

## Korte beschrijving van het instrument ‘cliënten aan het woord’

Onderdeel van de jaarlijkse kwaliteitsrapportage aan VGN, september 2015

### 1.1. Achtergrond

De vragenlijst ‘Cliënten aan het woord’ is in 2003 tot stand gekomen door een koppeling te maken tussen de uit de praktijk voortgekomen vragenlijst van een instelling (Leekerweide) en de bestaande aanpak van Ipsos Facto in de leef- en woonwensenonderzoeken. Sindsdien is de vragenlijst verder ontwikkeld en geëvolueerd, waarbij zowel ervaringen in de praktijk, wensen en ervaringen van opdrachtgevers als de kwaliteitseisen van VGN een rol spelen.

Om in de vragenlijst te komen tot een volledig en ‘logische’ vertaling van kwaliteit van zorg en dienstverlening in kenmerken of aspecten is uitgegaan van het dagelijks leven van de cliënt. De organisatie van de zorg, dienstverlening en begeleiding is ontleend in een groot aantal verschillende kenmerken waarmee cliënten dagelijks te maken krijgen. Deze zijn gegroepeerd in 7 thema’s of modules, die zijn gerangschikt op herkenbaarheid of abstractie (van ‘dichtbij’ naar ‘verder weg’). Deze modules zijn herkenbaar voor een groot deel van de cliënten. Zij vormen de ruwe structuur van de dienstverlening, ondersteuning en zorg. Elk van de modules bestaat vervolgens uit een of meer ‘blokken’ met gesloten vragen, een algemeen oordeel of rapportcijfer en ten minste één open vraag naar verbeterpunten. Hieronder wordt structuur en inhoud van de vragenlijst weergegeven:

Tabel 1. Indeling in modules en blokken ‘Onze cliënten aan het woord’

Module	Blokken	Onderwerpen
Begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding</li> </ul>	De eigen (persoonlijk) begeleider, bejegening, deskundigheid, kennis ondersteuningsbehoefte.
Wonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De woning</li> <li>• Zorg en hulp in huis</li> <li>• Beslissen</li> </ul>	De woning en aanpassingen, veiligheid, woonplaats, eten, hulp PV, schoonmaak, beslissen over diverse aspecten dagelijks leven.
Dagbesteding (of werk)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagbesteding</li> <li>• Begeleiding dagbest.</li> </ul>	Geschiktheid, bereikbaarheid, collega’s, zeggenschap, veiligheid en begeleiding bij dagbesteding.
Vrije tijd/activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrijtijdsbesteding</li> </ul>	Oordeel over vormgeving en invulling van de vrije tijd, begeleiding bij vrijtijdsbesteding.
Dokters en therapie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artsen &amp; therapeuten</li> <li>• Organisatie zorg</li> </ul>	Gebruik zorgaanbod, oordeel over organisatie van zorg en bejegening, luisteren, houden aan afspraken.
Ondersteuningsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuningsplan</li> </ul>	Kennis van ondersteuningsplan, betrokkenheid bij maken afspraken in het ondersteuningsplan
Inspraak en klachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspraak</li> <li>• Klachten</li> </ul>	Cliëntenraadpleging, bekendheid klachtenregeling, ervaring met afhandeling van klachten

Ook binnen elk blok geldt dat de vragen zijn gerangschikt op herkenbaarheid, van ‘dichtbij’ of ‘concreet’ naar ‘verder weg’ of ‘abstracter’. De volgorde is vastgesteld aan de

hand van de antwoordverdeling bij eerdere afnamen (het aandeel 'bruikbare' antwoorden dat is gegeven en het aandeel 'weet niet', of 'n.v.t.').

## 1.2. Antwoordmogelijkheden, open vragen en rapportcijfers

Bij de blokken met gesloten vragen worden vijf antwoordmogelijkheden gebruikt:

*Figuur 1. antwoordmogelijkheden gesloten vragen*



Het is de bedoeling dat de cliënt een oordeel geeft over elk aspect aan de hand van het positieve, het 'niet altijd positieve' en het negatieve antwoord<sup>1</sup>. Uiteraard kan het voorkomen dat een cliënt geen (duidelijk) antwoord heeft op de vraag; in dat geval wordt 'weet niet' gekozen. Het antwoord 'n.v.t.' is in principe bedoeld voor de interviewer bij vragen die hij/zij niet heeft gesteld omdat ze niet passen bij de cliënt (vragen naar iets dat hij/zij niet gebruikt of uitgaan van een te hoog of laag niveau van zelfredzaamheid bijvoorbeeld).

