

CQ-Index Hulpmiddelen: meetinstrumentontwikkeling

Kwaliteit van de hulpmiddelenzorg vanuit het perspectief van hulpmiddelgebruikers: de ontwikkeling van een instrument en onderzoek naar de psychometrische eigenschappen

Drs. B.P.J. Dijcks
Prof. Dr. L.P. de Witte
Drs. M.D. Spreeuwenberg

Hoensbroek/Utrecht: Vilans, november 2009

Inhoud

Inhoud	3
1. Inleiding	5
2. Ontwikkeling van het instrument	7
2.1 Ontwikkeling CQ-Index vragenlijst	7
2.2 Pilot CQ-Index vragenlijst	9
2.3 Ontwikkeling belanglijst	10
3. Dataverzameling	13
4. Dataopschoning en respons	17
4.1 Respons en non-respons	17
4.2 Datacontrole en -opschoning	17
4.3 Responspercentages	18
4.4 Responsanalyse	21
5. Resultaten psychometrische analyses	23
5.1 Itemanalyses	23
5.2 Inter-item analyses	25
5.3 Factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse	27
5.4 Power analyse	34
5.5 Toetsen verschillen tussen groepen	35
6. Herziening van de CQ-Index en enkele verdere aanbevelingen	39
Literatuur	49
Bijlagen	51
Bijlage 1: Items die wel en niet in de vragenlijst blijven per hulpmiddel en totaaloverzicht	53
Bijlage 2: Overzicht van frequentie van onterecht invullen vervolgvragen	71
Bijlage 3: Items die overblijven na toepassen van criteria en na oordeel werkgroep	73

1. Inleiding

De laatste jaren worden steeds vaker ervaringen van patiënten met de gezondheidszorg onderzocht. Hiertoe is een aantal vragenlijsten ontwikkeld onder de noemer Consumer Quality Index (CQ-Index).

De afkorting CQ-Index of CQ staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-Index is gebaseerd op een combinatie van twee meetmethoden, te weten CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) en QUOTE (Quality Of care Through the Patients' Eyes). CAHPS (Delnoij, 2006; Hargraves et al., 2003; Hays, 1999) betreft een serie vragenlijsten die is ontwikkeld in de Verenigde Staten om de ervaringen van patiënten/consumenten te meten met hun zorgverzekeraar en de door hun zorgverzekeraar aangeboden gezondheidszorg. Ze zijn voor de Nederlandse situatie aangepast door de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC en het Nivel in samenwerking met Agis. QUOTE (Groenewegen, 2005; Campen, 1998; Nijkamp, 2002; Sixma, 2000) is een serie vragenlijsten ontwikkeld door het Nivel om de kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van patiënten/consumenten te meten.

CQ-Index instrumenten vormen een mix van beide meetmethodes. Van CAHPS is overgenomen:

- de antwoordsystematiek (vragen naar frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan),
- de lay-out van de vragenlijsten (elk item is een aparte vraag),
- de geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyses en rapportage.

Van QUOTE is overgenomen:

- de aandoening- of aanbieder-specifieke verdieping m.b.t. kwaliteitsaspecten,
- de vragen naar het belang dat consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten.

Beide methodieken meten ervaringen van consumenten met de kwaliteit van de aan hen verleende zorg. De methodes kunnen worden gezien als verbetering ten opzichte van vragenlijsten waarin alleen naar de tevredenheid van de patiënt/consument werd gevraagd.

Er bestaan algemene, sectorspecifieke en aandoeningsspecifieke CQ-Index instrumenten. De CQ-Index bestaat uit een set gestandaardiseerde vragenlijsten, protocollen voor gegevensverzameling en rapportage-instrumenten. Deze zijn vastgelegd in het Handboek CQ Meetinstrumenten (Sixma et al., 2008) dat handleidingen bevat voor ontwikkeling en gebruik van CQ-Index vragenlijsten.

Metingen met een CQ-Index verschaffen informatie over de geleverde zorg. Deze informatie gebruiken de zorgverzekeraars in de zorginkoop om het patiëntenperspectief centraal te stellen. Metingen met een CQ-Index kunnen ook door andere organisaties worden ingezet, bijvoorbeeld door zorginstellingen en beroepsorganisaties bij het verbeteren van de kwaliteit van hun zorg, en door beleidsorganisaties bij het monitoren van de patiëntgerichtheid van de zorg. De informatie over de geleverde zorg is dus zowel in het belang van de verzekeraar (input voor de zorginkoop), als in het belang van de zorgaanbieders (input ter verbetering van interne processen). Op termijn is het doel dat de informatie ook (meer) wordt ingezet als keuze informatie voor de verzekerde (www.stichtingmiletus.nl).

Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) coördineert de ontwikkeling van CQ-Index vragenlijsten. Daarnaast houdt deze organisatie toezicht op het meetproces van CQ-Index metingen en zorgt deze voor het beheer van de meetinstrumenten. Het CKZ wordt daarbij geadviseerd door een Wetenschappelijke Advies Raad (WAR).

Om continuïteit in de ontwikkeling en uitvoering van metingen met een CQ-Index te waarborgen, is de Stichting Miletus opgericht door een aantal verzekeraars. De stichting geeft opdracht tot het ontwikkelen en uitvoeren van onderzoeken met CQ-Index vragenlijsten die voor zorgverzekeraars relevant zijn. Voor de ontwikkeling van de vragenlijsten werkt Stichting Miletus samen met het Nivel en met andere onderzoeksorganisaties gericht op specifieke sectoren.

De Stichting Miletus heeft Vilans gevraagd om een CQ-Index Hulpmiddelen te ontwikkelen en te evalueren. Dit traject is begeleid door een werkgroep. Hierin waren de Stichting Miletus, het Centrum Klantervaring Zorg, diverse zorgverzekeraars (Agis, Achmea, VGZ en CZ), de NVVS en de CG-Raad vertegenwoordigd.

Dit rapport beschrijft de ontwikkeling van deze CQ-Index die de ervaringen meet van hulpmiddelgebruikers vanuit het perspectief van de gebruikers. In dit onderzoek gaat het om hulpmiddelen die door de zorgverzekeraar verstrekt/vergoed worden. Deze kunnen worden onderverdeeld in zestien categorieën. Door de bovengenoemde werkgroep is ervoor gekozen om in het ontwikkeltraject gegevens te verzamelen bij zowel gebruikers van verbruikshulpmiddelen als van gebruikshulpmiddelen. In die eerste categorie zijn incontinentiemateriaal en wondverbandmateriaal gekozen, en als gebruikshulpmiddelen zijn geselecteerd: hoortoestel, rollator en trippelstoel.

De verdere opbouw van het rapport is als volgt. Hoofdstuk 2 beschrijft de constructie van de vragenlijst. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de steekproeftrekking. In hoofdstuk 4 komt de respons en de dataopschoning aan bod. Hoofdstuk 5 beschrijft de resultaten van de psychometrische analyses. In hoofdstuk 6 wordt tot slot de strategie beschreven waarmee een selectie van items is gemaakt voor de volgende versie van het instrument. Per hoofdstuk worden steeds de gebruikte methode en de resultaten beschreven.

2. Ontwikkeling van het instrument

2.1 Ontwikkeling CQ-Index vragenlijst

Als leidraad voor het ontwikkelen van het instrument diende het Handboek CQ Meetinstrumenten. Dit handboek biedt aanknopingspunten voor een aantal verplichte vragen die CQ instrumenten dienen te bevatten en voor het format van de vragen in de lijst.

Naast het handboek was een bestaande en beproefde vragenlijst uitgangspunt voor de te ontwikkelen CQ-Index. Deze lijst is ingezet in een meerjarig monitoronderzoek naar de kwaliteit van de hulpmiddelenzorg (Dijcks & de Witte, 2006). Deze lijst is destijds ontwikkeld in samenwerking met gebruikersorganisaties: de CG-Raad en de FORTUNE-groep (een groep vertegenwoordigers uit patiënten- en gehandicaptenorganisaties).

Onderdeel van de vragenlijst zijn twee instrumenten die reeds uitgebreid op methodologische kwaliteit zijn getoetst: D-QUEST (Wessels & de Witte, 2003) en KWAZO (Hidding, 1999; Dijcks et al., 2006). Voor de ontwikkeling hiervan is uitgebreid literatuuronderzoek gedaan. Daarnaast is kwalitatief onderzoek verricht d.m.v. focusgroepen e.d. om na te gaan welke aspecten van belang zijn in het meten van het oordeel van hulpmiddelgebruikers over de kwaliteit van de hulpmiddelenzorg. Bij de totstandkoming van deze instrumenten waren gebruikers intensief betrokken. De items van dit instrument sluiten daardoor goed aan bij het gebruikersperspectief in de hulpmiddelenzorg.

Het instrument D-QUEST is geen hulpmiddelspecifiek instrument, maar een generiek instrument dat bestaat uit twee delen. Eén deel gaat over het hulpmiddel zelf, waarbij de volgende aspecten aan de orde komen: afmetingen (maat, hoogte, lengte, breedte), gewicht, verstelmogelijkheden, veiligheid, duurzaamheid (bestendigheid, slijtvastheid), gebruiksgemak, comfort (prettig in gebruik), effectiviteit (in welke mate doet het hulpmiddel waarvoor het bedoeld is), en de overall tevredenheid over het hulpmiddel. Het tweede deel van D-QUEST gaat over de dienstverlening, waarbij de volgende aspecten aan de orde komen: verstrekingsproces (procedures, tijdsduur), geboden reparaties en onderhoud, professionaliteit van de dienstverlening (kwaliteit van de informatie en vakkundigheid van de dienstverleners), service en dienstverlening na aflevering van uw hulpmiddel (nazorg, blijvende ondersteuning, begeleiding), en de overall tevredenheid over de dienstverlening.

Met het instrument KWAZO wordt eveneens de mening van de hulpmiddelgebruiker nagegaan en wel over de volgende aspecten van de dienstverlening: toegankelijkheid (dienstverleners gemakkelijk bereiken), informatie/duidelijkheid (duidelijkheid informatie over aanvraag en mogelijke oplossingen), coördinatie (samenwerking en communicatie tussen de dienstverleners), deskundigheid dienstverleners, efficiency (aanvraag snel en efficiënt afgehandeld), inspraak (rekening houden met eigen mening en wensen bij keuze van het hulpmiddel), afronding/nazorg (uitleg over gebruik van het hulpmiddel).

Daarnaast stonden in de vragenlijst uit het monitoronderzoek vragen over: de mate waarin het probleem dat de gebruiker had door het verstrekte hulpmiddel is opgelost/verminderd, het gebruik van het hulpmiddel, al dan niet betalen van een eigen bijdrage en de mate waarin men de eigen bijdrage redelijk vindt, duidelijkheid van de regels voor vergoeding, kennis over na hoeveel tijd men recht heeft op een nieuw/vervangend hulpmiddel en redelijkheid van deze termijn, aantal dat wordt vergoed (bij verbruiksmiddelen), en informatie over rechten en mogelijkheden met betrekking tot de verstrekking.

In een CQ-Index dient het volgende aan bod te komen:

- Introductievraag als toets of de respondent de lijst moet invullen: “Heeft u in 2008 ... vergoed gekregen van uw zorgverzekeraar?”

- Vragen over de thema's bereikbaarheid/toegankelijkheid, communicatie/informatie, bejegening, zelfbeschikking/autonomie
Per thema bevat het Handboek CQI Meetinstrumenten een aantal verplichte vragen en een aantal optionele vragen. De verplichte vragen zijn in dit geval allemaal overgenomen en bij de optionele vragen zijn de relevante vragen geselecteerd.
Daarnaast zijn aspecten uit de bovengenoemde bestaande vragenlijst meegenomen waarbij de vraagstelling en antwoordopties zijn aangepast aan de eisen van een CQ-instrument. Tevens zijn enkele items toegevoegd die de werkgroep relevant achtte.
De kern bij deze vragen is dat niet wordt gevraagd naar tevredenheid maar naar ervaringen. Dergelijke vragen worden dan ook geformuleerd in termen van hoe vaak een bepaald kwaliteitsaspect voorkwam (bijvoorbeeld: Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?). De bijbehorende antwoordcategorieën zijn: nooit/soms/meestal/altijd. Als bij ervaringsvragen een frequentieverdeling niet relevant is (een kwaliteitsaspect is wel of niet aanwezig), dan wordt gewerkt met dichotome antwoordcategorieën (ja/nee). Soms (bijvoorbeeld als het gaat om bereikbaarheid en toegankelijkheid) worden ervaringsvragen geformuleerd als "probleemvraag", waarbij de antwoordcategorieën groot probleem/klein probleem/geen probleem worden gebruikt. Hoewel de CQ-Index Hulpmiddelen hoofdzakelijk diende te gaan over de ervaringen met de dienstverlening van de leverancier van het hulpmiddel, zijn in overleg met de werkgroep en de Wetenschappelijke Ontwikkel Groep ook enkele ervaringen met (aspecten van) het hulpmiddel zelf nagegaan.
- Vragen naar algemene waardering
Een CQ-Index bevat normaliter twee vragen waarin respondenten een algemene waardering over behandelaar/zorginstelling kunnen geven. Eén vraag is in de vorm van het geven van een cijfer tussen 0 (heel erg slechte ...) en 10 (uitstekende ...). In de andere vraag wordt gevraagd of men de behandelaar/zorginstelling bij vrienden en familie zou aanbevelen, waarbij een vierpuntschaal wordt gebruikt: beslist niet, waarschijnlijk niet, waarschijnlijk wel, beslist wel. Beide vragen zijn zowel gesteld voor het hulpmiddel als voor de leverancier.
- Vragen naar achtergrondkenmerken van respondenten
Hierbij is ervoor gekozen om alleen de verplichte vragen met bijbehorende antwoordcategorieën op te nemen en geen vragen meer toe te voegen. De verplichte vragen gaan over ervaren gezondheid, leeftijd, geslacht, hoogst voltooide opleiding, geboorteland van respectievelijk respondent zelf, vader en moeder, taal die men thuis meestal spreekt, hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst en waaruit bestond die hulp.
- Open vragen
In de testfase dient een CQ meetinstrument ter validering van de geselecteerde kwaliteitsaspecten aan het einde een open vraag te bevatten die vraagt of men iets mist in de vragenlijst en of men nog tips of opmerkingen heeft om de lijst te verbeteren.
Daarnaast is hier de optionele vraag overgenomen uit het handboek: "Als u één ding zou kunnen veranderen aan de dienstverlening van de leverancier, wat zou dat dan zijn?" Dezelfde vraag is gesteld voor het hulpmiddel.
- Screenervragen
Sommige ervaringsvragen/probleemvragen worden vooraf gegaan door een screenervraag. Dit is het geval als één of meerdere vragen niet voor iedereen van toepassing zijn. Bij de screenervraag staat dan bij één van de antwoorden "ga door met vraag ...". Als het gaat om maar één vraag die wellicht niet van toepassing is, dan kan ook de antwoordoptie "niet van toepassing" worden toegevoegd bij de ervaringsvraag. Dit is soms ook zo toegepast.
- Aanvullende vragen
Deze mogen beperkt worden toegevoegd aan een CQ-instrument. In dit geval zijn enkele vragen toegevoegd die met name over het hulpmiddel gingen:

welk type hulpmiddel was verstrekt, betrof het een eerste verstrekking of herverstrekking, wie schreef het voor, enzovoort.

Hiernaast bevat een CQ-Index ook nog vragen over het belang dat consumenten/patiënten hechten aan kwaliteitsaspecten. In overleg met de werkgroep is echter besloten om de belangvragen niet op te nemen in de CQ-Index, omdat deze erg lang zou worden. Hier is een aparte lijst voor gemaakt (zie paragraaf 2.3).

Bij de lay-out zijn de richtlijnen aangehouden zoals die zijn weergegeven in het Handboek CQI Meetinstrumenten. Hierbij vond tevens overleg plaats met Mailstreet, de organisatie die de verzending van de vragenlijsten verzorgde.

In eerste instantie was het plan om een generieke CQ-Index te ontwikkelen die bij een brede range aan hulpmiddelen ingezet kan worden. Gaandeweg het ontwikkeltraject kwamen onderzoekers en werkgroep gezamenlijk tot de conclusie dat het niet mogelijk was om een generiek instrument te ontwikkelen voor alle vijf de hulpmiddelen. Sommige aspecten van het hulpmiddel en de dienstverlening door de leverancier, waren te verschillend om dezelfde (ervarings)vragen te formuleren. Daarom is de formulering van de vragen steeds specifiek op elk hulpmiddel afgestemd. Verder komt een aantal items niet in alle vragenlijsten voor omdat onderzoekers en werkgroep de betreffende items voor bepaalde hulpmiddelen niet relevant achtten. Een aantal versies van de vijf vragenlijsten is gedetailleerd bekeken en besproken door de onderzoekers van Vilans samen met de werkgroep. Daarnaast zijn de vragenlijsten voorgelegd aan de Wetenschappelijke Ontwikkeling Groep en de Wetenschappelijke Advies Raad vanuit het Centrum Klantervaring Zorg, en werden leveranciers in de gelegenheid gesteld te reageren op de concept-vragenlijst.

2.2 Pilot CQ-Index vragenlijst

De concept vragenlijsten zijn uitgetest door hulpmiddelgebruikers. Hiertoe is één zorgverzekeraar die niet mee deed aan het vervolg van het onderzoek gevraagd om een steekproef van verzekerden te trekken. Voor elk van de vijf hulpmiddelen zijn vijftien verzekerden geselecteerd die het hulpmiddel ontvingen in de eerste helft van 2008.

Naast de CQ-Index ontvingen deze verzekerden nog een aparte vragenlijst waarmee werd nagegaan wat ze vonden van het instrument. Hierin werden vragen gesteld over de volgende onderwerpen:

- Tijd: hoe lang ongeveer bezig geweest met het invullen van de vragenlijst?
- Instructie: is deze duidelijk en zo nee, wat vond men niet (helemaal) duidelijk?
- Duidelijkheid van de vragen: zijn vragen duidelijk geformuleerd en zo nee, welke niet en waarom niet?
- Ontbrekende vragen: moeten vragen toegevoegd worden om na te gaan wat mensen vinden van hun hulpmiddel en zo ja, welke vragen? Dito voor de dienstverlening bij aanvragen/verkrijgen van een hulpmiddel.
- Overbodige vragen: bevat de vragenlijst overbodige vragen die niet nodig zijn voor nagaan van de kwaliteit van hulpmiddel en dienstverlening van leverancier. Zo ja, welke vragen en waarom kunnen ze weg?
- Antwoordmogelijkheden: zijn de antwoordcategorieën die bij de vragen staan goed gekozen? Bij welke vraag/vragen moeten ze aangepast en hoe? Mist men bij bepaalde vragen nog antwoordcategorieën? Bij welke vraag/vragen en welke antwoordcategorieën moeten toegevoegd?
- Overig: staan de vragen in logische volgorde en zo nee, wat veranderen aan de volgorde? Ziet de vragenlijst er overzichtelijk uit en zo nee, wat ziet men graag veranderd? Overige opmerkingen over de vragenlijst.

Aan het eind is nog gevraagd of men eventueel nog telefonisch benaderd mocht worden met enkele aanvullende vragen over wat men van de vragenlijst vond.

Van de vijftien aangeschrevenen per hulpmiddel hebben de volgende aantallen gereageerd: incontinentiemateriaal 12, wondverbandmateriaal 5, hoortoestel 9, rollator 7 en trippelstoel 8.

Naar aanleiding van de antwoorden zijn de vragenlijsten op enkele punten bijgesteld. Behalve dat naar de antwoorden op de boven genoemde vragen is gekeken, zijn de ingevulde vragenlijsten zelf bekeken, aangezien hieruit ook suggesties voor aanpassingen zijn af te leiden. Zo werd bijvoorbeeldesignaleerd dat soms meer dan één antwoord was aangekruist. Naar aanleiding hiervan is in de instructie toegevoegd: “Kruis steeds één antwoord aan per vraag. Bij sommige vragen kunt u meerdere antwoorden aankruisen. Dit staat dan bij de betreffende vragen aangegeven.” Daarnaast was bijvoorbeeld te zien dat niet iedereen alle vragen invulde. Naar aanleiding hiervan is duidelijker neergezet dat alle vragen ingevuld moeten worden. Dit is halverwege de vragenlijst herhaald. Daarnaast bleek dat de doorverwijzingen niet allemaal correct waren uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan zijn de doorverwijsinstructies “ga verder met vraag ...” in de hele lijst vetgedrukt.

De aangepaste vragenlijsten bestonden uiteindelijk uit de volgende aantallen items:

Tabel 2.1: Aantal items per vragenlijst

	Inconti- nentiema teriaal	Wondver- bandma teriaal	Hoor- toestel	Rollator	Trippel- stoel
Introductie	1	1	1	1	1
Algemene gegevens over het hulpmiddel	8	8	10	9	9
Ervaringen met het hulpmiddel (waaronder de 2 vragen m.b.t. algemene waardering en wat zou men willen veranderen)	10	9	17	18	14
Ervaringen met de dienstverlening: - diverse onderwerpen (waaronder de 2 vragen m.b.t. algemene waardering en wat zou men willen veranderen):	24	21	31	27	27
- communicatie/informatie	9	9	10	10	10
- omgang	5	5	5	5	5
Achtergrondkenmerken	10	10	10	10	10
Verbetering vragenlijst	1	1	1	1	1
Totaal	68	64	85	81	77

2.3 Ontwikkeling belangrijkst

Net als bij de CQ Meetinstrumenten zijn vijf verschillende belangvragenlijsten ontwikkeld. Dit is gedaan door elk item uit de CQ-Index te “vertalen” in een belangvraag. Hiermee wordt nagegaan hoe belangrijk men het betreffende kwaliteitsaspect vindt. Elke vraag is geformuleerd in de vorm van “Vindt u het belangrijk dat...”, bijvoorbeeld: “Vindt u het belangrijk dat de proefperiode lang genoeg is?”. Bij elke vraag zijn de volgende vier antwoordcategorieën gehanteerd: niet belangrijk/eigenlijk wel belangrijk/belangrijk/heel erg belangrijk. Het aantal belangitems was in de vijf vragenlijsten als volgt: incontinentiemateriaal 40, wondverbandmateriaal 36, hoortoestel 53, rollator 51 en trippelstoel 48.

