



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL in 2007.
De gegevens mogen met bronvermelding (Hella Brandt
Marloes Zuidgeest, Herman Sixma, *Pilot ontwikkeling
CQ-index Gehandicaptenzorg*, NIVEL 2007) worden
gebruikt.

U vindt dit rapport en alle andere NIVEL-publicaties in
PDF-format op www.nivel.nl

Pilot ontwikkeling CQ-index Gehandicaptenzorg

**Metten van de kwaliteit van de gehandicaptenzorg vanuit het
cliëntenperspectief**

Hella Brandt
Marloes Zuidgeest
Herman Sixma



ISBN 978-90-6905-853-5

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2007 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Voorwoord	7
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 CAHPS en QUOTE	9
1.3 Het huidige onderzoek	10
1.4 Opbouw van het rapport	11
2 Methode	13
2.1 Geraadpleegde vragenlijsten/literatuur ten behoeve van de opbouw van de vragenlijsten	13
2.2 Steekproeftrekking en dataverzameling	15
2.2.1 Deelnemende instellingen	15
2.2.2 Steekproeftrekking voor Interviewvragenlijst	16
2.2.3 Steekproeftrekking voor het schriftelijke deel	17
2.3 Analyses	18
2.3.1 Interviewvragenlijst	18
2.3.2 Schriftelijke vragenlijsten	18
3 Resultaten Interviewvragenlijst	23
3.1 Respons Interviewvragenlijst	23
3.1.1 Kenmerken cliënten Interviewvragenlijst	24
3.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de Interviewvragenlijst	24
3.3 Schalen van de Interviewvragenlijst	29
3.3.1 Validiteit en betrouwbaarheid	29
3.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken Interviewvragenlijst	30
3.5 Waarderingscijfers Interviewvragenlijst	30
3.6 Belangscores Interviewvragenlijst	31
3.7 Verbeterscores Interviewvragenlijst	31
4 Resultaten vragenlijst Gezinsondersteuning	33
4.1 Respons	33
4.1.1 Respondentkenmerken vragenlijst Gezinsondersteuning	33
4.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Gezinsondersteuning	34
4.3 Schalen van de vragenlijst Gezinsondersteuning	38
4.3.1 Validiteit en betrouwbaarheid	38
4.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Gezinsondersteuning	41
4.5 Waarderingscijfers vragenlijst Gezinsondersteuning	42

4.6	Belangscores vragenlijst Gezinsondersteuning	43
4.7	Verbeterscores vragenlijst Gezinsondersteuning	44
5	Resultaten vragenlijst Ambulante ondersteuning	45
5.1	Respons vragenlijst Ambulante ondersteuning	45
5.1.1	Respondentkenmerken vragenlijst Ambulante ondersteuning	45
5.2	Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Ambulante ondersteuning	47
5.3	Schalen van de vragenlijst Ambulante ondersteuning	49
5.4	Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Ambulante ondersteuning	51
5.5	Waarderingscijfers vragenlijst Ambulante ondersteuning	52
5.6	Belangscores vragenlijst Ambulante ondersteuning	53
5.7	Verbeterscores vragenlijst Ambulante ondersteuning	53
6	Resultaten vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	55
6.1	Respons vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	55
6.1.1	Respondentkenmerken vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	55
6.2	Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	56
6.3	Schalen van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	60
6.3.1	Validiteit en betrouwbaarheid	60
6.4	Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	63
6.5	Waarderingscijfers vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	64
6.6	Belangscores vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	64
6.7	Verbeterscores vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	65
7	Algemene samenvatting en discussie	67
7.1	Achtergrond en doel van het onderzoek	67
7.2	Opzet van het onderzoek	67
7.3	Dataverzameling, ervaringscores en samenhang met achtergrondkenmerken	68
7.4	Vragenlijstconstructie en optimalisatie	69
7.5	De ervaren kwaliteit van de zorg in de gehandicaptensector verbetermogelijkheden	70
7.6	Toepassingsmogelijkheden en aanbevelingen vervolgonderzoek	71
	Literatuurlijst	73
	Bijlagen:	
	Bijlage 1a: Overzicht van de Interviewvragenlijst	75
	Bijlage 1b: Scores Ervaringen Interviewvragenlijst	81
	Bijlage 1c: Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopen) Interviewvragenlijst	85
	Bijlage 2a: Overzicht van de vragenlijst Gezinsondersteuning	87
	Bijlage 2b: Scores Ervaringen vragenlijst Gezinsondersteuning	95
	Bijlage 2c: Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) vragenlijst Gezinsondersteuning	99

Bijlage 3a:	Overzicht van de vragenlijst Ambulante ondersteuning	101
Bijlage 3b:	Scores Ervaringen vragenlijst Ambulante ondersteuning	105
Bijlage 3c:	Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) vragenlijst Ambulante ondersteuning	107
Bijlage 4a:	Overzicht van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	109
Bijlage 4b:	Scores Ervaringen vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	117
Bijlage 4c:	Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) Cliëntvertegenwoordigers	121
Bijlage 5:	Richtlijn steekproeftrekking voor interviews met mensen met een beperking: pilot cliëntraadpleging 2006	123
Bijlage 6:	Registratieformulier steekproeftrekking Pilot cliëntenraadpleging 2006 mensen met een beperking	127
Bijlage 7:	Formulier voor interviewer	129
Bijlage 8:	Richtlijn steekproeftrekking en dataverzameling voor raadpleging van vertegenwoordigers van mensen met een beperking: pilot cliëntraadpleging 2006	131
Bijlage 9:	Registratieformulier steekproeftrekking Ambulante Ondersteuning/ Gezinsondersteuning/Cliëntvertegenwoordigers: pilot cliëntraad- pleging 2006 mensen met een beperking	135

Voorwoord

In dit rapport wordt verslag gedaan van de ontwikkeling van een standaard meetinstrument voor het meten van cliëntervaringen in de verschillende subsectoren van de gehandicaptenzorg (lichamelijk-, zintuiglijk-, verstandelijk gehandicapten en sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapten).

Aanleiding voor dit onderzoek is de grote behoefte aan standaardisatie van meetinstrumenten en procedures voor het meten van de kwaliteit van zorg vanuit het patiënt-/cliëntperspectief. Het NIVEL is door ZonMw (Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie) gevraagd om een standaard instrument te ontwikkelen voor de benchmark gehandicaptenzorg die door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) uitgevoerd wordt. De benchmark is van start gegaan op 1 oktober 2006. De resultaten van de ontwikkeling van het meetinstrument worden in dit rapport beschreven.

Utrecht, juni 2007

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Per 1 januari 2006 is de nieuwe Zorgverzekeringswet in werking getreden. Het doel van deze wet is onder andere om de vraagsturing in de gezondheidszorg te bevorderen. Het ministerie van VWS omschrijft vraaggestuurde zorg als volgt: 'Zorg die tegemoet komt aan de individuele zorgbehoeften van de patiënt. Zorg ook die flexibel is en zodoende kan inspelen op veranderde behoeften van de patiënten' (Dooper, 2005). Binnen een systeem dat gebaseerd is op vraaggestuurde zorg zal informatie over de prestaties van zorgaanbieders naar verwachting een belangrijke rol gaan spelen. Dat geldt voor zowel zorgaanbieders (benchmarkinformatie, kwaliteitsinformatie), zorgverzekeraars (zorginkoopinformatie) als zorggebruikers (keuze-informatie). Inzicht in de *prestaties* van zorgaanbieders zal derhalve een steeds grotere rol gaan spelen. Daarbij kan gekeken worden naar kosten en volume, maar ook naar kwaliteit van zorg vanuit het patiëntenperspectief. Hierbij zijn de feitelijke ervaringen met de ontvangen zorg het uitgangspunt en kan rekening worden gehouden met het belang dat patiënten hechten aan bepaalde aspecten van zorg (Sixma en Van Campen, 1996; Cleary en Edgman-Levitan, 1997).

In dit rapport staat het ontwikkelen van een serie vragenlijsten centraal. Hierbij wordt naar de ervaringen met de gehandicaptenzorg vanuit het perspectief van cliënten en hun vertegenwoordigers gekeken. Voor de ontwikkeling van deze vragenlijsten wordt enerzijds gebruik gemaakt van twee aan elkaar verwante 'families' van vragenlijsten; de CAHPS-meetinstrumenten ('Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems') uit de Verenigde Staten (Cleary en Edgman-Levitan, 1997; Zaslavsky et al., 2001; Zaslavsky et al., 2002) en de QUOTE-meetinstrumenten ('Quality Of care Through the patients' Eyes') van het NIVEL (Sixma et al., 1998 en www.nivel.nl/quote). CQ-index vragenlijsten - Consumer Quality index vragenlijsten, die een combinatie vormen van de CAHPS en QUOTE instrumenten - zijn bedoeld voor het meten van cliëntervaringen met zorgaanbieders en zorginstellingen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van sector-specifieke vragenlijsten en de ervaringen opgedaan tijdens eerder onderzoek in de gehandicaptenzorg.

1.2 CAHPS en QUOTE

Het Ministerie van VWS heeft de CAHPS-QUOTE-systematiek aangewezen als de standaard voor het meten van klantervaringen in de zorg. Voor de Nederlandse gezondheidszorg is deze methodiek ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Zowel de CAHPS- als de QUOTE-

vragenlijsten zijn wetenschappelijk gefundeerd en vanuit het perspectief van consumenten ontwikkeld.

Kort samengevat wordt van CAHPS overgenomen: de antwoordsystematiek (vragen naar frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan) en de layout van vragenlijsten (elk item een aparte vraag), alsmede de geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage. Van QUOTE wordt in de regel overgenomen: de (aandoening)specifieke verdieping van vragenlijsten en het vragen naar het belang dat consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten (Delnoij en Sixma, 2006).

Door de ervaringen van zorgconsumenten met (standaard) CQ-index vragenlijsten te meten, wordt waar mogelijk landelijk vergelijkbare informatie verkregen. Voor de verschillende sectoren in de care en cure worden momenteel dergelijke vragenlijsten voor cliëntraadplegingen volgens de CQ-index systematiek ontwikkeld, zodat landelijk dekkende en vergelijkbare informatie kan worden opgeleverd over de ervaringen van cliënten. De CQ-index zal worden beheerd en verder ontwikkeld door de Stichting Centrum Klantervaring. Deze organisatie zal ook toezien op de toepassing van CQ-index vragenlijsten.

CQ-index vragenlijsten zijn geschikt voor meerdere doeleinden en moet resulteren in informatie op verschillende niveaus en voor verschillende partijen, zoals:

- voor cliëntenorganisaties en professionals: benchmark- en verbeterinformatie;
- voor (potentiële) cliënten: keuze-informatie;
- voor overheid: monitor-informatie;
- inspectie: toezicht-informatie;
- voor zorgverzekeraars: inkoop-informatie.

Met betrekking tot de ontwikkeling van CQ-index vragenlijsten voor de gehandicaptenzorg geldt daarnaast dat de beoogde nieuwe meetinstrumenten een belangrijke rol moeten gaan spelen bij het opstellen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording Gehandicaptenzorg.

1.3 Het huidige onderzoek

Het doel van het huidige onderzoek is het ontwikkelen van een standaard meetinstrument dat de kwaliteit van zorg vanuit het cliëntenperspectief alsmede het perspectief van cliëntvertegenwoordigers in kaart brengt. Met het nieuwe meetinstrument kunnen vragen worden beantwoord als: 'hoe oordelen mensen over de zorg', 'wat zijn de ervaringen met de zorg', 'wat vinden cliënten en hun vertegenwoordigers belangrijke aspecten van de zorg' en 'welke aspecten van de zorg kunnen nog verbeterd worden'.

De te ontwikkelen vragenlijsten moeten kwaliteit van zorg meten aan de hand van *ervaringen* van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Er dient rekening gehouden te worden met bestaande meetinstrumenten met betrekking tot de zorg aan mensen met een handicap (verstandelijk en/of lichamelijk en/of zintuiglijk). Daarnaast moet de vragenlijst aansluiten aan de richtlijnen van de CQ-index. In de vragenlijst dient ook gekeken te worden naar het belang dat cliënten hechten aan verschillende aspecten van de zorg. Op deze manier is het vervolgens mogelijk om kwaliteits- of 'verbeterscores' te berekenen,

door slechte en goede ervaringen te wegen naar hun belang. Immers, op onderdelen die cliënten/vertegenwoordigers zeer belangrijk vinden, maar waarvoor de ervaringen negatief zijn, valt vanuit patiëntenperspectief maximale kwaliteitswinst te behalen.

Het uiteindelijke meetinstrument moet geschikt zijn om periodiek prestaties van zorgaanbieders op het gebied van zorg- en dienstverlening te meten via een raadpleging van cliënten en vertegenwoordigers. Dit is een vereiste voor het behalen van het HKZ (opstap) certificaat (= certificaat van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector), wat door zorgkantoren verplicht is gesteld. De eerste toepassing van de nieuwe serie meetinstrumenten is als onderdeel van de VGN-benchmark gehandicaptenzorg op 1 oktober 2006 van start gegaan. In deze raadpleging worden cliënten van instellingen aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) geïnterviewd en wordt naar hun ervaringen met hun zorgaanbieder gevraagd. Daarnaast worden vertegenwoordigers van cliënten, zowel jonger als ouder dan 18 jaar, en cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen middels een vragenlijst naar hun ervaringen gevraagd.

1.4 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 staat de methode van het onderzoek centraal. Hierin worden de constructie, steekproeftrekkingen en de analysestappen beschreven van de:

- ervaringenvragenlijst voor cliënten, ofwel Interviewvragenlijst;
- vragenlijst Gezinsondersteuning;
- vragenlijst Ambulante ondersteuning;
- vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers.

In hoofdstuk 3, 4, 5 en 6 worden de resultaten van de vier vragenlijsten gepresenteerd. Hierbij wordt aandacht besteed aan de respons, de bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst, de schalen van de vragenlijst, de ervaringscores in relatie tot achtergrondkenmerken, waarderingcijfers, belangscores en verbeterscores. Het rapport wordt afgesloten met een algemene samenvatting en discussie (hoofdstuk 7).

2 Methode

In dit hoofdstuk zal besproken worden hoe de vragenlijsten tot stand zijn gekomen, hoe de steekproeftrekking en dataverzameling is uitgevoerd en welke analyses er gedaan zijn.

2.1 Geraadpleegde vragenlijsten/literatuur ten behoeve van de opbouw van de vragenlijsten

Uit onderstaande instrumenten zijn de thema's gedestilleerd die de basis vormen voor de CQ-index gehandicaptenzorg (zie tabel 2.1). Bij de totstandkoming van de vragenlijsten is gebruik gemaakt van veel meer literatuur en achtergrondinformatie. Verwijzingen hiernaar zijn opgenomen in de Literatuurlijst.

Met vertegenwoordigers van een groot aantal partijen actief in de gehandicaptensector is, via een klankbordgroep, gesproken over de mogelijke concrete invulling van de vragenlijsten.

Er is gesproken met de vertegenwoordigers van:

- Landelijk Steunpunt cliëntenRaden voorzieningscentra Gehandicaptten, LSR;
- Voormalig kwaliteitsonderdeel van het LSR (Landelijk Steunpunt cliëntenRaden), Klanq;
- Federatie van Ouderverenigingen, FvO;
- Landelijke Federatie Belangenvereniging Onderling Sterk, LFB;
- Chronisch zieken en Gehandicaptten Raad Nederland, CG-raad;
- Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, NIZW;
- Vereniging van motorisch gehandicaptten en hun ouders, BOSK.

Tijdens het ontwikkeltraject is intensief contact geweest met vertegenwoordigers van de verschillende deelsectoren binnen de gehandicaptensector. Ook zijn adviezen gevraagd aan een aantal onafhankelijke onderzoekers met specifieke deskundigheid op het terrein van zorg aan mensen met een beperking. Deze adviezen hadden met name betrekking op voorlopige versies van de Interviewvragenlijst (Ervaringenlijst voor cliënten). Aan de hand van gesprekken en een advies is met name de interviewvragenlijst aangepast aan de sectorspecifieke omstandigheden. Parallel lopend aan de ontwikkeling van de interviewvragenlijst zijn er drie schriftelijke vragenlijsten ontwikkeld, de vragenlijst Gezinsondersteuning (ouders van cliënten <18 jaar), Ambulante ondersteuning (cliënten), Cliëntvertegenwoordigers (vertegenwoordigers van cliënten >18 jaar).

Tabel 2.1 Geraadpleegde bronnen van bestaande vragenlijsten

bron	auteur/eigenaar
Instrument cliëntenraadpleging gehandicaptenzorg (2004)	NIZW
De kwaliteit van zorg en dienstverlening van de 's Heeren Loo Zorggroep vanuit het perspectief van cliëntvertegenwoordigers (2004)	NIVEL
Vragenlijst Zeg 't ons (2004-2005)	LFB/Onderling Sterk
Vragenlijst voor cliënten/Vragen over de kwaliteit van ambulante woonbegeleiding en vragen over kwaliteit van bestaan opgesteld vanuit de normen en wensen van cliënten (1998)	CG-raad/LSR
Vragenlijst voor bewoners/Vragen over de kwaliteit van wonen opgesteld vanuit de normen en wensen van bewoners (2002)	CG-raad/LSR
Vragenlijst voor cliënten van Activiteitencentrum/vragen over de kwaliteit van dagbesteding opgesteld vanuit de normen en wensen van cliënten (2002)	CG-raad/LSR
Vragenlijst voor jongeren/Vragen over de kwaliteit van wonen opgesteld vanuit de normen en wensen van (jonge) bewoners (2003)	CG-raad/LSR
Vragenlijst Kwaliteit van bestaan/Wonen (2005)	CG-raad/LSR
Vragenlijst Kwaliteit van bestaan/Wonen voor mensen met een verstandelijke beperking (2005)	CG-raad/LSR
Vragenlijst Kwaliteit van bestaan/Werken (2005)	CG-raad/LSR
Standaarden en indicatoren (2002)	Stichting Perspectief
Concept kwaliteitskaart Gehandicaptenzorg: aanvullingen en verbeteringen (2006)	BOSK
IDQUOL -44 (2001)	J. Hoekman et al.
IDQUOL-16 (2006)	E.J. de Baaij et al.
Vragenlijst Kwaliteit van Bestaan (2001)	J. Hoekman et al.
CAHPS-QUOTE Verpleging en Verzorging (2006)	NIVEL

Om draagvlak te krijgen bij de diverse achterbannen voor de nieuwe vragenlijsten, zijn er naast de gesprekken met leden van de klankbordgroep, hebben er twee expert meetings met deskundigen uit het veld van de gehandicaptenzorg plaatsgevonden, met daaraan gekoppeld een directeurenoverleg (van deelnemende organisaties). In de expertmeetings zijn met name conceptversies van de vragenlijsten besproken, voor wat betreft vorm en inhoud. Tijdens het directeurenoverleg werd verslag gedaan van de uitkomsten van de expertmeetings en is door de deelnemers met name van gedachten gewisseld over de inbedding van de nieuwe vragenlijsten in de systematiek van de CQ-index meetinstrumenten. De versies van de vragenlijsten die zijn gebruikt in de testfase van het ontwikkeltraject zijn goedgekeurd door zowel de leden van de expertgroep als door de deelnemers aan het directieoverleg.

Twee belangrijke discussiepunten bij het ontwikkelen van de nieuwe vragenlijsten waren de opbouw van de vragenlijst en de gelaagdheid bij de onderwerpen (kwaliteitsaspecten) die aan de orde worden gesteld. Wat betreft de gelaagdheid is deze op vraagniveau en in

sommige gevallen op het niveau van thema's op verschillende manieren geoperationaliseerd doorgevoerd in de testversie van de interviewvragenlijst. Er is gevraagd naar:

- 1 Het belang van een kwaliteitsaspect ('heel erg belangrijk', 'belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'niet belangrijk').
- 2 De concrete/feitelijke ervaringen van een kwaliteitsaspect ('altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit' of 'ja', 'nee' of een combinatie van deze mogelijkheden).
- 3 Een subjectief oordeel over de concrete/feitelijke ervaringen in de vorm van een:
 - a waarderingcijfer (0-10 schaal);
 - b vraag of men problemen heeft ervaren ('geen probleem', 'klein probleem', 'groot probleem');
 - c vraag of men verbetering wenselijk acht ('ja, veel verbetering nodig', 'ja, enige verbetering nodig', 'nee, geen verbetering nodig');
 - d vraag naar tevredenheid ('erg tevreden', 'tevreden', 'niet tevreden, niet ontevreden', 'ontevreden', 'erg ontevreden').

De antwoordcategorieën bij de belangvragen en vragen naar de feitelijke ervaringen verschillen van de standaard CAHPS QUOTE methodiek (CAHPS® Survey Users' Network, 2002). Dit heeft te maken met het feit dat er in de vragenlijst voor cliënten wordt gewerkt met mondelinge interviews (i.p.v. schriftelijke vragenlijsten) bij een groep mensen (met een verstandelijke beperking) die hoge eisen stelt aan de begrijpelijkheid van de vragen en antwoordcategorieën. In overleg met de deelnemers aan de expertmeeting is gestreefd naar een zo eenvoudig mogelijk taalgebruik, zonder te vervallen in constructies die door andere respondenten als 'kinderlijk' zouden worden ervaren. De vragen naar tevredenheid en naar de wenselijkheid van verbeteringen zijn toegevoegd op nadrukkelijk verzoek van de deelnemers aan de expertmeeting(s).

Bij de schriftelijke vragenlijsten wordt er systematisch naar het belang van het kwaliteitsaspect gevraagd.

2.2 Steekproeftrekking en dataverzameling

2.2.1 Deelnemende instellingen

Via de VGN zijn 11 instellingen binnen de sectoren (lichamelijk gehandicapten [LG], zintuiglijk gehandicapten [ZG], verstandelijk gehandicapten [VG], licht verstandelijk gehandicapten [LVG] en sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapten [SGLVG]) geworven.

Er zijn vier vragenlijsten ontwikkeld. Uit de praktijk bleek dat niet iedere instelling de diensten verleenden die correspondeerden met deze vragenlijsten. In tabel 2.2 is een overzicht gegeven van de wel (+) en niet (-) afgenomen interviews dan wel verstuurd vragenlijsten.

Tabel 2.2 Afgenomen interviews en verstuurd vragenlijsten per instelling*

groep	organisatienummer	vragenlijsten**			
		1	2	3	4
VG	1	+	+	+	+
	2	+	+	-	+
	3	+	+	+	+
LG	4	+	-	-	-
	5	+	-	+	-
	6	-	-	+	-
ZG	7	+	-	+	-
	8	+	+	+	+
	9	+	+	+	+
LVG	10	+	+	+	+
SGLVG	11	+	-	-	-

* omwille van de anonimiteit zijn geen namen van instellingen vermeld

** 1= Interviewvragenlijst, 2= Gezinsondersteuning; 3= Ambulante ondersteuning; 4= Cliëntvertegenwoordigers

+ wel meegedaan

- niet meegedaan

2.2.2 Steekproeftrekking voor Interviewvragenlijst

Het aantal interviews dat per instelling werd afgenomen, werd door de volgende criteria bepaald:

- 1 Subsector waartoe een instelling behoort. De vijf subsectoren binnen de gehandicaptensector zijn door het NIZW (Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn) bepaald in de volgende verhoudingen: 2(VG) : 2(LG) : 2(ZG) : 1(LVG) : 1(SGLVG). Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, werd per subsector een richtgetal van 50 interviews per instelling gehanteerd. Dit betekent dat voor de sectoren VG, LG en ZG er 100 interviews afgenomen moeten worden en voor de LVG en SGLVG 50 interviews. Het totaal aantal wenselijke interviews komt hiermee op 400. Het aantal van 50 interviews per instelling vormt ook het uitgangspunt bij de VGN-benchmarkstudie.
- 2 Het aantal deelnemende instellingen binnen de subsector. De aantallen werden evenredig over de instellingen verdeeld en teruggekoppeld naar de instellingen (=wenselijke aantallen).

Om een aselechte steekproef te garanderen, ontvingen de deelnemende instellingen richtlijnen waarmee ze het aantal cliënten uit hun bestand konden selecteren. Deze richtlijnen werden voor het interview-deel (zie bijlage 5) samen met een 'Registratieformulier steekproeftrekking' (zie bijlage 6) gegeven.

Bij de steekproeftrekking is uitgegaan van een a-selecte steekproef van cliënten per instelling. Na controle op uitgeschreven en nieuwe cliënten, verhuizingen en personen die overleden waren, resulteerde dit in een actueel bestand op (bijlage 5: stap 3). Het totale

aantal cliënten, hun gemiddelde leeftijd en het aantal mannen en vrouwen kon op het ‘Registratieformulier steekproeftrekking’ (bijlage 5: stap 4) genoteerd worden. Vervolgens moesten de instellingen de cliënten in het actuele bestand op volgorde van hun cliëntnummer of andere unieke nummer zetten, van laag naar hoog. De instellingen werden gevraagd om uit het actuele bestand iedere Xe cliënt te selecteren, waarbij X de uitkomst was van het aantal cliënten uit het actuele bestand gedeeld door het gewenste aantal cliënten dat door het NIVEL was gegeven. Dit leverde de selectielijst op (bijlage 5: stap 5a).

Om uitval of afwezigheid van geselecteerde cliënten op te vangen is aan de instellingen gevraagd om een reservelijst te maken (bijlage 5: stap 5b). De reservelijst wordt op dezelfde manier als de ‘echte’ steekproef getrokken uit het actuele bestand (bijlage 5: stap 3) minus de cliënten uit de selectielijst.

De bestanden met NAW (Naam, Adres, Woonplaats)-gegevens (originele bestand en reservebestand) zijn vervolgens digitaal naar de uitvoeringsorganisaties voor de afname van de interviews, Klanq en Stichting Perspectief, verstuurd. Geanonimiseerde versies van deze bestanden zijn, samen met het ‘Registratieformulier steekproeftrekking’ (bijlage 6), voor de non-respons analyse naar het NIVEL opgestuurd.

Uitvoering interviews

Voor de organisatie en planning van de interviews bij de verschillende instellingen waren twee uitvoerende organisaties, Klanq en Stichting Perspectief, verantwoordelijk. Deze instanties hebben de interviewers geworven en getraind. Aan de pilot ging een algemene instructie, georganiseerd door het NIVEL, vooraf. Na elk interview is door de interviewer een kort verslag gemaakt over hoe het interview verliep en welke moeilijkheden zich voordeden. Indien het interview voortijdig beëindigd werd kon de interviewer hiervoor een reden opgeven (lichamelijke-, cognitieve beperkingen, ernstig geheugenverlies, vermoeidheid, concentratieprobleem en anders). Het formulier dat hiervoor is gebruikt is als bijlage 7 toegevoegd.

2.2.3 Steekproeftrekking voor het schriftelijke deel

Het aantal schriftelijke vragenlijsten dat verstuurd werd naar cliëntvertegenwoordigers en cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen, werd door dezelfde criteria bepaald als de Interviewvragenlijst (zie 2.2.2). Vanwege een verwachte non-respons van 50% werd het dubbele aantal vragenlijsten verstuurd. Dit betekent dat er 200 vragenlijsten voor de sectoren VG, LG en ZG en 100 voor de sector LVG verstuurd werden. Om een aselechte steekproef te garanderen, ontvingen de deelnemende instellingen richtlijnen waarmee ze het aantal cliënten uit hun bestand konden selecteren. Deze richtlijnen werden voor het schriftelijke deel (zie bijlage 8) samen met een ‘Registratieformulier steekproeftrekking’ (zie bijlage 9) gegeven.

De in de steekproef geselecteerde cliënten (Ambulante ondersteuning) en cliëntvertegenwoordigers hebben de voor hen bestemde vragenlijst toegestuurd gekregen vanuit de instelling, samen met een introductiebrief en een (portovrije) antwoordersveloppe.

Ingevulde vragenlijsten konden worden teruggestuurd naar een mailhouse voor verdere logistieke afhandeling. De teruggestuurde vragenlijsten zijn door medewerkers van een mailhouse handmatig ingevoerd en omgezet in een SPSS-databestand.

2.3 Analyses

In deze paragraaf worden de analysestappen apart beschreven voor de Interviewvragenlijst (bijlage 1a) en de drie schriftelijke vragenlijsten: Gezinsondersteuning (bijlage 2a), Ambulante ondersteuning (bijlage 3a) en Cliëntvertegenwoordigers (bijlage 4a). Voor de statistische analyses is gebruik gemaakt van SPSS® 11.5 voor Windows.

2.3.1 Interviewvragenlijst

Voorafgaand aan de analyses zijn de elektronische gegevensbestanden gecontroleerd. Vragenlijsten kwamen niet voor analyse in aanmerking als er geen instellingsnaam op de vragenlijst vermeld stond. Ter voorbereiding van de statistische analyse zijn antwoordcategorieën altijd/meestal/soms/nooit in combinatie met ja/nee samengevoegd, zijn de waarden van de antwoordcategorieën bij dichotome variabelen afgestemd op de waarden bij de vierpuntsschalen, is gezorgd voor eenduidigheid in de richtingen van de antwoordcategorieën door bijvoorbeeld een negatief geformuleerd item om te coderen en zijn missende waarden toegekend aan antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’. Ten opzichte van de testversie van de vragenlijst geldt in detail dat:

- 1 de antwoordcategorieën ‘altijd/meestal/soms/nooit’ in combinatie met ‘ja/nee’ zijn samengevoegd, waarbij ‘ja’ gelijkgesteld is aan ‘altijd’ en ‘nee’ aan ‘nooit’. (items 9e, 11b, 12b, 12d, 13b, 14b, 14c, 17b, 17d, 18b, 19b, 19c, 21b, 21c, 22b, 23b, 23d, 24c, 26b, 28b, 32b, 32c, 32d, 32e, 32f, 32g, 32h, 32i, 32j, 34b, 36b, 37b, 37c, 42b, 43b, 46c);
- 2 dichotome variabelen krijgen de uiterste waarden van een vierpuntsschaal (ja = 1, nee = 4) (items 9b, 9c, 12c, 13c, 15b, 16b, 23c, 24b, 30c, 38b, 39d, 41b, 41c, 41d, 45b, 45c, 46b, 46d, 46e, 46f);
- 3 een negatief geformuleerd item is omgecodeerd (item 14c);
- 4 er missende waarden zijn toegekend bij de antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’ (items 9d, 12d, 13b, 13d, 14c, 15b, 15c, 16b, 16c, 17b, 17d, 18b, 18c, 19b, 19c, 19d, 21b, 21c, 21d, 22b, 22c, 23e, 24b, 26b, 28b, 30d, 36c, 37d, 41d, 45c, 46b, 46c, 46d, 46e);
- 5 de vraag 8 (gezondheid) voor de analyses is gedichotomiseerd naar goede gezondheid (1 ‘uitstekend’, 2 ‘zeer goed’, 3 ‘goed’) en slechte gezondheid (4 ‘matig’, 5 ‘slecht’).

2.3.2 Schriftelijke vragenlijsten

Voordat de analyse plaats kon vinden, zijn de elektronische gegevensbestanden van de drie schriftelijke vragenlijsten gecontroleerd. Vragenlijsten kwamen niet voor analyse in aanmerking als deze leeg retour zijn gestuurd, de instellingsnaam niet te achterhalen was of de screeningsvraag (Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van ...) met

‘nee’ was beantwoordt. Als de screeningsvraag open was gelaten (‘missing’) en de daarop volgende vragen waren ingevuld, zijn de gegevens wel meegenomen. Dit was het geval bij respectievelijk 38%, 40% en 42% van de respondenten van de vragenlijsten Gezinsondersteuning, Ambulante ondersteuning en Cliëntvertegenwoordigers. Tevens zijn er, ter voorbereiding van de statistische analyse, negatief geformuleerde items omgedoed, de categoriewaarden bij de dichotome variabelen en variabelen met een vier-puntsschaal op elkaar afgestemd, missende waarden toegekend aan antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’ en zijn sommige respondentkenmerken (gezondheid, leeftijd, etniciteit) hergecodeerd. Hieronder zijn per schriftelijke vragenlijst de bewerkingen beschreven.

