



CE-index



Lichamelijk Gehandicaptenzorg
Zintuiglijk Gehandicaptenzorg

Meetverantwoording cliëntenraadpleging

April 2010



CE-index

Lichamelijk en Zintuiglijk Gehandicaptenzorg

Meetverantwoording cliëntenraadpleging

Projectnummer: 34000394
Opdrachtgever: Bureau Zichtbare Zorg, Inspectie voor de Gezondheidszorg van het Ministerie van VWS

© 2010 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Opzet pilot	3
2.1	Voorgeschiedenis	3
2.2	Algemene opzet en uitgangspunten	3
3	Veldwerk LG en ZG	5
3.1	Deelnemende instellingen pilot LG en ZG	5
3.2	Verschillende veldwerkfasen	6
3.3	Respons LG	7
3.4	Respons ZG	10
4	Opschoning LG	15
5	Psychometrische analyses LG	17
6	Case-mix adjusters en discriminerend vermogen LG	21
6.1	Case-mix adjusters	21
6.2	Test op discriminerend vermogen	22
6.3	Overzicht resultaten	24
6.3	Bepalen omvang aantal steekproefcliënten per instelling	31
6.4	Ambulante cliënten mondeling of schriftelijk bevragen	31
7	Opschoning ZG	33
8	Psychometrische analyses ZG	35
9	Case-mix adjusters en discriminerend vermogen ZG	37
9.1	case-mix adjusters	37
9.2	Benodigde hoeveelheid respondenten	39
10	Evaluatie veldwerk LG en ZG	41
10.1	Evaluatie coördinatoren	41
10.2	Evaluatie veldwerkbureaus	43
10.3	Analyse van de data	43
10.4	Analyse van evaluatievragen in de vragenlijst	44
11	Aanpassingen aan de vragenlijsten en uitvraagmethodiek	45
11.1	Overzicht aanpassingen LG vragenlijsten	45
11.2	Overzicht aanpassingen ZG vragenlijsten	48

Literatuur	53
Bijlage 1 – Evaluatieformulier veldwerk LG en ZG	55
Bijlage 2 – Psychometrische analyse LG	57
Bijlage 3 – Case-mix adjusters LG	69
Bijlage 4 – Discriminerend vermogen LG	85
Bijlage 5 – Aantal benodigde cliënten LG	93
Bijlage 6 – Verschil mondelinge en schriftelijke respondenten LG	99
Bijlage 7 – Psychometrische analyses ZG	105
Bijlage 8 – Evaluatie vragenlijsten LG	115
Bijlage 9 – Evaluatie vragenlijsten ZG	117

1 Inleiding

De Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft een kwaliteitskader ontwikkeld voor de gehandicaptensector dat bestaat uit zowel zorginhoudelijke als cliëntgebonden indicatoren. Het ITS heeft in 2008 een project opgestart met als doel het ontwikkelen van een meetinstrument voor de cliëntgebonden indicatoren. Voor de mensen met een verstandelijke beperking (VG), lichamelijke beperkingen (LG) en zintuiglijke beperkingen (ZG) worden aparte meetinstrumenten ontwikkeld. Het huidige rapport bevat de meetverantwoording van de ontwikkeling van het meetinstrument voor de LG en ZG sectoren.

Binnen de LG-sector en ZG-sector zijn aparte vragenlijsten ontwikkeld voor drie zorgtypen: wonen/24-uurs zorg, dagbesteding en ambulante zorg. Er zijn vragenlijsten ontwikkeld voor volwassen cliënten. In tegenstelling tot de verstandelijk gehandicaptenzorg zijn er in de LG en ZG sectoren geen vragenlijsten voor ouders/verwanten van cliënten samengesteld. In november en december 2009 zijn er metingen met deze instrumenten gehouden (zie het tweede hoofdstuk). De vragenlijsten zijn deels schriftelijk ingevuld en deels mondeling afgenomen. De mondelinge interviews zijn afgenomen door ervaren en speciaal getrainde interviewers van KlanQ en Perspectief.

De omslag van deze meetverantwoording vermeldt de term ‘CE’ en niet ‘CQI’. Bij de ontwikkeling van het meetinstrument is zoveel mogelijk aangesloten bij het handboek voor de ontwikkeling van CQI-instrumenten van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). De specifieke eisen die de cliënten van de gehandicaptensector stellen aan een cliëntervaringsinstrument hebben er echter toe geleid dat niet alle richtlijnen uit het handboek volledig zijn gevolgd. Voorlopig heeft het ontwikkelde instrument daarom een CE-index. Uit de evaluatie van de Wetenschappelijke Adviesraad (WAR) van het CKZ moet blijken of het instrument de naam ‘CQI’ mag dragen.

In deze verantwoording wordt beschreven hoe het veldwerk is georganiseerd, hoe het is verlopen, welke stappen en bewerkingen er in de analyses zijn toegepast en wat de resultaten uit de analyses zijn.

De opzet van de pilot, het veldwerk en de evaluatie van het veldwerk worden beschreven voor LG en ZG samen (hoofdstukken 2, 3 en 10). De opschoning van de gegevens, de psychometrische analyses en de analyses met betrekking tot de case-mix adjusters worden apart beschreven voor LG (hoofdstukken 4, 5 en 6) en ZG (hoofdstukken 7, 8 en 9).

In het laatste hoofdstuk (11) is een overzicht te vinden van de aanpassingen aan de LG en ZG vragenlijsten en de uitvraagmethodiek op basis van de uitkomsten van de pilot.

2 Opzet pilot

2.1 Voorgeschiedenis

De pilot bouwt voort op de kennis en ervaringen die zijn opgedaan in de Benchmark Gehandicaptenzorg die is uitgevoerd in 2006/2007. Er is gebruik gemaakt van de rapportages van de uitvoerende organisaties (zie Vilans, 2007; Stichting Perspectief, 2007; Flikweert, 2007). Daarnaast zijn er gesprekken geweest met vertegenwoordigers van de veldwerkbureaus die het veldwerk van de benchmark hebben uitgevoerd, en met VGN.

Belangrijke bevindingen waren dat het instrument dient aan te sluiten bij de mogelijkheden van de diverse cliëntgroepen in de gehandicaptenzorg: verstandelijk gehandicapten (VG), lichamelijk gehandicapten (LG) en zintuiglijk gehandicapten (ZG). Daarom is voor elke doelgroep een vragenlijst en een passende en bruikbare uitvraagmethodiek ontwikkeld.

2.2 Algemene opzet en uitgangspunten

Uitgangspunt voor de LG en ZG cliëntvragenlijst is de set cliëntgebonden indicatoren van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De cliëntgebonden indicatorenset uit het kwaliteitskader beslaat 12 domeinen: zorgafspraken & ondersteuningsplan, zelfbepaling, belangen, lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, interpersoonlijke relaties, participatie/toegang tot de samenleving, materieel welzijn, cliëntveiligheid, kwaliteit medewerkers, en samenhang in zorg & ondersteuning. Voor de verschillende soorten zorgtypen (wonen/24-uursverblijf, dagbesteding, ambulante zorg) gelden respectievelijk 11, 8 en 7 domeinen. Het domein cliëntveiligheid wordt bij geen enkel zorgtype onderscheiden. Dit domein is in overleg met de stuurgroep en projectgroep wel toegevoegd aan de vragenlijsten.

Bij de ontwikkeling van de uitvraagmethodiek en vragenlijst is uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

- er wordt gebruik gemaakt van eerdere ervaringen en bestaande meetinstrumenten;
- er wordt -waar mogelijk- aangesloten bij de vragenlijsten die reeds zijn ontwikkeld voor cliënten met een verstandelijke beperking om uiteindelijk een zoveel mogelijk vergelijkbaar instrument te krijgen voor de gehele gehandicaptensector. Er zijn vragen opgenomen over achtergrondkenmerken, c.q. voor het bepalen van de case-mix adjusters;
- de formulering van vragen en antwoordmogelijkheden moet simpel en eenduidig zijn;
- uit evaluaties van interviewers die de allereerste versie van de CQ index voor de gehandicaptenzorg hebben uitgetest, bleek dat men moeite had met zowel frequentievragen als belangvragen (Stichting Perspectief, 2007). Daarom zijn afzonderlijke vragenlijsten opgesteld voor de belangvragen en de ervaringsvragen;
- de uitvraagmethodiek is van groot belang. Hierbij is uitgegaan van het principe: mondeling waar het moet, schriftelijk waar het kan.

De uitgebreide vragenlijsten zijn getest bij een grote groep cliënten. Op grond van de analyses van de uitkomsten worden voorstellen gedaan voor aanpassingen van de vragenlijsten.

3 Veldwerk LG en ZG

3.1 Deelnemende instellingen pilot LG en ZG

Bij de opzet van de pilot LG en ZG hebben zich zes instellingen voor lichamelijk gehandicapten aangemeld en drie instellingen voor zintuiglijk gehandicapten met totaal vijftien organisatorisch eenheden (oe's). Bij alle instellingen is een coördinator aangesteld. Sommige instellingen hebben ook een reserve-coördinator aangewezen. De taak van de coördinator was ervoor te zorgen dat alle fasen van het onderzoek goed zouden worden uitgevoerd. Tevens was hij of zij het aanspreekpunt voor het ITS en voor het veldwerkbureau. De coördinator kon de diverse onderdelen van het traject door anderen laten uitvoeren.

Om de instellingen goed voor te bereiden op de werkzaamheden die van hen gevraagd zouden worden is een instructieplan gemaakt en is er een coördinatorenoverleg georganiseerd. De instructieplan is vooraf toegestuurd en besproken met de coördinatoren op het overleg. Op één na waren alle coördinatoren aanwezig op het overleg.

Tijdens het overleg zijn alle fasen van het veldwerk langsgelopen en zijn onduidelijkheden besproken. Aangegeven is welke oe's zouden deelnemen aan de pilot. De coördinatoren hebben dit na het overleg besproken met de instelling. De vijftien oe's betroffen vijf oe's voor ambulante zorgverlening, zes oe's dagbesteding en vier oe's voor 24-uurszorg (zie tabel 3.1).

Tabel 3.1a – Gewenste respons per deelnemende pilotinstelling LG

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
instelling 1	60	60		120
instelling 2	40	50	25	115
instelling 3	10	40	40	90
instelling 4		40		40
instelling 5			25	25
instelling 6		50		50
totaal	110	240	90	440

Tabel 3.1b – Gewenste respons per deelnemende pilotinstelling ZG

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
instelling 7	150			150
instelling 8		90	90	180
instelling 9	110			110
totaal	260	90	90	440

3.2 Verschillende veldwerkfasen

De volgende fasen van het veldwerk worden onderscheiden. Deze staan beschreven in de instructiemap voor coördinatoren en zijn doorgesproken op het coördinatorenoverleg.

Fase 1: informeren over het onderzoek

Fase 1 is de start van het onderzoek. In deze fase zijn directie, medewerkers en cliëntenraad geïnformeerd. Ook dient de coördinator contactpersonen aan te stellen binnen elke organisatorische eenheid waarvan cliënten deelnemen aan het onderzoek.

Fase 2: Steekproeftrekking

Het onderzoek heeft betrekking op cliënten van 18 jaar en ouder. Daarom heeft de coördinator eerst een selectie gemaakt of laten maken van de volwassen cliënten binnen de deelnemende organisatorische eenheden.

Er dienden voor de pilot (maximaal) 50 volwassen cliënten per oer geïnterviewd te worden over de ervaringen met de zorg. Daarnaast dienden er cliënten bevraagd te worden over het belang van de diverse zorgaspecten.. Dit waren er tien tot vijftien bij de instellingen waar voldoende cliënten konden deelnemen aan het onderzoek. Om deze respons te bereiken is ervan uitgegaan dat een bestand van 200 volwassen cliënten nodig was. Sommige oer's bestaan echter uit (veel) meer dan 200 volwassen cliënten. In die gevallen is aan de coördinator gevraagd een aselechte steekproef te trekken. Hiervoor is een formule aangeleverd. De steekproef is in overleg met het ITS getrokken.

Inclusie van cliënten

Voor alle geselecteerde cliënten moest worden bepaald of ze konden deelnemen aan de pilot. Hiervoor zijn de criteria gehanteerd:

- de cliënt heeft een IQ van minstens 70;
- de cliënt kan een schriftelijke vragenlijst invullen of kan een mondeling interview van maximaal 45 minuten aan.

In de lichamelijke gehandicaptenzorg ging het om mensen met een lichamelijke handicap of beperking. Hiertoe behoren ook de mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Bij de zintuiglijke gehandicaptenzorg zijn de cliënten met een visuele of auditieve beperking meegenomen. Cliënten die naast een lichamelijke of zintuiglijke beperking ook een verstandelijke beperking hebben zijn niet in de pilot betrokken.

Fase 3: Mondelinge of schriftelijke vragenlijst

In deze fase registreert de coördinator per cliënt of hij/zij in staat is een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Indien dit niet het geval was, diende te worden aangegeven wat daarvan de reden was:

- de cliënt heeft geen of een beperkte handfunctie;
- de cliënt is blind;
- de cliënt is de geschreven Nederlandse taal niet machtig;
- overige redenen.

Als de cliënt niet in staat is een schriftelijke enquête in te vullen kon hij/zij bevraagd worden met behulp van een mondeling interview. Bij mondelinge interviews voor doven werd het inzetten van een tolk gefaciliteerd.

Fase 4: Cliënten informeren: schriftelijke vragenlijst

Om cliënten een schriftelijke (eventueel met vergroot lettertype) vragenlijst te kunnen sturen wordt aan hen toestemming gevraagd om het adres te mogen doorsturen aan het meetbureau. Cliënten die zijn geselecteerd worden per brief geïnformeerd over het onderzoek en gevraagd om te reageren als ze bezwaar hebben tegen het doorsturen van hun adres. Hierbij kan een informatiefolder worden meegestuurd. De coördinator registreert welke cliënten bezwaar aantekenen. Een voorbeeldbrief en informatiefolder zijn (digitaal) verstrekt aan de instellingen.

Fase 5: Cliënten informeren: mondelinge vragenlijst

Cliënten die in aanmerking komen voor een mondeling interview worden in deze fase om toestemming gevraagd voor deelname aan een interview en wordt afgesproken wanneer het interview plaats zal vinden. Dit gebeurt in overleg met het veldwerkbureau. Het veldwerkbureau geeft aan op welke dagen er interviewers beschikbaar zijn. De informatie over de datum, de tijd en de locatie van de afspraak worden geregistreerd op het planningsschema. Dit schema is in overleg met de veldwerkbureaus opgesteld. Er is bijgehouden welke cliënten niet willen deelnemen. Voor het informeren van de cliënten is een informatiefolder gemaakt.

Fase 6: Faciliteren van het veldwerk

De coördinator of een medewerker van de betreffende locatie heeft de interviewers ontvangen op de dagen dat de interviews plaatsvonden.

Fase 7: Evaluatie

Na afloop van het hele traject is een evaluatiebijeenkomst gehouden met de coördinatoren van de pilotinstellingen. Ook is digitaal een evaluatieformulier rondgestuurd.

3.3 Respons LG

Uiteindelijk zijn er 469 vragenlijsten over de ervaringen in de lichamelijk gehandicaptenzorg binnengekomen. Hiervan zijn er 40 non-respons. Er zijn 429 bruikbare vragenlijsten voor de analyses overgebleven (zie tabel 3.3a en 3.3b). Dit zijn er minder dan gepland. Dit heeft een aantal redenen.

- Er zijn minder cliënten aangeschreven (schriftelijk)/ uitgenodigd (mondeling) omdat cliënten niet wilden dat hun adres werd doorgegeven (bij de schriftelijke deelname) of cliënten wilden niet deelnemen aan een interview (bij mondelinge deelname).
- Van de geplande interviews bij de ambulante cliënten is ongeveer tweederde gerealiseerd. Bij dagbesteding is bijna 90 procent van de interviews gerealiseerd, bij 24-uurszorg ruim 80 procent. Dit is beduidend minder dan verwacht.
- Voor de schriftelijke vragenlijsten was gerekend met een respons van een derde, Hier is meer respons gerealiseerd dan verwacht. Van de ambulante cliënten is ruim de helft terugontvangen, bij cliënten dagbesteding heeft bijna twee derde gerespondeerd en bij de 24-uurszorg heeft wel de verwachte 32% gerespondeerd.
- Voor de belangvragenlijsten is de respons wat lager dan bij de ervaringsvragenlijsten. De totale respons is hier 45 procent.

Tabel 3.3a – Feitelijk aantal respondenten per pilotinstelling LG (responspercentage tussen haakjes), ervaringsvragenlijsten

	ambulant		dagbesteding		24-uurszorg		
	mondeling	schriftelijk	mondeling	schriftelijk	mondeling	schriftelijk	totaal
instelling 1	24	17	34	41			116
instelling 2		28		63		8	99
instelling 3		20	35		33		88
instelling 4			18	33			51
instelling 5					21	11	32
instelling 6			43				43
totaal	24	65	130	137	54	19	429
(respons%)	(62%)	(52%)	(88%)	(64%)	(83%)	(32%)	(65%)

Tabel 3.3b – Feitelijk aantal respondenten per pilotinstelling LG (responspercentage tussen haakjes), belangvragenlijsten

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
instelling 1				
instelling 2	15	21	3	39
instelling 3				
instelling 4		7		7
instelling 5			3	3
instelling 6				
totaal	15	28	6	49
(respons%)	(38%)	(56%)	(30%)	(45%)

Tabel 3.4 laat zien welke reden een rol speelden bij de non-respons bij de teruggestuurde vragenlijsten. Vaak blijken ambulante cliënten niet aanwezig te zijn geweest op het moment van de afspraak. Bij dagbesteding en 24-uurszorg blijkt dat cliënten op het moment van interview vaak geen zin (meer) hebben.