Daarnaast bevatten de belangvragenlijsten nog enkele vragen uit de CQ-lijst: de introductievraag (“Heeft u in 2008 ... vergoed gekregen van uw zorgverzekeraar?”), enkele algemene vragen over het hulpmiddel, de achtergrondkenmerken en de vraag of men nog opmerkingen of tips heeft m.b.t.

de vragenlijst. Tenslotte zijn, om de vragenlijst wat interessanter te maken voor de respondenten, enkele vragen toegevoegd waarmee respondenten hun mening over het hulpmiddel en de dienstverlening konden geven. Dit betreffen enkele vragen uit de CQ-lijsten: vragen m.b.t. de algemene waardering en de vragen m.b.t. wat men zou willen veranderen aan hulpmiddel en dienstverlening van de leverancier.

3. Dataverzameling

De concept vragenlijsten zijn vervolgens afgenomen bij een grotere groep hulpmiddelgebruikers die geworven zijn via drie zorgverzekeraars. Deze verzekeraars is gevraagd een aselechte steekproef te trekken uit hun bestand van verzekerden volgens een daartoe opgestelde procedure. Samen met de werkgroep is bepaald hoeveel verzekerden benaderd zouden worden en van welke leveranciers. De gekozen aantallen en leveranciers werden onder andere ingegeven door het aantal verzekerden dat volgens de verzekeraars beschikbaar was in hun bestanden.

Bij de steekproeftrekking zijn de volgende inclusie- en exclusiecriteria gehanteerd:

- Hulpmiddel ontvangen conform door de werkgroep geselecteerde GPH-codes:
 - incontinentie[absorptie]materiaal: code 09.30.04.00.00.00,
 - wondverbandmateriaal: code 09.21.12.00.00.00,
 - hoortoestel: code 22.06.12.00.00.00 en 22.06.15.00.00.00,
 - rollator: code 12.06.06.00.00.00,
 - trippelstoel: code 12.22.15.00.00.00; Achmea kent deze code niet en selecteert op code 12.06.09.00.00.00 (betreft loopstoel GPH code).
- Hulpmiddel is verstrekt in eerste, tweede of derde kwartaal van 2008.
- Leeftijd 18 jaar of ouder.
- Ten tijde van steekproeftrekking nog steeds verzekerd bij de zorgverzekeraar die het hulpmiddel vergoedde.
- Niet de afgelopen twaalf maanden al aangeschreven zijn voor een andere CQ-Index.

Voor de belanglijst zijn door dezelfde drie verzekeraars respondenten geselecteerd. Hierbij hadden verzekeraars vrije keuze in de leveranciers, aangezien het voor sommige hulpmiddelen lastig zou zijn om dezelfde leveranciers aan te houden als bij de selectie voor de CQ-Index.

De zorgverzekeraars leverden hun bestanden aan bij de organisatie Mailstreet die de verzending van de vragenlijsten verzorgde. Per hulpmiddel werden twee bestanden aangeleverd: een bestand met een uniek identificatienummer en de volgende gegevens: verzekerdennummer, verzekeraar, achternaam, tussenvoegsels, voorletters, geslacht, straat, huisnummer, huisnummer toevoeging, postcode, plaats, buitenland, hulpmiddelencategorie. Daarnaast werd, ten behoeve van een non-respons analyse, een bestand aangeleverd met de volgende gegevens: verzekerdennummer, geslacht, geboortjaar, GPH code, Naam hulpmiddel, AGB code van leverancier en naam van de leverancier.

Door de onderzoekers heeft op het kantoor van Mailstreet een controle plaatsgevonden van de aangeleverde bestanden waarin is nagegaan of in beide bestanden de gegevens waren aangeleverd zoals was gevraagd, of de aantallen en verdeling over de leveranciers overeen kwamen met wat gevraagd was, of er geen minderjarige verzekerden in de bestanden zaten, en of verzekerden niet dubbel in de bestanden zaten.

Aan verzekeraars die de steekproef niet conform het gemaakte plan hadden getrokken, is een terugkoppeling gegeven en gevraagd om de ontbrekende gegevens aan te leveren. In sommige gevallen waren er minder dan het gevraagde aantal verzekerden in de bestanden van de zorgverzekeraars voorhanden, waardoor de gevraagde aantallen niet gehaald werden. In tabel 3.1 en tabel 3.2 is per verzekeraar te zien wat het geplande en gerealiseerde aantal verzekerden was in de steekproef. Dit is uitgesplitst naar hulpmiddel en leverancier.

Tabel 3.1: Gepland (Gep.) en gerealiseerd (Ger.) aantal verzekerden in steekproef voor CQ-Index

	AGIS			VGZ			ACHMEA		Totaal	
	Gep.	Ger.		Gep.	Ger.		Gep.	Ger.	Gep.	Ger.
Incontinentiemateriaal									690	688
<i>Apotheek</i>			<i>Apotheek:</i>			<i>Apotheek:</i>			450	448
Kringapotheek	75	75	Kringapotheek	75	74	Kringapotheek	75	75		
Mediq apotheek	75	75	Mediq apotheek	75	75	Mediq apotheek	75	74		
<i>Med. spec.zaak</i>			<i>Med. spec.zaak</i>			<i>Med. spec.zaak</i>			240	240
Bosman	40	40	Bosman	40	40	Bosman	40	41		
Combicare	40	40	Combicare	40	39	Combicare	40	40		
Wondverbandmateriaal									690	650
<i>Apotheek:</i>			<i>Apotheek:</i>			<i>Apotheek:</i>			450	413
Kringapotheek	75	75	Kringapotheek	75	74	Kringapotheek	75	40		
Mediq apotheek	75	75	Mediq apotheek	75	74	Mediq apotheek	75	75		
<i>Med. spec.zaak</i>			<i>Med. spec.zaak</i>			<i>Med. spec.zaak</i>			240	237
Medireva	40	40	Medireva	40	38	Medireva	40	0		
Combicare	40	40	Combicare	40	34	Combicare	40	85		
Hoortoestel									675	663
Beter horen	75	75	Beter horen	75	72	Beter horen	75	75	225	222
Hans Anders	75	75	Hans Anders	75	66	Hans Anders	75	75	225	216
Vrijgevestigde	75	75	Vrijgevestigde	75	74	Vrijgevestigde	75	76	225	225
Rollator									700	655
Werken v Geh	100	100	Bosman	100	96	Beenhakker	100	16		
Hartingbank	100	100				Hartingbank	100	0		
Verian	100	100				Vegro	100	243		
Trippelstoel									690	372
Beenhakker	115	27	Harting Bank	115	0	Beenhakker	115	1		
Hartingbank	115	115	Schipper Comp	115	0	Vegro	115	3		
Vitalis Ned		37	Wonen			Rest (9 verschil-		143		
WVG Stichting		46				lende)				
Totaal	1215	1210		1015	756		1215	1062	3445	3028

Tabel 3.2: Gepland (Gep.) en gerealiseerd (Ger.) aantal verzekerden in steekproef voor belanglijst

	AGIS		VGZ		ACHMEA		Totaal	
	Gep.	Ger.	Gep.	Ger.	Gep.	Ger.	Gep.	Ger.
Incontinentiemateriaal	20	20	40	39	20	33	80	92
Wondverbandmateriaal	20	20	40	40	20	22	80	82
Hoortoestel	20	20	40	40	20	69	80	129
Rollator	20	20	40	40	20	21	80	81
Trippelstoel	20	19	40	0	20	0	80	19
Totaal	100	99	200	159	100	145	400	403

Tabel 3.1 en 3.2 laten zien dat met name bij de selectie van verzekerden die een rollator en trippelstoel verstrekt kregen, de steekproef afwijkt van de planning. Bij de trippelstoel zijn voor de CQ-Index 372 verzekerden geselecteerd terwijl een steekproef van 690 gepland was. De steekproef voor de belangvragenlijst bevat bij twee verzekeraars geen verzekerden die een trippelstoel verstrekt kregen.

Bij de verzending van de CQ-Index vragenlijsten wordt gewerkt volgens de Dillmann methode (Dillman, 2000). Dit is een beproefde methode om door middel van het sturen van verschillende herinneringen de respons te verhogen. De geselecteerde verzekerden worden op vier momenten benaderd:

- Week 1: Versturen van de schriftelijke vragenlijst samen met een begeleidende brief en antwoordenvolp naar alle verzekerden. De begeleidende brief werd gedrukt op briefpapier van de zorgverzekeraar.
- Week 2: Versturen van een reminder in de vorm van een kaartje naar alle verzekerden.
- Week 5: Nogmaals versturen van de vragenlijst met begeleidende brief en antwoordenvolp naar degenen die nog niet hadden gereageerd (dit was na te gaan aan de hand van het identificatienummer op de vragenlijst).
- Week 7: Versturen van een laatste brief ter herinnering naar degenen die nog niet hadden gereageerd.

Er werden geen vragenlijsten of reminders verstuurd naar verzekerden die op de zogenaamde “rip-lijst” waren genoteerd door Mailstreet. Dit betrof een lijst van verzekerden, hun zorgverzekeraar of familie die gedurende de dataverzameling aangaven dat de verzekerde geen post meer wilde/kon ontvangen over het onderzoek. Dit was bijvoorbeeld als gevolg van overlijden of omdat de persoon niet in staat was de vragenlijst in te vullen.

4. Dataopschoning en respons

4.1 Respons en non-respons

De ingevulde vragenlijsten stuurden de respondenten ook weer terug naar Mailstreet. Hier werden ze ingescand. De gegevens werden in de vorm van Excel-bestanden aangeleverd aan de onderzoekers die deze in SPSS-bestanden omzetten. In totaal leverde Mailstreet twintig Excel-bestanden aan: per hulpmiddel een respons bestand en een non-respons bestand voor de data die verzameld zijn met de CQ-lijsten, en een respons bestand en non-respons bestand voor de belanglijsten.

In het respons-bestand staan de aangeschrevenen die de vragenlijst (geheel of gedeeltelijk) invulden en terug stuurden. Dit bestand bevat tevens de respondenten die de lijst, al dan niet met vermelding van reden, leeg terug stuurden. Indien alleen telefonisch was doorgegeven dat een verzekerde niet kon of wilde deelnemen maar de betreffende lijst werd niet terug gestuurd, dan nam Mailstreet deze verzekerde niet op in het responsbestand maar in het non-respons bestand.

Tabel 4.1 bevat het aantal cases in de respons bestanden en de non-respons bestanden.

Tabel 4.1: Aantallen in respons bestanden en in non-respons bestanden

	Incontinentie-materiaal	Wondverband-materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
<i>CQ-Index</i>					
Totaal verstuurd	688	650	663	655	372
Responsbestand	450	390	519	502	291
Non-respons bestand	238	260	144	153	81
<i>Belanglijst</i>					
Totaal verstuurd	92	82	129	81	19
Responsbestand	70	34	93	53	17
Non-respons bestand	22	48	36	28	2

4.2 Datacontrole en -opschoning

De opschoning van de data heeft plaatsgevonden conform de procedures uit het Handboek CQ Meetinstrumenten. Eerst heeft een controle van de databestanden plaatsgevonden. Hiertoe zijn voor elk van de hulpmiddelen vijfenzeventig ingevulde CQ-lijsten willekeurig geselecteerd en vergeleken met de gegevens in het Excelbestand. Omdat de bestanden van de belanglijsten allemaal minder dan vijfenzeventig lijsten bevatten, zijn de belanglijsten allemaal gecontroleerd. Ook is nagegaan of er geen “onmogelijke” waardes voorkwamen. Daarnaast is gecontroleerd of er geen dubbele vragenlijsten in de bestanden zaten, wat niet het geval was.

De tweede stap was het verwijderen van gegevens van respondenten die ten onrechte waren aangeschreven wegens overlijden, van de vragenlijsten die onbestelbaar retour kwamen, en van respondenten die aangaven niet tot de doelgroep van het onderzoek te horen. Dit laatste is bepaald aan de hand van het antwoord op de eerste vraag in de lijst die ging over of men in de geselecteerde tijdsperiode het genoemde hulpmiddel al dan niet ontvangen heeft. Na overleg met CKZ/Nivel is een strategie bepaald voor hoe te handelen als deze vraag niet was ingevuld.

De derde stap is het verwijderen van gegevens van mensen die wel behoren tot de doelgroep, maar die de vragenlijst onvoldoende hebben ingevuld. Het criterium voor te veel ontbrekende waarden is dat van de sleutelvragen minimaal 50% ingevuld moet zijn. Sleutelvragen zijn vragen die voor alle respondenten van toepassing zijn, inclusief een aantal demografische vragen. Ook werden de vragenlijsten verwijderd die door iemand anders dan de aangeschreven verzekerde waren ingevuld.

In paragraaf 4.3 wordt het resultaat van bovenstaande stappen beschreven.

Tevens is nagegaan of de respondenten de instructies bij de screenervragen goed hebben opgevolgd en of ze daadwerkelijk de vragen hebben overgeslagen die voor hen niet van toepassing waren volgens het antwoord op de screenervraag. Voor de (factor)analyses zijn voor de vervolgvragen nieuwe variabelen aangemaakt, waarin een gegeven antwoord op een vraag die eigenlijk niet van toepassing was, is vervangen door een missing. Indien de screenervraag niet was ingevuld, is een gegeven antwoord (in de nieuwe variabele) ook vervangen door een missing. De “oude” variabelen zijn bewaard om na te kunnen gaan hoe vaak een item onterecht is ingevuld. Dit laatste komt in paragraaf 5.1 verder aan de orde.

4.3 Responspercentages

In tabel 4.2 is aangegeven hoe groot de responspercentages zijn zoals die volgens het Handboek CQI Meetinstrumenten berekend moeten worden. De netto respons geeft aan hoeveel vragenlijsten uiteindelijk geschikt waren om mee te doen in de analyse.

Tabel 4.2 laat zien dat voor de vragenlijsten voor incontinentiemateriaal, wondverbandmateriaal, hoortoestel, rollator en trippelstoel respectievelijk 688, 650, 663, 655 en 372 verzekerden zijn benaderd. Na verwijderen van de respondenten die volgens het handboek verwijderd moeten worden, bleven de data over van respectievelijk 284, 172, 362, 294 en 202 respondenten voor de vijf hulpmiddelen.

Tabel 4.2: Aantal verstuurde en ontvangen CQ-vragenlijsten en responspercentages

	Incontinentie materiaal	Wondver- band materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
Totaal benaderd (=het totaal aantal benaderde mensen)	688	650	663	655	372
Netto benaderd (=het totaal aantal benaderde mensen minus - gevallen waar de verzekerde overleden is - gevallen waar de verzekerde niet tot de onderzoekspopulatie hoort - vragenlijsten die onbestelbaar retour komen - gevallen die op de rip-lijst stonden)#	654	541	592	598	338
	1	1	3	1	0
	33	108	68	56	34
	0	0	0	0	0
Bruto respons (=het aantal ingevulde vragenlijsten, oftewel “netto-benaderd” minus - de lijsten die niet retour zijn gekomen - de lijsten die blanco retour zijn gekomen)	344	206	408	374	230
	238	260	144	153	81
	72	75	40	71	27
Netto respons (=het aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten, oftewel “bruto respons” minus het aantal vragenlijsten die in de schoningsacties als onbruikbaar zijn bepaald) - de lijsten die niet door de respondent zijn ingevuld (of waarbij dit onduidelijk is) - de lijsten waarin onvolgende vragen zijn ingevuld	284	172	362	294	202
	57	31	45	79	28
	3	3	1	1	0
Netto benaderd percentage (=100 x [netto benaderd / totaal benaderd])	95,06	83,23	89,29	91,30	90,86
Bruto respons percentage (=100 x [bruto respons / netto benaderd])	52,60	38,08	68,92	62,54	68,05
Netto responspercentage (=100 x [netto respons / netto benaderd])	43,43	31,79	61,15	49,16	59,76

de precieze aantallen zijn niet bekend bij Vilans, maar waren er volgens Mailstreet niet veel (zitten nu bij “lijsten die niet retour zijn gekomen” of “lijsten die blanco retour zijn gekomen”)

De responspercentages voor de belangvragenlijst zijn in tabel 4.3 weergegeven.

Tabel 4.3: Aantal verstuurde en ontvangen belangvragenlijsten en responspercentages

	Incontinentie Materiaal	Wondver- band materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
Totaal benaderd (=het totaal aantal benaderde mensen)	92	82	129	81	19
Netto benaderd (=het totaal aantal benaderde mensen minus - gevallen waar de verzekerde overleden is - gevallen waar de verzekerde niet tot de onderzoekspopulatie hoort - vragenlijsten die onbestelbaar retour komen - gevallen die op de rip-lijst stonden)#	88	65	112	73	18
	0	0	0	0	0
	4	17	17	8	1
	0	0	0	0	0
Bruto respons (=het aantal ingevulde vragenlijsten, oftewel “netto-benaderd” minus - de lijsten die niet retour zijn gekomen - de lijsten die blanco retour zijn gekomen)	50	16	68	33	15
	22	48	36	28	2
	16	1	8	12	1
Netto respons (=het aantal bruikbare en ingevulde vragenlijsten, oftewel “bruto respons” minus het aantal vragenlijsten die in de schoningsacties als onbruikbaar zijn bepaald) - de lijsten die niet door de respondent zijn ingevuld (of waarbij dit onduidelijk is) - de lijsten waarin onvolgende vragen zijn ingevuld	42	16	64	24	13
	6	0	2	9	2
	2	0	2	0	0
Netto benaderd percentage (=100 x [netto benaderd / totaal benaderd])	95,65	79,27	86,82	90,12	94,74
Bruto respons percentage (=100 x [bruto respons / netto benaderd])	56,82	24,62	60,71	45,21	83,33
Netto responspercentage (=100 x [netto respons / netto benaderd])	47,73	24,62	57,14	32,88	72,22

de precieze aantallen zijn niet bekend bij Vilans, maar waren er volgens Mailstreet niet veel (zitten nu bij “lijsten die niet retour zijn gekomen” of “lijsten die blanco retour zijn gekomen”)

4.4 Responsanalyse

Vergelijken van netto respons en steekproef

Het centrale doel van de responsanalyse is toetsen in hoeverre de netto respons representatief is voor de populatie waarover het onderzoek beoogt iets te zeggen. De representativiteit wordt getoetst door de netto respons te vergelijken met netto benaderd, uitgesplitst naar leeftijd en naar geslacht. Er is sprake van een representatieve respons als het netto responspercentage per leeftijdscategorie of geslacht ongeveer gelijk is aan het netto benaderd percentage. Dit kan getoetst worden door de responsgegevens in een kruistabel te analyseren met behulp van een chi-kwadraat toets (geslacht/leeftijd) of t-toets (leeftijd). Hiertoe dient binnen de groep “netto benaderd”, de netto respons groep vergeleken te worden met de overige aangeschrevenen uit de “netto benaderd” groep. Deze vergelijking wordt gemaakt voor leeftijd en voor geslacht. De gegevens zijn weergegeven in tabel 4.4.

Tabel 4.4: Vergelijking leeftijd en geslacht tussen netto respons groep en overige aangeschrevenen binnen de groep “netto-benaderd”

	Incontinentie-materiaal		Wondverband-materiaal		Hoortoestel		Rollator		Trippelstoel	
	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*
Leeftijd										
< 45 jaar	6 (2.1%)	20 (5.4%)	13 (7.6%)	87 (23.6%)	9 (2.5%)	6 (2.6%)	2 (0.7%)	7 (2.3%)	29 (14.4%)	28 (20.6%)
45-54 jaar	30 (10.6%)	26 (7.0%)	33 (19.2%)	52 (14.1%)	14 (3.9%)	21 (9.1%)	4 (1.4%)	10 (3.3%)	39 (19.3%)	23 (16.9%)
55-64 jaar	56 (19.7%)	47 (12.7%)	37 (21.5%)	59 (16.0%)	36 (9.9%)	25 (10.9%)	24 (8.2%)	19 (6.3%)	40 (19.8%)	18 (13.2%)
65-74 jaar	61 (21.5%)	58 (15.7%)	44 (25.6%)	68 (18.4%)	108 (29.8%)	41 (17.8%)	59 (20.1%)	40 (13.2%)	34 (16.8%)	24 (17.6%)
75-84 jaar	87 (30.6%)	113 (30.5%)	34 (19.8%)	62 (16.8%)	151 (41.7%)	76 (33.0%)	141 (48.0%)	135 (44.4%)	48 (23.8%)	26 (19.1%)
≥ 85 jaar	44 (15.5%)	106 (28.6%)	11 (6.4%)	41 (11.1%)	44 (12.2%)	61 (26.5%)	64 (21.8%)	93 (30.6%)	12 (5.9%)	17 (12.5%)
Totaal	284	370	172	369	362	230	294	304	202	136
p-waarde chi-kwadr.	0.000		0.000		0.000		0.011		0.106	
Gemiddeld	71.1	73.9	63.5	60.1	73.5	74.3	77.2	77.7	62.5	62.5
p-waarde t-toets	0.013		0.025		0.468		0.540		0.971	
Geslacht										
Man	41 (14.4%)	57 (15.4%)	69 (40.1%)	147 (39.8%)	197 (54.4%)	100 (43.5%)	72 (24.5%)	81 (26.6%)	62 (30.7%)	36 (26.5%)
Vrouw	243 (85.6%)	313 (84.6%)	103 (59.9%)	222 (60.2%)	165 (45.6%)	130 (56.5%)	222 (75.5%)	223 (73.4%)	140 (69.3%)	100 (73.5%)
Totaal	284	370	172	369	362	230	294	304	202	136
p-waarde chi-kwadr.	0.731		0.951		0.009		0.546		0.401	

* betreft “netto benaderde verzekerden” minus de respondenten in de netto respons groep

Wat betreft geslacht is te zien dat de chi-kwadraat toets significant is ($p < 0.05$) voor de verzekerden aan wie een hoortoestel is verstrekt. Voor wat betreft leeftijd (onderverdeeld in zes categorieën) is de chi-kwadraat toets significant voor incontinentiemateriaal, wondverbandmateriaal, hoortoestel en rollator. De

t-toets die de gemiddelde leeftijd vergelijkt voor de twee groepen, toont een significant verschil bij incontinentiemateriaal en bij wondverbandmateriaal.

Vergelijking netto respons en non-respondenten

Naast de responsanalyse voor representativiteit, wordt ook een responsanalyse gedaan om inzicht te krijgen in selectiebias. In dit geval wordt de netto-respons vergeleken met de mensen die wel waren aangeschreven, maar niet tot de netto-respons behoren. Ook hier wordt de chi-kwadraat toets gebruikt voor de categorische variabelen en de t-toets daarnaast voor de continue variabele leeftijd. Tabel 4.5 geeft de resultaten van deze responsanalyse.