Vragenlijst Gezinsondersteuning (zie bijlage 2a):

- 1 Een enkel negatief geformuleerd item is omgecodeerd (item 57).
- 2 Dichotome variabelen qua codering afgestemd op de vierpuntsschalen (ja=1, nee=4) (items 75 en 79).
- 3 Er zijn missende waarden toegekend bij de antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’ (items 25-27, 54-58, 70, 72, 73, 77, 76, 78, 80, 85, 87, 89, 90).
- 4 Vraag 2 (leeftijd) is in drie categorieën verdeeld: jonge leeftijd (≤ 24 jaar), middelbare leeftijd (>24 jaar - ≤ 54 jaar) en oudere leeftijd (>54 jaar).
- 5 Vraag 7 (opleiding) is in drie categorieën verdeeld: lager (antwoordcategorieën 1-4), middelbaar (antwoordcategorieën 5-7) en hoger opgeleiden (antwoordcategorieën 8-10).
- 6 Vraag 8 (gezondheid) is gedichotomiseerd naar goede gezondheid (1 ‘uitstekend’, 2 ‘zeer goed’, 3 ‘goed’) en slechte gezondheid (4, ‘matig’, 5 ‘slecht’).

Vragenlijst Ambulante ondersteuning (zie bijlage 3a):

- 1 Een enkel negatief geformuleerd item is omgecodeerd (item 56).
- 2 Er zijn missende waarden toegekend bij de antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’ (items 25, 26, 29, 30, 36, 44, 49, 50, 54, 55, 56).
- 3 Vraag 2 (leeftijd) is in drie categorieën verdeeld: jonge leeftijd (≤ 24 jaar), middelbare leeftijd (>24 jaar - ≤ 54 jaar) en oudere leeftijd (>54 jaar).
- 4 Vraag 8 (opleiding) is in drie categorieën verdeeld: lager (antwoordcategorieën 1-4), middelbaar (antwoordcategorieën 5-7) en hoger opgeleiden (antwoordcategorieën 8-10).
- 5 Vraag 13 (gezondheid) is gedichotomiseerd naar goede gezondheid (1 ‘uitstekend’, 2 ‘zeer goed’, 3 ‘goed’) en slechte gezondheid (4 ‘matig’, 5 ‘slecht’).
- 6 Etniciteit. Deze is gecodeerd als: autochtoon (1) indien a) cliënt en beide ouders of b) beide ouders in Nederland zijn geboren; allochtoon (2) indien a) één ouder in het buitenland is geboren of b) de cliënt in het buitenland is geboren.

Vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers (zie bijlage 4a):

- 1 Negatief geformuleerde items zijn omgecodeerd (items 27, 48).
- 2 Dichotome variabelen zijn hergecodeerd naar een vierpuntsschaal (ja=1, nee=4) (items 24, 25, 26, 66, 70, 73).
- 3 Er zijn missende waarden toegekend bij de antwoorden ‘niet van toepassing’ of ‘weet niet’ (items 23-29, 40, 44-48, 53-56, 62, 67, 68, 69, 71, 76, 78, 79).

- 4 Vraag 2 (leeftijd) is in drie categorieën verdeeld: jonge leeftijd (≤ 24 jaar), middelbare leeftijd (> 24 jaar - ≤ 54 jaar) en oudere leeftijd (> 54 jaar).
- 5 Vraag 6 (opleiding) is in drie categorieën verdeeld: lager (antwoordcategorieën 1-4), middelbaar (antwoordcategorieën 5-7) en hoger opgeleiden (antwoordcategorieën 8-10).
- 6 Vraag 8 (gezondheid) is gedichotomiseerd naar goede gezondheid (1 'uitstekend', 2 'zeer goed', 3 'goed') en slechte gezondheid (4 'matig', 5 'slecht').

Na het opschonen van de databestanden is eerst gekeken naar een aantal respondent-kenmerken. Vervolgens is naar de structuur en psychometrische kwaliteit van de vragenlijsten gekeken, waarbij is nagegaan of er valide en betrouwbare (homogene) schalen gevormd konden worden. Hiertoe zijn exploratieve factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd. Voorafgaand daaraan is via item en inter-item analyse gekeken naar de mate waarin vragen geschikt zijn voor opname in de meer definitieve versies van de vragenlijsten. Hierbij zijn de volgende criteria aangehouden. Redenen om een item (in principe) *niet* op te nemen in een volgende versie van de vragenlijst kunnen zijn:

- 1 een hoge item non-respons ($> 10\%$);
- 2 scheefheid in de zin van een zeer hoge ervaringscore ($> 90\%$ heeft de meest positieve ervaring 'altijd');
- 3 een lage factorlading ($< 0,40$);
- 4 geen bijdrage aan de betrouwbaarheid (interne consistentie) van een schaal (verwijdering van het item zorgt voor toe- of afname van de Cronbach's alpha met $< 0,01$);
- 5 een hoge inter-item correlatie ($> 0,70$).

Ten behoeve van de schaalconstructie werden principale componentenanalyses met varimax rotatie uitgevoerd. Hierna werd naar de interne consistentie (Cronbach's alpha) van de schalen gekeken. Hierbij wordt een α -waarde, hoger dan .70 als 'goed' beschouwd, en bij een α tussen de .60 en .70 wordt de schaal voorlopig geaccepteerd. Dit wegens het feit dat de analyses van de vragenlijsten gebaseerd zijn op een klein aantal respondenten (< 100).

Tot slot is gekeken naar de relatie tussen de ervaringscores en achtergrondkenmerken van respondenten. Voor het vaststellen van verschillen binnen groepen respondenten is hierbij gebruik gemaakt van variantieanalyses (One-Way Anova) en t-testen, waarbij een significantieniveau van $p < 0,05$ is gehanteerd is. Naast de ervaringscores worden waarderingscijfers, belangsscores en verbetercores gepresenteerd.

Waarderingscijfer

Ieder blok vragen werd afgesloten met een waarderingscijfer. Deze vraag wordt beantwoord op een schaal van 0-10 waarbij 0 de slechts mogelijke en 10 de best mogelijke waardering is.

Belangsscores

Nagegaan wordt of items over de ervaringen voldoende belangrijk worden gevonden, om te bepalen of de items behouden worden behouden of worden verwijderd. Als we het

criterium hanteren dat items gemiddeld gesproken ‘belangrijk’ moeten zijn dan moet de gemiddelde belangscore per item minimaal 5,5 zijn (op een schaal van 1-10, waarbij 1=niet belangrijk, en 10=van het allergrootste belang).

Verbeterscores

Op basis van de resultaten van de ervaringscores en de belangscores, kan bekeken worden welke aspecten van de zorg voor verbetering in aanmerking komen. Voor het berekenen van zogenaamde verbeterscores is de fractie ‘suboptimale kwaliteit’ (antwoorden ‘nooit’ en ‘soms’ op de vragen) vermenigvuldigd met de betreffende belangscore. Op deze manier ontstaat een verbeterscore die kan variëren tussen 0 en 10. Een hoge verbeterscore betekent dat vanuit het perspectief van de cliënt prioriteit moet worden gegeven aan verbetering van het betreffende aspect van de zorg. Alle aspecten met verbeterscores vanaf ‘1’ zijn in principe voor verbetering vatbaar; deze stelregel gaat uit van gemiddeld ‘belangrijke’ items, waarbij in tenminste 10% sprake is van suboptimale kwaliteit.

Omwille van de leesbaarheid van het rapport worden de resultaten van de vragenlijsten per hoofdstuk behandeld op de bovengenoemde punten (respons, bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst, schalen van de vragenlijst, ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken, waarderingscijfers, belang- en verbeterscores). Deze keuze houdt in dat er overlap is tussen de hoofdstukken 3, 4, 5 en 6.

3 Resultaten Interviewvragenlijst

3.1 Respons Interviewvragenlijst

Van de in totaal 400 beoogde interviews zijn er uiteindelijk 224 afgenomen. Hiervan waren vijf interviews niet te herleiden tot een instelling. Bij de analyses zijn 219 vragenlijsten meegenomen. In tabel 3.1 staat het aantal beoogde en het aantal afgenomen interviews per groep. Omdat niet alle instellingen de bestanden van hun anonieme selectie- en reservelijst en/of het ‘Registratieformulier steekproeftrekking’ hebben opgestuurd, kon geen non-respons analyse plaatsvinden.

Tabel 3.1 Aantal wenselijke en afgenomen interviews

groep	gewenst aantal (N)	aantal afgenomen interviews	(N)
VG	100	54	(54%)
ZG	100	36	(36%)
LG	100	44	(44%)
LVG	50	54	(108%)
SGLVG	50	31	(62%)
onbekend	-	5	(-)
Totaal	400	224	(56%)

Aan de hand van de ingevulde ‘Formulieren voor interviewers’ (N=236) (zie bijlage 7), bleek dat 37 interviews (16%) voortijdig waren beëindigd. Het hoogste aantal uitvallers was in de VG-groep (29%) en ZG-groep (25%). De interviewers gaven hiervoor uiteenlopende redenen: cliënt had geheugenverlies (2%), concentratie problemen (7%), lichamelijke beperkingen (6%), raakte vermoeid (7%) of had cognitieve beperkingen (16%). Andere redenen (17%) waren van organisatorische aard (bijvoorbeeld interview rond etenstijd, het gebouw waar het interview zou plaatsvinden was niet toegankelijk, het gebouw ging dicht, het interview duurde langer dan 1 uur en er was een volgende gepland, de te interviewen persoon kwam te laat, er was nog geen toestemming van de ouders) of hadden te maken met bijvoorbeeld communicatiemogelijkheden (bij doof/blinde cliënten)

Het aantal teruggestuurde ‘Formulieren voor interviewers’ (N=236) correspondeert niet met het aantal interviews dat voor analyse in aanmerking kwam (N=224). Redenen hiervoor zouden kunnen zijn:

- het interview is niet afgenomen;
- de interviewer heeft de vragenlijst niet opgestuurd naar het mailhouse;
- de vragenlijsten zijn wel opgestuurd maar niet aangekomen bij het mailhouse;
- de formulieren zijn niet ingevoerd door het mailhouse.

De interviewers konden op het 'Formulier voor interviewer' aangeven welke vragen problemen gaven. Uit deze interviewverslagen bleek dat relatief veel geïnterviewden moeite hadden met de waarderingscijfers (Voorbeeld: Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor uw ondersteuningsplan) vanwege het abstracte begrip. Bij de vragen naar het belang en vragen naar verbetermogelijkheden werden de antwoordcategorieën vanwege de kleine nuance verschillen in antwoordmogelijkheden niet goed begrepen ('heel erg belangrijk', 'belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'niet belangrijk' en 'ja, veel verbetering nodig', 'ja, enige verbetering nodig', 'nee, geen verbetering nodig').

3.1.1 Kenmerken cliënten Interviewvragenlijst

Tabel 3.2 geeft een overzicht van de geïnterviewde cliënten, naar geslacht en leeftijd. Van het totaal aantal geïnterviewden was 63% man. Alleen in de groep ZG is er een hoger aantal geïnterviewde vrouwen (52%) dan mannen (48%). De gemiddelde leeftijd van alle geïnterviewden is 33 jaar. Geïnterviewden uit de LVG groep waren gemiddeld het jongst (16 jaar) en uit de VG groep gemiddeld het oudst (46 jaar).

Tabel 3.2 Demografische gegevens geïnterviewden

	totaal N=219	VG N=54	ZG N=36	LG N=44	LVG N=54	SGLVG N=31
Geslacht:						
man	63%	63%	48%	61%	63%	100%
vrouw	34%	37%	52%	39%	37%	0%
Leeftijd (jaar):						
gemiddeld	33	46	31	44	16	32
min - max	12-72	20-72	15-61	22-64	12-43	18-63

3.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de Interviewvragenlijst

De vijf criteria voor itemselectie zijn achtereenvolgens doorlopen voor de te schalen items voor de Interviewvragenlijst (item 9 t/m 48) en tabel 3.3 geeft het resultaat hiervan overzichtelijk weer. Kort samengevat komen de bevindingen per criterium op het volgende neer:

- 1 Item non-respons: Bij 59 items ligt het percentage personen dat de vraag heeft opengelaten boven de 10%. Deze items staan in onderstaande tabel weergegeven, verdeeld per range van respectievelijk 10-15%, 15-20%, 20-30%, 30-50% en >50% non respons.

% item non-respons	vraag nr.															
10-15	13b	17b	18c	21b	21c	22b	32b	32c	32d	32f	32g	32h	32i	32j	41b	45b
15-20	9e	13d	14c	19d	24c	26b	30d	37b	37c	41c	42b	46f				
20-30	12d	15b	21d	24b	34b	36b	37e	41d	42c	43b	45c	46b	46c	46d		
30-50	15c	16b	16c	18b	22c	36c	37d	43c	46e	9d						
>50	23d	23e	28b	38b	38c	39b	39c									

- 2 Scheefheid: wanneer gekeken wordt naar zeer hoge ervaringscores, komt naar voren dat deze voor vijf items boven de 90% liggen. Dit geldt voor de items 13c (94,8%), 30b (97,1%), 41b (93%) en 46e (91,5%) (zie bijlage 1b).
- 3 Factorlading: Bij 13 items liggen de factorladingen **boven** de 0,40. Het gaat hierbij om de items 19b, 19c, 21b, 21c, 32b, 32c, 32d, 32e, 32f, 32g, 32h, 32i en 32j. De andere vragen laden niet.
- 4 Bijdrage aan interne consistentie: Bij geen van de items zou de betreffende schaal een aanzienlijk hogere betrouwbaarheid krijgen als het item buiten beschouwing wordt gelaten.
- 5 Inter-item correlaties: De hoogste correlatie tussen items bedroeg 0,68. Naar aanleiding hiervan zijn er geen items die in aanmerking komen om uitgesloten te worden voor de verdere analyse.

Tabel 3.3 Criteria waaraan items op grond van methodologische argumenten moeten voldoen¹

item nr.	onderwerpen en items in de Interviewvragenlijst	1	2	3	4	5
Woon- en leefsituatie						
9b	#Heeft u een eigen woning/woonruimte/kamer?+	1		3	4	
9c	#Is uw woning/woonruimte/kamer groot genoeg om bezoek te ontvangen?+			3	4	
9d	#Is uw woning/woonruimte/kamer aangepast aan uw beperkingen?	1		3	4	
9 ^e	#Kunt u het goed vinden met degenen met wie u samenwoont?	1		3	4	
Ondersteuning bij geldzaken						
11b	#Vindt u dat u genoeg geld heeft om dingen te kopen of dingen te doen?			3	4	
12b	#Kunt u goed met geld of geldzaken omgaan?			3	4	
12c	#Heeft u ondersteuning of hulp nodig bij geldzaken (uitgeven van geld, pinnen, geld sparen)?+			3	4	
12d	#Zo ja, krijgt u bij geldzaken de ondersteuning of hulp van de organisatie die u nodig heeft?	1		3	4	

- vervolg tabel 3.3 -

¹ Een item voldoet niet aan een bepaald criterium, wanneer er sprake is van: 1: hoge item non-respons (>10%), 2: scheefheid in de zin van een zeer hoge ervaringscore (>90% heeft een positieve ervaring), 3: lage factorlading (<0,40), 4: geen bijdrage aan de betrouwbaarheid (interne consistentie) van een schaal (verwijdering van het item zorgt voor toename van de Cronbach's alpha met >0,1) 5: hoge inter-item correlatie (>0,70).

- vervolg tabel 3.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de Interviewvragenlijst	1	2	3	4	5
Privacy						
13b	#Kunt u douchen/baden zonder dat anderen (begeleiders, bewoners) zomaar kunnen binnen lopen?	1		3	4	
13c	#Heeft u een eigen kamer waar u zich even in terug kunt trekken of even alleen kunt zijn als u dat wilt?+		2	3	4	
13d	#Vindt u de privacy (of het gebrek aan privacy) in uw woning/woonruimte/kamer een probleem?	1		3	4	
Zich veilig voelen in huis						
14b	#Voelt u zich veilig in uw huis of leefgroep?			3	4	
14c	#Bent u wel eens bang voor medewerkers of medebewoners? *	1		3	4	
14d	#Weet u wat u moet doen bij inbraak en brand?			3	4	
15b	#Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met medewerkers/begeleiders te praten over intimiteit en seksualiteit?+	1		3	4	
15c	#Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit kan worden verbeterd?	1		3	4	
16b	#Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met medewerkers/begeleiders te praten over onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling?+	1		3	4	
16c	#Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als seksueel misbruik en mishandeling kan worden verbeterd?	1		3	4	
Contacten met familie en vrienden						
17b	#Heeft u een goed contact met vrienden?	1		3	4	
17c	#Hoe belangrijk vindt u het om contact te hebben met familie?		2	3	4	
17d	#Heeft u een goed contact met uw familie?			3	4	
18b	#Krijgt u ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden?	1		3	4	
18c	#Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden kan worden verbeterd?	1		3	4	
Eten, drinken en slapen						
19b	Kunt u zelf bepalen wat u eet?					
19c	Kunt u zelf bepalen wat u drinkt?					
19d	#Vindt u dat de manier waarop het eten en drinken is geregeld kan worden verbeterd?	1		3	4	
21b	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds naar uw eigen kamer gaat om naar bed te gaan?	1				
21c	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds gaat slapen?	1				
21d	#Vindt u dat de manier waarop het 's avonds naar bed gaan is geregeld kan worden verbeterd?	1		3	4	

- vervolg tabel 3.3 -

- vervolg tabel 3.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de Interviewvragenlijst	1	2	3	4	5
Kleding						
22b	#Kunt u zelf bepalen welke kleding u koopt of welke kleding er voor u gekocht wordt?	1		3	4	
22c	#Vindt u dat de manier waarop het kopen van kleding gaat kan worden verbeterd?	1		3	4	
Naar buiten gaan en uitstapjes maken						
23b	#Kunt u naar buiten op de momenten dat u dat wilt?			3	4	
23c	#Heeft u ondersteuning (of hulp) nodig als u naar buiten wilt?+			3	4	
23d	#Zo ja, krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft bij het naar buiten gaan?	1		3	4	
23 ^e	#Vindt u dat de ondersteuning bij het naar buiten gaan kan worden verbeterd?	1		3	4	
Ondersteuningsplan						
24b	#Is er voor u (of heeft u) een ondersteuningsplan?+	1		3	4	
24c	#Zo ja, laten behandelaars/begeleiders u mee beslissen over uw ondersteuningsplan?	1		3	4	
Begeleiding						
26b	#Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft ?	1		3	4	
28b	#Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft voor uw persoonlijke verzorging?	1		3	4	
30b	#Heeft u een persoonlijk begeleider? (of vast contactpersoon, EVB'r)		2	3	4	
30c	#Heeft u zelf uw persoonlijk begeleider(s) kunnen kiezen?+			3	4	
30d	#Was het een probleem om een persoonlijk begeleider (of persoonlijke begeleider) te krijgen die u aardig vindt?	1		3	4	
Manier waarop begeleiders met u omgaan						
32b	Nemen de begeleiders u serieus?	1				
32c	Behandelen begeleiders u met respect?	1				
32d	Luisteren begeleiders aandachtig naar u?	1				
32 ^e	Besteden begeleiders voldoende tijd aan u?					
32f	Leggen begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	1				
32g	Wordt u snel geholpen als u daarom vraagt?	1				
32h	Wordt u goed geholpen als u daarom vraagt?	1				
32i	Houden de begeleiders rekening met uw wensen (met wat u graag wilt)?	1				
32j	Houden begeleiders zich aan de afspraken die ze met u maken?	1				
Behandeling						
34b	#Krijgt u de behandeling die u nodig heeft?	1		3	4	

- vervolg tabel 3.3 -

- vervolg tabel 3.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de Interviewvragenlijst	1	2	3	4	5
36b	#Wordt de begeleiding of behandeling, bij ziekte of afwezigheid van een medewerker overgenomen door een vervanger?	1		3	4	
36c	#Vindt u dat de wijze waarop de vervanging van medewerkers bij ziekte of afwezigheid kan worden verbeterd?	1		3	4	
37b	#Kunt u goed omgaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)	1		3	4	
37c	#Heeft u hulp of ondersteuning nodig om goed om te kunnen gaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)?	1		3	4	
37d	#Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met problemen kan worden verbeterd?	1		3	4	
37 ^e	#Heeft u door de behandeling minder problemen dan vroeger?	1		3	4	
Afspraken over drugs en alcohol						
38b	#Zijn er met u afspraken gemaakt over drugsgebruik?+	1		3	4	
38c	#Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over drugsgebruik als een probleem?	1		3	4	
39b	#Zijn er met u afspraken gemaakt over alcoholgebruik?+	1		3	4	
39c	#Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over alcoholgebruik als een probleem?	1		3	4	
Activiteiten overdag						
41b	#Heeft u activiteit(en) overdag in de vorm van werk, onderwijs, vorm van dagbesteding?+	1	2	3	4	
41c	#Heeft u deze activiteit(en) zelf kunnen kiezen?+	1		3	4	
41d	#Kunt u het goed vinden met degenen met wie u uw dagactiviteit(en) samen doet (baas, medebewoners, medeleerlingen, mede cursisten)?+	1		3	4	
42b	#Leert u nieuwe dingen bij uw (dag)activiteit(en)?	1		3	4	
42c	#Zo ja, hoe tevreden bent u over de nieuwe dingen die u leert?	1		3	4	
43b	#Krijgt u genoeg ondersteuning of hulp bij het leren van nieuwe dingen?	1		3	4	
43c	#Zo ja, slaagt u er met deze ondersteuning of hulp beter in om nieuwe dingen te leren?	1		3	4	
Rechten en klachten						
45b	#Weet u hoe u zo'n klacht moet indienen?	1		3	4	
45c	#Zou u een klacht indienen?+	1		3	4	
46b	#Heeft de organisatie u hierover geïnformeerd?+	1		3	4	
46c	#Begrijpt u de informatie van de organisatie over uw rechten (inspraak, privacy, recht om te klagen)?	1		3	4	
46d	#Kunt u informatie, die de organisatie over u heeft, inzien?+	1		3	4	
46 ^e	#Heeft de organisatie een vertrouwenspersoon?+	1	2	3	4	
46f	#Weet u wat een vertrouwenspersoon voor u kan betekenen?+	1		3	4	

1,2,3,4,5 deze items voldoen niet aan het met het cijfer corresponderende criterium

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses en staat hier in positieve bewoordingen

+ bij deze dichotome variabele (antwoordcategorieën ja/nee) zijn de antwoordcategorieën omgecodeerd (1=ja, 4=nee)

dit item zal, op grond van de criteria, bij de verdere schaalanalyses buiten beschouwing worden gelaten

Op grond van bovenstaande uitkomsten kan ervoor gekozen worden bepaalde items wel of niet bij de verdere schaalanalyses van de vragenlijsten te betrekken. Slechts 13 items zullen meegenomen worden bij het construeren van de schalen. Deze items voldoen namelijk aan alle dan wel op z'n minst aan vier van de vijf criteria. De overige items zullen verder buiten beschouwing gelaten worden omdat hun factorlading ver onder de gestelde grens ligt, items geen bijdrage leveren aan de betrouwbaarheid, items meer dan 10% non-respons en/of een zeer scheve verdeling van ervaringsscores laten zien.

3.3 Schalen van de Interviewvragenlijst

3.3.1 Validiteit en betrouwbaarheid

In tabel 3.4 staan de uitkomsten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse voor de uiteindelijke schalen. Er konden drie schalen met een α -waarde, hoger dan .70 gevormd worden (Autonomie, Bejegening, Deskundigheid). De losse items zijn in onderstaande tabel niet gepresenteerd.

Tabel 3.4 Factorlading van items en betrouwbaarheid van de schalen van de Interviewvragenlijst

item nr.	schalen/items in de Interviewvragenlijst	factorlading	alpha
	Autonomie		<i>0,76</i>
19b	Kunt u zelf bepalen wat u eet?	0,77	
19c	Kunt u zelf bepalen wat u drinkt?	0,84	
21b	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds naar uw eigen kamer gaat?	0,74	
21c	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds gaat slapen?	0,71	
	Bejegening		<i>0,83</i>
32b	Nemen de begeleiders u serieus?	0,79	
32c	Behandelen begeleiders u met respect?	0,84	
32d	Luisteren begeleiders aandachtig naar u?	0,87	
32 ^e	Besteden begeleiders voldoende tijd aan u?	0,77	
	Deskundigheid		<i>0,81</i>
32f	Leggen begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,64	
32g	Wordt u snel geholpen als u daarom vraagt?	0,81	
32h	Wordt u goed geholpen als u daarom vraagt?	0,75	
32i	Houden de begeleiders rekening met uw wensen (met wat u graag wilt)?	0,78	
32j	Houden begeleiders zich aan de afspraken die ze met u maken?	0,81	

3.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken Interviewvragenlijst

In tabel 3.5 worden de gemiddelde ervaringscores weergegeven voor de gevonden schalen. Uit de tabel valt af te lezen dat de hoogste ervaringscore voorkomt op de schaal Bejegening (7,61). De laagste ervaringscore komt voor bij de schaal Autonomie (7,43).

Bij de Interviewvragenlijst is nagegaan of er een samenhang is tussen de gevonden schaalscores en de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en gezondheid. Het blijkt dat geslacht niet samenhangt met de ervaringscores. Met betrekking tot leeftijd valt op dat ouderen over het algemeen positievere ervaringen hebben voor wat betreft de schalen Autonomie en Deskundigheid. Geïnterviewden met een slechte gezondheid verschilden niet op hun ervaringscore vergeleken met geïnterviewden met een goede gezondheid.

Tabel 3.5 Interviewvragenlijst: gemiddelde ervaringscores voor de schalen

	N	gemiddelde ervaringscore	s.d.
Schalen:			
autonomie	205	7,43	2,74
bejegening	200	7,61	2,16
deskundigheid	197	7,53	2,02

3.5 Waarderingscijfers Interviewvragenlijst

Behalve naar ervaringscores is ook gekeken naar de waarderingscijfers die voorkomen in de vragenlijst. In tabel 3.6 staan de oordelen van de geïnterviewde gesorteerd van hoog naar laag. De geïnterviewden gaven hun persoonlijke begeleider de beste waardering (8,05) en de informatieregeling de minste waardering (6,33). Gevraagd naar een totaaloordeel over de organisatie, gaven geïnterviewden een gemiddelde waardering van 7,62.

Tabel 3.6 Waarderingscijfers

item nr.	waarderingcijfer	cijfer	s.d.
31	Persoonlijke begeleider	8,05	2,21
44	Dagactiviteiten	7,92	1,99
40	Afspraken over drugs en alcohol	7,67	2,16
29	Persoonlijke verzorging	7,66	2,01
27	Begeleiding	7,63	2,05
48	Totaal oordeel organisatie	7,62	2,23
20	Manier waarop eten en drinken is geregeld	7,36	2,29
25	Ondersteuningsplan	7,36	2,07
33	Manier waarop begeleiders met u omgaan	7,32	2,25
10	Woonsituatie	7,08	2,16
35	Behandeling die u krijgt	6,91	2,22
47	Informatieregeling	6,33	2,35

3.6 Belangscores Interviewvragenlijst

Bij de belangoordelen is allereerst nagegaan of de items over de ervaringen voldoende belangrijk worden gevonden, om te bepalen of de items behouden moeten blijven. Als we het criterium hanteren dat items gemiddeld gesproken ‘belangrijk’ moeten zijn en de gemiddelde belangscore per item dus minimaal 5,5 moet zijn (op een schaal van 1-10, waarbij 1=niet belangrijk, en 10=van het allergrootste belang), dan zouden alle items behalve items 17c en 13a behouden moeten blijven.

Wordt vervolgens gekeken naar de items met de hoogste belangscores (gemiddeld 8,60 tot 8,89), dan blijken dit vooral de items te zijn die gaan over de veiligheid, buiten komen, privacy en contact met familie (tabel 3.7). De items met de laagste gemiddelde belangscores (tabel 3.8) varieerden tussen 4,39 en 7,12 en gaan over de ondersteuning bij het maken van vrienden, de persoonlijke verzorging en praten over intimiteit, seksualiteit, seksueel misbruik of mishandeling. De belangscores van alle items zijn te vinden in bijlage 1c, op volgorde van belang (aflopend).

Tabel 3.7 Top 5 van items met de hoogste belangscores I

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
14a	Belang veilig voelen in huis	8,89	1,78
23a	Belang regelmatig buiten komt	8,79	2,02
32a	Belang begeleiders op goede manier met u omgaan	8,77	2,07
13a	Belang genoeg privacy	8,64	2,09
17c	Belang contact met familie	8,60	2,29

Tabel 3.8 Top 5 van items met de laagste belangscores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
18a	Belang ondersteuning bij het maken van vrienden	4,39	3,56
28a	Belang persoonlijke verzorging indien nodig	5,07	3,94
15a	Belang praten over intimiteit en seksualiteit	5,95	3,66
16a	Belang praten over seksueel misbruik of mishandeling	6,77	3,44
38a	Belang afspraken over drugs	7,12	3,57

3.7 Verbeterscores Interviewvragenlijst

Worden verbeterscores toegekend of uitgerekend, dan laat tabel 3.9 zien dat het grootste verbeterpotentieel aanwezig is bij de manier waarop het 's avonds naar bed gaan is geregeld (21d), de manier waarop het eten en drinken is geregeld (19d), ondersteuning bij het maken van vrienden (37d) en ondersteuning bij het naar buiten gaan (23e)

Tabel 3.9 Top 10 verbetercores

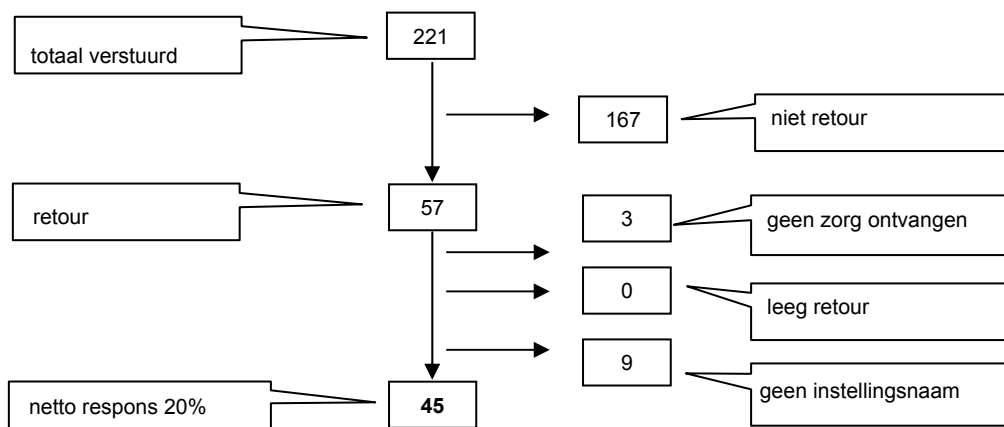
item nr.	beschrijving item	verbeterscore
21d	Vindt u dat de manier waarop het 's avonds naar bed gaan is geregeld, kan worden verbeterd?	6,44
19d	Vindt u dat de manier waarop het eten en drinken is geregeld, kan worden verbeterd?	6,10
37d	Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met problemen kan worden verbeterd?	5,99
23 ^e	Vindt u dat de ondersteuning bij het naar buiten gaan kan worden verbeterd?	5,90
46 ^e	Heeft de organisatie een vertrouwenspersoon?	3,72
18b	Krijgt u ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden?	3,65
21b	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds naar uw eigen kamer gaat om naar bed te gaan?	3,31
19b	Kunt u zelf bepalen wat u eet?	3,28
30d	Was het een probleem om een persoonlijk begeleider (of persoonlijke begeleiders) te krijgen die u aardig vindt?	3,12
46d	Kunt u informatie die de organisatie over u heeft, inzien?	2,97

4 Resultaten vragenlijst Gezinsondersteuning

4.1 Respons

In figuur 4.1 is aangegeven hoeveel vragenlijsten Gezinsondersteuning er totaal verstuurd zijn, hoeveel vragenlijsten er retour ontvangen zijn en de reden waarom een vragenlijst uitgesloten werd voor verdere verwerking (zie ook paragraaf 2.3.2.). De netto respons komt uit op 20%. Daarbij dient aangetekend te worden dat er geen reminders zijn verstuurd. Omdat niet alle instellingen de bestanden van hun anonieme selectie- en reservelijst en/of het 'Registratieformulier steekproeftrekking' hebben opgestuurd, kon geen non-respons analyse plaatsvinden.

