



## **Werkinstructies voor de CQI voor Interviews met Bewoners van Verpleeg- en Verzorgingshuizen voor de landelijke meting**

### **1. De vragenlijst**

#### **Waarvoor is de CQI Interviews met Bewoners bedoeld?**

De CQI Interviews met Bewoners is bedoeld om de kwaliteit van zorg in de verpleging en verzorging te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een verpleeg- of verzorgingshuis (organisatorische eenheid; OE) in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende OE's.

#### **Hoe ziet de CQI Interviews met Bewoners eruit?**

De CQI Interviews met Bewoners bestaat uit 29 items. Deze vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de zorg geleverd door verpleeg- of verzorgingshuizen (OE's). De vragenlijst begint met enkele vragen over de cliënt zelf<sup>1</sup>. Vervolgens komen de verschillende thema's over de ervaringen met de zorg aan bod. De lijst eindigt met de vraag of de cliënt de OE zou aanbevelen bij anderen.

Let op: bij vraag 27 dient de naam van de instelling te worden ingevuld door het meetbureau.

Zie de CQI Interviews met Bewoners (VV-IV) op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten.

#### **Welke verschillen tussen instellingen kan ik met de CQI Interviews met Bewoners in kaart brengen?**

De indicatoren die gemeten worden met de CQI vragenlijst zijn dusdanig gekozen dat zij verschillen kunnen aantonen tussen OE's (zie Verantwoording aanpassing vragenlijsten en indicatoren CQI VV&T op onze website, bij CQ-index > CQI Vragenlijsten). De volgende thema-indicatoren<sup>2</sup> worden gemeten: 4.3 Respect voor mensen: ervaren bejegening, 5.4 ervaren kwaliteit personeel, 6.1 ervaren inspraak, 6.2 ervaren informatie. Voorts bestaat indicator 1.1 (Ervaringen met maaltijden) uit twee vragen die onvoldoende samenhang vertonen om een gemiddelde over te kunnen berekenen. Daarnaast kunnen verschillen op de volgende enkelvoudige indicatoren<sup>3</sup> worden getoetst: 2.1 omgang met elkaar, 2.2 gastvrijheid: ervaringen met schoonmaken, 2.3 gastvrijheid: ervaringen met inrichting, 2.4 gastvrijheid: ervaringen met privacy, 3.1 zinvolle dag, 5.1 ervaren beschikbaarheid personeel, 6.3 PILOT: aanbeveling<sup>4</sup>, 7.5 Ervaren veiligheid. De CQI Interviews met Bewoners kan gebruikt worden om inzicht te krijgen in deze verschillen.

#### **Uit welke vragen bestaan de indicatoren voor de CQI Interviews met Bewoners?**

<sup>1</sup> In de vragenlijst wordt niet gevraagd naar land van herkomst. Indien een instelling veel allochtone cliënten heeft kan overwogen worden hierover vragen toe te voegen t.b.v. verdiepende analyses.

<sup>2</sup> Met 'thema-indicator' bedoelen we een indicator die uit meer dan één vraag bestaat

<sup>3</sup> Met 'enkelvoudige indicator' bedoelen we een indicator die uit één vraag bestaat

<sup>4</sup> Deze vraag is niet eerder gesteld in de VV&T en krijgt derhalve een pilot status. Daaruit zal moeten blijken of deze ook in staat is om verschillen tussen OE's te meten.



## Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV)

versie: 4.3  
d.d. : december 2013

Hieronder zijn de indicatoren die zijn gebaseerd op vragen uit de CQI Interviews met Bewoners weergegeven. Daarnaast staat vermeld uit welke vragen de indicator bestaat.

Indicator	Vra(a)g(en)
1.1 Ervaringen met maaltijden	25, 26
2.1 Omgang met elkaar	20
2.2 Gastvrijheid: Ervaringen met schoonmaken	19
2.3 Gastvrijheid: Ervaringen met inrichting	23
2.4 Gastvrijheid: Ervaren privacy	21
3.1 Zinvolle dag	24
4.3 Ervaren bejegening	16, 17, 18
5.1 Ervaren beschikbaarheid personeel	7
5.4 Ervaren kwaliteit personeel	6, 8, 9, 10
6.1 Ervaren inspraak	11, 12, 13
6.2 Ervaren informatie	14, 15
6.3 PILOT: Aanbevelingsvraag	27
7.5 Ervaren veiligheid	22

Met uitzondering van indicator 1.1 (Ervaringen met maaltijden) kunnen indicatoren die uit meer dan een vraag bestaand worden berekend zoals omschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 (in deze procedure wordt ook wel gesproken over 'schaalscores' of 'kwaliteitsdimensies').

