteding en 24-uurszorg is het met enige regelmaat gebruikt, en dan met name bij de matig verstandelijk beperkten. In de helft van die gevallen dat het gebruikt is had het een beetje toegevoegde waarde voor de cliënt, en bij een kwart had het veel toegevoegde waarde. Bij een kwart had het geen toegevoegde waarde.

Bij de ambulante cliënten vond men het niet prettig om met het beeldmateriaal te werken, bij de overige vond bijna de helft het een beetje prettig en ongeveer 40% vond het wel prettig.

Het verloop van het gesprek

In de meeste gevallen heeft men rustig en ongestoord kunnen interviewen. De gesprekken verliepen meestal redelijk tot goed. Opvallend is dat het bij de cliënten dagbesteding wat minder vaak 'goed' ging dan bij de overige cliënten. Daar moest men ook wat vaker pauzes inlassen en was de cliënt minder geconcentreerd. Ook heeft men wat vaker een mondelinge toelichting moeten geven.

7.5 Overzicht aanpassingen in de tweede fase van de pilot

Tabel 7.2 – Aanpassingen van eerste naar tweede fase pilot

Eerste fase pilot	Tweede fase pilot
- IQ/zzp/inclusiecriteria centraal uitgevraagd	- IQ/zzp/ inclusiecriteria via begeleiders / gedragskundigen opgevraagd
- Max. aantal cliënten ingepland, zonder reservelijst	- Reservelijst aanleggen in instructie meegegeven
- Alg. persoonsgegevens voorafgaand aan interview uitgevraagd bij begeleider	- Alg. persoonsgegevens bij instelling opgevraagd (coördinator kan dit uitzetten bij begeleiders)
- Ambulante cliënten mondeling bevroegd	- Ambulante cliënten zowel mondeling als schriftelijk bevroegd, steeds zonder beeldmateriaal
- ITS intermediair tussen instelling en interviewbureau	- Meer direct overleg tussen instelling en interviewbureau

Tabel 7.3 – Aanpassingen aan de vragenlijst van eerste naar tweede fase pilot

	wijzigingen in vragen	overige wijzigingen
Ambulant	- 2 vragen verwijderd - 2 vragen geherformuleerd - 1 vraag verwijderd omdat er al voldoende vragen voor de schaal waren	- geen beeldmateriaal meer gebruiken - schriftelijke afname testen - volgorde aangepast
Dagbesteding	- 7 vragen verwijderd (m.n. persoonlijke verzorging) - 3 vragen geherformuleerd - 2 vragen verwijderd omdat er al voldoende vragen voor de schaal waren	- volgorde aangepast
Wonen/24-uurszorg	- 9 vragen verwijderd (m.n. persoonlijke verzorging) - 6 vragen geherformuleerd - 2 vragen verwijderd omdat er al voldoende vragen voor de schaal waren	- vragenlijsten samengevoegd tot een lijst
Algemeen		- bij elke cliënt dagbesteding en wonen beeldmateriaal introduceren bij oefenvragen - algemene persoonsgegevens niet vooraf bevroegen bij begeleiders maar via coördinator opvroegen los van interviews

Pilot tweede fase VG

8 Veldwerk tweede fase VG

8.1 Deelnemende instellingen

Er hebben vier instellingen deelgenomen aan de tweede fase van de pilot. Het veldwerk voor de pilot is uitgevoerd in de periode november 2009 – januari 2010. Het was bijzonder lastig om instellingen te vinden die mogelijkheden zagen om deel te nemen aan de pilot. In dezelfde periode speelde namelijk ook de invoering van de zzp's en de uitrol van de zorginhoudelijke indicatoren. Veel instellingen hadden daar hun handen aan vol. Drie instellingen die in eerste instantie interesse hadden om deel te nemen, hebben er om deze reden vanaf gezien. Grote waardering daarom voor de vier deelnemende instellingen die wel hebben deelgenomen, en het ook tot een goed resultaat hebben weten te brengen. In totaal waren er bij deze vier instellingen zes organisatorische eenheden die deelnamen. Drie instellingen deden met een organisatorische eenheid mee. Eén instelling heeft met drie organisatorische eenheden deelgenomen, voor elk zorgtype één, zie tabel 8.1.

Tabel 8.1 – Gewenst aantal te interviewen cliënten per deelnemende pilotinstelling

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	Totaal
Instelling 15	50 mondeling 50 schriftelijk			100
Instelling 16	50 schriftelijk	50 mondeling	50 mondeling	150
Instelling 17		50 mondeling		50
Instelling 18			15 mondeling	15
Totaal	150	100	65	315

Ook bij deze instellingen is een coördinator aangesteld, en zijn alle fasen van het veldwerktraject doorgesproken in een coördinatorenoverleg of telefonisch. Er is een aangepaste een instructiemap gemaakt.

8.2 Bevindingen instellingen

De fasen van het veldwerk zijn in de coördinatoreninstructie beschreven.

Fase 1: informeren over het onderzoek

Vanwege de grote tijdsdruk is het niet altijd gelukt alle geledingen bij aanvang van het onderzoek in te lichten. In sommige instellingen is dat op een later moment gebeurd.

Fase 2: steekproeftrekking

Er zijn bij twee instellingen steekproeven getrokken. Bij één instelling viel een ICT-medewerker uit door ziekte, waardoor het aanleveren van gegevens en het trekken van de steekproef vertraging opliepen. Het is niet alle instellingen gelukt de gevraagde gegevens aan te leveren.

Fase 3: ouders informeren

Bij een instelling is aan de vertegenwoordigers van de cliënten die onder curatele staan expliciet om toestemming gevraagd. Twee keer is er geen toestemming voor deelname gegeven. Een instelling wilde eerst de cliënten informeren voordat de ouders worden geïnformeerd. Dit leidt ertoe dat cliënten meerdere keren benaderd worden. Dat is niet wenselijk.

Fase 4: inclusie van cliënten

Bij een kleine instelling was het geen probleem de inclusiecriteria voor de cliënten te (laten) beoordelen. Een grotere instelling heeft hiervoor de begeleiders en orthopedagogen ingeschakeld. Dit leverde geen problemen op. Net als in de eerste fase werd door één van de instellingen opgemerkt dat er door de inclusiecriteria een groot deel van de cliënten niet kon deelnemen. Het IQ van deze cliënten was te laag.

Fase 5: plannen van de gesprekken

Bij één van de instellingen leidde uitval en de grote tijdsdruk tot het inplannen van cliënten die niet vooraf gescreend waren op de inclusiecriteria.

Fase 6: faciliteren van het veldwerk

De coördinator of een medewerker van de betreffende locatie heeft de interviewers ontvangen op de dagen dat de interviews plaatsvonden. Dit is goed verlopen.

Fase 7: evaluatie

Na afloop van het hele traject is een evaluatiebijeenkomst gehouden met de coördinatoren van de pilotinstellingen. Twee van de vier coördinatoren waren aanwezig. Ook is digitaal een evaluatieformulier rondgestuurd. Dit is door alle coördinatoren ingevuld.

Uit de evaluatiebijeenkomst kwam naar voren dat het aanleveren van gegevens, met name de gegevens die alleen bekend zijn bij de cliënt en zijn directe omgeving (zoals afkomst, opleiding, woonsituatie) lastig zijn aan te leveren op centraal niveau. Daarom wordt voorgesteld deze gegevens te bevragen bij de cliënten. Als de cliënt hier moeite mee blijkt te hebben, kan de interviewer vragen of de cliënt ermee akkoord gaat dat het aan de begeleider wordt gevraagd.

Ook bleek dat het lastig is om cliënten te vragen of ze willen deelnemen. De coördinatoren geven aan dat de begeleiders hier een grotere rol in zouden moeten hebben, omdat zij de cliënten het best kunnen benaderen en het meest spreken. Hiervoor zal wel voldoende tijd uitgetrokken moeten worden, vooral bij ambulante cliënten.

En ook deze (kerst)vakantieperiode is geen handige periode voor het uitvoeren van het onderzoek.

8.3 Evaluatie van de veldwerkbureaus

Na afloop van de tweede fase van het veldwerk voor verstandelijk gehandicapten is met de interviewbureaus geëvalueerd.

Organisatie van het veldwerk

De interviewbureaus hebben ook last gehad van de grote tijdsdruk in deze fase van de pilot. Zij hebben zich flexibel getoond en hebben samen met de instellingen toch een groot aantal interviews gerealiseerd.

Beeldmateriaal

Het standaard introduceren van beeldmateriaal was niet prettig. Cliënten vonden het te kinderachtig. De oefenvragen zijn eenvoudige vragen, waarbij het gebruik van het beeldmateriaal nauwelijks zinvol is. Bij latere vragen is het een paar keer echt zinvol geweest. De interviewer moet goed getraind zijn met het beeldmateriaal om het precies dan te gebruiken als het nodig is. Een aandachtspunt hierbij is dat er bij gebruik van het beeldmateriaal (oog)contact met de cliënt blijft bestaan. Bij concrete vragen werkt het wel. Bij abstracte begrippen vonden de interviewers de plaatjes meestal niet prettig. Echter, juist bij abstracte begrippen zal de interviewer een vertaling moeten maken naar concrete zaken en daarbij kan het beeldmateriaal juist voor zowel interviewer als cliënt een hulpmiddel zijn.

Interviewers vonden de plaatjes met het beeldmateriaal niet altijd makkelijk hanteerbaar. Soms raakten ze door elkaar en was er weinig tijd om het weer te ordenen. Voorgesteld werd om een map of boekje voor beeldmateriaal te maken. Het idee achter de losse kaarten is echter dat:

1. de cliënt het zelf kan vasthouden;
2. er geen overbodig beeldmateriaal zichtbaar is. Dit leidt teveel af.

Het voorstel om hierin tegemoet te komen is om een multomap systeem te gebruiken waarin de plaatjes per vraag zijn geordend. De plaatjes kunnen losgehaald worden als dit handiger is voor de cliënt en als er voldoende ruimte is om het neer te leggen.

Er is geen standaard voor picto's/beeldmateriaal. De vragenlijst is te kort om met beeldmateriaal van de instelling te werken.

8.4 Evaluatievragen mondelinge interviews

Bij de mondelinge interviews zijn wederom evaluatievragen aan het eind van elke vragenlijst opgenomen. Tabel 8.2 geeft een overzicht van de resultaten. De respondenten van de schriftelijke vragenlijsten zijn hier dus niet in meegenomen.

Resultaten evaluatie vragenlijsten 2^e fase VG

Tabel 8.2 – Resultaten evaluatievragen vragenlijsten 2^e fase VG, per zorgtype, in percentages

	ambulant	dagbesteding	wonen
Veldwerkperiode	13-22 jan 2010	11-29 jan 2010	18-29 jan 2010
N	17	81	48
Duur van het gesprek			
- langer dan 45 minuten	0	17,5	17,1
- maximale duur	45 min	75 min	60 min
- gemiddelde duur	30,7 min	35,6	38,9
Locatie gesprek			
- op woonvorm waar cliënt woont	0,0	3,7	50,0
- op het dagcentrum van cliënt	0,0	90,1	18,8
- bij cliënt thuis	100,0	0,0	6,3
- op een centrale plek binnen de instelling	0,0	3,7	0,0
- anders, namelijk (voornamelijk wel op de goede plek)	0,0	2,5	25,0
Waren er andere personen aanwezig bij het gesprek?			
- nee	88,2	90,0	75,0
- ja (voornamelijk kennis/ contactpersoon/partner/begeleider)	11,8	10,0	25,0
Had deze persoon invloed op het gesprek?			
- Veel invloed	0,0	25,0	8,3
- Een beetje invloed	0,0	37,5	8,3
- Geen invloed	100,0	37,5	83,3
Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte?			
- nee	0,0	12,7	12,8
- ja	100,0	87,3	87,2
Heeft u ongestoord kunnen interviewen			
- nee, helemaal niet	0,0	5,0	4,3
- een beetje	0,0	6,3	6,4
- grotendeels	0,0	13,8	10,6
- ja, helemaal	100,0	75,0	78,7
Hoe verliep het gesprek?			
- erg moeizaam	0,0	8,8	6,4
- moeizaam	0,0	18,8	8,5
- redelijk	5,9	13,8	31,9
- goed	94,1	58,8	53,2
Is het gesprek voortijdig afgebroken?			
- nee	100,0	88,9	95,7
- ja	0,0	11,1	4,3
Wat was hiervoor de reden?			
- cliënt niet meer geconcentreerd	-	25,0	50,0
- vragen te moeilijk	-	25,0	0,0
- ruimte te onrustig	-	12,5	0,0
- cliënt overstuur/ kon het niet verwerken	-	12,5	50,0
Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?			
- nee, helemaal niet	0,0	2,5	2,1
- een beetje	0,0	16,5	4,2
- grotendeels	0,0	29,1	27,1
- ja, helemaal	100,0	51,9	66,7

Vervolg tabel 8.2 – Resultaten evaluatievragen vragenlijsten 2^e fase VG, per zorgtype, in percentages

	ambulant	dagbesteding	wonen
Heeft u pauzes en dergelijke moeten inlassen?			
- nee, helemaal niet	100,0	70,9	83,8
- 1 – 2 keer	0,0	17,7	8,3
- ja, regelmatig tot vaak	0,0	11,4	8,3
Heeft u de vragen moeten verduidelijken of toelichten?			
- nee, helemaal niet	94,5	39,2	22,9
- een paar	0,0	27,8	56,3
- redelijk wat	0,0	20,3	14,6
- ja, veel tot allemaal	5,9	12,7	6,3
Heeft u het beeldmateriaal gebruikt?			
- nee, nooit	-	26,3	27,1
- alleen bij de oefenvragen	-	35,0	37,5
- soms	-	18,8	10,4
- regelmatig	-	10,0	18,8
- ja, meestal tot altijd	-	10,0	6,3
Had het beeldmateriaal een toegevoegde waarde voor de cliënt? (ndagb=29) (nwonen=17)			
- nee, helemaal niet	-	17,2	5,9
- een beetje	-	51,7	64,7
- grotendeels	-	20,7	29,4
- ja, helemaal	-	10,3	0,0
Vond u het prettig om met het beeldmateriaal te werken? (ndagb=29) (nwonen=17)			
- nee, helemaal niet	-	20,0	11,8
- een beetje	-	40,0	41,2
- grotendeels	-	10,0	35,3
- ja, helemaal	-	30,0	11,8

Over het algemeen laten de resultaten zien dat de interviews goed zijn verlopen. Bij dagbesteding is het nog steeds lastiger dan bij de overige zorgtypes. Opvallend is dat het beeldmateriaal in ruim een kwart van de interviews niet is gebruikt, ook al luidde de instructie om het in ieder geval bij de oefenvragen te gebruiken. Uit de opmerkingen van interviewers is af te lezen dat cliënten in die gevallen niet wilden dat het beeldmateriaal gebruikt werd. Het was voor hen te kinderachtig of ze voelden zich niet serieus genomen. De interviewer heeft de wens van de cliënt gerespecteerd en het beeldmateriaal weggelaten. Het is dus niet wenselijk het beeldmateriaal standaard aan te bieden.

Bij dertig procent van de interviews waarbij beeldmateriaal is gebruikt, had het toegevoegde waarde. Het is dus aan te bevelen het beeldmateriaal te handhaven bij het interviewen van verstandelijk gehandicapten en het alleen dan te gebruiken als het meerwaarde heeft.

8.5 Respons

Uiteindelijk zijn er 248 vragenlijsten binnengekomen. Hiervan zijn er 30 non-respons (zie tabel 8.3). Net als in de eerste fase is bijna een kwart van de beoogde respons niet gerealiseerd. Uitval is nu vooral ontstaan door te hoge tijdsdruk, waardoor cliënten niet in voldoende mate konden worden uitgenodigd. De meeste uitval zat wederom bij de ambulante cliënten.

Tabel 8.3 – Terugontvangen vragenlijsten per deelnemende pilotinstelling

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
Instelling 15	29 mondeling 35 schriftelijk			64
Instelling 16	44	53	40	137
Instelling 17		33		33
Instelling 18			14	14
Totaal	108	86	54	248

Tabel 8.4 – Feitelijk aantal respondenten na opschoning per pilotinstelling

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
Instelling 15	37			37
Instelling 16	35	50	36	121
Instelling 17		29		29
Instelling 18			14	14
Totaal	72	79	50	201

8.6 Conclusies op basis van de tweede fase veldwerk VG

Uit het veldwerk van de tweede fase van de pilot voor verstandelijk gehandicapten komen de volgende aanbeveling naar voren.

- de begeleiders zouden een grotere rol moeten spelen in het voortraject om de cliënten te informeren en uit te nodigen voor deelname aan de pilot;
- de persoonlijke gegevens zoals afkomst en opleidingsniveau worden bij de cliënt gevraagd. Als deze het niet weet, worden de ontbrekende gegevens in overleg met de cliënt aan de begeleider gevraagd. Bij de schriftelijk ambulante lijst worden de gegevens schriftelijk aan de cliënt zelf gevraagd;
- het beeldmateriaal moet alleen dan ingezet worden, als het voor de cliënt meerwaarde heeft, of als het voor de interviewer meerwaarde heeft en de cliënt er geen bezwaar tegen heeft. Bijvoorbeeld als de cliënt moeilijk te verstaan is;
- de interviewer moet goed bekend zijn met het beeldmateriaal om het flexibel te kunnen inzetten. Training met beeldmateriaal is belangrijk.

9 Analyses

9.1 Doel van de tweede fase

Het doel van de tweede fase is *niet* het opnieuw uitvoeren van alle psychometrische analyses en het opnieuw bepalen van de casemixadjusters en het discriminerend vermogen. Daarvoor zijn de aantallen respondenten die mee hebben gedaan aan de tweede fase VG te klein.

Het doel van de tweede fase is *wel* het bepalen of de wijzigingen aan de vragenlijst op basis van de uitkomsten van de eerste fase goed uitwerken.

9.2 Focus van de analyses

De analyses van de gegevens uit de tweede fase zijn gericht op:

(1) Het identificeren van vragen die niet werken.

Hierbij wordt gelet op het percentage missings (bij meer dan 10% missings is een vraag een kandidaat om uit de vragenlijst verwijderd te worden) en de scheefheid van de verdeling (als meer dan 90% van de antwoorden in 1 antwoordcategorie zit is een vraag een kandidaat om verwijderd te worden). Daarnaast hadden interviewers bij de mondelinge interviews, net als in de eerste fase, de mogelijkheid om aan te geven of zij vonden dat er problemen waren met het beeldmateriaal, of de geïnterviewde sociaal wenselijke antwoorden gaf, of de geïnterviewde de vraag wel begrepen had en tenslotte of de vraag een emotionele reactie opriep ('emotioneel welbevinden')

Bij de vragen die problemen opleverden op een van de bovenstaande aspecten is gekeken of zij wel of niet deel zouden uitmaken van de definitieve versies van de vragenlijsten.