Tabel 4.5: Vergelijking leeftijd en geslacht tussen netto respons groep en overige aangeschrevenen

	Incontinentie-materiaal		Wondverband-materiaal		Hoortoestel		Rollator		Trippelstoel	
	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*	netto respons groep	rest*
Leeftijd										
< 45 jaar	6 (2.1%)	23 (5.7%)	13 (7.6%)	101 (21.1%)	9 (2.5%)	6 (2.0%)	2 (0.7%)	8 (2.2%)	29 (14.4%)	30 (17.6%)
45-54 jaar	30 (10.6%)	28 (6.9%)	33 (19.2%)	69 (14.4%)	14 (3.9%)	22 (7.3%)	4 (1.4%)	12 (3.3%)	39 (19.3%)	27 (15.9%)
55-64 jaar	56 (19.7%)	49 (12.1%)	37 (21.5%)	83 (17.4%)	36 (9.9%)	39 (13.0%)	24 (8.2%)	21 (5.8%)	40 (19.8%)	26 (15.3%)
65-74 jaar	61 (21.5%)	62 (15.3%)	44 (25.6%)	86 (18.0%)	108 (29.8%)	60 (19.9%)	59 (20.1%)	45 (12.5%)	34 (16.8%)	35 (20.6%)
75-84 jaar	87 (30.6%)	123 (30.4%)	34 (19.8%)	87 (18.2%)	151 (41.7%)	97 (32.2%)	141 (48.0%)	157 (43.5%)	48 (23.8%)	32 (18.8%)
≥ 85 jaar	44 (15.5%)	119 (29.5%)	11 (6.4%)	52 (10.9%)	44 (12.2%)	77 (25.6%)	64 (21.8%)	118 (32.7%)	12 (5.9%)	20 (11.8%)
Totaal	284	404	172	478	362	301	294	361	202	170
p-waarde chi-kwadr.	0.000		0.000		0.000		0.001		0.174	
Gemiddeld	71.1	74.0	63.5	61.0	73.5	74.4	77.2	78.1	62.5	63.3
p-waarde t-toets	0.009		0.079		0.366		0.263		0.657	
Geslacht										
Man	41 (14.4%)	62 (15.3%)	69 (40.1%)	186 (38.9%)	197 (54.4%)	138 (45.8%)	72 (24.5%)	90 (24.9%)	62 (30.7%)	46 (27.1%)
Vrouw	243 (85.6%)	342 (84.7%)	103 (59.9%)	292 (61.1%)	165 (45.6%)	163 (54.2%)	222 (75.5%)	271 (75.1%)	140 (69.3%)	124 (72.9%)
Totaal	284	404	172	478	362	301	294	361	202	170
p-waarde chi-kwadr.	0.742		0.782		0.028		0.896		0.442	

* betreft het totaal aantal benaderde verzekerden minus de respondenten in de netto respons groep

Ook hier is voor geslacht de chi-kwadraat toets significant ($p < 0.05$) voor degenen die een hoortoestel kregen verstrekt. Voor wat betreft leeftijd is de chi-kwadraat toets ook hier significant voor alle hulpmiddelen behalve de trippelstoel. De t-toets die de gemiddelde leeftijd vergelijkt voor de netto-respons groep met de rest van de aangeschreven verzekerden, toont een significant verschil bij incontinentiemateriaal. Hoewel een aantal verschillen significant is, zijn deze in absolute zin niet groot. De verwachting is dan ook dat er geen problemen zijn te verwachten met de representativiteit.

5. Resultaten psychometrische analyses

5.1 Itemanalyses

Hieronder volgt allereerst een aantal resultaten op itemniveau die volgens het Handboek CQI Meetinstrumenten uitgevoerd moeten worden. De volgende aspecten zijn bekeken: scheefheid per item, non-respons per item, en score op de belangvragen.

Scheefheid per item

De scheefheid van verdeling van antwoorden op een item laat zien in hoeverre een item groepen kan onderscheiden. De scheefheid van de frequentieverdeling moet bekeken worden voor alle ervaringsvragen, probleemvragen, vragen naar algemene waardering en screenervragen. Gekeken wordt naar de valide frequentieverdeling per item, wat betekent dat ontbrekende waarden buiten beschouwing blijven. Als op een item 90% of meer van de antwoorden in de meest positieve of meest negatieve categorie valt, dan wordt gesproken van een scheve verdeling. De ervaringen zijn dan zo weinig verschillend dat deze niet meer discrimineren tussen verschillende groepen respondenten. Items met een extreem scheve verdeling komen in aanmerking om uit het instrument te worden verwijderd.

Non-respons per items

De non-respons oftewel het aantal ontbrekende waarden laat zien in hoeverre respondenten het item begrijpen en hoe relevant het item is. Een groot aantal ontbrekende waarden op een item kan betekenen dat de vraag niet goed begrepen wordt door respondenten of dat weinig mensen ervaring hebben met betreffend kwaliteitsaspect. Volgens het Handboek CQI Meetinstrumenten is de definitie van een ontbrekende waarde een item dat onterecht niet is ingevuld. Hierbij wordt dus rekening gehouden met het antwoord op eventuele screenervragen waarmee duidelijk wordt of de daarop volgende ervaringsvragen voor de respondent van toepassing zijn. Bij vragen die volgen op een screenervraag dient apart te worden gecontroleerd hoe vaak de respondenten de vervolgvragen onterecht niet hebben ingevuld (=non-respons) en hoe vaak de respondenten de vervolgvragen onterecht wel hebben ingevuld. De richtlijn is dat het percentage ontbrekende waarden op een item niet hoger mag zijn dan 5%. Items met meer dan 5% ontbrekende waarden komen in aanmerking voor verwijderen uit het CQ-meetinstrument of kunnen mogelijk duidelijker geformuleerd worden.

Belangvragen

De item analyses op de belangvragen zijn erop gericht de meest relevante kwaliteitsaspecten (vanuit het perspectief van de zorggebruikers) in de herziene versie van het instrument op te nemen. De belangscores laten zien aan welke kwaliteitsaspecten respondenten veel belang hechten en welke kwaliteitsaspecten minder belangrijk worden gevonden. Naarmate het belang dat aan een kwaliteitsaspect wordt toegekend groter is, is de noodzaak om het betreffend aspect in de definitieve versie van het instrument te handhaven groter.

In bijlage 1 wordt per hulpmiddel een overzicht gegeven van:

- de non-respons. Deze is steeds berekend over de groep waarvoor het item van toepassing was. Dit aantal personen (N) is ook steeds genoemd.
- de scheefheid van de items. Hierbij wordt het hoogste percentage dat in één van beide extreme antwoordcategorieën voorkomt in de responsgroep genoemd.

- de gemiddelde score op betreffend item op de belangelijst. Het betreft een gemiddelde op een schaal van 1 (helemaal niet belangrijk) tot 4 (heel erg belangrijk).

In het overzicht in de bijlage zijn de achtergrondkenmerken die achterin de vragenlijst waren opgenomen niet weergegeven. Wel zijn ter informatie de algemene gegevens die steeds aan het begin van elke vragenlijst stonden opgenomen.

Tabel 5.1 geeft een schematische weergave van de bevindingen.

Tabel 5.1: Overzicht van aantal vragen dat in aanmerking komt voor verwijderen uit de vragenlijst

	Incontinentie-materiaal	Wondverband-materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
Ervaringsvragen					
Aantal in vragenlijst	35	32	46	45	42
Non-respons > 5%	20	16	13	29	12
Extreem scheve verdeling	7	6	8	14	5
Non-respons >5% en/of scheef waarvan gemiddelde belangscore ≥ 3.00	26	18	20	37	15
< 3.00	14	13	17	31	15
	12	5	3	6	0
Probleemvragen					
Aantal in vragenlijst	0	0	1	1	0
Non-respons > 5%	0	0	1	1	0
Extreem scheve verdeling	0	0	0	0	0
Non-respons >5% en/of scheef	0	0	1	1	0
Algemene waardering					
Aantal in vragenlijst	4	4	4	4	4
Non-respons > 5%	0	2	0	1	0
Extreem scheve verdeling	0	0	0	0	0
Non-respons >5% en/of scheef	0	2	0	1	0
Screenervragen					
Aantal in vragenlijst	6	5	8	7	7
Non-respons > 5%	6	4	2	6	3
Extreem scheve verdeling	2	1	2	3	2
Non-respons >5% en/of scheef waarvan gemiddelde belangscore* ≥ 3.00	6	4	4	7	4
< 3.00	1	0	2	2	3
	2	2	1	1	0
Totaal bovenstaand					
Aantal in vragenlijst	45	41	59	57	53
Non-respons > 5%	26	22	16	37	15
Extreem scheve verdeling	9	7	10	17	7
Non-respons >5% en/of scheef	32	24	25	46	19

* niet voor alle screenervragen is een bijpassende vraag in de belangvragenlijst opgenomen

Voor de vragenlijsten m.b.t. incontinentiemateriaal, wondverbandmateriaal en rollator geldt dat meer dan de helft van de vragen een non-respons percentage heeft > 5% en/of een extreem scheve verdeling van de gegeven antwoorden heeft. Bij de vragen waarbij de antwoordoptie “weet niet” is toegevoegd is de non-respons in het algemeen hoger, aangezien dit antwoord als ontbrekende waarde is beschouwd omdat het geen “inhoudelijk” antwoord is. Ook valt op dat bij de vragen volgend op een screenervraag de non-respons naar verhouding hoog is, ondanks dat de respons is berekend over de groep die de vraag onterecht niet heeft ingevuld en niet over de hele groep.

Onterecht vragen wel ingevuld

Bijlage 2 bevat een tabel met daarin het percentage respondenten dat de vervolgvragen na een screenervraag onterecht heeft ingevuld. Dit betreft steeds het aantal mensen dat de vervolgvraag invulde als percentage van het aantal mensen waarvoor de vervolgvraag eigenlijk niet van toepassing was gezien het antwoord op de screenervraag.

In totaal zijn er 54 vervolgvragen over alle vragenlijsten gezien. Het komt hierbij vijf keer voor dat minimaal een vijfde deel van de respondenten een vraag onterecht invulde. Bij in totaal 20 vragen heeft minimaal 10% van de respondenten waarvoor de vervolgvraag niet van toepassing was, deze onterecht ingevuld. Dit betreft vier van de zeven vervolgvragen uit de lijst voor incontinentiemateriaal, drie van de vijf vervolgvragen uit de lijst voor wondverbandmateriaal, vier van de zeventien vervolgvragen uit de hoortoestel vragenlijst, zes van de veertien vervolgvragen uit de rollator vragenlijst en drie van de elf vervolgvragen uit de lijst voor trippelstoel. Voor een deel zijn dit dezelfde items uit de diverse vragenlijsten, bijvoorbeeld de vraag m.b.t. of men graag meer soorten/types/merken wilde uitproberen.

5.2 Inter-item analyses

Volgens het Handboek CQI Meetinstrumenten is een Pearson correlatie tussen twee items hoger dan 0.70 (betreft een overlap van circa 50% in antwoordpatronen) “verdacht”. Bij een correlatie van minimaal 0.85 is er geen (statistische) reden om beide items te handhaven en kan één van de twee items uit het instrument.

Om gerichter correlaties te kunnen berekenen en niet alle variabelen aan elkaar te hoeven relateren, zijn correlaties berekend tussen de items uit de vragenlijst die in een latere fase (zie bijlage 3) overbleven.

Dit zijn 33 items uit de vragenlijst m.b.t. incontinentiemateriaal, 32 items uit de vragenlijst m.b.t. wondverbandmateriaal, 49 items uit de hoortoestel vragenlijst, 45 items uit de rollator vragenlijst en 42 items uit de lijst voor trippelstoel.

Tabel 5.2 geeft aan tussen welke variabelen een correlatie hoger dan 0.70 is gevonden.

Tabel 5.2: Correlaties tussen (selectie van) items uit de vragenlijst hoger dan 0.70

Vragenlijst	Pearson correlatie	n	Items uit vragenlijst
Incontinentie-materiaal	0.708	263	54: Luisterde de leverancier aandachtig naar u? 55: Had de leverancier genoeg tijd voor?
Wondverband-materiaal	0.736	17	32: Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier? 39: Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?
	0.747	20	32: Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier? 49: Was de leverancier beleefd tegen u?
	0.764	161	50: Luisterde de leverancier aandachtig naar u? 51: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
	0.710	158	51: Had de leverancier genoeg tijd voor u? 52: Nam de leverancier u serieus?
Hoortoestel	0.702	343	21: Welk cijfer geeft u het hoortoestel? 22: Zou u dit hoortoestel bij uw familie en vrienden aanbevelen?
	0.888	27	42: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld? 46: Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?

Tabel 5.2: Correlaties tussen (selectie van) items uit de vragenlijst hoger dan 0.70 (vervolg)

Vragenlijst	Pearson correlatie	n	Items uit vragenlijst
Rollator	0.763	19	12: Voldoet de afmetingen (maat, hoogte, breedte) van uw rollator voor u?
			41: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
	0.800	17	19: Werkt de rollator goed?
			42: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
	0.766	18	22: Welk cijfer geeft u de rollator?
			42: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
	0.782	17	34: Vond u de leverancier van de rollator deskundig?
			41: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
	1.000	4	38: Voldeed deze nazorg, ondersteuning of begeleiding aan de verwachtingen?
			41: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
	0.830	18	41: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
			42: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
	0.735	17	41: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
			56: Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?
	0.704	16	42: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
			46: Welk cijfer geeft u de leverancier?
	0.728	17	42: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
			69: Nam de leverancier u serieus?
	0.821	260	67: Luisterde de leverancier aandachtig naar u?
			68: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
	0.793	259	67: Luisterde de leverancier aandachtig naar u?
			69: Nam de leverancier u serieus?
	0.768	260	68: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
			69: Nam de leverancier u serieus?
Trippelstoel	0.830	29	30: Vond u de leverancier van de trippelstoel deskundig?
			34: Voldeed deze nazorg, ondersteuning of begeleiding aan de verwachtingen?
	0.839	30	31: Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?
			34: Zie boven
	0.821	18	34: Zie boven
			37: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
	0.858	29	34: Zie boven
			42: Welk cijfer geeft u de leverancier?
	0.763	29	34: Zie boven
			63: Luisterde de leverancier aandachtig naar u?
	0.744	29	34: Zie boven
			65: Nam de leverancier u serieus?
	0.712	49	37: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
			38: Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?
	0.731	49	37: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
			64: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
	0.733	48	37: Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?
			65: Nam de leverancier u serieus?
	0.905	4	39: Kreeg u een vervangende trippelstoel tijdens de reparaties?
			44: Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?
	0.828	193	63: Luisterde de leverancier aandachtig naar u?
			64: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
	0.815	193	63: Luisterde de leverancier aandachtig naar u?
			65: Nam de leverancier u serieus?
	0.814	193	64: Had de leverancier genoeg tijd voor u?
			65: Nam de leverancier u serieus?

Uit tabel 5.2 blijkt dat correlaties hoger dan 0.70 weinig voorkomen. Vier keer is een correlatie hoger dan 0.85 gevonden. Betreffende correlaties zijn echter gebaseerd op erg lage aantallen respondenten. Besloten is om op grond van de gevonden correlaties geen items te verwijderen uit de vragenlijsten.

5.3 Factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse

Door middel van factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse is nagegaan of er bepaalde schalen te maken zijn aan de hand van de items in de vragenlijsten. Het streven hierbij was om een generieke schaal te maken met items die in alle vijf de vragenlijsten voorkomen. Hieronder worden de gevolgde methode en de resultaten van de analyses beschreven.

Gevolgde methode

Een factoranalyse (Direct oblmin) is uitgevoerd op ervaringsvragen met een ordinale antwoordschaal. De ervaringsvragen met een ordinale schaal die in aanmerking komen voor de factoranalyse zijn die met de vier antwoordmogelijkheden “nooit”(1)/“soms”(2)/“meestal”(3)/ “altijd”(4), de vraag “kunt u zich door het ... beter redden in het dagelijks leven” met de antwoordmogelijkheden “nee, niet beter”(1)/“ja, een beetje beter”(2)/ “ja, beter”(3)/“ja, veel beter”(4) en de vraag “zijn er reparaties geweest aan het ...” waarbij op een vierpuntsschaal wordt geantwoord van “nooit”(1)/ “1 keer”(2)/“2 keer”(3)/“vaker dan 2 keer”(4).

Dichotome items (antwoordopties “ja”/“nee”) zijn niet meegenomen in de factoranalyse. Het Handboek CQI Meetinstrumenten noemt als optie om deze vragen te coderen als respectievelijk nee=1 en ja=4, waarmee ze qua score dan gelijk gesteld worden aan respectievelijk de antwoorden “nooit” en “altijd”. Voor de probleemvragen wordt in het handboek geopperd de drie antwoordcategorieën te coderen als 1, 2.5 en 4. Uit de literatuur blijkt echter dat dit geen betrouwbare methode is (Kubinger, 2003). Daarom zijn deze items niet meegenomen in de factoranalyse.

De factoranalyses werden, conform het handboek, beschouwd als succesvol wanneer de Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling Adequacy (KMO) groter was dan de waarde 0.60. Het aantal factoren is bepaald door een visuele inspectie van de scree-plot, waarbij het knikpunt het aantal factoren weergeeft. Verder was het uitgangspunt dat het aantal factoren maximaal het aantal variabelen gedeeld door drie kan zijn. Wanneer de factorlading van een ervaringsvraag in de structuurmatrix groter was dan het criterium 0.30 dan werd het item toegewezen aan de betreffende schaal. Wanneer een item hoog laadde op meerdere factoren, dan werd het item toegewezen aan die factor met de hoogste lading. Ook is nagegaan of de Barlett's test of sphericity significant is ($p < 0.05$). Als deze significant is dan wil dat zeggen dat de correlaties tussen de variabelen voldoende hoog zijn om relaties tussen de variabelen te ontdekken. De toets bleek overal significant te zijn.

Bij elke factoranalyse is conform het handboek tevens nagegaan of het aantal respondenten groot genoeg was, oftewel of er minstens tien maal zoveel respondenten als variabelen zijn.

Omdat een deel van de items uit de vijf vragenlijsten met elkaar overeenkomen, zijn de data uit de bestanden voor de vijf hulpmiddelen bij elkaar gevoegd voor deze analyse. Voor de vragen die in alle lijsten voorkwamen en in aanmerking komen om mee te doen in de factoranalyse gezien de antwoordschaal, is een overzicht gemaakt van de scheefheid en non-respons over alle hulpmiddelen bij elkaar. Dit waren 19 vragen en in totaal 1314 respondenten. Daar waar in de tabel “hulpmiddel” staat, was in de vragenlijst de naam van het hulpmiddel genoemd.

Conform het handboek zijn items met een extreem scheve verdeling (betreft items waarbij meer dan 90% van de respondenten de meest positieve of de meest negatieve antwoordoptie koos) niet meegenomen in de factoranalyse. Het handboek noemt daarnaast dat eventueel items met meer dan 5% ontbrekende waarden niet meegenomen moeten worden. Er is voor gekozen om variabelen met meer dan 10% ontbrekende waarden niet mee te nemen. Het betreft hier 10% over de totale groep respondenten. Ook respondenten die een vraag moesten overslaan of aankruisten “niet van toepassing” of “weet ik niet” telden mee als non-respons. Hanteren van een lager percentage dan 10% zou betekenen dat te weinig variabelen mee konden doen in de factoranalyse. Aangezien het aantal respondenten nog groot genoeg was bij hanteren van een grens van 10%, was het verdedigbaar om voor dit criterium te kiezen.

Naast een factoranalyse op de data van de vragenlijsten van alle hulpmiddelen bij elkaar, is een factoranalyse uitgevoerd voor elk van de vijf hulpmiddelvragenlijsten afzonderlijk.

Op de schalen die voortkwamen uit de factoranalyse is vervolgens een betrouwbaarheidsanalyse gedaan.

Zoals beschreven is in het Handboek CQI Meetinstrumenten is hierbij als volgt gehandeld:

- 1) De interne consistentie van ervaringsschalen is berekend met Cronbach's alpha. Voor de berekening van Cronbach's alpha zijn de twee negatief geformuleerde vragen gehercodeerd. Een schaal met een Cronbach's alpha groter dan 0.70 is beschouwd als een betrouwbare schaal.
- 2) De item-totaal-correlaties (ITC) zijn berekend om te bepalen in hoeverre de items correleren met de gehele schaal. Wanneer een item een $ITC \leq 0.40$ had, werd besloten het item te verwijderen uit de schaal.
- 3) Daarnaast is per item in een schaal bekeken of Cronbach's alpha toeneemt wanneer het item verwijderd wordt uit de betreffende schaal. Wanneer dat het geval was, werd het item verwijderd uit de schaal.

Resultaat

Tabel 5.3 geeft de non-respons en scheefheid van de negentien ervaringsvragen die in alle vragenlijsten voorkomen en, gezien de antwoordschaal, mee konden doen in de factoranalyse over het totaal.

De tabel laat het volgende zien. Bij twaalf van de negentien items is het percentage ontbrekende waarden kleiner dan tien procent. De overige zeven items kunnen dus niet mee doen in de factoranalyses. Dit betreffen vijf vragen die in de vragenlijst volgen na een screenervraag en twee vragen waarbij de antwoordmogelijkheid “weet ik niet” was toegevoegd.

Alleen bij de vraag “Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen” kiest meer dan 90% van de respondenten de meest negatieve antwoordcategorie. Dit item kan dus niet meedoen in de factoranalyse. Het had echter ook een te hoog aantal ontbrekende waarden.

Twaalf items kunnen dus meedoen in de factoranalyse.

Na toepassen van de exclusiecriteria waren de gegevens van 1027 respondenten beschikbaar voor de factoranalyse op de twaalf items.