Tabel 3.4 – Reden non-respons van binnengekomen vragenlijsten, in aantallen en percentages

reden non-respons (%)	ambulant n=17	dagbesteding n=11	24-uurszorg n=25
cliënt is tweemaal niet aanwezig op afspraak	41,2		
cliënt wil niet meer meewerken (geen zin)	35,3	45,5	44,0
cliënt weet nergens van			12,0
cliënt behoort niet tot de doelgroep			8,0
cliënt voelt zich niet lekker of is te moe			4,0
cliënt heeft geen tijd	11,8	9,1	4,0
anders	29,4	54,5	48,0

Tabel 3.5 – Achtergrondkenmerken respondenten LG, in aantallen en kolompercentages

		alle instellingen ambulant N1=64	alle instellingen dagbesteding N2=232	alle instellingen 24-uurszorg N3=62
Geslacht	man	48,4	57,9	59,0
	vrouw	51,6	42,1	41,0
Leeftijd	18 – 24 jaar	6,3	3,8	4,8
	25 – 34 jaar	4,7	7,2	9,7
	35 – 44 jaar	18,8	14,9	19,4
	45 – 54 jaar	28,1	23,4	29,0
	55 – 64 jaar	25,0	28,5	21,0
	65 jaar en ouder	17,2	22,1	16,1
Aard beperking#	dwarslaesie/verlamming	7,8	10,3	18,0
	ontbrekende/ slecht functionerende ledematen	18,8	21,1	11,5
	spierdystrofie	1,6	2,6	4,9
	cva/beroerte	29,7	30,6	6,6
	niet aangeboren hersenletsel	43,8	24,1	18,0
	multiple sclerose	10,9	8,6	16,4
	fibromyalgie	1,6	0,4	0,0
	taaislijmziekte	0,0	0,0	0,0
	longklachten	1,6	4,7	0,0
	rugklachten	14,1	7,8	0,0
	chronische vermoeidheid	14,1	9,9	3,3
	anders	46,9	43,5	45,9
Andere beperkingen	#geen andere beperkingen	25,4	32,1	33,3
	problemen met spreken of taal	22,0	17,5	15,7
	slechthorend/doof	6,8	9,7	5,9
	slechtziend/blind	13,6	10,2	2,0
	problemen met concentratie en oriëntatie	47,5	27,7	15,7
	psychische problemen	13,6	12,1	11,8
	verstandelijke beperking	5,1	4,4	2,0
	dementie/vergeetachtigheid/ alzheimer	5,1	4,9	2,0
	andere beperkingen	20,3	16,0	25,5
Rolstoelgebruik	nooit	51,6	36,4	10,0
	soms	14,5	17,5	3,3
	meestal/altijd	33,9	46,1	86,7
Opleidingsniveau	geen opleiding	0,0	4,8	1,7
	lager onderwijs	12,9	15,6	22,0
	lager of voorb. beroepsonderwijs	12,9	25,2	15,3
	middelb. alg. voortgezet onderwijs	25,8	13,5	22,0
	middelb. beroeps- en	12,9	14,4	6,8
	beroepsbegeleidend onderwijs			
	hoger alg. voorber. of beroepsonderwijs	21,0	13,9	18,6
	wetenschappelijk onderwijs	6,5	3,5	0,0
Woonsituatie van ambulante cliënten	anders	8,1	9,1	13,6
	zelfstandig (eigen woning/flat)	50,0		
	woont met partner (en kinderen)	32,3		
	woont bij ouder(s) of familie	11,3		
	anders	6,5		

Tabel 3.5 – Achtergrondkenmerken respondenten LG, in aantallen en kolompercentages

		alle instellingen ambulant N1=64	alle instellingen dagbesteding N2=232	alle instellingen 24-uurszorg N3=62
Woonsituatie cliënten woont zelfstandig (eigen woning/appartement)			22,6	
met dagbesteding	woont met partner (en/of kinderen)		41,3	
	woont bij ouder(s) of familie		4,8	
	woont samen met anderen in een woonvorm		8,7	
	woont zelfstandig in een woonvorm		18,3	
	anders		4,4	
Soort woonvorm	zelfstandig in huis van < org>			31,3
24-uurszorg	zelfstandig met anderen			12,5
	samen met anderen in een woonvorm in een woonwijk			23,4
	samen met anderen in woonvorm op terrein < org>			28,1
	anders			4,7
Bezigheden overdag#	dagbesteding	46,7	94,4	59,7
	sociale werkvoorziening	6,7	1,7	4,8
	opleiding of scholing	3,3	1,7	0,0
	betaald werk	3,3	0,4	1,6
	vrijwilligerswerk	21,7	10,8	1,6
	therapie/behandeling	28,3	21,6	14,5
	anders	46,7	19,4	27,4
	niets	8,3	9,5	16,4

Meerdere antwoorden mogelijk: percentages kunnen tot hoger dan 100 procent optellen.

* Aantallen kunnen verschillen wegens ontbrekende waarden in de data (missing values).

3.4 Respons ZG

Bij de zintuiglijk gehandicapten zijn er 258 vragenlijsten over de ervaringen in de zorg binnengekomen. Hiervan zijn er 16 non-respons. Er zijn 242 bruikbare vragenlijsten voor de analyses overgebleven (zie tabel 3.6a en 3.6b). De redenen dat dit er minder zijn dan gepland zijn:

- Er zijn minder cliënten aangeschreven (schriftelijk)/ uitgenodigd (mondeling) omdat het voor de instellingen lastig was.
- Van de geplande interviews bij de ambulante cliënten is slechts vier procent gerealiseerd. Bij dagbesteding is acht procent van de interviews gerealiseerd, bij 24-uurszorg bijna twee derde. Dit is beduidend minder dan verwacht.
- Bij een instelling is uiteindelijk geen enkel mondeling interview gerealiseerd, er zijn wel 18 schriftelijke reacties ontvangen. Daar dit de enige instelling is voor auditief beperkten, kunnen we op basis van de pilot geen uitspraken doen over de groep auditief gehandicapten.

Er zijn 476 ambulante ervaringsvragenlijsten verstuurd. Daarvan zijn er 160 teruggekomen. Daarmee is de respons 34 procent. De respons bij de mondelinge interviews bij dagbesteding en 24-uurszorg is hoger. Bij dagbesteding hebben 40 van de geplande 50 cliënten deelgenomen. Bij de 24-uurszorg zijn 42 van de geplande 60 interviews gerealiseerd. Het totale responspercentage van schriftelijke en mondelinge vragenlijsten is ruim veertig procent.

Voor de belangvragen zijn 60 vragenlijsten verstuurd aan ambulante cliënten. De respons hiervan was bijna een kwart. Bij dagbesteding en 24-uurszorg zijn mondelinge interviews gehouden met cliënten. Hierbij is vooraf het aantal te interviewen cliënten bepaald. Een responspercentage is dan ook niet te berekenen.

Tabel 3.6a – Feitelijk aantal respondenten per pilotinstelling ZG (responspercentage tussenhaakjes), ervaringsvragenlijsten

	ambulant		dagbesteding		24-uurszorg		
	mondeling	schriftelijk	mondeling	schriftelijk	mondeling	schriftelijk	totaal
instelling 7		142					142
instelling 8			40		42		82
instelling 9		18					18
totaal	0	160	40	0	42	0	242
(respons%)		(34%)	(80%)		(70%)		(41%)

Tabel 3.6b – Feitelijk respondenten cliënten per pilotinstelling ZG (responspercentage tussenhaakjes), belangvragenlijsten

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
instelling 7	11			11
instelling 8		9	15	24
instelling 9	3			3
totaal	14	9	15	38
(respons%)	(23%)	(nvt)	(nvt)	

Tabel 3.7 – Achtergrondkenmerken van de respondenten ZG (ervaringsvragenlijsten)

		24- uurszorg	dagbeste- ding	ambulant	totaal
geslacht	man	68,4	57,9	37,5	52,3
	vrouw	31,6	42,1	62,5	47,7
	N	38	38	56	132
leeftijd	18-24 jaar	14,7	7,9	3,6	7,8
	25-34 jaar	23,5	23,7	3,6	14,8
	35-44 jaar	17,6	18,4	8,9	14,1
	45-54 jaar	14,7	18,4	10,7	14,1
	55-64 jaar	23,5	26,3	10,7	18,8
	65 jaar en ouder	5,9	5,3	62,5	30,5
	N	34	38	56	128
zintuiglijke beperking	slechthorend	8,1	15,8	29,1	19,2
	doof	0,0	0,0	1,8	0,8
	slechtziend	45,9	60,5	85,5	66,9
	blind	48,6	39,5	12,7	30,8
	moeite met spreken en taal (EMS)	0,0	0,0	0,0	0,0
	anders	2,7	5,3	9,1	6,2
	N	37	38	55	130
andere aandoeningen of beperkingen	geen andere aandoeningen of beperkingen	69,7	57,9	75,0	68,3
	andere aandoeningen of beperkingen	30,3	42,1	25,0	31,7
	lichamelijke beperking	18,2	13,2	36,5	24,4
	chronische ziekte zoals reuma of diabetes	6,1	13,2	32,7	19,5
	epilepsie	9,1	13,2	7,7	9,8
	autisme verwante stoornis	6,1	0,0	1,9	2,4
	psychische problemen zoals depressie, gedragsproblemen, persoonlijkheidsverandering	6,1	5,3	9,6	7,3
	verstandelijke beperking	21,2	23,7	11,5	17,9
	dementie	0,0	0,0	5,8	2,4
	anders	24,2	15,8	25,0	22,0
	N	33	38	52	123
hoogst voltooide opleiding	geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	10,8	0,0	7,3	6,2
	lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	40,5	44,7	16,4	31,5
	lager of voorbereidend beroepsonderwijs (bijv. LTS, LEAO, LH)	18,9	18,4	14,5	16,9
	middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (bijv. MAVO, (M)ULO,	8,1	0,0	25,5	13,1
	middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	2,7	0,0	10,9	5,4
	hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2,7	0,0	3,6	2,3
	hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V)	0,0	0,0	9,1	3,8
	wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0,0	0,0	7,3	3,1
	anders	16,2	36,8	5,5	17,7
	N	37	38	55	130

Vervolg tabel 3.7 – Achtergrondkenmerken van de respondenten (ervaringsvragenlijsten)

		24- uurszorg	dagbeste- ding	ambulant	totaal
woonsituatie	ik woon zelfstandig (evt. met partner en/of kinderen) in een huis/appartement van <organisatie>	5,3			
24-uurszorg	ik woon zelfstandig (evt. met partner en/of kinderen) in een gebouw van <organisatie> waar ook andere mensen met een beperking wonen	7,9			
	ik woon samen met andere mensen met een beperking in een woonvorm in een woonwijk	84,2			
	ik woon samen met andere mensen met een beperking in een woonvorm op het terrein van de organisatie	2,6			
	N	38			
woonsituatie	ik woon alleen (eigen woning/appartement)		2,6		
dagbesteding	ik woon samen met partner (en/of kinderen)		5,3		
	ik woon samen met andere mensen met een beperking in een woonvorm		55,3		
	ik woon zelfstandig in een woonvorm voor mensen met een beperking		36,8		
	N		38		
woonsituatie	ik woon alleen (eigen woning/appartement)			46,4	
ambulante	ik woon samen met partner (en/of kinderen)			39,3	
cliënten	ik woon bij mijn ouder(s) of familie			5,4	
	ik woon samen met andere mensen met een beperking in een woonvorm			1,8	
	anders, nl.:			7,1	
	N			56	
bezigheden	ik ga naar de dagbesteding/activiteitencentrum	64,9	94,7	18,9	54,7
overdag	ik ga naar sociale werkvoorziening	5,4	0,0	5,7	3,9
	ik volg een opleiding of scholing	2,7	0,0	5,7	3,1
	ik heb betaald werk	2,7	0,0	11,3	5,5
	ik doe vrijwilligerswerk	5,4	7,9	7,5	7,0
	ik krijg therapie/behandeling	2,7	5,3	3,8	3,9
	anders, nl.:	16,2	28,9	43,4	31,3
	N	37	38	53	128

4 Opschoning LG

In dit hoofdstuk wordt de opschoning van de LG data beschreven.

De interviewers stuurde alle interviews van een dag naar het meetbureau. De schriftelijke vragenlijsten werden door de cliënten zelf met behulp van de antwoordenvolp naar het meetbureau gestuurd. Daar werden alle binnengekomen vragenlijsten gecontroleerd. Gecheckt werd:

- behoort deze cliënt tot de geselecteerde groep;
- is het een respons of non-respons vragenlijst (lege vragenlijsten).

De vragenlijsten zijn vervolgens handmatig ingevoerd via een invoerscherm.

- Check op ongeldige codes

De dataset die resulteerde kan in principe geen afwijkende codes bevatten. Voor zover door de interviewers ongeldige codes zijn ingevuld is hiervoor de code '9' gebruikt. Aan de hand van de opmerkingen hierbij is achteraf gecheckt of het antwoord te herleiden is tot een van de geldige antwoorden. Zo niet, dan werd hier een (herkenbare) missing waarde aan toegekend.

- Verwijderen van nonrespons vragenlijsten

Bij de mondelinge interviews hebben de interviewers maximaal twee keer een (nieuwe) afspraak gemaakt met de cliënt. Indien een cliënt tot twee keer toe niet op de afspraak was, werd dit interview als non-respons gezien en verwijderd.

- Verwijderen indien meer dan 90 procent niet ingevuld

Vragenlijsten (mondeling of schriftelijk) waarvan meer dan 90 procent niet was ingevuld, zijn ook verwijderd en niet meegenomen voor de analyses

- Vraag door iemand anders beantwoord

Bij de schriftelijke vragenlijsten is aan de respondenten gevraagd aan te geven of ze geholpen zijn bij het invullen van de vragenlijsten. Als dat zo was is gevraagd waar die hulp uit bestond. In het geval de cliënt geholpen is doordat een ander de vragen in de plaats van de cliënt heeft beantwoord, zijn de antwoorden niet meegenomen bij de analyses.

Tabel 4.1 geeft een overzicht van de aantallen die verwijderd zijn uit de analyses. Na opschoning zijn er nog 367 respondenten over voor de analyse.

Tabel 4.1 – Opschoning ervaringsvragenlijsten LG

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg	totaal
ontvangen vragenlijsten	89	267	73	429
nonrespons mondeling	13	22	6	41
meer dan 90 % niet ingevuld	4	5	7	16
jonger dan 18 jaar.	0	0	0	0
antwoord door iemand anders beantwoord	5	0	0	5
totaal bruikbaar	67	240	60	367

5 Psychometrische analyses LG

De geschoonde data zijn gebruikt om de psychometrische analyses te doen. Hierbij is het handboek voor de CQ-index gevolgd. De psychometrische analyses zijn uitgevoerd voor de ‘domeinvragen’, de vragen die een indicator zijn voor een domein uit het kwaliteitskader.

Achtereenvolgens zijn uitgevoerd:

- aantal missings;
- scheefheid;
- interitem correlatie;
- factoranalyses;
- schaalconstructies.

Daaraan zijn voor de pilot toegevoegd een analyse van de scores op problemen met:

- sociaal wenselijkheid;
- begrip van de vragen;
- emotioneel welbevinden.

De psychometrische analyses leiden tot signalen dat er met een indicator wat aan de hand is. In bijlage 2 zijn per indicator de uitkomsten van de psychometrische analyses weergegeven. In de laatste kolom is een conclusie gegeven. Het kan ertoe leiden dat een indicator in de definitieve vragenlijst bijvoorbeeld niet meer terugkomt, anders bevraagd moet worden of op een andere plaats in de vragenlijst terug moet komen. In hoofdstuk 11 wordt aangegeven tot welke veranderingen in de vragenlijst dit heeft geleid.

- Aantal missings

Indien het aantal missings $> 10\%$ was, kan dit betekenen dat de vraag problematisch is, tenzij het een ‘routingvraag’ was, een vraag dus die bedoeld is om de groep te selecteren waarvoor de volgende vraag/vragen relevant zijn.

- Scheefheid

Vragen zijn problematisch indien respondenten in meer dan 90% van gevallen dezelfde antwoorden hebben gegeven.

- Interitemcorrelatie

Voor de domeinvragen (ervaringsvragen, probleemvragen, algemene waarderingsvragen en screenervragen) is paarsgewijs de Pearson correlatiecoëfficiënten gekeken. Een correlatie van 0,7 of meer is verdacht, bij een correlatie groter of gelijk aan 0,85 werd 1 van de 2 items verwijderd.

- Factoranalyses

Voor alle domeinen is gecheckt of de bijbehorende vragen volgens een factoranalyse te herleiden waren tot een of enkele factoren. Voorafgaand aan de factoranalyse is met de Kaiser-

Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy Significante en met Barlett's test of sphericity getoetst of er sprake kon zijn van factoren ($KMO \geq 0,60$, Barlett's test $p < 0,05$).

De factoranalyse is uitgevoerd als een principal components analyse (PCA) met oblique rotatie. Het aantal factoren is gebaseerd op de Kaiser normalisation (aantal factoren met eigenwaarde ≥ 1). De variabelen met een factorlading $> 0,3$ zijn meegenomen.