Figuur 4.1 Respons vragenlijst Gezinsondersteuning gehandicaptenzorg



4.1.1 Respondentkenmerken vragenlijst Gezinsondersteuning

De vragenlijst Gezinsondersteuning is naar de vertegenwoordigers van cliënten jonger dan 18 jaar verstuurd. De vertegenwoordigers van de groepen LG en SGLVG hebben geen vragenlijst toegestuurd gekregen omdat de instelling waaraan ze verbonden waren geen gezinsondersteuning boden. In tabel 4.1 is een overzicht van de respondenten naar geslacht en leeftijdscategorieën gegeven. Het percentage vrouwelijke respondenten (86%-91%) ligt in alle groepen hoger dan dat van mannen (9%-20%). De leeftijdscategorieën van respondenten die het vaakst vertegenwoordigd waren, waren in de VG groep 45 t/m 54 jaar, in de ZG-groep 35 t/m 44 jaar en in de LVG-groep 35 t/m 44 jaar.

Tabel 4.1 Demografische gegevens van de respondenten Gezinsondersteuning

	totaal N=45	VG N=14	ZG N=20	LVG N=11
Geslacht:				
man	16%	14%	20%	9%
vrouw	84%	86%	80%	91%
Leeftijdscategorie:				
jonger dan 18 jaar	1	0	0	1
18 t/m 24 jaar	0	0	0	0
25 t/m 34 jaar	10	4	4	2
35 t/m 44 jaar	21	3	14	4
45 t/m 54 jaar	12	7	2	3
55 t/m 64 jaar	1	0	0	1
>64 jaar	0	0	0	0

Wat opleidingsniveau betreft blijkt dat bijna de helft van de respondenten (49%) een lage opleiding heeft. Vergeleken met de Nederlandse bevolking ligt het opleidingsniveau van de respondenten uit deze vragenlijst lager dan het percentage van de Nederlandse bevolking (35%). Van de respondenten bleek 84% in Nederland geboren te zijn en 80% sprak thuis Nederlands (of een dialect).

Tabel 4.2 Opleidingsniveau van de respondenten Gezinsondersteuning

	aantal (N=45)	%
laag	22	49
middel	12	27
hoog	8	18
anders	3	7

4.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Gezinsondersteuning

De vijf criteria voor itemselectie zijn achtereenvolgens doorlopen voor de te schalen items voor de vragenlijst Gezinsondersteuning (item 21 t/m 95) en tabel 4.3 geeft het resultaat hiervan overzichtelijk weer. Kort samengevat komen de bevindingen per criterium op het volgende neer:

- 1 Item non-respons: Bij twaalf items ligt het percentage personen dat de vraag heeft opengelaten, boven de 10%. Dit is het geval bij de items 25 (26,7%), 26 (10,1%), 27 (17,8%), 54 (24,4%), 55 (20%), 57 (24,4%), 58 (26,7%), 70 (11,1%), 72 (13,3%), 77 (28,9%), 85 (33,3%) en 89 (11,1%).

- 2 Scheefheid: Wanneer gekeken wordt naar zeer hoge ervaringscores, komt naar voren dat deze voor één item boven de 90% liggen. Dit geldt voor item 75 (100%)(zie bijlage 2b).
- 3 Factorlading: Bij vijf items liggen de factorladingen onder de 0,40. Het gaat hierbij om de items 57 (0,32), 75 (niet te berekenen), 84 (0,36), 86 (0,39), 89 (0,13).
- 4 Bijdrage aan interne consistentie: Bij één van de items zou de betreffende schaal een aanzienlijk hogere betrouwbaarheid krijgen als het item buiten beschouwing wordt gelaten. Het gaat hierbij om de schaal Bereikbaarheid (α van 0,34 wordt 0,70) .
- 5 Inter-item correlaties: Bij 10 sets van items bleek er een hoge inter-item correlatie. Dit is het geval bij item 41 met 42 (0,82), 45 met 46 (0,73), 46 met 47 (0,71), 50 met 51 (0,89), 50 met 52 (0,81), 52 met 51 (0,95), 60 met 61 (0,78), 76 met 80 (0,76), 82 met 83 (0,76), 84 met 85 (0,70).

Tabel 4.3 Criteria waaraan items op grond van methodologische argumenten moeten voldoen²

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	1	2	3	4	5
Ondersteuning/begeleiding						
22	Krijgt u van de organisatie voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden aan ondersteuning/begeleiding?					
23	Wordt uw zoon/dochter over het algemeen bij de ondersteuning/begeleiding snel geholpen?					
24	Maakt de instelling afspraken met u over de ondersteuning/begeleiding die uw zoon/dochter krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)					
25	Leert uw zoon/dochter tijdens de ondersteuning/begeleiding wat hij/zij wil leren?					1
26	Kan uw zoon/dochter de dingen, die hij/zij tijdens de ondersteuning/begeleiding leert, in zijn/haar dagelijks leven gebruiken?					1
27	Wordt er tijdens de ondersteuning/begeleiding rekening gehouden de wensen en vragen van uw zoon/dochter?					1
28	Worden de gemaakte afspraken over de ondersteuning/begeleiding door de organisatie goed nagekomen					
Logeeropvang						
31	Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aan bij uw wensen en behoefte?					
32	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens het logeren?					
33	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond het logeren met u worden gemaakt?					

- vervolg tabel 4.3 -

² Een item voldoet niet aan een bepaald criterium, wanneer er sprake is van: 1: hoge item non-respons (>10%), 2: scheefheid in de zin van een zeer hoge ervaringscore (>90% heeft een positieve ervaring), 3: lage factorlading (<0,40), 4: geen bijdrage aan de betrouwbaarheid (interne consistentie) van een schaal (verwijdering van het item zorgt voor toename van de Cronbach's alpha met >0,1) 5: hoge inter-item correlatie (>0,70).

- vervolg tabel 4.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	1	2	3	4	5
Weekend- en vakantieopvang						
36	Sluiten de momenten aan waarop uw zoon/dochter gebruik maakt van de weekend- en vakantieopvang aan bij uw wensen en behoefte?					4
37	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens de weekend- en vakantieopvang?					4
38	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond de weekend- en vakantieopvang met u worden gemaakt?					4
Ondersteuning bij activiteiten						
41	Sluit de ondersteuning bij de ontwikkelingsgerichte activiteiten aan op de behoefte van uw zoon/dochter?					5
42	Wordt de ontwikkeling van uw zoon/dochter gestimuleerd door de ontwikkelingsgerichte activiteiten					5
Dagbesteding						
45	Sluit de dagbesteding goed aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?(bv aanbod en tijdstippen)					5
46	Is er bij de dagbesteding voldoende aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?					5
47	Vindt u de therapieën, behandeling en activiteiten die uw zoon/dochter krijgt bij de dagbesteding goed?					5
Ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten						
50	Krijgt uw zoon/dochter voldoende ondersteuning bij dagactiviteiten?					5
51	Sluiten de momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?					5
52	Sluit de inhoud van de ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?					5
Continuïteit						
54	Overname van zorg en ondersteuning bij ziekte of afwezigheid	1				
55	Op de hoogte gehouden van wisselingen van hulpverleners	1				
56	Op de hoogte gehouden van veranderingen in de inhoud van zorg					
57	#Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie? *	1		3	4	
58	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is	1				
Deskundigheid						
60	Hebben de medewerkers van de organisatie de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg en ondersteuning aan uw zoon/dochter?					5

- vervolg tabel 4.3 -

- vervolg tabel 4.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	1	2	3	4	5
61	Zijn de medewerkers op de hoogte welke zorg/ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?					5
62	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?					
Manier van benaderen						
64	Nemen de medewerkers u serieus?					
65	Behandelen de medewerkers u met respect?					
66	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?					
67	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?					
68	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?					
69	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?					
70	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	1				
Veiligheid						
72	# Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	1		3	4	
73	# Voert de organisatie zaken rondom de medicatie (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uit			3	4	
Bereikbaarheid						
75	# Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zijn kunnen bellen)		2	3	4	
76	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?					5
77	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	1				
78	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?				4	
80	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar					5
Informatie en communicatie						
82	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken bij de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz)					5
83	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)					5
84	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?					5
85	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	1				5
86	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz)					
87	Wordt u door de instelling goed geïnformeerd over de zorg en ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?					

- vervolg tabel 4.3 -

- vervolg tabel 4.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	1	2	3	4	5
88	Heeft u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter verloopt?					
89	# Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen als cliëntvertegenwoordiger over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter	1		3		
90	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?					

1,2,3,4,5 deze items voldoen niet aan het met het cijfer corresponderende criterium

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses, en staat hier in positieve bewoordingen

+ deze dichotome variabele (antwoordcategorieën ja/nee) is hergecodeerd naar een vierpuntsschaal (1=ja, 4=nee)

dit item zal, op grond van de criteria, bij de verdere schaalanalyses buiten beschouwing worden gelaten

Slechts vijf items zullen verder buiten beschouwing worden gelaten: item 57, 72, 73, 75, en 89 omdat hun factorlading ver onder de gestelde grens liggen, omdat item 57 geen bijdrage heeft aan de betrouwbaarheid en omdat item 89 meer dan 10% non-respons en een zeer scheve verdeling van ervaringscores laat zien. Alle overige items voldoen aan alle criteria of op z'n minst aan vier van de vijf criteria en worden daarom wel overgenomen in de hierna volgende schaalanalyses. Ondanks dat items 36-38 geen betrouwbare schaal vormen ($\alpha=0.59$) zijn deze items wel meegenomen bij de verdere analyses.

4.3 Schalen van de vragenlijst Gezinsondersteuning

4.3.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Tabel 4.4 Factorlading van items en betrouwbaarheid van de schalen van de Gezinsondersteuning

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	factorlading	alpha
	Ondersteuning/begeleiding		0,88
22	Krijgt u van de organisatie voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden aan ondersteuning/begeleiding?	0,78	
23	Wordt uw zoon/dochter over het algemeen bij de ondersteuning/begeleiding snel geholpen?	0,80	
24	Maakt de instelling afspraken met u over de ondersteuning/begeleiding die uw zoon/dochter krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)	0,78	
25	Leert uw zoon/dochter tijdens de ondersteuning/begeleiding wat hij/zij wil leren?	0,82	

- vervolg tabel 4.4 -

- vervolg tabel 4.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	factorlading	alpha
26	Kan uw zoon/dochter de dingen, die hij/zij tijdens de ondersteuning/begeleiding leert, in zijn/haar dagelijks leven gebruiken?	0,69	
27	Wordt er tijdens de ondersteuning/begeleiding rekening gehouden de wensen en vragen van uw zoon/dochter?	0,75	
28	Worden de gemaakte afspraken over de ondersteuning/begeleiding door de organisatie goed nagekomen	0,68	
	Logeeropvang		0,78
31	Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aan bij uw wensen en behoefte?	0,63	
32	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens het logeren?	0,97	
33	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond het logeren met u worden gemaakt?	0,97	
	Weekend -en vakantieopvang		0,59
36	Sluiten de momenten aan waarop uw zoon/dochter gebruik maakt van de weekend- en vakantieopvang aan bij uw wensen en behoefte?	0,75	
37	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens de weekend- en vakantieopvang?	0,85	
38	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond de weekend- en vakantieopvang met u worden gemaakt?	0,64	
	Ondersteuning bij activiteiten		0,90
41	Sluit de ondersteuning bij de ontwikkelingsgerichte activiteiten aan op de behoefte van uw zoon/dochter?	0,95	
42	Wordt de ontwikkeling van uw zoon/dochter gestimuleerd door de ontwikkelingsgerichte activiteiten	0,95	
	Dagbesteding		0,83
45	Sluit de dagbesteding goed aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?(bv aanbod en tijdstippen)	0,85	
46	Is er bij de dagbesteding voldoende aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	0,94	
47	Vindt u de therapieën, behandeling en activiteiten die uw zoon/dochter krijgt bij de dagbesteding goed?	0,83	
	Ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten		0,96
50	Krijgt uw zoon/dochter voldoende ondersteuning bij dagactiviteiten?	0,94	
51	Sluiten de momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?	0,98	
52	Sluit de inhoud van de ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?	0,96	

- vervolg tabel 4.4 -

- vervolg tabel 4.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	factorlading	alpha
	Continuïteit		0,72
54	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg en ondersteuning dan overgenomen?	0,61	
55	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van wisselingen van hulpverleners bij de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	0,84	
56	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in de inhoud van de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	0,89	
57	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie	<i>los item</i>	
58	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is	0,71	
	Deskundigheid		0,86
60	Hebben de medewerkers van de organisatie de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg en ondersteuning aan uw zoon/dochter?	0,93	
61	Zijn de medewerkers op de hoogte welke zorg/ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	0,89	
62	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?	0,84	
	Manier van benaderen		0,91
64	Nemen de medewerkers u serieus?	0,76	
65	Behandelen de medewerkers u met respect?	0,76	
66	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?	0,79	
67	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?	0,89	
68	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?	0,87	
69	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	0,80	
70	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	0,82	
	Veiligheid		
72	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	<i>los item</i>	
73	Voert de organisatie zaken rondom de medicatie (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uit?	<i>los item</i>	
	Bereikbaarheid		0,81
75	Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zijn kunnen bellen)	<i>los item</i>	
76	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?	0,87	
77	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	0,90	
78	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?	0,58	

- vervolg tabel 4.4 -

- vervolg tabel 4.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Gezinsondersteuning	factorlading	alpha
80	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	0,81	
	Informatie en communicatie		0,84
82	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken bij de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz.)	0,79	
83	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)	0,87	
84	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	0,60	
85	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	0,79	
86	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	0,63	
87	Wordt u door de instelling goed geïnformeerd over de zorg en ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	0,77	
88	Heeft u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter verloopt?	0,55	
89	Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen als cliëntvertegenwoordiger over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter	<i>los item</i>	
90	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	0,63	

4.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Gezinsondersteuning

In tabel 4.5 worden de gemiddelde ervaringscores weergegeven voor de gevonden schalen en voor de losse items. Uit tabel 4.5 valt af te lezen dat de hoogste ervaringscores betrekking hebben op de schaal Manier van benaderen (9,07) en Weekend- en vakantieopvang (8,91). De laagste ervaringscores betreft de schaal Informatie en communicatie (7,26). Bij de items die niet schaalbaar bleken te zijn, worden de hoogste ervaringscore gevonden voor item 'weet de organisatie hoe ze u in geval van nood moeten bereiken (item 75; gemiddelde 10,0).

Bij de vragenlijst Gezinsondersteuning is naar de samenhang gekeken tussen de gevonden schaal- en itemscores en de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezondheid en geboorteland. Hieruit blijkt dat geslacht samenhangt met de ervaringscores (op de schalen Logeeropvang, Bereikbaarheid en Informatie en communicatie scores vrouwen significant hoger dan mannen). Met betrekking tot leeftijd, opleiding, gezondheid en geboorteland valt op dat ouderen niet verschillen in hun ervaring dan jongeren, hoger opgeleiden niet verschillen van laag opgeleiden, ouders met een goede gezondheid niet verschillen van ouders met een slechte gezondheid en ouders die in het buitenland geboren zijn niet verschillen in ervaringscore dan ouders die in Nederland geboren zijn.

Tabel 4.5 Gezinsondersteuning: gemiddelde ervaringscores voor de schalen en losse items

	N	gemiddelde ervaringscore	s.d.
Schalen:			
ondersteuning/begeleiding	44	8,11	1,82
logeeropvang	5	8,80	1,64
weekend- en vakantieopvang	12	8,91	1,24
ondersteuning bij activiteiten	29	8,09	1,91
dagbesteding	16	8,56	1,46
ambulante ondersteuning bij dagbesteding	19	8,26	1,91
continuïteit	43	7,36	2,26
deskundigheid	45	8,60	1,73
manier van benaderen	45	9,07	1,28
bereikbaarheid	44	8,49	1,77
informatie en communicatie	45	7,86	1,80
Losse items:			
het geven van tegenstrijdige informatie*	34	8,85	1,81
medewerkers hebben aandacht voor veiligheid	39	9,08	1,71
zaken rondom medicatie worden zorgvuldig uitgevoerd	12	8,75	2,38
in geval van nood weet de organisatie hoe ze u moeten bereiken	45	10,0	0,00
medewerkers staan open voor uw inbreng, wensen en vragen	40	8,95	1,87

* dit negatief geformuleerd item staat is omgecodeerd

4.5 Waarderingscijfers vragenlijst Gezinsondersteuning

In tabel 4.6 staan de oordelen van de respondenten, gemeten via een cijfer op een schaal van 0–10, gesorteerd van hoog naar laag. De respondenten gaven de (para)medische zorg de beste waardering (8,55) en de veiligheidssituatie de minste waardering (7,65). Gevraagd naar een totaaloordeel over de organisatie, geven respondenten een gemiddelde waardering van 8,18 (op een schaal van 0-10, waarbij 0=slechtst mogelijke organisatie, en 10=best mogelijke organisatie).

Tabel 4.6 Waarderingscijfers

item nr.	waarderingscijfer	cijfer	s.d.
94	(Para)medische zorg	8,55	1,57
48	Dagbesteding	8,47	1,51
71	Manier van benaderen	8,36	1,50
39	Weekend- en vakantieopvang	8,25	1,61
43	Ondersteuning/begeleiding bij activiteiten	8,25	1,41
95	Totaaloordeel organisatie	8,18	1,53
53	Ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten	8,16	1,71
91	Informatievoorziening	8,07	1,30
63	Deskundigheid	8,04	1,83
81	Bereikbaarheid	8,02	1,59
34	Logeeropvang	8,00	2,35
29	Ondersteuning	7,98	1,78
59	Voortgang van ondersteuning	7,73	1,67
74	Veiligheidssituatie	7,65	1,90

4.6 Belangscores vragenlijst Gezinsondersteuning

Naast de ervaringscores is gekeken naar de belangscores van de kwaliteitsaspecten opgenomen in de testversies van de vragenlijst Gezinsondersteuning. Allereerst is nagegaan of de items over de ervaringen voldoende belangrijk worden gevonden, om te bepalen of alle items behouden moeten blijven. Als we het criterium hanteren dat items gemiddeld gesproken ‘belangrijk’ moeten zijn en de gemiddelde belangscore per item dus minimaal 5,5 moet zijn (op een schaal van 1-10, waarbij 1=niet belangrijk, en 10=van het allergrootste belang), dan zouden alle items behalve item 9 behouden moeten blijven. Als we vervolgens kijken naar de items met de hoogste belangscores (gemiddeld 8,77 tot 9,11) dan blijken dit vooral de items te zijn die gaan over ondersteuning, veiligheid en specifieke deskundigheid (tabel 4.7). De items met de laagste gemiddelde belangscores (tabel 4.8) varieerden tussen 5,03 en 6,86 en gaan over logeeropvang, ouderraad en vakantie- en weekendopvang. De belangscores van alle items zijn te vinden in bijlage 2c, op volgorde van belang (aflopend).

Tabel 4.7 Top 5 van items met de hoogste belangscores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
1	Belangvraag ondersteuning/begeleiding	9,11	1,38
43	Belang aandacht voor veiligheid	8,98	1,58
33	Belang specifieke deskundigheid bij zorg zoon/dochter	8,91	1,60
3	Belang snel geholpen	8,87	1,95
6	Belang dagelijks leven toepassen	8,77	1,75

Tabel 4.8 Top 5 van items met de laagste belangscores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
9	Belang gebruik kan maken van logeeropvang	5,03	3,61
55	Belang voldoende info over ouderraad	5,88	2,45
13	Belang weekend- of vakantieopvang	6,36	3,40
28	Belang medewerkers ziek is, zorg overgenomen wordt	6,80	3,06
48	Belang toegankelijkheid gebouwen	6,86	2,36

4.7 Verbeterscores vragenlijst Gezinsondersteuning

Via combinatie van de ervaringscores en de belangscores kunnen verbeterscores worden uitgerekend, die aangeven welke aspecten van de zorg voor verbetering in aanmerking komen als rekening wordt gehouden met het belang dat aan deze aspecten wordt toegekend.. Voor het berekenen van zogenaamde verbeterscores is de fractie ‘suboptimale kwaliteit’ (antwoorden ‘nooit’ en ‘soms’ op de vragen) vermenigvuldigd met de betreffende belangscore. Verbeterscores die op deze manier worden berekend kunnen variëren tussen de 1 en 10. Een hoge verbeterscore betekent dat vanuit het perspectief van de cliëntvertegenwoordigers prioriteit moet worden gegeven aan verbetering van het betreffende aspect van de zorg. Alle aspecten met verbeterscores vanaf ‘1’ zijn in principe voor verbetering vatbaar; deze stelregel gaat uit van gemiddeld ‘belangrijke’ items (belangscore=10), waarbij in tenminste 10% sprake is van suboptimale kwaliteit.

In tabel 4.9 staan de tien kwaliteitsaspecten die vanuit het perspectief van de cliëntvertegenwoordigers als eerste voor verbetering in aanmerking komen. Alle genoemde items hebben een verbeterscore >1 en vertonen in die zin verbeterpotentieel. Het meeste verbeterpotentieel zit in vragen die te maken hebben met Continuïteit (items 54,55,57,58) en Informatie en communicatie (items 82, 83, 86).

Tabel 4.9 Top 10 van aspecten met hoogste verbeterscores (op een schaal van 0-10)

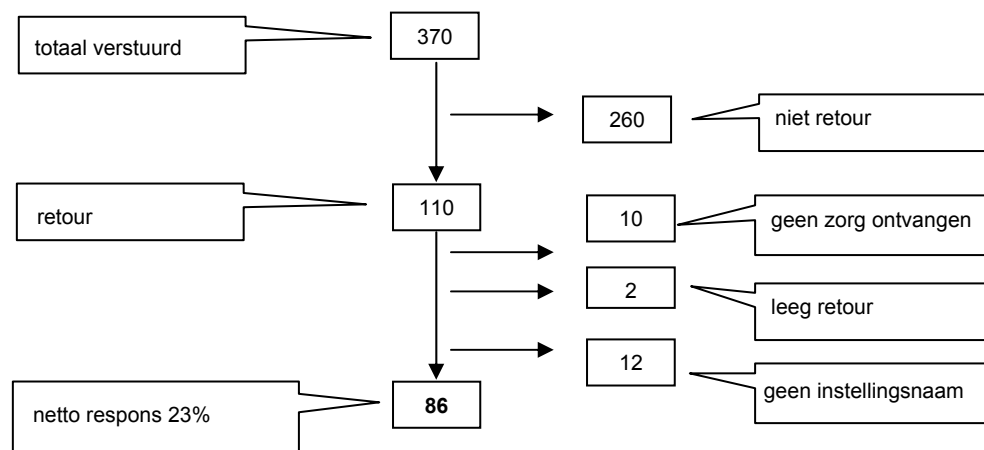
item nr.	beschrijving item	verbeterscore
86	Voldoende informatie over de ouderraad	3,3
55	Op de hoogte gehouden van wisselingen van hulpverleners bij de zorg	2,0
54	Wordt de ondersteuning overgenomen bij ziekte of afwezigheid?	2,0
57	# Het geven van tegenstrijdige informatie	2,0
58	#Omgaan met geldzaken	1,8
25	#Ondersteuning bij geldzaken (uitgeven van geld, pinnen, geld sparen)?	1,7
82	#Voldoende informatie over de gang van zaken binnen de organisatie?	1,5
23	Wordt uw zoon/dochter over het algemeen bij de ondersteuning	1,4
83	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoo	1,4
77	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken	1,3

5 Resultaten vragenlijst Ambulante ondersteuning

5.1 Respons vragenlijst Ambulante ondersteuning

In figuur 5.1 is aangegeven hoeveel vragenlijsten Ambulante ondersteuning er totaal verstuurd zijn, hoeveel vragenlijsten er retour ontvangen zijn en de reden waarom een vragenlijst uitgesloten werd voor verdere verwerking (zie paragraaf 2.3.2.). De netto respons was 23%; er zijn geen reminders verstuurd. Omdat niet alle instellingen de bestanden van hun anonieme selectie- en reservelijst en/of het 'Registratieformulier steekproeftrekking' hebben opgestuurd, kon geen non-respons analyse plaatsvinden.

Figuur 5.1 Respons vragenlijst Ambulante ondersteuning



5.1.1 Respondentkenmerken vragenlijst Ambulante ondersteuning

De vragenlijst Ambulante ondersteuning is naar cliënten verstuurd die ouder zijn dan 18 jaar (VG-, ZG, LG-, LVG-groep). In tabel 5.1 is een overzicht van de respondenten naar geslacht en leeftijdscategorieën gegeven. Het percentage vrouwelijke respondenten (40-86%) ligt, behalve in de groep LG, hoger dan dat van mannen (14%-60%). De meest voorkomende leeftijdscategorieën van respondenten waren in de VG-groep 25 t/m 34 en 35 t/m 44 jaar, in de ZG-groep 45 t/m 54 jaar, in de LG-groep 45 t/m 54 jaar en in de LVG-groep 18 t/m 24 jaar.

Tabel 5.1 Demografische gegevens cliënten vragenlijst Ambulante ondersteuning

	totaal N=86	VG N=14	ZG N=35	LG N=31	LVG N=6
Geslacht:					
man	31%	14%	49%	60%	33%
vrouw	69%	86%	51%	40%	67%
Leeftijdscategorie:					
jonger dan 18 jaar	5	0	2	3	0
18 t/m 24 jaar	6	0	1	1	4
25 t/m 34 jaar	12	5	5	1	1
35 t/m 44 jaar	18	5	4	8	1
45 t/m 54 jaar	24	4	9	11	0
55 t/m 64 jaar	12	0	6	6	0
65 t/m 74 jaar	4	0	3	1	0
75 jaar of ouder	5	0	5	0	0

Tabel 5.2 Opleidingsniveau van respondenten vragenlijst Ambulante ondersteuning

	aantal (N=86)	%
laag	38	44
middel	24	28
hoog	8	9
anders	15	17
missing	1	0

Wat het opleidingsniveau betreft blijkt dat 44% van de respondenten een lage opleiding heeft. Vergeleken met de Nederlandse bevolking ligt het opleidingsniveau van de respondenten uit dit onderzoek lager dan het percentage van de Nederlandse bevolking (35%). Het hoge percentage respondenten met de score 'Anders' (17%) komt voort uit het feit dat er bij de antwoordcategorieën onvoldoende rekening is gehouden met speciaal onderwijs.

Van de respondenten bleek 15% van buitenlandse afkomst te zijn. Hieronder worden die personen verstaan, waarvan tenminste één ouder in het buitenland is geboren. Dit betreft 1^e en 2^e generatie allochtonen van westerse en niet-westerse afkomst (maar als iemand zelf in het buitenland is geboren en beide ouders in Nederland, dan wordt die persoon toch als een autochtoon beschouwd). Volgens het CBS bestond 19% van de Nederlandse bevolking in 2005 uit westerse en niet-westerse allochtonen. Het percentage allochtonen onder de respondenten lijkt dus ondervertegenwoordigd.

5.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Ambulante ondersteuning

De 5 criteria voor itemselectie zijn achtereenvolgens doorlopen voor de te schalen items voor de vragenlijst Ambulante ondersteuning (item 14 t/m 58) en tabel 5.3 geeft het resultaat hiervan overzichtelijk weer. Kort samengevat komen de bevindingen per criterium op het volgende neer:

- 1 Item non-respons: Bij acht items ligt het percentage personen dat de vraag heeft opengelaten, boven de 10%. Dit is het geval bij de items 28 (16,3%), 29 (70,6%), 30 (52,3%), 44 (25,6%), 50 (53,1%), 54 (15,1%), 55 (41,9%) en 56 (31,4%).
- 2 Scheefheid: Geen van de items hebben een positieve score van >90% in de hoogste categorie ('altijd') (zie bijlage 3b).
- 3 Factorlading: Bij dertien items liggen de factorladingen onder de 0,40. Het gaat hierbij om de items 25 t/m 31, 44, 49, 50, 54 t/m 56.
- 4 Bijdrage aan interne consistentie: Bij de items 25 t/m 31 (schaal Bereikbaarheid) en items 54-56 (schaal Continuïteit) konden geen betrouwbare schalen gevormd worden.
- 5 Inter-item correlaties: Er zijn 4 correlaties gevonden >0,70, namelijk item 39 met 40 (0,75), 38 met 41 (0,74), 41 met 42 (0,72), 46 met 47 (0,84).

Tabel 5.3 Criteria waaraan items op grond van methodologische argumenten moeten voldoen³

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	1	2	3	4	5
Ambulante ondersteuning						
15	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden?					
16	Wordt u snel geholpen ?					
17	Wordt u goed geholpen ?					
18	Zijn er met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die u krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)					
19	Houdt de organisatie zich (of houden de medewerkers van de organisatie zich) aan de afspraken die zij met u maken ?					
20	Leert u van de ambulante ondersteuning (hulp) de dingen die u wilt leren?					
21	Kunt u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven gebruiken?					
22	Kunt u, met de ambulante ondersteuning (hulp) die u krijgt, beter omgaan met uw beperkingen?					
23	Wordt er tijdens de ambulante ondersteuning (hulp) rekening gehouden met uw wensen en vragen?					

- vervolg tabel 5.3 -

³ Een item voldoet niet aan een bepaald criterium, wanneer er sprake is van: 1: hoge item non-respons (>10%), 2: scheefheid in de zin van een zeer hoge ervaringscore (>90% heeft een positieve ervaring), 3: lage factorlading (<0,40), 4: geen bijdrage aan de betrouwbaarheid (interne consistentie) van een schaal (verwijdering van het item zorgt voor toename van de Cronbach's alpha met >0,1) 5: hoge inter-item correlatie (>0,70).