(2) Het bepalen of de 'samengestelde' versie van de wonenvragenlijst problemen oplevert.

In de eerste fase van de pilot waren er drie versies van de wonen-vragenlijst. In de tweede fase zijn de drie versies samengevoegd tot een versie. Een belangrijk doel van de tweede fase is het bepalen of deze vragenlijst niet te lang is voor de cliënten. Dit zou moeten blijken uit:

- een onacceptabele interviewduur;
- veel afgebroken interviews;
- een groot aantal vragen met missings, met name naar het einde van de vragenlijst toe.

(3) Vergelijking van schriftelijke en mondelinge uitvraagmethodiek bij ambulante cliënten.

Het mondeling interviewen van ambulante cliënten levert allerlei praktische en organisatorische problemen op. Deze cliënten zijn lastig te bereiken en ook afspraken zijn lastig te maken. Dit alles leidt ertoe dat de ambulante cliënten een relatief lastige en daarmee dure groep zijn om mondelinge interviews mee af te nemen. Daarom is besloten om in de tweede fase van de pilot te kijken of de groep ambulante cliënten een schriftelijke vragenlijst in kan vullen waarvan de uitkomsten vergelijkbaar zijn met de uitkomsten van de mondelinge interviews. Om dit te bepa-

len is getoetst of de antwoorden van de cliënten die een schriftelijke vragenlijst invulden significant afweken van de antwoorden van de cliënten die een mondeling interview hebben gehad.

9.3 Opschoning van de data

De eerste stap in de analyse van de gegevens was de opschoning van de data volgens de CQ richtlijnen. Concreet zijn alle respondenten verwijderd die alleen missende waarden hadden. Bij de schriftelijke vragenlijsten zijn daarnaast de cases verwijderd waarbij duidelijk was dat niet de respondent maar iemand anders (een ouder) de vragenlijst had ingevuld.

9.4 Uitkomsten van de analyses

De uitkomsten van de analyses zullen besproken worden aan de hand van de eerder besproken drievoudige focus van de analyses.

(1) Het identificeren van vragen die niet werken.

In het algemeen leveren de vragenlijsten weinig problemen op. Er zijn enkele vragen die scheef verdeeld zijn, maar dit zijn vaak feitelijke vragen. Deze hoeven niet verwijderd te worden op basis van scheefheid van de verdeling.

Bij de ambulante lijst is er wel een aantal ervaringsvragen dat scheef verdeeld is (meer dan 90% gaf een positief antwoord):

- v4 Helpen de ambulant begeleiders u goed bij uw problemen / beperkingen?
- v13 Heeft u <naam pb?er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?
- v14 Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?
- v15 Luistert u <naam pb?er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?
- v19 Houden de ambulant begeleiders zich aan afspraken?
- v22 Luisteren de ambulant begeleiders naar u?
- v23 Leggen de ambulant begeleiders u dingen goed uit?
- v25 Is er een ambulant begeleider waar u bang voor bent?

Er is besloten om deze vragen niet te verwijderen, omdat de scheefheid van de verdeling ook kan samenhangen met het geringe aantal instellingen dat aan de tweede fase van de pilot heeft meegedaan.

Enkele vragen leverden specifiek problemen op:

- v19 Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt, het eten.

Deze vraag kent veel missings (17%) en scoort hoog op 'onbegrip' (14% van de respondenten begreep deze vraag niet.)

- v40 Gaat u wel eens wandelen, zwemmen of sporten?
- Bij deze vraag leverden de pictogrammen problemen op.

- v18 Vertellen de ambulant begeleiders over wat de <cliëntenraad> doet.
- Deze vraag kent veel missings (18% bij dagbesteding).

- v28 Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?
Kent bij dagbesteding 14% missings.

Het beeldmateriaal blijft tot op zekere hoogte problemen opleveren. Uit de cijfers (zie eerder) blijkt dat meer dan de helft van de interviewers het beeldmateriaal nooit of alleen bij de oefenvragen heeft gebruikt (dagbesteding 61%, wonen 65%). Daarnaast vinden veel interviewers het niet prettig om met het beeldmateriaal te werken.

Wat betreft het beeldmateriaal waren er, zo blijkt uit de evaluatie van Perspectief specifieke problemen met de plaatjes van de antwoordcategorieën. Een ‘duimpje omhoog’ staat voor de antwoordcategorie ‘ja’. Een ‘duimpje naar beneden’ staat voor de antwoordcategorie ‘nee’. Dit heeft een vreemde betekenis bij negatieve vraag zoals ‘bent u bang voor een begeleider’¹.

(2) Het bepalen of de ‘samengestelde’ versie van de wonenvragenlijst problemen oplevert.

De uitkomsten van de tweede fase geven aan dat de samengestelde vragenlijst voor wonen geen problemen oplevert. De gemiddelde afnameduur van de wonenvragenlijst is 39 minuten. Dat is gelijk aan de afnameduur van de wonenvragenlijsten in de eerste fase van de pilot. Slechts bij 5% procent van de uitgevoerde interviews is het gesprek voortijdig afgebroken. Tenslotte laat de wonenvragenlijst, ten opzichte van de andere vragenlijsten, geen onacceptabele hoeveelheid missings toe.

(3) Vergelijking van de schriftelijke en mondelinge uitvraagmethodiek bij de ambulante cliënten.

De bestanden van de schriftelijke en de mondelinge lijsten zijn samengevoegd. Door middel van een chi-kwadraat toets per vraag is gekeken of de antwoorden van de ‘mondelinge’ en de ‘schriftelijke’ cliënten significant afwijken.

Het is helaas slechts mogelijk om de mondelinge en de schriftelijke respondenten op twee achtergrondkenmerken te vergelijken: leeftijd en geslacht. Er treden geen significante verschillen op.

Er zijn twee vragen waarbij de antwoorden van de schriftelijke en de mondelinge cliënten verschilden.

- De schriftelijke cliënten noemen minder vaak dat zij worden geholpen met de administratie dan de mondelinge cliënten.
- De schriftelijke cliënten noemen vaker dat zij op de hoogte worden gehouden van de activiteiten van de cliëntenraad.

Voor alle overige vragen traden er geen verschillen op tussen de antwoorden van mondelinge en schriftelijke cliënten. De uitkomsten van de analyses wijzen erop dat de antwoorden van de mondelinge en de schriftelijke cliënten vergelijkbaar zijn.

¹ Hier zijn de vragenlijsten op aangepast, zie paragraaf 9.5

9.5 Aanpassingen vragenlijsten op basis van uitkomsten

Hieronder volgt een overzicht van de aanpassingen aan de lijsten. Bij de aanpassing van de vragen is niet alleen rekening gehouden met de uitkomsten van de analyses, maar ook met de evaluaties van KlanQ en Perspectief.

Algemeen

- De interviewer hoeft niet langer bij elke vraag aan te geven of er problemen waren met de pictogrammen, sociaal wenselijkheid van de antwoorden, het begrijpen van de vraag en/of de stressfactor van de vragen (geldt voor wonen en dagbesteding).
- De evaluatie is ingekort (geldt voor wonen en dagbesteding).
- Op het voorblad zijn de gegevens ‘versie vragenlijst, ‘hulpmiddel interview’ en ‘naam woonvorm/locatie’ verwijderd. De laatste twee gegevens staan op de planning (geldt voor wonen en dagbesteding).
- Voor vraag 1 vult de interviewer nu de starttijd van het interview in. Na de laatste vraag wordt de eindtijd ingevuld (geldt alleen voor wonen en dagbesteding)
- Aanduidingen van het domein (bijvoorbeeld KM1) zijn eruit gehaald.
- Handhaven van a en b vragen. De b-versies zijn niet vaak gebruikt, maar het is toch handig om dit systeem te handhaven, om de standaardisatie te handhaven.
- De domeinen samenhang in de zorg, persoonlijke ontwikkeling en belangen blijken lastig uit te vragen te zijn. We handhaven de vragen van de domeinen samenhang in de zorg en belangen (en de meeste vragen over persoonlijke ontwikkeling) omdat de indicatoren van de betreffende domeinen anders niet uitgevraagd worden. Dit is ook mogelijk omdat de vragenlijsten niet te lang blijken te zijn.
- In de introductie is aangegeven dat de vragen over de situatie in het afgelopen jaar gaan.

Ambulant

De ambulante vragenlijst zal schriftelijk afgenomen worden. Uit de analyse blijkt dat de antwoorden van de mondelinge en de schriftelijke respondenten vergelijkbaar zijn. Daarnaast levert het benaderen en mondeling interviewen van ambulante cliënten praktische en logistieke problemen op. Dit was ook een belangrijke reden om in de tweede fase van de pilot uit te testen of het mogelijk was om bij de ambulante cliënten een schriftelijke vragenlijst af te nemen.

Ook de uitkomsten van de mondelinge interviews met ambulante cliënten geven geen aanleiding om deze manier van onderzoek doen (mondeling) te handhaven. De mondelinge lijst bleek een zeer simpele lijst om af te nemen. Interviewers hoefde nauwelijks iets uit te leggen en er waren geen problemen bij de afnames.

Bij de schriftelijke versie van de vragenlijst worden de volgende wijzigingen doorgevoerd.

- Vraag 36 (‘heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen’), 37 (‘wie heeft u geholpen’) en 38 (‘hoe heeft die persoon u geholpen’) zijn toegevoegd.
- De open vraag staat nu aan het eind van de vragenlijst (vraag 39).
- Alle achtergrondkenmerken blijven erin zodat straks opnieuw de case-mix adjusters getoetst kunnen worden. Een korte toelichting over waarom deze vragen worden gesteld is opgenomen.

Dagbesteding

- Vraag 7 (ziek zijn). ‘als u ziek bent’ is vervangen door ‘als u zich niet goed voelt’. Als cliënten ziek zijn gaan ze niet naar de dagbesteding.

- Vraag 9 ('werkt <naam pb'er> goed samen met andere begeleiders'). Alleen vraag variant a is behouden. Dit in verband met de opmerking of beide vragen wel hetzelfde vragen.
- Extra toelichting ingevoegd bij vraag 10 ('hoe heten uw begeleiders'). Bij de introductie van het beeldmateriaal kunnen de namen van de begeleiders al genoemd zijn door de cliënt. Is dit het geval dan hoeft de interviewer de vraag niet te stellen. Wel moet de interviewer het antwoord noteren.
- Vraag 16, 17, 22 en 23 zijn negatief gesteld. De interpretatie van de duim omhoog (bij alle andere vragen gezien als iets positiefs en dan hoort deze duim bij het antwoord ja) leidde tot problemen. De duimen zijn nu omgedraaid (bij antwoord nee hoort nu de duim omhoog en bij antwoord ja de duim omlaag). Tevens is bij deze vragen een toelichting voor de interviewers toegevoegd.
- Bij vraag 23 ('zijn er andere collega's etc. waar u bang voor bent') is antwoordcategorie 4 verwijderd. Deze is niet relevant voor dagbesteding, wel voor wonen.
- Vraag 24 ('wat doet u op <naam dagcentrum>'). Toelichting voor de interviewer ingevoegd: het gaat om de activiteiten op het dagcentrum waar de cliënt geïnterviewd wordt.
- Bij vraag 25 is het woord 'dingen' vervangen door 'activiteiten (of: ander werk)'.
- De twee vragen over het leren van nieuwe dingen op het dagcentrum zijn verwijderd. In de eerste pilot bleek al uit de evaluatie van de interviewers dat dit lastige vragen zijn voor de cliënt. Echter uit de analyses bleek dat niet. In de tweede pilot hebben we ze daarom behouden. Nu bleek echter ook uit de analyses dat de vragen veel missings opleveren.
- De persoonskenmerken worden aan de cliënt gevraagd. Mocht de cliënt het zelf niet weten dan vraagt de interviewer of het in orde dat de interviewer de vraag aan de begeleider stelt. Dit staat ook in de instructie voor de interviewer. Een korte toelichting over waarom deze vragen worden gesteld is opgenomen.

Wonen

Uit de analyse blijkt dat de prima gaat om alle woonvragen in één keer af te nemen. De gemiddelde afname-tijd is korter dan bij dagbesteding en het is vrijwel niet voorgekomen dat de vragenlijst tijdens het gesprek werd afgebroken. Ook uit de andere evaluatievragen blijkt dat er geen problemen zijn met betrekking tot de omvang van de vragenlijst.

- Vraag 2 ('heeft u uw eigen kamer zelf ingericht'). Meerdere antwoorden geven is niet langer mogelijk.
- Vraag 6 ('mag u meepraten over wie er hier komt wonen'). Antwoordcategorie 'nvt, geen nieuwe bewoners in het afgelopen jaar' toegevoegd.
- Vraag 7, 8, 30 en 32 zijn negatief gesteld. De interpretatie van de duim omhoog (bij alle andere vragen gezien als iets positiefs en dan hoort deze duim bij het antwoord ja) leidde tot problemen. De duimen zijn nu omgedraaid (bij antwoord nee hoort nu de duim omhoog en bij antwoord ja de duim omlaag). Tevens is bij deze vragen een toelichting voor de interviewers toegevoegd.
- Vraag 17 ('werkt <naam pb'er> goed samen met andere begeleiders'). Alleen variant a is behouden. Dit in verband met de opmerking of beide vragen wel hetzelfde vragen.

Er is een extra toelichting ingevoegd bij vraag 22 ('hoe heten uw begeleiders'). Bij de introductie van het beeldmateriaal kunnen de namen van de begeleiders al genoemd zijn door de cliënt.

Ouders/verwanten

10 Ouders/verwanten van verstandelijk gehandicapten

10.1 Deelnemende instellingen

Bij vijf instellingen die hebben deelgenomen aan de eerste fase van de pilot verstandelijk gehandicapten zijn ook ouders of verwanten van verstandelijk gehandicapten bevestigd. In de voorbereiding voor de interviews met cliënten is door de instellingen een steekproef genomen van 250 cliënten. Bij instellingen of oe's die kleiner waren dan 250 is de hele groep genomen. Van deze groep zijn de ouders of verwanten aangeschreven en is gevraagd of ze er bezwaar tegen hadden als hun adresgegevens naar het meetbureau werden verstuurd. Er zijn weinig bezwaren gemeld.

Tabel 10.1 – Gewenste respons ouders/verwanten per deelnemende pilotinstelling (aantal ervaringsvragenlijsten + aantal belangvragenlijsten), in absolute aantallen

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	Totaal
Instelling 1		25 (15+10)	75 (55+20)	100
Instelling 2				
Instelling 3				
Instelling 4			35 (25+10)	35
Instelling 5	40 (30+10)	65 (55+10)	30 (20+10)	135
Instelling 6				
Instelling 7				
Instelling 8				
Instelling 9				
Instelling 10	50 (30+20)	50 (35+15)		100
Instelling 11				
Instelling 12				
Instelling 13			50 (40+10)	50
Instelling 14				
Totaal	60+30 belang	105+35 belang	140+50 belang	420=305+115 belang

In tabel 10.1 staat het gewenste aantal responderende ouders of verwanten. Op basis van dit aantal is een drie keer zo grote groep ouders/verwanten aangeschreven. Dit is gebeurd op basis van een steekproef uit de 250 ouders. Het veldwerk voor de pilot is uitgevoerd in de periode september 2009 – oktober 2009. De vragenlijsten zijn door het meetbureau verstuurd. Via de antwoordvelop zijn de ingevulde vragenlijsten door de ouders teruggestuurd naar het meetbureau. Aan het eind van de veldwerkperiode is een bedankbrief annex reminder gestuurd aan de ouders. Dit betekent dat ook ouders kunnen zijn aangeschreven van cliënten die niet aan de inclusiecriteria voldoen. Hier heeft geen selectie op plaats gevonden. Door toeval kan het voorkomen dat een ouder is geselecteerd van een cliënt die ook zelf geïnterviewd is.

Bij instelling 1 en 5 zijn naast de ouders van de cliënten die aan de inclusiecriteria voldoen, ook ouders van SGVLG en SGEVG bevestigd.

10.2 Responsoverzicht

Tabel 10.2 geeft een overzicht van de respons onder het onderzoek van de ouders.

Tabel 10.2 – Responsoverzicht, in absolute aantallen en percentages

	Aantal vragenlijsten verstuurd	Aantal vragenlijsten retour	Aantal bruikbare lijsten
<i>Ervaringslijsten</i>			
Ambulant	64	34 (53%)	28 (44%)
Dagbesteding	215	135 (63%)	120 (56%)
Wonen	401	248 (62%)	240 (60%)
<i>Belanglijsten</i>			
Ambulant	40	20 (50%)	12 (30%)
Dagbesteding	102	55 (54%)	45 (44%)
Wonen	141	92 (65%)	81 (57%)
Totaal	963	584 (61%)	526 (55%)

Duidelijk is dat de groep ouders/verwanten van ambulante cliënten een veel lagere respons kent dan de overige twee groepen.

10.3 Opschoning

In dit hoofdstuk wordt de opschoning van de data beschreven.

Respondenten hebben hun ingevulde vragenlijsten direct naar het ITS gestuurd. Daar werden alle binnengekomen vragenlijsten gecontroleerd. Gecheckt werd:

- behoort deze cliënt tot de geselecteerde groep;
- is het een respons of non-respons vragenlijst (lege vragenlijsten).

De vragenlijsten zijn vervolgens handmatig ingevoerd via een invoerscherm.

De data is verder opgeschoond volgens de CQ richtlijnen die daarvoor gelden.

Respondenten hadden verschillende opmerkingen geschreven bij vragen, meestal bij vragen waarop zij een missing hadden. Deze opmerkingen zijn zo veel mogelijk gehercodeerd tot geldige antwoorden. Respondenten die de vragenlijst niet hebben ingevuld (die overal missings hebben), zijn uit het bestand verwijderd.

10.4 Psychometrische analyses

Bij de oudervragenlijsten zijn dezelfde psychometrische analyses uitgevoerd als bij de cliënten-vragenlijsten:

- aantal missings;
- scheefheid;
- interitemcorrelatie;
- factoranalyse.

In bijlage 8 worden de resultaten van de psychometrische analyses per zorgtype gepresenteerd, hier geven we slechts de globale uitkomsten.

Globale uitkomsten

Bij de vragenlijsten van ouders/verwanten van ambulante cliënten zijn slechts de eerste twee stappen doorlopen van de psychometrische analyses (aantal missings en scheefheid). Op basis van de geringe respons bij deze groep in combinatie met praktische problemen met betrekking tot de benadering is al in een vrij vroeg stadium besloten om de vragenlijst voor deze groep te laten vallen (zie verder '15 Aanpassing van de vragenlijsten')

Bij de overige groepen zijn wel alle stappen met betrekking tot de psychometrische analyses doorlopen. Op basis van de uitkomsten is besloten op welke wijze de vragenlijsten moesten worden aangepast (zie verderop, hoofdstuk 15). Hierbij werd ook betrokken welk belang ouders toekenden aan een bepaald aspect van de dienstverlening. Voor de volgende hoofdstukken (met betrekking tot casemix adjusters en benodigd hoeveelheid respondenten) is van belang om te weten dat vrijwel binnen alle domeinen goede schalen geïdentificeerd kunnen worden.