De interviewer wordt ook geïnstrueerd om door te vragen bij de antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet'; het is de bedoeling om te achterhalen waarom de cliënt dat vindt, en wat er eventueel beter of anders zou kunnen. Het antwoord hierop wordt ingevuld bij de open vraag (*wat zou beter of anders kunnen met betrekking tot...*) die wordt gesteld aan het eind van elk blok. In de schriftelijke vragenlijst voor cliënten en proxies wordt de relatie tussen de antwoorden op gesloten vragen en de verbeterpunten in de open vragen expliciet genoemd in de toelichting.

Bij vier modules in de vragenlijst (begeleiding, wonen, dagbesteding en vrije tijd/activiteiten) wordt in aanvulling op de gesloten en open vragen ook naar een rapportcijfer gevraagd. Rapportcijfers zijn uiteraard voor een deel van doelgroep (te) abstract of complex, en van tevoren dient per populatie dan ook bepaald te worden of het zinvol is om deze vraag op te nemen. In de praktijk blijkt wel dat een deel van de instellingen het prettig vindt om rapportcijfers te kunnen gebruiken in bijvoorbeeld rapportages. Bovendien is gebleken is dat ook externe partijen als zorgkantoor of gemeenten om resultaten in de vorm van rapportcijfers kunnen vragen.

Om tegemoet te komen aan die vraag, en tegelijkertijd rekeninghoudend met de beperkte waarde die een rapportcijfer heeft voor een deel van de cliënten, wordt ook een alternatief geboden in de vorm van een algemene vraag naar tevredenheid. Deze is bedoeld voor de

<sup>1</sup> Het kleurgebruik is nieuw en dient vooral bij de ondersteuning van cliënten van lager niveau. De suggesties om de kleuren te gebruiken is afkomstig vanuit de praktijk (interviewers).

cliënten die geen rapportcijfer kunnen of willen geven. Zowel bij het rapportcijfers als de algemene vraag naar tevredenheid wordt kan ook gebruikgemaakt worden van kleur om de interpretatie te ondersteunen:

*Figuur 2. illustratie van rapportcijfer en alternatief daarvoor*

Hieronder wordt een algemeen oordeel gevraagd over de begeleiding, dat kan met een rapportcijfer of – als je het moeilijk vindt een rapportcijfer te geven – met een vraag naar hoe tevreden je bent.

Welk rapportcijfer geef je aan de begeleiding bij <Naam instelling>?

<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als je geen rapportcijfer kunt geven, kun je dan hieronder aangeven hoe tevreden je bent over de begeleiding?

 <b>altijd of meestal tevreden</b>	 <b>niet altijd tevreden</b>	 <b>vaak niet tevreden</b>	<b>?</b> <b>weet niet</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.3. Versies van de vragenlijst

Ervaring leert dat de vragenlijst breed toepasbaar is, maar dat een deel van de vragen niet van toepassing is op alle cliënten. Door modules te selecteren kan de vragenlijst eenvoudig worden aangepast voor gebruik bij verschillende doelgroepen In tabel 2 is dat geïllustreerd.

*Tabel 2. Gebruikte versies van de vragenlijst*

Onderdeel	Versie wonen	Versie ambulante begeleiding	Versie dagbesteding
Begeleiding	√	√	√
Wonen	√	(√)*	
Dagbesteding (of werk)	√		√
Vrije tijd	√		
Dokters en therapeuten	√		
Ondersteuningsplan	√	√	√
Inspraak en klachten	√	√	√

\* Afhankelijk van de woonsituatie van de cliënt (wonen via instelling of niet)

Per module zijn aanpassingen mogelijk door vragen toe te voegen en eventueel aan te passen om ze beter te laten aansluiten op de eigen situatie. Uitgangspunt bij elk cliëntervaringsonderzoek is dat in ieder geval de 27 vragen uit de verkorte versie gehandhaafd blijven. Daarmee wordt de uniformiteit en onderlinge vergelijkbaarheid van cliëntervaringsonderzoek bij verschillende opdrachtgevers gehandhaafd<sup>2</sup>.