- Betrouwbaarheidsanalyses/ schalen

Voor de betrouwbaarheidsanalyses is Cronbach's alpha gebruikt. Indien deze $\alpha > 0,6$ dan is er sprake van een schaal. Een variabele is verwijderd uit de schaal als de item totaal correlatie (ITC) $\leq 0,4$ en/of als Cronbach's alpha toeneemt na verwijdering van het item.

- Verwijderen, aanpassen of handhaven van indicatoren

Indicatoren die een hoge non-respons hadden, scheef waren, hoog correleerden komen in aanmerking om te worden aangepast of verwijderd uit de vragenlijst. Bij een van de instellingen een zorgtype niet geanalyseerd en gerapporteerd, omdat er minder dan tien (nl. 2) respondenten waren.

Bij de beslissing om indicatoren te wijzigen of te verwijderen speelt verder een rol:

1. Relatief hoge score op belangvraag.
2. Cronbach's alpha wordt $< 0,7$ door verwijdering van het item.

Uit de analyses blijkt dat er voor diverse domeinen schalen kunnen worden geconstrueerd. In tabel 5.1 staat een overzicht van de schalen per zorgtype. Voor de ambulante zorg zijn er dus schalen voor zorgafspraken, lichamelijk welzijn, psychisch welbevinden, kwaliteit van de medewerkers en samenhang in de zorg. Voor dagbesteding zijn er schalen voor zorgafspraken, belangen, psychisch welbevinden, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn en samenhang in de zorg. Voor de 24-uurszorg zijn er schalen geconstrueerd voor zorgafspraken, lichamelijk welzijn, psychisch welbevinden, kwaliteit van de medewerkers en samenhang in de zorg.

De schalen voor zorgafspraken, psychisch welbevinden en samenhang in de zorg worden voor alle drie zorgtypes gevonden en bestaan voor de drie zorgtypes ook steeds uit (vrijwel) dezelfde indicatoren.

In de vervolganalyses worden de schalen meegenomen in plaats van de indicatoren waaruit de schalen bestaan. De indicatoren die niet tot een schaal behoren zijn afzonderlijk geanalyseerd.

Tabel 5.1 – Schaalconstructies per zorgtype, lichamelijk gehandicapten

Domein	Indicator	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken			
	Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft?	#	#	#
	Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	#	#	#
	Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	#	#	#
	Helpen de ambulant begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?	#	#	#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,71	0,77	0,80
Belangen	Schaal Belangen			
	Informeren de begeleiders u als er iets verandert op het dagcentrum? Bijvoorbeeld als er een nieuwe begeleider komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.		#	
	Kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum?		#	
	Cronbach's alpha van de schaal		0,64	
Lichamelijk welzijn	Schaal 1 Lichamelijk welzijn			
	Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	#		
	Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?	#		
	Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt?			#
	Helpen de begeleiders u als u pijn heeft?			#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,93		0,72
	Schaal 2 Lichamelijk welzijn			
	Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?			#
	Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?			#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,93		0,94
Psychisch welbevinden	Schaal Psychisch welbevinden			
	Nemen de begeleiders u serieus?	#	#	#
	Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	#	#	#
	Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt?	#	#	#
	Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	#	#	#
	Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	#	#	#
	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor u?		#	#
	Voelt u zich prettig op het dagcentrum/ in de woonvorm		#	#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,83	0,82	0,88

Vervolg tabel 5.1 – Schaalconstructies per zorgtype, lichamelijk gehandicapten

Domein	Indicator	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg
Persoonlijke ontwikkeling	Schaal Persoonlijke ontwikkeling			
	Biedt het dagcentrum voldoende activiteiten aan?		#	
	Krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?		#	
	Helpen de begeleiders u bij uw activiteiten op het dagcentrum?		#	
	Doet u de activiteiten die u interessant of leuk vindt?		#	
	Weten de begeleiders op het dagcentrum waar u goed in bent?		#	
	Helpen de begeleiders op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten?		#	
	Cronbach's alpha van de schaal		0,71	
Materieel welzijn	Schaal Materieel welzijn			
	Is het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?		#	
	Zijn de materialen en het gereedschap op het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?		#	
	Cronbach's alpha van de schaal		0,67	
Kwaliteit medewerkers	Schaal Kwaliteit medewerkers 1			
	Helpen de ambulant begeleiders u voldoende bij uw problemen / beperkingen?	#		
	Kunt u door de ambulante hulp beter omgaan met uw problemen / beperkingen?	#		
	Vindt u de begeleiders goed in hun werk?			#
	Is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm?			#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,75		0,70
	Schaal kwaliteit medewerkers 2			
	Vindt u de ambulant begeleiders goed in hun werk?	#		
	Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van ambulant begeleiders geweest?	#		
	Cronbach's alpha van de schaal	0,71		
Samenhang in de zorg	Schaal Samenhang in de zorg			
	Sluit de hulp aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	#	#	#
	Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)?	#	#	#
	Cronbach's alpha van de schaal	0,88	0,82	0,95

Indicator behoort voor dit zorgtype tot de schaal

6 Case-mix adjusters en discriminerend vermogen LG

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van de testen op het discriminerend vermogen en de case-mix adjusters. In de pilot hebben drie instellingen meegedaan voor ambulante zorg, vijf voor dagbesteding en drie voor 24-uurszorg. Bij een van de instellingen voor 24-uurszorg resteerden na de opschoning slechts twee respondenten. Deze instelling kon daarom voor wat betreft de 24-uurszorg niet verder meegenomen worden in de analyses. Dit kleine aantal maakt het niet zinvol om multilevel analyses uit te voeren. De analyses zijn daarom gebaseerd op de lineaire regressiemethode.

6.1 Case-mix adjusters

Voor het bepalen van de case-mix adjusters is gekeken of er significante samenhangen zijn tussen achtergrondvariabelen en de indicatoren die zijn bevraagd in de vragenlijsten. Hiervoor is gebruik gemaakt van regressieanalyses. Er zijn indicatorvariabelen (dummies) aangemaakt voor de instellingen.

Voor alle indicatoren zijn regressieanalyses uitgevoerd waarin alle achtergrondvariabelen als mogelijke case-mix adjusters zijn toegevoegd. Op basis van de mate waarin de achtergrondvariabelen significant waren, is gekozen voor de case-mix adjusters die bij de meeste indicatoren een significante invloed op de uitkomsten hadden (zie bijlage 3 voor de uitgebreide resultaten). In tabel 6.1 is aangegeven welke achtergrondvariabelen zo vaak significant waren dat ze voor de vervolganalyses als case-mix adjusters zijn toegepast.

Tabel 6.1 – Achtergrondvariabelen die als case-mix adjusters zijn gebruikt

	ambulant	dagbesteding	24-uurszorg
geslacht	*	*	*
leeftijd	*	*	*
frequentie ambulante hulp	*		
frequentie bezoek dagcentrum		*	
soort dagcentrum		*	
duur verblijf woonvorm			*
aantal uren per week hulp	*		
soort activiteit – creatief		*	
soort activiteit – werken		*	
soort activiteit – sport/ontspanning		*	
soort activiteit – scholing/training		*	
soort activiteit – anders		*	
soort activiteit – dagbesteding			*
beperkingen: niet aangeboren hersenletsel	*	*	*
beperkingen: niet/slecht functionerende ledematen		*	*
beperkingen: cva		*	
beperkingen: andere lichamelijke beperkingen		*	**
beperkingen: ms			*
beperkingen: dwarslaesie			*
beperkingen: geen andere beperkingen	*	*	*
rolstoel	**	*	*
opleidingsniveau	*	*	*
activiteiten overdag	*		
woonsituatie	**	**	**
ervaren gezondheid	*	**	**
afkomst	*	*	*

* getest als case-mix adjuster

** getest en verder gebruikt als case-mix adjuster

6.2 Test op discriminerend vermogen

Voor de test op discriminerend vermogen is gekeken of er significante verschillen zijn tussen instellingen op basis van regressieanalyses. De testen op discriminerend vermogen kunnen met multilevelanalyses worden gedaan, zodra er een groter aantal instellingen is dat een CE-meting heeft uitgevoerd.

Er zijn indicatorvariabelen (dummies) aangemaakt voor de instellingen. Voor de afzonderlijke zorgtypes is eerst een 0-model toegepast. Dat is het model met alleen de instellingsdummies zonder verklarende variabelen. Op basis van de significantie van de coëfficiënten voor de verschillende instellingen kan worden bepaald of er sprake is van verschillen tussen instellingen. De significantie en de waarde van de toetsingsgrootte (adjusted R^2) zijn in bijlage 4 gepresenteerd. Vervolgens zijn de regressieanalyses nogmaals uitgevoerd met de case-mix adjusters (model 1). Deze wordt weergegeven in de laatste twee kolommen van tabellen B4.2, B4.3 en B4.4.

Bij de ambulante zorg zijn er significante verschillen tussen instellingen voor de volgende indicatoren gevonden:

- weet u of < naam organisatie> een cliëntenraad heeft;
- krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad;
- leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren;
- als er een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervangen;
- schaal 2 kwaliteit medewerker;
- heeft u een vaste begeleider;
- werken de ambulant begeleiders goed samen;
- gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie;
- Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van andere hulpverleners binnen <organisatie>;
- Welk cijfer geeft u < organisatie>.

Bij dagbesteding zijn er significante verschillen tussen instellingen ten aanzien van:

- Schaal Zorgafspraken;
- bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging;
- heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat;
- bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum;
- Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen;
- Krijgt u informatie van de instelling over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum;
- helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging?
- Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum;
- Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum;
- Het gebruik van hulpmiddelen;
- Kunt u het hulpmiddel gebruiken als u het nodig heeft;
- Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel;
- Schaal psychisch welbevinden;
- Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd bij de instelling;
- Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren;
- Schaal persoonlijke ontwikkeling;
- Bent u bang voor een andere deelnemer (bij De Noorderbrug zijn cliënten dus minder vaak bang);
- Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan bedreigingen of lastig vallen;
- Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum;
- Vindt u de begeleiders goed in hun werk;
- Is er voldoende personeel aanwezig;
- Zijn er het afgelopen jaar veel wisselingen van begeleiders geweest (d.w.z. er is minder vaak sprake geweest van wisselingen);
- Heeft u een vaste begeleider;
- Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht;
- Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen.
- Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie (d.w.z. er gaat minder vaak wat mis);
- krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen de organisatie (bijv. logopedist, maatschappelijk werker e.d.);

- Krijgt u ook nog hulp van andere organisaties;
- Schaal Samenhang in de zorg.

Bij de 24-uurszorg zijn er significante verschillen ten aanzien van:

- Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging;
- Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen;
- Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging (voor de cliënten die dit nodig hebben);
- Regelt de woonvorm aangepast vervoer als u dat nodig heeft;
- Schaal 1 Lichamelijk welzijn;
- Heeft u het afgelopen jaar training of therapie gevolgd bij de organisatie;
- Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners;
- Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen;
- Bent u bang voor een medebewoners (cliënten geven dus iets minder vaak aan bang te zijn voor een medebewoner);
- Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm;
- Krijgt u ook hulp van andere organisaties;
- Zou u de organisatie bij anderen aanbevelen;
- Het algemeen oordeel in de vorm van een cijfer.

6.3 Overzicht resultaten

Op basis van de regressieresultaten zijn voor alle instellingen gemiddelde waarden voor de indicatoren berekend. In de tabellen 6.2 tot en met 6.4 zijn de ongecorrigeerde en gecorrigeerde resultaten weergegeven. Aangegeven is of de (gecorrigeerde) waarde van de indicator significant afwijkt van de waarde van een andere instelling. De gecorrigeerde resultaten zijn berekend door voor de case-mix adjusters voor alle instellingen dezelfde waarde in te vullen. Zo wordt voor elke instelling berekend wat de score op de indicator zou zijn voor een ambulante cliënt die geen rolstoel nodig heeft. Het gebruik van een rolstoel heeft bij ambulante cliënten een aanmerkelijke invloed op de scores op de indicatoren. Daarom zouden de gecorrigeerde scores voor rolstoelgebruikers bij de meeste indicatoren aanzienlijk lager zijn dan de hier gepresenteerde uitkomsten. Hetzelfde geldt voor de woonsituatie bij de 24-uurszorg. Zelfstandig wonenden scoren hoger dan cliënten die samenwonen met anderen.

Tabel 6.2 – Gecorrigeerde scores per instelling (geen rolstoelgebruiker) en totaal, ambulante zorg

Domein	Indicator	gecorrigeerde score instelling 1	gecorrigeerde score instelling 2	gecorrigeerde score instelling 3	gecorrigeerde score alle instellingen
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	3,8	3,8	3,7	3,8
Zelfbepaling	V10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?	4,2	4,2	4,4	4,3
	V12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	3,4	3,5	4,0	3,6
Belangen	V20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	4,0*	3,1*	3,7	3,6
	V21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?	3,4**	2,1**	2,0**	2,5
	v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	3,1	2,8	3,1	3,0
	v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?	3,3	3,0	3,5	3,3
Lichamelijk welzijn	v07 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?	1,9	2,2	2,5	2,2
	Lichamelijk welzijn schaal	3,7	4,2	4,6	4,2
Psychisch welbevinden	v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?	3,8	3,8	4,1	3,9
	Schaal Psychisch welbevinden	3,7	3,8	3,8	3,8
Persoonlijke ontwikkeling	V11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?	2,0	1,9	1,8	1,9
	V13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	2,9	3,4 *	2,0 *	2,8
	V14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?	3,3	3,6	3,1	3,3
	V15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	2,4	2,7	2,3	2,5
Veiligheid	V30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?	3,9	3,8	3,9	3,8
Kwaliteit medewerkers	v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	2,7 **	1,9 **	3,6 **	2,8
	Schaal 1 Kwaliteit medewerker	3,4	3,5	3,5	3,5
	Schaal 2 Kwaliteit medewerker	3,5 **	3,9 **	3,5 **	3,7

Vervolg tabel 6.2 – Gecorrigeerde scores per instelling (geen rolstoelgebruiker) en totaal, ambulante zorg

Domein	Indicator	gecorrigeerde score instelling 1	gecorrigeerde score instelling 2	gecorrigeerde score instelling 3	gecorrigeerde score alle instellingen
Samenhang in de zorg	v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?	4,0 **	4,0 **	3,2 **	3,7
	v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	3,6	3,9	3,6	3,7
	V36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?	4,0	3,8 **	4,4 **	4,1
	v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	3,7 **	4,2 **	4,2 **	4,0
	v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	2,3	2,5	3,0	2,6
	v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>?	3,7 *	2,9 *	3,2	3,3
	v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	2,3	1,8	1,7	1,9
	Schaal Samenhang in de zorg	3,4	3,5	3,5	3,5
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	3,3	3,4	3,5	3,4
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	9,2 *	9,8	10,0 *	9,7

* $p < 0,1$

** $p < 0,05$

Tabel 6.3 – Gecorrigeerde scores per instelling en totaal, dagbesteding

Domein	Indicator	gecorri- geerde score instelling 1	gecorri- geerde score instelling 2	gecorri- geerde score instelling 3	gecorri- geerde score instelling 4	gecorri- geerde score instelling 6	gecorri- geerde score alle instellin- gen
Zorgaf- spraken	Schaal Zorgafspraken	3,7 **	3,4 **	3,5 **	3,6 **	4,0 **	3,6
Zelfbepa- ling	V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	3,4 **	3,5	3,6	3,6	4,0 **	3,6
	v04 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	3,3 **	3,5	3,2 **	3,3 **	3,9 **	3,4
	v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	3,1 **	3,0 **	3,0 **	2,9 **	3,7 **	3,1
	v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	3,4 **	3,1 **	1,6 **	3,6 **	3,8 **	3,1
Belangen	v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?	3,2	3,5	3,3	3,2	3,1	3,3
	v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	2,9 **	3,2 **	2,1 **	3,3 **	3,3 **	3,0 **
	v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	3,1	3,0	3,3	2,9	3,0	3,1
	v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	3,4	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5
	Schaal Belangen	3,1	3,0	3,0	3,1	3,3	3,1
Lichame- lijk welzijn	v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.	3,2 *	3,3	3,6	3,2	3,7 *	3,4
	v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	3,8 **	3,4 **	3,7	3,7	4,0 **	3,7
	v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?	3,7	3,5 **	3,6	3,8	4,1 **	3,7
	v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	2,0 *	2,5 *	2,6 *	2,6	2,3	2,4
	v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	4,0 **	3,8 **	4,1 **	3,9	4,0 **	4,0
	v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	3,3 **	3,3	3,8	3,5	4,1 **	3,6
	v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	3,7	3,9	3,6	3,9	3,9	3,8
Psychisch welbevin- den	Schaal Psychisch welbevinden	3,6 **	3,6	3,7	3,5 **	3,8 **	3,7