Een uitzondering wordt gevormd door:

- de twee vragen van het domein veiligheid vormen wel een factor, maar geen schaal. Dit geldt zowel voor Wonen als voor Dagbesteding;
- bij dagbesteding is er geen schaal voor sociale redzaamheid, omdat er maar sprake was van 1 vraag die betrekking had op dit domein;
- bij dagbesteding is er geen schaal voor lichamelijk welbevinden.

10.5 Aanpassing van de vragenlijsten

Criteria voor de wijziging van vragen.

Bij het schrappen of wijzigen van zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Hoe goed zijn de vragen beantwoord (hoeveel mensen hebben niets ingevuld, hoeveel mensen hebben 'weet niet' ingevuld, is er genoeg spreiding in de antwoorden, houden we bij vervolgvragen genoeg antwoorden over om te kunnen analyseren).
- Welk belang hechten ouders aan een bepaalde vraag (dit is gevraagd door middel van een aparte belang vragen lijst waarbij ouders steeds een score moesten toekennen van 1=onbelangrijk tot 4 = heel belangrijk)
- Tenslotte is gekeken of de vragen binnen een domein samenhangen (een factor vormen), of ze ook een schaal vormen (we mogen de antwoorden van verschillende vragen dan samen nemen) en of we een vraag kunnen missen binnen een schaal (dan mag een vraag verwijderd worden).

- Dekking van het kwaliteitskader. Minder goede vragen zijn gehandhaafd als ze noodzakelijk waren voor volledige dekking van het kwaliteitskader

Algemeen

- De vragenlijst met belangvragen worden niet meegenomen in de landelijke uitrol. Deze had uitsluitend een doel in de pilot. De mate waarin een kwaliteitsaspect belangrijk wordt gevonden door ouders is mede bepalend geweest voor het wel of niet handhaven van een vraag in de ervaringslijst.
- De domeinen Samenhang in de zorg, Persoonlijke ontwikkeling en Belangen zijn ook voor ouders lastig uit te vragen. We handhaven bijvoorbeeld de vragen over de cliëntenraad (domein belang) terwijl deze op grond van de psychometrische analyses verwijderd hadden kunnen worden.
- Aan een aantal vragen over het domein zelfbepaling cliënt wordt weinig belang gehecht door ouders. Op een schaal van 1 tot 4 (onbelangrijk – heel belangrijk) scoren zij het laagst met 1,79 en 2,09. Toch handhaven we deze vragen omdat zij wel een bijdrage leveren aan de factor.
- Bij twijfel wordt een vraag gehandhaafd en bij de landelijke uitrol opnieuw beoordeeld.
- In de introductie is aangegeven dat de vragen over de situatie in het afgelopen jaar gaan.

Ouders van ambulante cliënten

De ambulante vragenlijst komt te vervallen. De reden hiervoor zijn divers. Op de eerste plaats is gebleken dat ouders van ambulante cliënten moeilijk te bereiken zijn. De inspanning is hoog in verhouding tot de opbrengst. De respons op de vragenlijst is het kleinst van alle zorgtypen. Het percentage bruikbare vragenlijsten ten opzichte van het totaal aantal verstuurd vragenlijsten is voor ambulante, dagbesteding en wonen respectievelijk 44%, 56% en 59%. Op de tweede plaats blijkt uit de commentaren bij de vragen dat ouders/verwanten vaak geen goed zicht hebben op de ambulante begeleiding en daardoor zijn veel vragen niet beantwoord.

Ouders van cliënt met 24-uurs zorg (wonen)

- v15 Bepaalt de cliënt zelf hoe laat hij eet?
- v16 Bepaalt de cliënt zelf welke taken hij/zij in huis doet? Bijvoorbeeld stofzuigen, afwassen of planten water geven.
- v17 Bepaalt de cliënt zelf hoe laat hij/zij naar bed gaat?
- v34 Mag de cliënt zelf weten wat hij/zij doet in zijn/haar vrije tijd?

Deze vragen behoren tot het domein **zelfbepaling** (totaal 5 vragen). Probleem met deze vragen is dat ze heel laag scoren op toegekend belang (gemiddeld score van 1,79 - 2,92). Deze vragen vormen echter wel een factor met een alpha van 0,7. We verwijderen alleen vraag 15 met de laagste belangscore (1,79) en handhaven de anderen.

- v23 Krijgt de cliënt minimaal een half uur beweging per dag?

Deze vraag behoort tot het domein **lichamelijk welbevinden** (totaal 8 vragen). De vraag heeft een hoog percentage 'weet niet', maar de vraag levert wel een bijdrage aan de LW-schaal, die een alpha heeft van 0,7. Twijfelgeval: handhaven en bij landelijke uitrol opnieuw beoordelen.

- v28 Is de cliënt bang voor een andere bewoner?
- v62 Is de cliënt bang voor een begeleider op de woonvorm?

Domein **Veiligheid** (totaal 2 vragen). Hoog percentage 'weet niet'(10-12%), maar dit zijn de enige vragen over dit domein. Beide vragen zijn gehandhaafd.

- v29 Besteden de begeleiders aandacht aan het tegengaan van ongewenst gedrag door andere bewoners?

Domein **Sociale Relaties** (totaal 6 vragen). Heeft een hoge score (10%) 'weet niet', maar draagt veel bij aan de SR schaal, die een alpha heeft van 0,8. Vraag gehandhaafd.

- v32 Helpen de begeleiders de cliënt om andere mensen te leren kennen?

Domein **Sociale Relaties** (totaal 6 vragen). Heeft score van 14% 'weet niet', en een relatief lage belangscore. Vraag is verwijderd.

- v35 Krijgt de cliënt op de woonvorm afwisselende activiteiten aangeboden?

Domein **Persoonlijke Ontwikkeling** (totaal 4 vragen). Hoog percentage 'weet niet'(10%), maar levert wel een bijdrage aan de PO schaal (alpha 0,7). Deze vraag wordt toch verwijderd omdat zonder deze vraag de factor gelijk blijft. Vraag vervalt.

- v38 Neemt de cliënt deel aan activiteiten in de buurt of in het dorp/de stad?
- v39 Helpen de begeleiders van de woonvorm de cliënt om deel te nemen aan activiteiten in de buurt of in het dorp/de stad

Domein **Participatie** (totaal 3 vragen). Ouders vinden dit maar matig belangrijk (belang 2,85 en 2,97). We handhaven deze vragen omdat er anders te weinig vragen over dit domein overblijven.

- v45 Mist u bepaalde afspraken of onderwerpen in het ondersteuningsplan?

Domein **Zorgafspraken** (totaal 7 vragen). Levert geen bijdrage aan de factor ZA schaal. Vraag vervalt.

- v52 Heeft de organisatie een cliëntenraad?
- v53 Krijgt u informatie over de cliëntenraad?

Domein **Belangen** (totaal 6 vragen). Deze vragen zijn ook voor ouders lastig te beantwoorden. Hoog percentage missings. Ze blijven gehandhaafd vanwege het gewijzigde domein bij de zorginhoudelijke indicatorenset. De vragen zijn ook in de cliëntenlijsten gehandhaafd, terwijl ze daar ook op grond van de analyses verwijderd hadden kunnen worden. Wellicht dient hier de indicatorenset op aangepast te worden.

- v67 Hoe vaak komt het voor dat er voor de cliënt onbekende begeleiders op de woonvorm zijn?

Domein **kwaliteit van medewerkers** (totaal 5 vragen). Kent 19% missings, maar levert wel een belangrijke bijdrage aan de KM schaal (alpha 0,8) . De formulering van de vraag is aangepast. Opnieuw bekijken bij de landelijke uitrol.

- V61 Geven de begeleiders de cliënt tegenstrijdige informatie?

Domein **Psychisch Welbevinden** (totaal 9 vragen). Heeft hoog percentage 'weet niet' (28%). Komt hierdoor te vervallen.

- v70 Werken de begeleiders van de woonvorm goed samen?

Domein **Samenhang in de Zorg** (totaal 9 vragen). Heeft score van 13% ‘weet niet’; voegt in tweede instantie niets meer extra’s toe aan de factor. Vraag verwijderd.

- v74 Krijgt de cliënt nog ondersteuning van een andere organisatie dan <naam org>?
- v75 Sluit de ondersteuning van de verschillende organisaties op elkaar aan?

Domein **Samenhang in de Zorg** (totaal 9 vragen). Voegen niets toe aan de factor. Beide vragen komen te vervallen.

Conclusie: van de 18 vragen met ‘problemen’ zijn er 8 komen te vervallen.
De andere 10 vragen worden gehandhaafd om diverse reden.
De definitieve versie **Oudervragenlijst Wonen** bevat nu 83 vragen.

Ouders van cliënten met dagbesteding

- v12 Heeft de cliënt zelf kunnen bepalen op welke dagen hij/zij naar het dagcentrum gaat?
- v15 Mag de cliënt zelf bepalen wat hij/zij doet op het dagcentrum?
- v19 Bepaalt de cliënt zelf welke nieuwe activiteiten hij/zij wilt leren?

Zelfbepaling (totaal 3 vragen). Vinden ouders minder belangrijk (gemiddeld belang van 1,84 - 2,63) maar vormen zij wel een schaal (alpha 0,7). Zij blijven ook gehandhaafd omdat anders het domein niet wordt uitgevraagd.

- v17 Krijgt de cliënt op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?

Persoonlijke ontwikkeling (totaal 5 vragen). Heeft een hoog percentage ‘weet niet’(13%) en de PO schaal blijft gelijk als deze vraag niet wordt meegenomen. Vraag komt te vervallen.

- v26 Helpen de begeleiders de cliënt bij het gebruiken van het hulpmiddel?

Lichamelijk welbevinden (totaal 5 vragen). Kent een hoog percentage missings (10,8%), maar ouders vinden dit een belangrijk item (gemiddeld belang 3,61). Vraag gehandhaafd.

- v22 Is de cliënt bang voor een andere cliënt op het dagcentrum?
- v50 Is de cliënt bang voor een begeleider op het dagcentrum?

Veiligheid (totaal 2 vragen). Hebben een hoog percentage ‘weet niet’ maar worden toch gehandhaafd omdat dit de enige vragen zij over dit domein.

- v31 Kan de cliënt meebeslissen over de afspraken die in het ondersteuningsplan staan?
- v32 Worden het ondersteuningsplan en de afspraken over de dagbesteding met u besproken?

Zorgafspraken (totaal 7 vragen). Voegen niets toe aan de schaal en hebben een relatief laag gemiddeld belang (3,08 en 3,16). Verwijderd.

- v44 Luisteren de begeleiders op het dagcentrum aandachtig naar de cliënt?
- v45 Hebben de begeleiders genoeg tijd voor de cliënt?
- v47 Houden de begeleiders op het dagcentrum zich aan de afspraken?
- v48 Leggen de begeleiders de cliënt dingen op een begrijpelijke manier uit?

Psychisch welbevinden (totaal 9 vragen). Kennen allen een hoog percentage ‘weet niet’ (14% - 19%) maar levert een goede bijdrage aan de PW schaal (alpha 0,8). Vragen worden gehandhaafd.

- v49 Geven de begeleiders de cliënt tegenstrijdige informatie?

Psychisch welbevinden (totaal 9 vragen). Kent een absurd hoog percentage weet niet (44%). Deze vraag vervalt.

- v54 Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?
- v55 Hoe vaak komt het voor dat er voor de cliënt onbekende begeleiders op het dagcentrum zijn?

Kwaliteit medewerkers (totaal 5 vragen). Komen te vervallen vanwege het hoge percentage missings, respectievelijk 28% en 44% en ze leveren geen bijdrage aan de KM schaal.

- v58 Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?
- v59 Hoe vaak komt het voor dat er wat mis gaat omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van de hulp die de cliënt nodig heeft?

Samenhang in de zorg (totaal 9 vragen). Kennen beide ook een hoog percentage weet niet, respectievelijk 30% en 27%. Beide vragen vervallen.

- v60 Krijgt de cliënt ook hulp van andere personen/afdelingen binnen <naam org>?

Samenhang in de zorg (totaal 9 vragen). Kent 15% missings maar is een selectievraag en moet derhalve gehandhaafd worden.

- v62 Krijgt de cliënt nog ondersteuning van een andere organisatie dan <naam org>?
- v63 Sluit de ondersteuning van de verschillende organisaties op elkaar aan?

Samenhang in de zorg (totaal 9 vragen). Voegen beide niets toe de SZ-schaal en worden verwijderd; ook vanwege de lage aantallen.

Conclusie: van de 20 vragen met ‘problemen’ zijn er 10 beargumenteerd komen te vervallen en 10 zijn gehandhaafd. De definitieve versie van de **Oudervragenlijst Dagbesteding** bestaat uit 69 vragen.

10.6 Potentiële casemixadjusters

Omdat het aantal instellingen dat adressen van ouders heeft geleverd gering is (vier voor wonen en drie voor dagbesteding), is het niet mogelijk om multilevel-analyses te doen. Dergelijke analyses moeten wachten tot de landelijke uitrol, als er veel meer gegevens beschikbaar zijn.

Op basis van de huidige gegevens is het wel mogelijk om aanbevelingen te doen over welke casemixadjusters er bij de toekomstige multilevel analyses moeten worden meegenomen.

Op iedere schaal (of indien er geen sprake was van een schaal op de vraag binnen een domein met de meeste spreiding) zijn aparte lineaire regressies uitgevoerd, met de schaalwaarden als te voorspellen variabele.

Tabel 10.3 geeft aan welke voorspellers een significante relatie ($P < 0.05$) hadden met en bepaalde schaal.

Bijzonder aan de huidige analyses (ten opzichte van de analyses die zijn gedaan bij de cliënten-vragenlijsten) is dat casemixadjusters zowel betrekking kunnen hebben op kenmerken van de cliënt als van de ouder/verzorger.

Een aantal achtergrondkenmerken komt vaak terug als potentiële casemixadjuster:

- leeftijd van de cliënt (alleen bij wonen);
- woonvorm van de cliënt;
- gezondheid van de ouder (alleen bij dagbesteding);
- mate van verstandelijke beperking;
- etnische afkomst (alleen bij dagbesteding).

Tabel 10.3 – Potentiële casemixadjusters

	BL	KM	LW	MW	PA	PO	PW	SR	VE	ZA	ZB
<i>Wonen</i>											
geslacht cliënt											
leeftijd cliënt	x				x			x			
geslacht ouder		x									
leeftijd ouder	x								x		
gezondheid ouder											
opleiding ouder											
woonvorm cliënt	x			x		x				x	x
mate verstandelijke beperking cliënt								x			x
etnische afkomst											
aanvullende aandoeningen cliënt		x			x						x
	BL	KM	LW			PO	PW	SR	VE	ZA	ZB
<i>Dagbesteding</i>											
geslacht cliënt											
leeftijd cliënt											
geslacht ouder											
leeftijd ouder											
gezondheid ouder		x					x		x	x	
opleidingsniveau ouder			x				x				
woonvorm cliënt			x						x		
mate verstandelijke beperking cliënt			x								
etnische afkomst		x					x			x	
aanvullende aandoeningen cliënt							x				

BL: belangen; KM: kwaliteit van medewerkers, LW: lichamelijk welbevinden; MW: materieel welbevinden; PA: participatie; PO: persoonlijke ontwikkeling; PW: psychisch welbevinden; SR: sociale relaties; VE: veiligheid; ZA: zorgafspraken; ZB: zelfbepaling.

10.7 Benodigde hoeveelheid respondenten

Bij de berekening van de benodigde hoeveelheid respondenten per eenheid is dezelfde formule gebruikt als bij het de mondelinge vragenlijsten:

$$\text{Reliability} = \text{Var}\{u\} / (\text{Var}\{u\} + \text{Var}\{e\}/n)$$

Waarbij:

$\text{Var}\{u\}$: Variantie tussen instellingen

$\text{Var}\{e\}$: Variantie tussen cliënten binnen de instellingen

n: aantal cliënten binnen de instelling

Hierbij moet opgemerkt worden dat het aantal instellingen klein is. Verwacht mag worden dat de variantie tussen instellingen en de variantie tussen cliënten binnen de instellingen bij de landelijke uitrol veel groter zal zijn dan in de huidige analyses. Dat wil zeggen dat de werkelijke benodigde aantallen lager zullen liggen dan wat hier is gevonden. Dit geldt voor dagbesteding nog meer dan voor wonen.

Tabel 10.4 geeft een schatting van het benodigde aantal cliënten per eenheid om betrouwbaar te kunnen meten, voor een betrouwbaarheid (reliability) van 0,7 en 0,8.

Tabel 10.4 – Reliability en geschatte benodigde aantallen cliënten per zorginstelling om betrouwbare te meten, ambulante zorg en wonen

	Wonen		Dagbesteding	
	Gewenste steekproefomvang		Gewenste steekproefomvang	
	Reliability 0,7	Reliability 0,8	Reliability 0,7	Reliability 0,8
belangen	11	20	33	57
kwaliteit van medewerkers	15	26	96	165
lichamelijk welzijn	14	24	3	6
materieel welzijn	26	44		
participatie	10	18		
persoonlijke ontwikkeling	7	13	23	40
psychisch welbevinden	29	50	247	324
sociale relaties	9	15	445	736
samenhang in de zorg	29	37	105	180
veiligheid	59	102	57	98
zorgafspraken	15	26	15	26
zelfbepaling	12	22	7	12

Bij wonen zijn de geschatte aantallen op basis van de huidige analyses al behoorlijk klein. Een steekproefomvang van 30 zou hier voldoende moeten zijn. Bij dagbesteding liggen de geschatte aantallen over het algemeen veel hoger. Hierbij speelt mee dat de onderzoeksgroep kleiner was plus het aantal instellingen. Naar verwachting zullen de benodigde aantallen bij de landelijke uitrol veel kleiner hoeven te zijn. Een goed uitgangspunt zou 40-50 respondenten per eenheid zijn, om aan de veilige kant te blijven.