#### *Nieuwe versie verblijf en behandeling*

Sinds dit jaar is de vragenlijst ook in gebruik bij enkele opdrachtgevers die specialistische en forensische zorg bieden aan mensen met een beperking. Voor deze groep is de vragenlijst op een aantal punten aangepast, waardoor een vierde versie is ontstaan (en nog verder ontwikkeld wordt): *de versie verblijf en behandeling*. Wijzigingen ten opzichte van de hierboven beschreven versie wonen zijn met name:

- Aan de module begeleiding zijn enkele vragen toegevoegd over het contact met de behandelverantwoordelijke (zie figuur 1).
- De module wonen is hernoemd in ‘verblijf’, waarbij termen als huis en appartement zijn vervangen door afdeling en kamer.
- Een module behandeling is toegevoegd met vragen over de ervaringen met de behandeling en de waargenomen effectiviteit.













Naast deze toevoegingen zijn allerlei kleine aanpassingen in de formulering doorgevoerd; zo wordt de term dagbesteding vervangen door dagprogramma of activiteiten, is bij de module vrije tijd/activiteiten een aantal vragen over verlof toegevoegd en bij de module dokters en therapie een vraag over de medische dienst.

Ondanks deze aanpassingen en de wat andere doelgroep blijft de basis van de vragenlijst gehandhaafd en herkenbaar, zoals wordt geïllustreerd in figuur 3. (module begeleiding met toegevoegde vragen over behandelverantwoordelijke).

---

<sup>2</sup> In een eerdere terugkoppeling door de beoordelingscommissie werd dit aangeduid als: ‘vaste kern met flexibele schil’.

Figuur 3. illustratie aangepaste module begeleiding (onderdeel versie verblijf en behandeling)

BEGELEIDING					
Deze vragen gaan over wat je vindt van de begeleiding bij naam <i>instelling</i>					
Vragen 1 t/m 3 gaan over je persoonlijk begeleider					
vragen 4 t/m 10 gaan over wat je vindt van de begeleiders op jouw afdeling					
Vragen 11 t/m 13 gaan over jouw behandelverantwoordelijke.					
<b>Persoonlijk begeleider</b>					<b>X</b>
Vind je dat:	bijna altijd	niet altijd	vaak niet	weet niet	n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider (evv) jou goed ondersteunt?					
2. Je een goed contact hebt met je persoonlijk begeleider (evv) ?					
3. Je persoonlijk begeleider (evv) genoeg tijd voor je heeft?					
<b>Begeleiders</b>					<b>X</b>
Vind je dat:	bijna altijd	niet altijd	vaak niet	weet niet	n.v.t.
4. Je een goed contact hebt met de begeleiders van jouw afdeling ?					
5. De begeleiders goed naar je luisteren?					
6. De begeleiders je begrijpen?					
7. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?					
8. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?					
9. De begeleiders je op je gemak laten voelen?					
10. Je veilig bent bij de begeleiders?					
<b>Behandelverantwoordelijke</b>					<b>X</b>
Vind je dat:	bijna altijd	niet altijd	vaak niet	weet niet	n.v.t.
11. Je een goed contact hebt met je behandelverantwoordelijke?					
12. Je behandelverantwoordelijke genoeg tijd voor je heeft?					
13. Je behandelverantwoordelijke goed naar je luistert?					

#### 1.4. Afname van de vragenlijst

De vragenlijst kan op twee manieren worden afgenomen: schriftelijk of mondeling, in de vorm van een interview<sup>3</sup>. De schriftelijke variant wordt toegepast bij cliënten die de vragenlijst zelf kunnen invullen (al dan niet met een beetje hulp van bijvoorbeeld ouders), en bij proxies (die antwoorden namens cliënten die niet zelf in staat zijn om mee te werken aan het onderzoek). In de meeste gevallen (ongeveer tweederde van de respondenten) wordt de enquête mondeling afgenomen door een interviewer.