Tabel 5.3: Non-respons en scheefheid van de negentien ervaringsvragen uit alle vragenlijsten die kunnen mee doen in de factoranalyses

Item	Non-respons (N=1314)	Scheefheid (hoogste percentage in één van beide extreme antwoordcategorieën in responsgroep)
Kunt u zich door het hulpmiddel beter redden in het dagelijks leven?	1.6%	34.4% ja veel beter
Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk hulpmiddel?	5.9%	37.3% nooit
Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?*	76.3%	50.3% altijd
Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het hulpmiddel, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	4.3%	50.5% nooit
Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw incontinentiemateriaal snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/ specialist, bij leverancier, enz.	5.7%	55.7% altijd
Werd u bij die afspraken (bij leverancier) binnen een kwartier geholpen door de leverancier?*	75.8%	56.3% altijd
Werd u binnen een kwartier (zonder afgesproken tijd) na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?*	69.8%	55.7% altijd
Kwam de leverancier (thuis) binnen een kwartier na de afgesproken tijd?*	85.3%	57.0% altijd
Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?*	29.9%	70.7% altijd
Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	5.9%	55.8% altijd
Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	5.9%	64.8% altijd
Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	8.3%	86.1% nooit
Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	6.2%	57.3% altijd
Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen (bijvoorbeeld degene die het hulpmiddel voorschreef of de zorgverzekeraar)?#	31.2%	91.5% nooit
Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het hulpmiddel voorschreef en de zorgverzekeraar)?#	29.6%	63.4% altijd
Was de leverancier beleefd tegen u?	4.2%	88.7% altijd
Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	5.6%	76.2% altijd
Had de leverancier genoeg tijd voor u?	5.7%	72.2% altijd
Nam de leverancier u serieus?	6.5%	79.3% altijd

* vragen volgend op een screenervraag

vragen waarbij antwoord “weet ik niet” mogelijk was

Allereerst zijn correlaties tussen de twaalf ervaringsvragen bepaald die meedoen in de factoranalyse. Besloten is om hetzelfde criterium te handhaven als voor al dan niet verwijderen van items uit de vragenlijst. Dit betekent dat een correlatie van meer dan 0.70 wordt beschouwd als verdacht en bij een correlatie van meer dan 0.85 wordt één van beide items niet meegenomen in de factoranalyse. De correlatie tussen het item “Luisterde de leverancier aandachtig naar u” en het item “Had de leverancier genoeg tijd voor u” is 0.74. Een zelfde correlatie is aanwezig tussen eerstgenoemd item en het item “Nam de leverancier u serieus”. De overige correlaties komen niet boven 0.70. De gevonden correlaties zijn dus allemaal lager dan 0.85, wat betekent dat geen variabelen verwijderd hoeven te worden voor de factoranalyses.

Tabel 5.4 geeft de resultaten van de factoranalyse.

Tabel 5.4: Resultaten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse op twee schalen

	Item	Lading 1e factor	Lading 2e factor	Cronbach's alpha van gehele schaal	Cronbach's alpha na verwijderen item	Item totaal correlatie
	<i>Factor 1</i>			0.13 ²		
1	Kunt u zich door het <i>hulpmiddel</i> beter redden in het dagelijks leven?	0.57	0.19		0.01	0.11 ⁴
2	Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk <i>hulpmiddel</i> ?	0.43	0.36		0.05	0.11 ⁴
7	Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde? ¹	0.68	-0.12		0.21 ³	0.01 ⁴
	<i>Factor 2</i>			0.83		
3	Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het <i>hulpmiddel</i> , hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen? ¹	0.25	-0.30		0.86 ³	0.24 ⁴
4	Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw <i>hulpmiddel</i> snel en goed/ efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	0.04	0.48		0.83 ³	0.39 ⁴
5	Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	0.22	0.75		0.79	0.67
6	Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier	0.20	0.76		0.79	0.66
8	Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0.17	0.68		0.80	0.59
9	Was de leverancier beleefd tegen u?	-0.14	0.66		0.82	0.51
10	Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	-0.03	0.85		0.79	0.72
11	Had de leverancier genoeg tijd voor u?	-0.09	0.84		0.79	0.72
12	Nam de leverancier u serieus?	0.04	0.85		0.80	0.72

¹ negatief geformuleerde items (niet gehercodeerd in factoranalyse, wel gehercodeerd in betrouwbaarheidsanalyses)

² schaal voldoet niet aan criterium > 0.70

³ alpha wordt beter als item verwijderd wordt

⁴ item voldoet niet aan criterium ITC > 0.40

Op basis van de visuele inspectie van de scree-plot werden in eerste instantie twee schalen gevormd.

De betrouwbaarheid van de eerste schaal (Cronbach's alpha 0.13) is zo laag dat besloten is om de factoranalyse te herhalen met 1 factor. De resultaten worden weergegeven in tabel 5.5.

Tabel 5.5: Resultaten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse op één schaal

	Item	Factor lading	Cronbach's alpha van gehele schaal	Cronbach's alpha na verwijderen item	Item totaal correlatie
	Factor 1		0.82		
1	Kunt u zich door het <i>hulpmiddel</i> beter redden in het dagelijks leven?	0.23 ²			
2	Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk <i>hulpmiddel</i> ?	0.38		0.86 ³	0.32 ⁴
3	Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het <i>hulpmiddel</i> , hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen? ¹	0.29 ²			
4	Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw <i>hulpmiddel</i> snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv....	0.48		0.82	0.41
5	Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	0.76		0.79	0.65
6	Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	0.77		0.79	0.68
7	Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde? ¹	0.08 ²			
8	Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	0.69		0.79	0.60
9	Was de leverancier beleefd tegen u?	0.64		0.82	0.50
10	Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	0.84		0.79	0.70
11	Had de leverancier genoeg tijd voor u?	0.83		0.78	0.71
12	Nam de leverancier u serieus?	0.85		0.79	0.71

¹ negatief geformuleerde items (niet gehercodeerd in factoranalyse, wel gehercodeerd in betrouwbaarheidsanalyses)

² item voldoet niet aan criterium factorlading > 0.30

³ alpha wordt beter als item verwijderd wordt

⁴ item voldoet niet aan criterium ITC > 0.40

Drie van de twaalf ervaringsvragen (item 1, 3 en 7) hebben een lage factorlading op deze gemeenschappelijke factor en zijn daarom verwijderd uit de schaal. Bij een vierde ervaringsvraag (item 2) nam Cronbach's alpha toe wanneer deze vraag werd verwijderd uit de schaal. Na verwijderen van deze items wordt de schaal gevormd door acht ervaringsvragen, te weten item 4 t/m 6 en 8 t/m 12. De interne consistentie (Cronbach's alpha) van deze schaal is 0.86 wat betekent dat de schaal erg betrouwbaar is.

Vervolgens zijn factoranalyses per hulpmiddelvragenlijst uitgevoerd. In de vragenlijst voor rollator en trippelstoel zaten nog elk vier extra vragen die gezien hun antwoordschaal in principe geschikt zijn om in de factoranalyse mee te nemen. In de lijst voor hoortoestel betroffen het zes extra vragen. Ook in deze vijf factoranalyses zijn de items niet meegenomen die voor betreffende hulpmiddelvragenlijst een extreem scheve verdeling hebben. Hetzelfde geldt voor items met meer dan 10% ontbrekende waarden. In tabel 5.6 is te zien welke items per vragenlijst in aanmerking komen voor de factoranalyse. Deze tabel bevat tevens informatie over de non-respons en scheefheid van de antwoorden bij deze variabelen.

Tabel 5.6: Non-respons en scheefheid van variabelen die in aanmerking kunnen komen voor factoranalyse per hulpmiddelvragenlijst

	Non-respons (N=1314)					Scheefheid (hoogste percentage in één van beide extreme antwoordcategorieën in responsgroep)				
	I	W	H	R	T	I	W	H	R	T
<i>- 19 items die in elke lijst voorkomen:</i>										
Kunt u zich door het hulpmiddel beter redden in het dagelijks leven?	0.0	6.4	0.8	1.7	1.0	43.0	33.5	19.2	39.8	41.5
Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk hulpmiddel?	7.0	2.9	7.2	6.1	4.5	45.5	36.5	42.0	49.6	48.7
Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?*	88.0	64.5	53.0	94.2	85.1	64.7	59.0	47.6	23.5	46.7
Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het hulpmiddel, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	3.2	2.9	6.1	4.1	4.5	51.6	43.7	52.4	60.6	36.8
Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw incontinentiemateriaal snel en goed/efficiënt afgehandeld?	7.0	3.5	4.1	7.1	6.4	57.2	62.0	62.8	54.2	37.0
Werd u bij die afspraken (bij leverancier) binnen een kwartier geholpen door de leverancier?*	95.1	87.8	34.3	93.9	86.6	50.0	38.1	59.2	50.0	51.9
Werd u binnen een kwartier (zonder afgesproken tijd) na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?*	57.7	70.3	63.0	70.4	97.5	52.5	49.0	53.0	69.0	40.0
Kwam de leverancier (thuis) binnen een kwartier na de afgesproken tijd?*	94.0	91.3	97.2	85.7	97.5	41.2	53.3	50.0	66.7	56.9
Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?*	31.3	30.2	16.6	48.3	24.8	82.1	69.2	72.8	60.5	63.2
Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	7.4	2.9	3.0	11.6	3.5	66.2	56.3	55.0	52.7	47.2
Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	7.0	4.7	2.5	11.9	2.5	64.0	62.2	73.7	57.1	61.9
Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	8.8	7.6	5.2	12.6	7.4	85.3	86.2	83.7	91.4	84.5
Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	9.5	7.6	2.2	10.2	2.0	54.1	47.8	64.4	53.8	61.1
Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met informatie van andere personen (bijv....)?#	25.7	26.2	29.0	42.9	30.2	88.6	93.7	92.6	91.1	92.2
Was de samenwerking en overleg/ communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijv....)?#	31.7	27.3	25.7	35.4	27.2	64.9	56.8	68.8	62.6	57.8
Was de leverancier beleefd tegen u?	4.6	4.7	0.8	8.2	3.5	89.7	82.9	93.9	87.8	84.1
Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	7.4	6.4	0.8	10.5	4.0	80.2	72.7	83.0	68.4	71.6
Had de leverancier genoeg tijd voor u?	7.4	5.8	1.1	10.9	4.0	70.7	67.3	78.5	69.1	71.1
Nam de leverancier u serieus?	8.5	8.1	1.7	11.2	4.0	85.4	75.9	82.3	72.8	77.3
<i>- Extra items voor drie vragenlijsten:</i>										
Zijn er reparaties geweest aan uw hulpmiddel?			4.4	4.8	1.0			76.6	92.5	74.0
Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?*			77.9	93.5	75.7			62.5	52.6	53.1
Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?*			77.9	93.9	75.2			63.8	44.4	50.0
Kreeg u een vervangend hulpmiddel tijdens de reparaties?*			84.0	97.3	89.1			72.4	50.0	40.9
Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?*			85.9					76.5		
Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?*			94.5					60.0		

* vragen volgend op screenervraag, # vragen waarbij antwoord “weet ik niet” mogelijk was

Van de negentien items die in elke lijst voorkomen, hebben dezelfde zeven items als bij de totale groep meer dan 10% ontbrekende waarden. Daarnaast zijn er bij de rollator vragenlijst nog zeven extra items met meer dan tien procent ontbrekende waarden.

Van de vier items die in drie hulpmiddellijsten voorkomen, hebben er drie een te groot aantal ontbrekende waarden om mee te kunnen doen in de factoranalyse. Hetzelfde geldt voor de twee items die alleen in de hoortoestellijst voorkomen.

Bij de vraag “Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen” kiest in vier vragenlijsten meer dan 90% van de respondenten één van de meest extreme antwoordcategorieën. Bij het item “Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?” is er bij de rollator een scheve verdeling van antwoorden. Deze items worden echter bij de factoranalyses sowieso niet meegenomen vanwege een te groot aantal ontbrekende waarden. Het item “Was de leverancier beleefd tegen u?” is voor de hoortoestellijst scheef verdeeld. De rollatorlijst heeft tevens een te hoog aantal missings op de vraag “zijn er reparaties geweest aan uw rollator?”.

Tabel 5.7 geeft de resultaten van de factoranalyse voor de vijf vragenlijsten. Per lijst is in de factoranalyse nagegaan welke items in de schaal opgenomen moeten worden om een zo hoog mogelijke Cronbach's alpha te bereiken. Ter vergelijking zijn de gegevens van de totale groep weergegeven.

De factoranalyse voor elk van de vijf hulpmiddelvragenlijsten afzonderlijk, laat ongeveer hetzelfde beeld zien als de analyse op alle vragenlijsten bij elkaar. Zes items (nummer 5, 6, 8, 10, 11 en 12 uit de tabel) zitten bij alle vijf de hulpmiddelen in de schaal die gemaakt kan worden met een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid. Eén item (nr. 9) zit bij het hoortoestel niet in de schaal (kon niet worden meegenomen in de factoranalyse vanwege scheve verdeling) en bij de overige hulpmiddelen wel. Daarentegen zit item nr. 3 in de schaal bij de hoortoestelvragenlijst maar niet bij de andere hulpmiddelen. Dit item maakt bij de overige hulpmiddelen geen deel uit van de schaal die gemaakt kon worden met een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid. Item nummer 4 komt bij drie hulpmiddelvragenlijsten in de schaal voor.

Bij de rollatorvragenlijst bleek het niet mogelijk om een schaal te maken met een voldoende hoge interne betrouwbaarheid bij verwijderen van de items met meer dan 10% ontbrekende waarden. Daarom is hier de grens gelegd op 12%. Er bleven nog voldoende respondenten (meer dan tien maal het aantal variabelen) over om de factoranalyse uit te kunnen voeren.

Op basis van deze bevindingen is besloten om voor elke hulpmiddelenvragenlijst dezelfde acht ervaringsvragen te gebruiken om een schaal te vormen die de ervaringen van hulpmiddelgebruikers meet met betrekking tot de dienstverlening van leveranciers. De items betreffen item 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 en 12 uit bovenstaande tabel. De interne consistentie van deze schaal is 0.86 voor het totaal. Voor de vijf hulpmiddelvragenlijsten betreft deze 0.83 (incontinentiemateriaal), 0.85 (wondverbandmateriaal), 0.84 (hoortoestel), 0.88 (rollator) en 0.86 (trippelstoel). De interne consistentie is daarmee goed te noemen.

Tabel 5.7: Items die wel en niet in een schaal worden opgenomen op basis van de resultaten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse

		Alle hulp- middelen	Incontinentie- materiaal	Wondeverband- materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
	Aantal respondenten in factoranalyse (aantal personen zonder missing op “+ items”)	1027	205	135	303	216	171
1	Kunt u zich door het hulpmiddel beter redden in het dagelijks leven?	-	-	-	-	-	-
2	Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk hulpmiddel?	-	-	-	-	-	-
3	Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van hulpmiddel, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	-	-	-	+	-	-
4	Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw hulpmiddel snel en goed/ efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. ...	+	-	+	+	+	-
5	Voldeed de informatie van de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak) aan uw wensen?	+	+	+	+	+	+
6	Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	+	+	+	+	+	+
7	Gaf de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	-	-	-	-	X	-
8	Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	+	+	+	+	+	+
9	Was de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak) beleefd tegen u?	+	+	+	X	+	+
10	Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	+	+	+	+	+	+
11	Had de leverancier genoeg tijd voor u?	+	+	+	+	+	+
12	Nam de leverancier u serieus?	+	+	+	+	+	+
13	Zijn er reparaties geweest aan uw hulpmiddel?				-	X	-
	Aantal items in schaal met de “+ items”	8	7	8	8	8	7
	Cronbach's alpha van schaal met de “+ items”	0.86	0.85	0.85	0.83	0.88	0.91

+ item opgenomen in de schaal na factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse

- item niet in opgenomen in schaal na factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse

X item deed niet mee in factoranalyse vanwege exclusiecriteria

5.4 Power analyse

Op basis van de scores op de acht vragen in de gemaakte schaal is, per hulpmiddel, een schaalscore berekend. Dit is gedaan door het gemiddelde te berekenen van de scores op de acht items. Hierbij zijn de respondenten meegenomen die minimaal vier van de acht items invulden. De minimale score op deze schaal is 1, de maximale score is 4.

Tabel 5.8 geeft de range (minimum en maximum), gemiddelde en de standaarddeviatie van deze schaalscore voor het totaal en per hulpmiddelvragenlijst.

Tabel 5.8: Minimum, maximum, gemiddelde en standaarddeviatie van de schaalscore totaal en per hulpmiddel

Hulpmiddel	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Alle hulpmiddelen	1260	1.00	4.00	3.56	0.53
<i>Verbruiksmiddelen</i>					
Incontinentiemateriaal	270	1.00	4.00	3.55	0.54
Wondverbandmateriaal	164	2.13	4.00	3.56	0.48
<i>Gebruiksmiddelen</i>					
Hoortoestel	359	2.00	4.00	3.68	0.40
Rollator	270	1.00	4.00	3.46	0.62
Trippelstoel	197	1.00	4.00	3.48	0.57

In tabel 5.9 staan de aantallen respondenten die nodig zijn per groep om een verschil in schaalscore aan te tonen tussen groepen. Bij deze poweranalyse is uitgegaan van bovenstaande gemiddelde schaalscore van 3.56 met een standaarddeviatie van 0.53. Daarnaast is in eerste instantie gekozen voor een onderscheidend vermogen van 80% en een alpha/significantieniveau van 5%. Wanneer meer dan twee groepen vergeleken worden en de totale alpha blijft 5%, dan daalt de alpha per gemaakte vergelijking. Bijvoorbeeld bij een vergelijking van drie groepen is alpha 0.029 per vergelijking, bij vier groepen is dit 0.020 en vijf groepen is dit 0.016. De berekeningen zijn daarom herhaald met een significantieniveau van 1%.

Tabel 5.9: Resultaten poweranalyse

Verskil in schaalscore	Benodigd aantal respondenten per groep	
	significantieniveau 0.05	significantieniveau 0.01
0.125	279	415
0.1875	124	185
0.250	70	104
0.3125	45	67
0.375	31	47
0.4375	23	34
0.500	18	26
0.5625	14	21
0.625	12	17

De gekozen steekproefgrootte is afhankelijk van welk verschil in schaalscore je wilt aantonen (kleine verschillen betekent een grotere steekproef) en hoe groot het gekozen significantieniveau is (kleinere alpha betekent grotere steekproef).

5.5 Toetsen verschillen tussen groepen

Met een ANOVA analyse is nagegaan of de schaalscores die iets zeggen over ervaringen met de leverancier, voor de vijf groepen hulpmiddelen van elkaar verschillen. Hierbij heeft een correctie volgens Bonferroni plaatsgevonden om te corrigeren voor een te grote kans op een toevallige bevinding. Er wordt o.a. een vergelijking gemaakt tussen hulpmiddelen.

Tabel 5.9: Resultaten ANOVA analyses voor toetsen verschil in gemiddelde schaalscores tussen hulpmiddelen

	Incontinentie materiaal		Wondverband materiaal		Hoortoestel		Rollator	
	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde
Incontinentiemateriaal								
Wondverbandmateriaal	0.006	1.00						
Hoortoestel	0.128	0.02*	0.123	0.12				
Rollator	0.094	0.36	0.100	0.53	0.223	0.00*		
Trippelstoel	0.073	1.00	0.078	1.00	0.201	0.00*	0.022	1.00

* p < 0.05

Uit de tabel blijkt dat bij hoortoestelgebruikers de ervaringen met de leverancier significant positiever zijn dan bij gebruikers van incontinentiemateriaal, rollator en trippelstoel ($p < 0.05$). De overige verschillen tussen de groepen zijn kleiner dan 0.100 (op de schaal van 1-4) en niet significant.

Bij de resultaten moet worden opgemerkt dat deze met de nodige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd, aangezien hieruit niet kan worden afgeleid of de verschillen komen door de leverancier of door het soort hulpmiddel.

Tevens is per hulpmiddel nagegaan of er verschillen zijn in gemiddelde schaalscores tussen de leveranciers.

Allereerst worden per hulpmiddel steeds de gemiddelde schaalscores weergegeven voor de leveranciers. Daarna wordt in de tabellen steeds het resultaat van de statistische toets weergegeven. Hierbij is eveneens gebruikt gemaakt van ANOVA analyses met Bonferroni correctie. De leveranciers met minder dan tien respondenten zijn niet meegenomen in deze analyses. Voor deze leveranciers is wel steeds de gemiddelde score vermeld. Bij incontinentiemateriaal en wondverbandmateriaal zijn tevens de twee apotheken en twee medisch speciaalzaken samen genomen. De gemiddelde score van apotheek en speciaalzaak zijn vergeleken met behulp van een independent samples t-toets.

Incontinentiemateriaal

			Kringapotheek		Mediq		Bosman	
	n	gem	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde
Kringapotheek	126	3.56						
Mediq	50	3.36	0.21	0.09				
Bosman	23	3.73	0.17	0.87	0.37	0.02		
Combicare	49	3.76	0.20	0.12	0.40	0.00*	0.03	1.00

* p < 0.05

			Apotheek	
	n	gem	verschil	p-waarde
Apotheek	176	3.50		
Medisch speciaalzaak	72	3.75	0.25	0.00*

* p < 0.05

Respondenten die het incontinentiemateriaal van leverancier Combicare of Bosman ontvingen, zijn significant positiever over de leverancier dan respondenten die het materiaal van Mediq apotheek ontvingen. Het verschil in score is resp. 0.40 en 0.37 op de schaal van 1-4.

De vergelijking tussen apotheek en medisch speciaalzaak laat zien dat respondenten die het materiaal verstrekt kregen door de medisch speciaalzaak, significant positiever oordelen dan respondenten die via de apotheek incontinentiemateriaal kregen.

Wondverbandmateriaal

			Kringapothek		Mediq		Medireva	
	n	gem	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde
Kringapothek	58	3.53						
Mediq	30	3.46	0.07	1.00				
Medireva	19	3.67	0.14	1.00	0.21	0.85		
Combicare	41	3.68	0.15	0.71	0.22	0.35	0.01	1.00

			Apothek	
	n	Gem	ver schil	p- waarde
Apothek	88	3.51		
Medisch speciaalzaak	60	3.68	0.17	0.03*

* p < 0.05

Ook bij het wondverbandmateriaal geldt dat respondenten die het materiaal verstrekt kregen door de medisch speciaalzaak, significant positiever oordelen dan respondenten die via de apotheek aan het materiaal kwamen. De vier leveranciers afzonderlijk verschillen niet significant van elkaar.

Hoortoestel

			Beter Horen		Hans Anders		Schoonenberg		Van Boxtel	
	n	gem	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde
Beter Horen	127	3.68								
Hans Anders	118	3.65	0.03	1.00						
Schoonenberg	32	3.76	0.08	1.00	0.11	1.00				
Van Boxtel	11	3.61	0.06	1.00	0.03	1.00	0.14	1.00		
Anders	34	3.76	0.09	1.00	0.11	1.00	0.00	1.00	0.15	1.00

De gemiddelde scores liggen relatief dicht bij elkaar. Het grootste verschil is te zien tussen respondenten die een hoortoestel verstrekt kregen bij Van Boxtel en bij Schoonenberg (0.14) of een andere audicien (0.15).

Overige gemiddelde scores:

-Specsavers (n=2): 3.51

Rollator

			Bosman		Harting-bank		Verian		Werken voor Gehandicapten	
	n	Gem	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde	ver schil	p- waarde
Bosman	27	3.46								
Harting-bank	33	3.37	0.09	1.00						
Verian	39	3.25	0.21	1.00	0.12	1.00				
Werken v. geh.	30	3.54	0.08	1.00	0.17	1.00	0.29	0.55		
Vegro	85	3.56	0.10	1.00	0.19	1.00	0.31	0.11	0.02	1.00

Leverancier Verian scoort het laagst. Het verschil is in drie gevallen groter dan 0.20 bij de vergelijking met de andere leveranciers, maar het is nergens significant.

