

	Arduin/QinO BV	Buntinx	Ipso Facto	LSR	Siza, Philadelphia, Cordaan	Stichting Alexander/ VOBC	Van Biene - Dichterbij
<b>Instrument</b>	<b>Personal Outcomes Scale (POS)</b>	<b>Quality Qube</b>	<b>Onze cliënten aan het woord</b>	<b>Cliënten over kwaliteit</b>	<b>'Dit vind ik ervan!' – 2.0</b>	<b>C-toets OBC</b>	<b>'Ben ik tevreden?'</b>
<b>Oordeel Commissie van Deskundigen</b>	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.	Klik <a href="#">hier</a> voor de recensies van de Commissie van Deskundigen.
<b>Doelgroep(en)</b> - Lichamelijk - Lichte v.b. - Matige v.b. - Ernstige v.b. of EMB - NAH - Zintuiglijk - Jeugdigen lichte v.b. - Proxy's	X X X (X)	X X X X X X X	X X X X X X X	X X X X X visueel en auditief X X	X X X X X visueel en auditief X X	X	X X X X X visueel en auditief X X
<b>Wie geeft informatie?</b>	Cliënt (zelfbeoordeling) of Cliëntvertegenwoordiging/begeleider indien cliënt niet zelf in staat is te antwoorden (beoordeling door Anderen). Uitgangspunt is dat de cliënt te allen tijde aanwezig mag zijn bij het gesprek. Niets over hen, zonder hen.	Cliënt + Cliëntvertegenwoordiger + Begeleiders	Cliënt Cliëntvertegenwoordigers, als proxy of als zelfstandig respondent naast de cliënt	Cliënt Proxy indien cliënt niet zelf in staat is	Cliënt Desgewenst aangevuld met verwant	Cliënt	Cliënt Ondersteuner Cliëntvertegenwoordiger Proxy indien cliënt niet zelf in staat is
<b>Zicht op concrete individuele verbeterwensen?</b>	Ja, per domein verzameling van wensen en verbeterpunten (kwalitatieve informatie). De scores per domein geven inzicht in de sterkere en zwakkere domeinen van kwaliteit van bestaan van de persoon.	Ja. Individuele terugkoppeling t.b.v. ondersteuningsplan	Ja	Ja, per item (vraag) en thema	Ja	Ja	Ja, cliënt bepaalt welke acties hij gaat ondernemen. Cliënt bepaalt of en wat in het IOP wordt beschreven (of proxy).
<b>Wijze van informatie verzamelen</b>	Vragenlijst, mondeling in de vorm van een gesprek af te nemen. In de communicatie dient aangesloten te worden bij de wijze van communiceren die de persoon gewoon is te gebruiken. Het is aan de interviewer de vragen te vertalen naar de communicatiemogelijkheden van de persoon. Per domein van kwaliteit van	Vragenlijst: - Digitaal en/of Schriftelijk (papier) en/of - Mondeling in gesprek e.e.a. aangepast aan respondentsituatie en nader af te spreken. Kwantitatief deel: Cliënten: 3-puntsschaal met of zonder pictogrammen. Andere respondenten 5 puntsschaal.	Vragenlijst, - Afgenomen in de vorm van interview of door cliënt zelf in te vullen (extramuraal bijvoorbeeld) - of door proxy als cliënt niet in staat is vragen te beantwoorden  Pictogrammen 3- puntsschaal, rapportcijfers  Antwoorden op open vragen	Vragenlijst, schriftelijk of mondeling af te nemen of met webapplicatie.  Antwoordmogelijkheden drie-puntsschaal  Pictogrammen mogelijk  Rapportcijfer  Antwoorden op open vragen  Groepsgesprek	Dialogoog-gesprek (onderzoekende dialoog/dialogen).  De opbrengst wordt geregistreerd op een gesprekslijst, met 10 thema's. Kwantitatief en kwalitatief.  Bij de variant 'Ik toon'(voor cliënten die voornamelijk non-verbaal communiceren), wordt de onderzoekende dialoog verdiept	Interview/dialogoog-gesprek	Basisgesprekslijst (dialoog-en actie). In gesprek gaan a.d.h.v. criteria kwaliteit van bestaan - op basis van ervaringen/verhaal van de cliënt – is leidend voor het waarderen van de mate van tevredenheid en ondersteuningsbehoeften.  Pictogrammen versie aanwezig (volledig in