- vervolg tabel 5.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	1	2	3	4	5
Bereikbaarheid en toegankelijkheid						
25	#Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?			3	4	
26	#Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?			3	4	
27	#Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?			3	4	
28	#Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	1		3	4	
29	#Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar?	1		3	4	
30	#Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie als u daar naar toe wilt? (problemen met vervoer)	1		3	4	
31	#Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?(kunt u makkelijk binnen komen bv aanwezigheid lift, brede deuren)			3	4	
Deskundigheid						
33	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig?					
34	Weten de (verschillende) medewerkers welke ondersteuning u krijgt?					
35	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uit?					
36	Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?					
Manier van benaderen						
38	Nemen de medewerkers u serieus?					5
39	Behandelen de medewerkers u met respect?					5
40	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?					5
41	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?					5
42	Houden medewerkers rekening met uw wensen (met wat u graag wilt) ?					5
43	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?					
44	# Zijn medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed gegaan zijn?	1		3		
Informatie en communicatie						
46	Krijgt u voldoende informatie over het beleid van de organisatie?					5
47	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)					5
48	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden aan ambulante ondersteuning ?					
49	Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?					
50	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	1				
51	Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)					

- vervolg tabel 5.3 -

- vervolg tabel 5.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	1	2	3	4	5
52	Als er iets verandert bij de ambulante ondersteuning, wordt u hiervan op tijd op de hoogte gesteld? (bv andere medewerkers, tijdstip van ondersteuning)					
Continuïteit						
54	#Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg dan overgenomen?	1		3	4	
55	#Verwijzen medewerkers u door naar een andere organisatie?	1		3	4	
56	#Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	1		3	4	

1,2,3,4,5 deze items voldoen niet aan het met het cijfer corresponderende criterium

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses, en staat hier in positieve bewoordingen

dit item zal, op grond van de criteria, bij de verdere schaalanalyses buiten beschouwing worden gelaten

Op grond van bovenstaande uitkomsten kan ervoor gekozen worden bepaalde items wel of niet bij de verdere schaalanalyses van de vragenlijsten te betrekken. De vragen die vallen onder het thema Bereikbaarheid en toegankelijkheid (items 25 t/m 31) en Continuïteit (items 54 t/m 56) vormden geen betrouwbare schaal. Daarnaast zal één item buiten beschouwing worden gelaten: item 44, omdat de factorlading ver onder de gestelde grens ligt. Alle overige items voldoen aan alle criteria of op z'n minst aan vier van de vijf criteria en worden daarom wel overgenomen in de hierna volgende schaalanalyses.

5.3 Schalen van de vragenlijst Ambulante ondersteuning

In tabel 5.4 staan de uitkomsten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse voor de uiteindelijke schalen.

Tabel 5.4 Factorlading van items en betrouwbaarheid van de schalen van de vragenlijst Ambulante ondersteuning

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	factorlading	alpha
Ambulante ondersteuning			0,79
15	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden?	0,57	
16	Wordt u snel geholpen ?	0,71	
17	Wordt u goed geholpen?	0,65	
18	Zijn er met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die u krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)	0,49	
19	Houdt de organisatie zich (of houden de medewerkers van de organisatie zich) aan de afspraken die zij met u maken ?	0,70	
20	Leert u van de ambulante ondersteuning (hulp) de dingen die u wilt leren?	0,74	

- vervolg tabel 5.4 -

- vervolg tabel 5.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	factorlading	alpha
21	Kunt u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven gebruiken?	0,58	
22	Kunt u, met de ambulante ondersteuning (hulp) die u krijgt, beter omgaan met uw beperkingen?	0,53	
23	Wordt er tijdens de ambulante ondersteuning (hulp) rekening gehouden met uw wensen en vragen?	0,58	
Bereikbaarheid			
25	Is de organisatie telefonisch (evt. per teksttelefoon) goed bereikbaar?	<i>los item</i>	
26	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	<i>los item</i>	
27	Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?	<i>los item</i>	
28	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	<i>los item</i>	
29	Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar?	<i>los item</i>	
30	Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie als u daar naar toe wilt? (problemen met vervoer)	<i>los item</i>	
31	#Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?(kunt u makkelijk binnen komen bv aanwezigheid lift, brede deuren)	<i>los item</i>	
Deskundigheid			
			0,72
33	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig?	0,66	
34	Weten de (verschillende) medewerkers welke ondersteuning u krijgt?	0,74	
35	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uit?	0,83	
36	Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?	0,70	
Manier van benaderen			
			0,91
38	Nemen de medewerkers u serieus?	0,88	
39	Behandelen de medewerkers u met respect?	0,79	
40	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?	0,84	
41	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?	0,90	
42	Houden medewerkers rekening met uw wensen (met wat u graag wilt) ?	0,76	
43	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	0,79	
44	Zijn medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed gegaan zijn?	0,65	
Informatie en communicatie			
			0,84
46	Krijgt u voldoende informatie over het beleid van de organisatie?	0,92	
47	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)	0,82	
48	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden aan ambulante ondersteuning ?	0,80	
49	Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	0,45	

- vervolg tabel 5.4 -

- vervolg tabel 5.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Ambulante ondersteuning	factorlading	alpha
50	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	0,83	
51	Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	0,46	
52	Als er iets verandert bij de ambulante ondersteuning, wordt u hiervan op tijd op de hoogte gesteld? (bv andere medewerkers, tijdstip van ondersteuning)	0,77	
Continuïteit			
54	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg dan overgenomen?	<i>los item</i>	
55	Verwijzen medewerkers u door naar een andere organisatie?	<i>los item</i>	
56	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	<i>los item</i>	

* *dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses, en staat hier in positieve bewoordingen*

5.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Ambulante ondersteuning

Uit tabel 5.5 valt af te lezen dat de hoogste ervaringscore voorkomt op de schaal Manier van benaderen. De laagste ervaringscore komt voor bij de schaal Informatie en communicatie. Bij de items die niet schaalbaar bleken te zijn, worden de hoogste ervaringscore gevonden voor bereikbaarheid van de instelling via e-mail (9,28).

Er is ook gekeken naar de samenhang tussen de gevonden schaal- en itemscores en de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezondheid en etniciteit. De ervaringscores van de schalen toonden geen samenhang met de achtergrondkenmerken. De ervaringscore op sommige losse items (bijvoorbeeld item 29 (Is de organisatie per e-mail goed bereikbaar?) en item 30 (Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie?)) hang wel samen met etniciteit (item 29) en gezondheid (item 30).

Tabel 5.5 Ambulante ondersteuning: gemiddelde ervaringscores voor de schalen en losse items

	N	gemiddelde ervaringscore	s.d.
Schalen:			
ambulante ondersteuning	85	8,15	1,35
deskundigheid	83	8,46	1,52
manier van benaderen	84	8,91	1,45
informatie en communicatie	84	6,75	2,09
Losse items:			
25 Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?	81	8,41	2,13
26 Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken	73	8,07	2,31
27 Heeft u een vast contactpersoon binnen de organisatie	85	8,94	2,92
28 Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	72	8,29	1,87
29 Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar?	25	9,28	1,31
30 Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie?	41	8,90	2,49
31 Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk ?	60	8,65	2,50
54 Zorg overgenomen bij ziekte een afwezigheid?	70	7,00	3,23
55 Doorverwijzen naar andere organisaties?	47	7,83	2,63
56 Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	56	8,93	2,25

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses, en staat hier in positieve bewoordingen

5.5 Waarderingscijfers vragenlijst Ambulante ondersteuning

In tabel 5.6 staan de oordelen van de respondenten gesorteerd op het hoogste cijfer. De respondenten gaven de ambulante ondersteuning de beste waardering (8.55). Gevraagd naar een totaaloordeel over de organisatie, geven cliënten een gemiddelde waarderingscijfer van 8,16 (op een schaal van 0-10, waarbij 0=slechtst mogelijke organisatie, en 10=best mogelijke organisatie).

Tabel 5.6 Waarderingscijfers

item nr.	waarderingscijfer	cijfer	s.d.
24	Ambulante ondersteuning	8,55	1,47
32	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	8,47	1,34
37	Deskundigheid	8,36	1,14
45	Manier waarop medewerkers met u omgaan	8,25	1,31
53	Informatie	8,25	1,72
57	Voortgang ondersteuning	8,18	1,41
48	Totaaloordeel organisatie	8,16	1,36

5.6 Belangscores vragenlijst Ambulante ondersteuning

Als we vervolgens kijken naar de items met de hoogste belangscores (gemiddeld 8,56 tot 8,89), dan blijken dit vooral de items te zijn die gaan over bejegening (122, 123, 124) en ambulante ondersteuning (104 en 106) (zie tabel 5.7). De items met de laagste gemiddelde belangscores (zie tabel 5.8) varieerden tussen 4,57 en 6,45 en gaan over de bereikbaarheid van de organisatie per e-mail (115) en veranderingen ten opzichte van de ondersteuning (135). De belangscores van alle items zijn te vinden in bijlage 3c, op volgorde van belang (aflopend).

Tabel 5.7 Top 5 van items met de hoogste belangscores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
122	Belang serieus nemen door medewerkers	8,89	1,74
123	Belang respect behandelen	8,74	1,89
104	Belang goed geholpen	8,73	1,94
106	Belang houden aan afspraken	8,63	1,83
124	Belang aandachtig luisteren	8,56	1,78

Tabel 5.8 Top 5 van items met de laagste belangscores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
115	Belang email bereikbaar	4,57	3,42
135	Belang verandering ambulante ondersteuning tijdig op hoogte wordt gesteld	5,44	2,92
129	Belang voldoende info over beleid	6,01	2,62
117	Belang gebouwen toegankelijk zijn	6,44	3,11
116	Belang geen problemen heeft met bereikbaarheid	6,45	2,93

5.7 Verbeterscores vragenlijst Ambulante ondersteuning

In tabel 5.9 staan de tien kwaliteitsaspecten weergegeven die vanuit patiëntenperspectief als eerste voor verbetering in aanmerking komen. Alle genoemde items hebben een verbeterscore >1 en vertonen in die zin verbeterpotentieel. Hiertoe behoren bijvoorbeeld aspecten van de cliëntenraad (item 51), bereikbaarheid en toegankelijkheid (item 30) en informatie en communicatie (items 46, 47).

Tabel 5.9 Top 10 van aspecten met hoogste verbeterscores (op een schaal van 0-10)

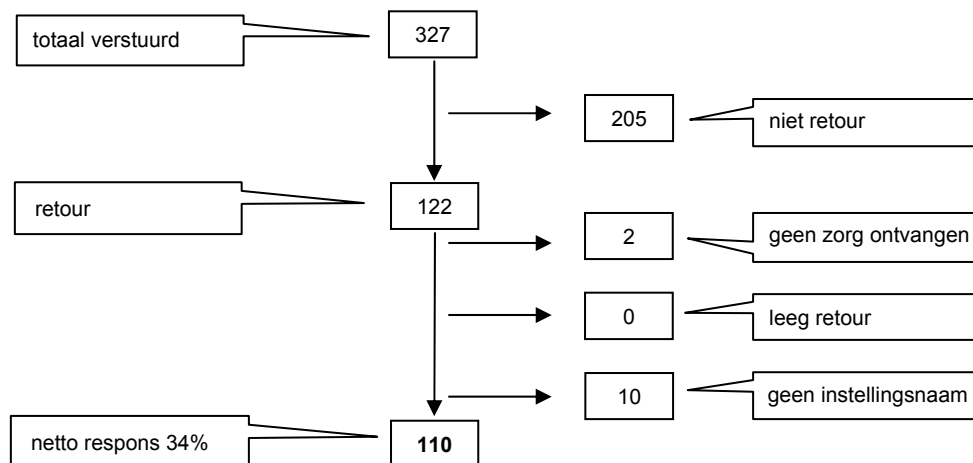
item nr.	beschrijving item	verbeterscore
51	Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad?	4,63
30	Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie als u daar naar toe wilt? (problemen met vervoer)	3,69
46	Krijgt u voldoende informatie over het beleid van de organisatie?	2,61
47	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)	2,21
54	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg dan overgenomen?	1,99
22	Kunt u, met de ambulante ondersteuning (hulp) die u krijgt, beter omgaan met uw beperkingen?	1,62
56	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?	1,49
20	Leert u van de ambulante ondersteuning (hulp) de dingen die u wilt leren?	1,40
48	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden aan ambulante ondersteuning?	1,39
21	Kunt u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven gebruiken?	1,18

6 Resultaten vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

6.1 Respons vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

In figuur 6.1 is aangegeven hoeveel vragenlijsten er totaal verstuurd zijn, hoeveel vragenlijsten er retour ontvangen zijn en de reden waarom een vragenlijst uitgesloten werd voor verdere verwerking (zie paragraaf 2.3.2.). De netto respons was 34%. Omdat niet alle instellingen de bestanden van hun anonieme selectie- en reservelijst en/of het ‘Registratieformulier steekproeftrekking’ hebben opgestuurd, kon geen non-respons analyse plaatsvinden.

Figuur 6.1 Respons vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers



6.1.1 Respondentkenmerken vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

De vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers is naar vertegenwoordigers van cliënten ouder dan 18 jaar van de VG-, ZG- en LVG-groep verstuurd. In tabel 6.1 is een overzicht van de respondenten naar geslacht en leeftijdscategorieën gegeven. Het percentage vrouwelijke respondenten (68%-78%) ligt alle groepen hoger dan dat van mannen (22%-32%). De leeftijdscategorieën van respondenten die het vaakst vertegenwoordigd waren, waren in de VG groep 45 t/m 54 jaar, in de ZG groep 35 t/m 44 en 45 t/m 54 jaar en in de LVG sector 35 t/m 44 jaar.

Tabel 6.1 Demografische gegevens vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

	totaal N=110	VG N=58	ZG N=24	LVG N=28
Geslacht:				
man	29%	30%	22%	32%
vrouw	71%	70%	78%	68%
Leeftijdscategorie:				
jonger dan 18 jaar	1	1	0	0
18 t/m 24 jaar	3	0	1	2
25 t/m 34 jaar	7	5	0	2
35 t/m 44 jaar	37	12	8	17
45 t/m 54 jaar	33	19	7	7
55 t/m 64 jaar	14	8	6	0
65 t/m 74 jaar	11	9	2	0
75 jaar of ouder	4	4	0	0

Wat betreft opleidingsniveau blijkt dat de grootste groep van de respondenten een gemiddelde opleiding heeft (45%) (zie tabel 6.2). Vergeleken met de Nederlandse bevolking ligt het lagere opleidingsniveau van de respondenten uit dit onderzoek gelijk; circa 35%. Van de respondenten bleek 92% in Nederland geboren te zijn en 96% sprak thuis Nederlands (of een dialect).

Tabel 6.2 Opleidingsniveau van de respondenten vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

	aantal	
	(N=110)	%
laag	39	35
middel	49	45
hoog	18	16
anders	3	3
missing	1	1

6.2 Bruikbaarheid en kwaliteit van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

De vijf criteria voor itemselectie zijn toegepast op de kwaliteitsaspecten opgenomen in de testversie van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers (item 23 t/m 92). Tabel 6.3 geeft het resultaat hiervan overzichtelijk weer. Kort samengevat komen de bevindingen per criterium op het volgende neer:

- 1 Item non-respons: Bij twaalf items ligt het percentage personen dat de vraag heeft opengelaten, boven de 10%. Dit is het geval bij de items 25 (10,4%), 26 (39,0%), 27 (23,4%), 29 (55,5%), 47 (32,7%), 48 (13,6%), 53 (20,9%), 54 (15,5%), 55 (63,6%), 56 (57,3%), 68 (22,7%) en 78 (23,6%) .
- 2 Scheefheid: Wanneer gekeken wordt naar zeer hoge ervaringscores, komt naar voren dat deze voor 3 items boven de 90% liggen. Dit geldt voor de items 25 (94,2%), 66 (98,1%), 73 (91,7%) (zie bijlage 4b).
- 3 Factorlading: Bij vijf items liggen de factorladingen onder de 0,40. Het gaat hierbij om de items 23 (niet te berekenen), 24 (0,20), 26 (0,36), 38 (0,32) en 48 (0,18).
- 4 Bijdrage aan interne consistentie: Bij de items 23 en 24 zou de betreffende schaal een aanzienlijk hogere betrouwbaarheid krijgen als het deze items buiten beschouwing worden gelaten.
- 5 Inter-item correlaties: 55 met 56 (0,90), 58 met 59 (0,71) 85 met 87 (0,77).

Op grond van de uitkomsten van deze analyses zullen vijf items verder buiten beschouwing worden gelaten: item 23, 24, 26, 38, 48 omdat hun factorlading ver onder de gestelde grens liggen en omdat 23 en 24 geen bijdrage aan de betrouwbaarheid leveren. Alle overige items voldoen aan alle criteria of op z'n minst aan vier van de vijf criteria en worden daarom wel overgenomen in de hierna volgende schaalanalyses. Items 25, 55 en 56 worden wel meegenomen in verdere analyses, omdat ze erg belangrijk worden gevonden (item 25) of passen in de schaal Deskundigheid (item 55 en 56).

Tabel 6.3 Criteria waaraan items op grond van methodologische argumenten moeten voldoen⁴

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	1	2	3	4	5
Woon- en leefsituatie						
23	#Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?			3	4	
24	# Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot genoeg om bezoek te ontvangen? +			3	4	
25	Biedt de woning/kamer/woonruimte genoeg privacy aan uw zoon/dochter? +	1	2			
26	#Is de woning/kamer/woonruimte aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?+	1		3		
27	Komt u in het huis van uw zoon/dochter gevaarlijke situaties tegen?*	1				
28	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?					
29	Voert de organisatie zaken rondom het verstrekken van medicijnen (op tijd, juiste dosering) aan uw zoon/dochter zorgvuldig uit?	1				

- vervolg tabel 6.3 -

⁴ Een item voldoet niet aan een bepaald criterium, wanneer er sprake is van: 1: hoge item non-respons (>10%), 2: scheefheid in de zin van een zeer hoge ervaringscore (>90% heeft een positieve ervaring), 3: lage factorlading (<0,40), 4: geen bijdrage aan de betrouwbaarheid (interne consistentie) van een schaal (verwijdering van het item zorgt voor toename van de Cronbach's alpha met >0,1) 5: hoge inter-item correlatie (>0,70).

- vervolg tabel 6.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	1	2	3	4	5
Activiteiten overdag						
32	Sluit de dagbesteding aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?					
33	Is er bij de dagbesteding aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?					
34	Leert uw zoon/dochter bij de dagbesteding nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Leert uw zoon/dochter op school of de onderwijsinstelling de dingen die hij/zij graag wil leren?)					
35	Krijgt uw zoon/dochter bij de dagbesteding genoeg ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen?					
Ondersteuning/zorg, algemeen						
37	Krijgt uw zoon/dochter de ondersteuning en zorg die hij/zij nodig heeft?					
38	# Krijgt u van medewerkers van de organisatie tegenstrijdige informatie over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?			3	4	
39	Wordt u betrokken bij de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? (aard van verzorging/behandeling/therapie; van wie; hoe vaak; op welke dagen/tijden; enz.)					
40	Komen medewerkers de afspraken, die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter, na?					
41	Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen ten aanzien van de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?					
42	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter verloopt?					
Voortgang ondersteuning/zorg						
44	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter dan overgenomen?					
45	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van persoonswisselingen bij de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?					
46	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?					
47	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is?					1
48	# Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*			1	3	
Deskundigheid medewerkers						
50	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig ?					
51	Weten de medewerkers welke ondersteuning/zorg uw zoon/dochter nodig heeft?					
52	Leggen medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?					
53	Is de manier waarop medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit afgestemd op de behoeften van uw zoon/dochter?					1

- vervolg tabel 6.3 -

- vervolg tabel 6.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	1	2	3	4	5
54	Is er bij de medewerkers van de organisatie voldoende aandacht voor onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling van cliënten?	1				
55	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over drugsgebruik?	1				5
56	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over alcoholgebruik?	1				5
Bejegening						
58	Nemen medewerkers u serieus?					5
59	Behandelen medewerkers u met respect?					5
60	Luisteren medewerkers aandachtig naar u?					
61	Nemen medewerkers voldoende tijd voor u?					
62	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?					
63	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?					
64	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?					
Bereikbaarheid						
66	#Weet de organisatie waar uw zoon/dochter verblijft, hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zij kunnen bellen) +		2	3	4	
67	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?					
68	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	1				
69	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?					
70	Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?+					
71	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?					
Informatie en communicatie						
73	Wordt u goed geïnformeerd over welke ondersteuning en zorg uw zoon/dochter krijgt +		2			
74	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken binnen de organisatie ? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz.)					
75	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)					
76	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?					
77	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)					
78	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	1				
79	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?					

- vervolg tabel 6.3 -

- vervolg tabel 6.3 -

item nr.	onderwerpen en items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	1	2	3	4	5
Specifieke vragen LVG						
85	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met andere mensen ?					
87	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met zijn of haar problemen?					
89	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met geld en geldzaken?					
91	Leidt de begeleiding van uw zoon/dochter tot vermindering van problemen?					

1,2,3,4,5 deze items voldoen niet aan het met het cijfer corresponderende criterium

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd voor de analyses, en staat hier in positieve bewoordingen

+ deze dichotome variabele (antwoordcategorieën ja/nee) is gehercodeerd naar een vierpunts-schaal (1=ja, 4=nee)

dit item zal, op grond van de criteria, bij de verdere schaalanalyses buiten beschouwing worden gelaten

6.3 Schalen van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

6.3.1 Validiteit en betrouwbaarheid

In tabellen 6.4 staan de uitkomsten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse voor de uiteindelijke schalen.

Tabel 6.4 Factorlading van items en betrouwbaarheid van de schalen van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	factorlading	alpha
Woon- en leefsituatie			0,61
23	Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?	<i>los item</i>	
24	Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot	<i>los item</i>	
25	Biedt de woning/kamer/woonruimte genoeg privacy aan uw zoon/dochter?	0,36	
26	Is de woning/kamer/woonruimte aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?	<i>los item</i>	
27	Komt u in het huis van uw zoon/dochter gevaarlijke situaties tegen?*	0,81	
28	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	0,79	
29	Voert de organisatie zaken rondom het verstrekken van medicijnen (op tijd, juiste dosering) aan uw zoon/dochter zorgvuldig uit?	0,75	
Activiteiten overdag			0,79
32	Sluit de dagbesteding aan bij de behoefte van uw zoon/dochter	0,62	

- vervolg tabel 6.4 -

- vervolg tabel 6.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	factorlading	alpha
33	Is er bij de dagbesteding aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	0,87	
34	Leert uw zoon/dochter bij de dagbesteding nieuwe dingen? (Bij school-bezoek/onderwijs: Leert uw zoon/dochter op school of de onderwijsinstelling de dingen die hij/zij graag wil leren?)	0,77	
35	Krijgt uw zoon/dochter bij de dagbesteding genoeg ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen?	0,87	
	Ondersteuning/zorg, algemeen		0,83
37	Krijgt uw zoon/dochter de ondersteuning en zorg die hij/zij nodig heeft?	0,82	
38	Krijgt u van medewerkers van de organisatie tegenstrijdige informatie over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	<i>los item</i>	
39	Wordt u betrokken bij de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? (aard van verzorging/behandeling/therapie; van wie; hoe vaak; op welke dagen/tijden; enz.)	0,80	
40	Komen medewerkers de afspraken, die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter, na?	0,82	
41	Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen ten aanzien van de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	0,84	
42	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter verloopt?	<i>los item</i>	
	Voortgang ondersteuning/zorg		0,80
44	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter dan overgenomen?	0,77	
45	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van persoonswisselingen bij de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	0,78	
46	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	0,93	
47	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is?	0,70	
48	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	<i>los item</i>	
	Deskundigheid medewerkers		0,82
50	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig?	0,81	
51	Weten de medewerkers welke ondersteuning/zorg uw zoon/dochter nodig heeft?	0,50	
52	Leggen medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?	0,84	
53	Is de manier waarop medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit afgestemd op de behoeften van uw zoon/dochter?	0,85	
54	Is er bij de medewerkers van de organisatie voldoende aandacht voor onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling van cliënten?	0,83	
55	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over drugsgebruik?	0,90	

- vervolg tabel 6.4 -

- vervolg tabel 6.4 -

item nr.	schalen/items in de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers	factorlading	alpha
56	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over alcoholgebruik?	0,84	
	Bejegening		0,92
58	Nemen de medewerkers u serieus?	0,86	
59	Behandelen de medewerkers u met respect?	0,85	
60	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?	0,84	
61	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?	0,83	
62	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	0,79	
63	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	0,77	
64	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?	0,78	
	Bereikbaarheid		0,77
66	Weet de organisatie waar uw zoon/dochter verblijft, hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zij kunnen bellen)	<i>los item</i>	
67	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?	0,81	
68	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	0,81	
69	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?	0,66	
71	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	0,80	
	Informatie en communicatie		0,85
73	Wordt u goed geïnformeerd over welke ondersteuning en zorg uw zoon/dochter krijgt ?+	0,70	
74	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken binnen de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz)	0,78	
75	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)	0,81	
76	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	0,62	
77	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	0,73	
78	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	0,74	
79	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	0,74	
85	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met andere mensen ?	0,92	
87	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met zijn of haar problemen?	0,89	
	Specifieke vragen		0,78
89	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met geld en geldzaken?	0,72	
91	Leidt de begeleiding van uw zoon/dochter tot vermindering van problemen?	0,63	

6.4 Ervaringscores en de samenhang met achtergrondkenmerken vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

Uit tabel 6.5 valt af te lezen dat de hoogste gemiddelde ervaringscores voorkomen op de schalen Woon- en leefsituatie (8,63) en Bejegening (8,38). De laagste gemiddelde ervaringscore komt voor bij de schaal Ondersteuning (6,79). Bij de items die niet schaalbaar bleken te zijn, wordt de hoogste ervaringscore gevonden voor de vraag ‘Weet de organisatie hoe ze u in in geval van nood kunnen bereiken?’ (9,83).

Tabel 6.5 Cliëntvertegenwoordigers: gemiddelde ervaringscores voor de schalen en losse items

	N	gemiddelde ervaringscore	s.d.
Schalen:			
woon- en leefsituatie	73	8,63	1,45
activiteiten overdag	104	7,26	1,83
ondersteuning	109	6,79	1,38
voortgang	108	7,77	1,84
deskundigheid	110	7,47	1,92
bejegening	110	8,38	1,69
bereikbaarheid	110	8,04	1,47
informatie en communicatie	109	7,89	1,61
specifieke vragen LVG	31	6,91	2,22
Losse items:			
23 Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?	107	7,22	4,18
24 Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot +	70	5,76	4,53
26 Is de woning aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?	47	5,60	4,55
38 Krijgt u van medewerkers van de organisatie tegenstrijdige informatie over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	107	7,62	3,00
42 Evaluatiegesprek afgelopen 12 maanden?	107	8,57	3,31
48 Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	95	8,36	2,51
66 Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken?	108	9,83	1,22

Er is gekeken naar de samenhang tussen de gevonden schaalscores en de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezondheid en geboorteland. Hieruit blijkt dat geslacht en gezondheid niet samenhangen met de ervaringscores. Met betrekking tot leeftijd valt op dat ouderen over het algemeen positievere ervaringen hebben voor wat betreft de schaal activiteiten overdag. Wanneer gekeken wordt naar opleidingsniveau, blijkt dat laag opgeleiden minder positieve ervaringen (lagere ervaringscores) hebben in vergelijking met middel opgeleiden wat betreft de schalen ondersteuning/zorg, algemeen, deskundigheid, bejegening en informatie en

communicatie. Vertegenwoordigers die niet in Nederland geboren zijn oordelen negatiever op de schalen woon- en leefsituatie en specifieke vragen voor de LVG-groep.

6.5 Waarderingscijfers vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

In tabel 6.6 staan de oordelen van de respondenten op volgorde van meest naar wat minder positief beoordeelde thema's. De respondenten gaven de woonsituatie de beste waardering (8,55) en de informatievoorziening de minste waardering (7,39). Gevraagd naar een totaaloordeel over de organisatie, geven cliënten een gemiddelde waarderingcijfer van 7,52 (op een schaal van 0-10, waarbij 0=slechtst mogelijke organisatie, en 10=best mogelijke organisatie).

Tabel 6.6 Waarderingscijfers

item nr.	waarderingcijfer	cijfer	s.d.
30	Woonsituatie	8,55	2,01
36	Dagbesteding	8,47	1,37
43	Ondersteuning/zorg	8,36	1,57
49	Voortgang	8,25	1,57
57	Deskundigheid	8,25	1,63
65	Bejegening	8,18	1,64
72	Bereikbaarheid	8,16	1,39
83	(Para)medische en overige ondersteuning	7,61	1,35
93	Totaaloordeel organisatie	7,52	1,57
80	Informatievoorziening	7,39	1,45

6.6 Belangscores vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

In de vragenlijst Ambulante ondersteuning is behalve naar de concrete ervaringen ook gevraagd naar het belang dat respondenten toekennen aan de opgenomen kwaliteitsaspecten. Allereerst is nagegaan of de items over de ervaringen voldoende belangrijk worden gevonden, om te bepalen of alle items behouden moeten blijven. Als we het criterium hanteren dat items gemiddeld gesproken 'belangrijk' moeten zijn en de gemiddelde belangscore per item dus minimaal 5,5 moet zijn (op een schaal van 1-10, waarbij 1=niet belangrijk, en 10=van het allergrootste belang), dan zouden alle items behouden moeten blijven.

Als we vervolgens kijken naar de items met de hoogste belangscores (gemiddeld 9,3 tot 9,5), dan blijken dit items die gaan over snel op de hoogte zijn als er iets aan de hand is, veiligheid, medicatiebeleid en ondersteuning (zie tabel 6.7). De items met de laagste gemiddelde belangscores (zie tabel 6.8) varieerden tussen 6,5 en 7,2 en gaan over afspraken over drugs en alcoholgebruik, of de kamer groot genoeg is om bezoek te ontvangen, informatie over de ouderraad en de toegankelijkheid van gebouwen. De belangscores van alle items zijn te vinden in bijlage 4c, op volgorde van belang (aflopend).

Tabel 6.7 Top 5 van items met de hoogste belangcores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
150	belang snel op de hoogte gesteld wordt als er iets aan de hand is	9,53	1,17
105	belang huis veilig is	9,40	1,28
106	belang medewerkers genoeg aandacht voor veiligheid	9,34	1,31
107	belang organisatie rond medicatie vertrekking zorgvuldig uitvoert	9,30	1,53
113	belang ondersteuning krijgen die nodig is	9,28	1,35

Tabel 6.8 Top 5 van items met de laagste belangcores

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
129	belang duidelijke afspraken over drugsgebruik	6,53	3,40
102	belang groot genoeg bezoek ontvangen	6,53	2,71
130	belang duidelijke afspraken over alcoholgebruik	6,63	3,26
148	belang voldoende info over ouderraad	6,64	2,27
141	belang toegankelijkheid gebouwen	7,19	2,25

6.7 Verbeterscores vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

In tabel 6.9 staan de tien kwaliteitsaspecten weergegeven die vanuit het perspectief van cliëntvertegenwoordigers als eerste voor verbetering in aanmerking komen. Alle genoemde items hebben een verbeterscore > '1' en vertonen in die zin verbeterpotentieel. Hiertoe behoren met name de vraag over veiligheid (item 28) en in mindere mate de vraag over ondersteuning bij dagbesteding (item 35).

Tabel 6.9 Top 10 van aspecten met hoogste verbeterscores (op een schaal van 0-10)

item nr.	beschrijving item	verbeterscore
28	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	7,1
35	Krijgt uw zoon/dochter bij de dagbesteding genoeg ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen?	3,0
25	Biedt de woning/kamer/woonruimte genoeg privacy aan uw zoon/dochter?	2,8
24	Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot genoeg om bezoek te ontvangen	2,4
46	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	2,0
48	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?	1,7
70	Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?	1,7
78	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	1,7
39	Wordt u betrokken bij de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? (aard van verzorging/behandeling/therapie; van wie; hoe vaak; op welke dagen/tijden; enz.)	1,6
40	Komen medewerkers de afspraken, die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter, na?	1,6

7 Algemene samenvatting en discussie

7.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

In dit rapport staat de ontwikkeling van een serie vragenlijsten voor het meten van de kwaliteit van de gehandicaptensector, vanuit het perspectief van de cliënt en diens vertegenwoordigers, centraal. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van ZonMw (Nederlandse organisatie voor gezondheidsonderzoek en zorginnovatie).