Tabel 6.3 – Gecorrigeerde scores per instelling en totaal, dagbesteding

Domein	Indicator	gecorri- geerde score instelling 1	gecorri- geerde score instelling 2	gecorri- geerde score instelling 3	gecorri- geerde score instelling 4	gecorri- geerde score instelling 6	gecorri- geerde score alle instellin- gen
Persoonlij- ke ontwik- keling	v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	1,7 **	1,6 **	2,9 **	1,7 **	1,9 **	2,0
	v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?	3,4	3,7 *	2,9 **	3,9 **	3,6 **	3,5
	Schaal Persoonlijke ontwikkeling	3,5 **	3,4 **	3,7 **	3,4 **	3,9 **	3,6
Materieel welzijn	Schaal Materieel welzijn	3,6	3,6	3,8	3,5	3,8	3,7
Veiligheid	v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	4,0 **	3,9 *	4,1 **	3,8 **	3,9	3,9
	v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0
	v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	3,4 **	3,5 **	4,3 **	3,6 **	3,5 **	3,6
	v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	3,7 *	3,8	3,9	3,8	4,0 *	3,8
Kwaliteit medewer- kers	v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	3,5	3,5 *	3,7 **	3,4 **	3,7 *	3,6
	v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	3,4 **	3,3	3,2	3,0 **	3,1	3,2
	v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	3,3 **	3,0 *	3,0	2,7 **	3,2 **	3,0
Samenhang in de zorg	v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	3,9 **	4,1 **	2,4 **	3,9 **	4,0 **	3,7
	v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	3,7 *	3,6	3,9 **	3,5 **	3,8 **	3,7
	v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?	3,6 **	3,5 **	3,9 **	3,5 **	3,9 **	3,7
	v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	3,7 *	3,5 **	3,7	3,4 **	3,9 **	3,6
	v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.	1,8 **	1,4 **	2,5 **	1,3 **	1,1 **	1,6
	v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	3,0	3,3	3,2	2,9	2,7	3,0
	v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	2,2 **	2,2 **	1,4 **	2,6 **	2,4 **	2,2
	Schaal Samenhang in de zorg	2,3 *	2,3 **	-	2,0	1,7 *	2,1
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	3,6	3,6	3,4 *	3,6	3,8 *	3,6
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	9,2	9,1	9,4 *	8,9 *	9,2	9,1

* p < 0,1

** p < 0,05

Tabel 6.4 – Gecorrigeerde scores per instelling (zelfstandig wonenden) en totaal, 24-uurszorg

Domein	Indicator	gecorrigeerde score instelling 3	gecorrigeerde score instelling 5	gecorrigeerde score alle instellingen
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	2,9	2,7	2,8
Zelfbepaling	v10 Bepaalt u zelf wát u eet?	3,8	2,3	3,1
	v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?	2,7 *	2,0 *	2,4
	v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?	3,9	3,8	3,9
	v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doen? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.	3,5	3,6	3,6
	v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?	3,1	3,3	3,2
	v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	2,6	2,4	2,5
Belangen	v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	3,1	3,3	3,2
	v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?	2,2	2,6	2,4
	v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?	2,4	2,9	2,6
	v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	2,4	2,7	2,5
	v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	3,8	3,3	3,6
	v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	3,4	3,5	3,4
Lichamelijk welzijn	v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?	3,4 **	1,9 **	2,7
	v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.	3,8 **	3,1 **	3,5
	v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	3,5	3,6	3,6
	v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	3,9 **	2,8 **	3,3
	Schaal 1 Lichamelijk welzijn	3,7 **	2,7 **	3,2
	Schaal 2 Lichamelijk welzijn	4,1	3,4	3,7
Psychisch welbevinden	Schaal Psych. Welbevinden	3,0	2,8	2,9
Persoonlijke ontwikkeling	v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?	2,7	1,9	2,3
	v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	2,4 **	1,2 **	1,8
	v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	2,9	2,1	2,5
	v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent?	2,1	2,3	2,2
	v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	2,5	2,0	2,3

Domein	Indicator	gecorrigeerde score instelling 3	gecorrigeerde score instelling 5	gecorrigeerde score alle instellingen
Sociale relaties	v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?	3,0 *	1,9 *	2,5
	v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?	2,0	1,8	1,9
	v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	3,0	2,6	2,8
Participatie	v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.	2,7	2,0	2,4
Materieel welzijn	v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	2,9	3,5	3,2
	v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?	3,3	3,4	3,3
	v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)	3,5	3,3	3,4
	v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	3,8 **	3,3 **	3,6
Veiligheid	v23 Bent u bang voor een medebewoner?	4,1 *	3,6 *	3,9
	v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?	3,9	3,7	3,8
	v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	1,5	1,8	1,7
	v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?	3,4	3,0	3,2
Kwaliteit medewerkers	v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	2,3	2,6	2,5
	Schaal Kwaliteit medewerkers	2,7	2,8	2,8
	v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?	3,5 **	4,2 **	3,8
	v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	3,2	3,2	3,2
Samenhang in de zorg	v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?	2,8	3,0	2,9
	v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	3,1	2,7	2,9
	v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	1,8	1,9	1,9
	v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	2,8	2,8	2,8
	v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)?	0,8 **	2,3 **	1,5
	Schaal Samenhang in de zorg	1,8	1,7	1,8
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	2,9 *	2,3 *	2,6
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	7,9 **	6,4 **	7,2

* p < 0,1

** p < 0,05

Toelichting bij significante verschillen

Indien er een * of ** staat in de tabellen 6.2 tot en met 6.4 betekent dat dat de instelling significant afwijkend scoort ten opzichte van andere instellingen op dit kenmerk. In vrijwel alle gevallen is het een eenduidig verschil: men scoort hoger óf lager. Slechts bij één maal komt het voor dat een instelling zowel significant hoger scoort dan een andere instelling, maar ook significant lager dan een andere instelling. Dit betreft instelling 1 met het kenmerk:

- komt er een vervanger als er een ambulant begeleider ziek is.

Op de overige kenmerken scoort geen van de instellingen significant hoger of lager dan de andere pilotinstellingen.

6.3 Bepalen omvang aantal steekproefcliënten per instelling

In de pilot is ervan uitgegaan dat er vijftig cliënten nodig zouden zijn om verschillen tussen instellingen betrouwbaar te meten. Nu de resultaten er zijn, is getoetst of dat een correcte veronderstelling was. Er is nagegaan hoe groot het aantal deelnemende cliënten per instelling zou moeten zijn. Omdat er weinig schalen zijn die discrimineren is deze berekening gebaseerd op de afzonderlijke items en op de schalen op basis van een poweranalyse. Op basis van de variantie van een indicator wordt berekend hoe groot de steekproefomvang moet zijn om een klein verschil aan te kunnen tonen tussen instellingen bij een significantieniveau van $p=0,05$. Er is uitgegaan van een aantoonbaar verschil van 0,2. In formulevorm geldt:

$$n = \text{Var}\{\text{indicator}\} / (\text{kleinste verschil} / 1,96)^2$$

Waarbij:

$\text{Var}\{\text{indicator}\}$: Variantie van de indicator

Kleinste verschil: Verschil in score tussen de instellingen

n: aantal cliënten binnen de instelling

In bijlage 5 staan de resultaten van de poweranalyse. Daarbij is het aantal benodigde cliënten geschat zodanig dat het kleinst verschil dat moet worden aangetoond 0,2 bedraagt. Als we kijken naar de verschillende gewenste steekproefomvangenen voor de verschillende indicatoren, kunnen we globaal stellen dat er voor de ambulante zorg bij de meeste indicatoren 90 cliënten per instelling nodig zijn, en voor dagbesteding tenminste 90 cliënten en 24-uurzorg ten minste 130 cliënten per instelling.

6.4 Ambulante cliënten mondeling of schriftelijk bevragen

In de pilot zijn de cliënten zowel mondeling als schriftelijk bevraagd. Uit de analyses blijkt (zie bijlage 6) dat er voor de ambulante cliënten op slechts drie indicatoren verschillen zijn tussen de cliënten die mondeling hebben gerespondeerd en de cliënten die schriftelijk hebben deelgenomen. Bij een vervolg kan dan ook worden volstaan met het schriftelijk bevragen van ambulante cliënten.

7 Opschoning ZG

In dit hoofdstuk wordt de opschoning van de ZG gegevens beschreven. Van tevoren is het goed om te benadrukken dat hoewel er voor alle zorgtypen de mogelijkheid was voor een mondeling interview of een schriftelijke vragenlijst, afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënten.

Bij dagbesteding en 24-uurszorg zijn uiteindelijk alleen mondelinge interviews gehouden. Bij de ambulante zorg zijn er zowel mondelinge als schriftelijke interviews gehouden. Het aantal mondelinge interviews was echter zeer gering (3).

Aan de ZG pilot zouden zowel instellingen voor mensen met een visuele beperking als instellingen voor mensen met een auditieve of communicatieve beperking meedoen. Er zijn echter slechts 18 schriftelijke vragenlijsten met betrekking tot ambulante hulp aan cliënten met een auditieve of communicatieve beperking beschikbaar, en geen vragenlijsten of mondelinge interviews voor de overige zorgtypen. De cliënten met een auditieve of communicatieve beperking worden bij de opschoning van de data (zie verderop) verwijderd.

Binnen de ZG sector zijn mondelinge interviews afgenomen en hebben cliënten schriftelijke vragenlijsten ingevuld.

In het geval van een mondeling interview werden de ingevulde vragenlijsten van een dag door de interviewer aan het einde van een dag naar het ITS gestuurd. In het geval van een schriftelijke vragenlijst stuurde de cliënt zelf de vragenlijst naar het ITS op, door middel van een antwoordenveloppe.

Bij het ITS werden alle binnengekomen vragenlijsten gecontroleerd. Gecheckt werd:

- behoort deze cliënt tot de geselecteerde groep;
- is het een respons of non-respons vragenlijst (lege vragenlijsten).

De vragenlijsten zijn vervolgens handmatig ingevoerd via een invoerscherm (voor de mondelinge interviews en de schriftelijke vragenlijsten werden dezelfde invoerschermen gebruikt).

De dataset die resulteerde kan in principe geen afwijkende codes bevatten. Voor zover door de interviewers ongeldige codes zijn ingevuld is hiervoor de code '9' gebruikt. Aan de hand van de opmerkingen hierbij is achteraf gecheckt of het antwoord te herleiden is tot een van de geldige antwoorden. Zo niet, dan werd hier een (herkenbare) missing waarde aan toegekend.

24-uurszorg-ervaring

(allemaal mondelinge interviews)

Het databestand bestond uit 42 cases. Er hoefden geen respondenten verwijderd te worden op basis van leeftijd of ongeldige codes. Vier respondenten werden verwijderd omdat ze meer dan 40 missings hadden op essentiële vragen. Het analyse-bestand dat resulteerde bestond uit 38 cases.

24-uurszorg-belang

(allemaal schriftelijke vragenlijsten)

Het oorspronkelijk databestand bestond uit 15 cases. Er hoefden geen respondenten verwijderd te worden op basis van leeftijd of ongeldige codes. Vijf respondenten zijn verwijderd omdat ze meer dan 40 missings hadden op de hoofdvragen.

Dagbesteding-ervaring

(allemaal mondelinge interviews)

Het oorspronkelijke databestand bestond uit 40 cases. Er hoefden geen respondenten verwijderd te worden op basis van leeftijd of ongeldige codes. Twee respondenten zijn verwijderd omdat ze meer dan 40 missings hadden op de hoofdvragen.

Dagbesteding-belang

(schriftelijk vragenlijsten)

Het oorspronkelijke databestand bestond uit 9 cases. Dit bestand is verder niet geanalyseerd.

Ambulant-ervaring

(Schriftelijke en mondelinge vragenlijsten)

Het oorspronkelijke bestand bestond uit 163 cases.

3 cases zijn verwijderd, omdat het om mondelinge interviews ging.

13 vragenlijsten zijn ingevuld door een ouder namens een minderjarig kind.

17 vragenlijsten zijn ingevuld door een minderjarig kind.

52 respondenten hadden het afgelopen half jaar geen hulp gehad.

4 respondenten hadden meer dan 30 missings op essentiële vragen.

18 respondenten waren afkomstig voor een instelling voor doven en slechthorenden.

Het uiteindelijke analysebestand bestond uit 56 cases.

Ambulant-belang

(schriftelijke lijsten)

Het oorspronkelijk databestand bestond uit 14 cases. Drie cases zijn verwijderd omdat er sprake was van te veel missings.

8 Psychometrische analyses ZG

De geschoonde data zijn gebruikt om de psychometrische analyses te doen. Hierbij is het handboek voor de CQ-index gevolgd. De psychometrische analyses zijn uitgevoerd voor de ‘domeinvragen’, de vragen die een indicator zijn voor een domein uit het kwaliteitskader. De oefenvragen (voor zover ze niet tot een domein hoorden) zijn niet meegenomen in de analyses. Achtereenvolgens zijn uitgevoerd:

- aantal missings;
- scheefheid;
- interitem correlatie;
- factoranalyses;
- schaalconstructies.

Daaraan zijn voor de pilot toegevoegd een analyse van de scores op problemen met (alleen voor de mondelinge interviews):

- sociaal wenselijkheid;
- begrip van de vragen;
- emotioneel welbevinden.

- Aantal missings

Indien het aantal missings > 10% was, is de vraag verwijderd uit de analyse, tenzij het een ‘routingvraag’ was, een vraag dus die bedoeld is om de groep te selecteren waarvoor de volgende vraag/vragen relevant zijn.

- Scheefheid

Vragen zijn problematisch indien respondenten in meer dan 90% van gevallen dezelfde antwoorden hebben gegeven.

- Interitemcorrelatie

Voor de domeinvragen (ervaringsvragen, probleemvragen, algemene waarderingsvragen en screenervragen) is paarsgewijs de Pearson correlatiecoëfficiënten gekeken. Een correlatie van 0,7 of meer is verdacht, bij een correlatie groter of gelijk aan 0,85 werd 1 van de 2 items verwijderd.

- Factoranalyses

Voor alle domeinen is gecheckt of de bijbehorende vragen volgens een factoranalyse te herleiden waren tot een of enkele factoren. Voorafgaand aan de factoranalyse is met de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy Significante en met Barlett’s test of sphericity getoetst of er sprake kon zijn van factoren ($KMO \geq 0,60$, Barlett’s test $p < 0,05$).

De factoranalyse is uitgevoerd als een principal components analyse (PCA) met oblique rotatie. Het aantal factoren is gebaseerd op de Kaiser normalisation (aantal factoren met eigenwaarde ≥ 1). De variabelen met een factorlading $> 0,3$ zijn meegenomen.

- Betrouwbaarheidsanalyses/ schalen

Voor de betrouwbaarheidsanalyses is Cronbach's alpha gebruikt. Indien deze $\alpha > 0,6$ dan is er sprake van een schaal. Een variabele is verwijderd uit de schaal als de item totaal correlatie (ITC) $\leq 0,4$ en/of als Cronbach's alpha toeneemt na verwijdering van het item.

In bijlage 7 worden de uitkomsten van de psychometrische analyses in tabelvorm weergegeven. Voor ieder zorgtype geldt dat het mogelijk is om voor meer dan de helft van de domeinen uit het kwaliteitskader goede schalen te maken.

Bij geen van de zorgtypen is het mogelijk om een schaal te maken voor: Persoonlijke Ontwikkeling en voor Veiligheid..

Bij alle zorgtypen is het mogelijk om een schaal te maken voor: Belangen, Psychisch welbevinden; Samenhang in de zorg en Zorgafspraken.

Bij Samenhang in de zorg leveren de vragen naar samenwerking met andere organisaties altijd problemen op, vanwege een kleine n.

9 Case-mix adjusters en discriminerend vermogen ZG

9.1 case-mix adjusters

Het is niet mogelijk om multilevel analyses te doen, omdat het aantal respondenten en het aantal instellingen gering is. Het is de vraag of er bij de landelijke uitrol een multilevel analyse mogelijk is, omdat het aantal instellingen dat ZG-zorg biedt in Nederland gering is. Dit hoeft overigens geen bezwaar te zijn bij het berekenen van gecorrigeerde scores, daar zijn ook andere methoden voor.

Voor de volledigheid zijn er op de gegevens gewone lineaire regressies uitgevoerd. De uitkomsten van deze regressies bieden aanwijzingen welke variabelen een rol zouden kunnen spelen als case-mix adjusters. Deze analyses moeten echter bij de landelijke uitrol over worden gedaan, als er een grotere dataset beschikbaar is.

Tabel 9.1 geeft aan welke voorspellers een significante ($p < 0.05$) relatie hebben met een bepaalde dimensie van het kwaliteitskader. De letters in de kop van de tabel hebben betrekking op deze dimensies. Waar niets anders staat aangegeven is sprake van een schaal, bestaande uit meerdere vragen. Bij sommige dimensies was het niet mogelijk om een schaal te maken. In dat geval is de analyse uitgevoerd op een individuele vraag. Bij de dimensie ‘belangen’ (BL) in tabel 9.1 is bijvoorbeeld een schaal gebruikt in de analyse. Bij de dimensie ‘lichamelijk welbevinden’ is een individuele vraag geanalyseerd.

De tabellen 9.2 en 9.3 hebben dezelfde opzet als tabel 9.1, maar hebben respectievelijk betrekking op dagbesteding en op 24-uurszorg.

Tabel 9.1 – Potentiële case-mix adjusters ambulante zorg.

	BL	KM1	KM2	LW ¹⁾	PO ²⁾	PW	SZ	VE ³⁾	ZA	ZB ⁴⁾
geslacht										
leeftijd			*							
slechthorend										
additionele beperkingen										
ervaren gezondheid							*			
alleenstaand vs samenwonend										
opleidingsniveau										

* een significant relatie met een schaal of vraag

BL: Belangen; KM: kwaliteit van medewerkers; LW: lichamelijk welbevinden; PO: persoonlijke ontwikkeling; PW: psychisch welbevinden; SZ: samenhang in de zorg; VE: veiligheid; ZA: zorgafspraken; ZB: zelfbepaling.

1) vraag LW3: Geven de ambulante medewerkers uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken.

2) vraag PO4: Helpen de ambulante begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?

3) vraag VE1: Bent u bang voor aan ambulante begeleider?

4) vraag ZB1: Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?