	<p>bestaan zijn algemene pictogrammen en afbeeldingen beschikbaar die gebruikt kunnen worden tijdens het gesprek.</p> <p>Per item volgt een kwantitatieve Score op een 3-puntsschaal</p> <p>Daarnaast is er per domein een open veld voor registratie van kwalitatieve opmerkingen</p> <p>Registratie kan zowel op papier als in een online applicatie</p>	<p>Kwalitatief deel: antwoorden op open vragen.</p>			met videofragmenten.		<p>beeldtaal of met smileys).</p> <p>Observatielijst KLEIN KIJKEN voor EMB-clënten; dove, blinde en slechthziende cliënten; cliënten met ernstig probleem gedrag, NAH..</p> <p>Ondersteuners/proxy 's ondersteunen bij het waarderen van de scores.</p> <p>Score op 5-puntsschaal</p> <p>Samenvatting van het gesprek Actie-formulering en actie afweging</p> <p>Vastleggen van acties o.a. t.b.v. IOP</p> <p>Ben ik Tevreden datatool (individueel, team, organisatie-/netwerkniveau): Kwalitatieve data (waarderingen, quotes/narratieven) Kwantitatieve data (cijfermatige weergave)</p> <p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen en een indruk van het instrument.</p>
	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen en een indruk van het instrument.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen en een indruk van het instrument.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen en een indruk van het instrument.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen en <a href="#">hier</a> voor een indruk van het instrument</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor wijze van informatie verzamelen</p>	
<b>Aard van de rapportage</b>	<p>Cliëntprofiel per domein: Op basis van de itemscores wordt een Domeinscores en Factorscore verkregen over de individuele kwaliteit van bestaan. Per domein is ook, middels de kwalitatieve informatie, gerichte verbeterinformatie beschikbaar. Wanneer gewerkt wordt met de elektronische versie van de POS (QinO-tool), dan is dit individuele verslag te downloaden in pdf. Daarnaast kan per individu een directe vergelijking gemaakt worden tussen de huidige</p>	<p>Altijd op 3 niveaus: (1) terugkoppeling individuele cliënt en indien gewenst cliëntvertegenwoordiger; (2) terugkoppeling op teamniveau (kwaliteitverbeterkaart); (3) locatie/regio/organisatie.</p> <p>Benchmarking op team- en organisatieniveau</p> <p>Kwaliteit-verbeterkaarten op teamniveau inclusief kwalitatieve informatie.</p> <p>Analyse en overzicht van kwalitatieve</p>	<p>Per cliënt persoonlijk dossier met alle antwoorden (open en gesloten). Op populatieniveau overzicht (databestand met antwoorden van alle cliënten op open vragen/verbeterpunten.</p> <p>Per locatie /woning factsheet op selectie van vragen met opvallende afwijkingen t.o.v. andere locaties.</p> <p>Organisatie als geheel rapport met: - beschrijving van de resultaten, uitsplitsingen naar onderdelen en doelgroepen</p>	<p>Kwantitatieve en kwalitatieve informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op basis van de stellingen: sterke punten en aandachtspunten.</li> <li>- Opmerkingen en suggesties: thematisch geordend.</li> <li>- SMART verbeterplan</li> <li>- input zorgplan</li> <li>- Conclusies en aanbevelingen LSR</li> <li>-</li> </ul>	<p>Kwalitatieve en kwantitatieve informatie</p> <p>Uitkomsten van de dialoog worden gebruikt om de zorg- en dienstverlening aan te passen op wat de cliënt belangrijk vindt. Inbouwen in ECD is mogelijk. Tevens is er desgewenst een externe database beschikbaar</p>	<p>Scores per stelling</p> <p>Open vragen: thematisch, met citaten</p>	<p>Cliëntniveau: Waarderingen/scores/acties zijn opgenomen in het IOP, (integratie van Ben ik Tevreden in IOP)</p> <p>Teamniveau: Acties Ben ik Tevreden zijn onderdeel van teamleren: kennis delen; reflecteren op doelrealisatie t.b.v. kwaliteit van bestaan.</p> <p>Organisatie-/netwerkniveau Opstellen rapportages: verantwoordingsgrema: management, externe partijen (Wmo/gemeenten, cliëntenraden)</p>