De ontwikkeling van de nieuwe serie vragenlijsten voor de gehandicaptensector past binnen het streven van de landelijke overheid om te komen tot standaardisering van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector en om de vraagsturing in de gezondheidszorg te bevorderen. De vragenlijsten die daarbij worden ontwikkeld – de CQ-index vragenlijsten – worden geacht meerdere doelen en ook meerdere partijen te dienen. In zijn algemeenheid geldt dat met behulp van CQ-index vragenlijsten informatie beschikbaar moet komen die gebruikt kan worden als stuurinformatie (zorginstellingen en managers van instellingen), verbeterinformatie (cliëntenorganisaties, werkers in de zorg), zorginkoopinformatie (zorgverzekeraars), monitorinformatie (inspectie) en keuzeinformatie (zorggebruikers en toekomstige zorggebruikers). Ook de CQ-index vragenlijsten voor de gehandicaptensector zullen uiteindelijk deze meerdere doelen gaan dienen.

De gehandicaptensector bestaat uit verschillende groepen, de (lichamelijk gehandicapten [LG], zintuiglijk gehandicapten [ZG], verstandelijk gehandicapten [VG], licht verstandelijk gehandicapten [LVG] en sterk gedragsgestoord licht verstandelijk gehandicapten [SGLVG]). Binnen de ontwikkelde vragenlijsten is, waar zinvol, rekening gehouden met de specifieke problematiek binnen de verschillende subsectoren.

7.2 Opzet van het onderzoek

Voor gebruik binnen de gehandicaptensector zijn vier CQ-index vragenlijsten ontwikkeld. Dit zijn: de ‘Ervaringenvragenlijst cliënten’ (Interviewvragenlijst) en de schriftelijke vragenlijsten ‘Gezinsondersteuning’, ‘Ambulante ondersteuning’ en ‘Cliëntvertegenwoordigers’. Bij de ontwikkeling van deze nieuwe vragenlijsten is gebruik gemaakt van een groot aantal bestaande meetinstrumenten binnen de sector gehandicaptenzorg, de inbreng van een aantal sleutelpersonen met specifieke deskundigheid op het terrein van de zorg aan mensen met een beperking en reeds ontwikkelde en in ontwikkeling zijnde CQ-index vragenlijsten.

Hoewel het streven erop gericht was om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de (standaard) werkwijze, formuleringen en vorm van de tot nu toe ontwikkelde CQ-index vragenlijsten, maakte de specifieke aard van de doelgroep – mensen met een (verstandelijke) beperking – een aantal aanpassingen noodzakelijk. Deze aanpassingen betreffen de specifieke antwoordcategorieën bij de belangvragen, de antwoordcategorieën bij de ervaringvragen en de wijze waarop standaardvragen uit CQ-index vragenlijsten exact zijn geformuleerd. Deze aanpassingen zijn gedaan met name ter vereenvoudiging voor de groep mensen met een verstandelijke handicap.

7.3 Dataverzameling, ervaringscores en samenhang met achtergrondkenmerken

De Interviewvragenlijst is bij cliënten, ouder dan 18 jaar, in de verschillende groepen van de gehandicaptenzorg afgenomen. Van de in totaal 400 beoogde interviews zijn uiteindelijk 224 gerealiseerd. Deze discrepantie is voornamelijk te wijten aan het korte tijdsbestek waarin de pilot heeft plaatsgevonden. Hierdoor ontstonden al snel knelpunten in de organisatie en uitvoering van de interviews als o.a. bestanden met namen van cliënten niet op tijd aangeleverd werden of bleek dat er niet voldoende dovertolken ter beschikking stonden. Daarnaast konden geen herinneringsbrieven of kaartjes worden verstuurd.

Aan de hand van de ingevulde ‘Formulieren van de interviewers’ (N=236), bleek dat 16% van de interviews voortijdig was beëindigd. Het hoogste percentage ‘uitvallers’ was in de VG-groep (29%) en ZG-groep (25%). De voortijdige beëindiging in de eerste groep was met name vanwege cognitieve beperkingen, terwijl in de tweede groep de uitval vooral het gevolg was van organisatorische problemen en/of cognitieve beperkingen. Met betrekking tot de schalen die in de Interviewvragenlijst gevonden zijn (Autonomie, Bejegening, Deskundigheid) geldt ouderen hebben over het algemeen positievere ervaringen voor wat betreft de schalen Autonomie en Deskundigheid. Dit is in lijn met meer algemene bevindingen uit onderzoek op het terrein van de kwaliteit van zorg vanuit gebruikersperspectief. De gezondheidstoestand van cliënten is niet van invloed op de ervaring met betrekking tot de gevonden schalen.

De drie schriftelijke vragenlijsten naar cliënten en cliëntvertegenwoordigers zijn via de instellingen, en voorzien van een aanbiedingsbrief van de betreffende instellingen, verstuurd. De netto respons van deze vragenlijsten lag beneden de verwachte respons van 50%. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in het korte tijdsbestek tussen de ontvangst en het verzoek tot retourneren van de vragenlijst en het feit dat vanwege de tijdsdruk die op het project lag niet gewerkt kon worden met herinneringsbrieven of kaartjes. De drie schriftelijke vragenlijsten zijn verstuurd naar personen van 18 jaar en ouder.

De vragenlijst ‘Gezinsondersteuning’ had een netto-respons van 20%. Het geslacht bleek samen te hangen met de gevonden schalen Logeeropvang, Bereikbaarheid en Informatie en communicatie (vrouwen scoren significant hoger dan mannen). Met betrekking tot andere achtergrondkenmerken van respondenten werden geen verschillen met betrekking tot de scores op de kwaliteitsdimensies gevonden.

De vragenlijst ‘Ambulante ondersteuning’ had een netto respons van 23%. Van de respondenten bleek 15% van buitenlandse afkomst te zijn. De ervaringscores op de schalen van de vragenlijst ‘Ambulante ondersteuning’ (zie tabel 5.4) toonden geen samenhang met de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezondheid en etniciteit. Op itemniveau blijkt dat de ervaringscore van item 29 (Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar) samen hangt met etniciteit. Allochtonen hebben over het algemeen positievere ervaringen op dat item. Item 30 (Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie?) hangt samen met gezondheid. Mensen met een goede gezondheid hebben positievere ervaringen betreffende dit item.

De vragenlijst ‘Cliëntvertegenwoordigers’ had een respons van 34%. Het blijkt dat de achtergrondkenmerken geslacht en gezondheid niet samenhangen met de ervaringscores op de gevonden schalen van deze vragenlijst. Het valt op dat ouderen over het algemeen positievere ervaringen hebben met betrekking tot de schaal Activiteiten overdag. Laag opgeleiden hebben minder positieve ervaringen (lagere ervaringscores) in vergelijking met gemiddeld opgeleiden met betrekking tot de schalen Ondersteuning, Deskundigheid, Bejegening en Informatie en communicatie. Daarnaast blijkt dat vertegenwoordigers die niet in Nederland geboren zijn negatiever oordelen op de schalen Woon- en leefsituatie en de Specifieke vragen voor de LVG-groep.

7.4 Vragenlijstconstructie en optimalisatie

Het belangrijkste doel in de pilot van dit ontwikkeltraject, was te komen tot een aantal valide betrouwbare vragenlijsten voor het meten van de kwaliteit van de prestaties van instellingen op het terrein van de zorg aan mensen met een beperking. Op basis van de resultaten van de psychometrische testfase en discussies met sleutelpersonen binnen de sector gehandicaptenzorg zijn de testversies van de vragenlijsten-in-ontwikkeling aangepast. Voor wat betreft de psychometrische tests is daarbij gebruik gemaakt van itemanalyse, inter-item analyse, factoranalyses en betrouwbaarheidsanalyses. Het streven was daarbij gericht op het tot stand komen van een aantal (in statistische zin) betrouwbare schalen. Het resultaat van deze exercitie is vervolgens voorgelegd aan een klankbordgroep van deskundigen, teneinde te komen tot een meetinstrument dat (gegeven de randvoorwaarden die worden gesteld aan CQI meetinstrumenten en gegeven de diversiteit van de sector) voldoende draagvlak had voor verdere toepassing in de sector.

Uit de analyse van de *Interviewvragenlijst* blijkt, dat er drie valide en betrouwbare schalen (α waarde $>.70$) geconstrueerd kunnen worden. Het gaat daarbij om: Autonomie, Bejegening en Deskundigheid. De overige kwaliteitsaspecten opgenomen in de testversie bleken voornamelijk niet schaalbaar, maar kunnen uiteraard wel worden gehandhaafd als ‘losse items’. Het betreft hier met name items die betrekking hebben op de thema’s ‘woonsituatie’ en ‘dagactiviteiten’.

Op basis van de dataset van de vragenlijst *Gezinsondersteuning* konden tien valide en betrouwbare schalen (α waarde $>.70$) geconstrueerd worden. Het ging daarbij om de volgende (kwaliteits)dimensies: Ondersteuning/begeleiding, Logeeropvang,

Ondersteuning bij activiteiten, Dagbesteding, Ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten, Continuïteit, Deskundigheid, Manier van benaderen, Bereikbaarheid en Informatie en communicatie. Zes kwaliteitsaspecten bleken, op basis van deze dataset, niet schaalbaar.

De dataset die hoort bij de vragenlijst *Ambulante ondersteuning* bevatten vier valide en betrouwbare schalen (α waarde $>.70$). Het betreft de dimensies: Ambulante ondersteuning, Deskundigheid, Manier van benaderen en Informatie en communicatie. Van de in de testversie opgenomen kwaliteitsaspecten bleken er 13 niet goed schaalbaar te zijn. Deze aspecten kunnen eventueel als losse items in een volgende versie van de vragenlijst worden opgenomen.

Op basis van de dataset die hoort bij de vragenlijst *Cliëntvertegenwoordigers* konden 8 betrouwbare en valide schalen (α waarde $>.70$) worden geconstrueerd. Het gaat daarbij om de volgende (kwaliteits)dimensies: Activiteiten overdag, Ondersteuning/zorg, algemeen, Voortgang ondersteuning/zorg, Deskundigheid medewerkers, Bejegening, Bereikbaarheid, Informatie en communicatie, Specifieke vragen LVG. Een aantal vragen die betrekking hebben op de dimensie 'Woon- en leefsituatie' kunnen worden gecombineerd in een schaal met een betrouwbaarheid die als 'matig' dient te worden gekwalificeerd (α tussen $.60 - .70$). Vijf kwaliteitsaspecten opgenomen in de testversie van deze vragenlijst bleken niet schaalbaar. Ook voor deze aspecten tenslotte geldt dat zij eventueel als losse items in een volgende versie van de vragenlijst kunnen worden opgenomen.

7.5 De ervaren kwaliteit van de zorg in de gehandicaptensector verbetermogelijkheden

Behalve dat met behulp van de onderzoeksresultaten de gebruikte testversies van de vragenlijsten aangepast konden worden, leverde de test ook waardevolle informatie op over de concrete prestaties van instellingen gezien door de bril van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Deze informatie is van belang, omdat het signaleren van verbetermogelijkheden nadrukkelijk tot het domein van de te ontwikkelen vragenlijsten behoort. De resultaten laten zien dat cliënten en hun vertegenwoordigers over het algemeen positieve ervaringen (op een schaal van 0-10) met de zorgverlenende organisatie hebben, maar dat daarnaast er op onderdelen en specifieke kwaliteitsaspecten voldoende verbeterpotentieel wordt gemeten.

Interviewvragenlijst

Het gemiddelde waarderingscijfer dat door cliënten over de instelling krijgt was 7,6. De hoogste waardering spraken zij uit over hun persoonlijke begeleider (8,1) en de minste voor de informatieregeling (6,3). De hoogste ervaringscore komt voor op de schaal Bejegening door de medewerkers (7,6). Cliënten vonden het meest belangrijk dat ze zich in huis veilig voelen en regelmatig buiten komen. Minder belangrijk vonden zij de ondersteuning bij het maken van vrienden en de persoonlijke verzorging. Als er gekeken wordt naar aspecten die voor verbetering in aanmerking komen, zijn dat met name vragen

over de manier waarop het naar bed gaan is geregeld en hoe het eten en drinken is geregeld.

Gezinsondersteuning

Vertegenwoordigers van cliënten jonger dan 18 jaar gaven de instelling een gemiddeld waarderingscijfer van 8,2. Op de schalen Manier van benaderen (9,1) en Weekend- en vakantieopvang (8,9) kwamen de hoogste ervaringscores voor en op Informatie en communicatie de laagste (7,3). Bij de items die niet schaalbaar bleken te zijn, wordt de hoogste ervaringscore gevonden voor 'medewerkers hebben aandacht voor veiligheid' (9,1). Uit de antwoorden op de belangvragen blijkt dat vooral aspecten die betrekking hebben op de ondersteuning/begeleiding en aandacht hebben voor veiligheid hoog scoorden. Vertegenwoordigers vonden het minst belangrijk dat ze gebruik kunnen maken van logeeropvang en dat ze informatie over de ouderraad krijgen. Aspecten die in aanmerking komen voor verbetering zijn informatie over de ouderraad (ouders vonden dit wel als een van de minst belangrijke items) en continuïteit van de zorg (bij ziekte en afwezigheid, informatie over wisselingen van hulpverleners).

Ambulante ondersteuning

Het gemiddelde waarderingscijfer van cliënten >18 jaar voor de instelling was 8,2. De hoogste ervaringscore betreft de schaal Manier van benaderen (9,0) (o.a. nemen medewerkers u serieus, behandelen ze u met respect, luisteren medewerkers aandachtig naar u) door de medewerkers en de door hen getoonde Deskundigheid (8,5). De laagste ervaringscore komt voor bij de schaal Informatie en communicatie (6,5). Aspecten die als meest belangrijk genoemd werden, waren of medewerkers hen serieus nemen en met respect behandelen. Gezien bovengenoemde positieve ervaringscore is aan deze aspecten van zorg voldaan. Als minst belangrijk werd door hen genoemd dat de organisatie per E-mail goed te bereiken is en zij bij veranderingen bij de ambulante ondersteuning tijdig op de hoogte gesteld worden. Verbeterpotentieel ligt bij de informatie over de cliëntenraad en de bereikbaarheid van de organisatie.

Cliëntvertegenwoordigers

Cliëntvertegenwoordigers geven de instelling een gemiddeld waarderingscijfer van 7,5. Op de schalen Woon- en leefsituatie (8,6) en Bejegening (8,4) kwamen de hoogste ervaringscores voor en op Ondersteuning de laagste (6,8). Uit de door hen gegeven antwoorden op de belangvragen kwam naar voren dat zij het meest belangrijk vonden dat ze snel op de hoogte gesteld worden als er iets aan de hand is en dat het huis van de cliënt die zij vertegenwoordigen veilig is. Met name op dit laatste punt is verbeterpotentieel aanwezig. Duidelijke afspraken over druggebruik en of de woning van de cliënt groot genoeg is om bezoek te ontvangen, werden als minst belangrijk gevonden.

7.6 Toepassingsmogelijkheden en aanbevelingen vervolgonderzoek

Aan de hand van een aantal vooraf vastgestelde criteria zijn de psychometrische eigenschappen van de Interviewvragenlijst (paragraaf 3.2), de vragenlijsten Gezinsondersteuning (paragraaf 4.2), Ambulante ondersteuning (paragraaf 5.2) en

Cliëntvertegenwoordigers (paragraaf 6.2) onderzocht. De testversies van deze vragenlijsten zijn tot stand gekomen in overleg met en met input uit het veld van de gehandicaptenzorg. Ook de uitkomsten van psychometrische tests zijn met vertegenwoordigers binnen de sector gehandicaptenzorg besproken. Uit dit overleg bleek dat de input vanuit het veld en aanbevelingen op basis van de resultaten van de psychometrische tests niet altijd parallel liepen. Waar dit het geval was is, vooral op pragmatische gronden en om voldoende draagvlak voor verdere toepassing van de vragenlijsten te creëren, er voor gekozen de input vanuit het veld leidend te laten zijn. Op grond van de uitkomsten van dit overleg zijn de testversies van de vragenlijsten bijgesteld voor verder gebruik in de gehandicaptensector.

De vier ontwikkelde en uitgeteste vragenlijsten bieden op zich een goede basis voor het meten van de kwaliteit van zorg in de gehandicaptensector. Echter, met name de (mondeling af te nemen) Interviewvragenlijst moet daarbij nadrukkelijk als een ‘groeimodel’ worden gezien. De groei zou zich daarbij kunnen richten op een aantal terreinen. Allereerst kan onderzocht worden of, door toevoeging van een beperkt aantal specifieke kwaliteitsaspecten, het wellicht mogelijk is te komen tot meer betrouwbare kwaliteitsdimensies (schalen) die met behulp van deze vragenlijst worden gemeten. Probleem daarbij is wel dat, gegeven de doelgroep, de vragenlijst niet te lang mag worden en niet te ingewikkeld mag zijn. Daarnaast kan onderzocht worden in hoeverre aangepaste versies van de vragenlijst – gedacht kan worden aan een versie met pictogrammen, een versie die door mensen met een verstandelijke beperking in de rol van interviewer afgenomen kan worden, een versie met verder afgestemd taalgebruik of een versie die zich op een beperkt aantal kernaspecten richt en meer ruimte aan de interviewers biedt om in kwalitatieve zin door te vragen – mogelijk zijn, meer informatief zijn en er wellicht kunnen resulteren in het bereik van een zo groot mogelijk deel van de beoogde doelgroep. Tenslotte zou onderzocht kunnen worden of vragen die zich specifiek richten op de ‘kwaliteit van leven’ van mensen met een beperking, bijvoorbeeld via een aparte module, een plaats zouden kunnen krijgen in het meetinstrument.

Veel van de hierboven gemaakte opmerkingen hebben vooral betrekking op toepassing van de vragenlijsten bij mensen met een verstandelijke beperking. Los daarvan verdient het ons inziens aanbeveling om te kijken of het wellicht toch wenselijk en zinvol is te komen tot een set vragenlijsten die nadrukkelijker dan nu al het geval is bestaat uit (1) een aantal kernvragen, en (2) een aantal specifieke modules voor de afzonderlijke groepen binnen de gehandicaptensector. Bij de ontwikkeling van het instrument bleek regelmatig de discrepantie tussen de groep van verstandelijk gehandicapten en andere groepen binnen de gehandicaptensector. Een (nog) verdere modulaire opbouw van de vragenlijsten zou hier wellicht de oplossing kunnen bieden.

Literatuurlijst

- Baaij EJ, Hoekman J, Volman MJM, Zaad C. Kwaliteit van bestaan bij mensen met een complex meervoudige beperking. Een bepaling met de IDQOL-16. *NTZ*, 2006; 1:13-26
- CAHPS[®] Survey Users' Network. *Preparing the Data for Analysis*. Doc. No. 14. Rockville, MD: Westat, 2002
- Cleary P, Edgman-Levitan S. Health care quality. Incorporating consumer perspectives. *JAMA*, 1997; 19:1608-12
- Cummins RA. Moving from the quality of life concept to a theory. *J Intellect Disabil Res*, 2005, 49:699-706
- Delnoij D, Sixma H. *'Naar een CAHPS organisatie' in Nederland*. Utrecht: NIVEL, 2006
- Delnoij DMJ, Asbroek G ten, Arah OA, Koning JS de, Stam P, et al. Made in the USA: the import of American Consumer Assessment of Health Plan Surveys (CAHPS) into the Dutch social insurance system. *Eur J Public Health*, 2006, 16, 6: 652-657.
- Dooper M. Zorg die tegemoet komt aan de individuele zorgbehoeften van de patiënt. *Mediator 1*, Special: Vraagsturing in de zorg, 2005
- Douma JCH, Kersten MCO, Koopman HM, Schuurman MIM, Hoekman J. Het 'meten' van kwaliteit van bestaan van mensen met een verstandelijke handicap. *NTZ*, 2001; 1:17-33
- Sixma H, Campen van C. Kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van gebruikers. *Kwaliteit in Beeld*, 1996; 6(2):12-14
- Sixma H, Kerssens J, Campen C van, Peters L. Quality of care from the patients' perspective: From theoretical concept to a new measuring instrument. *Health Expectations*, 1998; 1:82-95
- Sixma HJ, Campen C van, Kerssens JJ, Peters L. *De QUOTE-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten*. Onderzoeksprogramma kwaliteit van zorg. Utrecht/'s-Gravenhage/'s-Gravenhage: NIVEL/NWO/VWS, 1998
- Schuurman MIM, Hoekman J. Cliëntenraadpleging in de zorg aan mensen met een verstandelijke beperking. *NTZ*, 2004, 2: 91-109
- Zaslavsky A, Zaboriski L, Cleary P. Factors affecting response rates to the Consumer Assessment of Health Plans Study Survey. *Med Care*, 2002; 40:485-499
- Zaslavsky A, Zaboriski L, Lin Ding M, Shaul J, Cioffi M, Cleary P. Adjusting performance measures to ensure equitable plan comparisons. *Health Care Financing Review*, 2001; 22:109-126

Bijlage 1a Overzicht van de Interviewvragenlijst

onderwerp	item nr	items
Over uzelf	1-8	Hoe oud bent u? Wat is uw geslacht? Hoe woont u? Met hoeveel mensen woont u samen in één groep? Wat doet u overdag? Van welke bijzondere diensten van de organisatie maakt u gebruik? Hoe lang woont/werkt u hier? Wat is het geboorteland van uw vader? Hoe zou u over het algeheel uw algemene gezondheid noemen?
Woon- en leefsituatie		
-de eigen woonruimte	9a-d 10	Hoe belangrijk is het voor u om een eigen woning/woonruimte/kamer te hebben? Heeft u een eigen woning/woonruimte/kamer? Is uw woning/woonruimte/kamer groot genoeg om bezoek te ontvangen? Is uw woning/woonruimte/kamer aangepast aan uw beperkingen? Kunt u het goed vinden met degenen met wie u samenwoont? (in huis/op de afdeling/met wie je te maken hebt) Welk cijfer van 0 tot 10, zou u uw woonsituatie geven?
-ondersteuning bij geldzaken	11a,b 12a-d	Hoe belangrijk is het voor u om genoeg geld te hebben? Vindt u dat u genoeg geld heeft om dingen te kopen of dingen te doen? Hoe belangrijk is het voor u om goed met geld of geldzaken om te kunnen gaan ? Kunt u goed met geld of geldzaken omgaan? Heeft u ondersteuning of hulp nodig bij geldzaken (uitgeven van geld, pinnen, geld sparen)? Zo ja, krijgt u bij geldzaken de ondersteuning of hulp van de organisatie die u nodig heeft?
-privacy	13a-d	Hoe belangrijk is het voor u om genoeg privacy (privé dingen) te hebben in uw woning/woonruimte/kamer? Kunt u douchen/baden zonder dat anderen (begeleiders, bewoners) zomaar kunnen binnen lopen? Heeft u een eigen kamer waar u zich even in terug kunt trekken of even alleen kunt zijn als u dat wilt? Vindt u de privacy (of het gebrek aan privacy) in uw woning/woonruimte/kamer een probleem ?
-veilig voelen in huis	14a-d 15a-c 16a-c	Hoe belangrijk is het voor u dat u zich veilig voelt in uw huis of leefgroep? Voelt u zich veilig in uw huis of leefgroep? Bent u wel eens bang voor medewerkers of medebewoners? Weet u wat u moet doen bij inbraak en brand? Hoe belangrijk is het voor u dat u met medewerkers/begeleiders kunt praten over onderwerpen als intimiteit en seksualiteit? Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met

onderwerp	item nr	items
		medewerkers/begeleiders te praten over intimiteit en seksualiteit? Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit kan worden verbeterd?
		Hoe belangrijk is het voor u dat u met medewerkers/begeleiders kunt praten over onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling? Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met medewerkers/begeleiders te praten over onderwerpen zoals seksueel misbruik of mishandeling? Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als seksueel misbruik en mishandeling kan worden verbeterd?
-contacten met familie en vrienden	17a-d 18a-c	Hoe belangrijk vindt u het om contact te hebben met vrienden? Heeft u een goed contact met vrienden? Hoe belangrijk vindt u het om contact te hebben met familie? Heeft u een goed contact met uw familie?
		Hoe belangrijk is het voor u om ondersteuning (of hulp) of advies te krijgen bij het maken van en omgaan met vrienden? Krijgt u ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden? Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden kan worden verbeterd?
-eten, drinken en slapen	19a-d 20 21a-d	Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf kunt bepalen wat u eet en drinkt? Kunt u zelf bepalen wat u eet? Kunt u zelf bepalen wat u drinkt? Vindt u dat de manier waarop het eten en drinken is geregeld kan worden verbeterd?
		Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de manier waarop het eten en drinken is geregeld?
		Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf kunt bepalen wanneer u 's avonds naar bed gaat en gaat slapen? Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds naar uw eigen kamer gaat om naar bed te gaan? Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds gaat slapen? Vindt u dat de manier waarop het 's avonds naar bed gaan is geregeld kan worden verbeterd?
-kleding	22a-c	Hoe belangrijk vindt u het dat u zelf kunt bepalen welke kleding u koopt of welke kleding er voor u wordt gekocht? Kunt u zelf bepalen welke kleding u koopt of welke kleding er voor u wordt gekocht? Vindt u dat de manier waarop het kopen van kleding gaat kan worden verbeterd?

onderwerp	item nr	items
-naar buiten gaan en uitstapjes maken	23a-e	Hoe belangrijk vindt u het dat u regelmatig buiten komt (bijvoorbeeld om te wandelen, te sporten, voor kerkbezoek, te winkelen of bezoek aan anderen)? Kunt u naar buiten op de momenten dat u dat wilt ? Heeft u ondersteuning (of hulp) nodig als u naar buiten wilt ? Zo ja, krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft bij het naar buiten gaan? Vindt u dat de ondersteuning bij het naar buiten gaan kan worden verbeterd?
Ondersteuningsplan	24a-c 25	Hoe belangrijk vindt u het dat er voor u een ondersteuningsplan is? Is er voor u (of heeft u) een ondersteuningsplan? (of: begeleidingsplan, individueel plan, zorgplan, persoonlijk plan, etc) Zo ja, laten behandelaars/begeleiders u mee beslissen over uw ondersteuningsplan? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor uw ondersteuningsplan?
-begeleiding	26a-b 27 28a-b 29 30a-d 31	Hoe belangrijk vindt u het dat u de begeleiding en hulp krijgt die u nodig heeft? Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de begeleiding en hulp van deze instelling? Hoe belangrijk vindt u het dat u de persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld hulp bij het opstaan, wassen, aan- en uitkleden) krijgt die u nodig heeft? Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft voor uw persoonlijke verzorging? Welk cijfer van 0 tot 10, zou u geven voor de persoonlijke verzorging van deze instelling? Hoe belangrijk vindt u het dat u één of meerdere persoonlijke begeleider(s) heeft? Heeft u een persoonlijk begeleider? (of vast contactpersoon, EVB'er) Heeft u zelf uw persoonlijk begeleider(s) kunnen kiezen? Was het een probleem om een persoonlijk begeleider (of persoonlijke begeleiders) te krijgen die u aardig vindt? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de persoonlijke begeleider(s) van deze instelling?
-manier waarop begeleiders met u omgaan	32a-j 33	Hoe belangrijk vindt u het dat begeleiders/medewerkers op een goede manier met u omgaan? Nemen de begeleiders u serieus ? Behandelen begeleiders u met respect? Luisteren begeleiders aandachtig naar u? Besteden begeleiders voldoende tijd aan u? Leggen begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit? Wordt u snel geholpen als u daarom vraagt? Wordt u goed geholpen als u daarom vraagt?

onderwerp	item nr	items
		Houden de begeleiders rekening met uw wensen (met wat u graag wilt) ? Houden begeleiders zich aan de afspraken die ze met u maken? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor manier waarop begeleiders met u omgaan?
-behandeling	34a-b 35 36a-c 37a-e	Hoe belangrijk vindt u het dat u de behandeling krijgt die u nodig heeft? Krijgt u de behandeling die u nodig heeft ? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de behandeling die u krijgt? Hoe belangrijk vindt u het dat, bij ziekte of afwezigheid van een medewerker, de begeleiding of behandeling wordt overgenomen door een vervanger? Wordt de begeleiding of behandeling, bij ziekte of afwezigheid van een medewerker overgenomen door een vervanger? Vindt u dat de wijze waarop de vervanging van medewerkers bij ziekte of afwezigheid kan worden verbeterd? Hoe belangrijk vindt u dat u goed kunt omgaan met uw problemen (beperkingen handicap, gedrag)? Kunt u goed omgaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)? Heeft u hulp of ondersteuning nodig om goed om te kunnen gaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)? Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met problemen kan worden verbeterd? Heeft u door de behandeling minder problemen dan vroeger?
Afspraken over drugs en alcohol (alleen lvg)	38a-c 39a-c 40	Hoe belangrijk vindt u dat er afspraken worden gemaakt over drugsgebruik? Zijn er met u afspraken gemaakt over drugsgebruik? Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over drugsgebruik als een probleem? Hoe belangrijk vindt u dat er afspraken worden gemaakt over alcoholgebruik? Zijn er met u afspraken gemaakt over alcoholgebruik? Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over alcoholgebruik als een probleem? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de afspraken over drugs en alcohol van deze instelling?
Activiteiten overdag		
activiteiten overdag	41a-d 42a-c 43a-c 44	Hoe belangrijk is het voor u dat u overdag activiteiten kunt uitvoeren (werk, onderwijs, vorm van dagbesteding)? Heeft u activiteit(en) overdag in de vorm van werk, onderwijs of een vorm van dagbesteding? Heeft u deze activiteit(en) zelf kunnen kiezen? Kunt u het goed vinden met degenen met wie u uw dagactiviteit(en)

onderwerp	item nr	items
		samen doet (baas, medebewoners, medeleerlingen, medecursisten etc.)?
		Hoe belangrijk vindt u het om nieuwe dingen te leren? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Hoe belangrijk vindt u het dat u op school/de onderwijsinstelling datgene leert wat u graag wilt leren?) Leert u nieuwe dingen bij uw (dag)activiteit(en)? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Leert u op school/de onderwijsinstelling wat u graag wilt leren?) Zo ja, hoe tevreden bent u over de nieuwe dingen die u leert? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Hoe tevreden of ontevreden bent u over hetgeen u op school/de onderwijsinstelling leert?)
		Hoe belangrijk is het voor u dat u genoeg ondersteuning/hulp krijgt bij het leren van nieuwe dingen? Krijgt u genoeg ondersteuning of hulp bij het leren van nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Krijgt u genoeg ondersteuning of hulp bij het leren op school/de onderwijsinstelling?) Zo ja, slaagt u er met deze ondersteuning of hulp beter in om nieuwe dingen te leren? Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de dagactiviteiten (werk, school, onderwijs, dagbesteding) van deze instelling?
Rechten en klachten	45a-c 46a-f 47	Hoe belangrijk vindt u het dat u weet hoe u een klacht kunt indienen wanneer u iets vervelends is overkomen (bijvoorbeeld met een begeleider of medewerker, een therapeut of een medebewoner)? Weet u hoe u zo'n klacht moet indienen? Zou u een klacht indienen?
		Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u informeert over uw rechten (inspraak, privacy, recht om te klagen, enz)? Heeft de organisatie u hierover geïnformeerd? Begrijpt u de informatie van de organisatie over uw rechten (inspraak, privacy, recht om te klagen)? Kunt u informatie, die de organisatie over u heeft, inzien? (uw dossier/ondersteuningsplan, alles wat er over u geschreven wordt en alle papieren die over u bewaard worden) Heeft de organisatie een vertrouwenspersoon? Weet u wat een vertrouwenspersoon voor u kan betekenen?
		Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven voor de informatie van deze instelling over rechten en klachten?
Tot slot	48 49 50	Welk cijfer van 0 tot 10 zou u deze instelling geven? Wat zou u willen veranderen of wat zijn dingen die u mist in de zorg die u nu krijgt? Waren de vragen duidelijk voor u? Vond u de vragen moeilijk te beantwoorden?