Tabel 9.2 – Potentiële case-mix adjusters dagbesteding

	BL	KM ¹⁾	LW ²⁾	MW	PA ³⁾	PO ⁴⁾	PW	SZ	VE ⁵⁾	ZA	ZB
geslacht										*	
leeftijd	*								*		
verstandelijke beperking						*					
dagbesteding: activiteitencentrum				*							
dagbesteding: werklocatie									*		
dagbesteding: anders											
frequentie bezoek dagbesteding											
mate van slechthouding											
additionele beperkingen		*									
ervaren gezondheid											
alleenstaand vs samenwonend	*										
opleidingsniveau								*	*		

* een significant relatie met een schaal of vraag

BL: Belangen; KM: kwaliteit van medewerkers; LW: lichamelijk welbevinden; PO: persoonlijke ontwikkeling; PW: psychisch welbevinden; SZ: samenhang in de zorg; VE: veiligheid; ZA: zorgafspraken; ZB: zelfbepaling.

1) vraag KM1: Vindt u de begeleiders goed in hun werk?

2) analyse niet mogelijk door te kleine n.

3) vraag PA1: Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft? Analyse niet mogelijk door te kleine n.

4) vraag PO8: Helpen de begeleiders op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten?

5) vraag VE1: Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?

Tabel 9.3 – Potentiële case-mix adjusters 24-uurszorg

	BL	KM ¹⁾	LW ²⁾	MW	PA ²⁾	PO ³⁾	PW1	PW2	PW3	SR ²⁾	SZ	VE ⁴⁾	ZA	ZB
geslacht														
leeftijd														
mate van slechthouding														
additionele beperkingen								*						
ervaren gezondheid														*
opleidingsniveau														
activiteiten overdag: dagbesteding									*				*	

* een significant relatie met een schaal of vraag

BL: Belangen; KM: kwaliteit van medewerkers; LW: lichamelijk welbevinden; PO: persoonlijke ontwikkeling; PW: psychisch welbevinden; SZ: samenhang in de zorg; VE: veiligheid; ZA: zorgafspraken; ZB: zelfbepaling.

1) Vraag KM1: Vindt u de begeleiders goed in hun werk?

2) analyse niet mogelijk door te kleine n.

3) vraag PO5: Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?

4) vraag VE2: Bent u bang voor een medebewoner?

9.2 Benodigde hoeveelheid respondenten

Op basis van de huidige analyses en de huidige gegevens is het niet mogelijk om door middel van multilevel analyses de benodigde hoeveelheid respondenten per eenheid voor de landelijke uitrol te bepalen.

Ons advies is om uit te gaan van de aantallen respondenten die in de LG sector zijn bepaald¹.

¹ Het is wel mogelijk om een schatting van het aantal benodigde cliënten per OE te geven op basis van een power-analyse. Afhankelijk van de specifieke schaal of vraag varieert het aantal cliënten voor alle zorgtypen tussen de 10 en de 40.

10 Evaluatie veldwerk LG en ZG

Na afloop van het veldwerk is een aantal stappen genomen om te komen tot een verbeterd instrument voor de tweede fase van de pilot:

1. evaluatie met de coördinatoren;
2. evaluatie met de veldwerkbureaus;
3. analyse van de data;
4. analyse van de evaluatievragen in de vragenlijst.

10.1 Evaluatie coördinatoren

De evaluatie met de coördinatoren vond plaats een half jaar na de coördinatorenbijeenkomst. Bij de evaluatie zijn de verschillende fasen van het traject doorgesproken.

Fase 1: informeren over het onderzoek

In de meeste instellingen was vooraf aan de coördinatorenoverleg al toestemming van de directie voor deelname aan de pilot. Voor het informeren van medewerkers zijn informatiefolders aan de instellingen gestuurd. Een aantal instellingen heeft hiervan gebruik gemaakt. Een aantal heeft zelf informatiemateriaal gemaakt waarbij meestal gebruik is gemaakt van het digitaal aangeleverde materiaal.

Door een aantal instellingen is veel tijd gestoken in het informeren van met name de medewerkers en locaties. Soms is hiervoor het personeelsblad gebruikt of is men aanwezig geweest bij regio-overleggen. Toch blijkt dat het op locatie niveau (ook bij deze instellingen) nog voorkomt dat men niet goed weet wat er gaat gebeuren of wanneer het gaat gebeuren. Soms (maar niet altijd) hangt dit samen met het vertrek van een coördinator waardoor een nieuwe coördinator taken moet overnemen. De overdracht is niet altijd goed geregeld. Deze fase blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt voor de coördinatoren.

Fase 2: Steekproeftrekking

Bij een instelling voor zintuiglijk gehandicapten is de selectie van volwassen cliënten niet goed uitgevoerd ofwel wat het bestand vervuild waardoor er minderjarigen zijn aangeschreven.

Fase 3: Mondelinge of schriftelijke vragenlijst

Voor de beoordeling van het IQ zijn geen geregistreerde gegevens beschikbaar. Op basis van de ervaringen met de pilot verstandelijk gehandicapten is aan de coördinatoren LG en ZG geadviseerd de gedragskundige hierbij in te schakelen. In de pilot zijn door instellingen ook de begeleiders of locatiehoofden gevraagd om de gegevens in te vullen.

Fase 4: Cliënten informeren: schriftelijke vragenlijst

Om cliënten een schriftelijke (eventueel met vergroot lettertype) vragenlijst te kunnen sturen wordt aan hen toestemming gevraagd om het adres te mogen doorsturen aan het meetbureau.

Cliënten die zijn geselecteerd worden per brief geïnformeerd over het onderzoek en gevraagd om te reageren als ze bezwaar hebben tegen het doorsturen van hun adres. Hierbij wordt een informatiefolder meegestuurd. De coördinator registreert welke cliënten bezwaar aantekenen. Een voorbeeldbrief en informatiefolder zijn (digitaal) verstrekt aan de instellingen.

Eén instelling vond de informatiefolder te moeilijk voor haar cliënten en heeft hem niet meegezonden. Twee andere instellingen hebben hem wel gebruikt en waren er tevreden.

Een instelling was het niet eens met de procedure om een brief te schrijven als nog niet bekend is of het een mondeling of schriftelijke vragenlijst zou zijn. Zij hebben vooraf de inschatting gemaakt of de cliënt mondeling of schriftelijk zou meedoen. Ook is geen toestemming vooraf gevraagd omdat uit ervaring is gebleken dat het niets toevoegt aan de opkomst.

Fase 5: Cliënten informeren: mondelinge vragenlijst

Bij het inplannen van de cliënten is vooraf afgestemd met de locaties. Instellingen zouden graag meer ruimte willen om cliënten in te plannen. Een instelling zou het handiger vinden als cliënten kunnen intekenen voor de tijd dat ze beschikbaar zijn voor een interview. In principe werkt het nu ook zo, alleen wordt het niet zo ervaren. Door tijdsdruk was het niet altijd mogelijk aan alle wensen tegemoet te komen. Voldoende tijd nemen voor het traject is dus erg belangrijk.

Fase 6: Faciliteren van het veldwerk

In vrijwel alle instellingen heeft de coördinator of een medewerker van de betreffende locatie de interviewer ontvangen op de dagen dat de interviews plaatsvonden. Indien er wijzigingen in de planning bekend werden (vóór de dag waarop geïnterviewd werd), kon dat niet altijd met de interviewer direct overlegd worden. Het contact liep dan via een veldwerkcoördinator die niet altijd bereikbaar was. Het is dan ook handig als de instelling ook direct met de interviewer kan overleggen.

Fase 7: Evaluatie

Na afloop van het hele traject is een evaluatiebijeenkomst gehouden met de coördinatoren van de pilotinstellingen. Ook is digitaal een evaluatieformulier rondgestuurd.

Overige opmerkingen

Het interviewen van slechtzienden en blinde ambulante cliënten is lastig als cliënten daarvoor naar een centrale locatie moeten. Schriftelijk kan wel, maar telefonisch zou een betere methode zijn. Volgens een andere instelling is een groepsgebesprek een betere optie. Dit is uitgetest. Hieruit blijkt echter dat deze methode niet goed te combineren valt met het invullen van individuele vragenlijsten.

De instellingen stellen voor om de begeleiders een grotere rol te geven voorafgaand aan het onderzoek. Vooral bij doven en slechthorenden kunnen zij een belangrijke rol spelen in het informeren van de cliënt en het enthousiasmeren voor deelname aan het onderzoek.

Een andere suggestie betreft het beschikbaar stellen bij een mondeling interview van een 'meeleesexemplaar' voor cliënten die kunnen lezen. Hierdoor kan het interviewen worden vergemakkelijkt. Voor slechtzienden zou een grote letter exemplaar beschikbaar moeten zijn.

10.2 Evaluatie veldwerkbureaus

De veldwerkbureaus hebben uitgebreid verslag gedaan van de ervaringen in een bijeenkomst van een dagdeel. In deze bijeenkomst waren de coördinatoren van de veldwerkbureaus aanwezig. Zij hadden hiervoor input bij de interviewers verzameld. Een van de twee bureaus heeft ook schriftelijk de ervaringen genoteerd.

Het is de veldwerkbureaus opgevallen dat sommige cliënten (met name ambulante) weinig binding hebben met de instelling en moeilijk te bereiken zijn. Ook zij wijzen erop dat waarschijnlijk via de begeleider van de instelling de cliënt het best geïnformeerd en gemotiveerd kan worden. Eventueel kan de begeleider al een (proef)vragenlijst doornemen om de cliënt vertrouwd te maken met het idee van een interview.

Er is veel geschoven met planningen. Zowel de instellingen als de veldwerkbureaus hebben een grote mate van flexibiliteit getoond om zoveel mogelijk gesprekken te realiseren. Ook hebben zij last gehad van slechte interne communicatie, waardoor locaties soms niet op de hoogte waren van het feit dat er interviews gehouden zouden worden, of dat cliënten vooraf niet voldoende geïnformeerd waren.

Op basis van opmerkingen van de veldwerkbureaus en de interviewers zijn aanpassingen in de vragenlijst aangebracht. Deze worden in hoofdstuk 11 beschreven.

10.3 Analyse van de data

Op basis van de psychometrische analyses zijn de vragenlijsten aangepast. In bijlage 2 staat per vraag uitgewerkt of zich problemen voordeden waardoor de vraag verviel, of dat er argumenten waren om de vraag (toch) te houden.

Bij elke vraag in de vragenlijst stonden vier blokjes. Elk blokje betreft een aspect van de vraag:

- SW: er wordt een sociaal wenselijk antwoord gegeven ;
- BE: de cliënt heeft moeite de vraag te begrijpen;
- EW: de cliënt toont een emotionele reactie naar aanleiding van de vraag (emotioneel welbevinden).

Deze blokjes moesten door de interviewer worden aangekruist als de betreffende situatie zich voordeed. Deze gegevens zijn geanalyseerd (zie de bijlage 2). Er is over het algemeen niet veel aangekruist. Bij de vragenlijst voor dagbesteding waren er wel vaker problemen met de vraag of men zelf mag weten wat men doet op het dagcentrum en of men weet wat men moet doen als men niet tevreden is. Een emotionele reactie komt nauwelijks vaak voor.

Afgebroken interviews

Vrijwel alle interviews zijn volledig afgenomen. De gegevens van 16 lichamelijk gehandicapte respondenten en 10 zintuiglijk gehandicapten zijn niet meegenomen in de analyses omdat er teveel vragen niet beantwoord waren (zie tabel. 4.1 en hoofdstuk 7).

10.4 Analyse van evaluatievragen in de vragenlijst

Aan het eind van de vragenlijst is de interviewer gevraagd om een aantal evaluatievragen te beantwoorden. De vragen hadden betrekking op:

- interviewtijd;
- het verloop van het gesprek;
- toelichten van vragen;
- gebruik van het beeldmateriaal.

Zie voor een gedetailleerde analyse bijlagen 8 en 9.

Gemiddelde interviewtijd

De gemiddelde interviewtijd bij lichamelijk gehandicapten varieert van 42 minuten bij dagbesteding tot 51 minuten bij ambulante cliënten. Meer dan drie kwartier komt bij ambulante cliënten vaak voor. Bij cliënten dagbesteding en 24-uurszorg duurt het interview bij minder dan een derde van de cliënten langer dan drie kwartier.

Tabel 10.1 – Gemiddelde interviewtijd in minuten naar aard beperking

	lichamelijk gehandicapten	zintuiglijk gehandicapten
ambulant	50,9	
dagbesteding	42,0	44,5
wonen/ 24-uurszorg	42,6	42,7

1) incl. mate beperking onbekend

Het verloop van het gesprek

In de meeste gevallen heeft men rustig en ongestoord kunnen interviewen. De gesprekken verliepen meestal redelijk tot goed. Bij de cliënten 24-uurszorg ging het minder vaak ‘goed’ dan bij de overige cliënten. Daar moest men ook wat vaker pauzes inlassen en was de cliënt minder geconcentreerd. Ook heeft men wat vaker een mondelinge toelichting moeten geven.

11 Aanpassingen aan de vragenlijsten en uitvraagmethodiek

11.1 Overzicht aanpassingen LG vragenlijsten

Wijzigingen ten opzichte van de vragenlijsten uit de pilot

Algemeen

- De ambulante lijst wordt alleen schriftelijk afgenomen. De vragenlijsten 24-uurszorg en dagbesteding worden mondeling of schriftelijk afgenomen.
- De interviewer hoeft, in de mondelinge vragenlijsten, niet langer bij elke vraag aan te geven of er problemen waren met de pictogrammen, sociaal wenselijkheid van de antwoorden, het begrijpen van de vraag en/of de stressfactor van de vragen (geldt voor 24-uurszorg en dagbesteding).
- De evaluatie is ingekort (geldt voor de mondelinge versies van 24-uurszorg en dagbesteding).
- Op het voorblad zijn de gegevens ‘versie vragenlijst, ‘hulpmiddel interview’ en ‘naam woonvorm/locatie’ verwijderd. De laatste twee gegevens staan op de planning (geldt voor de mondelinge versies van 24-uurszorg en dagbesteding).
- Voor vraag 1 vult de interviewer nu de starttijd van het interview in. Na de laatste vraag wordt de eindtijd ingevuld (geldt alleen voor de mondelinge versies van 24-uurszorg en dagbesteding).
- In de introductie is aangegeven dat de vragen over de situatie in het afgelopen jaar gaan.
- Bij de persoonsgegevens wordt nu gevraagd of de cliënt gebruik maakt van een rolstoel of scootmobiel.
- Bij de persoonsgegevens over de werkzaamheden overdag is de categorie ‘niets’ verwijderd en de categorie ‘huishouden / werkzaamheden in en rond het huis’ toegevoegd.
- Vraag ‘wie heeft u geholpen’ is ingevoegd.
- De vraag over op welke manier ze een volgende keer bevraagd willen worden is verwijderd.
- Aan de vraag ‘begrijpt u de brieven en folders van <naam org>’ categorie ‘n.v.t., ik ontvang geen brieven/folders / ik kan niet (meer) lezen’ toegevoegd.
- Aan de vraag ‘kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht’ categorie ‘n.v.t., heb geen vragen voor mijn begeleider’ toegevoegd.
- Van de vragen over het domein ‘zorgafspraken’ is de vraag ‘kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan’ verwijderd. Leek sterk op de vraag ervoor, zeker als we meebeslissen zouden afzwakken tot meepraten (aangezien meebeslissen vaak niet voorkomt). Bovendien antwoordde bij 24-uurszorg 24 procent ‘weet niet’ op deze vraag.
- Formulering vraag van domein ‘zorgafspraken’ aangepast tot ‘passen de afspraken in uw zorgplan goed bij datgene wat u nodig heeft’. Cliënten hadden moeite met het woord aansluiten.

- Bij elk zorgtype is de vraag ‘weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft’ ingevoegd. Antwoordt de respondent nee dan hoeft hij/zij niet de vraag ‘krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad’ in te vullen.
- De antwoordcategorie ‘nvt, er is geen cliëntenraad’ is verwijderd bij de vraag ‘krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad’.
- Antwoordcategorieën bij de vraag ‘krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>’ gereduceerd tot nee/ja.
- Aansluiten is vervangen door ‘past goed bij’ bij de vraag ‘sluit de hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>’.
- De vragen over samenhang in de zorg met andere organisatie zijn verwijderd. Cliënten geven vaak aan dat deze hulp ook niet persé hoeft aan te sluiten, dat deze hulp totaal los staat van de hulp van <naam org>. Bovendien zijn er nog genoeg vragen voor het domein samenhang in de zorg over. Bij 24-uurszorg en ambulant zijn er ook veel missings op deze vragen of hebben cliënten vaak ‘weet niet’ geantwoord.

Ambulant

De ambulante vragenlijst zal schriftelijk afgenomen worden. In de pilot konden instellingen kiezen of de vragenlijst mondeling of schriftelijk afgenomen moest worden. Bij één van de twee instellingen diende de vragenlijst bij slechts 2 procent mondeling afgenomen te worden. In de praktijk zijn alle ambulante vragenlijsten schriftelijk afgenomen.