	<p>en voorgaande uitkomsten, een vergelijking tussen de individuele uitkomsten en die van het locatiegemiddelde, organisatiegemiddelde en ZP gemiddelde. Binnen de QinO-tool zijn ook nog andere standaard statistiekmogelijkheden beschikbaar. Met de exportfunctie kunnen alle gegevens (met naam of anoniem) ingelezen worden in Excel.</p> <p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>antwoorden in kwaliteitsprofiel organisatie – inclusief benchmark.</p> <p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>-samenvatting -verbeterpunten - vergelijking met referentiegroep indien gewenst.</p> <p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>	<p>Kwantitatieve en kwalitatieve informatie uitgesplitst naar:          Waarderingen per levensdomein          Waarderingen per criterium          Acties per domein (verbeter-/vernieuwingspunten)          Quotes (narratieven van cliënten)</p> <p>Deskundigheidsbeoordering ondersteuners/managers.          Benchmarken met andere Ben ik – Tevreden gebruikers is mogelijk</p> <p>Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de aard van de rapportage.</p>
--	--	---	---	---	---	---	--

	Arduin	Buntinx	Ipsa Facto	LSR	Siza, Philadelphia, Cordaan	Stichting Alexander/ VOBC	Dichterbij - Van Biene
Instrument	<i>Personal Outcomes Scale (POS)</i>	<i>Quality Qube</i>	<i>Onze cliënten aan het woord</i>	<i>Cliënten over kwaliteit</i>	<i>'Dit vind ik ervan!' – 2.0</i>	<i>C-toets OBC</i>	<i>'Ben ik tevreden?'</i>
<b>Te verrichten activiteiten ter voorbereiding</b>	Training van medewerkers tot interviewers. Belangrijke onderdelen in de training zijn visie op kwaliteit van bestaan, ontwikkeling van de POS en het oefenen in de praktijk. Een training kan, op verzoek, in-company worden gegeven.	Training medewerkers in sessie van ca. 1 uur of via Train-The-Trainer principe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Startgesprek om gezamenlijk te bepalen welke aanpassingen aan vragenlijsten gewenst zijn.</li> <li>- Training medewerkers door Ipsa Facto</li> </ul>	Startgesprek Betrokken cliëntenraad Interne communicatie Evt. instructie medewerkers	Toerusting van medewerkers in het voeren van de onderzoekende dialoog. Inbedding in zorgplan cyclus (ECD of via externe database) en opname in managementrapportage.	Instructie door Stichting Alexander	<p>Training VAN BiENE: 2x1 dagdeel training ondersteuners: -dialoog en actie -gebruik basisgesprekslijst en observatielijst KLEIN KIJKEN -teamleren (doelrealisaties acties) -samenwerken met cliëntvertegenwoordigers</p> <p>2x 1 dagdeel training train-de-trainers-training gericht op transfereren toepassing Ben ik Tevreden</p> <p>1 dagdeel training teamleren managers/ kwaliteitswerkers; HRM gebruik leermateriaal Ben ik Tevreden; uitkomsten Ben ik Tevreden en opties voor sturing; opties voor verantwoording zorgverzekeraar/ gemeenten (effectencomputaties: reductie zorg). Ben ik Tevreden implementeren met cliënten, cliëntvertegenwoordigers en ondersteuners. De cliënt als ervaringsdeskundige.</p>