De interviewers worden geworven door de instelling en ontvangen van Ipsos Facto een mondelinge en schriftelijke instructie. Het uitgangspunt bij het werven van interviewers is dat het gaat om mensen met ervaring met het communiceren met de doelgroep en dat ze

<sup>3</sup> Het vastleggen van de resultaten kan in alle gevallen met behulp van een papieren vragenlijst, of in de vorm van een internetenquête.

in staat en bereid zijn om meerdere interviews af te nemen. Indien gewerkt wordt met persoonlijk begeleiders is het uitgangspunt dat zij niet hun 'eigen' cliënten interviewen, maar bijvoorbeeld 'ruilen' van woning met een andere begeleider.

### 1.5. Instructie interviewers

Voorafgaand aan de dataverzameling worden een of meer bijeenkomsten met interviewers georganiseerd om een toelichting te geven op de vragenlijst en op de gewenste wijze van afname en vastleggen van de resultaten. In het kader van het bewaken en verbeteren van betrouwbaarheid en validiteit is het afgelopen jaar gewerkt aan het uitbreiden en stroomlijnen van de instructie. Naast de mondelinge instructie is ook een 'interviewersversie' van de vragenlijst gemaakt, waarin per vraag wordt ingegaan op alternatieve formuleringen en mogelijkheden om de vraag in te leiden (zie het voorbeeld in figuur 4). De bedoeling hiervan is dat interviewers beter begrijpen wat met de vraag bedoeld wordt, en dat het aantal variaties in afname (eigen interpretaties van vragen, verschillende manieren van formuleren) beperkt wordt.

*Figuur 4. illustratie van schriftelijke toelichting op de vragenlijst voor interviewers*

Aandachtspunten voor interviewer:

- Graag de vragen zo veel mogelijk persoonlijk maken door namen van begeleiders te gebruiken.
- Indien vooraf de naam van de persoonlijk begeleider niet bekend is bij de interviewer, vraag dan eerst: 'kun je vertellen wie jouw persoonlijk begeleider is?'

enquêtevraag vind je dat:	toelichting voor interviewers/alternatieve formuleringen
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	Vind jij dat je persoonlijk begeleider (graag naam noemen) je goed helpt? Ben je tevreden over de ondersteuning of hulp en de begeleiding die je van (naam pb'er) krijgt?
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	Zie je (naam pb'er) vaak genoeg? Heeft hij/zij genoeg persoonlijke aandacht voor je? Is hij/zij er als je hem/haar nodig hebt?
3. De begeleiders goed met je omgaan?	Zijn de (andere) begeleiders (eventueel namen noemen) aardig voor je, doen ze aardig tegen je? Hebben ze geduld, worden ze niet snel boos?
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	Luisteren de begeleiders goed naar je als je ze iets wilt vragen of vertellen?
5. De begeleiders je begrijpen?	Weten/begrijpen/snappen de begeleiders wat je wilt, of wat je bedoelt als je iets aan ze vraagt?
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	Hebben begeleiders genoeg tijd om met je te praten, of je te helpen? Is er wel eens te weinig tijd?
7. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	Weten de begeleiders wat je zelf kunt en wat niet, vragen ze genoeg aan je of ze je ergens mee kunnen helpen?
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	Voel je je op je gemak bij de begeleiders? kun je jezelf zijn bij de begeleiders?

In de mondelinge toelichting voor interviewers (gegeven tijdens de instructiebijeenkomst) komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Achtergrondinformatie cliëntervaringsonderzoek en rol interviewer
- Voorbereiding interview
- Uitvoeren interview
- Wijze van vragen stellen en alternatieve formuleringen
- Antwoordmogelijkheden en rapportcijfers
- Afsluiting en evaluatie van het interview

## **1.6. Analyse en rapportage**

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden teruggekoppeld op het individuele en het organisatieniveau, en indien gewenst ook op locatieniveau. Hieronder worden deze rapportagevormen kort toegelicht.

