

MEMO

Van Commissie van deskundigen Kwaliteitsinstrumenten pijler 2b
Aan Ipso Facto
Betreft Herbeoordeling in het kader van de waaier 2017 - 2019
Datum oktober 2016

Inleiding

De commissie van deskundigen¹ heeft uw instrument *Cliënten aan het woord* op basis van de doorontwikkeling in november 2015 als volgt beoordeeld in het kader van pijler 2b:
“*Het instrument Onze cliënten aan het woord blijft onvoorwaardelijk deel uit maken van de waaier 2016.*”

In september 2016 heeft de Commissie van Deskundigen over alle instrumenten uit de waaier een herbeoordeling uitgevoerd voor de samenstelling van de waaier 2017 – 2019. Aan de criteria die van meet af aan golden, zijn er naar aanleiding van de gespreksronde met aanbieders op 30 en 31 maart drie toegevoegd, waarover wij u op 20 juni per email geïnformeerd hebben.

U heeft op 7 september 2016 informatie daarover aangeboden aan de commissie, die deze heeft besproken.

De commissie heeft het instrument beoordeeld aan de hand van de onderstaande criteria:

1. Het instrument levert cliëntinformatie op individueel niveau
2. De systematiek is ingebed in de zorgplancyclus
3. Het instrument geeft zicht op ervaringen en concrete verbeterwensen van de individuele cliënt
4. Gegevens kunnen (anoniem) worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie)
5. Er zijn waarborgen voor continuïteit van de ontwikkelaar wat betreft voortbestaan en doorontwikkeling
6. Geëxpliciteerd is onder welke omstandigheden een instrumentarium zinvol is, en onder welke voorwaarden het tot zijn recht komt
7. Beschreven is hoe bij potentiële gebruikers toetsing plaatsvindt op de aanwezigheid van de voorwaarden voor adequaat gebruik van het instrumentarium.

Bij dezen brengen wij u op de hoogte van de resultaten.

Beoordeling

Uw instrumentarium wordt met ontwikkelopgave toegelaten tot de waaier voor het jaar 2017

Toelichting

De *criteria 1 – 4* gelden vanaf het begin van de waaier. Ipso Facto heeft zich positief en constructief ontwikkeld wat betreft deze criteria. De commissie vraagt in vervolgstappen aandacht voor het volgende:

- Ad 1. Uw bereidheid tot doorontwikkeling van de vragenlijst wordt onder andere duidelijk via een picto-versie. De commissie stelt ook bij deze versie vragen naar validiteit en betrouwbaarheid: worden picto's begrepen door cliënten, weerspiegelen ze de concepten achter de picto etc.

¹ De commissie bestaat uit:

- Prof. dr. ir. Kees Ahaus
- Prof. dr. Petri Embregts
- Prof. dr. Henk Nies, voorzitter

Waarnemer is mevrouw Ditte van Vliet, bureau VGN. De commissie wordt bijgestaan door dr. Erna Scholtes, secretaris.

- Hoe typeert u de doelgroep waarvoor deze versie vooral geschikt is?
- Ad 2. De commissie juicht de aansporing van organisaties tot meer frequente meting, met de mogelijkheid van flexibele afname, toe om zo aansluiting bij de zorgplancyclus optimaal te laten zijn. Dit dient te geschieden met behoud van de psychometrische kwaliteit van het instrument of de mogelijkheden met andere organisaties vergelijkingen aan te gaan. De lengte en balans in de vragenlijst blijft voor de commissie een aandachtspunt bij de doorontwikkeling van dit instrument.
- Ad 3. De picto-versie sluit af met één open vraag, de commissie stelt de vraag of hiermee en voldoende beeld wordt verkregen van de verbeterwensen.
- Ad 4. De vierde doelstelling van de waaier betreft: 'Gegevens kunnen (anoniem) worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie).' De mogelijkheden voor analyse zijn voldoende. U geeft aan dat deze op verzoek van de organisatie kan worden aangeboden. Vanuit het oogpunt van klantgerichtheid begrijpelijk, maar gezien de doelstelling achten wij het van belang de aggregaties standaard aan te bieden.

In algemene zin vraagt de commissie daarnaast aandacht voor:

- Het verbreden van het forum waarmee u de doorontwikkeling vorm geeft. Dit is thans beperkt.
- Gebruikerservaringen zijn waardevol. Echter het vaststellen van betrouwbaarheid en validiteit dient plaats te vinden op basis van psychometrische analyse.

De *criteria 5 – 7* zijn door het bestuur van VGN op advies van de commissie toegevoegd bij de herbeoordeling.

- De vooruitzichten op continuïteit van het instrumentarium zijn naar het oordeel van de commissie toereikend gelet op het totale pakket aan dienstverlening dat Ipso Facto levert.
- Tijdens het gesprek op 31 maart was aan de orde in hoeverre aanbieders verantwoordelijkheid op zich kunnen en moeten nemen over voorwaarden bij de organisaties die *Cliënten aan het woord* toepassen. U toonde zich toen terughoudend. Desalniettemin hebt u hierover een grondig overzicht opgesteld. De commissie waardeert dat u zich heeft verdiept in de mogelijkheden, en constateert dat dit de passende voorwaarden en interventies betreft.

Volgende stappen

In de algemene brief schetsen we dat we van de instrumenten een continue doorontwikkeling verwachten, in het kader van de verdere professionalisering van de systematiek. Kennis- en ervaringsuitwisseling zullen daarbij toenemend aan de orde zijn om tot voor de sector optimale instrumenten te komen, rekening houdend met de ontwikkelingen in de sector.

In het werkplan ziet u welke uitwisseling van stukken voorzien is. Voor Ipso Facto betekent dit in 2017 het volgende:

- a. De commissie ontvangt uiterlijk 1 januari 2017 het plan voor doorontwikkeling van de criteria 1 - 4, waarin u in elk geval aandacht besteedt aan de kwesties zoals genoemd in deze recensie. De commissie geeft daarop feedback.
- b. De commissie ontvangt uiterlijk 1 september 2017 het ontwikkelplan voor de criteria 5 - 7, waarin u in elk geval aandacht besteedt aan de kwesties zoals genoemd in deze recensie. De commissie geeft daarop feedback.
- c. Tevens ontvangt de commissie uiterlijk 1 september 2017 een rapportage over de vorderingen rond criteria 1 – 4.
- d. U wordt uitgenodigd voor de bijeenkomst met ontwikkelaars.