<b>Uitvoering en verwerking</b>	<p>Afhankelijk van de behoefte van de cliënt, gemiddeld 1 à 1,5 uur.</p> <p>Registratie op papier of geautomatiseerd bij gebruik van elektronische applicatie.</p>	<p>Vragenlijst en werkwijze afstemmen in overleg (mmv CR))</p> <p>Afnameduur bij cliënt varieert van 10 tot 60 minuten.</p> <p>Door eigen medewerker (volgens instructie) of interviewer(s) Buntinx</p>	<p>Vragenlijst: 20 – 40 min. Interview: 40 – 60 min.</p> <p>Interview: door interviewer (onafhankelijke medewerker) of door cliëntvertegenwoordiger</p> <p>Vragenlijsten: verspreid door instelling, Ipsa</p>	<p>Afnameduur ca 30 minuten.</p> <p>Invullen door cliënt, evt. proxy of met ondersteuning LSR of eigen medewerker (na instructie).</p> <p>Groepsgesprekken door LSR</p> <p>Verwerking rapportage door LSR</p>	<p>Afnameduur is afhankelijk van de wensen en voorkeuren van de cliënt, gemiddeld 1 uur.</p> <p>Dialoog tussen begeleider en cliënt. Uitkomsten gesprek worden op een geaggregeerd niveau verwerkt tot anonieme verbeter en verantwoordingsinformatie</p>	<p>Afnameduur 15-20 min.</p> <p>Interview door onafhankelijke, eigen medewerker na training, of door VOBC.</p> <p>Verwerking en rapportage door VOBC, tabellen voor kwantitatieve gegevens, op vragen thematisch geordend.</p>	<p>Gespreksduur is afhankelijk van de taakspanning van de cliënt (± 1 uur):</p> <p>-Participatieve observatie -Gesprek/interview -Video analyse (2 uur)</p> <p>Er zijn altijd 2 personen betrokken (ook bij digitale invulling) Cliënt waardeert de</p>

		Verwerking en rapportage door Buntinx Training & Consultancy	Facto levert antwoordenveloppen (met antwoordnummer)  Verwerking en rapportage door Ipso Facto	Optioneel verbeterplanbespreking door LSR	informatie van bijvoorbeeld een team/locatie en op niveau van organisatie.		criteria zelf en bespreekt deze met de ondersteuner  Cliënt, cliëntvertegenwoordiger en ondersteuner waarderen de criteria. Ondersteuner-clieñtvertegenwoordiger waarderen de criteria. Interpreteren de situatie (o.a.EMB)  Digitale verwerking in IOP (20 min) Digitale verwerking via Datatool (10 min)
	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.
<b>Indicatie kosten out of pocket</b>	<p>Kosten van trainen interviewers en jaarlijkse licentiekosten: Afhankelijk van de organisatie omvang, gerekend naar het aantal cliënten.</p> <p>Cliënten - Kosten 1 - 100 : 875 101 - 250 : 1.750 251 - 500 : 3.500 501 - 1500 : 5.250 1501 - 3000 : 7.000</p>	Afhankelijk van aantal cliënten, aantal teams, complexiteit organisatie, uitgebreide of korte vorm. Offerte op maat.	Vanaf 3.500 euro, vervolgens afhankelijk van aantal cliënten en wensen m.b.t. rapportage	Offerte op maat. Afhankelijk van aantal groepsgesprekken en rapportages. Daarnaast zijn er mogelijk kosten voor instructie van medewerkers	Licentiekosten : € 5,75 per cliënt per jaar  Daarnaast zijn er kosten voor toerusten van leerbegeleiders en/of medewerkers. Plus de kosten voor de inbedding in het ECD of het gebruik van de externe database en de kosten voor het gebruik van de e-learning (wanneer hiervoor wordt gekozen).	Kosten worden op maat opgesteld	Training per dagdeel €675,- Eenmalige aanschaf instrumentenset met datatool en volledig lespakket voor intern gebruik: € 7.000 De organisatie kan daarmee intern onbepaald uitrollen in de eigen organisatie en gebruikmaken van de updates via de download pagina op de website <a href="http://www.beniktevreden.nl">www.beniktevreden.nl</a> .