Literatuur

- Baaij, de, E.J., Hoekman, M.J.M en Zaad, C. (2006). Kwaliteit van bestaan bij mensen met een complex meervoudige beperkingen, in: *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan verstandelijk gehandicapten*, 2006, 13-26.
- Brandt, H., Zuidgeest, M. & Sixma, H. (2007). *Pilot ontwikkeling CQ-index Gehandicaptenzorg. Meten van de kwaliteit van de gehandicaptenzorg vanuit het cliëntenperspectief*. Utrecht: Nivel.
- Donner, A., M. Eliasziw, Sample size requirements for reliability studies, in: *Statistics in medicine*, vol. 6, 1987.
- Flikweert, D., J. Bruijninx, *Rapportage van de Inspanningsevaluatie onder de instellingen die hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging*. Vilans, 2007.
- Greuning, M. van, M. Vervloet, L. van der Hoek, L. van Dijk, *Het discriminerend vermogen van de CQ-index Farmaceutische Zorg*, Nivel, 2009.
- Rabe-Hesketh, S., A. Skrondal, *Multilevel and longitudinal modeling using stata, second edition*, 2008.
- Ramakers, C., R. Schellingerhout, E. Sombekke, H. Vermeulen, M. van den Wijngaart, *Meetprotocol Interviews CE-index VG. Interviewbureaus en interviewers*. ITS, februari 2010.
- Sixma, H., D. Delnoij (eindredactie), *Handboek CQI meetinstrumenten; Een handleiding voor de ontwikkeling en het gebruik van Consumer Quality Index (CQI) vragenlijsten*, Nivel i.s.m. AMC Sociale Geneeskunde, Significant, Mailstreet en Stichting Miletus, maart 2007.
- Stichting Perspectief, *Bevindingen met CQ-traject 2006-2007. Eindverslag bevindingen uitvoering CQ-index 2006-2007*, 29 mei 2007.
- VGN, *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*, 2007.
- Vilans (2007). *Rapport evaluatie ervaringen interviewers in het kader van de Benchmark Gehandicaptenzorg*.
- Wijngaart, M. van den & Sombekke, E. (2007). *En wat vind jij? Onderzoek naar de tevredenheid van klanten van Stichting de Driestroom*. Nijmegen: ITS, Radboud Universiteit Nijmegen.
- Zomerplaag, J. (2004). *Eindrapport Zeg het ons. Onderzoek naar kwaliteit van bestaan voor en door mensen met een verstandelijke beperking*, NIZW, Utrecht.

Bijlage 1 – Evaluatieformulier eerste fase VG

Ten behoeve van de evaluatie van de VG-pilot CE-index

Coördinatorenoverleg – 28 april 2009

- informatievoorziening – instructie coördinatoren CE-index
- duidelijk wat verwacht werd?
- presentatie
- ruimte voor vragen en eigen inbreng
- overige opmerkingen

Informeren en voorlichten van alle betrokkenen: directie, cliëntenraad, medewerkers, de cliënten en ouders/verwanten/curatoren

- tijdsinvestering (door u en anderen)
- informatiemateriaal: folders, posters, voorbeeldbrieven
- overige opmerkingen

Voorbereiding van de cliëntenraadpleging

- besluitvorming over en voorbereiding van het cliënten- (eventueel) en pilotbestand.
- trekken van de steekproef
- format pilotbestand
- gereed maken van de cliëntenadministratie ten behoeve van de steekproef
- gevraagde gegevens
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Inclusie van cliënten

- inclusiecriteria
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Plannen van de gesprekken

- format formulier voor het plannen van de interviews
- contact met KlanQ/Perspectief
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Faciliteren veldwerk tijdens de afname van de interviews

- contact met KlanQ/Perspectief
- uitval/inplannen van extra interviews
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- interne taakverdeling
- overige opmerkingen

Onderzoek onder ouders/verwanten (voor zover van toepassing)

- informeren ouders
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Contact met ITS

Overige verbeterpunten/opmerkingen/ervaringen

Bijlage 2 – Psychometrische analyses eerste fase VG

Tabel B2.1 - Ambulant

Domein indicator	Zelfbepaling		Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	
	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden		1.2.1 cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan	1.2.1c cliënt ervaart actieve betrokkenheid	1.2.2b cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan. -	1.2.2 cliënt ervaart dat zorg wordt geboden volgens plan.		
vraag	Vindt u het fijn om hier te wonen?	Mag u zelf weten welke nieuwe dingen u wilt leren?	Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw vrienden?	Heeft ... <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	1. schaal voor zorgafspraken
Vraagnummer	OE1_AMB	OE2_AMB_ZB	OE3_AMB	ZA3_ZA	ZA4_ZA	ZA5_ZA	ZA6_ZA	ZA-schaal
Ambulant								
Aantal respondenten totaal	165	165	165	165	128	127	128	
Aantal geldige antwoorden	132	133	135	164	128	127	124	
% b-vragen		3,0%	0,7%	nvt	nvt	2,4%	9,7%	
PI (%)				1,2%	1,6%	1,6%	0,0%	
SW (%)				0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	
BE(%)				2,4%	2,3%	0,0%	0,0%	
EW(%)				0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Item non-respons	20	19	18	1	1	1	3	
Scheefheid	85	71	52	78	89	91	94	
schaalanalyse totaal	3	6	3	1*	2	2	2	
schaalanalyse per domein		F1 ZB *		nvt	F1 ZA	F1 ZA	F1 ZA	
ITC (item-totaal correlatie)		NVT		nvt	0,69	0,75	0,77	
Alpha if item is deleted		NVT		nvt	0,49 (0,54)	0,35 (0,54)	0,47 (0,54)	
Discrimineer tussen instellingen?	x	nee	x	nee	nee	nee	nee	nee
% 'ja' of 'positief' standaard deviatie	84	85	30	78	69	70	73	
minimum	.5272473	.6307872	1.288.141	.7503416	1.282.177	1.287.011	1.278.287	
Maximum	1	1	1	1	0	0	0	
	3	4	4	4	3	3	3	
Conclusie	Niet relevant, verwijderen	Handhaven	Niet relevant, verwijderen	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Herformuleren	

Vervolg Tabel B2.1

Domein	Belangen	Belangen	lichamelijk welzijn	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden
indicator	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Inspraakmogelijkheden.	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Klachtenprocedure	4.2.1a cliënt ervaart voldoende ondersteuning bij het verbeteren van de gezondheid - cliënt oordeelt positief over ondersteuning bij ziekte en pijn	5.3.1a Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - medewerkers nemen cliënt serieus	5.3.1d Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - zaken worden op een begrijpelijke manier uitgelegd.	5.3.1b Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - Medewerkers komen afspraken na	5.3.1e Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - cliënt krijgt voldoende aandacht en tijd.	
vraag	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspr	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent?	Luisteren de begeleiders naar u?	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	5. schaal voor psychisch welbevinden
Vraagnummer	BL2_BL	BL3_BL	LW3_LW	KM3_PW	KM4_PW	KM5_PW	KM6_PW	PW-schaal
Ambulant								
Aantal respondenten totaal	165	165	165	165	165	165	165	
Aantal geldige antwoorden	158	161	163	163	163	164	163	
% b-vragen			3,1%	3,1%	3,1%	3,7%	1,8%	
PI (%)	1,3%	1,9%	1,2%	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	
SW (%)	1,3%	2,5%	1,2%	0,6%	0,6%	0,6%	1,2%	
BE(%)	3,2%	0,6%	1,2%	0,6%	0,0%	1,8%	0,6%	
EW(%)	1,3%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%	0,6%	
Item non-respons	4	2	1	1	1	1	1	
Scheefheid	65	70	38	89	92	83	85	
schaalanalyse totaal	6	3	3	1	1	1	1	
schaalanalyse per domein	BL	BL		PW	PW	PW	PW	
ITC (item-totaal correlatie)								
Alpha if item is deleted								
Discrimineert tussen instellingen?	ja	ja	ja	nee	nee	ja	nee	nee
% 'ja' of 'positief'	19	70	30	89	92	84	85	
standaard deviatie	.7954225	.9205853	1.217.018	.6217068	.549732	.7303403	.7075912	
minimum	1	1	1	1	1	1	1	
maximum	3	3	4	3	3	3	3	
Conclusie	Handhaven	handhaven	Handhaven	kan 1 vraag weg uit de schaal	kan 1 vraag weg uit de schaal	Kan 1 vraag weg uit de schaal	Kan 1 vraag weg uit de schaal	

Vervolg Tabel B2.1

Domein	persoonlijke ontwikkeling	veiligheid	kwaliteit van medewerkers	kwaliteit van medewerkers	samenhang in de zorg	samenhang in de zorg
indicator	6.1.1b Helpen de begeleiders u goed bij uw problemen	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	11.1.1a cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - zorg wordt gegeven door goed opgeleid / deskundig personeel	11.1.1c cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - niet te veel wisseling in het personeel	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.
vraag	Helpen de ambulante begeleiders u goed bij uw problemen / beperkingen?	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	Vindt u de begeleiders goed?	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	Is ...<naam pb'er> uw <persoonlijke begeleider>?	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?
Vraagnummer	KM4_AMB_PO	PW4_VE	KM2_KM	KM7_KM	ZA1_SZ	ZA2_SZ.
Ambulant						
Aantal respondenten totaal		165	165	165	165	165
Aantal geldige antwoorden		160	163	157	158	163
% b-vragen			7,4%			5,5%
PI (%)		0,6%	1,2%	0,6%	1,3%	0,6%
SW (%)		0,6%	1,2%	0,6%	1,3%	1,8%
BE(%)		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
EW(%)		1,3%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
Item non-respons	2	3	1	5	4	1
Scheefheid	86	92	83	83	98	88
schaalanalyse totaal	1, 4	5	1	5	x	4
schaalanalyse per domein	NVT		KM	KM		
ITC (item-totaal correlatie)	NVT					
Alpha if item is deleted	NVT					
Discrimineer tussen instellingen?	nee	x	nee	nee	nee	nee
% 'ja' of 'positief'	85	92	78	84	98	88
standaard deviatie	.7113635	.5561855	.7552125	.7316954	.2782074	.6525831
minimum	1	1	1	1	1	1
maximum	3	3	3	3	3	3
Conclusie	Enige indicator pers. ontwikkeling, handhaven	Enige indicator veiligheid, handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	herformuleren

Tabel B2.2 – Dagbesteding

Domein indicator	Zelfbepaling		Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	zelfbepaling	
	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden		1.2.1 cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan	1.2.1c cliënt ervaart actieve betrokkenheid	1.2.2b cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan. - wensen komen terug in afspraken	1.2.2 cliënt ervaart dat zorg wordt geboden volgens plan.	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden	
vraag	Is de koffie op het dagcentrum lekker?	Mag u zelf weten op welke dagen u naar <naam dagcentrum> gaat?	Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw vrienden?	Heeft ... <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?
Vraagnummer	OE1_DAGB	OE2_DAGB_ZB	OE3_DAGB	ZA3_ZA	ZA4_ZA	ZA5_ZA	ZA6_ZA	PO2_ZB
Dagbesteding								
Aantal respondenten totaal	204	204	204	204	125	119	125	204
Aantal geldige antwoorden	182	162	163	191	122	118	118	194
% b-vragen		13,6%	11,0%			10,2%	22,0%	21,1%
PI (%)				3,7%	0,8%	0,8%	0,0%	4,6%
SW (%)				0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
BE(%)				4,2%	1,6%	0,0%	1,7%	8,2%
EW(%)				1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Item non-respons	10	20	20	5	2	3	6	4
Scheefheid	87	53	59	65	74	90	98	42
schaalanalyse totaal	3	5	4, 6	0	1	1	1	5
schaalanalyse per domein		F1 ZB			F1 ZA	F1 ZA	niet opgenomen*	F1 ZB
ITC (item-totaal correlatie)		NVT			0,84	0,76	0,83	NVT
Alpha if item is deleted		0,49			0,00 * (0,43)	0,51 (0,43)	0,34* (0,43)	0,49
Conclusie	Handhaven	Twijfel	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	herformuleren	herformuleren

Vervolg Tabel B2.2

Domein	Belangen	Belangen	Belangen	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn
indicator	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Huisregels	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - In-spraakmogelijkheden.	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Klachtenprocedure	4.2.1a cliënt ervaart voldoende ondersteuning bij het verbeteren van de gezondheid - cliënt oordeelt positief over ondersteuning bij ziekte en pijn		4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoonlijke verzorging		4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoonlijke verzorging	
vraag	Praten de begeleiders met u over de regels? (Bijvoorbeeld dat u moet schoonmaken	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspr	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent?	Heeft u hulp nodig bij het wassen en aankleden?	Helpen de begeleiders u goed bij het wassen en aankleden?	Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken?	Helpen de begeleiders u goed bij het eten en drinken?	Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan?
Vraagnummer	BL1_BL	BL2_BL	BL3_BL	LW3_LW	LW4_LW	LW5_LW	LW6_LW	LW7_LW	LW8_LW
Dagbesteding									
Aantal respondenten totaal	204	204	204	204	204	14	204	7	204
Aantal geldige antwoorden	185	177	184	186	194	10	196	4	198
% b-vragen				6,5%	3,1%	10,0%	3,1%	0,0%	3,0%
PI (%)	4,3%	4,0%	4,9%	2,7%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
SW (%)	2,2%	2,3%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
BE(%)	7,6%	7,3%	9,2%	2,2%	1,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
EW(%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Item non-respons	9	13	9	8	4	5	3	43	3
Scheefheid	75	50	60	62	93	70	96	100	95
schaalanalyse totaal	9	10	9	6	x	x	x	x	x
schaalanalyse per domein	BL_f1	BL_f2	BL_f1						
ITC (item-totaal correlatie)									
Alpha if item is deleted									
Conclusie	Handhaven	Verwijderen	Handhaven	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen

Vervolg Tabel B2.2

Domein	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden		persoonlijke ontwikkeling	persoonlijke ontwikkeling	persoonlijke ontwikkeling
indicator	5.2.1.1 cliënt voelt zich thuis en op het gemak	5.3.1a Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - medewerkers nemen cliënt serieus	5.3.1d Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - zaken worden op een begrijpelijke manier uitgelegd.	5.3.1b Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - Medewerkers komen afspraken na	5.3.1e Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - cliënt krijgt voldoende aandacht en tijd.			6.1 cliënt krijgt voldoende ondersteuning om zich te ontwikkelen	
vraag	Vindt u hier het fijn ?	Luisteren de begeleiders naar u?	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	Wilt u andere dingen doen 's avonds of in het weekend? Bijvoorbeeld (max 5)	Wilt u andere dingen doen op <naam dagcentrum>? Bijvoorbeeld (max 5)	Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	Leert u nieuwe dingen ? Bijvoorbeeld
Vraagnummer	PW1_PW	KM3_PW	KM4_PW	KM5_PW	KM6_PW	PO3_PO	PO3_DAGB_PO	PO4_PO	PO5_PO
Dagbesteding									
Aantal respondenten totaal	204	204	204	204	204		204	140	204
Aantal geldige antwoorden	201	193	189	182	187		193	135	191
% b-vragen	5,5%	6,2%	7,9%	9,9%	6,4%		10,9%	14,8%	14,1%
PI (%)	2,5%	2,6%	4,2%	3,3%	3,2%		5,2%	3,7%	3,1%
SW (%)	0,5%	1,6%	1,1%	1,1%	0,5%		0,5%	0,0%	1,0%
BE(%)	1,0%	0,5%	3,2%	6,6%	5,3%		5,2%	2,2%	3,1%
EW(%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,5%	0,0%	0,0%
Item non-respons	1	5	7	10	8	0	5	4	5
Scheefheid	88	83	90	81	62	0	52	75	65
schaalanalyse totaal	3	2	4	4	2, 4	x	x	0	8
schaalanalyse per domein	PW	PW	PW	PW	PW	NVT	NVT	F1 PO	F1 PO
ITC (item-totaal correlatie)						NVT	NVT	0,79	0,69
Alpha if item is deleted						NVT	NVT	0,26 (0,37)	0,20 (0,37)
Conclusie	Kan 1 uit de Schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven

Vervolg Tabel B2.2

Domein	persoonlijke ontwikkeling	veiligheid	veiligheid	veiligheid	kwaliteit van medewerkers	kwaliteit van medewerkers	samenhang in de zorg	samenhang in de zorg
indicator	6.1 cliënt krijgt voldoende ondersteuning om zich te ontwikkelen	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	11.1.1a cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - zorg wordt gegeven door goed opgeleid / deskundig personeel	11.1.1c cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - niet te veel wisseling in het personeel	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.
vraag	Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	Gebeuren er hier dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten,	is er een medebewoner / andere cliënt waar u bang voor bent?	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	Vindt u de begeleiders goed?	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	Is <naam pb'er> uw <persoonlijke begeleider>?	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?
Vraagnummer	PO6_PO	PW2_VE	PW3_VE	PW4_VE	KM2_KM	KM7_KM	ZA1_SZ	ZA2_SZ.
Dagbesteding								
Aantal respondenten totaal	204	204	204	204	204	204	204	204
Aantal geldige antwoorden	173	194	197	192	198	184	186	191
% b-vragen	13,3%				5,1%			14,7%
PI (%)	3,5%	3,1%	3,0%	2,6%	1,5%	3,8%	1,1%	2,6%
SW (%)	0,0%	1,5%	0,5%	0,0%	0,5%	2,2%	0,0%	1,0%
BE(%)	3,5%	1,5%	1,5%	1,6%	0,0%	7,1%	0,5%	2,1%
EW(%)	0,0%	1,0%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Item non-respons	15	4	3	5	3	9	8	6
Scheefheid	74	50	79	90	85	66	96	87
schaalanalyse totaal	7	7, 9	6	2	2	8	x	2, 3
schaalanalyse per domein	F1 PO	F1 VE	F1 VE	F1 VE	KM	KM		
ITC (item-totaal correlatie)	0,52	0,74	0,78	0,52				
Alpha if item is deleted	0,34 (0,37)	0,34 (0,34)	0,07 (0,34)	0,34 (0,34)				
Conclusie	Handhaven	handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	herformuleren

Tabel B2.3 – Wonen/24-uurszorg

Domein	Zelfbepaling	Lichamelijk welzijn	Zelfbepaling	Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken	Zorgafspraken
indicator	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden	4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoonlijke verzorging	7. Domein sociale relaties. 7.1.1 cliënten ervaren dat de geboden ondersteuning helpt bij het aangaan van sociale contacten en het onderhouden ervan	1.2.1 cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan	1.2.1c cliënt ervaart actieve betrokkenheid	1.2.2b cliënt ervaart actieve betrokkenheid bij het opstellen en evalueren van het zorgplan. - wensen komen terug in afspraken	1.2.2 cliënt ervaart dat zorg wordt geboden volgens plan.
vraag	Mag u zelf weten hoe laat u naar bed gaat 's avonds?	Is het eten lekker op <naam woonvorm>?	Helpen de begeleiders u bij het omgaan met de andere bewoners?	Heeft ... <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?
Vraagnummer	OE1_WON_ZB	OE2_WON_LW	OE3_WON_SR	ZA3_ZA	ZA4_ZA	ZA5_ZA	ZA6_ZA
24uurs-zorg							
Aantal respondenten totaal	373	373	373	254	183	164	183
Aantal geldige antwoorden	373	367	357	246	178	162	163
% b-vragen	8,3%	4,4%	9,8%	nvt	nvt	1,2%	12,9%
PI (%)				0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
SW (%)				0,4%	0,6%	0,0%	1,2%
BE(%)				3,3%	2,8%	1,9%	4,3%
EW(%)				0,8%	0,0%	1,2%	3,7%
Item non-respons	4	6	8	3	3	4	11
Scheefheid	80	60	52	74	74	82	90
schaalanalyse totaal	9	0	0	0	2	2	2
schaalanalyse per domein	F1 ZB		F2 SR		F1 ZA	F1 ZA	F1 ZA
ITC (item-totaal correlatie)	0,78		NVT		0,78	0,77	0,73
Alpha if item is deleted	0,23		NVT		0,45 (0,44)	0,33 (0,44)	0,24 (0,44)
Conclusie	Handhaven	Handhaven	Verwijderen	Handhaven	Handhaven	handhaven	Herformuleren