Let op: enkele ja/nee vragen moeten worden gehercodeerd. Het gaat om de vragen 14, 15 en 23: de omcodering die plaats moet vinden is 1=1, 2=4. Bij de vragen 6 t/m 22, 24 t/m 26 staan extra antwoordcategorieën zoals 'weet ik niet' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordcategorieën moeten eerst omgecodeerd worden in missende waarden voordat indicatorgemiddelden bepaald kunnen worden.

Let op: vanaf augustus 2012 zijn de antwoordcategorieën van de aanbevelingsvraag (vraag 27) in de VV&T vragenlijsten veranderd. De antwoorden beslist niet-waarschijnlijk niet-waarschijnlijk wel- beslist wel zijn veranderd in een 0-10 puntschaal. Deze vraag heeft een pilotstatus; aan de hand van toekomstige resultaten zal worden bepaald of deze vraag standaard in deze lijst wordt opgenomen.



## **2. Het uitvoeren van een meting met de CQI Interviews met Bewoners**

### **Hoe groot moet de steekproef zijn bij een meting met de CQI Interviews met Bewoners?**

Voor de landelijke meting waarbij prestaties van verschillende OE's met elkaar worden vergeleken, zijn 30 bruikbare interviews benodigd per OE. Dit betekent dat er na schoning van de data 30 valide cases over dienen te blijven. Dit kan behaald worden door tijdens de dataverzameling te beoordelen of verzamelde interviews door de schoningsprocedure heen komen en de dataverzameling pas te sluiten als dit voor 30 cases het geval. Het kan ook bij benadering worden behaald door de steekproef te vergroten met de gemiddelde uitval door schoning (ongeveer 10 %; steekproef wordt dus 33). In dit laatste geval hoeft de uitval door schoning niet te worden beoordeeld alvorens de dataverzameling te sluiten.

### **Hoe trek ik een steekproef bij een meting met de CQI Interviews met Bewoners?**

Voor de CQI voor Interviews met Bewoners zijn 30 bruikbare interviews per OE nodig. Voor de steekproeftrekking gelden de algemene regels van steekproeftrekking zoals beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en WIS 04.03. Het meetbureau is samen met de OE verantwoordelijk voor het goed verlopen van de steekproeftrekking. In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) dient de steekproeftrekking zoveel mogelijk plaats te vinden ten kantore van de OE (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 02.03). Bij voorkeur zorgt de OE voor de selectie van cliënten die in aanmerking komen voor de steekproef. Als daar te grote risico's aan vast zitten (zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 02.01), dan selecteert een medewerker van het meetbureau de cliënten. Vervolgens wordt uit de geselecteerde cliënten een steekproef van 33 cliënten voor de selectielijst en een steekproef van 30 cliënten voor de reservelijst getrokken. Onderstaande stappen dienen per OE uit te worden gevoerd. De OE is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de benodigde gegevens in digitale cliëntenlijsten. Voor een goede voorbereiding van de steekproeftrekking is het van belang dat de OE tijdig wordt geïnformeerd welke gegevens wanneer van alle cliënten beschikbaar moeten zijn. Alle stappen van de steekproeftrekking dienen door het meetbureau zorgvuldig gedocumenteerd te worden in de Meetverantwoording.

#### **Stap 1: Beschikbaar stellen van gegevens door de OE**

De OE zorgt dat onderstaande gegevens beschikbaar zijn van alle cliënten die staan ingeschreven bij de instelling (OE).

##### Cliëntenbestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geboortedatum of geboortjaar
- Geslacht
- Startdatum verblijf
- Gegevens die nodig zijn voor toepassen van de inclusie- en exclusiecriteria. (Dit zijn revalidatie of reactivering, kortdurend verblijf, ernstig ziek, terminale zorg en/of zorg op palliatieve zorgunit, ernstige psychiatrische problematiek, dementie, indicatie psychogeriatric, andere zwaarwegende redenen; zie ook de beschrijving van de steekproefcriteria in stap 2)
- OE-code/naam van verpleeg- of verzorgingshuis



## **Stap 2: Het opstellen van het populatiebestand**

Een medewerker van de OE of het meetbureau verwijdert uit het cliëntenbestand de cliënten die voldoen aan de exclusiecriteria van de steekproeftrekking. De medewerker van het meetbureau noteert in de Meetverantwoording hoeveel cliënten om welke reden uitgesloten worden van de steekproef.

De volgende cliënten worden uitgesloten van de steekproef:

- Cliënten die vooraf hebben aangegeven niet mee te willen doen aan onderzoek;
- Cliënten die korter dan één maand in het verpleeg- of verzorgingshuis verblijven (reken vanaf de interviewdatum). Hiervoor kijkt u naar de startdatum verblijf van de cliënt.
- Er is sprake van revalidatie of reactivering;
- Er is sprake van kortdurend verblijf (probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname);
- De cliënt is ernstig ziek (zwaarwegende medische redenen);
- Er is sprake van terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit;
- Er is sprake van ernstige psychiatrische problematiek (getraumatiseerd, ernstige gedragsproblemen);
- Er is sprake van dementie (matig-ernstige of ernstige dementie);
- Er is sprake van een indicatie psychogeriatric (PG)
- Cliënten die in de voorgaande 12 maanden al zijn aangeschreven voor een andere CQI meting.
- Andere zwaarwegende redenen (documenteer hierbij een korte omschrijving).

Na het toepassen van de in- en exclusiecriteria worden gegevens die niet nodig zijn voor de controle van de representativiteit of voor de responsanalyses verwijderd uit het bestand. Dit resulteert in het populatiebestand en dit bestand bestaat uit onderstaande gegevens:

### Populatiebestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geboortedatum of geboortjaar
- Geslacht

**Let op:** Indien er 15 of minder cliënten overblijven in het populatiebestand, kan overwogen worden geen interviews met bewoners te houden, maar voor alle cliënten de vertegenwoordigers aan te schrijven met de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners. Deze optie is alleen aan de orde indien met het aanschrijven van vertegenwoordigers een groter aantal ingevulde lijsten wordt verwacht. Een voorbeeld: Stel dat er na exclusie 13 cliënten overblijven die in aanmerking komen voor een interview, terwijl van 25 cliënten de vertegenwoordigers kunnen worden aangeschreven. Wanneer we uitgaan van een respons van 78% (dit is de respons die werd gehaald tijdens de pilot (Wiegers et al., 2007)), zouden we verwachten dat ongeveer 20 vertegenwoordigers ( $0.78 \times 25$ ) een ingevulde lijst terugsturen. In overleg tussen het meetbureau en de OE kan in deze en vergelijkbare situaties een keuze worden gemaakt voor de CQI Interviews met Bewoners, dan wel de CQI Vertegenwoordigers van Bewoners.



### **Stap 3: Controleren populatiebestand op actualiteit**

De medewerker van de OE/het meetbureau gaat na of het bestand actueel is; hij/zij controleert het bestand op overledenen, non-mailing en verhuizingen.

### **Stap 4: Vastleggen kenmerken cliëntenbestand en populatiebestand**

Het meetbureau noteert in de Meetverantwoording uit hoeveel cliënten het cliëntenbestand bestaat en hoeveel cliënten om welke reden uitgesloten worden van de steekproef. Daarnaast noteert het meetbureau het aantal cliënten in het populatiebestand, de gemiddelde leeftijd (neem hiervoor de datum waarop de steekproef is getrokken) en het aantal mannen en vrouwen in deze groep. De OE geeft hiertoe indien van toepassing de benodigde informatie door aan het meetbureau.