Overige gemiddelde scores:

- Beenhakker (n=6): 3.48

Trippelstoel

			Harting-bank		Vitalis		Werken voor Gehandicapten		Unu zorg en mobiliteit	
	n	Gem	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde	verschil	p-waarde
Harting-bank	69	3.34								
Vitalis	18	3.75	0.41	0.10						
Werken v. geh.	13	3.60	0.26	1.00	0.15	1.00				
Unu zorg en m.	33	3.29	0.05	1.00	0.46	0.09	0.31	1.00		
Anders	11	3.55	0.21	1.00	0.20	1.00	0.05	1.00	0.26	1.00

De leverancier waarover het minst positief wordt geoordeeld is Unu zorg en mobiliteit. Bij drie leveranciers is het verschil ten opzichte van Unu zorg en mobiliteit groter dan 0.25. In één geval (Vitalis) is er een verschilscore van 0.46. Ook het verschil tussen Vitalis en Harting-bank is relatief groot (0.41).

Overige gemiddelde scores:

- Beenhakker (n=10): 3.72
- Vegro (n=4): 3.60
- Hulpmiddelen centrum Friesland (n=4): 3.78

Bij de bovenstaande tabellen moet worden opgemerkt dat de aantallen per leverancier waarop de gemiddeldes zijn gebaseerd, klein zijn. De verschillen moeten dus met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

6. Herziening van de CQ-Index en enkele verdere aanbevelingen

Criteria voor selectie van items

Het Handboek CQ Meetinstrumenten noemt dat onder andere items uit een CQ-Index met meer dan 5% ontbrekende waardes in aanmerking komen voor verwijdering, evenals items met een extreem scheve verdeling (meer dan 90% van de antwoorden in één categorie). Daarnaast speelt onder andere de belangscore mee. Informatie over ontbrekende waardes, scheefheid van de verdeling en belangsscores staat in bijlage 1, waarnaar ook in hoofdstuk 5 reeds is verwezen.

Omdat erg weinig items zouden overblijven in de vragenlijsten bij strikte toepassing van de criteria voor selectie van items uit het handboek, is een alternatieve strategie gevolgd voor de selectie van de items uit de vragenlijst. Deze is als volgt:

- Vragen m.b.t. algemene waardering
Deze blijven in de vragenlijst. Bij twee hulpmiddelen kwam hierbij het percentage non-respons niet ver boven de 5.0% bij één of twee items (resp. 5.8%, 6.4% en 5.1%).
- Probleemvraag
Deze wordt verwijderd. De non-respons is resp. 6.1% en 6.7% in de twee lijsten waar deze vraag voorkomt.
- Ervaringsvragen
De vragen met meer dan 5% ontbrekende waardes en/of een scheve verdeling worden verwijderd, tenzij ze een gemiddelde belangscore hebben ≥ 3.0 . Als er na verwijderen van items met een belangscore < 3.0 nog items zijn die 20% of meer non-respons hebben en/of $> 95.0\%$ antwoorden in één van de meest extreme antwoordcategorieën, dan worden deze vragen alsnog verwijderd.
De items die op grond van bovenstaande verwijderd moeten worden maar in de factoranalyses in de schaal van acht items zitten, blijven toch in de lijst
- Screenervragen
Eerst wordt gekeken naar screenervragen die op zichzelf ook een kwaliteitsaspect betreffen en waarvoor dus ook een belangscore is bepaald. Hierbij wordt gehandeld als bij de ervaringsvragen. Als aan de criteria voor exclusie wordt voldaan maar de ervaringsvraag volgend op de screenervraag zit nog wel in de lijst, dan blijft de vraag behouden.
Screenervragen zonder belang/kwaliteitsaspect blijven in de vragenlijst als de vervolgvraag nog in de lijst zit en worden anders verwijderd.
- Overige items (betreft voornamelijk de algemene gegevens over het hulpmiddel voorin in de vragenlijst)
Hiervoor geldt het advies om per meting met de CQ-Index na te gaan of deze gegevens relevant zijn voor het doel van de betreffende dataverzameling. De gegevens kunnen dienen om inzicht te krijgen in de groep respondenten. Indien gewenst kan ook worden nagegaan of er verschillen in ervaringen zijn tussen subgroepen gemaakt met deze gegevens.

In tabel 6.1 t/m 6.5 is te zien welke items er overblijven in de vragenlijst na toepassen van de bovenstaande criteria. De doorgestreepte vragen zouden hiermee vervallen. In de tabellen zijn niet de “vragen m.b.t. algemene waardering” opgenomen omdat deze in alle lijsten behouden blijven. Eveneens zijn de “overige items” niet opgenomen, de achtergrondkenmerken en open vragen uit de CQ-Indexen.

Tabel 6.1: Selectie van items uit CQ-Index Incontinentiemateriaal

	Reden verwij- deren
Ervaringsvragen	
6. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw ic te komen?	1
10. Kunt u zich door het ic beter redden in het dagelijks leven?	
11. Voldoet de pasvorm van het materiaal voor u?	
12. Is het ic aan het verslijten?	1
13. Is het ic gemakkelijk in het gebruik?	2
14. Vindt u het materiaal comfortabel/prettig in het gebruik? Denk hierbij aan draagcomfort, vermijden van huidirritatie, enzovoort.	
15. Werkt het ic goed? Hiermee bedoelen we dat het materiaal datgene kan waar het voor bedoeld was.	2
16. Had u liever een ander soort ic (bijv. ander merk) gehad dan het materiaal dat u op dit moment heeft?	2
22. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	1
23. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	
24. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ic?	
25. Vond u de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) van het ic deskundig?	
27. Vindt u de verstrekte hoeveelheid ic voldoende?	
28. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ic?	
30. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	
31. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het ic of de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	
32. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het ic, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	
33. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw ic snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	
36. Werd u bij die afspraken (bij leverancier) binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	1
40. Werd u binnen een kwartier (zonder afgesproken tijd) na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	1
42. Kwam de leverancier (thuis) binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	1
43. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	1
44. Voldeed de informatie van de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) aan uw wensen? *	
45. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier? *	
46. Kreeg u uitleg over hoe het ic gebruikt moet worden?	1
47. Is er verteld welke verschillende soorten ic (types, merken) mogelijk zijn voor u?	
48. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit ic voor u duidelijk?	
49. Gaf de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	1
50. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	
51. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen (bijvoorbeeld degene die het ic voorschreef of de zorgverzekeraar)?	1
52. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het ic voorschreef en de zorgverzekeraar)?	2
53. Was de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) beleefd tegen u?	
54. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	
55. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	
56. Nam de leverancier u serieus?	
Screenervragen	
- Screenervragen die tevens als kwaliteitsaspect zijn beschouwd en waarvoor belangscore bekend:	
21. Heeft u het ic kunnen uitproberen?	
37. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	1
41. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	1
- Screenervragen die alleen fungeren als doorverwijsvraag:	
29. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ic?	
35. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	3
39. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	3

¹ > 5% ontbrekende waardes en/of > 90.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore < 3.0

² ≥ 20% ontbrekende waardes en/of > 95.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore ≥ 3.0

³ vervolgvraag zit niet meer in vragenlijst

* zou op grond van exclusiecriteria verwijderd moeten worden, maar zit in schaal die resulteerde uit factoranalyse

Tabel 6.2: Selectie van items uit CQ-Index Wondverbandmateriaal

	Reden verwij- deren
Ervaringsvragen	
6. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw wv te komen?	
10. Kunt u zich door het wv beter redden in het dagelijks leven?	1
11. Voldoet de pasvorm van het materiaal voor u?	2
12. Is het wond verbandmateriaal gemakkelijk in het gebruik?	
13. Vindt u het materiaal comfortabel/prettig in het gebruik? Denk hierbij aan vermijden van huidirritatie, enzovoort.	
14. Werkt het wv goed? Hiermee bedoelen we dat het materiaal datgene kan waar het voor bedoeld was.	2
15. Had u liever een ander soort wv (bijv. ander merk) gehad dan het materiaal dat u op dit moment heeft?	1
20. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk wv?	
21. Vond u de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) van het wv deskundig?	2
23. Vindt u de verstrekte hoeveelheid wv voldoende?	
24. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het wv?	
26. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	
27. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het wv of de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	
28. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het wv, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	
29. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw wv snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	
32. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	
36. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	1
38. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	1
39. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	
40. Voldeed de informatie van de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) aan uw wensen?	
41. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	
42. Kreeg u uitleg over hoe het wv gebruikt moet worden?	
43. Is er verteld welke verschillende soorten wv (types, merken) mogelijk zijn voor u?	
44. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit wv voor u duidelijk?	
45. Gaf de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	
46. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	
47. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen (bijvoorbeeld degene die het wv voorschreef of de zorgverzekeraar)?	1
48. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het wv voorschreef en de zorgverzekeraar)?	2
49. Was de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) beleefd tegen u?	
50. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	
51. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	
52. Nam de leverancier u serieus?	
Screenervragen	
- Screenervragen die tevens als kwaliteitsaspect zijn beschouwd en waarvoor belangscore bekend:	
33. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	1
37. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	1
- Screenervragen die alleen fungeren als doorverwijsvraag:	
25. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw wv?	
31. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	
35. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	3

¹ > 5% ontbrekende waardes en/of > 90.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore < 3.0

² ≥ 20% ontbrekende waardes en/of > 95.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore ≥ 3.0

³ vervolgvraag zit niet meer in vragenlijst

Tabel 6.3: Selectie van items uit CQ-Index Hoortoestel

	Reden verwij- deren
Ervaringsvragen	
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw ht te komen?	
12. Kunt u zich door het ht beter redden in het dagelijks leven?	
13. Voldoet de pasvorm van het oorstukje van het ht voor u?	
14. Heeft uw ht voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Hiermee bedoelen we het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.	
15. Is het ht al eens kapot gegaan?	
16. Is uw ht gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als bediening, in- en uitdoen, batterij verwisselen, enzovoort.	
17. Vindt u het ht comfortabel? Hierbij gaat het om het draagcomfort (jeukt het bijvoorbeeld niet).	
18. Vindt u het ht comfortabel? In deze vraag gaat het om het luistercomfort.	
19. Werkt het ht goed? Hiermee bedoelen we dat u met het ht datgene kan wat u ermee voor ogen had.	
20. Had u liever een ander soort ht (bijv. ander merk of type) gehad dan het ht dat u op dit moment heeft?	2
26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	
27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van het ht?	
31. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	
32. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	
33. Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van het ht (het einde van de proefperiode) duidelijk?	
34. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ht?	
35. Vond u de leverancier (audicien) van het ht deskundig?	
37. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ht?	
39. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	
40. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het ht of de leverancier (audicien)?	
42. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	
43. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	
44. Kreeg u een vervangend ht tijdens de reparaties?	
46. Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?	
47. Kreeg u een vervangend ht tijdens de onderhoudsbeurt?	1
48. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het ht, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	
49. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw ht snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij audicien, enz.	
52. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (audicien)?	
56. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier (audicien)?	1
58. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	1
59. Was de leverancier (audicien) telefonisch goed te bereiken?	
60. Voldeed de informatie van de leverancier (audicien) aan uw wensen?	
61. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier (audicien)?	
62. Kreeg u uitleg over hoe het ht gebruikt moet worden?	
63. Is er verteld welke verschillende soorten hoortoestellen (types, merken) mogelijk zijn voor u?	
64. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit ht voor u duidelijk?	
65. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een nieuw, vervangend ht?	
66. Gaf de leverancier (audicien) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	
67. Legde uw leverancier (audicien) u dingen op een begrijpelijke manier uit?	
68. Gaf de leverancier (audicien) u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die het ht voorschreef of de zorgverzekeraar)?	2
69. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het ht voorschreef en de zorgverzekeraar)?	2
70. Was de leverancier (audicien) beleefd tegen u?	
71. Luisterde de leverancier (audicien) aandachtig naar u?	
72. Had de leverancier (audicien) genoeg tijd voor u?	
73. Nam de leverancier (audicien) u serieus?	
Probleemvragen	
25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (gewest)?	4

Tabel 6.3: Selectie van items uit CQ-Index Hoortoestel (vervolg)

	Reden verwij- deren
Screenervragen	
- <i>Screenervragen die tevens als kwaliteitsaspect zijn beschouwd en waarvoor belangscore bekend:</i>	
23. Moest u voor het ht een eigen bijdrage betalen aan de leverancier (audicien)? Als u twee hoortoestellen verstrekt kreeg, dan betreft het hier de eigen bijdrage per toestel.#	
30. Heeft u het ht kunnen uitproberen?	
41. Zijn er reparaties geweest aan uw ht?	
45. Heeft uw ht wel eens een onderhoudsbeurt gehad?	
53. Heeft u het gebouw waar de leverancier (audicien) zit goed kunnen bereiken?	2
57. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	1
- <i>Screenervragen die alleen fungeren als doorverwijsvraag:</i>	
38. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ht?	
51. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (audicien) op een afgesproken tijd?	
55. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier (audicien)?	3

¹ > 5% ontbrekende waardes en/of > 90.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore < 3.0

² ≥ 20% ontbrekende waardes en/of > 95.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore ≥ 3.0

³ vervolgvraag zit niet meer in vragenlijst

⁴ betreft probleemvraag

voldoet aan criterium 1 of 2, maar vervolgvraag zit nog in vragenlijst

Tabel 6.4: Selectie van items uit CQ-Index Rollator

	Reden verwij- deren
Ervaringsvragen	
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw RL te komen?	
11. Kunt u zich door de RL beter redden in het dagelijks leven?	
12. Voldoen de afmetingen (maat, hoogte, breedte) van uw RL voor u?	2
13. Heeft u problemen met het gewicht van uw RL?	
14. Heeft uw RL voldoende mogelijkheden om deze naar uw wens in te stellen (bijv. de hoogte)?	2
15. Vindt u uw RL voldoende veilig (denk bijvoorbeeld aan het functioneren van de inklapbeveiliging)?	
16. Is de RL aan het verslijten of al eens kapot gegaan?	
17. Is uw RL gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als remmen, sturen, nemen van drempels, hoogteverstelling, gewicht, enzovoort.	
18. Vindt u de RL comfortabel/prettig in het gebruik (bijvoorbeeld: liggen de handgrepen goed in de hand, kunt u de rem goed bedienen, is de RL makkelijk voort te bewegen, comfort van het "zitje")?	
19. Werkt de RL goed? Hiermee bedoelen we dat u met de RL datgene kan wat u ermee voor ogen had.	
20. Had u liever een ander hulpmiddel gekozen dan een RL om uw loopprobleem op te lossen?	2
21. Had u liever een ander soort RL (bijv. ander merk of type) gehad dan de RL die u op dit moment heeft?	2
26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	
27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van de RL?	
31. Was de tijd dat u de rollators mocht uitproberen voor u lang genoeg?	1
32. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	1
33. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type, kleur of het merk RL?	1
34. Vond u de leverancier van de RL deskundig?	
36. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van de RL?	
38. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	
39. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over de RL of de leverancier?	
41. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	
42. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	
43. Kreeg u een vervangende RL tijdens de reparaties?	
44. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van de RL, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	
45. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw RL snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	
48. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	1
52. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	1
54. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	1
55. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	
56. Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	
57. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	

Tabel 6.4: Selectie van items uit CQ-Index Rollator (vervolg)

	Reden verwij- deren
58. Kreeg u uitleg over hoe de RL gebruikt moet worden?	
59. Is er verteld welke verschillende soorten rollators (types, merken) mogelijk zijn voor u?	
60. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van deze RL voor u duidelijk?	
61. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een vervangende RL (hiermee bedoelen we niet de vervanging tijdens reparatie)?	
62. Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	
63. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	
64. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die de RL voorschreef of de zorgverzekeraar)?	2
65. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die de RL voorschreef en de zorgverzekeraar)?	2
66. Was de leverancier beleefd tegen u?	
67. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	
68. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	
69. Nam de leverancier u serieus?	
Probleemvragen	
25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?	4
Screenervragen	
- <i>Screenervragen die tevens als kwaliteitsaspect zijn beschouwd en waarvoor belangscore bekend:</i>	
24. Heeft u voor de RL een eigen bijdrage betaald aan de leverancier? (Dit is alleen het geval als u gekozen heeft voor een luxer model dan een standaard RL.)	
30. Heeft u de RL kunnen uitproberen?	1
40. Zijn er reparaties geweest aan uw RL?	
49. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	
53. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	1
- <i>Screenervragen die alleen fungeren als doorverwijsvraag:</i>	
37. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw RL?	
47. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	3
51. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	3

¹ > 5% ontbrekende waarden en/of > 90.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore < 3.0

² ≥ 20% ontbrekende waarden en/of > 95.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore ≥ 3.0

³ vervolgvraag zit niet meer in vragenlijst

⁴ betreft probleemvraag

Tabel 6.5: Selectie van items uit CQ-Index Trippelstoel

	Reden verwij- deren
Ervaringsvragen	
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw TS te komen?	
11. Kunt u zich door de TS beter redden in het dagelijks leven?	
12. Voldoen de afmetingen (maat, hoogte, breedte) van uw TS voor u?	2
13. Heeft u problemen met de verrijdbaarheid van uw TS?	
14. Heeft uw TS voldoende mogelijkheden heeft om deze naar uw wens in te stellen (bijv. instellen van de hoogte en instellen van rugleuning en armleggers)?	
15. Vindt u uw TS voldoende veilig (denk bijvoorbeeld aan het functioneren van draaivergrendeling)?	
16. Is de TS aan het verslijten of al eens kapot gegaan?	
17. Is uw TS gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als bedienen van de rem, stoel voortbewegen (trippelen), hoogteverstelling, verstelling van evt. rugleuning, armleggers.	
18. Vindt u de TS comfortabel/prettig in het gebruik (bijvoorbeeld het zitcomfort)?	
19. Werkt de TS goed? Hiermee bedoelen we dat u met de TS datgene kan wat u ermee voor ogen had.	
20. Had u liever een ander hulpmiddel gekozen dan een TS om uw stapprobleem/loopprobleem op te lossen?	2
21. Had u liever een ander soort TS (bijv. ander merk of type) gehad dan de TS die u op dit moment heeft?	2
27. Was de tijd dat u de trippelstoel(en) mocht uitproberen voor u lang genoeg?	
28. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	
29. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type, kleur of het merk TS?	
30. Vond u de leverancier van de TS deskundig?	
32. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van de TS?	
34. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	

Tabel 6.5: Selectie van items uit CQ-Index Trippelstoel (vervolg)

	Reden verwij- deren
35. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over de TS of de leverancier?	
37. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	
38. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	
39. Kreeg u een vervangende TS tijdens de reparaties?	
40. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van de TS, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	
41. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw TS snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.)	
44. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	
48. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	
50. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	
51. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	
52. Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	
53. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	
54. Kreeg u uitleg over hoe de TS gebruikt moet worden?	
55. Is er verteld welke verschillende soorten trippelstoelen (types, merken) mogelijk zijn voor u?	
56. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van deze TS voor u duidelijk?	
57. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een vervangende TS (hiermee bedoelen we niet de vervanging tijdens reparatie)?	
58. Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	
59. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	
60. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die de TS voorschreef of de zorgverzekeraar)?	2
61. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die de TS voorschreef en de zorgverzekeraar)?	2
62. Was de leverancier beleefd tegen u?	
63. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	
64. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	
65. Nam de leverancier u serieus?	
Screenervragen	
- <i>Screenervragen die tevens als kwaliteitsaspect zijn beschouwd en waarvoor belangscore bekend:</i>	
26. Heeft u de TS kunnen uitproberen?	
36. Zijn er reparaties geweest aan uw TS?	
45. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	2
49. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	
- <i>Screenervragen die alleen fungeren als doorverwijsvraag:</i>	
33. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw TS?	
43. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	
47. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	

¹ > 5% ontbrekende waardes en/of > 90.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore < 3.0

² ≥ 20% ontbrekende waardes en/of > 95.0% antwoorden in extreme antwoordcategorie, en belangscore ≥ 3.0

Tabel 6.6 bevat een totaaloverzicht om de selectie tussen de lijsten te vergelijken. Het betreft een samenvatting van tabel 6.1 t/m 6.5. In dit overzicht is met een “+” aangegeven welke items volgens de bovenstaande tabellen in de lijst moeten blijven en een “-” betekent dat het item verwijderd zou moeten worden. In de linker kolom zijn de vragen uit de vragenlijsten beknopt weergegeven. Hierbij moet worden aangegeven dat de formulering van bepaalde items soms wat verschilde tussen de vragenlijsten.