De antwoordcategorieën van de items (9-48) staan hieronder beschreven

Items 9a, 11a, 12a, 13a, 14a, 15a, 16a, 17a, 17c, 18a, 19a, 21a, 22a, 23a, 24a, 26a, 28a, 30a, 32a, 34a, 36a, 37a, 38a, 39a, 41a, 42a, 43a, 45a en 46a: 'heel erg belangrijk', 'belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'niet belangrijk'.

Items 9b, 9c, 13c, 14d, 30c, 38b, 39b, 41b, 41c en 45b: 'ja', 'nee'.

Items 15b, 16b, 24b, 41d, 45b, 45c, 46a, 46d, 46e, 46f: 'ja', 'nee', en een extra antwoordcategorie zoals 'weet ik niet' of 'niet van toepassing'.

Items 12c en 23c: 'nee', 'ja'.

Item 30b: 'ja, één'; 'ja meerdere', 'nee'.

Item 9d: 'ja, in voldoende mate' 'Ja maar niet in voldoende mate', 'Nee' 'niet van toepassing'.

Items 37e en 43c: 'ja', 'ja ik twijfel, maar eigenlijk wel', 'ik twijfel, maar eigenlijk niet', 'nee'.

Items 11b, 12b, 14b, 23b, 23d, 24c, 32b-j, 36b, 37b, 37c, 42b en 43b: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit', 'ja', 'nee'.

Items 9e, 12d, 13b, 14c, 17b, 17d, 18b, 19b, 19c, 21b, 21c, 22b, 26b, 28b, 34b en 46c: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit', 'ja', 'nee' en een extra antwoordcategorie zoals 'niet van toepassing'.

Items 38c, 39c: 'geen probleem', 'klein probleem', 'groot probleem'.

Items 13d, 30d: 'geen probleem', 'klein probleem', 'groot probleem' en een extra antwoordcategorie 'niet van toepassing'.

Items 15c, 16c, 18c, 19d, 21d, 22c, 23e, 36c en 37d: 'ja, veel verbetering nodig', 'ja enige verbetering nodig', 'nee geen verbetering nodig' en 'niet van toepassing'.

Item 42c: 'erg tevreden', 'tevreden', 'niet tevreden, niet ontevreden', 'ontevreden', 'Zeer ontevreden'.

Waarderingscijfer

Items 10, 20, 25, 27, 29, 31, 35, 40, 44, 47 en 48: 0 slecht mogelijke en 10 beste mogelijke waardering

Bijlage 1b Scores Ervaringen Interviewvragenlijst

Hieronder staan voor de gevonden schalen, in percentages weergegeven, de ervaringen van de geïnterviewde met de verschillende aspecten van de zorg. Hierbij worden per item de ervaringscores beschreven en zijn composietscores van de schalen berekend. Van de items die niet schaalbaar zijn gebleken worden de afzonderlijke ervaringscores beschreven.

Autonomie

Vraag 19b, 19c, 21b, 21c (alpha=0.76)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
19b	Kunt u zelf bepalen wat u eet?	44,9	15,2	39,9
19c	Kunt u zelf bepalen wat u drinkt?	23,4	14,4	62,2
21b	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds naar uw eigen kamer gaat om te gaan slapen?	30,5	7,5	62
21c	Kunt u zelf bepalen wanneer u 's avonds gaat slapen?	20,1	9,5	70,4
	Composiet	29,7	11,7	58,6

Bejegening

Vraag 32b-e (alpha=0.83)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
32b	Nemen de begeleiders u serieus?	24,4	25,9	49,7
32c	Behandelen begeleiders u met respect?	18,3	28,6	53,1
32d	Luisteren begeleiders aandachtig naar u?	26,9	22,3	50,8
32 ^e	Besteden begeleiders voldoende tijd aan u?	29,8	30,3	39,9
	Composiet	23,2	25,6	51,2

Deskundigheid

Vraag 32f-32j (alpha=0.81)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
32f	Leggen begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	18,5	23,6	57,9
32g	Wordt u snel geholpen als u daarom vraagt?	30,5	38,1	31,4
32h	Wordt u goed geholpen als u daarom vraagt?	21,5	27,7	50,8
32i	Houden de begeleiders rekening met uw wensen (met wat u graag wilt?	26,4	26,4	47,2
32j	Houden begeleiders zich aan de afspraken die ze met u maken?	24,9	36,8	38,3
	Composiet	23,5	29,8	46,7

Losse items:

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
9b	Heeft u een eigen woning/woonruimte/kamer?	11,4	-	88,6
9c	Is uw woning/woonruimte/kamer groot genoeg om bezoek te ontvangen?	31,0	-	69,0
9d	Is uw woning/woonruimte/kamer aangepast aan uw beperkingen?	18,9	23,3	57,8

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
9e	Kunt u het goed vinden met degenen met wie u samenwoont?	26,7	36,0	37,3
Ondersteuning bij geldzaken				
11b	Vindt u dat u genoeg geld heeft om dingen te kopen of dingen te doen?	34	28,5	37,7
12b	Kunt u goed met geld of geldzaken omgaan?	27,6	27,5	44,9
12c	Heeft u ondersteuning of hulp nodig bij geldzaken (uitgeven van geld, pinnen, geld sparen)?	46,9		53,1
12d	Zo ja, krijgt u bij geldzaken de ondersteuning of hulp van de organisatie die u nodig heeft?	18,6	20,9	60,5
Privacy				
13b	Kunt u douchen/baden zonder dat anderen (begeleiders, bewoners) zomaar kunnen binnen lopen?	15,8	5,6	78,6
13c	Heeft u een eigen kamer waar u zich even in terug kunt trekken?	5,2		94,8
13d	Vindt u de privacy (of het gebrek aan privacy) in uw woning/woonruimte/kamer een probleem?	16,2	17,9	65,9
Zich veilig voelen in huis				
14b	Voelt u zich veilig in uw huis of leefgroep?	18,8	17,6	63,8
14c	Bent u wel eens bang voor medewerkers of medebewoners? *	13,9	24,6	61,5
14d	Weet u wat u moet doen bij inbraak en brand?	18,2		81,8
15b	Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met medewerkers te praten over onderwerpen als intimiteit en seksualiteit?	18,2		81,8
15c	Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit kan worden verbeterd?***	29,1	19,7	51,2
16b	Is er voldoende mogelijkheid/gelegenheid om met medewerkers te praten over onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling?	15,5		84,5
16c	Vindt u dat de manier waarop medewerkers/begeleiders omgaan met onderwerpen als seksueel misbruik en mishandeling kan worden verbeterd?***	24,5	31,8	16,0
Contacten met familie en vrienden				
17b	Heeft u een goed contact met vrienden?	15,5	23,2	61,3
17d	Heeft u een goed contact met uw familie?	15,3	15,6	69,3
18b	Krijgt u ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden?	63,4	10,3	26,2
18c	Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken van en omgaan met vrienden kan worden verbeterd?***	24,6	26,2	49,2
Eten, drinken en slapen				
19d	Vindt u dat de manier waarop het eten en drinken is geregeld, kan worden verbeterd?***	21,6	27,3	51,1
21d	Vindt u dat de manier waarop het 's avonds naar bed gaan is geregeld, kan worden verbeterd?	27,0	16,4	56,6
Kleding				
22b	Kunt u zelf bepalen welke kleding u koopt of welke kleding er voor u gekocht worden?	14,2	13,2	72,6

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
22c	Vindt u dat de manier waarop het kopen van kleding gaat kan worden verbeterd**	13.9	15.9	70.2
Naar buiten gaan en uitstapjes maken				
23b	Kunt u naar buiten op de momenten dat u dat wilt?	28.3	19.5	52.2
23c	Heeft u ondersteuning (of hulp) nodig als u naar buiten wilt gaan?	69.3		30.7
23d	Zo ja, krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft bij het naar buiten gaan?	35.9	15.4	48.7
23e	Vindt u dat de ondersteuning bij het naar buiten gaan kan worden verbeterd?***	26.5	17.6	55.9
Ondersteuningsplan				
24b	Is er voor u (of heeft u) een ondersteuningsplan?	12.2		87.8
24c	Zo ja, laten behandelaars/begeleiders u mee beslissen over uw ondersteuningsplan?	19.3	18.6	62.1
Begeleiding				
26b	Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft ?	23.9	24.5	51.6
28b	Krijgt u de hulp en begeleiding die u nodig heeft voor uw persoonlijke verzorging?	36.6	15.8	47.5
30b	Heeft u een persoonlijk begeleider? (of vast contactpersoon, EVB'er)	2.9		97.1
30c	Heeft u zelf uw persoonlijk begeleider(s) kunnen kiezen?	76.8		23.2
30d	Was het een probleem om een persoonlijk begeleider (of persoonlijke begeleider) die u aardig vindt?***	7.9	12.5	79.6
Behandeling				
34b	Krijgt u de behandeling die u nodig heeft?	23.1	25.6	51.3
36b	Wordt de begeleiding of behandeling, bij ziekte of afwezigheid van een medewerker overgenomen door een vervanger?	19.4	24.1	56.5
36c	Vindt u dat de wijze waarop de vervanging van medewerkers bij ziekte of afwezigheid kan worden verbeterd?***	23.5	22.7	53.8
37b	Kunt u goed omgaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)?	30	34.4	35.5
37c	Heeft u hulp of ondersteuning nodig om goed om te kunnen gaan met uw problemen (beperkingen, handicap, gedrag)?	54.9	17.9	27.2
37d	Zo ja, vindt u dat de ondersteuning (of hulp) bij het maken en omgaan met uw problemen kan worden verbeterd?***	15	35.4	49.6
37e	Heeft u door de behandeling minder problemen dan vroeger?	25.3	13.4	61.4
Afspraken over drugs en alcohol				
38b	Zijn er met u afspraken gemaakt over drugsgebruik?	56	-	44
38c	Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over drugsgebruik?	10.5	10.5	78.9
39b	Zijn er met u afspraken gemaakt over alcoholgebruik?	43.8	-	56.3
39c	Zo ja, ervaart u de afspraken die met u zijn gemaakt over alcoholgebruik?	7.4	0.0	92.6
Activiteiten overdag				
41b	Heeft u activiteit(en) overdag in de vorm van werk, onderwijs of een vorm van dagbesteding?	7		93

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
41c	Heeft u deze activiteit(en) zelf kunnen kiezen?	36		64
41d	Kunt u het goed vinden met degenen met wie u uw dagactiviteiten samen doet?	5.5		94.5
42b	Leert u nieuwe dingen bij uw (dag)activiteit(en)?	28	20.5	41.6
42c	Zo ja, hoe tevreden bent u over de nieuwe dingen die u leert?	2.2	13.1	84.7
43b	Krijgt u genoeg ondersteuning of hulp bij het leren van nieuwe dingen?	23.1	27.5	49.4
43c	Zo ja, slaagt u er met deze ondersteuning of hulp beter in om nieuwe dingen te leren?	3.2	24.6	72.2
Rechten en klachten				
45b	Weet u hoe u zo'n klacht moet indienen?	26.6	-	73.4
45c	Zou u een klacht indienen?	19.4	-	80.6
46b	Heeft de organisatie u hierover geïnformeerd?	48.4	-	51.6
46c	Begrijpt u de informatie van de organisatie over uw rechten (inspraak, privacy, recht om te klagen)?	17.3	24.7	58.0
46d	Kunt u informatie, die de organisatie over u heeft, inzien?	24.4	-	75.6
46e	Heeft de organisatie een vertrouwenspersoon?	8.5	-	91.5
46f	Weet u wat een vertrouwenspersoon voor u kan betekenen?	33.5	-	66.5
*	<i>dit negatief geformuleerd item staat in positieve beantwoorden</i>			
**	<i>antwoordcategorieën 'ja, veel verbetering nodig=nooit/soms', 'ja enige verbetering nodig=meestal', 'nee geen verbetering nodig=altijd'</i>			

Bijlage 1c Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) Interviewvragenlijst

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
14a	Belang veilig voelen in huis	8,89	1,78
23a	Belang regelmatig buiten komt	8,79	2,02
32a	Belang begeleiders op goede manier met u omgaan	8,77	2,07
13a	Belang genoeg privacy	8,64	2,09
17c	Belang contact met familie	8,60	2,29
22a	Belang zelf bepalen welke kleding je koopt	8,56	2,30
9a	Belang eigen woning	8,44	2,19
17a	Belang contact met vrienden	8,26	2,51
37a	Belang goed omgaan met problemen	8,19	2,29
21a	Belang activiteiten overdag uitvoeren	8,06	2,48
21a	Belang zelf bepalen hoe laat naar bed	8,06	2,73
34a	Belang behandeling krijgt die u nodig heeft	7,99	2,66
12a	Belang goed omgaan met geld	7,99	2,34
45a	Belang klacht indienen	7,94	2,59
26a	Belang begeleiding of hulp krijgt die u nodig heeft	7,93	2,79
46a	Belang informatie over uw rechten	7,83	2,59
19a	Belang zelf bepalen eten en drinken	7,81	2,68
30a	Belang persoonlijke begeleider	7,76	2,68
11a	Belang genoeg geld	7,75	2,62
42a	Belang nieuwe dingen leren	7,53	3,01
43a	Belang genoeg ondersteuning bij leren van nieuwe dingen	7,34	3,09
24a	Belang ondersteuningsplan	7,26	3,15
36a	Belang begeleiding overgenomen wordt	7,22	2,97
39a	Belang afspraken over alcohol	7,20	3,43
38a	Belang afspraken over drugs	7,12	3,57
16a	Belang praten over seksueel misbruik of mishandeling	6,77	3,44
15a	Belang praten over intimiteit en seksualiteit	5,95	3,66
28a	Belang persoonlijke verzorging als nodig	5,07	3,94
18a	Belang ondersteuning maken van vrienden	4,39	3,56

Bijlage 2a Overzicht van de vragenlijst Gezinsondersteuning

onderwerp	item nr	items
Achtergrondgegevens	1-8	<p>Bent u een man of een vrouw?</p> <p>Wat is uw leeftijd?</p> <p>Wat is uw relatie met de cliënt die u vertegenwoordigt?</p> <p>Hoe vaak ziet u uw zoon/dochter gemiddeld?</p> <p>Wat is het geboorteland van uzelf?</p> <p>Welke taal spreekt/gebruikt u meestal thuis?</p> <p>Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?</p> <p>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?</p>
Informatie over uw zoon/dochter	9-20	<p>Wat het geslacht van uw zoon/dochter ?</p> <p>Wat is zijn/haar leeftijd?</p> <p>Hoe lang maakt uw zoon/dochter reeds gebruik van de zorgverlening en/of ondersteuning van de organisatie?</p> <p>Wat doet uw zoon/dochter overdag? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Welke beperking(en) heeft uw zoon/dochter (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Kan uw zoon/dochter lopen?</p> <p>Is uw zoon/dochter zindelijk?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zich uiten in (gesproken of gebaren) taal?</p> <p>Heeft uw zoon/dochter gedragsproblemen?</p> <p>Hoe ernstig zijn de gedragsproblemen van uw zoon/dochter?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zelfstandig eten?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zichzelf aankleden en wassen?</p>
Ondersteuning/begeleiding	21-29	<p>Welke ondersteuning/begeleiding kreeg uw zoon/dochter in de afgelopen 12 maanden? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Krijgt u van de organisatie voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden aan ondersteuning/begeleiding?</p> <p>Wordt uw zoon/dochter over het algemeen bij de ondersteuning/begeleiding snel geholpen?</p> <p>Maakt de instelling afspraken met u over de ondersteuning/begeleiding die uw zoon/dochter krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)</p> <p>Leert uw zoon/dochter tijdens de ondersteuning/begeleiding wat hij/zij wil leren?</p> <p>Kan uw zoon/dochter de dingen, die hij/zij tijdens de ondersteuning/begeleiding leert, in zijn/haar dagelijks leven gebruiken?</p> <p>Wordt er tijdens de ondersteuning/begeleiding rekening gehouden de wensen en vragen van uw zoon/dochter?</p> <p>Worden de gemaakte afspraken over de ondersteuning/begeleiding door de organisatie goed nagekomen?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke ondersteuning/begeleiding is, zou u de organisatie geven?</p>
Logeeropvang	30-34	<p>Maakt uw zoon/dochter gebruik van de logeeropvang van de organisatie?</p> <p>Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aan bij uw wensen en behoefte?</p> <p>Krijgt uw zoon/dochter volgens u voldoende begeleiding (hulp) tijdens het logeren?</p>

onderwerp	item nr	items
		Houdt de organisatie zich aan de afspraken die rond het logeren met u worden gemaakt? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke logeeropvang is, geeft u de organisatie?
Weekend- en vakantieopvang	35-39	Maakt uw zoon/dochter gebruik van weekend- of vakantieopvang van de organisatie? Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter gebruikt maakt van de weekend- of vakantieopvang aan bij uw wensen en behoefte? Krijgt uw zoon/dochter volgens u voldoende begeleiding tijdens de opvang in het weekend of vakantie? Houdt de organisatie zich aan de afspraken die rond de weekend- en vakantieopvang met u worden gemaakt? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke weekend- en vakantieopvang is, geeft u de organisatie?
Ondersteuning bij activiteiten	40-43	Krijgt u zoon/dochter ondersteuning bij ontwikkelingsgerichte activiteiten (bijv. sociale vaardigheden, boodschappen doen, vrijetijdsbesteding of spel)? Sluit de ondersteuning bij de ontwikkelingsgerichte activiteiten aan op de behoefte van uw zoon/dochter? Wordt de ontwikkeling van uw zoon/dochter gestimuleerd door de ontwikkelingsgerichte activiteiten ? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke ondersteuning/begeleiding bij activiteiten is, geeft u de organisatie?
Dagbesteding	44-48	Heeft uw zoon/dochter dagbesteding van de organisatie? (dagactiviteitencentrum, arbeidstrainingscentrum, school, (vrijwilligers)werk) Sluit de dagbesteding goed aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?(bv aanbod en tijdstippen) Is er bij de dagbesteding voldoende aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter? Vindt u de therapieën, behandeling en activiteiten die uw zoon/dochter krijgt bij de dagbesteding goed? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke dagbesteding is, geeft u de organisatie?
Ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten	49-53	Krijgt uw zoon/dochter ambulante ondersteuning van de organisatie bij dagactiviteiten? Krijgt uw zoon/dochter voldoende ondersteuning bij dagactiviteiten? Sluiten de momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter? Sluit de inhoud van de ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten is, zou u de organisatie geven?
Continuïteit	54-59	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg en ondersteuning dan overgenomen? Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van wisselingen van hulpverleners bij de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter? Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in

onderwerp	item nr	items
		<p>de inhoud van de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter? Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie? Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke voortgang van ondersteuning van uw zoon/dochter is, zou u de organisatie geven?</p>
Deskundigheid	60-63	<p>Hebben de medewerkers van de organisatie de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg en ondersteuning aan uw zoon/dochter? Zijn de medewerkers op de hoogte welke zorg/ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt? Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke deskundigheid van medewerkers, zou u de organisatie geven?</p>
Manier van benaderen	64-71	<p>Nemen de medewerkers u serieus? Behandelen de medewerkers u met respect? Luisteren de medewerkers aandachtig naar u? Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u? Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt? Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken? Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best manier van benaderen is, zou u de organisatie geven?</p>
Veiligheid	72-74	<p>Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter? Voert de organisatie zaken rondom de medicatie (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uit? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke veiligheidssituatie is, zou u de organisatie geven? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p>
Bereikbaarheid	75-81	<p>Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zij kunnen bellen) Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar? Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld? Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk? Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie? Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke bereikbaarheid en 10 de best mogelijke bereikbaarheid is, zou u de organisatie geven?</p>
Informatie en communicatie	82-91	<p>Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken bij de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz) Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.) Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt? Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten? Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden,</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>bereikbaarheid, enz.)</p> <p>Wordt u door de instelling goed geïnformeerd over de zorg en ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?</p> <p>Heeft u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter verloopt?</p> <p>Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen als cliëntvertegenwoordiger over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?</p> <p>Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke informatievoorziening en 10 de best mogelijke informatievoorziening, zou u de organisatie geven?</p>
(Para)medische en overige ondersteuning	92-94	<p>Maakt uw zoon/dochter gebruik van (para)medische en overige ondersteuning van/via de organisatie?</p> <p>Maakt uw zoon/dochter gebruik van de hieronder staande diensten? Indien Ja, vindt u dat uw zoon/dochter goed geholpen wordt?</p> <p>-Medisch team, arts,-verpleegkundige,Paramedisch team, -fysiotherapeut – ergotherapeut,-logopedist, Overig, -gedragsdeskundige , - vertrouwenspersoon, -pedagoog/psycholoog,-pastoraal medewerker,- (bezoek) vrijwilligers</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke (para)medische zorg en 10 de best mogelijke (para)medische zorg is, zou u de organisatie geven? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p>
Totaal oordeel	95-96	<p>We willen graag weten wat u van de organisatie vindt die de ondersteuning aanbiedt.</p> <p>Zou u deze instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?</p>
Belangvragen	1-60	<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning/begeleiding</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter ondersteuning/begeleiding krijgt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden aan begeleiding/ondersteuning ?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u uw zoon/dochter bij de ondersteuning/begeleiding snel wordt geholpen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er met u afspraken zijn gemaakt over de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden enz)</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter tijdens de begeleiding leert wat hij/zij wil leren?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter dingen leert tijdens de begeleiding die gebruikt kunnen worden in het dagelijks leven?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er tijdens de begeleiding rekening wordt gehouden met de wensen en vragen van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de gemaakte afspraken over de begeleiding door de organisatie goed wordt nagekomen?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de logeeropvang</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter gebruik kan maken van logeeropvang van de organisatie?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de momenten waarop uw zoon/dochter kan</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>logeren aansluit bij uw wensen en behoefte?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter voldoende begeleiding krijgt tijdens het logeren?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie zich aan de gemaakte afspraken rond het logeren houdt?</p>
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de weekend- en vakantieopvang</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter gebruik kan maken van weekend- of vakantieopvang?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de momenten waarop uw zoon/dochter gebruik maakt van de weekend- of vakantieopvang aansluit bij uw wensen en behoefte?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter voldoende begeleiding krijgt tijdens de opvang in het weekend of vakantie?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie zich aan de gemaakte afspraken rond de weekend- en vakantieopvang houdt?</p>
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van ondersteuning bij activiteiten</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter ondersteuning krijgt bij ontwikkelingsgerichte activiteiten?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de ondersteuning bij ontwikkelingsgerichte activiteiten aansluit bij de behoefte van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de ontwikkeling van uw zoon/dochter gestimuleerd wordt door ontwikkelingsgerichte activiteiten?</p>
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de dagbesteding</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter dagbesteding heeft?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de dagbesteding aansluit bij de behoefte van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er bij de dagbesteding voldoende aandacht is voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de therapieën, behandeling en activiteiten die uw zoon/dochter tijdens de dagbesteding krijgt goed is?</p>
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten</p> <p>Hoe belangrijk vindt uw zoon/dochter ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten krijgt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter voldoende ambulante ondersteuning krijgt bij dagactiviteiten?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten aansluit bij de behoefte van uw zoon/dochter ?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de inhoud van ondersteuning bij dagactiviteiten aansluit bij de behoefte van uw zoon/dochter ?</p>
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de continuïteit</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker ziek of afwezig is, de zorg en ondersteuning wordt overgenomen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u op de hoogte houdt van wisselingen van hulpverleners bij de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u op de hoogte houdt van</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>veranderingen in de inhoud van de ondersteuning van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u geen tegenstrijdige informatie geven? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u doorverwijzen naar andere zorgverleners of instanties, indien de ondersteuning niet door de organisatie geboden kan worden?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de deskundigheid Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers de specifieke deskundigheid hebben die nodig is bij de zorg van uw zoon/dochter Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers op de hoogte zijn welke zorg/ondersteuning uw zoon/dochter krijgt? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de manier van benaderen Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u serieus nemen? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u met respect behandelen? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers aandachtig naar u luisteren? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers voldoende tijd voor u nemen? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers vlot en correct antwoord geven als u wat vraagt? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers zich aan de afspraken houden die ze met u maken? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers bereid zijn met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de veiligheid Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers genoeg aandacht hebben voor de veiligheid van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie zaken rond medicatie (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uitvoert?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de bereikbaarheid en toegankelijkheid Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u in geval van nood kan bereiken? Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie telefonisch goed bereikbaar is? Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker niet direct telefonisch te bereiken is en u laat een bericht achter, u binnen één werkdag teruggebeld wordt? Hoe belangrijk vindt u het dat de gebouwen voor u toegankelijk zijn? Hoe belangrijk vindt u het dat u een vast contactpersoon bij de organisatie heeft? Hoe belangrijk vindt u het dat deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar is?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de informatie en communicatie Hoe belangrijk vindt u het dat u informatie krijgt over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling enz)</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u weet bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat het management van de organisatie adequaat (vlot, correct) reageert op uw vragen, suggesties of klachten?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de ouderraad?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u door de organisatie goed geïnformeerd wordt over de ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers voldoende open staan voor uw inbreng, wensen en vragen als cliëntvertegenwoordiger over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat als er iets met uw zoon/dochter is, u snel op de hoogte gesteld wordt?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de (para)medische zorg + overige ondersteuning</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter gebruik maakt van (para)medische en overige ondersteuning van/via de organisatie</p>
Tot slot	1-5	<p>Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst ?</p> <p>Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is. Wat zou u willen veranderen of wat zijn dingen die u mist in de zorg die uw zoon/dochter nu krijgt?</p> <p>Vond u vragen onduidelijk? Zo ja, welke ? (geef a.u.b hieronder de vraagnummers)</p> <p>Heeft u iets gemist in de vragenlijst?</p>

De antwoordcategorieën van de items (21-91) staan hieronder beschreven.

Items 30, 35, 40, 44, 49, 75, 79, 92 en: 'ja', 'nee'

Items 22-24, 28, 31-33, 36-38, 41, 42, 45-47, 50-52, 60-62, 64-69, 82-84 en 86: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit'.

Items 25-27, 54-58, 70, 72, 73, 76, 77, 78, 80, 85, 87, 89, 90: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit' en een extra antwoordcategorie zoals 'niet van toepassing'

Lijst met belangvragen:

Items 1-60: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk' 'heel erg belangrijk'.

Waarderingscijfer:

Items 29, 34, 39, 43, 48, 53, 59, 63, 71, 74, 81, 91 en 95: 0 slecht mogelijke en 10 beste mogelijke waardering

Bijlage 2b Scores Ervaringen vragenlijst Gezinsondersteuning

Ondersteuning/begeleiding

Vraag 22-28 (alpha=0.88)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
22	Krijgt u van de organisatie voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden aan ondersteuning/begeleiding?	11,3	27,3	61,4
23	Wordt uw zoon/dochter over het algemeen bij de ondersteuning/begeleiding snel geholpen?	16,6	31,0	52,4
24	Maakt de instelling afspraken met u over de ondersteuning/begeleiding die uw zoon/dochter krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)	27,3		
25	Leert uw zoon/dochter tijdens de ondersteuning/begeleiding wat hij/zij wil leren?	12,5	42,4	30,3
26	Kan uw zoon/dochter de dingen, die hij/zij tijdens de ondersteuning/begeleiding leert, in zijn/haar dagelijks leven gebruiken?	16,2	29,7	54,1
27	Wordt er tijdens de ondersteuning/begeleiding rekening gehouden de wensen en vragen van uw zoon/dochter?	9,3	30,2	60,5
28	Worden de gemaakte afspraken over de ondersteuning/begeleiding door de organisatie goed nagekomen	11,3	27,3	61,4
	Composiet	14,9	34,3	50,7

Logeeropvang

Vraag 31-33 (alpha =0.78)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
31	Sluiten de momenten waarop uw zoon/dochter kan logeren aan bij uw wensen en behoefte?	0,0	60,0	40,0
32	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens het logeren?	0,0	20,0	80,0
33	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond het logeren met u worden gemaakt?	0,0	20,0	80,0
	Composiet	0,0	33,3	66,7

Weekend -en vakantieopvang

Vraag 36-38 (alpha =0.59)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
36	Sluiten de momenten aan waarop uw zoon/dochter gebruik maakt van de weekend- en vakantieopvang aan bij uw wensen en behoefte?	0,0	33,3	66,7
37	Krijgt uw zoon/dochter voldoende begeleiding tijdens de weekend- en vakantieopvang?	0,0	41,7	58,3
38	Houdt de organisatie houdt zich aan de afspraken die rond de weekend- en vakantieopvang met u worden gemaakt?	8,3	16,7	75,0
	Composiet	2,8	30,6	66,7

Ondersteuning bij activiteiten

Vraag 41,42 (alpha =0.90)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
41	Sluit de ondersteuning bij de ontwikkelingsgerichte activiteiten aan op de behoefte van uw zoon/dochter?	10,3	48,3	41,4
42	Wordt de ontwikkeling van uw zoon/dochter gestimuleerd door de ontwikkelingsgerichte activiteiten	10,4	37,9	51,7
	Composiet	10,4	43,1	46,6

Dagbesteding

Vraag 45-47 (alpha =0.83)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
45	Sluit de dagbesteding goed aan bij de behoefte van uw zoon/dochter? (bv aanbod en tijdstippen)	0	50	50
46	Is er bij de dagbesteding voldoende aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	0	53,3	46,7
47	Vindt u de therapieën, behandeling en activiteiten die uw zoon/dochter krijgt bij de dagbesteding goed?	6,3	33,7	60
	Composiet	2,1	45,7	52,2

Ambulante ondersteuning bij dagbesteding

Vraag 50-52 (alpha =0.96)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
50	Krijgt uw zoon/dochter voldoende ondersteuning bij dagactiviteiten?	5,3	42,1	52,6
51	Sluiten de momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?	10,5	42,1	47,4
52	Sluit de inhoud van de ondersteuning bij dagactiviteiten aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?	10,6	36,8	52,6
	Composiet	8,8	40,3	50,9

Continuïteit

Vraag 54-56 en 58 (alpha =0.72)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
54	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg en ondersteuning dan overgenomen?	38,2	20,6	41,2
55	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van wisselingen van hulpverleners bij de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	33,3	13,9	52,8
56	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in de inhoud van de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter?	13,9	23,3	62,8
58	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is	30,3	30,3	39,4
	Composiet	28,5	19,3	52,3

Deskundigheid

Vraag 60-62 (alpha =0.86)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
60	Hebben de medewerkers van de organisatie de specifieke deskundigheid die nodig is bij de zorg en ondersteuning aan uw zoon/dochter?	6,6	37,8	55,6
61	Zijn de medewerkers op de hoogte welke zorg/ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	8,9	28,9	62,2
62	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?	8,9	24,4	66,7
	Composiet	8,1	30,4	61,5

Manier van benaderen

Vraag 64-70 (alpha =0.91)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
64	Nemen de medewerkers u serieus?	4,4	20,0	75,6
65	Behandelen de medewerkers u met respect?	0,0	20,0	80
66	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?	2,3	24,4	73,3
67	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?	2,2	26,7	71,1
68	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?	6,7	28,9	64,4
69	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	0,0	35,6	64,4
70	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	13,4	24,4	62,2
	Composiet	4,1	25,7	70,1

Bereikbaarheid

Vraag 76-78 en 80 (alpha =0.81)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
76	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?	46,6	17,8	35,6
77	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	22,2	17,8	60
78	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?	13,2	34,2	52,6
80	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar	15,5	26,7	57,8
	Composiet	28,1	20,8	51,1

Informatie en communicatie

Vraag 82-85, 87-88 en 90 (alpha =0.85)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
82	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken bij de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz)	20,0	28,9	51,1
83	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)	18,2	27,3	54,5
84	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	9,1	36,4	54,5
85	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	16,7	30	53,3
86	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	61	14,6	24,4

