



**Stichting Perspectief wil meewerken aan een goed leven voor mensen die gebruik maken van zorg en ondersteuning: een leven zoals ieder ander.**

**Voor ieder mens is het van belang dat hij/zij het leven kan leiden dat hij/zij wil, ook als daar ondersteuning bij nodig is.**

**Perspectief werkt hieraan door middel van kwaliteitsevaluaties, trainingen en advies vanuit de volgende standaarden:**

**Zeggenschap  
Inclusie  
Respect en Veiligheid  
Persoonlijke Ondersteuning**

**Uitgangspunten die van belang zijn in ons werk:**

- ⊙ Het partnerschap van cliënten en hun persoonlijk netwerk, dienstverleners en financiers;**
- ⊙ De versterking van de eigenkracht van mensen als gemeenschappelijk uitgangspunt.**
- ⊙ Een multi-perspectieve benadering als focus op verbeteringen die in het leven van mensen zelf te bewerkstelligen zijn**
- ⊙ De persoon en zijn ondersteuning staat centraal, niet het aanbod.**

**Dit alles vanuit een brede kijk en visie  
op een kwalitatief goed bestaan voor ieder mens.**

**VWS BELEID:  
(beleidsbrief april 2007)**

- **Veel aandacht voor kwaliteit**
- **Recht op veilige, eigentijdse zorg van goede kwaliteit naar eigen keuze**
- **Kwaliteitstransparantie**
- **Het gaat om mensen, niet om systemen**
- **Kwaliteit van zorg vanuit cliëntenperspectief in beeld brengen en openbaar maken (CQ-index)**
- **Innovatie bevorderen**

**CQ DOELSTELLINGEN:  
(website CKZ)**

- Verbeteren van kwaliteit van zorg uit optiek van cliënt +  
Bevorderen vraaggestuurde ‘zorg op maat’ door:**
- **opstellen keuze-ondersteunende informatie voor consumenten**
  - **ondersteunen zorginkoopbeleid verzekeraars**
  - **signaleren van verbetermogelijkheden bij zorgaanbieders**
  - **leveren van (beleids)informatie aan cliëntorganisaties, overheid**

**ONTWERP CQ-INDEX (NIVEL)**

**kwaliteit vanuit zorgparadigma  
vaste ordening en systematiek met vragen naar:  
hoe belangrijk mensen zaken vinden  
hun ervaringen op dat punt  
hun tevredenheid daarmee**

**gestandaardiseerde vragen en procedures om zorginstellingen  
te kunnen vergelijken**



## **UITVOERING CQ INDEX GEHANDICAPTENZORG DOOR STICHTING PERSPECTIEF**

**Van oktober 2006 tot en met april 2007**

**Rond de 6500 interviews met mensen met een verstandelijke,  
zintuiglijke en/of lichamelijke beperking  
binnen 87 zorg- en dienstverleners**

- ⊙ **Persoonlijke gesprekken stellen mensen vaak erg op prijs**
- ⊙ **Veel bijzondere, ontroerende en interessante ontmoetingen**
- ⊙ **Geïnterviewden willen graag vertellen over de zorg en ondersteuning die ze krijgen**
- ⊙ **De ervaringen die mensen inbrengen zijn vaak niet onder te brengen in de vragenlijst**
- ⊙ **De CQ index meet niet de ervaringen die mensen met de zorg en ondersteuning hebben**
  
- ⊙ **Veel geïnterviewden zien de vragenlijst als een soort examen**
- ⊙ **Veel vragen uit de lijst zijn niet eenduidig**
- ⊙ **En daarmee zijn de antwoorden niet goed te interpreteren**
- ⊙ **Er zijn grote vraagtekens bij validiteit en betrouwbaarheid**
  
- ⊙ **Een groot deel van de dienstverleners bereidt zich onvoldoende voor om deze processen soepel te laten verlopen**

**Uitval van interviews vooraf: 1100 interviews**

**Uitval van interviews tijdens uitvoering: 900 interviews**

**Niet geplande interviews: 800 interviews**

**Hoog percentage niet volledig afgenomen interviews**

## **WAT IS ER NODIG?**

- ① **Bezinning op hoe met behulp van grootschalig kwantitatief onderzoek de ervaringen van mensen met zorg/ondersteuning in hun leven in beeld kan worden gebracht.**
- ② **Het waarborgen van kwalitatief onderzoek in aanvulling op en samenhang met grootschalig kwantitatief onderzoek.**
- ③ **Inbouwen van waarborgen in deze processen opdat:**
  - **de kwaliteit van het leven van mensen verbetert**
  - **betekenis kan worden gegeven aan uitkomsten uit kwantitatief onderzoek**
  - **verbeteringen in hun samenhang kunnen worden**
  - **geschetst: op persoonlijk niveau, op stichtingsniveau en op samenlevingsniveau**
  - **innovatie op alle niveaus bevorderd wordt**
- ④ **Mensen versterkt worden in hun eigen kracht**