Tabel 6.6: Totaaloverzicht van selectie van items

	I	W	H	R	T
<i>Ervaringsvragen</i>					
Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw .. te komen?	-	+	+	+	+
Kunt u zich door het .. beter redden in het dagelijks leven?	+	-	+	+	+
Voldoet de pasvorm/afmetingen van het .. voor u?	+	-	+	-	-
Heeft u problemen met het gewicht van uw...?				+	
Heeft u problemen met de vrijheid van uw...?					+
Heeft uw .. voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Hiermee bedoelen we ...			+	-	+
Vindt u uw ... voldoende veilig? Denk hierbij aan...				+	+
Is het .. al eens kapot gegaan/aan het verslijten?	-		+	+	+
Is uw .. gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als	-	+	+	+	+
Vindt u het .. comfortabel? Hierbij gaat het om het draagcomfort/prettig in gebruik/...	+	+	+	+	+
Vindt u het .. comfortabel? In deze vraag gaat het om het luistercomfort.			+		
Werkt het .. goed? Hiermee bedoelen we ...	-	-	+	+	+
Had u liever een ander hulpmiddel gekozen dan ... om uw ..probleem op te lossen?				-	-
Had u liever een ander soort .. (bijv. ander merk/type) gehad dan het .. dat u op dit moment heeft?	-	-	-	-	-
Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?			+	+	
Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van het ..?			+	+	
Was de proefperiode/tijd dat u ... mocht uitproberen voor u lang genoeg?	-		+	-	+
Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	+		+	-	+
Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van het .. (het einde van de proefperiode) duidelijk?			+		
Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ..?	+	+	+	-	+
Vond u de leverancier van het .. deskundig?	+	-	+	+	+
Vindt u de verstrekte hoeveelheid .. voldoende?	+	+			
Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ..?	+	+	+	+	+
Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	+	+	+	+	+
Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het .. of de leverancier?	+	+	+	+	+
Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?			+	+	+
Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?			+	+	+
Kreeg u een vervangend .. tijdens de reparaties?			+	+	+
Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?			+		
Kreeg u een vervangend .. tijdens de onderhoudsbeurt?			-		
Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het .., hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	+	+	+	+	+
Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw .. snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	+	+	+	+	+
Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	-	+	+	-	+
Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	-	-	-	-	+
Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	-	-	-	-	+
Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	-	+	+	+	+
Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	+	+	+	+	+
Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	+	+	+	+	+
Kreeg u uitleg over hoe het .. gebruikt moet worden?	-	+	+	+	+
Is er verteld welke verschillende soorten ... (types, merken) mogelijk zijn voor u?	+	+	+	+	+
Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit .. voor u duidelijk?	+	+	+	+	+
Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een nieuw, vervangend ..?			+	+	+
Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	-	+	+	+	+
Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	+	+	+	+	+
Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die het .. voorschreef of de zorgverzekeraar)?	-	-	-	-	-
Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld)?	-	-	-	-	-
Was de leverancier beleefd tegen u?	+	+	+	+	+
Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	+	+	+	+	+

Tabel 6.6: Totaaloverzicht van selectie van items (vervolg)

	I	W	H	R	T
Had de leverancier genoeg tijd voor u?	+	+	+	+	+
Nam de leverancier u serieus?	+	+	+	+	+
<i>Probleemvragen</i>					
Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?			-	-	
<i>Algemene waardering</i>					
Welk cijfer geeft u het ..?	+	+	+	+	+
Zou u dit .. bij uw vrienden en familie aanbevelen?	+	+	+	+	+
Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	+	+	+	+	+
Welk cijfer geeft u de leverancier?	+	+	+	+	+
<i>Screenervragen</i>					
Moest u voor het .. een eigen bijdrage betalen aan de leverancier?			+	+	
Heeft u het .. kunnen uitproberen?	+		+	-	+
Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ..?	+	+	+	+	+
Zijn er reparaties geweest aan uw ..?			+	+	+
Heeft uw .. wel eens een onderhoudsbeurt gehad?			+		
Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	-	+	+	-	+
Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	-	-	-	+	-
Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	-	-	-	-	+
Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	-	-	-	-	+

Oordeel van de werkgroep over selectie van items

Dit overzicht is vervolgens voorgelegd aan de werkgroep. Er is bij de hieropvolgende selectie van items door de werkgroep naar gestreefd om de vragenlijsten voor de vijf hulpmiddelen zoveel mogelijk gelijk te laten zijn. De werkgroep heeft bevestigd dat alle items die op grond van de door de onderzoekers gestelde criteria in de lijst blijven ook behouden moeten blijven. Een uitzondering hierop vormen twee items die alleen voor de trippelstoelvragenlijst een “+” scoorden bij betreffend item. Besloten is dit item in geen enkele vragenlijst mee te nemen.

Daarentegen is in een aantal gevallen door de werkgroep besloten om daar waar een item een “-” scoorde het item toch mee te nemen. In sommige gevallen was dit omdat de werkgroep het item inhoudelijk relevant vond. In andere gevallen was dit omdat een item maar voor één hulpmiddelvragenlijst een “-” scoorde en bij de andere lijsten een “+” scoorde.

Een overzicht van welke items overblijven na de bovengenoemde stap staat in bijlage 3. De items zijn hierbij onderverdeeld in generieke items (die in alle vijf de vragenlijsten voorkomen) en hulpmiddelspecifieke items. Bij de beschrijving van de items in deze bijlage moet opgemerkt worden dat de specifieke formulering wel iets kan verschillen tussen de vragenlijsten.

Op advies van de werkgroep is tevens nagegaan of er een samenhang is tussen het aantal ontbrekende waarden in de vragenlijst en het opleidingsniveau van respondenten. Dit is gedaan binnen de netto respons groep. Een hoger aantal ontbrekende waarden bij lager opleidingsniveau kan betekenen dat de vragen te moeilijk zijn voor een deel van de respondenten. In de vragenlijst is naar het opleidingsniveau gevraagd aan de hand van een ordinale antwoordschaal bestaande uit acht antwoordcategorieën aangevuld met de categorie “anders, namelijk...”. Als maatstaf voor het aantal ontbrekende waarden is de variabele m.b.t. aantal ontbrekende waarden gebruikt die aangemaakt is voor de dataopschoning (zie hoofdstuk 4).

De Pearson correlatie tussen het opleidingsniveau en het aantal ontbrekende waarden is bepaald, waarbij bij opleidingsniveau de antwoordcategorie “anders, namelijk” buiten beschouwing bleef. Daarnaast is het gemiddeld aantal ontbrekende waarden bepaald voor drie groepen die zijn gemaakt op grond van het opleidingsniveau. De gegevens zijn weergegeven in tabel 6.7.

Tabel 6.7: Samenhang opleidingsniveau en aantal ontbrekende waardes

	Incontin- tie- materiaal	Wondver- band- materiaal	Hoortoestel	Rollator	Trippelstoel
Pearson correlatie	-0.066 (n=259)	-0.133 (n=155)	-0.110 (n=330)	-0.015 (n=260)	-0.184 (n=177)
Gemiddeld aantal ontbrekende waardes:					
- geen opleiding / lager onderwijs	3.7 (n=94)	4.4 (n=38)	3.2 (n=115)	3.8 (n=121)	3.5 (n=41)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs / middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3.2 (n=115)	3.3 (n=68)	1.9 (n=141)	2.5 (n=113)	1.7 (n=84)
- MBO / beroepsbegeleidend onderwijs / HBO / Universiteit	2.9 (n=50)	2.7 (n=9)	1.9 (n=74)	4.5 (n=26)	1.3 (n=52)

Tabel 6.7 laat een zwakke negatieve samenhang zien tussen het opleidingsniveau en het aantal ontbrekende waardes. Het aantal ontbrekende waardes neemt (met uitzondering van de rollator vragenlijst) wel af bij een hoger opleidingsniveau, maar de verschillen tussen de groepen zijn klein.

Oordeel van leveranciers over selectie van items

Het gemaakte overzicht is vervolgens voorgelegd aan een aantal leveranciers met de vraag of ze het eens zijn met de gemaakte selectie. Per item konden de leveranciers aangeven of ze het eens waren met al dan niet verwijderen ervan, waarbij ze een toelichting konden geven.

De respons van de leveranciers was niet groot. De reactie die binnen kwamen gaven geen aanleiding om de vragenlijsten aan te passen.

Aanbevelingen m.b.t. discriminerend vermogen en case-mix adjustment

Het Handboek CQI Meetinstrumenten noemt als vuistregel voor onderzoek naar het differentiërend vermogen een minimum aantal van 100 ingevulde vragenlijsten per analyse-eenheid. Verder is het wenselijk om 20 of meer zorgaanbieders mee te laten werken. Als er minder dan 20 analyse-eenheden beschikbaar zijn kunnen de vereiste multilevel analyses wel worden uitgevoerd, maar zijn de resultaten niet betrouwbaar.

Per hulpmiddelvragenlijst zijn er in dit geval geen 20 zorgaanbieders beschikbaar. Bij de aanbieders die wel beschikbaar zijn, zijn er meestal geen 100 ingevulde vragenlijsten per analyse-eenheid. Aanbevolen wordt daarom om in een volgende meetronde voldoende zorgaanbieders (per vragenlijst) te betrekken en te zorgen voor voldoende respondenten per zorgaanbieder om het differentiërend vermogen te kunnen bepalen.

Casemix adjustment is belangrijk wanneer in een CQ-Index rapportage de resultaten van meerdere zorgaanbieders naast elkaar worden gezet. Via case-mix adjustment wordt gecorrigeerd voor verschillen tussen zorgaanbieders in samenstelling van de respondentengroep. Het gaat hierbij om verschillen op factoren die gerelateerd zijn aan de uitkomstmaten, in dit geval de gerapporteerde ervaringen van de respondenten. Door de correctie ontstaat een eerlijke vergelijking van zorgaanbieders. Aanbevolen wordt om in het rapport dat Significant maakt voor de onderhavige CQ-Indexen, de voor een CQ-Index meest gangbare adjusters te hanteren. Dit zijn: opleiding, leeftijd, en ervaren gezondheid. In een volgende meetronde met grotere aantallen kan gericht worden nagegaan welke andere adjusters eventueel nog toegevoegd kunnen worden.

Literatuur

Campen van C, Sixma HJ, Kerssens JJ, Peters L. Assessing patients' priorities and perceptions of quality of health care; the development of the QUOTE-Rheumatic-patients instrument. *British Journal of Rheumatology* 1998; 37: 362-368.

Delnoij, D. Klantervaring in de zorg meten met CQ-Index. *Kwaliteit in beeld* 2006; 6: 4-6.

Dijcks BPJ, Wessels RD, Vlieger de S, Post MWM. KWAZO, a new instrument to assess the quality of service delivery in assistive technology provision. *Disability and Rehabilitation* 2006; 28(15): 909-914.

Dijcks B, Witte de L. *Tevredenheidsmonitor hulpmiddelgebruikers* 2005. Hoensbroek: iRv, 2006.

Dillman DA. *Mail and Internet surveys: The tailored design method*. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons, 2000.

Groenewegen PP, Kerssens JJ, Sixma HJ, Eijk van der I, Berma WGW. What is important in evaluating health care quality? An international comparison of user views. *BMC Health Services Research* 2005; 5: 5-16.

Hargraves JL, Hays RD, Cleary PD. Psychometric properties of the Consumer Assessment of Health Plans Study (CAHPS) 2.0 adult core survey. *Health Ser Res* 2003; 38: 1509-1527.

Hays RD, Shaul JA, Williams VS, Lubalin JS, Harris-Kojetin LD et al. Psychometric properties of the CAHPS 1.0 survey measures. *Consumer Assessment of Health Plans Study*. *Med Care* 1999; 37: MS22-MS31.

Hidding A, Knops H, Tilli D. *Kwaliteitszorg in de uitvoering van de Wet Voorzieningen Gehandicapten. Ontwikkeling en evaluatie van twee kwaliteitstesten*. iRv, Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap & TNO Preventieve Gezondheidszorg. Hoensbroek/Leiden, 1999.

Kubinger KB. On artificial results due to using factor analysis for dichotomous variables. *Psychology Science* 2003; 45(1): 106-110.

Nijkamp MD, Sixma HJ, Afman H, Hiddema F, et al. Quality of care from the perspective of the cataract patient. QUOTE-cataract questionnaire. *J Cataract Refrac Surg* 2002; 28(11): 1924-1931.

Sixma HJ, Campen van C, Kerssens JJ, Peters L. Quality of care from the perspective of elderly people: the QUOTE-elderly instrument. *Age and Ageing* 2000; 29: 173-178.

Sixma HJ, Delnoij DM, Strubbe JH, Triemstra AHM et al. *Handboek CQI meetinstrumenten: een handleiding voor de ontwikkeling en het gebruik van Consumer Quality Index (CQI) vragenlijsten*. Versie 2.0 d.d. 1 november 2008. Utrecht: Centrum Klantervaring Zorg, 2008.

Wessels RD, Witte de LP. Reliability and Validity of the Dutch version of QUEST 2.0 with users of various types of assistive devices. *Disability and Rehabilitation* 2003; 25(6): 267-272.

www.stichtingmiletus.nl. Factsheet CQ Index.

Bijlagen

Bijlage 1: Items die wel en niet in de vragenlijst blijven per hulpmiddel en totaaloverzicht

Items in lijst Incontinentiemateriaal (IC) (N=284)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Ervaringsvragen</i>			
6. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw ic te komen?	5.3% (N=284)	78.8% ja	2.87
10. Kunt u zich door het ic beter redden in het dagelijks leven?	0.0% (N=284)	43.0% ja veel beter	3.51
11. Voldoet de pasvorm van het materiaal voor u?	1.4% (N=284)	93.9% ja	3.59
12. Is het ic aan het verslijten?	18.4% (N=38, is de groep die niet het antwoord "n.v.t., ik gebruik wegwerpmateriaal heeft aangekruist")	87.1% nee	2.85
13. Is het ic gemakkelijk in het gebruik?	1.1% (N=284)	98.2% ja	3.55
14. Vindt u het materiaal comfortabel/prettig in het gebruik? Denk hierbij aan draagcomfort, vermijden van huidirritatie, enzovoort.	3.5% (N=284)	91.2% ja	3.56
15. Werkt het ic goed? Hiermee bedoelen we dat het materiaal datgene kan waar het voor bedoeld was.	1.8% (N=284)	98.6% ja	3.69
16. Had u liever een ander soort ic (bijv. ander merk) gehad dan het materiaal dat u op dit moment heeft?	totaal 26.1%, waarvan 25.7% antwoord "weet ik niet" en 0.4% vraag helemaal niet ingevuld (N=284)	94.8% nee	3.37
22. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	2.5% (N=122, is de groep die bij vraag 21 aangaf ic te hebben kunnen uitproberen)	93.3% ja	2.81
23. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	1.6% (N=122, is de groep die bij vraag 21 aangaf ic te hebben kunnen uitproberen).	86.7% nee	2.78
24. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ic?	7.0% (N=284)	45.5% altijd	3.05
25. Vond u de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) van het ic deskundig?	3.5% (N=284)	93.1% ja	3.15
27. Vindt u de verstrekte hoeveelheid ic voldoende?	0.4% (N=284)	5.3% nee, is niet voldoende	3.49
28. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ic?	4.2% (N=284)	59.6% ja	2.93
30. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	0.0% (N=34, is de groep die bij vraag 29 aangaf gebruik te hebben gemaakt van nazorg, ondersteuning, begeleiding).	64.7% altijd	2.88
31. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het ic of de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	2.8% (N=284)	65.2% ja	3.18
32. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het ic, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	3.2% (N=284)	51.6% nooit	2.67
33. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw ic snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	7.0% (N=284)	57.2% altijd	3.20
36. Werd u bij die afspraken (bij leverancier) binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	17.6% (N=17, de groep die bij vraag 35 aangaf één of meerdere afspraken te hebben gehad bij leverancier op afgesproken tijd).	50.0% altijd	2.82
40. Werd u binnen een kwartier (zonder afgesproken tijd) na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	7.7% (N=130, de groep die vraag 39 aangaf (ook) zonder afspraak bij de leverancier te zijn gekomen).	52.5% altijd	2.58
42. Kwam de leverancier (thuis) binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	29.2% (N=24, de groep die bij vraag 41 aangaf dat de leverancier (ook) thuis kwam en die niet aangaf dat er geen tijd was afgesproken).	41.2% altijd	1.81

Items in lijst Incontinentiemateriaal (IC) (N=284)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
43. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	6.3% (N=208, de groep die niet heeft aangekruist "n.v.t. ik heb niet geprobeerd om deze te bellen" bij deze vraag).	82.1% altijd	2.98
44. Voldeed de informatie van de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) aan uw wensen? *	7.4% (N=284)	66.2% altijd	2.95
45. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier? *	7.0% (N=284)	64.0% altijd	2.80
46. Kreeg u uitleg over hoe het ic gebruikt moet worden?	7.0% (N=284)	33.3% nee	2.70
47. Is er verteld welke verschillende soorten ic (types, merken) mogelijk zijn voor u?	4.6% (N=284)	57.2% ja	3.10
48. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit ic voor u duidelijk?	5.3% (N=284)	82.9% ja	3.27
49. Gaf de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	8.8% (N=284)	85.3% nooit	2.94
50. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	9.5% (N=284)	54.1% altijd	3.26
51. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen (bijvoorbeeld degene die het ic voorschreef of de zorgverzekeraar)?	totaal 25.7%, waarvan 18.0% antwoord "weet ik niet" en 7.7% vraag helemaal niet ingevuld (N=284)	88.6% nooit	2.59
52. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het ic voorschreef en de zorgverzekeraar)?	totaal 31.7%, waarvan 23.6% antwoord "weet ik niet" en 8.1% vraag helemaal niet ingevuld (N=284)	64.9% altijd	3.15
53. Was de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) beleefd tegen u?	4.6% (N=284)	89.7% altijd	3.17
54. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	7.4% (N=284)	80.2% altijd	3.17
55. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	7.4% (N=284)	70.7% altijd	3.20
56. Nam de leverancier u serieus?	8.5% (N=284)	85.4% altijd	3.46
<i>Probleemvragen</i>			
-			
<i>Algemene waardering</i>			
17. Welk cijfer geeft u het ic?	0.4% (N=284)	25.8% 10-uitstekend	
18. Zou u het ic bij uw vrienden en familie aanbevelen?	1.8% (N=284)	48.0% beslist wel	
26. Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	4.6% (N=284)	55.4% beslist wel	
34. Welk cijfer geeft u de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	1.4% (N=284)	42.1% 10-uitstekend	
<i>Screenervragen</i>			
21. Heeft u het ic kunnen uitproberen?	15.8% (N=284)	41.4% nee en ook geen behoefte	3.05
29. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ic?	12.0% (N=284)	86.4% nee	
35. Had u één of meerdere afspraken <u>bij de leverancier</u> (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	9.5% (N=284)	93.4% nee	
37. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	17.6% (N=17, de groep die bij vraag 35 aangaf één of meerdere afspraken te hebben gehad bij leverancier op afgesproken tijd).	92.9% ja	2.79
39. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	9.2% (N=284)	50.4% ja	
41. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	9.9% (N=284)	78.5% nee	2.03

Overige vragen

Items in lijst Incontinentiemateriaal (IC) (N=284)	Non-respons	Gemiddeld
<i>Overige vragen (2 t/m 9 is algemene gegevens over hulpmiddel)</i>		
2. Welk type ic kreeg u verstrekt?	0.7% (N=284)	
3. Hoe vaak heeft u ic verstrekt gekregen in 2008?	22.9% (N=284, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, waarbij antwoorden als "geen idee" enz. als missing beschouwd)	
4. Hoe lang gebruikt u al ic?	37.3% (N=284) Van de groep met missing heeft wel een deel een tijdsperiode ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 4.	
5. Wie heeft het recept/voorschrift voor het ic voor u geschreven?	totaal 10.2%, waarvan 2.1% antwoord "weet ik niet" en 8.1% vraag helemaal niet ingevuld (N=284)	
7. Welke apotheek of medisch speciaalzaak was de leverancier van het ic dat u kreeg in 2008?	9.9% (N=284)	
8. Heeft de leverancier het ic thuis bezorgd, is het naar u opgestuurd of bent u dit zelf gaan halen?	3.5% (N=284)	2.46
9. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw leverancier in 2008? Hieronder valt ook telefonisch contact.	29.6% (N=284, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, waarbij antwoorden als "vaker" of "veel" enz. als missing meegenomen)	
20. Hoeveel tijd lag er tussen het eerste contact met de leverancier (apotheek of medisch speciaalzaak) en het moment waarop u het ic kreeg? Als u in 2008 vaker dan één keer ic kreeg, gaat het om het gemiddeld aantal dagen.	totaal 75.0% , waarvan 49.3% antwoord "weet ik niet meer" en 25.7% vraag helemaal niet ingevuld (N=284). Van de groep met missing heeft wel een deel het aantal dagen ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 20.	2.92

Items in lijst Wondverbandmateriaal (WV) (N=172)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Ervaringsvragen</i>			
6. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw wv te komen?	2.9% (N=172)	86.8% ja	3.06
10. Kunt u zich door het wv beter redden in het dagelijks leven?	6.4% (N=172)	33.5% ja veel beter	2.88
11. Voldoet de pasvorm van het materiaal voor u?	7.0% (N=172)	95.6% ja	3.19
12. Is het wond verbandmateriaal gemakkelijk in het gebruik?	2.9% (N=172)	94.0% ja	3.38
13. Vindt u het materiaal comfortabel/prettig in het gebruik? Denk hierbij aan vermijden van huidirritatie, enzovoort.	5.2% (N=172)	89.0% ja	3.50
14. Werkt het wv goed? Hiermee bedoelen we dat het materiaal datgene kan waar het voor bedoeld was.	4.1% (N=172)	97.0% ja	3.44
15. Had u liever een ander soort wv (bijv. ander merk) gehad dan het materiaal dat u op dit moment heeft?	totaal 33.7%, waarvan 28.5% antwoord "weet ik niet" en 5.2% vraag helemaal niet ingevuld (N=172)	95.6% nee	2.31
20. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk wv?	2.9% (N=172)	36.5% nooit	2.13
21. Vond u de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak) van het wv deskundig?	5.8% (N=172)	95.1% ja	3.38
23. Vindt u de verstrekte hoeveelheid wv voldoende?	1.2% (N=172)	5.9% ja is zelfs te grote hoeveelheid	3.44
24. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het wv?	3.5% (N=172)	88.6% ja	3.38
26. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	6.2% (N=65, de groep die bij vraag 25 aangaf gebruik te hebben gemaakt van nazorg, ondersteuning of begeleiding).	59.0% altijd	3.19
27. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het wv of de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak)?	4.1% (N=172)	77.0% ja	3.00
28. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het wv, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	2.9% (N=172)	43.7% nooit	3.13
29. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw wv snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	3.5% (N=172)	62.0% altijd	3.38
32. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak)?	4.5% (N=22, de groep die bij vraag 31 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	38.1% altijd	2.38
36. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	15.0% (N=60, de groep die bij vraag 35 aangaf (ook) zonder afspraak bij de leverancier te komen).	49.0% altijd	2.44
38. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	11.8% (N=17, de groep die bij vraag 37 aangaf dat de leverancier (ook) thuis kwam en die niet aangaf dat er geen tijd was afgesproken).	53.3% altijd	2.00
39. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	5.5% (N=127, de groep die niet heeft aangekruist "n.v.t. ik heb niet geprobeerd om deze te bellen" bij deze vraag).	69.2% altijd	3.50
40. Voldeed de informatie van de leverancier (apothek/medisch speciaalzaak) aan uw wensen?	2.9% (N=172)	56.3% altijd	3.07
41. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	4.7% (N=172)	62.2% altijd	3.06
42. Kreeg u uitleg over hoe het wv gebruikt moet worden?	4.1% (N=172)	26.1% ja, zowel mondeling als schriftelijk	3.31
43. Is er verteld welke verschillende soorten wv (types, merken) mogelijk zijn voor u?	4.7% (N=172)	62.8% nee	2.81