Vervolg Tabel B2.3

Domein indicator	zelfbepaling	zelfbepaling	zelfbepaling	Belangen	Belangen	Belangen	participatie	participatie
	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden	2.1.1a mening van cliënt over het kunnen maken van keuzes op relevante gebieden	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Huisregels	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - In-spraakmogelijkheden.	3.1.1a Cliënt is op de hoogte van alle essentiële zaken. - Klachtenprocedure		8.1 cliënt ervaart voldoende mogelijkheden voor deelname aan de samenleving op relevante gebieden
vraag	Mag u zelf weten hoe laat u eet?	Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?	Heeft u uw eigen kamer zelf ingericht?	Praten de begeleiders met u over de regels? (Bijvoorbeeld dat u moet schoonmaken	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspr	Maakt u uitstapjes naar bijvoorbeeld de stad, de film of een pretpark?	Helpen de begeleiders u als u een uitstapje wilt maken? Zorgen zij er dan bij
Vraagnummer	ZB1_ZB	PO2_ZB	MW1_ZB	BL1_BL	BL2_BL	BL3_BL	PA1_PA	PA2_PA
24uurs-zorg								
Aantal respondenten totaal	254	254	254	254	254	254	270	270
Aantal geldige antwoorden	248	248	250	240	242	233	268	254
% b-vragen	4,0%	4,0%	7,6%				#WAARDE!	#WAARDE!
PI (%)	0,0%	0,4%	1,6%	1,3%	1,7%	0,4%	0,0%	0,0%
SW (%)	0,4%	0,0%	0,8%	0,8%	0,4%	0,9%	0,0%	0,8%
BE(%)	0,4%	1,6%	1,6%	4,6%	5,0%	4,7%	0,7%	1,2%
EW(%)	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%	0,8%	1,3%	0,7%	0,4%
Item non-respons	2	2	2	6	5	8	1	6
Scheefheid	63	89	45	63	54	63	47	57
schaalanalyse totaal	4	9	0	6	5, 11	5	7	3
schaalanalyse per domein	F1 ZB	F1 ZB	F2 ZB	BL	BL	BL	NVT	NVT
ITC (item-totaal correlatie)	0,74	0,56	NVT					
Alpha if item is deleted	0,42 (0,40)	0,28 (0,40)	NVT					
Conclusie	Twijfel	Handhaven	Twijfel	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	handhaven

Vervolg Tabel B2.3

Domein	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn	lichamelijk welzijn
indicator		4.2.1b cliënt ervaart voldoende ondersteuning bij het verbeteren van de gezond- heid - cliënt oordeelt positief over ondersteu- ning bij bewe- ging	4.2.1a cliënt ervaart voldoende ondersteuning bij het verbeteren van de gezond- heid - cliënt oordeelt positief over ondersteu- ning bij ziekte en pijn		4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoon- lijke verzorging		4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoon- lijke verzorging		4.3.1a cliënt oordeelt positief over de persoon- lijke verzorging
vraag	Gaat u wel eens wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	Helpen de begeleiders u als u wilt gaan zwemmen, sporten of wandelen?	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent?	Heeft u hulp nodig bij het wassen en aankleden?	Helpen de begeleiders u goed bij het wassen en aankleden?	Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken?	Helpen de begeleiders u goed bij het eten en drinken?	Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan?	Moet u lang wachten als een begeleider u helpt bij het naar de WC gaan?
Vraagnummer	LW1_LW	LW2_LW	LW3_LW	LW4_LW	LW5_LW	LW6_LW	LW7_LW	LW8_LW	LW9_LW
24uurs-zorg									
Aantal respondenten totaal	254	205	254	254	50	254	11	254	15
Aantal geldige antwoorden	250	201	247	251	47	249	10	252	12
% b-vragen			3,2%	2,4%	6,4%	2,0%	10,0%	1,6%	#WAARDE!
PI (%)	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SW (%)	0,8%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
BE(%)	0,0%	0,0%	0,8%	0,4%	2,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
EW(%)	0,4%	0,0%	2,0%	0,8%	4,3%	0,0%	10,0%	0,4%	0,0%
Item non-respons	2	2	3	1	6	2	9	1	20
Scheefheid	82	52	67	80	85	96	90	94	58
schaalanalyse totaal	x	10	11	x	x	x	x	x	x
schaalanalyse per domein		LW	LW						
ITC (item-totaal correlatie)	254	205	254	254	50	254	11	254	15
Alpha if item is deleted									
Conclusie	Handhaven	Handhaven	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen

Vervolg Tabel B2.3

Domein	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	Psychisch welbevinden	materieel welzijn	materieel welzijn
indicator	5.2.1.1 cliënt voelt zich thuis en op het gemak	5.3.1a Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - medewerkers nemen cliënt serieus	5.3.1d Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - zaken worden op een begrijpelijke manier uitgelegd.	5.3.1b Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - Medewerkers komen afspraken na	5.3.1e Cliënten worden serieus genomen en met respect behandeld - cliënt krijgt voldoende aandacht en tijd.	5.2.1.1 cliënt voelt zich thuis en op het gemak	9.1.1a cliënt oordeelt positief over woonruimte	9.1.1b cliënt oordeelt positief over woonruimte - woonruimte biedt voldoende privacy
vraag	Vindt u hier het fijn ?	Luisteren de begeleiders naar u?	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	Vindt u hier het fijn ?	Is uw kamer groot genoeg?	Kloppen of bellen mensen eerst als ze uw kamer binnen komen?
Vraagnummer	PW1_PW	KM3_PW	KM4_PW	KM5_PW	KM6_PW	PW1_PW	MW2_MW	MW3_MW
24uurs-zorg								
Aantal respondenten totaal	254	270	270	270	270	254	254	254
Aantal geldige antwoorden	252	268	266	253	263	252	254	250
% b-vragen	1,2%	1,5%	2,3%	4,3%	1,1%	1,2%	3,9%	
PI (%)	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
SW (%)	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
BE(%)	2,0%	0,7%	2,6%	5,1%	1,9%	2,0%	0,0%	0,8%
EW(%)	3,6%	0,0%	0,8%	0,0%	1,5%	3,6%	0,4%	0,4%
Item non-respons	1	1	2	6	3	1	0	2
Scheefheid	73	73	83	70	58	73	72	79
schaalanalyse totaal	6, 12	1*	1	1	1	6, 12	8	4
schaalanalyse per domein	PW	PW	PW	PW	PW	PW	MW	MW
ITC (item-totaal correlatie)	254	270	270	270	270	254		
Alpha if item is deleted								
Conclusie	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Kan 1 uit de schaal	Handhaven	Handhaven

Vervolg Tabel B2.3

Domein	persoonlijke ontwikke- ling	persoonlijke ontwikke- ling	persoonlijke ontwikke- ling	persoonlijke ontwikke- ling	veiligheid	veiligheid	veiligheid
indicator		6.1 cliënt krijgt voldoende ondersteuning om zich te ontwikkelen		6.1 cliënt krijgt voldoende ondersteuning om zich te ontwikkelen	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.	10 mate dat cliënt ervaart dat de OE in reactie op incidenten in voldoende mate een analyse maakt van de situatie en verbeteracties inzet om herhaling te voorkomen.
vraag	Wilt u andere dingen doen 's avonds of in het weekend? Bijvoorbeeld (max 5	Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	Leert u nieuwe dingen ? Bijvoorbeeld	Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	Gebeuren er hier dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten,	is er een medebewoner / andere cliënt waar u bang voor bent?	Is er een begeleider waar u bang voor bent?
Vraagnummer	PO3_PO	PO4_PO	PO5_PO	PO6_PO	PW2_VE	PW3_VE	PW4_VE
24uurs-zorg							
Aantal respondenten totaal	254	176	254	254	254	254	254
Aantal geldige antwoorden	240	158	241	226	247	250	249
% b-vragen	4,6%	3,2%	5,8%	4,0%			
PI (%)	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%
SW (%)	0,4%	0,6%	0,8%	0,0%	1,6%	0,8%	1,2%
BE(%)	6,3%	3,2%	3,7%	4,0%	2,8%	1,2%	1,6%
EW(%)	0,4%	0,6%	2,1%	1,3%	2,4%	4,4%	1,2%
Item non-respons	6	10	5	11	3	2	2
Scheefheid	62	0	57	46	44	74	86
schaalanalyse totaal	x	11	7	3*	4	4	12
schaalanalyse per domein	NVT	F1 PO	F1 PO	F1 PO	F1 VE	F1 VE	F1 VE
ITC (item-totaal correlatie)		0,82	0,68	0,71	0,77	0,75	0,58
Alpha if item is deleted		0,44 (0,54)	0,45 (0,54)	0,42 (0,54)	0,38 (0,49)	0,28 (0,49)	0,47 (0,49)
Conclusie	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	handhaven

Vervolg Tabel B2.3

Domein indicator	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties	Sociale relaties
vraag	Woont u alleen of met andere cliënten samen?	Heeft u wel eens ruzie in huis?	Helpen de begeleiders u om de ruzie op te lossen?	Ziet u uw familie wel eens of bellen jullie elkaar?	Helpen de begeleiders u goed als u bij uw familie op bezoek wilt gaan of iema	Heeft u vrienden of vriendinnen?	Helpen de begeleiders u als u bij uw vrienden of vriendinnen op bezoek wilt g	Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen?	Praat u wel eens met een begeleider over verliefd zijn? Of over zoenen en vri
Vraagnummer	SR1_SR	SR2_SR	SR3_SR	SR4_SR	SR5_SR	SR6_SR	SR7_SR	SR8_SR	SR9_SR
24uurs-zorg									
Aantal respondenten totaal	270	270	108	270	247	270	209	270	270
Aantal geldige antwoorden	267	260	103	264	245	266	203	256	258
% b-vragen			2,9%					2,3%	#WAARDE!
PI (%)	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%
SW (%)	0,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,5%	0,8%	0,8%
BE(%)	0,7%	1,2%	3,9%	0,0%	0,4%	0,8%	0,5%	4,3%	2,3%
EW(%)	0,0%	0,0%	1,9%	1,1%	0,4%	1,5%	0,0%	1,6%	1,2%
Item non-respons	1	4	5	2	1	2	3	5	4
Scheefheid	76	58	71	94	54	74	56	57	37
schaalanalyse totaal	x	x	0	x	3	x	3	3, 11	6
schaalanalyse per domein	NVT	NVT	F3 SR	NVT	F1 SR		F1 SR	F1 SR	F1 SR
ITC (item-totaal correlatie)			NVT		0,61	NVT	0,76	0,63	0,51
Alpha if item is deleted			NVT		0,43 (0,48)		0,35 (0,48)	0,41 (0,48)	0,43 (0,48)
Conclusie	Handhaven	Verwijderen	Verwijderen	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Handhaven	handhaven

Vervolg Tabel B2.3

Domein	kwaliteit van medewerkers	kwaliteit van medewerkers	samenhang in de zorg	samenhang in de zorg
indicator	11.1.1a cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - zorg wordt gegeven door goed opgeleid / deskundig personeel	11.1.1c cliënt ervaart dat het personeel voldoende en bekwaam is - niet te veel wisseling in het personeel	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.	12.1.1 Mate waarin team zorgt voor goede samenhang in de geleverde zorg.
vraag	Vindt u de begeleiders goed?	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	Is <naam pb'er> uw <persoonlijke begeleider>?	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?
Vraagnummer	KM2_KM	KM7_KM	ZA1_SZ	ZA2_SZ.
24uurs-zorg				
Aantal respondenten totaal	270	270	254	254
Aantal geldige antwoorden	266	250	236	239
% b-vragen	4,1%			5,4%
PI (%)	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%
SW (%)	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
BE(%)	0,4%	2,8%	0,4%	1,7%
EW(%)	2,6%	0,4%	0,0%	1,7%
Item non-respons	2	7	7	6
Scheefheid	71	53	95	82
schaalanalyse totaal	1	10	x	6
schaalanalyse per domein	KM	KM	NVT	NVT
ITC (item-totaal correlatie)				
Alpha if item is deleted				
Conclusie	Handhaven	Handhaven	Handhaven	Herformuleren

Bijlage 3 – Case-mix adjusters, eerste fase VG

In de volgende tabellen is aangegeven voor welke indicator de case-mix adjuster significant was. Hiervoor is een multilevelanalyse per indicator uitgevoerd, waarin al de mogelijke case-mixadjusters zijn opgenomen. Voor de uitleg van de namen van de indicatoren, zie de tabellen in bijlage 2.

Tabel B3.1 - Potentiële case-mix adjusters, ambulante zorg

	geslacht	leeftijd	afkomst	niveau verstandelijke beperking	opleidingsniveau	woonomstandigheden
OE 2 AMB ZB		*	*			*
ZA3 ZA				**		
ZA AMB tot				**		
BL 2 BL *				*		**
BL 3 BL **					**	
LW 3 LW **						
PW AMB tot						
KM 4 AMB PO			*	*		
PW 4 VE					*	*
KM2 KM						
KM7 KM	**		*			*
ZA 1 SZ			**	**	**	**
ZA 2 SZ		**	*		*	
ZA 4 ZA	*			**		
ZA 5 ZA						
ZA 6 ZA						
KM 3 PW				**		*
KM 4 PW					*	**
KM 5 PW **						**
KM 6 PW	*					

* p < 0,1

** p < 0,05

Tabel B3.2 - Potentiële case-mix adjusters, dagbesteding

	geslacht	leeftijd	verstandelijke beperking (3 dum-mies)	andere beperking	afkomst	opleiding	woon omstandigheden	frequentie	type dagcentrum	bel. bezigheid
OE 2						**	*			*
ZA 3 ZA										
ZA-schaal			*	*		*	**			
ZA 4 ZA				*			**			
ZA 5 ZA			*			**	**			
ZA 6 ZA			*	**			**			
PO 2 ZB	*		**		**	**	**		**	
BL-schaal	**		*	**						
BL 1 BL							*			
BL 3 BL	**						*			
LW 3 LW					*					
PW-schaal										
PW 1 PW					*					
KM 3 PW	*									
KM 4 PW				*						
KM 5 PW			*				**		*	
KM 6 PW		**				*	*			
PO 3 PO				**		**		*	*	
PO 4 PO	*									
PO 5 PO		**								
PO 6 PO			*				*	*		
PW 2 VE								*		
PW 3 VE										
PW 4 VE		**								
KM 2 KM		**	*		*	**				
KM 7 KM		*	**				**			
ZA 1 SZ			*					*		
ZA 2 SZ			*	*						
# significant	5	5	11	7	5	7	12	4	3	1

Tabel B3.3 - Potentiële case-mix adjusters, 24-uurszorg

	geslacht	leeftijd	verstandelijke beperking	andere beperking	opleiding	type woon- vorm	belangrijkste.duur verblijf bezigheid	
OE 1		**	*			**	**	
OE 2								**
ZA 3						**		
ZA 4		**	**			**		
ZA 5		**	*			*		
ZA 6		**				**		
ZB 1		*				**	*	
PD 2		*				*	*	
MW 1				*				
BL -schaal		**	**			**		
BL 1			**	**		**	**	
BL 2								
BL 3			**			**		
LW 1								
LW 2			**	*	**		**	**
LW 3							**	
LW 4		**						
PW 1		**	**		**			
PW - schaal			*					
KM 3								
KM 4			**				**	
KM 5		*						
KM 6				**				
PO 3		**				*		
PO-schaal		*						
PO 4	*							
PO 5		**		**				*
PO 6		**						
SR 1						**	*	
SR 4								
SR 5		**				**		
SR 6		**		*		*		
SR 7							*	
SR 8			**		**		**	
SR 9								
PA 1								
PA 2								
MW 2			**			**		*
MW 3						**		
PW 2 VE						*	**	
PW 3 VE	**					**		
PW 4 VE						*		
KM 2	**					*		
KM 2								
ZA 1	**	*						
ZA 2	**		**	**		**		

Bijlage 4 – Aantal benodigde cliënten, eerste fase VG

Tabel B4.1 – Reliability en geschatte benodigde aantallen cliënten per zorginstelling om betrouwbaar te meten, ambulante zorg

Domein	Indicator	Model 0 Gewenste steekproefomvang		Model 1 Gewenste steekproefomvang	
		Reliability 0,7	Reliability 0,8	Reliability 0,7	Reliability 0,8
Zorgafspraken	Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	-	-	-	-
	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	-	-	-	-
	Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	-	-	-	-
	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	-	-	-	-
	Schaal Zorgafspraken	-	-	-	-
Zelfbepaling	Mag u zelf weten welke nieuwe dingen u wilt leren?	43	84	-	-
Belangen	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	22	44	16	32
	Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?	11	22	13	27
Lichamelijk welzijn	Zorgen de ambulante begeleiders voor u als u ziek bent?	8	15	9	18
Psychisch welbevinden	Luisteren de ambulante begeleiders naar u?	30	59	-	-
	Leggen de ambulante begeleiders dingen goed uit?	-	-	-	-
	Houden de ambulante begeleiders zich aan de afspraken?	3	6	3	5
	Hebben de ambulante begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	-	-	-	-
	Schaal psychisch welbevinden	-	-	-	-
Persoonlijke ontwikkeling	Helpen de ambulante begeleiders u goed bij uw problemen/ beperkingen?	466	913	686	1344
Veiligheid	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	98	192	71	138
Kwaliteit medewerkers	Vindt u de begeleiders goed?	40	78	34	66
	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	125	245	25	49
Samenhang in de zorg	Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?	-	-	38	75
	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?	-	-	-	-

Tabel B4.2 – Reliability en geschatte benodigde aantallen cliënten per zorginstelling om betrouwbaar te meten, dagbesteding