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
87	Wordt u door de instelling goed geïnformeerd over de zorg en ondersteuning die uw zoon/dochter krijgt?	12,2	24,4	63,4
88	Heeft u in het afgelopen jaar een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter verloopt?	16,2	32,6	51,2
90	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	0,0	36,7	63,3
	Composiet	19,2	28,9	52

Losse items

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
57	Het geven van tegenstrijdige informatie*	5,9	26,5	67,6
72	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	5,1	20,5	74,4
73	Voert de organisatie zaken rondom de medicatie (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uit?	16,7	8,3	75,0
75	Weet de organisatie hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zijn kunnen bellen)	0,0		100
89	Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen als cliëntvertegenwoordiger over de zorg en ondersteuning van uw zoon/dochter	2,5	27,5	70,0

* dit negatief geformuleerd item staat in positieve beantwoorden

Bijlage 2c Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) vragenlijst Gezinsondersteuning

Gezinsondersteuning

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
101	Belangvraag ondersteuning	9,11	1,38
143	Belang aandacht voor veiligheid	8,98	1,58
133	Belang specifieke deskundigheid bij zorg z/d	8,91	1,60
103	Belang snel geholpen	8,87	1,95
106	Belang dagelijks leven toepassen	8,77	1,75
159	Belang snel op de hoogte gesteld worden indien iets aand hand	8,77	1,75
134	Belang medewerkers op de hoogte zijn van ondersteuning	8,70	1,64
118	Belang aansluit op behoefte en wensen ontwikkelingsgerichte activiteiten	8,69	1,51
119	Belang stimulatie ontwikkeling bij ontwikkelingsgerichte activiteiten	8,69	1,51
104	Belang afspraken zijn gemaakt	8,67	1,51
108	Belang afspraken goed nagekomen	8,67	1,64
102	Belangvraag voldoende informatie wat organisatie kan bieden	8,64	1,77
107	Belang rekening houden met zoon dochter wensen	8,60	1,64
135	Belang dingen op een begrijpelijke manier uitleggen	8,60	1,64
136	Belang serieus nemen	8,53	1,65
145	Belang geval van nood org u weet te bereiken	8,53	1,89
137	Belang respect behandelen	8,47	1,65
117	Belang ondersteuning ontwikkelingsgerichte activiteiten	8,42	1,52
123	Belang therapieën behandeling en activiteiten dagbesteding goed is	8,31	2,74
105	Belang dingen leert	8,30	1,87
142	Belang bereidheid tot praten als er iets niet goed is gegaan	8,27	1,86
144	Belang aandacht rond medicatie	8,25	2,42
157	Belang afgelopen jaar evaluatie gesprek	8,12	1,97
121	Belang aansluit op behoefte dagbesteding	8,11	2,63
130	Belang organisatie u op de hoogte houdt van veranderingen van ondersteuning	8,09	1,72
132	Belang doorverwijzen	8,09	1,72
141	Belang houden aan de afspraken	8,07	1,83
156	Belang goed geïnformeerd over ondersteuning zoo/dochter	8,07	1,59
122	Belang aandacht voor ontwikkeling bij dagbesteding	8,03	2,62
131	Belang geen tegenstrijdige informatie	8,02	1,70
158	Belang medewerkers voldoende open staan voor inbreng..	8,02	1,93
138	Belang aandachtig naar u luisteren	8,00	1,92
146	Belang org telefonisch goed bereikbaar	7,87	1,88
139	Belang voldoende tijd nemen voor u	7,80	1,96
150	Belang contactpersoon telefonisch goed bereikbaar	7,80	1,85
120	Belang dagbesteding	7,77	2,94
129	Belang organisatie u op de hoogte houdt van wisselingen van hulpverleners	7,61	1,90
140	Belang vlot en correct antwoord geven	7,60	1,98
151	Belang info over gang van zaken	7,60	1,76
152	Belang voldoende info over wat de org u kan bieden	7,60	1,76
153	Belang weten bij wie terecht met vragen klachten suggesties	7,60	1,64
111	Belang voldoende begeleiding tijdens logeren	7,54	3,37
149	Belang vast contactpersoon	7,47	2,21

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
112	Belang houden aan afspraken rond logeren	7,44	3,40
147	Belang medewerker u binnen 1 werkdag terugbelt	7,40	2,08
127	Belang inhoud van ondersteuning bij dagactiviteiten	7,39	2,65
154	Belang management adequaat reageert op vragen klachten en suggesties	7,33	2,04
126	Belang momenten van ondersteuning bij dagactiviteiten	7,29	2,61
116	Belang houden aan afspraken rond weekend en vakantieopvang	7,22	3,11
124	Belang ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten	7,19	2,68
125	Belang voldoende ambulante ondersteuning bij dagactiviteiten	7,10	2,74
115	Belang voldoende begeleiding weekend en vakantieopvang	7,00	3,33
160	Belang paramedische en overige ondersteuning	7,00	3,14
110	Belang logeren aansluit op behoefte en wensen	6,90	3,26
114	Belang aansluit momenten weekend en vakantieopvang	6,89	2,94
148	Belang toegankelijkheid gebouwen	6,86	2,36
128	Belang medewerkers ziek is, zorg overgenomen wordt	6,80	3,06
113	Belang weekend- of vakantieopvang	6,36	3,40
155	Belang voldoende info over ouderraad	5,88	2,45
109	Belang gebruik kan maken van logeeropvang	5,03	3,61

Bijlage 3a Overzicht van de vragenlijst Ambulante ondersteuning

onderwerp	item nr	items
Achtergrond gegevens	1-8	<p>Bent u een man of een vrouw?</p> <p>Wat is uw leeftijd?</p> <p>Hoe lang maakt u gebruik van de zorg- of dienstverlening van de organisatie?</p> <p>Wat zijn uw beperkingen? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Hoe vaak maakt u gebruik van de zorgverlening?</p> <p>Hoe woont u?</p> <p>Wat doet u overdag? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?</p> <p>Wat is het geboorteland van uzelf?</p> <p>Wat is het geboorteland van uw vader?</p> <p>Wat is het geboorteland van uw moeder?</p> <p>Welke taal spreekt (gebruikt) u meestal thuis?</p> <p>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?</p>
Ambulante ondersteuning	14-24	<p>Welke ambulante ondersteuning (hulp) krijgt u? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden?</p> <p>Wordt u snel geholpen ?</p> <p>Wordt u goed geholpen ?</p> <p>Zijn er met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die u krijgt? (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)</p> <p>Houdt de organisatie zich (of houden de medewerkers van de organisatie zich) aan de afspraken die zij met u maken ?</p> <p>Leert u van de ambulante ondersteuning (hulp) de dingen die u wilt leren?</p> <p>Kunt u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven gebruiken?</p> <p>Kunt u, met de ambulante ondersteuning (hulp) die u krijgt, beter omgaan met uw beperkingen?</p> <p>Wordt er tijdens de ambulante ondersteuning (hulp) rekening gehouden met uw wensen en vragen?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke ambulante ondersteuning is, zou u de organisatie geven?</p>
Bereikbaarheid en toegankelijkheid	25-32	<p>Is de organisatie telefonisch (evt. per teksttelefoon) goed bereikbaar?</p> <p>Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?</p> <p>Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?</p> <p>Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?</p> <p>Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar?</p> <p>Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie als u daar naar toe wilt? (problemen met vervoer)</p> <p>Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?(kunt u makkelijk binnen komen bv aanwezigheid lift, brede deuren)</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke bereikbaarheid en toegankelijkheid is, zou u de organisatie geven?</p>
Deskundigheid	33-37	<p>Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig?</p> <p>Weten de (verschillende) medewerkers welke ondersteuning u krijgt?</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uit?</p> <p>Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke deskundigheid van de medewerkers is, zou u de organisatie geven?</p>
Manier van benaderen	38-45	<p>Nemen de medewerkers u serieus?</p> <p>Behandelen de medewerkers u met respect?</p> <p>Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?</p> <p>Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?</p> <p>Houden medewerkers rekening met uw wensen (met wat u graag wilt) ?</p> <p>Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?</p> <p>Zijn medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke manier waarop medewerkers met u omgaan, zou u de organisatie geven?</p>
Informatie en communicatie	46-53	<p>Krijgt u voldoende informatie over het beleid van de organisatie?</p> <p>Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)</p> <p>Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden aan ambulante ondersteuning ?</p> <p>Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?</p> <p>Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?</p> <p>Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)</p> <p>Als er iets verandert bij de ambulante ondersteuning, wordt u hiervan op tijd op de hoogte gesteld? (bv andere medewerkers, tijdstip van ondersteuning)</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke informatie is, zou u de organisatie geven? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p>
Continuïteit	54-57	<p>Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg en ondersteuning dan overgenomen?</p> <p>Stel u hebt ondersteuning/hulp nodig die de organisatie u niet kan bieden. Verwijzen medewerkers u dan door naar andere zorgverleners of instanties?</p> <p>Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke voortgang van de ondersteuning is, zou u de organisatie geven? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p>
Totaaloordeel		<p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke organisatie en 10 de best mogelijke organisatie is, zou u de organisatie/organisatie geven waarvan u ambulante ondersteuning krijgt? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p> <p>Zou u deze organisatie bij uw vrienden en familie aanbevelen?</p>
Belangvragen	1-38	<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de ambulante ondersteuning</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u ambulante ondersteuning krijgt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over wat de organisatie u kan bieden?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u snel wordt geholpen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u goed wordt geholpen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er met u afspraken zijn gemaakt over de ondersteuning die u krijgt? (van wie, hoe vaak enz.)</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie zich aan de afspraken houdt die ze</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>met u maken?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u de dingen leert van de ambulante ondersteuning (hulp) die u wilt leren?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven kunt gebruiken?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u dat u door de ambulante ondersteuning beter kunt omgaan met uw beperkingen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er tijdens de ambulante ondersteuning (hulp) rekening gehouden wordt met uw wensen en vragen?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de bereikbaarheid en toegankelijkheid</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie telefonisch (evt per teksttelefoon) goed bereikbaar is?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker niet direct telefonisch te bereiken is en u laat een bericht achter, u binnen één werkdag teruggebeld wordt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u een vast contactpersoon bij de organisatie heeft?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de contactpersoon telefonisch goed bereikbaar is?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie per E-mail goed te bereiken is?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u geen problemen heeft met de bereikbaarheid van de organisatie?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de gebouwen voor u toegankelijk zijn?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de deskundigheid van de medewerkers</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers van de organisatie deskundig zijn?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de (verschillende) medewerkers weten welke ondersteuning u krijgt?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uitleggen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u goed antwoord geven als u wat vraagt?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de manier waarop medewerkers met u omgaan</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u serieus nemen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers u met respect behandelen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers aandachtig naar u luisteren?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers voldoende tijd voor u nemen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers rekening houden met uw wensen (met wat u graag wilt)?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers zich aan de afspraken houden die ze met u maken?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers bereid zijn met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de informatie en communicatie</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over het beleid van de organisatie?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)</p>

onderwerp	item nr	items
		<p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over wat de organisatie u op het terrein van de ambulante ondersteuning kan bieden?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u weet bij wie u terecht kunt met uw vragen, problemen en eventuele klachten?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat het management van de organisatie adequaat (vlot en correct) op uw vragen, suggesties of klachten reageert?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de cliëntenraad?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat, als er iets verandert bij de ambulante ondersteuning, u hiervan tijdig op de hoogte wordt gesteld?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de continuïteit</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker ziek is, de ondersteuning door een andere medewerker wordt overgenomen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u doorverwijzen naar andere zorgverleners of instanties, indien de ondersteuning niet door de organisatie geboden kan worden?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u dat medewerkers u geen tegenstrijdige informatie geven?</p>
Tot slot	1-5	<p>Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst ?</p> <p>Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.</p> <p>Wat zou u willen veranderen of wat zijn dingen die u mist in de ondersteuning die uw u nu krijgt?</p> <p>Welke vragen vond u onduidelijk? (geef a.u.b hieronder de vraagnummers)</p> <p>Heeft u iets gemist in de vragenlijst?</p>

De antwoordcategorieën van items (15-58) staan hieronder beschreven:

Item 27: ‘ja’, ‘nee’

Items 15-23, 28, 31, 33-35, 38-43, 46-48, 51 en 52: ‘altijd’, ‘meestal’, ‘soms’, ‘nooit’.

Items 25, 26, 29, 36, 44, 49, 50 en 54-56: ‘altijd’, ‘meestal’, ‘soms’, ‘nooit’ en een extra antwoordcategorie zoals ‘geen ervaring mee’ of ‘heb geen contact met de instelling’.

Item 30: ‘geen probleem’, ‘klein probleem’, ‘groot probleem’, ‘weet ik niet’ of ‘geen ervaring mee’.

Lijst met belangvragen:

Items 1-38: ‘niet belangrijk’, ‘eigenlijk wel belangrijk’, ‘belangrijk’, ‘heel erg belangrijk’.

Waarderingscijfer:

Items 24, 32, 45, 53, 57, 58: 0 slecht mogelijke en 10 beste mogelijke waardering

Bijlage 3b Scores Ervaringen vragenlijst Ambulante ondersteuning

Ambulante ondersteuning

Vraag 15-23 (alpha=0.79)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
15	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden?	14,3	41,7	44,0
16	Wordt u snel geholpen ?	12,0	42,2	45,8
17	Wordt u goed geholpen ?	6,0	34,5	59,5
18	Zijn er met u afspraken gemaakt over de ondersteuning die u krijgt (van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)	3,6	14,5	81,9
19	Houdt de organisatie zich (of houden de medewerkers van de organisatie zich) aan de afspraken die zij met u maken ?	2,4	22,6	75,0
20	Leert u van de ambulante ondersteuning (hulp) de dingen die u wilt leren?	18,3	37,8	43,9
21	Kunt u de dingen die u van de ambulante ondersteuning (hulp) leert in uw dagelijks leven gebruiken?	15,0	47,5	37,5
22	Kunt u, met de ambulante ondersteuning (hulp) die u krijgt, beter omgaan met uw beperkingen?	20,2	48,8	31,0
23	Wordt er tijdens de ambulante ondersteuning (hulp) rekening gehouden met uw wensen en vragen?	3,6	44,0	52,4
	Composiet	10,6	37,1	10,6

Deskundigheid

Vraag 33-36 (alpha=0.72)

item nr.	item	nooit/soms	meestal	altijd
33	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig?	8,4	42,2	49,4
34	Weten de (verschillende) medewerkers welke ondersteuning u krijgt?	11,2	30,0	58,8
35	Leggen de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier uit?	9,6	26,5	63,9
36	Geven de medewerkers goed antwoord als u wat vraagt?	4,8	34,5	60,7
	Composiet	8,5	33,3	58,2

Manier van benaderen

Vraag 38-43 (alpha=0.90)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
38	Nemen de medewerkers u serieus?	8,3	16,7	75,0
39	Behandelen de medewerkers u met respect?	3,7	9,6	86,7
40	Luisteren de medewerkers aandachtig naar u?	4,8	20,5	74,7
41	Nemen de medewerkers voldoende tijd voor u?	9,6	19,0	71,4
42	Houden medewerkers rekening met uw wensen (met wat u graag wilt)?	8,3	35,7	56,0
43	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	4,8	22,6	72,6
	Composiet	6,6	20,7	72,7

Informatie en communicatie

Vraag 46-52 (alpha=0.76)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
46	Krijgt u voldoende informatie over het beleid van de organisatie?	43,4	34,9	21,7
47	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken? (werkwijze, procedures, dagindeling)	34,1	35,4	30,5
48	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie u kan bieden aan ambulante ondersteuning ?	19,3	33,7	47,0
51	Krijgt u voldoende informatie over de cliëntenraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	61,2	13,8	25,0
52	Als er iets verandert bij de ambulante ondersteuning, wordt u hiervan op tijd op de hoogte gesteld? (bv andere medewerkers, tijdstip van ondersteuning)	16,5	32,9	50,6
	Composiet	37,1	28,2	34,6

Losse items

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
25	Is de organisatie telefonisch (evt. per teksttelefoon) goed bereikbaar?	14,1	30,6	55,3
26	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	23,9	32,1	44,0
27	Heeft u een vaste contactpersoon bij de organisatie?	11,8	0,0	88,2
28	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	6,9	43,1	50,0
29	Is de organisatie per E-mail goed bereikbaar?	70,9	7,0	22,1
30	Ervaart u problemen met de bereikbaarheid van de organisatie als u daar naar toe wilt? (problemen met vervoer)	52,4	7,1	40,5
31	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?(kunt u makkelijk binnen komen bv aanwezigheid lift, brede deuren)	12,2	16,7	71,1
44	Zijn medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed gegaan zijn?	9,5	21,4	42,9
49	Weet u bij wie u met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	20,5	26,5	53,0
50	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	65,0	20,5	14,5
54	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de zorg dan overgenomen?	28,6	28,6	42,9
55	Verwijzen medewerkers u door naar een andere organisatie?	14,9	36,2	48,9
56	Geven medewerkers u weleens tegenstrijdige informatie?*	5,4	19,6	75

* dit negatief geformuleerd item staat in positieve beantwoorden

Bijlage 3c Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) vragenlijst Ambulante ondersteuning

item nr.	beschrijving item	gemiddelde belangscore	s.d.
101	Belangvraag ambulante ondersteuning	8,45	2,06
102	Belangvraag voldoende informatie wat organisatie kan bieden	7,43	2,30
103	Belang snel geholpen	8,23	2,20
104	Belang goed geholpen	8,73	1,94
105	Belang afspraken zijn gemaakt	8,30	1,77
106	Belang houden aan afspraken	8,63	1,83
107	Belang dingen leert	7,63	2,59
108	Belang dagelijks leven toepassen	7,86	2,30
109	Belang beter omgaan met beperkingen	7,99	2,54
110	Belang rekening houden met uw wensen	8,34	2,16
111	Belang telefonisch goed bereikbaar	7,94	2,27
112	Belang binnen een werkdag terugbellen	7,62	2,23
113	Belang vast contactpersoon heeft	8,28	2,23
114	Belang contactpersoon telefonisch bereikbaar	7,94	2,17
115	Belang email bereikbaar	4,57	3,42
116	Belang geen problemen heeft met bereikbaarheid	6,45	2,93
117	Belang gebouwen toegankelijk zijn	6,44	3,11
118	Belang medewerkers deskundig genoeg	8,44	2,02
119	Belang medewerkers weten welke ondersteuning u krijgt	7,42	2,48
120	Belang dingen op begrijpelijke manier uitlegt	8,44	2,02
121	Belang goed antwoord geeft als u wat vraagt	8,52	1,90
122	Belang serieus nemen door medewerkers	8,89	1,74
123	Belang respect behandelen	8,74	1,89
124	Belang aandachtig luisteren	8,56	1,78
125	Belang voldoende tijd voor u nemen	8,37	1,90
126	Belang rekening met uw wensen	8,01	1,91
127	Belang aan de afspraken houden	8,50	1,91
128	Belang bereidheid tot praten als niet goed is gegaan	8,20	2,11
129	Belang voldoende info over beleid	6,01	2,62
130	Belang voldoende info over gang van zaken	6,54	2,52
131	Belang voldoende info ambulante ondersteuning	7,23	2,24
132	Belang weten waar u terecht kunt met problemen vragen en klachten	7,95	2,12
134	Belang voldoende info over cliëntenraad	7,65	2,25
135	Belang verandering ambulante ondersteuning tijdig op hoogte wordt gesteld	5,44	2,92
136	Belang ondersteuning overgenomen bij ziekte of afwezigheid	8,25	1,96
137	Belang doorverwijzen naar andere hulpverleners	7,11	2,78
138	Belang geen tegenstrijdige informatie	7,46	2,32

Bijlage 4a Overzicht van de vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

onderwerp	item nr.	items
Achtergrond gegevens	1-8	<p>Bent u een man of een vrouw?</p> <p>Wat is uw leeftijd?</p> <p>Wat is uw relatie met de cliënt die u vertegenwoordigt? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Hoe vaak ziet u uw zoon/dochter gemiddeld?</p> <p>Wat is het geboorteland van uzelf?</p> <p>Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?</p> <p>Welke taal spreekt/gebruikt u meestal thuis?</p> <p>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?</p>
Informatie over uw zoon/dochter	9-22	<p>Wat is het geslacht van uw zoon/dochter ?</p> <p>Wat is de leeftijd van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe lang maakt uw zoon/dochter gebruik van de zorgverlening van de organisatie? (uitsluitend residentieel)</p> <p>Hoe woont uw zoon/dochter?</p> <p>Met hoeveel mensen woont hij/zij samen in één groep?</p> <p>Wat doet uw zoon/dochter overdag? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Welke beperkingen heeft uw zoon/dochter (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Kan uw zoon/dochter lopen?</p> <p>Is uw zoon/dochter zindelijk?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zich uiten in (gesproken of gebaren) taal?</p> <p>Heeft uw zoon/dochter gedragsproblemen?</p> <p>Hoe ernstig zijn de gedragsproblemen van uw zoon/dochter?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zelfstandig eten?</p> <p>Kan uw zoon/dochter zich zelf aankleden en wassen?</p>
Woon- en leefsituatie: residentiele zorg/internaat	23-30	<p>Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?</p> <p>Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot genoeg om bezoek te ontvangen?</p> <p>Biedt de woning/kamer/woonruimte genoeg privacy aan uw zoon/dochter?</p> <p>Is de woning/kamer/woonruimte aangepast aan de beperking(en) van uw zoon/dochter? (bijv. aanwezigheid van (til)lift, geen drempels, brede deuren, lichtbel, enz.)</p> <p>Komt u in het huis van uw zoon/dochter gevaarlijke situaties tegen?</p> <p>Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?</p> <p>Voert de organisatie zaken rondom het verstrekken van medicijnen (op tijd, juiste dosering) aan uw zoon/dochter zorgvuldig uit?</p> <p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke woonsituatie is, zou u de woonsituatie van uw zoon/dochter geven?</p>
Activiteiten overdag	31-36	<p>Heeft uw zoon/dochter activiteiten overdag in de vorm van werk, onderwijs of een vorm van dagbesteding</p> <p>Sluit de dagbesteding aan bij de behoefte van uw zoon/dochter?</p> <p>Is er bij de dagbesteding aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?</p> <p>Leert uw zoon/dochter bij de dagbesteding nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Leert uw zoon/dochter op school of de onderwijsinstelling de dingen die hij/zij graag wil leren?)</p>

onderwerp	item nr.	items
		Krijgt uw zoon/dochter bij de dagbesteding genoeg ondersteuning of hulp bij het leren van nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Krijgt uw zoon/dochter genoeg ondersteuning of hulp bij het volgen van onderwijs?) Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke dagbesteding is, zou aan de dagbesteding van deze organisatie geven?
Ondersteuning/zorg, algemeen	37-43	Krijgt uw zoon/dochter de ondersteuning en zorg die hij/zij nodig heeft? Krijgt uw zoon/dochter de persoonlijke verzorging (hulp bij opstaan, wassen, aankleden, enz.) die hij/zij nodig heeft? Wordt u betrokken bij de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? (aard van verzorging/behandeling/therapie; van wie; hoe vaak; op welke dagen/tijden; enz.) Komen medewerkers de afspraken, die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter, na? Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen ten aanzien van de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter verloopt? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke ondersteuning/zorg is, zou de organisatie geven waar uw zoon/dochter verblijft?
Voortgang ondersteuning/zorg	44-49	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter dan overgenomen? Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van persoonswisselingen bij de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is? Krijgt u van medewerkers van de organisatie tegenstrijdige informatie over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke voortgang is, zou aan de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter vanuit deze organisatie geven waar uw zoon/dochter verblijft?
Deskundigheid medewerkers	50-57	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig ? Weten de medewerkers welke ondersteuning/zorg uw zoon/dochter nodig heeft? Leggen medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit? Is de manier waarop medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit afgestemd op de behoeften van uw zoon/dochter? Is er bij de medewerkers van de organisatie voldoende aandacht voor onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling van cliënten? Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over drugsgebruik? Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over alcoholgebruik? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke deskundigheid is, zou u aan de medewerkers van de organisatie geven waar u zoon/dochter verblijft?

onderwerp	item nr.	items
Bejegening	58-65	<p>Nemen medewerkers u serieus? Behandelen medewerkers u met respect? Luisteren medewerkers aandachtig naar u? Nemen medewerkers voldoende tijd voor u? Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken? Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke bejegening is, zou u aan de medewerkers van de organisatie waar u zoon/dochter verblijft?</p>
Bereikbaarheid	66-72	<p>Weet de organisatie waar uw zoon/dochter verblijft, hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zij kunnen bellen) Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar? Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld? Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk? Heeft u vaste contactpersoon bij de organisatie waar uw zoon/dochter verblijft? Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke bereikbaarheid is, zou u aan de organisatie geven waar u zoon/dochter verblijft?</p>
Informatie en communicatie	73-80	<p>Wordt u goed geïnformeerd over welke ondersteuning en zorg uw zoon/dochter krijgt? Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken binnen de organisatie? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz) Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.) Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt? Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.) ,Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten? Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld? Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke en 10 de best mogelijke informatievoorziening is, zou u aan de organisatie geven waar uw zoon/dochter verblijft?</p>
(Para)medische en overige ondersteuning	81-82	<p>Maakt uw zoon/dochter gebruik van (para)medische of overige ondersteuning via de organisatie? Maakt uw zoon/dochter gebruik van de hieronder staande diensten? (meerdere antwoorden mogelijk). Indien Ja, vindt u dat uw zoon/dochter goed geholpen wordt? Medisch team, arts, verpleegkundige, paramedisch team, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, Overig, gedragsdeskundige, vertrouwenspersoon, pedagoog/psycholoog, pastoraal medewerker, (bezoek) vrijwilligers</p>
Specifieke vragen	84-92	<p>Verbleef uw zoon/dochter over de afgelopen periode van 12 maanden in een LVG-instelling of maakte uw zoon/dochter gedurende de afgelopen periode van 12 maanden gebruik van de diensten van LVG-instelling? Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met andere mensen?</p>

onderwerp	item nr.	items
		<p>Hoe belangrijk vindt u het dat er in de begeleiding van uw zoon/dochter voldoende aandacht is voor het leren omgaan met andere mensen?</p> <p>Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met zijn of haar problemen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er in de begeleiding van uw zoon/dochter voldoende aandacht is voor het leren omgaan met zijn/haar problemen?</p> <p>Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met geld en geldzaken?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er in de begeleiding van uw zoon/dochter voldoende aandacht is voor het leren omgaan met geld en geldzaken?</p> <p>Leidt de begeleiding van uw zoon/dochter tot vermindering van problemen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de begeleiding van uw zoon/dochter tot vermindering van zijn/haar problemen leidt?</p>
Totaal oordeel	93, 94	<p>Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke organisatie en 10 de best mogelijke organisatie is, zou u de organisatie geven waar uw zoon/dochter verblijft? (graag één hokje onder een cijfer aankruisen)</p> <p>Zou u deze instelling bij uw vrienden en familie aanbevelen?</p>
Belangvragen		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van de woon- en leefsituatie</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer heeft?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de woning van uw zoon/dochter groot genoeg is om bezoek te ontvangen?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de woning genoeg privacy biedt aan uw zoon/dochter ?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de woning/kamer is aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het huis waarin uw zoon/dochter verblijft veilig is?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers genoeg aandacht hebben voor de veiligheid van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie zaken rondom het verstrekken van medicijnen (op tijd, juiste dosering) van uw zoon/dochter zorgvuldig uitvoert?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de activiteiten overdag</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter overdag activiteiten heeft in de vorm van werk, onderwijs of een vorm van dagbesteding?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de dagbesteding aansluit bij de behoefte van uw zoon/dochter?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat er aandacht voor de ontwikkeling uw zoon/dochter is?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter bij de dagbesteding nieuwe dingen leert? (Bij schoolbezoek/onderwijs: de dingen leert die hij/zij wil leren?)</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter genoeg ondersteuning/hulp krijgt bij het leren van nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: genoeg ondersteuning of hulp krijgt bij het volgen van onderwijs?)</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning/zorg, algemeen</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter de ondersteuning en zorg krijgt die hij/zij nodig heeft?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter de persoonlijke verzorging krijgt die hij/zij nodig heeft?</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u betrokken wordt bij de afspraken die worden</p>

onderwerp	item nr. items
	<p>gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter nakomen? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers openstaan voor uw inbreng, wensen en vragen ten aanzien van de ondersteuning/zorg aan uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat u minstens éénmaal per jaar een (evaluatie)gesprek heeft met iemand van de organisatie over hoe de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter verloopt?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de voortgang van de ondersteuning/zorg Hoe belangrijk vindt u het dat de ondersteuning/zorg overgenomen wordt als een medewerker ziek of afwezig is? Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u op de hoogte houdt van persoonswisselingen bij de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u op de hoogte houdt van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers van de organisatie u doorverwijzen naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is? Hoe belangrijk vindt u het dat u van medewerkers geen tegenstrijdige informatie krijgt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de deskundigheid van de medewerkers Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers van de organisatie deskundig zijn? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers weten welke ondersteuning/zorg uw zoon/dochter krijgt? Hoe belangrijk vindt u het dat de medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uitleggen? Hoe belangrijk vindt u het dat de manier waarop medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit afgestemd is op de behoeften van uw zoon/dochter? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers voldoende aandacht hebben voor onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling van cliënten? Hoe belangrijk vindt u het dat er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt zijn over drugsgebruik? Hoe belangrijk vindt u het dat er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt zijn over alcoholgebruik?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van bejegening Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u serieus nemen? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers u met respect behandelen? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers aandachtig naar u luisteren? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers voldoende tijd voor u nemen? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers bereid zijn met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers zich aan de afspraken houden die ze met u maken? Hoe belangrijk vindt u het dat medewerkers vlot en correct antwoord geven als u wat vraagt?</p>

onderwerp	item nr.	items
		<p>Uw verwachtingen ten aanzien van bereikbaarheid</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie u in geval van nood kan bereiken? Hoe belangrijk vindt u het dat de organisatie telefonisch goed bereikbaar is? Hoe belangrijk vindt u het dat als een medewerker niet direct telefonisch te bereiken is en u laat een bericht achter, u binnen één werkdag teruggebeld wordt? Hoe belangrijk vindt u het dat de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk zijn? Hoe belangrijk vindt u het dat u een vaste contactpersoon bij de organisatie heeft? Hoe belangrijk vindt u het deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar is?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van informatie en communicatie</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat u goed geïnformeerd wordt over welke ondersteuning en zorg uw zoon/dochter krijgt? Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de gang van zaken binnen de organisatie (werkwijze, procedure, dagindeling enz.)? Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.) Hoe belangrijk vindt u het dat u weet bij wie u terecht kunt met uw vragen, problemen en eventuele klachten? Hoe belangrijk vindt u het dat u voldoende informatie krijgt over de ouderraad (werkzaamheden, bereikbaarheid enz) Hoe belangrijk vindt u het dat het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten reageert? Hoe belangrijk vindt u het dat als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, u dan snel op de hoogte wordt gesteld?</p> <p>Uw verwachtingen ten aanzien van de (para)medische zorg + overige ondersteuning</p> <p>Hoe belangrijk vindt u het dat uw zoon/dochter gebruik maakt van (para)medische en overige ondersteuning van/via de organisatie?</p>
Tot slot	1-5	<p>Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst ? Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is. Wat zou u willen veranderen of wat zijn dingen die u mist in de zorg die uw zoon/dochter nu krijgt? Welke vragen vond u onduidelijk? (geef a.u.b. hieronder het vraagnummer en de reden) Heeft u iets gemist in de vragenlijst?</p>

De antwoordcategorieën van de items (23-93) staan hieronder beschreven:

Item 31, 66, 70, 73, 81 en 84: 'ja', 'nee'.

Item 23-26: 'ja' en 'nee' met extra antwoordcategorie 'weet niet'.