Items in lijst Wondverbandmateriaal (WV) (N=172)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
44. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit wv voor u duidelijk?	4.7% (N=172)	78.7% ja	3.31
45. Gaf de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	7.6% (N=172)	86.2% nooit	3.31
46. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	7.6% (N=172)	47.8% altijd	3.33
47. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen (bijvoorbeeld degene die het wv voorschreef of de zorgverzekeraar)?	totaal 26.2%, waarvan 19.2% antwoord "weet ik niet" en 7.0% vraag helemaal niet ingevuld (N=172)	93.7% nooit	2.93
48. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het wv voorschreef en de zorgverzekeraar)?	totaal 27.3%, waarvan 22.1% antwoord "weet ik niet" en 5.2% vraag helemaal niet ingevuld (N=172)	56.8% altijd	3.47
49. Was de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) beleefd tegen u?	4.7% (N=172)	82.9% altijd	3.31
50. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	6.4% (N=172)	72.7% altijd	3.19
51. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	5.8% (N=172)	67.3% altijd	3.13
52. Nam de leverancier u serieus?	8.1% (N=172)	75.9% altijd	3.44
<i>Probleemvragen</i>			
-			
<i>Algemene waardering</i>			
16. Welk cijfer geeft u het wv?	1.7% (N=172)	24.3% 10-uitstekend	
17. Zou u het wv bij uw vrienden en familie aanbevelen?	5.8% (N=172)	43.8% beslist wel	
22. Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	6.4% (N=172)	48.4% beslist wel	
30. Welk cijfer geeft u de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	1.2% (N=172)	31.2% 10-uitstekend	
<i>Screenervragen</i>			
25. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw wv?	5.8% (N=172)	59.9% nee	
31. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	4.1% (N=172)	86.7% nee	
33. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	13.6% (N=22, de groep die bij vraag 31 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	94.7% ja	2.75
35. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	7.0% (N=172)	62.5% nee	
37. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	7.0% (N=172)	72.5% nee	2.27

Items in lijst Wondverbandmateriaal (WV) (N=172)	Non-respons	Gemiddeld
<i>Overige vragen (2 t/m 9 is algemene gegevens over hulpmiddel)</i>		
2. Waarvoor kreeg u wv verstrekt?	23.3% (N=172) Van de groep met missing heeft een deel twee antwoorden ingevuld, of alleen het antwoordvakje achter “anders,nl” ingevuld zonder “anders, nl” aan te kruisen.	
3. Hoe vaak heeft u wv verstrekt gekregen in 2008?	20.3% (N=172, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “geen idee”, “een paar” enz. als missing beschouwd).	
4. Hoe lang gebruikt u al wv?	25.0% (N=172) Van de groep met missing heeft wel een deel een tijdsperiode ingevuld, maar niet het eerste deel van vr. 4.	
5. Wie heeft het recept/voorschrift voor het wv voor u geschreven?	totaal 22.7%, waarvan 2.3% antwoord “weet ik niet” en 20.3% vraag helemaal niet ingevuld (N=172)	
7. Welke apotheek of medisch speciaalzaak was de leverancier van het wv dat u kreeg in 2008?	11.6% (N=172)	
8. Heeft de leverancier het wv thuis bezorgd, is het naar u opgestuurd of bent u dit zelf gaan halen?	5.8% (N=172)	2.50
9. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw leverancier in 2008? Hieronder valt ook telefonisch contact.	17.4% (N=172, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “vaker” of “veel” enz. als missing beschouwd).	
19. Hoeveel tijd lag er tussen het eerste contact met de leverancier (apotheek of medisch speciaalzaak) en het moment waarop u het wv kreeg? Als u in 2008 vaker dan één keer wv kreeg, gaat het om het gemiddeld aantal dagen.	totaal 77.4%, waarvan 36.0% antwoord “weet ik niet meer” en 31.4% vraag helemaal niet ingevuld (N=172). Van de groep met missing heeft wel een deel het aantal dagen ingevuld, maar niet 1e deel van vraag 19.	3.19

Items in lijst Hoortoestel (HT) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Ervaringsvragen</i>			
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw ht te komen?	3.3% (N=362)	90.9% ja	3.00
12. Kunt u zich door het ht beter redden in het dagelijks leven?	0.8% (N=362)	19.2% ja, veel beter	3.63
13. Voldoet de pasvorm van het oorstukje van het ht voor u?	1.4% (N=362)	90.8% ja	3.75
14. Heeft uw ht voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Hiermee bedoelen we het kunnen kiezen van diverse programma's en instellen van het volume.	2.8% (N=172)	69.9% ja	3.53
15. Is het ht al eens kapot gegaan?	0.3% (N=362)	82.8% nee	3.78
16. Is uw ht gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als bediening, in- en uitdoen, batterij verwisselen, enzovoort.	0.3% (N=362)	93.1% ja	3.61
17. Vindt u het ht comfortabel? Hierbij gaat het om het draagcomfort (jeukt het bijvoorbeeld niet).	2.5% (N=362)	63.2% ja	3.71
18. Vindt u het ht comfortabel? In deze vraag gaat het om het luistercomfort.	2.8% (N=362)	73.6% ja	3.83
19. Werkt het ht goed? Hiermee bedoelen we dat u met het ht datgene kan wat u ermee voor ogen had.	2.8% (N=362)	70.7% ja	3.78
20. Had u liever een ander soort ht (bijv. ander merk of type) gehad dan het ht dat u op dit moment heeft?	totaal 46.7%, waarvan 45.6% antwoord "weet ik niet" en 1.1% vraag helemaal niet ingevuld (N=362)	68.9% nee	3.33
26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	3.5% (N=114, de groep die bij vraag 23 antwoord "ja, namelijk... euro" heeft aangekruist).		3.40
27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van het ht?	8.8% (N=114, de groep die bij vraag 23 antwoord "ja, namelijk... euro" heeft aangekruist).	62.5% ja	3.46
31. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	2.3% (N=265, is de groep die bij vraag 30 aangaf het ht te hebben kunnen uitproberen)	90.3% ja	3.25
32. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	3.0% (N=265, is de groep die bij vraag 30 aangaf het ht te hebben kunnen uitproberen)	63.0% nee	3.14
33. Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van het ht (het einde van de proefperiode) duidelijk?	4.7% (N=362)	86.1% ja	3.22
34. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ht?	7.2% (N=362)	42.0% altijd	3.20
35. Vond u de leverancier (audicien) van het ht deskundig?	3.6% (N=362)	92.3% ja	3.83
37. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ht?	1.7% (N=362)	91.0% ja	3.64
39. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	4.5% (N=178, is de groep die bij vraag 38 aangaf gebruik te hebben gemaakt van nazorg, ondersteuning of begeleiding).	47.6% altijd	3.57
40. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het ht of de leverancier (audicien)?	2.2% (N=362)	86.4% ja	3.59
42. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	1.2% (N=81, is de groep die bij vraag 41 aangaf dat er reparaties waren aan ht).	62.5% altijd	3.64
43. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	1.2% (N=81, is de groep die bij vraag 41 aangaf dat er reparaties waren aan ht).	63.8% altijd	3.72
44. Kreeg u een vervangend ht tijdens de reparaties?	6.5% (N=62, is de groep die bij vraag 41 aangaf dat er reparaties waren aan ht en bij vraag 44 niet aangaf dat deze plaatsvonden terwijl men wachtte).	72.4% nooit	3.22
46. Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?	8.9% (N=56, is de groep die bij vraag 45 aangaf dat het ht een onderhoudsbeurt heeft gehad).	76.5% altijd	3.42

Items in lijst Hoortoestel (HT) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
47. Kreeg u een vervangend ht tijdens de onderhoudsbeurt?	16.7% (N=24, is de groep die bij vraag 45 aangaf dat het ht een onderhoudsbeurt heeft gehad en bij vraag 47 niet aankruiste dat onderhoud plaats vond terwijl men wachtte).	60.0% nooit	2.89
48. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het ht, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	6.1% (N=362)	52.4% nooit	3.19
49. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw ht snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij audicien, enz.	4.1% (N=362)	62.8% nooit	3.55
52. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (audicien)?	3.3% (N=246, is de groep die bij vraag 51 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	59.2% altijd	2.70
56. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier (audicien)?	6.9% (N=144, de groep die bij vraag 55 aangaf (ook) zonder afspraak bij de leverancier te komen).	53.0% altijd	2.70
58. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	9.1% (N=11, de groep die bij vraag 57 aangaf dat de leverancier (ook) thuis kwam en die niet aangaf dat er geen tijd was afgesproken).	50.0% altijd	1.78
59. Was de leverancier (audicien) telefonisch goed te bereiken?	3.8% (N=314, de groep die niet heeft aangekruist "n.v.t. ik heb niet geprobeerd om deze te bellen" bij deze vraag).	72.8% altijd	3.34
60. Voldeed de informatie van de leverancier (audicien) aan uw wensen?	3.0% (N=362)	55.0% altijd	3.28
61. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier (audicien)?	2.5% (N=362)	73.7% altijd	3.38
62. Kreeg u uitleg over hoe het ht gebruikt moet worden?	3.3% (N=362)	36.9% ja, zowel mondeling als schriftelijk	3.64
63. Is er verteld welke verschillende soorten hoortoestellen (types, merken) mogelijk zijn voor u?	2.2% (N=362)	65.3% ja	3.59
64. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit ht voor u duidelijk?	2.2% (N=362)	87.9% ja	3.63
65. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een nieuw, vervangend ht?	2.2% (N=362)	68.4% ja	3.45
66. Gaf de leverancier (audicien) u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	5.2% (N=362)	83.7% nooit	3.24
67. Legde uw leverancier (audicien) u dingen op een begrijpelijke manier uit?	2.2% (N=362)	64.4% altijd	3.47
68. Gaf de leverancier (audicien) u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die het ht voorschreef of de zorgverzekeraar)?	totaal 29.0%, waarvan 24.0% antwoord "weet ik niet" en 5.0% vraag helemaal niet ingevuld (N=362)	92.6% nooit	3.08
69. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die het ht voorschreef en de zorgverzekeraar)?	totaal 25.7%, waarvan 21.8% antwoord "weet ik niet" en 3.9% vraag helemaal niet ingevuld (N=362)	68.8% altijd	3.47
70. Was de leverancier (audicien) beleefd tegen u?	0.8% (N=362)	93.9% altijd	3.06
71. Luisterde de leverancier (audicien) aandachtig naar u?	0.8% (N=362)	83.0% altijd	3.42
72. Had de leverancier (audicien) genoeg tijd voor u?	1.1% (N=362)	78.5% altijd	3.53
73. Nam de leverancier (audicien) u serieus?	1.7% (N=362)	82.3% altijd	3.66
<i>Probleemvragen</i>			
25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?	6.1% (N=114, is de groep die bij vraag 23 aangaf een eigen bijdrage te hebben betaald).	41.1% geen probleem	

Items in lijst Hoortoestel (HT) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Algemene waardering</i>			
21. Welk cijfer geeft u het ht?	3.3% (N=362)	8.9% 10-uitstekend	
22. Zou u dit ht bij uw vrienden en familie aanbevelen?	2.5% (N=362)	23.5% beslist wel	
36. Zou u de leverancier (audicien) bij uw vrienden en familie aanbevelen?	1.9% (N=362)	42.5% beslist wel	
50. Welk cijfer geeft u de leverancier (audicien)?	2.5% (N=362)	22.4% 10-uitstekend	
<i>Screenervragen</i>			
23. Moest u voor het ht een eigen bijdrage betalen aan de leverancier (audicien)? Als u twee hoortoestellen verstrekt kreeg, dan betreft het hier de eigen bijdrage per toestel.	totaal 27.3%, waarvan 5.5% antwoord "weet ik niet" en 21.8% vraag helemaal niet ingevuld (N=362)	56.7% nee	3.59
30. Heeft u het ht kunnen uitproberen?	8.0% (N=362)	12.3% nee en ook geen behoefte	3.62
38. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ht?	4.7% (N=362)	51.6% ja	
41. Zijn er reparaties geweest aan uw ht?	4.4% (N=362)	76.6% nooit	3.53
45. Heeft uw ht wel eens een onderhoudsbeurt gehad?	2.2% (N=362)	84.2% nee	3.10
51. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (audicien) op een afgesproken tijd?	3.6% (N=362)	70.5% ja	
53. Heeft u het gebouw waar de leverancier (audicien) zit goed kunnen bereiken?	4.5% (N=246, de groep die bij vraag 51 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	99.6% ja	3.17
55. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier (audicien)?	6.6% (N=362)	57.4% nee	
57. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	3.3% (N=362)	94.9% nee	1.81

Items in lijst Hoortoestel (HT) (N=362)	Non-respons	Gemiddeld
<i>Overige vragen (2 t/m 11 is algemene gegevens over hulpmiddel)</i>		
2. Welk type ht kreeg u de laatste keer dat u een ht kreeg?		
2a) Welk Model?	6.4% (N=362) Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 2a.	
2b) Welke Categorie/functionaliiteit?	totaal 77.9%, waarvan 67.4% antwoord “weet ik niet” en 10.5% vraag helemaal niet ingevuld (N=362)	
2c) Kreeg u de laatste keer een ht voor één oor of voor beide oren?	1.9% (N=362)	
3. Hoeveel maanden geleden heeft u het (laatste/huidige) ht verstrekt gekregen?	7.7% (N=362, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “geen idee”, “een paar” enz. als missing beschouwd).	
4. Is dit het eerste ht dat u verstrekt kreeg?	2.2% (N=362)	
5. Waarom heeft u een nieuw ht verstrekt gekregen?	15.3% (N=190, is de groep die bij vraag 4 aangaf dat dit niet het eerste ht was). Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 5.	
6. Wie heeft het recept/voorschrift voor het ht voor u geschreven?	totaal 13.5%, waarvan 2.2% antwoord “weet ik niet” en 11.3% vraag helemaal niet ingevuld (N=362). Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 6.	
8. Wie is de leverancier (audicien) van uw ht?	9.9% (N=362). Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 8.	
9. Heeft de leverancier (audicien) het ht thuis bezorgd of bent u dit zelf gaan halen?	0.6% (N=362)	1.49
10. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw leverancier (audicien) voor uw huidige ht? Hieronder valt ook telefonisch contact.	9.4% (N=362, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “vaker” of “veel” enz. als missing beschouwd).	
11. Hoe veel afspraken waren er nodig voor het instellen van het ht?	6.6% (N=362, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “meer” of “veel” enz. als missing beschouwd).	2.54
24. Was dit een verplichte of een vrijwillige eigen bijdrage (voor extra functionaliteiten)?	totaal 21.9%, waarvan 14.0% antwoord “weet ik niet” en 7.9% vraag helemaal niet ingevuld (N=114, is de groep die bij vraag 23 aangaf een eigen bijdrage te hebben betaald).	
29. Hoeveel tijd lag er tussen het eerste contact met de leverancier (audicien) en het moment waarop u het ht kreeg?	totaal 77.1%, waarvan 45.6% antwoord “weet ik niet meer” en 31.5% vraag helemaal niet ingevuld (N=362). Van de groep met missing heeft wel een deel het aantal dagen ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 29.	2.78

Items in lijst Rollator (RL) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Ervaringsvragen</i>			
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw RL te komen?	5.1% (N=294)	66.7% ja	3.17
11. Kunt u zich door de RL beter redden in het dagelijks leven?	1.7% (N=294)	39.8% ja veel beter	3.83
12. Voldoen de afmetingen (maat, hoogte, breedte) van uw RL voor u?	0.7% (N=294)	96.9% ja	3.50
13. Heeft u problemen met het gewicht van uw RL?	1.0% (N=294)	82.5% nee, gewicht is goed	3.21
14. Heeft uw RL voldoende mogelijkheden om deze naar uw wens in te stellen (bijv. de hoogte)?	1.4% (N=294)	95.9% ja	3.50
15. Vindt u uw RL voldoende veilig (denk bijvoorbeeld aan het functioneren van de inklapbeveiliging)?	4.4% (N=294)	91.1% ja	3.67
16. Is de RL aan het verslijten of al eens kapot gegaan?	2.0% (N=294)	92.4% nee	3.50
17. Is uw RL gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als remmen, sturen, nemen van drempels, hoogteverstelling, gewicht, enzovoort.	1.7% (N=294)	84.1% ja	3.58
18. Vindt u de RL comfortabel/prettig in het gebruik (bijvoorbeeld: liggen de handgrepen goed in de hand, kunt u de rem goed bedienen, is de RL makkelijk voort te bewegen, comfort van het "zitje")?	1.0% (N=294)	91.8% ja	3.58
19. Werkt de RL goed? Hiermee bedoelen we dat u met de RL datgene kan wat u ermee voor ogen had.	2.0% (N=294)	93.8% ja	3.58
20. Had u liever een ander hulpmiddel gekozen dan een RL om uw loopprobleem op te lossen?	totaal 23.8%, waarvan 22.4% antwoord "weet ik niet" en 1.4% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	96.9% nee	3.54
21. Had u liever een ander soort RL (bijv. ander merk of type) gehad dan de RL die u op dit moment heeft?	totaal 24.8%, waarvan 23.5% antwoord "weet ik niet" en 1.4% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	79.2% nee	3.35
26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	13.3% (N=15, de groep die bij vraag 25 antwoord "ja, namelijk... euro" heeft aangekruist).		3.22
27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van de RL?	6.7% (N=15, de groep die bij vraag 25 antwoord "ja, namelijk... euro" heeft aangekruist).	92.9% ja	3.22
31. Was de tijd dat u de rollators mocht uitproberen voor u lang genoeg?	3.3% (N=60, is de groep die bij vraag 30 aangaf de RL te hebben kunnen uitproberen)	96.6% ja	2.52
32. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	3.3% (N=60, is de groep die bij vraag 30 aangaf de RL te hebben kunnen uitproberen)	91.4% nee	2.54
33. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type, kleur of het merk RL?	6.1% (N=294)	49.6% nooit	2.70
34. Vond u de leverancier van de RL deskundig?	6.5% (N=294)	94.2% ja	3.57
36. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van de RL?	4.1% (N=294)	59.2% ja	3.50
38. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	5.6% (N=18, is de groep die bij vraag 37 aangaf gebruik te hebben gemaakt van nazorg, ondersteuning of begeleiding).	23.5% altijd	3.29
39. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over de RL of de leverancier?	3.7% (N=294)	68.6% ja	3.46
41. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	9.5% (N=21, is de groep die bij vraag 40 aangaf dat er reparaties waren aan RL).	52.6% altijd	3.48
42. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	14.3% (N=21, is de groep die bij vraag 40 aangaf dat er reparaties waren aan RL).	44.4% altijd	3.59
43. Kreeg u een vervangende RL tijdens de reparaties?	11.1% (N=9, is de groep die bij vraag 40 aangaf dat er reparaties waren aan RL en bij vraag 43 niet aangaf dat deze plaatsvonden terwijl men wachtte).	50.0% altijd	3.64

Items in lijst Rollator (RL) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
44. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van de RL, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	4.1% (N=294)	60.6% nooit	3.26
45. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw RL snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	7.1% (N=294)	54.2% altijd	3.54
48. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	10.0% (N=20, is de groep die bij vraag 47 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	50.0% altijd	2.74
52. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	13.9% (N=101, de groep die bij vraag 51 aangaf (ook) zonder afspraak bij de leverancier te komen).	69.0% altijd	2.50
54. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	26.3% (N=57, de groep die bij vraag 53 aangaf dat de leverancier (ook) thuis kwam en die niet aangaf dat er geen tijd was afgesproken).	66.7% altijd	2.30
55. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	12.6% (N=174, de groep die niet heeft aangekruist "n.v.t. ik heb niet geprobeerd om deze te bellen" bij deze vraag).	60.5% altijd	3.21
56. Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	11.6% (N=294)	52.7% altijd	3.09
57. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	11.9% (N=294)	57.1% altijd	3.26
58. Kreeg u uitleg over hoe de RL gebruikt moet worden?	4.4% (N=294)	19.9% ja, zowel mondeling als schriftelijk	3.48
59. Is er verteld welke verschillende soorten rollators (types, merken) mogelijk zijn voor u?	3.7% (N=294)	66.4% nee	2.91
60. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van deze RL voor u duidelijk?	5.4% (N=294)	77.7% ja	3.39
61. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een vervangende RL (hiermee bedoelen we niet de vervanging tijdens reparatie)?	7.1% (N=294)	82.8% nee	3.35
62. Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	12.6% (N=294)	91.4% nooit	3.27
63. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	10.2% (N=294)	53.8% altijd	3.41
64. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die de RL voorschreef of de zorgverzekeraar)?	totaal 42.9%, waarvan 35.0% antwoord "weet ik niet" en 7.8% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	91.1% nooit	3.26
65. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die de RL voorschreef en de zorgverzekeraar)?	totaal 35.4%, waarvan 28.6% antwoord "weet ik niet" en 6.8% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	62.6% altijd	3.35
66. Was de leverancier beleefd tegen u?	8.2% (N=294)	87.8% altijd	3.09
67. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	10.5% (N=294)	68.4% altijd	3.22
68. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	10.9% (N=294)	69.1% altijd	3.17
69. Nam de leverancier u serieus?	11.2% (N=294)	72.8% altijd	3.52
Probleemvragen			
25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (gewest)?	6.7% (N=15, is de groep die bij vraag 24 aangaf een eigen bijdrage te hebben betaald).	42.9% geen probleem	

Items in lijst Rollator (RL) (N=362)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Algemene waardering</i>			
22. Welk cijfer geeft u de RL?	2.0% (N=294)	18.4% 10-uitstekend	
23. Zou u deze RL bij uw vrienden en familie aanbevelen?	1.0% (N=294)	40.9% beslist wel	
35. Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	4.1% (N=294)	40.8% beslist wel	
46. Welk cijfer geeft u de leverancier?	5.1% (N=294)	22.9% 10-uitstekend	
<i>Screenervragen</i>			
24. Heeft u voor de RL een eigen bijdrage betaald aan de leverancier? (Dit is alleen het geval als u gekozen heeft voor een luxer model dan een standaard RL.)	totaal 11.2%, waarvan 3.1% antwoord "weet ik niet" en 8.2% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	94.3% nee	3.58
30. Heeft u de RL kunnen uitproberen?	9.9% (N=294)	59.6% nee en ook geen behoefte	2.79
37. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw RL?	5.1% (N=294)	93.5% nee	
40. Zijn er reparaties geweest aan uw RL?	4.8% (N=294)	92.5% nooit	3.38
47. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	8.8% (N=294)	92.5% nee	
49. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	15.0% (N=20, is de groep die bij vraag 47 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	88.2% ja	3.30
51. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	14.3% (N=294)	59.9% nee	
53. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	8.2% (N=294)	61.1% nee	2.75