Domein	Indicator	Model 0 Gewenste steekproefomvang		Model 1 Gewenste steekproefomvang	
		Reliability 0,7	Reliability 0,8	Reliability 0,7	Reliability 0,8
Zorgafspraken	Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	-	-	128	252
	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	>1000	>1000	41	80
	Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	720	>1000	57	111
	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	87	171	32	63
	Schaal zorgafspraken	221	434	35	68
Zelfbepaling	Mag u zelf weten op welke dagen u naar <naam dagcentrum> gaat?	15	29	13	26
	Mag u zelf weten wat u op <naam dagcentrum> doet?	16	32	17	34
Belangen	Praten de begeleiders met u over de regels hier op <naam dagcentrum>?	32	64	44	86
	Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?	131	257	38	75
	Schaal belangen	65	127	89	174
Lichamelijk welzijn	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent op het dagcentrum?	87	171	63	123
Psychisch welbevinden	Vindt u het fijn om hier op <naam dagcentrum> ?	-	-	-	-
	Luisteren de begeleiders naar u?	-	-	-	-
	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	-	-	-	-
	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	-	-	-	-
	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	-	-	-	-
	Schaal psychisch welbevinden	168	329	328	643
Persoonlijke ontwikkeling	Kunt u ook andere dingen doen op <naam dagcentrum>?	21	42	71	183
	Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	-	-	-	-
	Leert u nieuwe dingen op <naam dagcentrum>?	142	279	-	-
	Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	28	56	38	74
Veiligheid	Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten of ongewenste aanrakingen?	-	-	-	-
	Zijn er bewoners waar u bang voor bent?	-	-	-	-
	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	-	-	-	-
Kwaliteit medewerkers	Vindt u de begeleiders goed?	>1000	>1000	-	-
	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	24	46	27	53
Samenhang in de zorg	Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?	-	-	-	-
	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?	-	-	-	-

Tabel B4.3 – Reliability en geschatte benodigde aantallen cliënten per zorginstelling om betrouwbaar te meten, 24-uurszorg/wonen

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang
		Reliability 0,7	Reliability 0,8	Reliability 0,7	Reliability 0,8
Zorgafspraken	Heeft uw persoonlijk begeleider met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	65	128	94	183
	Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	36	71	104	204
	Luistert uw persoonlijk begeleider bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	32	64	42	82
	Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	20	40	32	64
Zelfbepaling	Mag u zelf weten hoe laat u naar bed gaat 's avonds?	10	19	14	27
	Mag u zelf weten hoe laat u eet?	-	-	-	-
	Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?	-	-	-	-
	Heeft u uw eigen kamer zelf ingericht?	43	84	-	-
Belangen	Praten de begeleiders met u over de regels hier in huis?	79	155	537	1051
	Praten de begeleiders met u over de cliëntenraad?	228	447	136	266
	Weet u wat u moet doen als u niet tevreden bent?	19	38	24	47
	Schaal belangen	-	-	-	-
Lichamelijk welzijn	Is het eten lekker op <naam woonvorm>?	-	-	-	-
	Gaat u wel eens wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	-	-	-	-
	Helpen de begeleiders u als u wilt gaan wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	19	37	31	60
	Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent?	45	89	203	398
	Heeft u hulp nodig bij het wassen en aankleden?	129	253	-	-
	Helpen de begeleiders u goed bij het wassen en aankleden?	-	-	-	-
	Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken?	-	-	-	-
	Helpen de begeleiders u goed bij het eten en drinken?	-	-	-	-
Psychisch welbevinden	Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan?	-	-	-	-
	Moet u lang wachten als een begeleider u helpt bij het naar de WC gaan?	-	-	-	-
	Vindt u het fijn om hier op <naam woonvorm> te wonen?	>1000	>1000	90	175
	Luisteren de begeleiders naar u?	32	62	15	30
	Leggen de begeleiders dingen goed uit?	128	270	37	73
	Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	643	>1000	201	394
Persoonlijke ontwikkeling	Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	47	92	32	63
	Schaal psychisch welbevinden	31	61	16	31
	Wat doet u 's avonds en in het weekend?				
	Kunt u ook andere dingen doen 's avonds of in het weekend?	340	665	-	-
	Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	19	38	18	35
	Leert u nieuwe dingen op <naam woonvorm>?	19	38	35	69
Schaal persoonlijke ontwikkeling	Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	180	352	196	384
	Schaal persoonlijke ontwikkeling	45	87	76	149

Vervolg Tabel B4.3

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang	Gewenste steekproefomvang
		Reliability 0,7	Reliability 0,8	Reliability 0,7	Reliability 0,8
Sociale relaties	Woont u alleen of met andere cliënten samen?	18	35	352	689
	Heeft u wel eens ruzie in huis?	174	341	-	-
	Helpen de begeleiders u om de ruzie op te lossen?	145	284	-	-
	Ziet u uw familie wel eens of bellen jullie elkaar?	54	107	53	103
	Helpen de begeleiders u goed als u bij uw familie op bezoek wilt gaan of iemand wilt bellen	24	48	16	31
	Heeft u vrienden of vriendinnen?	-	-	-	-
	Helpen de begeleiders u als u bij uw vrienden of vriendinnen op bezoek wilt gaan of een vriend wilt bellen?	29	56	55	108
	Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen?	34	67	14	27
	Praat u wel eens met een begeleider over verliefd zijn? Of over zoenen en vrijen?	10	20	15	30
Participatie	Maakt u uitstapjes naar bijvoorbeeld de stad, de film of een pretpark?	38	75	91	178
	Helpen de begeleiders u als u een uitstapje wilt maken?	>1000	>1000	71	139
Materieel welzijn	Is uw kamer groot genoeg?	-	-	-	-
	Kloppen of bellen mensen eerst als ze uw kamer binnen komen?	36	71	33	65
Veiligheid	Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten of ongewenste aanrakingen?	69	135	56	109
	Zijn er bewoners waar u bang voor bent?	33	66	-	-
	Is er een begeleider waar u bang voor bent?	-	-	-	-
Kwaliteit medewerkers	Hoe heten uw begeleiders?	-	-	-	-
	Vindt u de begeleiders goed?	63	123	28	54
	Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	20	39	24	47
Samenhang in de zorg	Is <naam persoonlijk begeleider> uw persoonlijke begeleider?	-	-	-	-
	Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam persoonlijk begeleider>?	-	-	-	-

Bijlage 5 – Evaluatie eerste fase VG: ambulante vragenlijst

Vraag in de vragenlijsten	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	1, 2,3 of alle 4 aangekruist?
2. Hoe vaak komen zij (uw begeleiders) bij uw langs?	164	4x	2x	3x		7x1 aangekruist 1x2 aangekruist
3. Waar helpen de ambulante begeleiders u bij?		1x	2x	1x		3x1 aangekruist 1x2 aangekruist
4. Helpen de ambulante begeleiders u goed bij uw problemen / beperkingen?	161	3x	1x	3x		4x1 aangekruist 1x3 aangekruist
5. a. Zorgen de ambulante begeleiders voor u als u ziek bent?	85x a 5x b	2x	3x	2x		4x1 aangekruist 1x2 aangekruist
b. Zorgen de ambulante begeleiders wel of niet voor u als u ziek bent?	Tot: 163					
6. Is <naam pb'er> uw [persoonlijke begeleider]?	158	2x	2x			2x1 aangekruist 1x2 aangekruist
7. a. Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?	71xa 9xb	1x	3x	1x	2x	3x1 aangekruist 2x2 aangekruist
b. Kunt u aan <naam pb'er> moeilijke dingen vragen of vertellen. Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?	Tot: 163					
8. Heeft <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	164	2x	4x			4x1 aangekruist 1x2 aangekruist
9. Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	128	2x	2x	3x		4x1 aangekruist 1x3 aangekruist 2x1 aangekruist
10. a. Luistert <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	62xa 3xb	2x				
b. Luistert <naam pb'er> bij het maken van afspraken wel of niet naar wat u wilt?	Tot: 127x					
11. a. Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	55xa	0x	0x	0x		
b. Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?	12xb					
	Tot: 124					
12. Praten de ambulante begeleiders met u over de [cliëntenraad]?	158	2x	2x	5x	2x	9x1 aangekruist 1x2 aangekruist
13. Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt of over een begeleider.	161	3x	4x	1x	2x	8x1 aangekruist 1x2 aangekruist
14. a. Vindt u de ambulante begeleiders goed?	74xa	2x	2x		2x	6x1 aangekruist
b. Vindt u <namen begeleiders> goed?	12xb					
	Tot: 163					
15. a. Luisteren de ambulante begeleiders naar u?	91xa	1x	1x	1x	1x	2x1 aangekruist 1x2 aangekruist
b. Luisteren de ambulante begeleiders wel of niet naar u?	5xb					
	Tot: 163					
16. a. Leggen de ambulante begeleiders dingen goed uit?	88xa 5xb	1x	1x			1x2 aangekruist
b. Leggen de ambulante begeleiders dingen wel of niet goed uit?	163					
17. a. Houden de ambulante begeleiders zich aan de afspraken?	88xa 6xb	1x	1x	3x	2x	4x1 aangekruist 1x 3aangekruist
b. Houden de ambulante begeleiders zich wel of niet aan de afspraken?	164					

Vraag in de vragenlijsten	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	1, 2,3 of alle 4 aangekruist?
2. Hoe vaak komen zij (uw begeleiders) bij uw langs?	164	4x	2x	3x		7x1 aangekruist 1x2 aangekruist
3. Waar helpen de ambulante begeleiders u bij?		1x	2x	1x		3x1 aangekruist 1x2 aangekruist
4. Helpen de ambulante begeleiders u goed bij uw problemen / beperkingen?	161	3x	1x	3x		4x1 aangekruist 1x3 aangekruist
5. a. Zorgen de ambulante begeleiders voor u als u ziek bent?	85x a	2x	3x	2x		4x1 aangekruist
b. Zorgen de ambulante begeleiders wel of niet voor u als u ziek bent?	5x b Tot: 163					1x2 aangekruist
6. Is <naam pb'er> uw [persoonlijke begeleider]?	158	2x	2x			2x1 aangekruist 1x2 aangekruist
7. a. Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?	71xa	1x	3x	1x	2x	3x1 aangekruist
b. Kunt u aan <naam pb'er> moeilijke dingen vragen of vertellen. Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?	9xb Tot: 163					2x2 aangekruist
8. Heeft <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	164	2x	4x			4x1 aangekruist 1x2 aangekruist
9. Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	128	2x	2x	3x		4x1 aangekruist 1x3 aangekruist
10. a. Luistert <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	62xa	2x				2x1 aangekruist
b. Luistert <naam pb'er> bij het maken van afspraken wel of niet naar wat u wilt?	3xb Tot: 127x					
11. a. Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	55xa	0x	0x	0x		
b. Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?	12xb Tot: 124					
12. Praten de ambulante begeleiders met u over de [cliëntenraad]?	158	2x	2x	5x	2x	9x1 aangekruist 1x2 aangekruist
13. Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt of over een begeleider.	161	3x	4x	1x	2x	8x1 aangekruist 1x2 aangekruist
14. a. Vindt u de ambulante begeleiders goed?	74xa	2x	2x		2x	6x1 aangekruist
b. Vindt u <namen begeleiders> goed?	12xb Tot: 163					
15. a. Luisteren de ambulante begeleiders naar u?	91xa	1x	1x	1x	1x	2x1 aangekruist
b. Luisteren de ambulante begeleiders wel of niet naar u?	5xb Tot: 163					1x2 aangekruist
16. a. Leggen de ambulante begeleiders dingen goed uit?	88xa	1x	1x			1x2 aangekruist
b. Leggen de ambulante begeleiders dingen wel of niet goed uit?	5xb 163					
17. a. Houden de ambulante begeleiders zich aan de afspraken?	88xa	1x	1x	3x	2x	4x1 aangekruist
b. Houden de ambulante begeleiders zich wel of niet aan de afspraken?	6xb 164					1x 3aangekruist

Vraag in de vragenlijsten	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	Hoe vaak aangekruist?
18. a. Hebben de ambulante begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	83xa 3xb	1x	2x	1x	1x	2x1 aangekruist 1x3 aangekruist
b. Hebben de ambulante begeleiders wel of niet genoeg tijd voor u?	163					
19. Is er een ambulante begeleider waar u bang voor bent?	160	1x	1x		2x	4x1 aangekruist
20. Komen er vaak nieuwe ambulante begeleiders bij u langs?	157	1x	1x			1x2 aangekruist

Gemiddelde duur van het gesprek: 32 minuten, minimaal 10 minuten, maximaal 60 minuten (8 van de 162 langer dan drie kwartier)

Gemiddelde duur bij zwakbegaafden: 34 minuten (N=14)

Gemiddelde duur bij licht verstandelijk beperkten: 29 minuten (N=51)

Gemiddelde duur bij matig verstandelijk beperkten: 37 minuten (N=5)

A. Locatie gesprek:

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
op woonvorm waar cliënt woont	0%	6%	0%	10%
op het dagcentrum van cliënt	0%	2%	0%	1%
bij cliënt thuis	57%	51%	100%	64%
op een centrale plek binnen de instelling	21%	41%	0%	17%
ja, namelijk	21%	0%	0%	9%

1) incl. mate beperking onbekend (N=162)

B. Waren er andere personen dan de cliënt zelf bij het gesprek aanwezig?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee (alleen cliënt en interviewer)	79%	84%	100%	77%
ja, namelijk	21%	16%	0%	23%

1) incl. mate beperking onbekend (N=162)

C. Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte waarin alleen u en de cliënt (evt. met een derde persoon) aanwezig waren?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee	7%	16%	20%	10%
ja	93%	84%	80%	90%

1) incl. mate beperking onbekend (N=161)

D. Heeft u ongestoord kunnen interviewen?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	4%	0%	1%
een beetje	0%	6%	0%	4%
grotendeels	21%	14%	0%	12%
ja, helemaal	79%	76%	100%	83%

1) incl. mate beperking onbekend (N=162)

E. Hoe verliep het gesprek?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
erg moeizaam	0%	4%	0%	1%
moeizaam	7%	6%	29%	3%
redelijk	14%	14%	0%	12%
goed	79%	76%	80%	83%

1) incl. mate beperking onbekend (N=162)

F Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	2%	0%	1%
een beetje	0%	8%	20%	4%
grotendeels	21%	24%	0%	17%
ja, helemaal	79%	67%	80%	79%

1) incl. mate beperking onbekend (N=163)

G. Heeft u pauzes en dergelijke in moeten lassen om de aandacht van de cliënt erbij te houden?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	86%	92%	80%	93%
1 à 2 keer	7%	4%	20%	4%
ja, regelmatig tot vaak	7%	4%	0%	3%

1) incl. mate beperking onbekend (N=163)

H. Heeft u de vragen mondeling moeten verduidelijken en toelichten?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	64%	39%	20%	56%
een paar	29%	53%	60%	37%
redelijk wat	7%	6%	0%	5%
ja, veel tot allemaal	0%	2%	20%	1%

1) incl. mate beperking onbekend (N=163)

I. Heeft u het beeldmateriaal gebruikt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, nooit	93%	84%	60%	81%
soms	0%	16%	20%	15%
regelmatig	7%	0%	0%	2%
ja, meestal tot altijd	0%	0%	20%	1%

1) incl. mate beperking onbekend (N=161)

N.B. bij de opmerkingen wordt vrijwel steeds aangegeven dat het beeldmateriaal alleen bij de oefenvragen is gebruikt.

J. Had het beeldmateriaal een toegevoegde waarde voor de cliënt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	100%	75%	50%	69%
een beetje	0%	25%	50%	28%
grotendeels	-	-	-	0%
ja, helemaal	-	-	-	3%

1) incl. mate beperking onbekend (N=29)

K. Vond u het prettig om met het beeldmateriaal te werken?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	100%	63%	50%	62%
een beetje	0%	38%	0%	14%
grotendeels	0%	0%	50%	3%
ja, helemaal	-	-	-	21%

1) incl. mate beperking onbekend (N=29)

Bijlage 6 – Evaluatie eerste fase VG: vragenlijst dagbesteding

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	1, 2,3 of alle 4 aangekruist?
2. a. Mag u zelf weten wat u op <naam dagcentrum> doet?	96xa 41xb	9x	4x	16x	1x	21x1 aangekruist
b. Wie bepaalt wat u op <naam dagcentrum> doet: de begeleiders of uzelf?	Tot: 194x					3x2 aangekruist 1x3 aangekruist
3. a. Kunt u ook andere dingen doen op <naam dagcentrum>?	108xa 21xb	10x	1x	10x	1x	14x1 aangekruist
b. Kunt u ook andere dingen doen op <naam dagcentrum>? Bijvoorbeeld (toon foto's).	Tot: 193x					4x2 aangekruist
4. a. Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	74xa	5x	-	3x	-	8x1 aangekruist
b. Helpen de begeleiders u om (bovengenoemde activiteit herhalen) te doen?	20xb Tot: 135x					
5. a. Leert u nieuwe dingen op <naam dagcentrum>?	99xa	6x	2x	6x	-	3x1 aangekruist
b. Leert u nieuwe dingen op <naam dagcentrum>? Bijvoorbeeld (toon foto's).	27xb Tot: 191x					8x2 aangekruist
6. a. Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	98xa 23xb	7x	-	6x	-	11x1 aangekruist
b. Helpen de begeleiders u om (bovengenoemde activiteit herhalen) te leren?	Tot: 173x					1x2 aangekruist
7. a. Vindt u het fijn hier op <naam dagcentrum>?	124xa	5x	1x	2x	-	6x1 aangekruist
b. Vindt u het wel of niet fijn hier op <naam dagcentrum>?	11xb Tot: 201x					1x2 aangekruist
8. Gebeuren er op <naam dagcentrum> dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten of ongewenste aanrakingen. (PW2)	Tot: 194x	6x	3x	3x	2x	10x1 aangekruist 2x2 aangekruist
9. Zijn er andere cliënten waar u bang voor bent?	Tot: 197x	6x	1x	3x	2x	8x1 aangekruist 2x2 aangekruist
10. Is <naam pb'er> uw [persoonlijke begeleider]?	Tot: 186x	2x	-	1x	-	3x1 aangekruist
11. a. Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>?	91xa 28xb	5x	2x	4x	2x	10x1 aangekruist
b. Kunt u aan <naam pb'er> moeilijke dingen vragen of vertellen. Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?	Tot: 191x					1x3 aangekruist
12. Heeft <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt op <naam dagcentrum>?	Tot: 193x	7x	1x	8x	2x	11x1 aangekruist 2x2 aangekruist 1x3 aangekruist
13. Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	Tot: 122x	1x	-	2x	-	3x1 aangekruist
14. a. Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?	66xa 12xb	1x	-	-	-	1x1 aangekruist
b. Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken wel of niet naar wat u wilt?	Tot: 118x					
15. a. Hoe vindt u de afspraken over de hulp?	56xa	-	-	2x	-	2x1 aangekruist
b. Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?	26xb Tot: 118x					