Items 32-35, 37-39, 41, 50-52, 58-61, 74, 85, 87, 89 en 91: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit'.

Items 27-29, 40, 44-48, 53, 54, 62, 63, 64, 67-69, 71, 76, 78 en 79: 'altijd', 'meestal', 'soms', 'nooit' en een extra antwoordcategorie zoals 'weet ik niet' 'geen ervaring mee' 'nog niet meegemaakt' of 'niet van toepassing'.

Item 42: 'ja, minstens 2 (evaluatie)gesprekken in het afgelopen jaar', 'ja, 1 (evaluatie)gesprekken in het afgelopen jaar' en 'nee geen (evaluatie)gesprek in het afgelopen jaar'.

Items 55 en 56: 'ja', 'ja ik twijfel, maar eigenlijk wel', 'ik twijfel, maar eigenlijk niet', 'nee' met extra antwoordcategorie 'weet niet' of 'geen ervaring mee'.

Items 75, 77: 'Ruim voldoende', 'voldoende', 'onvoldoende', 'volstrekt onvoldoende'.

Belangvragen:

Items 86, 88, 90 92 en lijst met belangvragen items 1-38: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'.

Waarderingscijfer:

Items 30, 36, 43, 49, 57, 65, 72, 80, 83 en 93: 0 slecht mogelijke en 10 beste mogelijke waardering

Bijlage 4b Scores Ervaringen vragenlijst Cliëntvertegenwoordigers

Woon- en leefsituatie

Vraag 25,27-29 -23 (alpha=0.65)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
25	Biedt de woning genoeg privacy aan uw zoon/dochter?	5,8	0	94,2
27	Komt u in het huis van uw zoon/dochter gevaarlijke situaties tegen?	1,7	45,8	52,5
28	Hebben medewerkers genoeg aandacht voor de veiligheid van uw zoon/dochter?	14,1	47,9	38
29	Voert de organisatie zaken rondom het verstrekken van medicijnen (op tijd, juiste dosering) aan uw zoon/dochter zorgvuldig uit?	57,2	17,3	25,5
	Composiet	43,9	19,7	27,75

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd en staat hier in een positief antwoord.

Activiteiten overdag

Vraag 32-35 (alpha=0.79)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
32	Sluit de dagbesteding aan bij de behoefte van uw zoon/docht	6,8	63,1	30,1
33	Is er bij de dagbesteding aandacht voor de ontwikkeling van uw zoon/dochter?	15,5	43,7	40,8
34	Leert uw zoon/dochter bij de dagbesteding nieuwe dingen? (Bij schoolbezoek/onderwijs: Leert uw zoon/dochter op school of de onderwijsinstelling de dingen die hij/zij graag wil leren?)	39,2	39,2	21,6
35	Krijgt uw zoon/dochter bij de dagbesteding genoeg ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen?	16,6	46,1	37,3
	Composiet	19,5	48,0	32,5

Ondersteuning/zorg, algemeen

Vraag 37-42 (alpha=0.83)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
37	Krijgt uw zoon/dochter de ondersteuning en zorg die hij/zij nodig heeft?	10,1	51,9	38,0
39	Wordt u betrokken bij de afspraken die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter? (aard van verzorging/behandeling/therapie; van wie; hoe vaak; op welke dagen/tijden; enz.)	18,6	33,3	48,1
40	Komen medewerkers de afspraken, die worden gemaakt over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter, na?	15,0	51,4	33,6
41	Staan de medewerkers open voor uw inbreng, wensen en vragen ten aanzien van de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	5,2	47,6	47,2
	Composiet	12,2	46,1	41,7

Voortgang ondersteuning/zorg

Vraag 44-47 (alpha=0.80)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
44	Als een medewerker ziek of afwezig is, wordt de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter dan overgenomen?	8,7	26,9	64,4
45	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van persoonswisselingen bij de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	28,8	32,7	38,5
46	Wordt u door de organisatie op de hoogte gehouden van veranderingen in het soort ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	14,8	40,6	44,6
47	Verwijzen medewerkers van de organisatie u door naar andere zorgverleners of instanties als dat nodig is?	33,8	32,4	33,8
	Composiet	17,4	33,4	49,2

* dit negatief geformuleerde item is omgecodeerd en staat hier in een positief antwoord.

Deskundigheid medewerkers

Vraag 50-56 (alpha=0.82)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
50	Zijn de medewerkers van de organisatie deskundig ?	13,9	60,2	25,9
51	Weten de medewerkers welke ondersteuning/zorg uw zoon/dochter nodig heeft?	9,1	57,3	33,6
52	Leggen medewerkers dingen op een begrijpelijke manier aan u uit?	10,0	39,1	50,9
53	Is de manier waarop medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit afgestemd op de behoeften van uw zoon/dochter?	41,4	34,5	24,1
54	Is er bij de medewerkers van de organisatie voldoende aandacht voor onderwerpen als seksueel misbruik of mishandeling van cliënten?	57,0	16,1	26,9
55	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over drugsgebruik?	47,5	5,0	47,5
56	Zijn er met uw zoon/dochter duidelijke afspraken gemaakt over alcoholgebruik?	38,3	6,4	55,3
	Composiet	31,0	31,2	37,7

Bejegening

Vraag 58-64 (alpha=0.92)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
58	Nemen medewerkers u serieus?	10,0	24,5	65,5
59	Behandelen medewerkers u met respect?	7,3	19,1	73,6
60	Luisteren medewerkers aandachtig naar u?	8,3	33,0	58,7
61	Nemen medewerkers voldoende tijd voor u?	13,6	40,0	46,4
62	Zijn de medewerkers bereid met u te praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?	11,9	24,8	63,3
63	Houden medewerkers zich aan de afspraken die ze met u maken?	10,9	42,7	46,4
64	Geven de medewerkers vlot en correct antwoord als u wat vraagt?	12,7	38,2	49,1
	Composiet	10,7	31,8	57,6

Bereikbaarheid

Vraag 66-69 en 71 (alpha=0.77)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
67	Is de organisatie telefonisch goed bereikbaar?	10,1	48,6	41,3
68	Als u een medewerker niet direct telefonisch kunt bereiken en u laat een bericht achter, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?	15,3	45,9	38,8
69	Zijn de gebouwen van de organisatie voor u goed toegankelijk?	2,8	24,8	72,4
71	Is deze contactpersoon telefonisch goed bereikbaar?	17,0	56,4	26,6
	Composiet	11,3	43,9	44,8

Informatie en communicatie

Vraag 73-79 (alpha=0.84)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
73	Wordt u goed geïnformeerd over welke ondersteuning en zorg uw zoon/dochter krijgt?	8,3	0,0	91,7
74	Krijgt u voldoende informatie over de gang van zaken binnen de organisatie ? (werkwijze, procedures, dagindeling, enz)	22,9	45,9	31,2
75	Krijgt u voldoende informatie over wat de organisatie uw zoon/dochter kan bieden? (de woonsituatie, het begeleidingsplan, de activiteiten, enz.)	11,0	52,3	36,7
76	Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt?	8,3	33,0	58,7
77	Krijgt u voldoende informatie over de ouderraad? (werkzaamheden, bereikbaarheid, enz.)	27,4	51,0	21,6
78	Reageert het management (directie, leidinggevende) van de organisatie adequaat (vlot, correct) op uw vragen, suggesties of klachten?	22,6	41,7	35,7
79	Als er iets met uw zoon/dochter aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?	12,5	28,8	58,7
	Composiet	16,1	36,1	47,8

Specifieke vragen (LVG)

Vraag 84, 87, 89, 91 (alpha=0.78)

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
85	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met andere mensen ?	65,4	0,0	34,6
87	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met zijn of haar problemen?	17,0	26,3	56,7
89	Is er in de begeleiding die uw zoon/dochter krijgt voldoende aandacht voor het leren omgaan met geld en geldzaken?	16,2	41,9	41,9
91	Leidt de begeleiding van uw zoon/dochter tot vermindering van problemen?	43,3	26,7	30,0
	Composiet	35,1	29,6	35,3

Losse items

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal	altijd
23	Heeft uw zoon/dochter een eigen woning/woonruimte/kamer?	30,8	-	69,2
24	Is de woning/kamer/woonruimte van uw zoon/dochter groot genoeg om bezoek te ontvangen?	47,1	-	52,9
26	Is de woning aangepast aan de beperkingen van uw zoon/dochter?	48,9	-	51,1
38	Krijgt u van medewerkers van de organisatie tegenstrijdige informatie over de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter?	18,7	30,8	50,5
42	Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (evaluatie)gesprek gehad met iemand van de organisatie over hoe de ondersteuning/zorg van uw zoon/dochter verloopt?	15,9	47,7	36,4
48	Geven medewerkers u wel eens tegenstrijdige informatie?*	13,7	23,2	63,2
66	Weet de organisatie waar uw zoon/dochter verblijft, hoe ze u in geval van nood kunnen bereiken? (welk telefoonnummer zij kunnen bellen)	1,9	0,0	98,1

Bijlage 4c Belangscores per item, op volgorde van belang (aflopend) Cliëntvertegenwoordigers

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal
150	Belang snel op de hoogte gesteld wordt als er iets aan de hand is	9,53	1,17
105	Belang huis veilig is	9,40	1,28
106	Belang medewerkers genoeg aandacht voor veiligheid	9,34	1,31
107	Belang organisatie rond medicatie vertrekking zorgvuldig uitvoert	9,30	1,53
113	Belang ondersteuning krijgen die nodig is	9,28	1,35
138	Belang vlot en correct antwoord geven	9,23	1,38
108	Belang overdag dagbesteding heeft	9,05	1,57
136	Belang houden aan de afspraken	8,94	1,44
110	Belang aandacht voor ontwikkeling zoon/dochter	8,93	1,50
116	Belang nakomen van afspraken	8,89	1,77
114	Belang persoonlijke verzorging	8,84	1,63
109	Belang dagbesteding aansluit op behoefte	8,82	1,58
125	Belang weten welke ondersteuning uw z/d krijgt	8,81	1,48
135	Belang bereidheid tot praten als er iets niet goed is gegaan	8,75	1,70
131	Belang serieus nemen	8,67	1,85
124	Belang medewerkers deskundig genoeg	8,58	1,81
115	Belang u wordt betrokken bij het maken van afspraken over ondersteuning	8,57	1,81
118	Belang minstens 1x per jaar evaluatiegesprek	8,54	1,90
139	Belang organisatie telefonisch goed bereikbaar	8,54	1,56
128	Belang praten over seksueel misbruik en mishandeling van cliënten	8,50	1,92
144	Belang goed geïnformeerd over ondersteuning	8,49	1,66
123	Belang geen tegenstrijdige informatie	8,44	1,94
132	Belang respect behandelen	8,42	1,86
121	Belang organisatie u op de hoogte houdt van veranderingen van ondersteuning	8,42	1,71
112	Belang genoeg ondersteuning bij het leren van nieuwe dingen	8,36	1,90
133	Belang aandachtig naar u luisteren	8,28	1,89
119	Belang ondersteuning overgenomen als medewerker ziek is	8,19	1,92
117	Belang medewerkers openstaan voor inbreng, wensen en vragen	8,16	1,87
147	Belang weet bij wie u terecht kunt met vragen problemen en klachten	8,10	1,72
111	Belang nieuwe dingen leert tijdens dagbesteding	8,07	1,99
146	Belang voldoende info wat organisatie uw zoon of dochter kan bieden	8,05	1,80
101	Belangvraag eigen woning	8,02	2,28
142	Belang vast contactpersoon	8,02	1,92
103	Belang genoeg privacy	7,99	1,94
134	Belang voldoende tijd nemen voor u	7,94	1,91
143	Belang contactpersoon telefonisch goed bereikbaar	7,91	1,98
137	Belang medewerkers vlot en correct antwoord geven	7,87	1,89
127	Belang medewerkers omgaan met onderwerpen als intimiteit en seksualiteit	7,85	2,33
126	Belang dingen op een begrijpelijke manier uitleggen	7,69	2,08
122	Belang doorverwijzen	7,67	2,10
149	Belang management adequaat reageert op uw vragen, suggesties of klachten	7,58	2,14
140	Belang medewerker u binnen 1 werkdag terugbelt	7,55	1,96
145	Belang voldoende info over gang van zaken binnen organisatie	7,50	1,98

item nr.	vraag	nooit/soms	meestal
120	Belang organisatie u op de hoogte houdt van wisselingen van hulpverleners	7,39	2,21
104	Belang kamer aangepast is aan beperkingen	7,29	2,69
151	Belang paramedische en overige ondersteuning	7,20	2,61
141	Belang toegankelijkheid gebouwen	7,19	2,25
148	Belang voldoende info over ouderraad	6,64	2,27
130	Belang duidelijke afspraken over alcoholgebruik	6,63	3,26
102	Belang groot genoeg bezoek ontvangen	6,53	2,71
129	Belang duidelijke afspraken over drugsgebruik	6,53	3,40

Bijlage 5 Richtlijn steekproeftrekking voor interviews met mensen met een beperking: pilot cliëntenraadpleging 2006

Het volgende overzicht geeft aan hoeveel interviews er per instelling per doelgroep afgenomen zullen worden. Kijk links bij welke doelgroep uw instelling staat. In de meest rechterkolom ziet u vervolgens het aantal cliënten dat aan u als coördinator wordt gevraagd te selecteren voor de interviews.

doelgroep	totaal aantal interviews	aantal aangemelde instellingen	aantal interviews per instelling	uitvoer-organisatie
VG				
1				
2	100	3	33	Stichting
3				Perspectief
LG				
4				
5	100	3	33	Klanq (LSR)
6				
ZG				
7				
8	100	3	33	Klanq (LSR)
9				
LVG				Stichting
10	50	1	50	Perspectief
SGLVG				Stichting
11	50	1	50	Perspectief

Stap 1: Instellingsgegevens

Omschrijf de instelling op het bijgevoegde ‘registratieformulier steekproeftrekking’ (bij 1).

Stap 2: Gegevensbestand

Voor de selectie van de cliënten voor de pilot van de vragenlijst heeft u een Excel-bestand nodig met alle cliënten die momenteel bij de instelling aanwezig zijn. In dit bestand moeten de volgende gegevens opgenomen zijn:

- Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
- Naam
- Adresgegevens (straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer)
- Geboortedatum
- Geslacht

Stap 3: Actualiteit

Ga vervolgens na of het gegevensbestand actueel is. Met andere woorden: controleer het bestand op uitgeschreven en nieuwe cliënten, verhuizingen en overledenen.

Stap 4: Kenmerken bewoners

Wanneer het gegevensbestand actueel is, noteer dan op het ‘registratieformulier steekproeftrekking’ (bij 2) het totale aantal cliënten van de organisatie, hun gemiddelde leeftijd en het aantal mannen en vrouwen.

Stap 5a: Steekproeftrekking 1; de selectielijst

Omdat hier sprake is van een toets, waarbij onder andere ook bepaald wordt welke cliënten kunnen meedoen aan een dergelijk onderzoek, wordt geen enkele cliënt bij voorbaat van deelname uitgesloten!

- Zet de cliënten in het Excel-bestand op volgorde van hun cliëntnummer of andere unieke nummer (van laag naar hoog).
- *Berekening*: Deel het aantal cliënten door het aantal interviews dat afgenomen gaat worden in uw instelling (zie de tabel op pagina 1). De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X.
- Vervolgens selecteert u iedere X^e cliënt

Voorbeeld: Uw Excel-bestand bevat 350 cliënten en wij vragen u 50 cliënten voor de pilot te selecteren: $350/50=7$. Vervolgens selecteert u iedere 7^e cliënt, geteld van bovenaf de lijst.

- Plaats de geselecteerde cliënten in een apart bestand en sla deze op onder de naam **‘selectielijst’**
- Noteer op het *registratieformulier* (bij 3) het aantal cliënten op de selectielijst, hun gemiddelde leeftijd en hun geslacht
- Bewaar vervolgens het oorspronkelijke Excel-bestand, zónder de geselecteerde cliënten, onder de naam ‘werkbestand 2’.

Stap 5b: Steekproeftrekking 2; de reservelijst

Omdat er sprake kan zijn van uitval of afwezigheid van kandidaten op de selectielijst, wordt vervolgens een *reservelijst* gemaakt met extra interviewkandidaten. Hiervoor opent u het ‘werkbestand 2’.

- Zet de cliënten in het ‘werkbestand 2’ op volgorde van hun cliëntnummer of andere unieke nummer (van laag naar hoog).
- *Berekening*: Deel het aantal cliënten in het ‘werkbestand 2’ door het aantal interviews dat afgenomen gaat worden (zie bovenstaande tabel). De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X.
- Vervolgens selecteert u iedere X^e cliënt

Voorbeeld: Uw werkbestand bevat nu $350-50=300$ cliënten. Wij vragen u 50 cliënten voor de pilot te selecteren: $300/50=6$. Vervolgens selecteert u iedere 6^e cliënt, geteld van bovenaf de lijst.

- Plaats deze geselecteerde cliënten in een apart bestand en noem dit bestand **‘reservelijst’**
- Noteer op het *registratieformulier* (bij 4) het aantal personen op de reservelijst, hun gemiddelde leeftijd en geslacht.

Stap 6: Meerdere databestanden

Zowel van de selectielijst als de reservelijst maakt u nu twee nieuwe Excel-bestanden:

- 1 *een NAW-bestand*. Dit is een bestand dat bestaat uit de namen en adresgegevens van de geselecteerde cliënten voorzien van de unieke code (cliëntnummer of apart toegekend nummer)
 - Open de ‘selectielijst’
 - Sla dit vervolgens op onder de naam **‘NAW-selectielijst’**
 - Laat de volgende kolommen staan:
 - . Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
 - . Naam
 - . Adresgegevens (straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer)
 - Verwijder de overige kolommen met gegevens
 - Sla het bestand nogmaals op onder de naam **‘NAW-selectielijst’**

- 2 *een anoniem bestand*, zonder namen en adresgegevens
- Open wederom de ‘selectielijst’
 - Sla dit vervolgens op onder de naam ‘**anonieme selectielijst**’
 - Laat de volgende kolommen staan:
 - . Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
 - . Geboortedatum
 - . Geslacht
 - Verwijder de overige kolommen met gegevens
 - Sla het bestand nogmaals op onder de naam ‘**anonieme selectielijst**’

Doe vervolgens hetzelfde voor de reservelijst. Let op dat u deze nieuwe databestanden ‘**NAW-reservelijst**’ en ‘**anonieme reservelijst**’ noemt.

Stap 7: Vragen van toestemming aan cliënten

De cliënten die zijn opgenomen in het bestand ‘NAW-selectielijst’ kunt u nu benaderen om te vragen of zij mee willen werken aan een interview. Vertelt u daarbij wat het doel is van het interview en wat er van de cliënt verwacht wordt. Wanneer cliënten onder curatele staan of minderjarig zijn, dient u toestemming te vragen aan de ouders of verwanten. In de ‘NAW-selectielijst’ achter de naam van de cliënt dient u ‘ja’ in te vullen wanneer toestemming is verkregen of ‘nee’ wanneer de cliënt niet wil deelnemen. Wanneer geen contact kan worden gekregen met een cliënt, probeert u naderhand nog twee maal op een ander dagdeel contact op te nemen. Heeft u ook dan de betreffende cliënt niet bereikt, dan vult u ‘onbekend’ in achter de naam van de cliënt. Pas nadat alle personen uit de ‘NAW-selectielijst’ tot maximaal 3x toe zijn benaderd en u heeft nog niet het benodigde aantal cliënten voor de interviews verkregen, of als er uitval is tijdens de interviews, dan kunt u overstappen naar de ‘NAW-reservelijst’. Vul ook hier in of u wel of geen toestemming heeft verkregen, of dat dit onbekend is. Gaat u hiermee net zo lang door tot u het benodigde aantal cliënten heeft voor de interviews.

Stap 8: Aanlevering databestanden

U stuurt de digitale bestanden ‘NAW-selectielijst’ en ‘NAW-reservelijst’ met de gegevens over de toestemming per e-mail naar <t.vanhaaster@lsr-clientenraden.nl> van Klanq (voorheen LSR). Deze bestanden worden door de interviewers gebruikt voor het plannen van de interviews en worden na afloop van de pilot (na 1 oktober 2006) vernietigd.

U stuurt de digitale bestanden ‘anonieme selectielijst’ en ‘anonieme reservelijst’ per e-mail naar <h.brandt@nivel.nl> en het ‘registratieformulier steekproeftrekking’ per post naar het NIVEL, t.a.v. H. Brandt, Postbus 1568, 3500 BN Utrecht. Het NIVEL gebruikt deze bestanden voor de non-respons analyses en de evaluatie van de pilot.

LET OP!

Om de interviews te kunnen plannen en analyses te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat u deze bestanden toestuurt **vóór 25 augustus 2006**.

Bijlage 6 Registratieformulier steekproeftrekking Pilot cliëntenraadpleging 2006 mensen met een beperking

1. Omschrijving organisatie

Naam organisatie: _____

Naam contactpersoon: _____

Telefoonnummer contactpersoon: _____

2. Kenmerken van cliënten die in principe voor benadering in aanmerking komen

Dit betreft het actuele gegevensbestand waaruit de steekproef wordt getrokken.

Totale aantal cliënten van de organisatie: _____ personen

Gemiddelde leeftijd van het totale aantal cliënten: _____ jaar

Geslacht van het totale aantal cliënten: _____ mannen

_____ vrouwen

3. Kenmerken van steekproefbestand 1, de *selectielijst* voor benadering van cliënten

Dit betreft de lijst met personen die als eerste voor de interviews zullen worden benaderd (maximaal drie contactpogingen, op verschillende dagdelen). Pas als blijkt dat deze selectielijst niet toereikend is, nadat alle personen van deze selectielijst tot 3x toe zijn benaderd en er geen contact kon plaatsvinden, of als er uitval was tijdens de interviews, wordt overgestapt naar de reservelijst.

Aantal personen op deze **selectielijst**: _____ personen

Gemiddelde leeftijd van de cliënten op deze **selectielijst**: _____ jaar

Geslacht van de cliënten op deze **selectielijst**: _____ mannen

_____ vrouwen

4. Kenmerken van steekproefbestand 2, de *reservelijst* voor benadering van cliënten

Dit betreft de lijst met reservekandidaten. Deze personen worden in tweede instantie benaderd, als de selectielijst niet toereikend blijkt voor het aantal af te nemen interviews.

Aantal personen op deze **selectielijst**: _____ personen

Gemiddelde leeftijd van de cliënten op deze **selectielijst**: _____ jaar

Geslacht van de cliënten op deze **selectielijst**: _____ mannen

_____ vrouwen

Stuurt u dit formulier vóór 25 augustus 2006 terug naar mw. Hella Brandt van het NIVEL in bijgesloten antwoordvelop. Hierbij is geen postzegel nodig.

Bijlage 7 Formulier voor interviewer

vragenlijst 'ERVARINGEN-VRAGENLIJST sector gehandicaptenzorg'

Naam interviewer _____

Naam instelling _____

Code cliënt _____

Datum interview: _____ / _____ /2006

Interviewer: _____ (naam of code)

Organisatie _____ (naam of code)

Interviewduur: Starttijd: _____ : _____ uur

Eindtijd: _____ : _____ uur

Totale interviewduur: _____ uur

Specifieke vragen die problemen opleverden:

(vermeld steeds het vraagnummer en geef een omschrijving van het probleem)

.....
.....
.....

Bijzonderheden:

(geef aan hoe het interview is afgenomen, wat de geïnterviewde nodig had om de vragen te kunnen beantwoorden, welke bijzonderheden zich voordeden, en evt. op-/aanmerkingen)

.....
.....
.....

Als het interview voortijdig is beëindigd, wat is hiervan dan (vermoedelijk) de reden?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- lichamelijke beperkingen (spreken en bewegen zijn zeer moeilijk)
- cognitieve beperkingen (vragen zijn te moeilijk, worden niet begrepen)
- ernstig geheugenverlies, gedesoriënteerd of in de war
- vermoeidheid
- concentratieprobleem
- anders, namelijk _____

'Formulier voor interviewer' opsturen in een antwoordenveloppe naar het NIVEL t.a.v. H. Brandt, antwoordnummer 4026, 3500 VB Utrecht.

Bijlage 8 Richtlijn steekproeftrekking en dataverzameling voor raadpleging van vertegenwoordigers van mensen met een beperking: pilot cliëntenraadpleging 2006

Het volgende overzicht geeft aan hoeveel cliëntvertegenwoordigers, ouders die gezinsondersteuning ontvangen en cliënten die kortdurende ambulante ondersteuning ontvangen per instelling per doelgroep aangeschreven moeten worden. Kijk links bij welke doelgroep uw instelling staat. In de meest rechterkolom ziet u vervolgens het aantal cliëntvertegenwoordigers, ouders die gezinsondersteuning ontvangen en cliënten die kortdurende ambulante ondersteuning ontvangen dat aan u als coördinator wordt gevraagd te selecteren.

doelgroep	totaal aantal schriftelijke vragenlijsten	aantal aangemelde instellingen	aantal schriftelijke vragenlijsten per instelling
<i>VG cliëntvertegenwoordiger</i>			
1			
2	200	3	67
3			
<i>VG gezinsondersteuning</i>			
1			
2	100	3	33
3			
<i>VG kortdurende ambulante (zorg) ondersteuning (cliënten >18 jaar)</i>			
1	100	3	33
2			
3			
<i>LG kortdurende ambulante (zorg) ondersteuning (cliënten >18 jaar)</i>			
5	100	2	50
6			
<i>LVG cliëntvertegenwoordiger</i>			
10	100	1	100
<i>LVG gezinsondersteuning</i>			
10	50	1	50
<i>LVG kortdurende ambulante (zorg) ondersteuning (cliënten >18 jaar)</i>			
10	50	1	50
<i>ZG cliëntvertegenwoordiger</i>			
8			
9	200	2	100

doelgroep	totaal aantal schriftelijke vragenlijsten	aantal aangemelde instellingen	aantal schriftelijke vragenlijsten per instelling
<i>ZG gezinsondersteuning</i>			
7			
8	100	3	34
9			
<i>ZG kortdurende ambulante (zorg) ondersteuning (cliënten >18 jaar)</i>			
8	100	2	50
9			

Stap 1: Instellingsgegevens

Omschrijf de instelling op het bijgevoegde 'registratieformulier steekproeftrekking' (bij 1).

Stap 2: gegevensbestand

Voor de selectie van de cliënten voor de pilot van de vragenlijst heeft u een Excel-bestand nodig met alle cliënten die momenteel bij de instelling aanwezig zijn. In dit bestand moeten de volgende gegevens opgenomen zijn:

- Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
- Geboortedatum cliënt
- Geslacht van de cliënt
- Naam van de vertegenwoordiger
- Adresgegevens van de vertegenwoordiger (straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer)

Stap 3: exclusie

Voor een nadere selectie van de vertegenwoordigers dienen alle bewoners uit het bestand verwijderd te worden waarvan de vertegenwoordigers niet benaderd kunnen worden. Noteer bij punt 2 op het *registratieformulier* het aantal personen dat wordt uitgesloten van deelname.

Stap 4: actualiteit

Ga vervolgens na of het gegevensbestand actueel is. Met andere woorden: controleer het bestand op uitgeschreven en nieuwe cliënten, verhuizingen en overledenen.

Stap 5: kenmerken cliënten

Wanneer het gegevensbestand actueel is, noteer dan op het 'registratieformulier steekproeftrekking' (bij 3) het totale aantal cliënten dat na deze stappen is overgebleven, hun gemiddelde leeftijd en het aantal mannen en vrouwen.

Stap 6: steekproeftrekking; selectielijst

Omdat hier sprake is van een toets wordt geen enkele cliënt bij voorbaat van deelname uitgesloten!

- Zet de cliënten in het Excel-bestand op volgorde van hun cliëntnummer of andere unieke nummer (van laag naar hoog).
- *Berekening*: Deel het aantal cliënten door het aantal vertegenwoordigers die u dient te selecteren (zie de tabel op pagina 1). De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X.
- Vervolgens selecteert u iedere X^e cliënt

Voorbeeld: Uw Excel-bestand bevat 350 cliënten en wij vragen u 50 cliënten voor de pilot te selecteren: $350/50=7$. Vervolgens selecteert u iedere 7^e cliënt, geteld van bovenaf de lijst.

- Plaats de geselecteerde cliënten in een apart bestand en sla deze op onder de naam **'selectielijst'**
- Noteer op het *registratieformulier* (bij 4) het aantal cliënten op de selectielijst, hun gemiddelde leeftijd en hun geslacht

Stap 7: databestanden en aanlevering data aan NIVEL

Voor de selectielijst maakt u twee Excel-bestanden aan:

- 1 *een NAW-bestand*. Dit is een bestand dat bestaat uit de unieke codes (cliëntnummers of apart toegekende nummers), en de namen en de adresgegevens van hun vertegenwoordigers (eerste contactpersonen);
 - Open de 'selectielijst'
 - Sla dit vervolgens op onder de naam **'NAW-selectielijst'**
 - Laat de volgende kolommen staan:
 - . Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
 - . Naam van vertegenwoordiger
 - . Adresgegevens van vertegenwoordiger (straat en huisnummer, postcode, plaats, telefoonnummer)
 - Verwijder de overige kolommen met gegevens
 - Sla het bestand nogmaals op onder de naam **'NAW-selectielijst vertegenwoordiger'**
- 2 *een anoniem bestand*, zonder namen en adresgegevens
 - Open wederom de 'selectielijst'
 - Sla dit vervolgens op onder de naam **'anonieme selectielijst'**
 - Laat de volgende kolommen staan:
 - . Unieke code van de cliënt (bijvoorbeeld het cliëntnummer of een apart nummer dat u nu toekent)
 - . Geboortedatum van de cliënt
 - . Geslacht van de cliënt
 - Verwijder de overige kolommen met gegevens
 - Sla het bestand nogmaals op onder de naam **'anonieme selectielijst'**

De bestanden met NAW-gegevens worden door u als contactpersoon gebruikt om de vragenlijsten te versturen en kunnen na afloop van de versturing worden vernietigd.

U stuurt het digitale bestand 'anonieme selectielijst' per e-mail naar <h.brandt@nivel.nl> en het 'registratieformulier steekproeftrekking' per post naar het NIVEL, t.a.v. H. Brandt, Postbus 1568, 3500 BN Utrecht. Het NIVEL gebruikt deze bestanden voor de non-respons analyses en de evaluatie van de pilot.

Bijlage 9 Registratieformulier steekproeftrekking Ambulante Ondersteuning/Gezinsonder- steuning/Clientvertegenwoordigers: pilot cliëntenraadpleging 2006 mensen met een beperking

1. Omschrijving organisatie

Naam organisatie: _____

Naam contactpersoon: _____

Telefoonnummer contactpersoon: _____

2. Kenmerken van de totale cliëntpopulatie van de organisatie

Aantal cliënten van de organisatie: _____ cliënten

Aantal vertegenwoordigers van de cliënten dat
niet benaderd kan worden: _____ cliënten

3. Kenmerken van cliënten waarvan de vertegenwoordigers benaderd kunnen worden

Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken

Aantal cliënten in dit selectiebestand: _____ cliënten

Gemiddelde leeftijd van de cliënten in dit selectiebestand: _____ jaar

Geslacht van de cliënten in dit selectiebestand: _____ mannen
_____ vrouwen

4. Kenmerken van steekproefbestand, voor benadering met de *vragenlijst*

Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken

Aantal cliënten in deze selectielijst: _____ cliënten

Gemiddelde leeftijd van de cliënten in deze selectielijst: _____ jaar

Geslacht van de cliënten in deze selectielijst: _____ mannen
_____ vrouwen

*Stuurt u dit formulier vóór 29 augustus 2006 terug naar mw. Hella Brandt van het
NIVEL in bijgesloten antwoordenvolp. Hierbij is geen postzegel nodig.*