Items in lijst Rollator (RL) (N=362)	Non-respons	Gemiddeld
<i>Overige vragen (2 t/m 10 is algemene gegevens over hulpmiddel)</i>		
2. Welk type RL kreeg u verstrekt?		
2a) Welk gewicht?	totaal 19.4%, waarvan 16.7% antwoord “weet ik niet” en 2.7% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	
2b) Welke breedte?	totaal 20.4%, waarvan 15.6% antwoord “weet ik niet” en 4.8% vraag helemaal niet ingevuld (N=294)	
2c) Welk aantal wielen?	4.8% (N=294)	
3. Hoeveel maanden geleden heeft u uw huidige RL verstrekt gekregen?	8.8% (N=294, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “geen idee”, “een paar” enz. als missing beschouwd).	
4. Is dit de eerste RL die u verstrekt kreeg?	2.4% (N=294)	
5. Waarom heeft u een nieuwe RL verstrekt gekregen?	14.9% (N=94, is de groep die bij vraag 4 aangaf dat dit niet de eerste RL was). Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 5.	
6. Wie heeft het recept/voorschrift voor de RL voor u geschreven?	totaal 18.0%, waarvan 6.1% antwoord “weet ik niet” en 11.9% vraag helemaal niet ingevuld (N=294). Bij deel van missings is wel een antwoord in het antwoordvakje achter “anders, nl...” ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 6.	
8. Wie is de leverancier van uw RL?	20.4% (N=294)	
9. Heeft de leverancier de RL thuis bezorgd of bent u deze zelf gaan halen?	1.0% (N=294)	3.04
10. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw leverancier voor uw huidige RL?	10.5% (N=294, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “vaker” of “veel” enz. als missing beschouwd).	
29. Hoeveel tijd lag er tussen het eerste contact met de leverancier en het moment waarop u de RL kreeg?	totaal 78.2%, waarvan 48.3% antwoord “weet ik niet meer” en 29.9% vraag helemaal niet ingevuld (N=294). Van de groep met missing heeft wel een deel het aantal dagen ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 29.	3.13

Items in lijst Trippelstoel (TS) (N=202)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Ervaringsvragen</i>			
7. Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw TS te komen?	6.9% (N=202)	65.4% ja	3.31
11. Kunt u zich door de TS beter redden in het dagelijks leven?	1.0% (N=202)	41.5% ja veel beter	4.00
12. Voldoen de afmetingen (maat, hoogte, breedte) van uw TS voor u?	1.5% (N=202)	95.5% ja	3.85
13. Heeft u problemen met de verrijdbaarheid van uw TS?	1.5% (N=202)	80.9% nee	3.92
14. Heeft uw TS voldoende mogelijkheden heeft om deze naar uw wens in te stellen (bijv. instellen van de hoogte en instellen van rugleuning en armleggers)?	1.5% (N=202)	88.4% ja	3.85
15. Vindt u uw TS voldoende veilig (denk bijvoorbeeld aan het functioneren van draaivergrendeling)?	3.5% (N=202)	90.3% ja	3.85
16. Is de TS aan het verslijten of al eens kapot gegaan?	2.0% (N=202)	84.8% nee	3.85
17. Is uw TS gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als bedienen van de rem, stoel voortbewegen (trippelen), hoogteverstelling, verstelling van evt. rugleuning, armleggers.	2.0% (N=202)	81.8% ja	3.85
18. Vindt u de TS comfortabel/prettig in het gebruik (bijvoorbeeld het zitcomfort)?	0.0% (N=202)	88.1% ja	3.92
19. Werkt de TS goed? Hiermee bedoelen we dat u met de TS datgene kan wat u ermee voor ogen had.	3.5% (N=202)	90.3% ja	3.85
20. Had u liever een ander hulpmiddel gekozen dan een TS om uw staprobleem/loopprobleem op te lossen?	totaal 20.3%, waarvan 18.8% antwoord "weet ik niet" en 1.5% vraag helemaal niet ingevuld (N=202)	94.4% nee	3.85
21. Had u liever een ander soort TS (bijv. ander merk of type) gehad dan de TS die u op dit moment heeft?	totaal 36.6%, waarvan 33.7% antwoord "weet ik niet" en 3.0% vraag helemaal niet ingevuld (N=202)	82.8% nee	3.23
27. Was de tijd dat u de trippelstoel(en) mocht uitproberen voor u lang genoeg?	1.8% (N=56, is de groep die bij vraag 26 aangaf de TS te hebben kunnen uitproberen)	85.5% ja	3.00
28. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	0.0% (N=56, is de groep die bij vraag 26 aangaf de TS te hebben kunnen uitproberen)	78.6% nee	3.08
29. Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type, kleur of het merk TS?	4.5% (N=202)	48.7% nooit	3.38
30. Vond u de leverancier van de TS deskundig?	3.5% (N=202)	89.2% ja	3.77
32. Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van de TS?	3.0% (N=202)	75.0% ja	3.46
34. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	6.3% (N=32, is de groep die bij vraag 33 aangaf gebruik te hebben gemaakt van nazorg, ondersteuning of begeleiding).	46.7% altijd	3.54
35. Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over de TS of de leverancier?	3.0% (N=202)	79.6% ja	3.62
37. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	5.8% (N=52, is de groep die bij vraag 36 aangaf dat er reparaties waren aan TS).	53.1% altijd	3.92
38. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	3.8% (N=52, is de groep die bij vraag 36 aangaf dat er reparaties waren aan TS).	50.0% altijd	3.85
39. Kreeg u een vervangende TS tijdens de reparaties?	15.4% (N=26, is de groep die bij vraag 36 aangaf dat er reparaties waren aan TS en bij vraag 39 niet aangaf dat deze plaatsvonden terwijl men wachtte).	40.9% nooit	3.92
40. Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van de TS, hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	4.5% (N=202)	36.8% nooit	3.46

Items in lijst Trippelstoel (TS) (N=202)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
41. Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw TS snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.)	6.4% (N=202)	37.0% altijd	3.46
44. Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	10.0% (N=30, is de groep die bij vraag 43 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	51.9% altijd	3.15
48. Werd u (zonder afgesproken tijd) binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	0.0% (N=5, de groep die bij vraag 47 aangaf (ook) zonder afspraak bij de leverancier te komen).	40.0% altijd	2.85
50. Kwam (thuis) de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	10.7% (N=122, de groep die bij vraag 49 aangaf dat de leverancier (ook) thuis kwam en die niet aangaf dat er geen tijd was afgesproken).	56.9% altijd	3.31
51. Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	5.0% (N=160, de groep die niet heeft aangekruist "n.v.t. ik heb niet geprobeerd om deze te bellen" bij deze vraag).	63.2% altijd	3.69
52. Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	3.5% (N=202)	47.2% altijd	3.23
53. Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	2.5% (N=202)	61.9% altijd	3.23
54. Kreeg u uitleg over hoe de TS gebruikt moet worden?	2.0% (N=202)	39.9% ja, zowel mondeling als schriftelijk	3.38
55. Is er verteld welke verschillende soorten trippelstoelen (types, merken) mogelijk zijn voor u?	2.5% (N=202)	79.2% nee	3.31
56. Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van deze TS voor u duidelijk?	4.5% (N=202)	78.8% ja	3.46
57. Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een vervangende TS (hiermee bedoelen we niet de vervanging tijdens reparatie)?	2.5% (N=202)	83.2% nee	3.62
58. Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	7.4% (N=202)	84.5% nooit	3.38
59. Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	2.0% (N=202)	61.1% altijd	3.62
60. Gaf de leverancier u informatie die niet klopte met de informatie van andere personen? (bijvoorbeeld degene die de TS voorschreef of de zorgverzekeraar)?	totaal 30.2%, waarvan 24.3% antwoord "weet ik niet" en 5.9% vraag helemaal niet ingevuld (N=202)	92.2% nooit	3.54
61. Was de samenwerking en overleg/communicatie tussen de verschillende personen waarmee u te maken kreeg goed (de personen zijn bijvoorbeeld de leverancier, degene die de TS voorschreef en de zorgverzekeraar)?	totaal 27.2%, waarvan 24.3% antwoord "weet ik niet" en 3.0% vraag helemaal niet ingevuld (N=202)	57.8% altijd	3.54
62. Was de leverancier beleefd tegen u?	3.5% (N=202)	84.1% altijd	3.15
63. Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	4.0% (N=202)	71.6% altijd	3.38
64. Had de leverancier genoeg tijd voor u?	4.0% (N=202)	71.1% altijd	3.08
65. Nam de leverancier u serieus?	4.0% (N=202)	77.3% altijd	3.62
<i>Algemene waardering</i>			
22. Welk cijfer geeft u de TS?	2.0% (N=202)	19.2% 10-uitstekend	
23. Zou u deze TS bij uw vrienden en familie aanbevelen?	0.5% (N=202)	44.8% beslist wel	
31. Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	2.5% (N=202)	38.6% beslist wel	
42. Welk cijfer geeft u de leverancier?	4.0% (N=202)	19.6% 10-uitstekend	

Items in lijst Trippelstoel (TS) (N=202)	Non-respons	Scheefheid	Gemiddeld
<i>Screenervragen</i>			
26. Heeft u de TS kunnen uitproberen?	5.4% (N=202)	33.5% nee en ook geen behoefte	3.00
33. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw TS?	2.0% (N=202)	83.8% nee	
36. Zijn er reparaties geweest aan uw TS?	1.0% (N=202)	74.0% nooit	3.77
43. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	5.0% (N=202)	84.4% nee	
45. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	23.3% (N=30, de groep die bij vraag 43 aangaf één of meer afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd te hebben gehad).	60.9% ja	3.23
47. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	13.9% (N=202)	97.1% nee	
49. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	4.0% (N=202)	91.8% ja	3.38

Items in lijst Trippelstoel (TS) (N=202)	Non-respons	Gemiddeld
<i>Overige vragen (2 t/m 10 is algemene gegevens over hulpmiddel)</i>		
2. Welk type TS kreeg u verstrekt?	2.0% (N=202)	
3. Hoeveel maanden geleden heeft u uw huidige TS verstrekt gekregen?	10.9% (N=202, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “geen idee”, “een paar” enz. als missing beschouwd).	
4. Is dit de eerste TS die u verstrekt kreeg?	0.0% (N=202)	
5. Waarom heeft u een nieuwe TS verstrekt gekregen?	5.9% (N=202)	
6. Wie heeft het recept/voorschrift voor de TS voor u geschreven?	12.9% (N=202)	
8. Wie is de leverancier van uw TS?	17.8% (N=202)	
9. Heeft de leverancier de TS thuis bezorgd of bent u dit zelf gaan halen?	0.0% (N=202)	3.85
10. Hoe vaak heeft u contact gehad met uw leverancier voor uw huidige TS? Hieronder valt ook telefonisch contact.	6.4% (N=202, hier van tekstvariabele een numerieke variabele gemaakt, bij die laatste zijn antwoorden als “vaker” of “veel” enz. als missing beschouwd).	
25. Hoeveel tijd lag er tussen het eerste contact met de leverancier en het moment waarop u de TS kreeg?	totaal 76.2%, waarvan 56.9% antwoord “weet ik niet meer” en 19.3% vraag helemaal niet ingevuld (N=202). Van de groep met missing heeft wel een deel het aantal dagen ingevuld, maar niet het eerste deel van vraag 25.	3.46

Bijlage 2: Overzicht van frequentie van onterecht invullen vervolgvragen

Screenervraag	Vervolg vraag	vervolgvraag onterecht ingevuld
<i>Incontinentiemateriaal</i>		
21. Heeft u het incontinentiemateriaal kunnen uitproberen?	22. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	9 / 117 = 7.7%
	23. Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	30 / 117 = 25.6%
29. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw incontinentiemateriaal?	30. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	14 / 216 = 6.5%
35. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	36. Werd u bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	32 / 240 = 13.3%
	37. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	42 / 240 = 17.5%
39. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	40. Werd u binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	17 / 128 = 13.3%
41. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	42. Kwam de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	17 / 201 = 8.5%
<i>Wondverbandmateriaal</i>		
25. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw wondverbandmateriaal?	26. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	2 / 97 = 2.1%
31. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak) op een afgesproken tijd?	32. Werd u bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (apotheek/medisch speciaalzaak)?	15 / 143 = 10.5%
	33. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	17 / 143 = 11.9%
35. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	36. Werd u binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	23 / 100 = 23.0%
37. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	38. Kwam de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	8 / 116 = 6.9%
<i>Hoortoestel</i>		
4. Is dit het eerste hoortoestel dat u verstrekt kreeg?	5. Waarom heeft u een nieuw hoortoestel verstrekt gekregen?	7 / 164 = 4.3%
23. Moest u voor het hoortoestel een eigen bijdrage betalen aan de leverancier (audicien)? verstrekt kreeg, dan betreft het hier de eigen bijdrage per toestel.	24. Was dit een verplichte of een vrijwillige eigen bijdrage (voor extra functionaliteiten)?	13 / 149 = 8.7%
	25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?	12 / 149 = 8.1%
	26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	14 / 149 = 9.4%
	27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van het hoortoestel?	10 / 149 = 6.7%
30. Heeft u het hoortoestel kunnen uitproberen?	31. Was de proefperiode voor u lang genoeg?	9 / 68 = 13.2%
	32. Had u graag meer soorten/merken/typen willen uitproberen dan nu het geval was?	17 / 68 = 25.0%
38. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw hoortoestel?	39. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	7 / 167 = 4.2%
41. Zijn er reparaties geweest aan uw hoortoestel?	42. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	18 / 265 = 6.8%
	43. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	17 / 265 = 6.4%
	44. Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de reparaties?	21 / 265 = 7.9%
45. Heeft uw hoortoestel wel eens een onderhoudsbeurt gehad?	46. Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?	23 / 298 = 7.7%
	47. Kreeg u een vervangend hoortoestel tijdens de onderhoudsbeurt?	20 / 298 = 6.7%
51. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier (audicien) op een afgesproken tijd?	52. Werd u bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier (audicien)?	10 / 103 = 9.7%

Screenervraag	Vervolgvrage	vervolgvrage onterecht ingevuld*
	53. Heeft u het gebouw waar de leverancier (audicien) zit goed kunnen bereiken?	14 / 103 = 13.6%
55. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier (audicien)?	56. Werd u binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier (audicien)?	54 / 194 = 13.6%
57. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	58. Kwam de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	27 / 332 = 8.1%
<i>Rollator</i>		
4. Is dit de eerste rollator die u verstrekt kreeg?	5. Waarom heeft u een nieuwe rollator verstrekt gekregen?	15 / 193 = 7.8%
24. Heeft u voor de rollator een eigen bijdrage betaald aan de leverancier? (Dit is alleen het geval als u gekozen heeft voor een luxer model dan een standaard rollator.)	25. Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?	10 / 246 = 4.1%
	26. Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?	12 / 246 = 4.9%
	27. Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van de rollator?	6 / 246 = 2.4%
30. Heeft u de rollator kunnen uitproberen?	31. Was de tijd dat u de rollator(s) mocht uitproberen voor u lang genoeg?	33 / 205 = 16.1%
	32. Had u graag meer soorten/merken/ typen willen uitproberen dan nu het geval was?	41 / 205 = 20.0%
37. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw rollator?	38. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	42 / 261 = 16.1%
40. Zijn er reparaties geweest aan uw rollator?	41. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	10 / 259 = 3.9%
	42. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	9 / 259 = 3.5%
	43. Kreeg u een vervangende rollator tijdens de reparaties?	19 / 259 = 7.3%
47. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	48. Werd u bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	21 / 248 = 8.5%
	49. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	29 / 248 = 11.7%
51. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	52. Werd u binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	21 / 151 = 13.9%
53. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	54. Kwam de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	17 / 165 = 10.3%
<i>Trippelstoel</i>		
4. Is dit de eerste trippelstoel die u verstrekt kreeg?	5. Waarom heeft u een nieuwe trippelstoel verstrekt gekregen?	5 / 134 = 3.7%
26. Heeft u de trippelstoel kunnen uitproberen?	27. Was de tijd dat u de trippelstoel(en) mocht uitproberen voor u lang genoeg?	13 / 135 = 9.6%
	28. Had u graag meer soorten/merken/ typen willen uitproberen dan nu het geval	19 / 135 = 14.1%
33. Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw trippelstoel?	34. Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	4 / 166 = 2.4%
36. Zijn er reparaties geweest aan uw trippelstoel?	37. Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?	4 / 148 = 2.7%
	38. Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?	5 / 148 = 3.4%
	39. Kreeg u een vervangende trippelstoel tijdens de reparaties?	15 / 148 = 10.1%
43. Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?	44. Werd u bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?	4 / 162 = 2.5%
	45. Heeft u het gebouw waar de leverancier zit goed kunnen bereiken?	8 / 162 = 4.9%
47. Kwam u (ook) zonder afspraak naar de leverancier?	48. Werd u binnen een kwartier na binnenkomst geholpen bij/door de leverancier?	4 / 169 = 2.4%
49. Kwam de leverancier (ook) bij u thuis?	50. Kwam de leverancier binnen een kwartier na de afgesproken tijd?	4 / 16 = 25.0%

* aantal mensen dat de vervolgvraag invulde als percentage van aantal mensen dat de vervolgvraag moest overslaan

Bijlage 3: Items die overblijven na toepassen van criteria en na oordeel werkgroep

	I	W	H	R	T
GENERIEK DEEL (29 items)					
<i>Ervaringsvragen (24 items)</i>					
Was het voor u duidelijk wat u zelf moest doen om aan uw .. te komen?	+	+	+	+	+
Kunt u zich door het .. beter redden in het dagelijks leven?	+	+	+	+	+
Voldoet de pasvorm/afmetingen van het .. voor u?	+	+	+	+	+
Is uw .. gemakkelijk in het gebruik? Denk hierbij aan zaken als ...	+	+	+	+	+
Vindt u het .. comfortabel? Hierbij gaat het om het draagcomfort/prettig in gebruik/...	+	+	+	+	+
Kon u meebeslissen, bijvoorbeeld over het type of het merk ..?	+	+	+	+	+
Vond u de leverancier van het .. deskundig?	+	+	+	+	+
Wist u bij wie u terecht kon voor nazorg, blijvende ondersteuning, en begeleiding na ontvangst van het ..?	+	+	+	+	+
Voldeed deze nazorg, ondersteuning, of begeleiding aan de verwachtingen?	+	+	+	+	+
Wist u bij wie u terecht kon voor klachten over het .. of de leverancier?	+	+	+	+	+
Als u terugkijkt naar het hele proces van verstrekking van het .., hoe vaak moest u dan zelf het initiatief nemen om dingen te regelen?	+	+	+	+	+
Werden de verschillende stappen in de aanvraag van uw .. snel en goed/efficiënt afgehandeld? Met de verschillende stappen bedoelen we bijv. het maken van een afspraak bij huisarts/specialist, bij leverancier, enz.	+	+	+	+	+
Was de leverancier telefonisch goed te bereiken?	+	+	+	+	+
Voldeed de informatie van de leverancier aan uw wensen?	+	+	+	+	+
Was er gelegenheid om vragen te stellen aan de leverancier?	+	+	+	+	+
Kreeg u uitleg over hoe het .. gebruikt moet worden?	+	+	+	+	+
Is er verteld welke verschillende soorten ... (types, merken) mogelijk zijn voor u?	+	+	+	+	+
Waren de regels van de zorgverzekeraar voor het vergoed krijgen van dit .. voor u duidelijk?	+	+	+	+	+
Gaf de leverancier u informatie die strijdig was met wat hij/zij u eerder vertelde?	+	+	+	+	+
Legde uw leverancier u dingen op een begrijpelijke manier uit?	+	+	+	+	+
Was de leverancier beleefd tegen u?	+	+	+	+	+
Luisterde de leverancier aandachtig naar u?	+	+	+	+	+
Had de leverancier genoeg tijd voor u?	+	+	+	+	+
Nam de leverancier u serieus?	+	+	+	+	+
<i>Algemene waardering (4 items)</i>					
Welk cijfer geeft u het ..?	+	+	+	+	+
Zou u dit .. bij uw vrienden en familie aanbevelen?	+	+	+	+	+
Zou u de leverancier bij uw vrienden en familie aanbevelen?	+	+	+	+	+
Welk cijfer geeft u de leverancier?	+	+	+	+	+
<i>Screenervragen (1 item)</i>					
Heeft u gebruik gemaakt van nazorg, ondersteuning, of begeleiding na aflevering van uw ..?	+	+	+	+	+
AANVULLENDE HULPMIDDEL SPECIFIEKE ITEMS					
<i>Ervaringsvragen</i>					
Heeft u problemen met het gewicht van uw...?				+	
Heeft uw .. voldoende mogelijkheden om het naar uw wens in te stellen? Hiermee bedoelen we ...			+	+	+
Vindt u uw ... voldoende veilig? Denk hierbij aan...				+	+
Is het .. al eens kapot gegaan/aan het verslijten?			+	+	+
Vindt u het .. comfortabel? In deze vraag gaat het om het luistercomfort.			+		
Werkte het .. goed? Hiermee bedoelen we ...			+	+	+
Was de hoogte van deze eigen bijdrage vooraf bij u bekend?			+	+	
Vindt u dat de hoogte van deze eigen bijdrage in verhouding staat tot de kwaliteit van het ...?			+	+	
Was de proefperiode/tijd dat u ... mocht uitproberen voor u lang genoeg?	+		+	+	+
Had u graag meer soorten/merken/types willen uitproberen dan nu het geval was?	+		+	+	+
Was het moment waarop u moest beslissen over de definitieve aanschaf van het .. (het einde van de proefperiode) duidelijk?			+		
Vindt u de verstrekte hoeveelheid .. voldoende?	+	+			
Zijn de reparaties voor u snel genoeg afgehandeld?			+	+	+
Zijn de reparaties met het gewenste resultaat afgehandeld?			+	+	+

	I	W	H	R	T
Kreeg u een vervangend .. tijdens de reparaties?			+	+	+
Is het onderhoud voor u snel genoeg afgehandeld?			+		
Werd u (bij leverancier) bij die afspraken binnen een kwartier geholpen door de leverancier?		+	+		+
Heeft uw leverancier u verteld wanneer u recht heeft op een nieuw, vervangend ..?			+	+	+
<i>Probleemvragen</i>					
Is het betalen van deze eigen bijdrage voor u een probleem (geweest)?			+	+	
<i>Screenvragen</i>					
Moest u voor het .. een eigen bijdrage betalen aan de leverancier?			+	+	
Heeft u het .. kunnen uitproberen?	+		+	+	+
Zijn er reparaties geweest aan uw ..?			+	+	+
Heeft uw .. wel eens een onderhoudsbeurt gehad?			+		
Had u één of meerdere afspraken bij de leverancier op een afgesproken tijd?		+	+		+
<i>Aantal items hulpmiddel specifiek deel</i>	4	3	20	16	13

Daarnaast kunnen facultatief de “overige items” opgenomen worden, afhankelijk van het doel van de inzet van de vragenlijst (zie bijlage 1). Verder bevatten de vragenlijsten nog de verplichte achtergrondkenmerken en open vragen zoals beschreven in het Handboek CQI Meetinstrumenten.