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	1, 2,3 of alle 4 aangekruist?
16. a. Heeft u – op het dagcentrum - hulp nodig bij het aankleden?	104xa 6xb	3x	-	2x	-	3x1 aangekruist 1x2 aangekruist
b. Zichzelf aankleden op het dagcentrum: doet u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	Tot: 194x					
17. a. Helpen de begeleiders op <naam dagcentrum> u goed bij aankleden?	6xa 1xb	-	-	-	-	0x aangekruist
b. Helpen de begeleiders op <naam dagcentrum> u wel of niet goed bij het aankleden?	Tot: 10x					
18. a. Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken op het dagcentrum?	107xa 6xb	3x	-	1x	-	2x1 aangekruist 1x2 aangekruist
b. Eten en drinken op het dagcentrum: kunt u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	Tot: 196x					
19. a. Helpen de begeleiders op <naam dagcentrum> u goed bij het eten en drinken?	2xa Tot: 4x	-	-	-	-	0x aangekruist
b. Helpen de begeleiders op <naam dagcentrum> u wel of niet goed bij het eten en drinken?						
20. a. Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan op het dagcentrum?	110xa 6xb	3x	-	-	-	3x1 aangekruist
b. Naar de WC gaan op het dagcentrum: kunt u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	Tot: 198x					
21. Moet u lang wachten als een begeleider op <naam dagcentrum> u helpt bij het naar de WC gaan?	Tot: 9x	-	-	-	-	0x aangekruist
22. a. Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent op het dagcentrum?	108xa 12xb	5x	2x	4x	-	4x1 aangekruist 2x2 aangekruist
b. Zorgen de begeleiders wel of niet voor u als u ziek bent op het dagcentrum?	Tot: 186x					1x3 aangekruist
23. Hoe heten uw begeleiders op <naam dagcentrum>?	Tot: 179x					
24. a. Vindt u de begeleiders goed?	121xa	3x	1x	-	-	2x1 aangekruist
b. Vindt u (namen begeleiders benoemen) goed?	10xb Tot: 198x					1x2 aangekruist
25. a. Luisteren de begeleiders op <naam dagcentrum> naar u?	119xa 12xb	5x	3x	1x	-	5x1 aangekruist 2x2 aangekruist
b. Luisteren de begeleiders op <naam dagcentrum> wel of niet naar u?	Tot: 193x					
26. a. Leggen de begeleiders dingen goed uit?	116xa	8x	2x	6x	-	9x1 aangekruist
b. Leggen de begeleiders dingen wel of niet goed uit?	15xb Tot: 189x					2x2 aangekruist 1x3 aangekruist
27. Praten de begeleiders met u over de regels op <naam dagcentrum>. Bijvoorbeeld dat u niet mag roken, geen lawaai mag maken en niet mag bellen.	Tot: 185x	8x	4x	14x	-	12x1 aangekruist 4x2 aangekruist 2x3 aangekruist
28. Praten de begeleiders met u over de [cliëntenraad]?	Tot: 177x	7x	4x	13x	-	13x1 aangekruist 4x2 aangekruist 1x3 aangekruist
29. a. Houden de begeleiders op <naam dagcentrum> zich aan de afspraken?	97xa 18xb	6x	2x	12x	0	13x1 aangekruist 2x2 aangekruist
b. Houden de begeleiders op <naam dagcentrum> zich wel of niet aan de afspraken?	Tot: 182x					1x3 aangekruist

Vraag in de vragenlijsten	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW	Hoe vaak aangekruist?
30. a. Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u?	110xa 12xb	6x	1x	10x	-	12x1 aangekruist 1x2 aangekruist
b. Hebben de begeleiders wel of niet genoeg tijd voor u?	Tot: 187x					1x3 aangekruist
31. Is er een begeleider op <naam dagcentrum> waar u bang voor bent?	Tot: 192x	5x	-	3x	1x	5x1 aangekruist 2x2 aangekruist
32. Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam dagcentrum>?	Tot: 184x	7x	4x	14x	-	16x1 aangekruist 4x2 aangekruist
33. Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt, het eten, of over een begeleider.	Tot: 184x	9x	2x	17x	-	18x1 aangekruist 5x2 aangekruist

Gemiddelde duur van het gesprek: 33 minuten, minimaal 10 minuten, maximaal 60 minuten (6 van de 202 langer dan drie kwartier)

Gemiddelde duur bij zwakbegaafden: 35 minuten (N=16)

Gemiddelde duur bij licht verstandelijk beperkten: 33 minuten (N=78)

Gemiddelde duur bij matig verstandelijk beperkten: 35 minuten (N=50)

A. Locatie gesprek:

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
op woonvorm waar cliënt woont	7%	6%	2%	4%
op het dagcentrum van cliënt	67%	85%	86%	84%
bij cliënt thuis	7%	1%	0%	3%
op een centrale plek binnen de instelling	20%	1%	8%	8%
ja, namelijk	0%	6%	4%	5%

1) incl. mate beperking onbekend (N=202)

B. Waren er andere personen dan de cliënt zelf bij het gesprek aanwezig?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee (alleen cliënt en interviewer)	100%	94%	96%	94%
ja, namelijk	0%	6%	4%	6%

1) incl. mate beperking onbekend (N=201)

C. Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte waarin alleen u en de cliënt (evt. met een derde persoon) aanwezig waren?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee	7%	8%	3%	6%
ja	93%	92%	97%	94%

1) incl. mate beperking onbekend (N=199)

D. Heeft u ongestoord kunnen interviewen?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	1%	0%	1%
een beetje	0%	1%	2%	1%
grotendeels	33%	12%	12%	13%
ja, helemaal	67%	86%	86%	85%

1) incl. mate beperking onbekend (N=201)

E. Hoe verliep het gesprek?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
erg moeizaam	7%	1%	14%	6%
moeizaam	13%	5%	14%	8%
redelijk	20%	23%	33%	24%
goed	60%	70%	39%	63%

1) incl. mate beperking onbekend (N=200)

F. Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	0%	2%	1%
een beetje	13%	3%	16%	7%
grotendeels	13%	32%	37%	27%
ja, helemaal	73%	65%	45%	65%

1) incl. mate beperking onbekend (N=201)

G. Heeft u pauzes en dergelijke in moeten lassen om de aandacht van de cliënt erbij te houden?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	67%	71%	63%	72%
1 à 2 keer	33%	28%	27%	24%
ja, regelmatig tot vaak	0%	1%	10%	4%

1) incl. mate beperking onbekend (N=200)

H. Heeft u de vragen mondeling moeten verduidelijken en toelichten?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	20%	30%	6%	22%
een paar	33%	50%	35%	45%
redelijk wat	40%	16%	29%	22%
ja, veel tot allemaal	67%	4%	31%	12%

1) incl. mate beperking onbekend (N=200)

I. Heeft u het beeldmateriaal gebruikt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, nooit	73%	77%	27%	62%
soms	7%	13%	33%	18%
regelmatig	13%	6%	14%	9%
ja, meestal tot altijd	7%	4%	27%	10%

1) incl. mate beperking onbekend (N=201)

J. Had het beeldmateriaal een toegevoegde waarde voor de cliënt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	25%	33%	28%	31%
een beetje	50%	44%	53%	51%
grotendeels	25%	6%	6%	8%
ja, helemaal	0%	17%	14%	11%

1) incl. mate beperking onbekend (N=75)

K. Vond u het prettig om met het beeldmateriaal te werken?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	12%	19%	15%
een beetje	50%	41%	53%	47%
grotendeels	25%	24%	11%	22%
ja, helemaal	25%	24%	17%	16%

1) incl. mate beperking onbekend (N=74)

Bijlage 7 – Evaluatie eerste fase VG: vragenlijst wonen

Op basis van het kwaliteitskader moeten bij de cliënten 24-uurszorg de meeste vragen worden gesteld. Om de interview last te beperken, zijn drie versie van de vragenlijst voor 24-uurszorg gemaakt. Alle vragen zijn verdeeld over deze drie versies, zodanig dat elke vraag steeds in twee versie voorkomt. De versies zijn willekeurig over de cliënten verdeeld. Binnen een instelling komen dus alle drie versie voor.

Aantal respondenten met versie I van de vragenlijst: 119

Aantal respondenten met versie II van de vragenlijst: 126

Aantal respondenten met versie III van de vragenlijst: 120

De vragen die in versie I en II voorkomen, kunnen dus door maximaal 245 cliënten zijn beantwoord. De vragen in de vragenlijsten I en III door 239 en de vragen in de vragenlijsten II en III kunnen door maximaal 246 cliënten zijn beantwoord. In totaal zijn er 365 cliënten 24-uurszorg bevraagd.

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW
1. (V1, 3) a. Heeft u uw eigen kamer zelf ingericht?	71xa	4x	2x	4x	0x
b. Wie heeft uw eigen kamer ingericht: de begeleiders, uzelf of uw familie?	19xb				
	Tot: 233				
2. (V1, 3) a. Is uw kamer groot genoeg?	76xa	0x	0x	0x	1x
b. Is uw kamer klein of groot?	10xb				
	Tot: 237				
3. (V1, 3) Kloppen of bellen mensen eerst als ze uw kamer binnen komen?	Tot: 234x	1x	2x	2x	1x
4. (V1, 3) Wat doet u 's avonds en in het weekend?	Tot: 239x	-	-	-	-
5. (V1, 3) a. Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?	89xa	1x	0x	4x	0x
b. Wie bepaalt wat u doet 's avonds of in het weekend: de begeleiders of uzelf?	9xb				
	Tot: 231x				
6. (V1, 3) a. Kunt u ook andere dingen doen 's avonds of in het weekend?	65xa	0x	1x	15x	1x
b. Kunt u ook andere dingen doen 's avonds of in het weekend? Bijvoorbeeld (toon foto's).	11xb				
	Tot: 235x				
7. (V1, 3) a. Helpen de begeleiders u om iets anders te doen?	42xa	0x	1x	5x	1x
b. Helpen de begeleiders u om (bovengenoemde activiteiten herhalen) te doen?	5xb				
	Tot: 144x				
8. (V1, 3) a. Leert u nieuwe dingen op <naam woonvorm>?	63xa	3x	2x	9x	5x
b. Leert u nieuwe dingen op <naam woonvorm>? Bijvoorbeeld (toon foto's).	14xb				
	Tot: 224x				
9. (V1, 3) a. Helpen de begeleiders u om nieuwe dingen te leren?	62xa	0x	0x	9x	3x
b. Helpen de begeleiders u om (bovengenoemde activiteiten herhalen) te leren?	9xb				
	Tot: 209x				

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW
10. (V1, 2) a. Vindt u het fijn om <u>hier</u> op <naam woonvorm> te wonen? b. Vindt u het wel of niet fijn om <u>hier</u> op <naam woonvorm> te wonen?					
11. (V1, 2) Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt? Bijvoorbeeld vechten, pesten, of ongewenste aanrakingen?	Tot: 233x	2x	4x	6x	5x
12. (V1, 2) Zijn er bewoners waar u bang voor bent?					
13. (V1, 2) Is er een begeleider waar u bang voor bent?	Tot: 236x	0x	2x	3x	10x
14. (V1, 2) a. Heeft u hulp nodig bij het wassen en aankleden? b. Zichzelf wassen en aankleden: doet u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	83xa 5xb Tot: 236x	2x	0x	1x	2x
15. (V1, 2) a. Helpen de begeleiders u goed bij het wassen en aankleden? b. Helpen de begeleiders u wel of niet goed bij het wassen en aankleden?	9xa 3xb Tot: 41x	0x	0x	1x	2x
16. (V1, 2) a. Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken? b. Eten en drinken: kunt u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	81xa 5xb Tot: 235x	0x	0x	1x	0x
17. (V1, 2) a. Helpen de begeleiders u goed bij het eten en drinken? b. Helpen de begeleiders u wel of niet goed bij het eten en drinken?	2xa 1xb Tot: 9x	0x	0x	0x	1x
18. (V1, 3) a. Mag u zelf weten hoe laat u eet? b. Wie bepaalt hoe laat u eet: de begeleiders of uzelf?	74xa 9xb Tot: 231x	0x	1x	1x	1x
19. (V1, 2) a. Moet iemand u helpen bij het naar de WC gaan? b. Naar de WC gaan: kunt u dat helemaal zelf of helpen de begeleiders?	82xa 4xb Tot: 237x	0x	0x	0x	1x
20. (V1, 2) Moet u lang wachten als een begeleider u helpt bij het naar de WC gaan?	Tot: 11x	0x	0x	0x	0x
21. (V1, 3) Is <naam pb'er> uw [persoonlijke begeleider]?	Tot: 219x	1x	0x	1x	0x
22. (V1, 3) a. Kunt u alles vragen en vertellen aan <naam pb'er>? b. Kunt u aan <naam pb'er> moeilijke dingen vragen of vertellen. Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?	94xa 2xb Tot: 237x	1x	0x	5x	8x
23. (V1, 3) Heeft <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?	Tot: 165x	1x	1x	5x	0x
24. (V1, 3) Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?	49xa 2xb Tot: 151x	0x	0x	3x	1x
25. (V1, 3) a. Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt? b. Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken wel of niet naar wat u wilt?	Tot: 229x	0x	1x	7x	1x
26. (V1, 3) a. Hoe vindt u de afspraken over de hulp? b. Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?	38xa 20xb Tot: 152x	1x	2x	6x	5x

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW
27. (V1, 2) Praten de begeleiders met u over de regels hier in huis? Bijvoorbeeld dat u moet schoonmaken, niet mag roken op de kamer of geen harde muziek mag draaien.	Tot: 225x	4x	2x	11x	1x
28. (V1, 2) Praten de begeleiders met u over de [cliëntenraad]?	Tot: 228x	3x	1x	11x	2x
29. (V1, 2) Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent? Bijvoorbeeld over een afspraak die is gemaakt, het eten, of over een begeleider.	Tot: 218x	1x	2x	11x	3x
30. (V1, 2) Gaat u wel eens wandelen, zwemmen, joggen of sporten?	Tot: 235x	1x	2x	0x	1x
31. (V1, 2) Helpen de begeleiders u als u wilt gaan zwemmen, sporten of wandelen?	Tot: 190x	1x	1x	0x	0x
32. (V1, 2) a. Zorgen de begeleiders voor u als u ziek bent? b. Zorgen de begeleiders wel of niet voor u als u ziek bent?	75xa 7xb Tot: 232x	1x	1x	2x	3x
8. (V2, 3) Woont u alleen of met andere cliënten samen?	Tot: 235x	1x	1x	1x	0x
11. (V2, 3). Heeft u wel eens ruzie in huis?	Tot: 232x	0x	2x	2x	0x
12. (V2, 3) a. Helpen de begeleiders u om de ruzie op te lossen? (SR3) b. Helpen de begeleiders u wel of niet om de ruzie op te lossen?	28xa 2xb Tot: 93x	0x	0x	2x	2x
14. (V2, 3) Maakt u uitstapjes naar bijvoorbeeld de stad, de film of een pretpark?	Tot: 236x	0x	0x	2x	2x
15. (V2, 3) Helpen de begeleiders u als u een uitstapje wilt maken? Zorgen zij er dan bijvoorbeeld voor dat u geld heeft en dat vervoer is geregeld?	Tot: 223x	0x	2x	2x	1d
16. (V2, 3) Ziet u uw familie wel eens of bellen jullie elkaar?	Tot: 233x	0x	0x	0x	3x
17. (v2, 3) Helpen de begeleiders u goed als u bij uw familie op bezoek wilt gaan of iemand wilt bellen?	Tot: 215x	1x	1x	1x	1x
18. (V2, 3) Heeft u vrienden of vriendinnen?	Tot: 234x	1x	1x	2x	2x
19. (V2, 3) Helpen de begeleiders u als u bij uw vrienden of vriendinnen op bezoek wilt gaan of een vriend wilt bellen?	Tot: 183x	1x	1x	1x	0x
20. (V2, 3) a. Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen? b. Helpen de begeleiders u wel of niet bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen?	61xa 6xb Tot: 225x	1x	2x	11x	3x
21. (V2, 3) Praat u wel eens met een begeleider over verliefd zijn? Of over zoenen en vrijen?	Tot: 226x	1x	2x	6x	3x
22. (V2, 3) Hoe heten uw begeleiders?	Tot: 222				
23. (V2, 3) a. Vindt u de begeleiders goed? b. Vindt u (namen begeleiders benoemen) goed?	74xa 11xb Tot: 234x	1x	0x	1x	5x
24. (V2, 3) a. Luisteren de begeleiders naar u? b. Luisteren de begeleiders wel of niet naar u?	79xa 4xb Tot: 236x	0x	0x	2x	0x
25. (V2, 3) a. Leggen de begeleiders dingen goed uit? b. Leggen de begeleiders dingen wel of niet goed uit?	85xa 6xb Tot: 234x	1x	1x	6x	2x

Vraag in de vragenlijst	Respons (a of b, totaal)	PI	SW	BE	EW
28. (V2, 3) a. Houden de begeleiders zich aan de afspraken?	66xa	1x	0x	12x	0x
b. Houden de begeleiders zich wel of niet aan de afspraken?	11xb				
	Tot: 222x				
29. (V2, 3) a. Hebben de begeleiders genoeg tijd en aandacht voor u? (KM6)	79xa	0x	0x	5x	2x
b. Hebben de begeleiders wel of niet genoeg tijd voor u?	3xb				
	Tot: 231x				
31. Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam woonvorm>?	Tot: 221x	0x	0x	6x	1x

Gemiddelde duur van het gesprek: 38 minuten, minimaal 15 minuten, maximaal 80 minuten (48 van de 349 langer dan drie kwartier)

Gemiddelde duur bij zwakbegaafden: 34 minuten (N=25)

Gemiddelde duur bij licht verstandelijk beperkten: 42 minuten (N=108)

Gemiddelde duur bij matig verstandelijk beperkten: 38 minuten (N=141)

D. Locatie gesprek:

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
op woonvorm waar cliënt woont	30%	72%	77%	69%
op het dagcentrum van cliënt	4%	1%	2%	5%
bij cliënt thuis	30%	8%	6%	37%
op een centrale plek binnen de instelling	26%	13%	12%	47%
ja, namelijk	9%	6%	2%	19%

1) incl. mate beperking onbekend (N=348)

E. Waren er andere personen dan de cliënt zelf bij het gesprek aanwezig?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee (alleen cliënt en interviewer)	91%	94%	97%	94%
ja, namelijk	9%	6%	3%	6%

1) incl. mate beperking onbekend (N=349)

F. Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte waarin alleen u en de cliënt (evt. met een derde persoon) aanwezig waren?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee	9%	6%	2%	4%
ja	91%	94%	98%	96%

1) incl. mate beperking onbekend (N=349)

G. Heeft u ongestoord kunnen interviewen?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	3%	0%	1%
een beetje	0%	1%	1%	1%
grotendeels	9%	11%	6%	9%
ja, helemaal	91%	85%	93%	89%

1) incl. mate beperking onbekend (N=349)

H. Hoe verliep het gesprek?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
erg moeizaam	0%	0%	4%	2%
moeizaam	0%	4%	19%	10%
redelijk	9%	17%	21%	20%
goed	91%	79%	57%	68%

1) incl. mate beperking onbekend (N=349)

I. Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	0%	1%	2%	1%
een beetje	4%	3%	12%	7%
grotendeels	9%	25%	29%	26%
ja, helemaal	87%	71%	57%	65%

1) incl. mate beperking onbekend (N=349)

J. Heeft u pauzes en dergelijke in moeten lassen om de aandacht van de cliënt erbij te houden?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	91%	92%	81%	86%
1 à 2 keer	4%	7%	15%	11%
ja, regelmatig tot vaak	4%	1%	4%	3%

1) incl. mate beperking onbekend (N=346)

K. Heeft u de vragen mondeling moeten verduidelijken en toelichten?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	65%	54%	30%	40%
een paar	26%	34%	47%	40%
redelijk wat	9%	11%	19%	16%
ja, veel tot allemaal	0%	1%	4%	4%

1) incl. mate beperking onbekend (N=348)

L. Heeft u het beeldmateriaal gebruikt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, nooit	87%	71%	52%	63%
soms	13%	21%	20%	19%
regelmatig	0%	4%	15%	9%
ja, meestal tot altijd	0%	5%	14%	9%

1) incl. mate beperking onbekend (N=348)

M. Had het beeldmateriaal een toegevoegde waarde voor de cliënt?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	33%	30%	23%	24%
een beetje	67%	63%	41%	48%
grotendeels	%	3%	16%	16%
ja, helemaal	%	3%	19%	11%

1) incl. mate beperking onbekend (N=127)

N. Vond u het prettig om met het beeldmateriaal te werken?

	zwak-begaafd	licht verst. beperkt	matig verst. beperkt	totaal ¹⁾
nee, helemaal niet	33%	13%	10%	13%
een beetje	67%	61%	42%	46%
grotendeels	0%	23%	16%	22%
ja, helemaal	0%	3%	32%	20%

1) incl. mate beperking onbekend (N=128)

Bijlage 8 – Psychometrische analyses ouder vragenlijsten

Tabel B8.1 – Uitkomsten van de psychometrische analyses van de vragenlijst ouders - dagbesteding

vraag	Domein	N	% missing	hoogst percentage in een categorie	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v36	Zijn er afspraken gemaakt over hoe en wanneer u geïnformeerd wordt over de cliënt?	BL	120	4,2	80,0	3,2	BL*	BL*
v37	Vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt over hoe het met de cliënt gaat op het dagcentrum?	BL	120	4,2	42,6	3,2	BL*	BL*
v38	Wordt u geïnformeerd over veranderingen op het dagcentrum? Bijvoorbeeld dat er een nieuwe begeleider komt of dat er	BL	120	2,5	36,8	3,0	BL*	BL*
v39	Weet u hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent?	BL	120	2,5	82,1	3,2	BL*	BL*
v40	Heeft de organisatie een cliëntenraad?	BL	120	5,0	83,3	0,16	2,8	
v41	Krijgt u informatie over de cliëntenraad?	BL	101	6,7	58,1	2,7	BL*	
v51	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor u?	KM	120	1,7	53,4	3,0	KM1*	KM1*
v52	Vindt u de begeleiders op het dagcentrum deskundig in hun werk?	KM	120	1,7	50,8	0,12	3,7	KM1*
v53	Gaan de begeleiders gehaast te werk?	KM	120	2,5	47,9	0,2	3,7	KM1*
v54	Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	KM	120	1,7	40,7	0,28	3,7	KM2
v55	Hoe vaak komt het voor dat er voor de cliënt onbekende begeleiders op het dagcentrum zijn?	KM	120	2,5	45,3	0,44	3,7	KM2
v24	Helpen de begeleiders op het dagcentrum de cliënt voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het aan	LW	120	2,5	36,8	3,5		
v25	Gebruikt de cliënt een hulpmiddel? Bijvoorbeeld een bril, gehoorapparaat, korset, aangepaste schoenen	LW	120	4,2	61,7			
v26	Helpen de begeleiders de cliënt bij het gebruiken van het hulpmiddel?	LW	76	10,8	36,5	3,6		
v27	Is de cliënt het afgelopen jaar ziek geweest op het dagcentrum?	LW	120	3,3	62,1			
v28	de begeleiders de cliënt als hij/zij ziek is?	LW	41	5,0	62,9	3,8		
v14	Krijgt de cliënt op het dagcentrum voldoende ondersteuning bij zijn/haar activiteiten?	PO	120	2,5	60,7	3,7	PO1*	
v16	Zorgen de begeleiders ervoor dat de cliënt genoeg te doen heeft op het dagcentrum?	PO	120	1,7	60,2	3,2	PO1*	
v17	Krijgt de cliënt op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?	PO	120	1,7	39,8	0,13	3,2	PO2*

Vervolg Tabel B8.1

vraag	Domein	N	% missing	hoogst percentage in een categorie	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v18	Leert de cliënt nieuwe dingen op het dagcentrum? Bijvoorbeeld koken, textiel bewerken, tuinieren of met computer	PO	120	3,3	32,8		2,3	PO2*
v20	Helpen de begeleiders de cliënt bij het leren van nieuwe dingen?	PO	82	4,2	50,6		3,5	PO2*
v21	Voelt de cliënt zich op zijn/haar gemak op het dagcentrum?	PW	120	0,8	52,1		3,8	PW1***
v42	Nemen de begeleiders de cliënt serieus?	PW	120	2,5	65,8		3,8	PW2*
v43	Zijn de begeleiders beleefd tegen de cliënt?	PW	120	3,3	73,3		3,6	PW1***
v44	Luisteren de begeleiders op het dagcentrum aandachtig naar de cliënt?	PW	120	6,7	49,1	0,14	3,7	PW1***
v45	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor de cliënt?	PW	120	2,5	51,3	0,17	3,8	PW1***
v46	Houden de begeleiders rekening met de wensen en behoeften van de cliënt?	PW	120	2,5	55,6		3,7	PW1***
v47	Houden de begeleiders op het dagcentrum zich aan de afspraken?	PW	120	3,3	41,4	0,15	3,6	PW1***
v48	Leggen de begeleiders de cliënt dingen op een begrijpelijke manier uit?	PW	120	5,0	50,9	0,19	3,7	PW1***
v49	Geven de begeleiders de cliënt tegenstrijdige informatie?	PW	120	5,8	46,9	0,44	3,8	PW2*
v23	Besteden de begeleiders op het dagcentrum aandacht aan het tegengaan van ongewenst gedrag?	SR	120	5,0	55,3		3,8	
v56	Heeft u een vaste contactpersoon op het dagcentrum?	SZ	120	3,3	82,8		3,3	
v57	Kunt u met uw vragen of opmerkingen over de cliënt bij deze contactpersoon terecht?	SZ	100	4,2	50,3		3,3	SZ1*
v58	Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?	SZ	120	4,2	40,9	0,3	3,5	SZ1*
v59	Hoe vaak komt het voor dat er wat mis gaat omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van de hulp die de cliënt nodig heeft?	SZ	120	1,7	43,2	0,27	3,7	SZ1*
v60	Krijgt de cliënt ook hulp van andere personen/afdelingen binnen <naam org>?	SZ	120	1,7	54,2	0,15		
v61	Is de ondersteuning van de verschillende personen/afdelingen op elkaar afgestemd?	SZ	66	4,2	54,1		3,6	SZ2

Vervolg Tabel B8.1

vraag	Domein	N	% missing	hoogst percentage in een categorie	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v62 Krijgt de cliënt nog ondersteuning van een andere organisatie dan <naam org>?	SZ	120	2,5	65,0				
v63 Sluit de ondersteuning van de verschillende organisaties op elkaar aan?	SZ	34	4,2	51,7		3,5		
v64 Als de cliënt naar een andere afdeling, organisatie of specialist wordt verwezen, wordt u dan hierover geïnformeerd?	SZ	120	3,3	40,5		3,6	SZ2	
v22 Is de cliënt bang voor een andere cliënt op het dagcentrum?	VE	120	0,8	51,3	0,17		VE	
v50 Is de cliënt bang voor een begeleider op het dagcentrum?	VE	120	3,3	75,9	0,18		VE	
v29 Heeft de cliënt een ondersteuningsplan?	ZA	120	2,5	88,0		3,3		
v30 Worden dit plan en de afspraken over de dagbesteding besproken met de cliënt?	ZA	106	5,0	60,8		3,3	ZA*	
v31 Kan de cliënt meebeslissen over de afspraken die in het ondersteuningsplan staan?	ZA	80	7,5	36,6		3,0		
v32 Worden het ondersteuningsplan en de afspraken over de dagbesteding met u besproken?	ZA	106	3,3	68,6		3,2	ZA*	
v33 Mist u bepaalde afspraken of onderwerpen over de dagbesteding in het ondersteuningsplan?	ZA	106	3,3	86,3		3,1		
v34 Wordt de hulp op het dagcentrum daadwerkelijk volgens afspraak/plan geboden?	ZA	106	3,3	43,1		3,3	ZA*	
v35 Sluit de dagbesteding vanuit het dagcentrum aan bij de wensen en behoeften van de cliënt?	ZA	106	4,2	58,4		3,7	ZA*	
v12 Heeft de cliënt zelf kunnen bepalen op welke dagen hij/zij naar het dagcentrum gaat?	ZB	120	1,7	48,3		1,8	ZB**	
v15 Mag de cliënt zelf bepalen wat hij/zij doet op het dagcentrum?	ZB	120	4,2	42,6		2,3	ZB**	
v19 Bepaalt de cliënt zelf welke nieuwe activiteiten hij/zij wilt leren?	ZB	82	3,3	37,8		2,6	ZB**	

Tabel B8.2 – Uitkomsten van de psychometrische analyses van de vragenlijst ouders - wonen

Vraag	Domein	N	% missing	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v48 Zijn er afspraken gemaakt over hoe en wanneer u geïnformeerd wordt over de cliënt?	BL	240	0,8		3,6	BL*	BL*
v49 Vindt u dat u voldoende geïnformeerd wordt over hoe het met de cliënt gaat?	BL	240	0,4		3,7	BL*	BL*
v50 Wordt u geïnformeerd over veranderingen in de woonvorm? Bijvoorbeeld dat er een nieuwe bewoner komt of dat er nieuwe	BL	240	0,8		3,4	BL*	BL*
v51 Weet u hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent?	BL	240	0,4		3,4	BL*	
v52 Heeft de organisatie een cliëntenraad?	BL	240	1,3	0,13	3,2		
v53 Krijgt u informatie over de cliëntenraad?	BL	206	3,3		3,1	BL*	
v63 Hebben de begeleiders genoeg tijd voor u?	KM	240	1,3		3,3	KM***	KM***
v64 Vindt u de begeleiders op de woonvorm deskundig in hun werk?	KM	240	0,8		3,8	KM***	KM***
v65 Gaan de begeleiders gehaast te werk?	KM	240	0,8		3,8	KM***	KM***
v66 Is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm?	KM	240	1,3		3,8	KM***	KM***
v67 Hoe vaak komt het voor dat er voor de cliënt onbekende begeleiders op de woonvorm zijn?	KM	240	0,4	0,19	3,7	KM***	
v18 Is de cliënt het afgelopen jaar ziek geweest?	LW	240	1,7				
v19 Helpen de begeleiders de cliënt als hij/zij ziek is?	LW	105	2,1		3,9	LW1**	
v20 Gebruikt de cliënt een hulpmiddel? Bijvoorbeeld een bril, gehoorapparaat, korset, aangepaste schoenen	LW	240	1,3				
v21 Helpen de begeleiders de cliënt bij het gebruiken van het hulpmiddel?	LW	147	4,2		3,7	LW1**	
v22 Zorgen de begeleiders ervoor dat de cliënt beweging krijgt?	LW	240	0,4		3,6	LW2**	
v23 Krijgt de cliënt minimaal een half uur beweging per dag?	LW	240	0,8	0,1	3,6	LW2**	
v24 Helpen de begeleiders de cliënt voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, ge	LW	240	0,8		3,8	LW1**	
v25 Ziet de cliënt er schoon en verzorgd uit?	LW	240	0,4		3,8	LW2**	
v9 Biedt de woonvorm genoeg privacy?	MW	240	0,4		3,4	MW*	
v10 Is de woonvorm aangepast aan de beperkingen van de cliënt?	MW	240	0,0		3,7	MW*	
v11 Heeft de cliënt genoeg ruimte om zijn/haar spullen op te bergen?	MW	240	0,0		3,4	MW*	
v12 Is de eigen kamer (of woonruimte) van de cliënt groot genoeg om bezoek te ontvangen?	MW	240	0,4		3,1	MW*	

Vervolg Tabel B8.2

Vraag	Domein	N	% missing	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v38 Neemt de cliënt deel aan activiteiten in de buurt of in het dorp/de stad?	PA	240	0,8		2,9	PA**	
v39 Helpen de begeleiders van de woonvorm de cliënt om deel te nemen aan activiteiten in de buurt of in het dorp/de stad	PA	209	2,5		3,0	PA**	
v40 Organiseert <naam org> uitstapjes voor de cliënt? Bijvoorbeeld naar een pretpark, de dierentuin, kinderboerderij of	PA	240	0,8		3,4	PA**	
v33 Zorgen de begeleiders van de woonvorm ervoor dat de cliënt genoeg te doen heeft in zijn/haar vrije tijd?	PO	240	1,7		3,4	PO**	PO**
v35 Krijgt de cliënt op de woonvorm afwisselende activiteiten aangeboden?	PO	240	1,7	0,1	3,3	PO**	
v36 Leert de cliënt nieuwe dingen op de woonvorm? Bijvoorbeeld koken, zelfstandig douchen, met de bus reizen of huishoud	PO	240	1,7		3,2	PO**	PO**
v37 Helpen de begeleiders de cliënt bij het leren van nieuwe dingen?	PO	177	1,3		3,3	PO**	PO**
v14 Voelt de cliënt zich op zijn/haar gemak op de woonvorm?	PW	240	0,4		3,9	PW*	
v54 Nemen de begeleiders de cliënt serieus?	PW	240	0,0		3,8	PW2**	
v55 Zijn de begeleiders beleefd tegen de cliënt?	PW	240	0,0		3,6	PW*	
v56 Luisteren de begeleiders van de woonvorm aandachtig naar de cliënt?	PW	240	1,3		3,7	PW*	
v57 Hebben de begeleiders genoeg tijd voor de cliënt?	PW	240	0,4		3,8	PW*	
v58 Houden de begeleiders rekening met de wensen en behoeften van de cliënt?	PW	240	0,4		3,7	PW*	
v59 Houden de begeleiders op de woonvorm zich aan de afspraken?	PW	240	0,4		3,8	PW*	
v60 Leggen de begeleiders de cliënt dingen op een begrijpelijke manier uit?	PW	240	3,8		3,8	PW*	
v61 Geven de begeleiders de cliënt tegenstrijdige informatie?	PW	240	5,0	0,28	3,8	PW2**	
v26 Kan de cliënt goed omgaan met de andere bewoners?	SR	240	1,3		3,5		
v27 Helpen de begeleiders de cliënt bij het omgaan met andere bewoners?	SR	234	1,7		3,4	SR***	SR***
v29 Besteden de begeleiders aandacht aan het tegengaan van ongewenst gedrag door andere bewoners?	SR	234	2,9	0,1	3,9	SR***	
v30 Helpen de begeleiders de cliënt bij het omgaan met de familie?	SR	240	0,8		3,3	SR***	SR***

Vervolg Tabel B8.2

Vraag	Domein	N	% missing	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v31 Helpen de begeleiders van de woonvorm de cliënt bij het omgaan met zijn/haar vrienden?	SR	240	2,1		3,1	SR***	SR***
v32 Helpen de begeleiders de cliënt om andere mensen te leren kennen?	SR	240	1,7	0,14	3,0	SR***	
v68 Heeft u een vaste contactpersoon op de woonvorm?	SZ	240	0,8		3,6		
v69 Kunt u met uw vragen of opmerkingen over de cliënt bij deze contactpersoon terecht?	SZ	232	5,0		3,7	SZ**	SZ*
v70 Werken de begeleiders van de woonvorm goed samen?	SZ	240	0,4	0,13	3,7	SZ**	
v71 Hoe vaak komt het voor dat er wat mis gaat omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van de hulp die de cliënt nodig heeft?	SZ	240	0,4		3,8	SZ**	SZ*
v72 Krijgt de cliënt ook hulp van andere personen/afdelingen binnen <naam org>?	SZ	240	0,4	0,13			
v73 Is de hulp van de verschillende personen/afdelingen op elkaar afgestemd?	SZ	148	1,7		3,8	SZ**	SZ*
v74 Krijgt de cliënt nog ondersteuning van een andere organisatie dan <naam org>?	SZ	240	1,3				
v75 Sluit de ondersteuning van de verschillende organisaties op elkaar aan?	SZ	27	1,7		3,6		
v76 Als de cliënt naar een huisarts/specialist wordt verwezen, wordt u dan hierover geïnformeerd?	SZ	240	0,4		3,7	SZ**	SZ*
v28 Is de cliënt bang voor een andere bewoner?	VE	234	2,5	0,1		VE	
v62 Is de cliënt bang voor een begeleider op de woonvorm?	VE	240	2,1	0,12		VE	
v41 Heeft de cliënt een ondersteuningsplan?	ZA	240	1,7		3,6		
v42 Worden het ondersteuningsplan en de zorgafspraken besproken met de cliënt?	ZA	217	6,3		3,3		
v43 Kan de cliënt meebeslissen over de afspraken die in het ondersteuningsplan staan?	ZA	119	6,7		3,1		
v44 Worden het ondersteuningsplan en de zorgafspraken met u besproken?	ZA	217	4,6		3,7	ZA*	
v45 Mist u bepaalde afspraken of onderwerpen in het ondersteuningsplan?	ZA	217	5,0		3,5		

Vervolg Tabel B8.2

Vraag	Domein	N	% missing	%Weet Niet	Gemiddeld belang	F1	F1
v46 Wordt de hulp daadwerkelijk volgens het ondersteuningsplan geboden?	ZA	217	5,8		3,7	ZA*	
v47 Sluit de hulp vanuit de woonvorm aan bij de wensen en behoeften van de cliënt?	ZA	217	5,0		3,8	ZA*	
v13 Heeft u of de cliënt de eigen kamer (of woonruimte) zelf kunnen inrichten?	ZB	240	0,4		3,3	ZB**	
v15 Bepaalt de cliënt zelf hoe laat hij eet?	ZB	240	1,3		1,8	ZB**	
v16 Bepaalt de cliënt zelf welke taken hij/zij in huis doet? Bijvoorbeeld stofzuigen, afwassen of planten water geven.	ZB	240	0,8		2,1	ZB**	
v17 Bepaalt de cliënt zelf hoe laat hij/zij naar bed gaat?	ZB	240	1,7		2,4	ZB**	
v34 Mag de cliënt zelf weten wat hij/zij doet in zijn/haar vrije tijd?	ZB	240	4,6		2,9	ZB**	