### **Stap 5: Steekproeftrekking**

#### *Steekproeftrekking selectielijst:*

Uit het populatiebestand worden random 33 cliënten voor het selectiebestand geselecteerd. Dit kan op de volgende manier:

1) Gebruik een functie in een administratieprogramma voor het random selecteren van de groep. In Excel werkt deze procedure bijvoorbeeld als volgt: Maak een extra kolom aan in het selectiebestand genaamd 'selectie' en vul de cellen in deze kolom met de functie '=ASELECT'. Er verschijnen nu getallen tussen 0 en 1 in de cellen. Sorteert het bestand van groot naar klein op basis van de kolom 'selectie'. Selecteer de eerste 33 cliënten in het bestand.

2) Zet de cliënten op volgorde van cliëntnummer. Deel het aantal cliënten door 33. De uitkomst van deze berekening (afgerond naar beneden op een heel getal) noemen we X.

Vervolgens selecteert u iedere  $X^e$  cliënt (bijvoorbeeld iedere  $10^e$  bewoner als het bestand 330 bewoners telt, of iedere  $5^e$  bewoner als er 165 bewoners zijn)

#### *Steekproeftrekking reservelijst:*

Uit het overige populatiebestand worden random 30 cliënten voor het de reservelijst geselecteerd. Deze reservelijst wordt gebruikt voor de benadering van 'extra' interviewkandidaten indien sprake is van uitval of afwezigheid van kandidaten op de selectielijst.

Houd de reservelijst voor de interviews achter de hand, totdat de selectielijst is 'uitgeput'. De methodes van steekproeftrekking zoals hierboven beschreven dienen ook te worden gebruikt voor de steekproeftrekking voor de reservelijst.

**Let op (1):** Bij een aantal van de OE's is 33 interviews niet haalbaar, omdat het aantal cliënten dat in aanmerking komt voor een interview minder is dan 33. Er zijn in die gevallen een aantal verschillende situaties mogelijk:

- 1) Het aantal cliënten dat in aanmerking komt voor een interview is kleiner dan 10. In dit geval is een meting met de CQI Interviews met Bewoners niet aan de orde, omdat de privacy van de cliënten niet meer te garanderen is bij zulke kleine aantallen;
- 2) Het aantal cliënten dat in aanmerking komt voor een interview ligt tussen 10 en 15. In dit geval adviseert het Kwaliteitsinstituut geen meting uit te voeren, tenzij de verwachte respons 100% is;
- 3) Het aantal cliënten dat in aanmerking komt voor een interview ligt tussen 15 en 33. In dit geval kan er gewoon een meting plaats vinden.



Bij situatie 2 en 3 dienen bij het uitvoeren van een meting alle cliënten die in aanmerking komen voor het onderzoek te worden benaderd. Opgemerkt dient te worden dat de resultaten minder betrouwbaar zijn wanneer het aantal van 30 bruikbare interviews niet wordt gehaald.

**Let op (2):** Indien er bij het opstellen van de reservelijst minder dan 30 bewoners in het populatiebestand zitten hoeft geen steekproef te worden getrokken. Alle overgebleven bewoners dienen te worden geselecteerd voor de reservelijst.

Deze stap resulteert in het zogenaamde achtergrondbestand. Dit bestand bestaat enkel uit cliënten die in de steekproef voorkomen (zowel de bewoners van de selectielijst als de reservelijst) en bevat de gegevens die nodig zijn voor de controle op representativiteit en voor de responsanalyses.

Achtergrondbestand:

- Uniek cliëntnummer
- Geboortedatum of geboortjaar
- Geslacht
- 

**Stap 6: Controle representativiteit steekproef**

Stap 1 tot en met 5 hebben geleid tot een steekproef van maximaal 33 cliënten op de selectielijst en evt. 30 cliënten op de reservelijst. De controle van de representativiteit van de steekproef wordt uitgevoerd door het meetbureau. Het meetbureau noteert in de Meetverantwoording het aantal cliënten in het achtergrondbestand en hun gemiddelde leeftijd (neem hiervoor de datum waarop de steekproef is getrokken) en het aantal mannen en vrouwen. Met de gegevens van het achtergrondbestand en het populatiebestand (zie stap 4 van de steekproeftrekking) controleert het meetbureau of de steekproef (cliënten in het achtergrondbestand) representatief is voor de populatie (cliënten in populatiebestand)<sup>5</sup>. Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en WIS 02.02 voor de richtlijnen van deze controle. Als de kenmerken van de steekproef significant afwijken van de kenmerken van de populatie, dient de steekproef opnieuw te worden getrokken (met een andere ordening), net zolang tot wel sprake is van een representatieve steekproef.