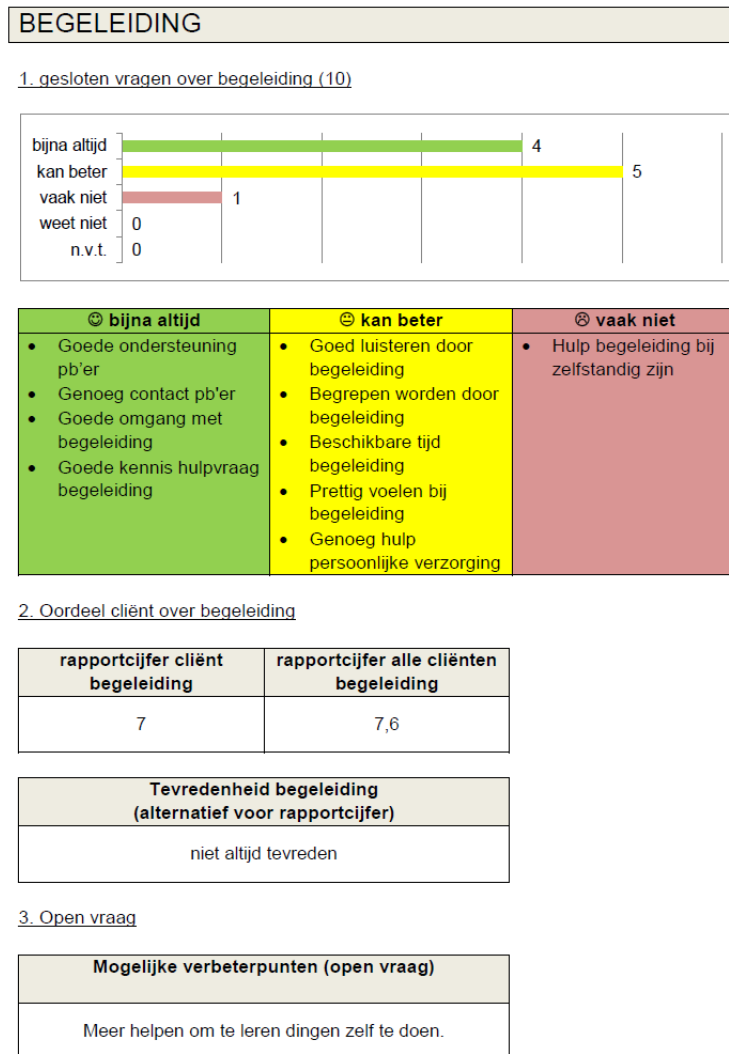
### **1.6.1. Rapportage op individueel niveau**

Op individueel niveau bieden we opdrachtgevers de mogelijkheid om een persoonlijk dossier te maken van iedere cliënt die aan het onderzoek heeft deelgenomen. Daarnaast wordt standaard een databestand opgeleverd waarin alle resultaten per cliënt zijn opgenomen.

In het persoonlijk dossier wordt op individueel niveau een terugkoppeling gegeven van de resultaten van het onderzoek, zowel van de gesloten vragen als van de open vragen/verbeterpunten. De resultaten van de gesloten vragen worden geordend aan de hand van de gekozen antwoorden: dat wil zeggen per thema is in één oogopslag te zien hoeveel en welke vragen positief ('groen'), kan beter ('geel') of negatief ('rood') beantwoord zijn (zoals in figuur 5. wordt geïllustreerd).

Een eerdere versie van het dossier gaf een overzicht van de negatieve (rode) en 'kan beter' (gele) antwoorden, vanuit het idee dat het dossier richting moest geven aan verbeteracties op individueel niveau. Tegenwoordig kiezen we er echter voor om in het dossier een overzicht te geven van alle antwoorden van de cliënt, inclusief de positieve. De commissie van VGN heeft in de beoordeling van 2014 hier een opmerking over gemaakt, en in de praktijk bleken ook opdrachtgevers graag een volledig overzicht te hebben van de gegeven antwoorden, zowel positief als negatief. Per thema worden de individuele resultaten nu als volgt teruggekoppeld (voorbeeld betreft thema of module 'begeleiding'):