<b>Reeds in gebruik bij</b>	7 organisaties in Nederland en meerdere organisaties in België, Duitsland, Italië, Taiwan, Spanje, Portugal, zie: <a href="http://www.qol-instruments.com">www.qol-instruments.com</a>	40 organisaties, zie <a href="http://www.buntinx.org">www.buntinx.org</a>	30 organisaties, zie <a href="http://www.ipsofacto.nl">www.ipsofacto.nl</a>	80 zorgorganisaties, zie <a href="http://www.hetlsr.nl">www.hetlsr.nl</a>	20organisaties. Zie: <a href="http://www.platformditvindikervan.nl">www.platformditvindikervan.nl</a>	18 behandelcentra	15 organisaties <a href="http://www.beniktevreden.nl">www.beniktevreden.nl</a>









<b>Te verrichten activiteiten ter voorbereiding</b>	Grondig doornemen van de Handleiding met begeleiders. Plannen van het invullen en bespreken van acties.	Zie 'Dit vind ik ervan!' 2.0 En een aanvullende toerusting voor begeleiders t.a.v. de onderzoekende dialoog met meerdere partijen en het werken met film in onderzoek.	Communicatie in/extern. Aanleveren cliëntenbestand. Input voor maatwerk vragenlijst die aansluit bij organisatie en doelgroep.
<b>Uitvoering en verwerking</b>	Niet van toepassing, meteen beschikbaar op iPad, laptop, computer etc.  Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering.	Uitvoering door getrainde medewerkers. Eerstverantwoordelijk begeleider heeft coördinerende rol.  Zie 'Dit vind ik ervan!' 2.0 + het filmen en bespreken en registreren van het proces.  Klik <a href="#">hier</a> voor meer informatie over de uitvoering	Afnameduur ca 20 minuten.  Invullen door cliënt zelf of te nemen door onafhankelijke medewerker.  Klik hier voor meer informatie over de uitvoering.
<b>Indicatie kosten out of pocket</b>	Vaste kosten € 913,75 Aanschafkosten (eenmalig) afhankelijk van aantallen cliënten: ¾ - €10 per cliënt	Zie 'Dit vind ik ervan!' 2.0	Maatwerk uitvoering 7.950 + 6,14 tot 13.60 per cliënt + 242 per gerapporteerde groep.
<b>Reeds in gebruik bij</b>	Jeugd LVB: De Hondsborg, Gastenhof, De Lichtenvoorde, Prisma (jongvolwassenen), Droomboom, De Ring Zorg, 4 Jaargetijden.. Volwassenen met een VB: St Anna, Maasveld, Op de Bies.	7 organisaties. Zie: <a href="http://www.platformditvindikervan.nl">www.platformditvindikervan.nl</a>	18 organisaties, zie <a href="http://www.customeyes.nl">www.customeyes.nl</a>
<b>Herkomst</b>	De Hondsborg		Effactory/Customeyes
<b>Nadere informatie</b>	<a href="mailto:r.kooijmans@hondsborg.koraalgroep.nl">r.kooijmans@hondsborg.koraalgroep.nl</a>	<a href="mailto:info@platformditvindikervan.nl">info@platformditvindikervan.nl</a> <a href="http://www.platformditvindikervan.nl">www.platformditvindikervan.nl</a>	Hans.hylkema@customeyes.nl
<b>Format</b>	Klik <a href="#">hier</a> voor het format.	Klik <a href="#">hier</a> voor het format	Klik <a href="#">hier</a> voor het format
<b>Checklist</b>	Klik <a href="#">hier</a> voor de checklist.	Klik <a href="#">hier</a> voor de checklist	Klik <a href="#">hier</a> voor de checklist