**Stap 7: Opstellen steekproefbestand**

De OE of het meetbureau in samenwerking met de OE stelt op basis van de cliëntnummers in het achtergrondbestand het steekproefbestand op. Het steekproefbestand bestaat enkel uit cliënten die zijn geselecteerd in de steekproef (de bewoners op de selectielijst en reservelijst) en bevat de communicatiegegevens die nodig zijn voor de dataverzameling.

Steekproefbestand:

- Uniek cliëntnummer cliënt zoals vermeld in achtergrondbestand
- Achternaam
- Tussenvoegsels
- Voorletters

---

<sup>5</sup> De representativiteit van de steekproef wordt gecontroleerd over de gehele steekproef; d.w.z. de selectielijst én de reservelijst samen. In de Meetverantwoording noteert men dus gegevens van de 63 personen (33 selectielijst + 30 reservelijst) uit de steekproef.



- Geslacht
- Locatie
- Adresgegevens locatie
- Gegevens contactpersoon
- OE-code verpleeg- of verzorgingshuis

### **Stap 8: Opleveren steekproefbestand en achtergrondbestand**

Aan het einde van de steekproeftrekking dienen het steekproefbestand en het achtergrondbestand opgeleverd te worden bij het betrokken meetbureau. Verzending van de bestanden gebeurt conform het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04. Het steekproefbestand wordt door de OE/meetbureau opgeleverd aan het meetbureau dat de dataverzameling verzorgt. Het achtergrondbestand wordt door de OE/meetbureau opgeleverd aan het meetbureau dat verantwoordelijk is voor de analyses. De opgemaakte (tussen)bestanden moeten op elk moment beveiligd worden opgeslagen conform het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen) door zowel de OE als het meetbureau.

### **Stap 9: Toekenning enquêtenummers**

De medewerker van het meetbureau kent aan iedere cliënt in de steekproef een uniek code toe, het zogenaamde enquêtenummer. Dit enquêtenummer wordt gebruikt om tijdens de dataverzameling bij te houden welke respondenten mee hebben gewerkt aan een mondeling interview en welke cliënten niet konden deelnemen en waarom deelname niet mogelijk was. Het enquêtenummer dient op elke vragenlijst en brief te staan en moet met de gegevens van de vragenlijst worden ingevoerd, zodat de resultaten uiteindelijk per OE kunnen worden geanalyseerd. Het enquêtenummer dient uit onderstaande aspecten en in deze volgorde te worden samengesteld:

1. Code meetbureau afgegeven door CHIO
2. OE-code verpleeg- of verzorgingshuis
3. Uniek volgnummer cliënt. De volgnummers voor cliënten worden door de meetbureaus toegekend, onder de voorwaarde dat elke respondent per OE een uniek nummer krijgt. NB. dit is dus niet hetzelfde nummer als het unieke cliëntnummer van de cliënt uit de administratie van de OE.

### **Stap 10: Bewaren gegevens steekproef**

Van de steekproef worden de volgende gegevens bewaard: de (reserve)steekproeflijst en het achtergrondbestand. Van het achtergrondbestand dient een back-up gemaakt te worden. Het bestand wordt in een veilige omgeving opgeslagen. Het bestand dient niet voor iedereen toegankelijk te zijn. Zie voor verdere verwerkingen en bewaarinstructies voor het achtergrondbestand het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 02 en BIJ 00.04.

**LET OP: Het uniek cliëntnummer moet uit het achtergrondbestand worden verwijderd!**

Achtergrondbestand met uniek enquêtenummer:



## Werkinstructies voor de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg CQI VV&T (VV-IV)

versie: 4.3  
d.d. : december 2013

- Uniek enquêtenummer
- Geboortedatum of geboortjaar
- Geslacht

Daarnaast wordt er een steekproeflijst opgesteld (als steekproefbestand maar dan met uniek enquêtenummer) die gebruikt wordt voor het benaderen van de cliënten voor mondelinge interviews. Dit bestand dient gescheiden van het achtergrondbestand te worden opgeslagen (bijv. in een andere map) en beveiligd te worden volgens het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen BIJ 00.04 (zie website, bij CQ-index > Handboek Eisen en Werkwijzen CQI metingen). Dit bestand is alleen toegankelijk voor de personen voor wie het noodzakelijk is over deze gegevens te beschikken in het kader van het onderzoek.