- Bij de vraag ‘waar helpen de ambulant begeleiders u bij’ is de categorie ‘structuur aanbrengen in het dagelijks leven / dagritme’ toegevoegd.
- Bij vraag ‘kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft’ is de antwoordcategorie ‘n.v.t, heb geen aanpassingen en hulpmiddelen’ verwijderd. Als de cliënt geen hulpmiddelen heeft dan hoeft hij/zij deze vraag namelijk niet in te vullen.
- Ondanks ongeveer 11% missings op de vragen over de cliëntenraad en klachtenprocedure behouden we deze vragen. Dit is van belang om het domein ‘belangen’ op verschillende onderwerpen uit te vragen.
- Vraag ‘word u door de ambulant begeleiders beleefd behandeld’ is verwijderd want de antwoorden zijn erg scheef verdeeld. Meer dan 90 procent van de cliënten antwoordt positief. De vraag kan eruit want de schaal ‘persoonlijk welbevinden’ blijft goed.
- Vraag ‘werken de ambulant begeleiders goed samen’ is verwijderd. Meer dan 40 procent van de cliënten heeft op deze vraag ‘weet niet’ geantwoord. Het is ook moeilijk in te schatten als cliënt. De cliënt heeft wel zicht op of er wel eens wat mis gaat omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van de situatie van de cliënt (nu vraag 35). Deze vraag wordt dus behouden (hier zijn ook geen problemen mee in de analyse).
- Op de vraag ‘sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>’ antwoorden ook veel cliënten ‘weet niet’ (ca. 25%). Deze vraag is verwijderd. Hierdoor is ook de screenervraag (‘krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>’) irrelevant geworden en is daarom ook verwijderd.

Dagbesteding

- Bij de vraag 'hoe vaak gaat u naar het dagcentrum van <naam org>' is de antwoordcategorie 'minder dan 1 dagdeel per week' verwijderd, toegevoegd is: '3 dagdelen per week'.
- Vraag 'helpen de begeleider op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten' is verplaatst. De vraag komt nu na 'krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden'.
- Vraag 'kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft' is scheef verdeeld (bijna 95% geeft hetzelfde antwoord). We handhaven de vraag voor het domein 'lichamelijk welbevinden'; de vraag vormt een schaal met een andere vraag.
- De vragen over training en therapie zijn verwijderd om de vragenlijst in te korten. Is minder relevant voor dagbesteding. Bij 24-uurszorg gaan ze er ook uit (daar omdat er veel missings zijn). Nog genoeg andere vragen over voor het domein 'persoonlijke ontwikkeling'.
- Vraag 'kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum' antwoordcategorie 'n.v.t, geen behoefte aan' toegevoegd.
- Vraag 'bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum' is scheef verdeeld (bijna 98 procent is niet bang). We handhaven de vraag voor het domein 'veiligheid'.
- Vraag 'overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)' is verwijderd want 12 procent missings en bijna 30 procent antwoordt 'weet niet'.

24-uurszorg

- De antwoordcategorieën van de vraag 'is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen' gereduceerd tot nee en ja.
- De antwoordcategorie 'n.v.t.' van de vraag 'helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen' is aangevuld met 'wil geen nieuwe vrienden'.
- De vragen over training en therapie zijn verwijderd. Op deze vragen waren meer dan 10 procent missings.
- Vraag 'helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden' is verplaatst en staat nu na vraag 'zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest'.
- Bij de vraag 'kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm' antwoordcategorie 'n.v.t, geen behoefte aan' toegevoegd.
- Op de vraag 'houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt' zijn er 11% missings. Vraag niet verwijderd want belangrijk geacht door cliënten. Dit geldt ook voor de vraag 'zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest' en voor de vraag 'kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht'.

11.2 Overzicht aanpassingen ZG vragenlijsten

Wijzigingen ten opzichte van de vragenlijsten uit de pilot

Algemeen

- De vragenlijsten ambulant, 24-uurszorg en dagbesteding worden mondeling of schriftelijk afgenomen en zijn alleen bestemd voor zintuiglijk beperkte cliënten die slecht zien of blind zijn.
- De interviewer hoeft, in de mondelinge vragenlijsten, niet langer bij elke vraag aan te geven of er problemen waren met de pictogrammen, sociaal wenselijkheid van de antwoorden, het begrijpen van de vraag en/of de stressfactor van de vragen.
- De evaluatie is ingekort (geldt alleen voor de mondelinge versies).
- Op het voorblad zijn de gegevens ‘versie vragenlijst, ‘hulpmiddel interview’ en ‘naam woonvorm/locatie’ verwijderd. De laatste twee gegevens staan op de planning (geldt alleen voor de mondelinge versies).
- Voor vraag 1 vult de interviewer nu de starttijd van het interview in. Na de laatste vraag wordt de eindtijd ingevuld (geldt alleen voor de mondelinge versies)
- In de introductie is aangegeven dat de vragen over de situatie in het afgelopen jaar gaan.
- Bij de persoonsgegevens wordt nu gevraagd of de cliënt gebruik maakt van een rolstoel of scootmobiel.
- Bij de persoonsgegevens over de werkzaamheden overdag is de categorie ‘niets’ verwijderd en de categorie ‘huishouden / werkzaamheden in en rond het huis’ toegevoegd.
- Vraag ‘wie heeft u geholpen’ is ingevoegd.
- De vraag over op welke manier ze een volgende keer bevraagd willen worden is verwijderd.
- Aan de vraag ‘begrijpt u de informatie van <naam org>’ categorie ‘n.v.t., ik ontvang geen informatie’ toegevoegd.
- Aan de vraag ‘kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht’ categorie ‘n.v.t., heb geen vragen voor mijn begeleider’ toegevoegd.
- Van de vragen over het domein ‘zorgafspraken’ is de vraag ‘kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan’ verwijderd. Leek sterk op de vraag ervoor, zeker als we meebeslissen zouden afzwakken tot meepraten (aangezien meebeslissen vaak niet voorkomt). Ambulant: veel missings en weet niet.
- Formulering vraag van domein zorgafspraken aangepast tot ‘passen de afspraken in uw zorgplan goed bij datgene wat u nodig heeft’. Cliënten hadden moeite met het woord aansluiten.
- Bij elk zorgtype is de vraag ‘weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft’ ingevoegd. Antwoordt de respondent nee dan hoeft hij/zij niet de vraag ‘krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad in te vullen.
- De antwoordcategorie ‘nvt, er is geen cliëntenraad’ is verwijderd bij de vraag ‘krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad’.
- Antwoordcategorieën bij de vraag ‘krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org> gereduceerd tot nee/ja.

- Aansluiten is vervangen door ‘past goed bij’ bij de vraag ‘sluit de hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>’.
- De vragen over samenhang in de zorg met andere organisatie zijn verwijderd. Cliënten geven vaak aan dat deze hulp ook niet persé hoeft aan te sluiten, dat deze hulp totaal los staat van de hulp van <naam org>. Bovendien zijn er nog genoeg vragen voor het domein samenhang in de zorg over. Bij 24-uurszorg en ambulant zijn er ook veel missings op deze vragen, hebben cliënten vaak ‘weet niet’ geantwoord of zijn de antwoorden scheef verdeeld.

Ambulant

- Bij vraag 4 (‘waar helpen de ambulant begeleiders u bij’) is de categorie ‘structuur aanbrengen in het dagelijks leven / dagritme’ toegevoegd.
- Bij vraag 10 (‘kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft’) is de antwoordcategorie ‘n.v.t.’ verwijderd. Als de cliënt geen hulpmiddelen heeft hoeft hij/zij deze vraag namelijk niet in te vullen.
- Ondanks ongeveer 11 procent missings op de vragen over training en therapie behouden we deze vragen. Vooral ambulante hulp is in de vorm van training of therapie.
- Ondanks ca. 18% missings op de vragen over zorgafspraken zijn de vragen behouden. De vragen zijn belangrijk voor het domein ‘zorgafspraken’ en vormen samen wel een goede schaal.
- Het woord gebarentaal is verwijderd in de vraag ‘heeft u informatie in aangepaste vorm nodig’. Vragenlijsten zijn alleen bedoeld voor visueel beperkte cliënten.
- Ondanks ongeveer 20% missings op de vraag ‘informeert <naam org> u in de juiste aangepaste vorm’ is deze vraag behouden. Van belang voor het domein ‘belangen’ en de vraag vormt met enkele andere vragen een schaal.
- De vraag ‘wordt u door de ambulant begeleider beleefd behandeld’ is scheef verdeeld en daarom verwijderd. Ook zonder deze vraag nog een goede schaal voor persoonlijk welbevinden.
- Ondanks dat de vraag ‘bent u bang voor een ambulant begeleider’ scheef verdeeld is behouden we de vraag. Is de enige vraag voor het domein ‘veiligheid’.
- Ondanks 14 procent missings op de vraag ‘kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht’ behouden we de vraag. De vraag maakt deel uit van de schaal ‘samenhang in de zorg’.
- Ondanks ongeveer 50 procent ‘weet niet’ op de vraag ‘als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger’ behouden we de vraag. Ook dit geeft informatie.
- Vraag ‘werken de ambulant begeleiders goed samen’ is verwijderd. Veel ‘weet niet’ en ook verwijderd bij LG. Is moeilijk in te schatten voor ambulante cliënten.
- Ondanks dat op de vraag ‘gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie’ veel ‘weet niet’ wordt geantwoord behouden we de vraag. Is onderdeel van de schaal ‘samenhang in de zorg’. Hetzelfde geldt voor de vraag ‘moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders’.
- De vragen over samenhang in de zorg binnen de eigen organisatie zijn verwijderd. Meer dan 10 procent missings op deze vragen en enkele ook scheef verdeeld.

Dagbesteding

- Vraag 3 ('hoe vaak gaat u naar het dagcentrum van <naam org>'). Antwoordcategorie 'minder dan 1 dagdeel per week' is verwijderd, toegevoegd: '3 dagdelen per week'.
- Na vraag drie opmerking ingevoegd dat de volgende vragen gaan over het dagcentrum waar ze het vaakst naartoe gaan (indien ze naar meer dan één dagcentrum gaan).
- Vraag 'helpen de begeleider op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten' is verplaatst. De vraag komt nu na 'krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden'.
- De vragen over hulpmiddelen en training en therapie zijn verwijderd. Zijn niet relevant voor dagbesteding en bij sommige vragen (vooral de vervolgvragen bij hulpmiddelen) neemt de n sterk af.
- Ondanks relatief veel missings (maar minder dan 20 procent) zijn de vragen over het zorgplan behouden. Zijn belangrijk voor het domein 'zorgafspraken'.
- Vraag 'kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum' is de antwoordcategorie 'n.v.t, geen behoefte aan' toegevoegd.
- Het woord gebarentaal is verwijderd in de vraag 'heeft u informatie in aangepaste vorm nodig'. Vragenlijsten zijn alleen bedoeld voor visueel beperkte cliënten.
- Vraag 'bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum' is scheef verdeeld (. We handhaven de vraag voor het domein 'veiligheid'.

24-uurszorg

- Vraag ('is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen' gereduceerd tot nee en ja.
- Vragen over hulpmiddelen zijn verwijderd. De n wordt bij de vervolgvragen sterk kleiner en vraag 'kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft' is scheef verdeeld.
- Vraag 'helpen de begeleider u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen' is verwijderd. Bijna 30 procent missings. Voor het domein sociale relaties bestaat geen schaal en er blijven nog twee vragen over.
- Ondanks 13 procent missings op 'kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks' en 15 procent missings op 'helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd' behouden we deze vragen. Zijn van belang voor beide domeinen.
- De vragen over training en therapie zijn, net als bij de LG-lijst, verwijderd.
- Vraag 'helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden' is verplaatst en staat nu na vraag 'zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest'.
- Vraag 'kunt u meepraten over de afspraken in uw zorgplan' is, net als bij LG, verwijderd. Lijkt erg op de vraag 'bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft'.
- Ondanks 18 procent missings op de vraag 'informerende de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm', 19 procent missings op de vraag 'kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm' en 16 procent missings op de vraag 'begrijpt u de informatie van <naam org>' behouden we de vragen. Vormen samen met andere vragen schaal voor het domein 'belangen'.

- Vraag 'kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm' antwoordcategorie 'n.v.t, geen behoefte aan' toegevoegd.
- Ondanks 13 procent missings op de vraag 'krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm' behouden we de vraag.
- Ondanks ca. 12 procent missings op de vragen 'is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm' en 'zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest' zijn de vragen behouden.
- Ondanks 15 procent missings op de vraag 'kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht' is de vraag behouden.

Literatuur

- Brandt, H., Zuidgeest, M. & Sixma, H. (2007). *Pilot ontwikkeling CQ-index Gehandicaptenzorg. Meten van de kwaliteit van de gehandicaptenzorg vanuit het cliëntenperspectief*. Utrecht: Nivel.
- Flikweert, D., J. Bruijninx, *Rapportage van de Inspanningsevaluatie onder de instellingen die hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging*. Vilans, 2007.
- Rabe-Hesketh, S., A. Skrondal, *Multilevel and longitudinal modeling using stata, second edition*, 2008.
- Sixma, H., D. Delnoij (eindredactie), *Handboek CQI meetinstrumenten; Een handleiding voor de ontwikkeling en het gebruik van Consumer Quality Index (CQI) vragenlijsten*, Nivel i.s.m. AMC Sociale Geneeskunde, Significant, Mailstreet en Stichting Miletus, maart 2007.
- Stichting Perspectief, *Bevindingen met CQ-traject 2006-2007. Eindverslag bevindingen uitvoering CQ-index 2006-2007*, 29 mei 2007.
- VGN, *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*, 2007.
- Vilans, *Rapport evaluatie ervaringen interviewers in het kader van de Benchmark Gehandicaptenzorg*, 2007.

Bijlage 1 – Evaluatieformulier veldwerk LG en ZG

Coördinatorenoverleg – 8 juli 2009

- informatievoorziening – instructie coördinatoren CE-index
- duidelijk wat verwacht werd?
- presentatie
- ruimte voor vragen en eigen inbreng
- overige opmerkingen

Informeren en voorlichten van alle betrokkenen: directie, cliëntenraad, medewerkers, de cliënten en ouders/vertegenwoordigers/curatoren

- tijdsinvestering (door u en anderen)
- informatiemateriaal: folders, posters, voorbeeldbrieven
- overige opmerkingen

Voorbereiding van de cliëntenraadpleging

- besluitvorming over en voorbereiding van het cliënten- (eventueel) en pilotbestand.
- trekken van de steekproef
- format pilotbestand
- gereed maken van de cliëntenadministratie ten behoeve van de steekproef
- gevraagde gegevens
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Inclusie van cliënten

- inclusiecriteria
- bepaling mondeling of schriftelijk
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Plannen van de gesprekken

- format formulier voor het plannen van de interviews
- contact met KlanQ/Perspectief
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- overige opmerkingen

Faciliteren veldwerk tijdens de afname van de interviews

- contact met KlanQ/Perspectief
- uitval/inplannen van extra interviews
- tijdsinvestering (door u en anderen)
- interne taakverdeling
- overige opmerkingen

Contact met ITS

Overige verbeterpunten/opmerkingen/ervaringen

Bijlage 2 – Psychometrische analyse LG

Tabel B2.1 – Ambulant

Vraag in de vragenlijsten	Psychometrische toeten (N2=64)						Conclusie
	missing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq 0,6$)	α Belang- score (N3=15)	
v02 Hoe vaak krijgt/kreeg u ambulante hulp van <naam org>							
v03 Hoeveel uur per week krijgt/kreeg u ambulante hulp van <naam org>?							
v04 Waar helpen de ambulant begeleiders u bij?							
v05 KM Helpen de ambulant begeleiders u voldoende bij uw problemen / beperkingen?				KM_F1	JA	0,75 3,40	
v06 KM Kunt u door de ambulante hulp beter omgaan met uw problemen / beperkingen?				KM_F1	JA	0,75 3,60	
v07 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?					nee		pure screenervraag
v08 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?				LW	JA	0,93 2,89	
v09 LW Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?				LW	JA	0,93 3,13	
v10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?				ZB	nee	3,30	
v11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?					nee		pure screenervraag
v12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?				ZB	nee	3,50	
v13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?					nee	3,33	
v14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?				PO_F2	nee	3,42	geen sign corr met v15
v15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?				PO_F2	nee	3,17	geen sign corr met v14
v16 ZA Bespreken de begeleiders met u welke ambulante hulp u nodig heeft?				ZA	JA	0,71 2,93	
v17 ZA Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?				ZA	JA	0,71 3,33	
v18 ZA Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?				ZA	JA	0,71 3,50	
v19 ZA Helpen de ambulant begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?				ZA	JA	0,71 3,40	
v20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?				BL_F1	NEE	2,71	
v21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?							kan er evt uit, dan blijft er 1
	10,94%			BL_F2	NEE	2,44	schaal domein belang
v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	10,94%			BL_F2	NEE	3,19	kan er evt uit, dan blijft er 1
v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?				BL_F1	NEE	3,27	schaal domein belang

Psychometrische toeten (N2=64)								
Vraag in de vragenlijsten	missing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq 0,6$)	α	Belang- score (N3=15)	Conclusie
v24 PW Nemen de ambulant begeleiders u serieus?				PW	JA	0,83	3,81	
v25 PW Wordt u door de ambulant begeleiders beleefd behandeld?		90,48%		PW	JA	0,83	3,25	kan eruit, schaal blijft goed
v26 PW Houden de ambulant begeleiders rekening met wat u graag wilt?				PW	JA	0,83		
v27 PW Luisteren de ambulant begeleiders met aandacht naar u?				PW	JA	0,83	3,44	
v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?				NEE	NEE		3,56	
v29 PW Leggen de ambulant begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?				PW	JA	0,83	3,69	
v30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?								
v31 KM Vindt u de ambulant begeleiders goed in hun werk?				KM_F2	JA	0,71	3,69	
v32 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van ambulant begeleiders geweest?				KM_F2	JA	0,71	3,71	
v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?		92,06%		SZ_F1	nee	0,9	3,81	pure screenervraag
v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?				SZ_F1	nee	0,9	3,75	hoge alpha door screener- vraag.
v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?				NEE	NEE		2,93	
v36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?								twijfel; hoge weet niet, wel belangrijk, deel van schaal
			40,32	SZ_F2	NEE		3,57	2 sz
v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?				SZ_F2	NEE			
v38 PW Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?				PW	JA	0,83	3,80	
v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.								
				SZ_F3	nee			screenervraag
v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>? (N=35)			25,71	SZ_F3	nee		3,47	
v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?				SZ_F4	nee			screenervraag
v42 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?								kan er evt uit, schaal blijft goed zonder v42
	13,33%			SZ_F4	JA	0,88	3,40	
v43 SZ Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N=41)			21,95	SZ_F4	JA	0,88	3,40	
v44 Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?								