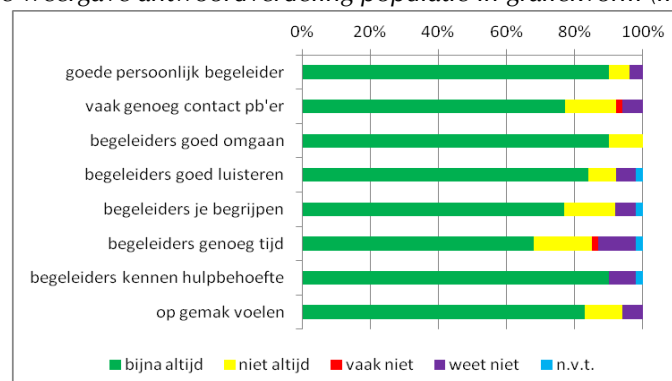
Figuur 5. illustratie van het aangepaste persoonlijk dossier (module begeleiding)



## 1.6.2. Rapportage op organisatieniveau

Elk onderzoek resulteert in een rapportage op organisatieniveau waarin de resultaten per module worden weergegeven in tabellen, tekst en grafieken.

Figuur 6. illustratie weergave antwoordverdeling populatie in grafiekvorm (module begeleiding)





In aanvulling op de tabellen en grafieken worden de meest opvallende punten ook beschreven, bijvoorbeeld: op welke vragen wordt het vaakst positief geantwoord en bij welke aspecten wordt relatief vaak kritisch geoordeeld? Ook wordt standaard in elke rapportage een beschrijving gegeven van de open antwoorden (aan de hand van een samenvatting met voorbeelden en quotes, of – bij kleine populaties – in de vorm van een opsomming van de open antwoorden).

Vervolgens zijn er diverse mogelijkheden, afhankelijk van de wensen en de kenmerken van de opdrachtgever (organisatie) en populatie (omvang, woonvormen, soort dienstverlening etc.). Enkele voorbeelden van mogelijke beschrijvingen/analyses:

- Uitsplitsing van de antwoorden naar verschillende organisatieonderdelen of regio's.
- Uitsplitsing van antwoorden op basis van kenmerken van de populatie: bijvoorbeeld een onderscheid tussen cliënten wonen en ambulante cliënten.
- Vergelijking tussen afdelingen of locaties op basis van schaalscores en rapportcijfers.
- Vergelijking van resultaten met andere organisaties (spiegelinformatie).
- Vergelijking van resultaten met voorgaande meting.

Voor een voorbeeld van de rapportage verwijzen we naar onze [website](#). Ook zijn er enkele opdrachtgevers die de rapportage van het cliëntervaringsonderzoek op hun eigen website hebben geplaatst, bijvoorbeeld [Het Raamwerk](#) en [Cavent](#).

### **1.6.3. Rapportage op regio, team of locatieniveau**

Indien gewenst kunnen in aanvulling op het onderzoeksrapport ook rapportages op regio-, team-, of locatieniveau worden gemaakt. De vorm en inhoud daarvan staat niet vast, maar wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald. In principe kan het gaan om een aangepaste versie van de hoofd rapportage (toegespitst op een bepaalde subpopulatie), of er kan worden gekozen voor een andere vorm van rapporteren, bijvoorbeeld gericht op onderlinge vergelijking van locaties. Dit zijn meestal beknopte rapportages (hooguit twee a4'tjes, die we 'factsheets' hebben genoemd), met daarin aan een vergelijking van de antwoordverdeling op een selectie van een tiental vragen, een vergelijking van schaalgemiddelden en rapportcijfers en een overzicht van vragen waarop 'opvallend' werd gescoord (bijvoorbeeld: vragen waarop ten minste 20% van de respondenten het negatieve antwoord heeft gekozen).

Met deze rapportages ontstaat inzicht in de relatieve 'sterke' en 'zwakke' punten van ondersteuning, zorg en dienstverlening op locatie- of woningniveau, op basis waarvan gerichte verbeteracties kunnen worden gestart. Bekijk [hier](#) een voorbeeld.