**LET OP: Het uniek cliëntnummer moet uit de steekproeflijst worden verwijderd!**

### Steekproeflijst:

- Uniek enquêtenummer
- Achternaam
- Tussenvoegsels
- Voorletters
- Geslacht
- Locatie
- Adresgegevens locatie
- Gegevens contactpersoon
- OE-code verpleeg- of verzorgingshuis

### **Hoe gaat de dataverzameling met de CQI Interviews met Bewoners in zijn werk?**

De CQI Interviews met Bewoners is bedoeld om te worden afgenomen middels een interview. Voor algemene instructies met betrekking tot het doen van interviews verwijzen we naar het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 04.

Let op: Om eventuele interviewereffecten te minimaliseren moet het volgende in acht worden genomen:

- o Een OE dient door tenminste drie interviewers te worden bezocht;
- o Cliënten dienen 'at random' te worden verdeeld over interviewers;
- o Antwoorden buiten de antwoordcategorieën van de vragenlijst mogen in geen geval door interviewers worden vertaald naar de categorieën van de vragenlijst. Indien cliënten zich niet willen of kunnen voegen naar de antwoordcategorieën van de vragenlijst wordt de vraag als 'onbeantwoord' beschouwd. Indien dit meerdere keren voor komt kan dat een reden zijn voor het afbreken van het interview (zie ook: het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 04).

### **Hoe gaat de data-invoer bij de CQI Interviews met Bewoners in zijn werk?**

De data-invoer vindt bij voorkeur plaats door middel van scannen. Zie het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 05 voor de richtlijnen voor het verwerken van de gegevens. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.01 staat beschreven welke stappen uitgevoerd moeten worden om de kwaliteit van de data-invoer te controleren en in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 05.03 staat beschreven hoe databestanden op te leveren.





### **Hoe gaat de opschoning van de gegevens bij de CQI Interviews met Bewoners in zijn werk?**

De stappen die uitgevoerd moeten worden voor het opschonen van het databestand staan beschreven in de aanlever- en validatiespecificaties voor aanlevering aan de TTP. Deze stappen worden centraal gecontroleerd en, waar nodig, gecorrigeerd. Op dit moment is nog niet duidelijk welke partij de TTP-functie gaat vervullen.

### **Hoe zien de analyses bij een meting met de CQI Interviews met Bewoners eruit?**

Het analyseren van gegevens verzameld met de CQI Interviews met Bewoners bestaat uit een aantal stappen. De richtlijnen voor het uitvoeren van de responsanalyses staan beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 06.03, Het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen PRO 07 en WIS 07.01 beschrijven hoe vervolgens per vraag en per indicator (ook wel schaal of kwaliteitsdimensie genoemd) CQI scores berekend kunnen worden. Bij het vergelijken van instellingen moeten de richtlijnen beschreven in het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 07.02 gevolgd worden. Het berekenen van de indicatorscores en het vergelijken van instellingen voor publicatie in het JMV en op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) wordt centraal uitgevoerd.

### **Waar kan ik de gegevens aanleveren?**

Om ervoor te zorgen dat de gegevens op [kiesBeter.nl](http://kiesBeter.nl) en in het JMV verschijnen, dienen de gegevens te worden aangeleverd aan de centrale database. Voor meer informatie verwijzen we naar de validatie- en aanleverspecificaties van de TTP.

### **Hoe zien de rapportages over een meting met de CQI Interviews met Bewoners eruit?**

Het meetbureau kan voor de OE een kwaliteitsrapportage opstellen. In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen WIS 08.01 & WIS 08.02 staan de richtlijnen voor een dergelijke rapportage beschreven. Het is belangrijk om in de rapportage aan te geven dat er verschillen kunnen bestaan tussen de resultaten van het meetbureau en de resultaten van de TTP. Centraal wordt een case-mix correctie uitgevoerd en hierbij worden wellicht andere beslissingen genomen over de opschoningprocedure.