Tabel B2.2 – Dagbesteding

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=113)			Psychometrische toetsen (N2=238)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=28)	Conclusie
v02 Naar wat voor dagcentrum van <naam org> gaat u?	0x	0x	1x								
v03 Hoe vaak gaat u naar het dagcentrum van <naam org>?	0x	1x	0x								
v04 Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	0x	1x	0x				ZB_F1	NEE		2,96	
v05 Wat voor activiteiten doet u op het dagcentrum?	0x	0x	0x								
v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	0x	0x	0x				ZB_F1	NEE		2,96	
v07 PO Biedt het dagcentrum voldoende activiteiten aan?	0x	0x	0x				PO_F1	JA	0,71	3,00	
v08 PO Krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?	0x	2x	0x				PO_F1	JA	0,71	3,15	
v09 PO Helpen de begeleiders u bij uw activiteiten op het dagcentrum?	0x	1x	0x				PO_F1	JA	0,71	3,15	
v10 PO Doet u de activiteiten die u interessant of leuk vindt?	0x	0x	0x				PO_F1	JA	0,71	3,22	
v11 MW Is het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	0x	0x	0x				MW	JA	0,67	3,09	
v12 MW Zijn de materialen en het gereedschap op het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	0x	0x	0x				MW	JA	0,67	3,17	
v13 PW Voelt u zich prettig op het dagcentrum?	0x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,42	
v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	1x	0x	2x				VE_F1	NEE			
v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	0x	0x	0x				NEE (VE_F2)	NEE		3,70	VE_F2 Geen onderlinge correlatie
v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.	0x	0x	1x				NEE	NEE		3,24	OPM 1. Te weinig obs. in FA. OPM 2. Screener en inhoudsvraag.
v17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	0x	0x	0x				NEE (ZB_F2)	NEE		3,00	ZB_F2 Geen onderlinge correlatie
v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	0x	0x	0x				NEE (VE_F2)	NEE		3,41	VE_F2 Geen onderlinge correlatie
v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	0x	0x	1x				NEE	NEE		3,52	Te weinig obs. in FA

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=113)			Psychometrische toetsen (N2=238)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=28)	Conclusie
v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?	0x	0x	2x				NEE	NEE		3,44	Te weinig obs. in FA
v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	0x	0x	0x				NEE	NEE			screenervraag
v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft? (N2=136)	0x	1x	0x		94,85%		LW_F2	NEE		3,25	Handhaven voor domein LW
v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	0x	0x	0x				LW_F2	NEE		3,28	
v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	1x	0x	0x				NEE	NEE		3,48	Te weinig obs. in FA
v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	0x	0x	0x				NEE (PO_F2)	NEE			Screenervraag
v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	0x	0x	0x				NEE (ZB_F2)	NEE		2,88	ZB_F2 Geen onderlinge correlatie
v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?	0x	0x	0x				PO_F2	NEE		3,11	Factor met screener
v28 PO Weten de begeleiders op het dagcentrum waar u goed in bent?	0x	0x	1x				PO_F1	JA	0,71	3,13	
v29 PO Helpen de begeleiders op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten?	0x	1x	0x				PO_F1	JA	0,71	3,17	
v30 ZA Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft bij uw dagbesteding?	0x	2x	1x				ZA	JA	0,77	3,24	
v31 ZA Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	0x	1x	2x				ZA	JA	0,77	3,31	
v32 ZA Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	0x	1x	0x				ZA	JA	0,77	3,22	
v33 ZA Helpen de begeleiders op het dagcentrum u volgens de afspraken in uw zorgplan?	0x	2x	0x				ZA	JA	0,77	3,27	
v34 BL Informeren de begeleiders u als er iets verandert op het dagcentrum? Bijvoorbeeld als er een nieuwe begeleider komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	1x	0x	0x				BL_F1	JA	0,64	3,16	
v35 BL Kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum?	0x	1x	0x				BL_F1	JA	0,64	3,13	

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=113)			Psychometrische toetsen (N2=238)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=28)	Conclusie
v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	0x	0x	0x				NEE	NEE		3,46	
v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	0x	1x	0x				BL_F2	NEE		2,79	
v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?	0x	1x	0x				BL_F2	NEE		3,23	
v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	0x	0x	0x				BL_F2	NEE		3,27	
v40 PW Nemen de begeleiders op het dagcentrum u serieus?	1x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,70	
v41 PW Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	0x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,48	
v42 PW Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt?	0x	0x	2x				PW	JA	0,82	3,56	
v43 PW Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	0x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,52	
v44 PW Hebben de begeleiders op het dagcentrum genoeg tijd voor u?	0x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,58	
v45 PW Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	0x	0x	1x				PW	JA	0,82	3,44	
v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?	0x	0x	0x		97,88%		VE_F1	NEE			Handhaven voor domein veiligheid
v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	0x	0x	0x				KM	NEE		3,54	
v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	3x	0x	0x				KM	NEE		3,63	
v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	0x	0x	0x				KM	NEE		3,19	
v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	0x	0x	0x				NEE (SZ_F1)	NEE		3,33	Screenervraag
v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	0x	0x	0x				NEE (SZ_F1)	NEE		3,42	
v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?	0x	0x	0x				NEE (SZ_F2)	NEE		3,48	
v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	0x	0x	0x				NEE (SZ_F2)	NEE			
v54 PW Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	0x	0x	0x				PW	JA	0,82	3,20	

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=113)			Psychometrische toetsen (N2=238)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=28)	Conclusie
v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.	0x	0x	0x				NEE (SZ_F3)	NEE			Screenervraag & informatievraag
v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	0x	2x	1x				NEE (SZ_F3)	NEE		3,27	
v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	0x	1x	0x				NEE (SZ_F4)	NEE			Screenervraag & informatievraag
v58 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	0x	5x	0x				SZ_F4	JA	0,82	3,29	
v59 SZ Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N2=125)	0x	2x	0x	12,00%		29,09%	SZ_F4	JA	0,82	3,12	Kan weg, 4e factor domein SZ vervalt dan
v60 Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	0x	0x	0x								

Tabel B2.3 – Wonen/24-uurszorg

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=53)			Psychometrische toetsen (N2=64)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=3)	Conclusie
v02 Hoe woont u?	0x	0x	1x								
v03 Met hoeveel andere mensen met een beperking woont u samen in de woonvorm?	0x	1x	0x								
v04 Hoe lang woont u al in deze woonvorm?	0x	1x	0x								
v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	0x	1x	0x				MW	NEE		3,67	
v06 Voelt u zich prettig in uw woonvorm?	0x	0x	0x				PW	JA	0,88	3,33	
v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	0x	0x	0x				MW	NEE		3,67	
v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?	0x	1x	0x				MW	NEE			
v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)	0x	0x	0x				MW	NEE			
v10 Bepaalt u zelf wát u eet?	0x	1x	0x				ZB_F1	NEE		3,50	
v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	0x	3x	0x				VE	NEE		3,33	
v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.	0x	1x	0x				NEE	NEE		3,50	Screenener en inhoudsvraag
v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?	0x	0x	1x				NEE (ZB_F2)	NEE		3,50	Geen sign corr met andere items ZB_F2
v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?	0x	0x	0x							3,50	
v15 de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt?	0x	2x	0x				LW_F1	JA	0,72	3,33	hulp bij ziekte of pijn
v16 Helpen de begeleiders u als u pijn heeft?	0x	2x	0x				LW_F1	JA	0,72	3,50	hulp bij ziekte of pijn
v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?	0x	1x	1x				NEE	NEE		4,00	Screenervraag
v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?	0x	0x	0x				ZB_F1	NEE		4,00	
v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	0x	0x	0x				NEE	NEE			Screenervraag

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=53)			Psychometrische toetsen (N2=64)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=3)	Conclusie
v20 Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft? (N2=54)	0x	4x	0x	11,11%			LW_F2	JA	0,94	3,00	Hulp bij hulpmidde- len. Niet weg, nodig voor LW-schaal
v21 Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	0x	2x	0x				LW_F2	JA	0,94	3,00	Hulp bij hulpmidde- len
v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?	1x	8x	1x				NEE	NEE		2,50	Te weinig obs. in FA
v23 Bent u bang voor een medebewoner?	0x	0x	0x				VE	NEE			
v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?	0x	3x	2x				NEE	NEE		3,50	Te weinig obs. in FA
v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	2x	0x	1x				NEE	NEE		3,00	Te weinig obs. in FA
v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?	0x	1x	1x				ZB_F3	NEE		3,00	
v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?	0x	1x	1x				NEE	NEE		3,00	Te weinig obs. in FA
v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doet? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.	0x	1x	1x				ZB_F3	NEE		3,67	
v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.	0x	2x	1x				NEE	NEE		3,00	
v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	0x	0x	0x				NEE	NEE		3,00	
v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	0x	0x	0x				NEE	NEE			Screenervraag
v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen? (N2=26)	1x	1x	1x	11,54%			NEE (ZB_F2)	NEE		3,33	Geen sign corr met andere items ZB_F2 Kan evt. weg
v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren? (N2=26)	0x	0x	0x	19,23%			NEE	NEE		3,50	Te weinig obs. in FA Twijfel. Belang zegt hier niet zoveel, geen schaal
v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent? (N2=64)	0x	4x	0x	10,94%			NEE	NEE		3,67	Te weinig obs. in FA. Twijfel. Belang

	Evaluatievragen (N1=53)				Psychometrische toetsen (N2=64)							
Vraag in de vragenlijsten	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef- heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=3)	Conclusie	
											zegt hier niet zoveel, geen schaal	
v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	0x	2x	0x				NEE	NEE		3,00	Te weinig obs. in FA	
v36 Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft?	0x	2x	0x				ZA	JA	0,8	3,33		
v37 Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan? (N2=59)	0x	1x	0x			23,73%	ZA	JA	0,8	3,67	Een vraag uit de schaal kan weg; bij voorkeur deze	
v38 Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft? (N2=58)	0x	2x	0x			29,31%	ZA	JA	0,8	4,00	Een vraag uit de schaal kan weg; deze liever niet	
v39 Helpen de begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan? (N2=60)	0x	1x	0x			30,00%	ZA	JA	0,8	3,00	Een vraag uit de schaal kan weg; deze liever niet	
v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	1x	0x	0x				BL_F3	NEE		3,6 7		
v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?	0x	2x	0x				BL_F3	NEE		3,33		
v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?	0x	0x	0x				NEE (BL_F2)	NEE		3,67		
v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	0x	0x	0x				BL_F3	NEE		3,33		
v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	1x	1x	0x				NEE (BL_F1)	NEE		3,67	Geen correlatie	
v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>? (N2=64)	1x	3x	1x	10,94%			BL_F1	NEE		3,50	Eventueel N.v.t. als antwoordoptie of screener erbij.	
v46 Nemen de begeleiders op de woonvorm u serieus?	0x	0x	1x				PW	JA	0,88	4,00		
v47 Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	0x	0x	0x				PW	JA	0,88	3,67		
v48 Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt? (N2=64)	0x	0x	0x	10,94%			PW	JA	0,88	4,00	Niet weg, belangrijk (wel kleine N3)	
v49 Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	0x	0x	0x				PW	JA	0,88	4,00		
v50 Hebben de begeleiders op de woonvorm genoeg tijd voor u?	0x	0x	1x				PW	JA	0,88	4,00		
v51 Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	0x	0x	0x				PW	JA	0,88	3,00		
v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?	0x	0x	0x				VE	NEE				

Vraag in de vragenlijsten	Evaluatievragen (N1=53)			Psychometrische toetsen (N2=64)							
	SW	BE	EW	mis- sing > 10%	Scheef heid > 90 %	Weet niet > 20 %	Factor	Schaal ($\alpha \geq$ 0,6) ?	α	Belang- score (N3=3)	Conclusie
v53 Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	0x	1x	0x				KM	JA	0,7	3,50	
v54 Is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm?	0x	0x	1x				KM	JA	0,7	4,00	
v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest? (N2=64)	0x	1x	0x	10,94%			NEE	NEE		4,00	Niet weg, belangrijk (wel kleine N3)
v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?	0x	0x	0x				NEE	NEE		2,67	Screenervraag
v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht? (N2=53)	0x	0x	0x	13,21%			NEE	NEE		3,67	Niet weg, belangrijk (wel kleine N3)
v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?	0x	1x	0x				SZ_F2	NEE		3,67	
v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	0x	1x	0x				SZ_F2	NEE			
v60 Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	0x	1x	0x				PW	JA	0,88	3,33	
v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	0x	1x	0x					NEE			Screenervraag
v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>? (N2=39)	0x	2x	0x	15,381 %			SZ_F3	NEE		2,67	Deze vragen evt. weg; vierde schaal SZ
v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg, dagbesteding of een revalidatiecentrum? (N2=64)	0x	1x	0x	10,94%			SZ_F4	NEE			Deze vragen evt. weg; vierde schaal SZ
v64 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere organisatie(s)? (N2=32)	0x	0x	0x	31,25%			SZ_F4	JA	0,95	3,50	Deze vragen evt. weg; vierde schaal SZ
v65 Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N2=32)	0x	1x	0x	31,25%		40,91%	SZ_F4	JA	0,95	4,00	Deze vragen evt. weg; vierde schaal SZ
v66 Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	0x	2x	0x								

Bijlage 3 – Case-mix adjusters LG

In de volgende tabellen is aangegeven voor welke indicator de case-mix adjuster significant was. Hiervoor is een regressieanalyse per indicator uitgevoerd, waarin al de mogelijke case-mix adjusters zijn opgenomen.

Tabel B3.1 – Ambulant

Vraag in de vragenlijsten	instelling	frequentie ambulante hulp	uren per week amb.hulp	geslacht	leeftijd	niet aangebo- ren hersenslet- sel	geen andere beperkin- gen	rolstoel	opleidings nivo	activitei- ten overdag	woon situatie	ervaren gezond- heid	afkomst
Schaal Zorgafspraken								**					
V10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?								**				*	
V12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?													
V20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	*			*									
V21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?	**												
v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?				*	**			**					
v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?	**		**			**						**	
v07 Gebruikt u een hulpmiddel?													
Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?								**			*		

Vraag in de vragenlijsten	instelling	frequentie ambulante hulp	uren per week amb.hulp	geslacht	leeftijd	niet aangebo- ren hersenslet- sel	geen andere beperkin- gen	rolstoel	opleidings nivo	activitei- ten overdag	woon situatie	ervaren gezond- heid	afkomst
Lich. Welzijn schaal													
v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?								**					
Psychisch welbevinden schaal				**				**	*				
V11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?										**			
V13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?													
V14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?				*									
V15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?													
V30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?													
v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	**						*						
Kwaliteit medewerker schaal 1								**				**	
Kwaliteit medewerker schaal 2	**				*			**					
v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?										*			
v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?													
V36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?	**		**					**	**		**	*	
v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?						*		*			**	**	*
v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>?										**			

Vraag in de vragenlijsten	instelling	frequentie ambulante hulp	uren per week amb.hulp	geslacht	leeftijd	niet aangebo- ren hersenslet- sel	geen andere beperkin- gen	rolstoel	opleidings nivo	activitei- ten overdag	woon situatie	ervaren gezond- heid	afkomst
Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.													
v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>?													
v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bij- voorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	**							**				**	
Samenhang in de zorg schaal								**				**	
Zou u <naam org> bij anderen aanbe- velen?		**	**								*	*	
Welk cijfer geeft u <naam org>?				*	**	*		*		**			

* p < 0,1
** p < 0,05

Tabel B3.2 - Potentiële case-mix adjusters, dagbesteding

Vraag in de vragenlijsten	instelling	soort dagcentrum	freq. bezoek dagcentrum	soort activ. -creatieve activiteiten	soort activ. -werken	soort activ. -sport/ontspanning	soort activ. -scholing training	soort activ. - anders	geslacht	leeftijd	niet functionerende ledematen
Zorgafspraken schaal	**										
V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	*										
v04 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	**										
v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	**	**			**		*				
v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	*										
v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?				**					**		
v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	**							*			
v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?		**		**			**		*		
v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	*	*		**							*
Belangen schaal			*								*
v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.											
v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	**										

Vraag in de vragenlijsten	instelling	soort dagcentrum	freq. bezoek dagcentrum	soort activ. -creatieve activiteiten	soort activ. -werken	soort activ. -sport/ontspanning	soort activ. -scholing training	soort activ. - anders	geslacht	leeftijd	niet functi- onerende ledematen
v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?											*
v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.			**						*		
v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	**										*
v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	*							*		**	
v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?		*									
Psych. Welbevinden schaal	**			*					**		
v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	**						*				
v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?											
Pers. Ontwikkeling schaal	**		**								*
Materieel Welzijn schaal			*								
v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	**			*			**				**
v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?							*				
v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	*										
v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?											

Vraag in de vragenlijsten	instelling	soort dagcentrum	freq. bezoek dagcentrum	soort activ.	soort activ. -werken	soort activ.	soort activ. -scholing	soort activ. - anders	geslacht	leeftijd	niet functi- onerende ledematen
				-creatieve activiteiten		-sport/ ontspanning					
v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?					**						
v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?											
v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	*								**		
v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	**										
v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	*										
v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?			*							**	**
v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	**										
v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.	**	**									
v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?				*							
v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	**								**		**
Samenhang in de zorg schaal	*			*			*				
Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	**									**	**
Welk cijfer geeft u <naam org>?			**							*	*

* p < 0,1

** p < 0,05

Tabel B3.2 vervolg - Potentiële case-mix adjusters, dagbesteding

	cva	niet aangeboden hersenlet- sel	andere licha- melijke beper- kingen	andere beper- kingen	rolstoel	gezondheid	woonsituatie	opleidings niveau	afkomst
Vraag in de vragenlijsten									
Zorgafspraken schaal		**					*		
V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?					**	*			
v04 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?									
v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?				*		**			
v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?							*		
v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?									
v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?			**			*		**	**
v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	**					**			
v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?									
Belangen schaal						**			
v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de per- soonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.			*		*	*			
v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?									

	cva	niet aangebo- ren hersenlet- sel	andere licha- melijke beper- kingen	andere beper- kingen	rolstoel	gezondheid	woonsituatie	opleidings niveau	afkomst
Vraag in de vragenlijsten									
v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?									
v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	*				**	*			
v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?									
v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?									
v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?		*							
Psych. Welbevinden schaal						**	**		
v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?				*					
v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?							**		
Pers. Ontwikkeling schaal			*			**	**		
Materieel Welzijn schaal						*	**	*	
v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?									
v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?									
v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?								*	
v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?			*		**		*		*

	cva	niet aangebo- ren hersenlet- sel	andere licha- melijke beper- kingen	andere beper- kingen	rolstoel	gezondheid	woonsituatie	opleidings niveau	afkomst
Vraag in de vragenlijsten									
v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?						**	**	*	
v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?			**		*	*			
v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?						*			
v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?									
v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?				**				*	
v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?				**		*	*		
v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?				**					
v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.							**		
v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?				*					
v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?			**						
Samenhang in de zorg schaal						*			
Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?		**							
Welk cijfer geeft u <naam org>?							**		**

* p < 0,1

** p < 0,05

Tabel B3.3 - Potentiële case-mix adjusters, 24-uurszorg

	instelling	woon situatie	duur verblijf	geslacht	leeftijd	dwarslaesie	slecht funct. ledematen	niet aangebo- ren hersenlet- sel	ms	andere lichamelijke beperkingen
Vraag in de vragenlijsten										
Zorgafspraken schaal					**					
v10 Bepaalt u zelf wát u eet?		**								
v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?										
v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?										*
v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doet? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.						**				
v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?										
v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?										
v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.					*					
v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?										
v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?							*		*	**
v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?		*								
v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?										

	instelling	woon situatie	duur verblijf	geslacht	leeftijd	dwarslaesie	slecht funct. ledematen	niet aangebo- ren hersenlet- sel	ms	andere lichamelijke beperkingen
Vraag in de vragenlijsten										
v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?		**								**
v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?										
v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.	**									
v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.										
v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?										
Lichamelijk welzijn schaal 1	**									
Lichamelijk welzijn schaal 2										
Psych. Welbevinden schaal										
v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?										
v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?										
v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?										
v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent?				*						
v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?										
v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?										

	instelling	woon situatie	duur verblijf	geslacht	leeftijd	dwarslaesie	slecht funct. ledematen	niet aangebo- ren hersenlet- sel	ms	andere lichamelijke beperkingen
Vraag in de vragenlijsten										
v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?										
v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?										
v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.		*	*	*	*				*	
v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	**		*							**
v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?										
v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)						*				
v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	*									
v23 Bent u bang voor een medebewoner?	**	**					*		**	**
v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?										
v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?										
v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?										
v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	*	*				**	**	**	**	**
kwaliteit medewerkers schaal					*					

	instelling	woon situatie	duur verblijf	geslacht	leeftijd	dwarslaesie	slecht funct. ledematen	niet aangebo- ren hersenlet- sel	ms	andere lichamelijke beperkingen
Vraag in de vragenlijsten										
v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?										
v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?										
v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?										
v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	**									
v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.				*						
v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?										
v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen? Welk cijfer geeft u <naam org>?	**									**
* p< 0,1 ** p < 0,05										

Tabel B3.3 vervolg- Potentiële case-mix adjusters, 24-uurszorg

Vraag in de vragenlijsten	geen andere beperkingen	rolstoel	gezondheid	opleidings nivo	activ. overdag - dagb	afkomst
Zorgafspraken schaal						
v10 Bepaalt u zelf wát u eet?						
v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?						
v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?						
v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doet? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.			*		*	
v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?						
v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?						
v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.			*			
v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?						
v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?			*			
v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?					*	
v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?						
v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?			*	*		
v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?						
v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.				*		
v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.		**	*			
v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?						
Lichamelijk welzijn schaal 1			*			

Vraag in de vragenlijsten	geen andere beperkingen	rolstoel	gezondheid	opleidings nivo	activ. overdag - dagb	afkomst
Lichamelijk welzijn schaal 2						
Psych. Welbevinden schaal						
v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?						
v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?						
v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?						
v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent?						**
v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?						
v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?						
v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?						
v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?						
v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.		*	*	*	*	
v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?					*	
v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?						
v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)			*			
v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?						
v23 Bent u bang voor een medebewoner?						**
v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?						
v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?						
v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?						
v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?						
kwaliteit medewerkers schaal						
v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?						

Vraag in de vragenlijsten	geen andere beperkingen	rolstoel	gezondheid	opleidings nivo	activ. overdag - dagb	afkomst
v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?		**				
v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?						
v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?						
v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.						**
v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?						
v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen? Welk cijfer geeft u <naam org>?		**				*
* p < 0,1						
** p < 0,05						

Bijlage 4 – Discriminerend vermogen LG

Om het discriminerend vermogen van de indicatoren te bepalen zijn regressie-analyses uitgevoerd. Het aantal instellingen (3 instellingen met ambulante zorg, 5 met dagbesteding en 2 met 24-uurszorg) was te gering om multilevel analyses zinvol uit te voeren. In tabel B4.1 t/m B4.3 staan achtereenvolgens voor de drie zorgtypen de uitkomsten van het regressiemodel met alleen de instellingsindicatoren (model 0) en de uitkomsten van het model inclusief de case-mix adjusters (model 1).

Tabel B4.1 – Regressieresultaten, ambulante zorg

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instel- lingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instel- lingen	Adjusted R2
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	**	0,06		
Zelfbepaling	V10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft? V12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?				
Belangen	V20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	**	0,11	*	0,13
	V21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?	**	0,25	**	0,22
	v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?				
	v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?				
Lichamelijk welzijn	v07 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen? Lichamelijk welzijn schaal	**	0,17		
Psychisch welbevinden	v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u? Schaal Psychisch welbevinden				

Tabel B4.1 – Regressieresultaten, ambulante zorg

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instel- lingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instel- lingen	Adjusted R2
Persoonlijke ontwikkeling	V11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?				
	V13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?				
	V14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?	*	0,05		
	V15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?				
Veiligheid	V30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?				
Kwaliteit medewerkers	v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	**	0,25	**	0,22
	Schaal 1 Kwaliteit medewerker				
	Schaal 2 Kwaliteit medewerker	**	0,20	**	0,36
Samenhang in de zorg	v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?	**	0,25	**	0,17
	v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?				
	V36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?			**	0,11
	v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?			**	0,12
	v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.				
	v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>?	*	0,08	*	0,08
	v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?				
	Schaal Samenhang in de zorg				
	Algemeen oordeel				
	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?				
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	*	0,0	*	0,08

* $p < 0,1$

** $p < 0,05$

Tabel B4.2 – Regressieresultaten, dagbesteding

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	**	0,10	**	0,11
Zelfbepaling	V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	*	0,00	**	0,00
	v04 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	**	0,02	**	0,02
	v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	**	0,04	**	0,07
	v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	**	0,26	**	0,33
Belangen	v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?				
	v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?			**	0,05
	v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?				
	v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	*	0,01		
	Schaal Belangen	*	0,00		
Lichamelijk welzijn	v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.			*	0,00
	v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	**	0,04	**	0,01
	v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?	**	0,09		
	v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	**	0,02	*	0,07
	v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	*	0,04	**	0,05
	v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	**	0,08	**	0,10
	v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?				
Psychisch welbevinden	Schaal Psychisch welbevinden	*	0,01	**	0,09
Persoonlijke ontwikkeling	v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	**	0,07	**	0,06
	v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?				
	Schaal Persoonlijke ontwikkeling	**	0,06	**	0,13

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2
Materieel welzijn	Schaal Materieel welzijn				
Veiligheid	v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	**	0,01	**	0,04
	v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?				
	v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	**	0,00	**	0,02
	v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?			*	0,00
Kwaliteit medewerkers	v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?				
	v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	**	0,02	**	0,04
	v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	**	0,05	**	0,05
Samenhang in de zorg	v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	**	0,36	**	0,37
	v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	*	0,01	*	0,01
	v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?			*	0,05
	v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	**	0,04	**	0,07
	v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.	**	0,18	**	0,19
	v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?				
	v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	**	0,06	**	0,07
	Schaal Samenhang in de zorg			*	0,04
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen? Welk cijfer geeft u <naam org>?	**	0,01		

* p < 0,1

** p < 0,05

Tabel B4.3 – Regressieresultaten, 24-uurszorg/wonen

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2
Zorgafspraken Schaal Zorgafspraken					
Zelfbepaling	v10 Bepaalt u zelf wát u eet?				
	v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?	**	0,08	*	0,10
	v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?				
	v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doet? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.				
	v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?				
	v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?				
Belangen	v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.				
	v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?				
	v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?				
	v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?				
	v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?				
	v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?				
	v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?			**	0,24
Lichamelijk welzijn	v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.			**	0,00
	v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.			*	0,09
	v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	*	0,06	**	0,05
	Schaal 1 Lichamelijk welzijn	**	0,15	**	0,32
	Schaal 2 Lichamelijk welzijn				
Psychisch welbevinden	Schaal Psych. Welbevinden				

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2
Persoonlijke ontwikkeling	v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd? v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>? v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren? v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent? v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?				
Sociale relaties	v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners? v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen? v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	**	0,13	*	0,18
Participatie	v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.	**	0,17		
Materieel welzijn	v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen? v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen? v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt) v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?			**	0,10
Veiligheid	v23 Bent u bang voor een medebewoner? v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm? v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen? v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?	**	0,05	*	0,14
Kwaliteit medewerkers	v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest? Schaal Kwaliteit medewerkers v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm? v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?			**	0,09

Domein	Indicator	Model 0		Model 1	
		Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2	Sign. verschil tussen instellingen	Adjusted R2
Samenhang in de zorg	v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?				
	v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	*	0,06	*	0,09
	v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.				
	v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?				
	v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)?	**	0,39	**	0,38
	Schaal Samenhang in de zorg				
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?			*	0,01
	Welk cijfer geeft u <naam org>?			**	0,16

* p < 0,1

** p < 0,05

Bijlage 5 – Aantal benodigde cliënten LG

Tabel B5.1 – Gewenste steekproefomvang per zorginstelling, ambulante zorg

Domein	Indicator	kleinste aantoonbare verschil = 0,2
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	31
Zelfbepaling	V10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?	70
	V12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	95
Belangen	V20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	146
	V21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?	160
	v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	214
	v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?	64
Lichamelijk welzijn	v07 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?	194
	Lichamelijk welzijn schaal	27
Psychisch welbevinden	v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?	33
	Schaal Psychisch welbevinden	17
Persoonlijke ontwikkeling	V11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?	173
	V13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	87
	V14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?	83
	V15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	73
Veiligheid	V30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?	27
Kwaliteit medewerkers	v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	136
	Schaal 1 Kwaliteit medewerker	41
	Schaal 2 Kwaliteit medewerker	31
Samenhang in de zorg	v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?	64
	v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	36
	V36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?	34
	v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	33
	v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	157
	v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>?	54
	v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	155
	Schaal Samenhang in de zorg	41
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	56
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	140

Tabel B5.2 – Gewenste steekproefomvang per zorginstelling om betrouwbaar te meten, dagbesteding

Domein	Indicator	kleinste aantoonbare verschil=0,2
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	29
Zelfbepaling	V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	49
	v04 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	89
	v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	88
	v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	144
Belangen	v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?	178
	v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	199
	v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	125
	v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	69
	Schaal Belangen	86
Lichamelijk welzijn	v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.	73
	v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	57
	v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?	66
	v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	211
	v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	7
	v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	88
	v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	51
Psychisch welbevinden	Schaal Psychisch welbevinden	21
Persoonlijke ontwikkeling	v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	175
	v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?	55
	Schaal Persoonlijke ontwikkeling	26
Materieel welzijn	Schaal Materieel welzijn	41
Veiligheid	v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	27
	v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?	6
	v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	67
	v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	31

Domein	Indicator	kleinste aantoonbare verschil=0,2
Kwaliteit medewerkers	v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	46
	v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	72
	v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	73
Samenhang in de zorg	v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	85
	v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	39
	v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?	51
	v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	37
	v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.	131
	v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	100
	v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	174
	Schaal Samenhang in de zorg	84
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	65
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	107

Tabel B5.3 – Gewenste steekproefomvang op basis van poweranalyse per zorginstelling, 24-uurszorg/wonen

Domein	Indicator	kleinste aantoonbare verschil = 0,2
Zorgafspraken	Schaal Zorgafspraken	69
Zelfbepaling	v10 Bepaalt u zelf wát u eet?	143
	v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?	129
	v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?	56
	v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doen? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.	127
	v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?	164
	v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	167
Belangen	v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	132
	v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?	128
	v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?	219
	v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	171
	v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	212
	v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	83
Lichamelijk welzijn	v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?	126
	v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.	67
	v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	112
	v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	109
	Schaal 1 Lichamelijk welzijn	76
	Schaal 2 Lichamelijk welzijn	55
Psychisch welbevinden	Schaal Psych. Welbevinden	45
Persoonlijke ontwikkeling	v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?	131
	v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	208
	v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	152
	v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent?	137
	v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	172
Sociale relaties	v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?	119
	v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?	102
	v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	110
Participatie	v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.	139
Materieel welzijn	v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	134
	v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte)	87

Domein	Indicator	kleinste aantoonbare verschil = 0,2
	binnen komen?	
	v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)	150
	v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	43
Veiligheid	v23 Bent u bang voor een medebewoner?	51
	v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?	12
	v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	132
	v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?	95
Kwaliteit medewerkers	v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	88
	Schaal Kwaliteit medewerkers	60
	v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?	139
	v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	79
Samenhang in de zorg	v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?	97
	v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	78
	v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	181
	v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	145
	v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)?	147
	Schaal Samenhang in de zorg	98
Algemeen oordeel	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	133
	Welk cijfer geeft u <naam org>?	421

Bijlage 6 – Verschil mondelinge en schriftelijke respondenten LG

Door middel van variantieanalyse is gekeken of er verschillen zijn tussen respondenten die mondeling en schriftelijk hebben deelgenomen aan de pilot. De resultaten voor de drie zorgtypen staan in de tabellen B6.1 resp. B6.2 en B6.3.

Tabel B6.1 – Ambulant

Vraag in de vragenlijsten	Verschil schriftelijk – mondelinge respondenten
v05 KM Helpen de ambulant begeleiders u voldoende bij uw problemen / beperkingen?	
v06 KM Kunt u door de ambulante hulp beter omgaan met uw problemen / beperkingen?	
v07 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen?	
v08 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	
v09 LW Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?	
V10 ZB Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?	
V11 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?	
V12 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	
V13 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	
V14 PO Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?	
V15 PO Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	
V16 ZA Bespreken de begeleiders met u welke ambulante hulp u nodig heeft?	
V17 ZA Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	
V18 ZA Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	
V19 ZA Helpen de ambulant begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?	
V20 BL Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	
V21 BL Krijgt u van <organisatie> informatie over de cliëntenraad?	ja
v22 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	
v23 BL Begrijpt u de brieven en folders die u van <naam org> krijgt?	
v24 PW Nemen de ambulant begeleiders u serieus?	
v25 PW Wordt u door de ambulant begeleiders beleefd behandeld?	
v26 PW Houden de ambulant begeleiders rekening met wat u graag wilt?	
v27 PW Luisteren de ambulant begeleiders met aandacht naar u?	
v28 PW Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?	
v29 PW Leggen de ambulant begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	
V30 VE Bent u bang voor een ambulant begeleider?	
v31 KM Vindt u de ambulant begeleiders goed in hun werk?	
v32 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van ambulant begeleiders geweest?	
v33 SZ Heeft u een vaste begeleider?	
v34 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	
v35 KM Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	
V36 SZ Werken de ambulant begeleiders goed samen?	
v37 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	
V38 PW Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	
v39 SZ Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	
v40 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>? (N=35)	ja
v41 SZ Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?	
v42 SZ Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	
v43 SZ Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N=41)	
v44 Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	ja 3

Tabel B6.2 – Dagbesteding

Vraag in de vragenlijsten	Vershil schriftelijk – mondellinge respondenten
v04 Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	ja
v06 ZB Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	
v07 PO Biedt het dagcentrum voldoende activiteiten aan?	
v08 PO Krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?	
v09 PO Helpen de begeleiders u bij uw activiteiten op het dagcentrum?	ja
v10 PO Doet u de activiteiten die u interessant of leuk vindt?	ja
v11 MW Is het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	
v12 MW Zijn de materialen en het gereedschap op het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	
v13 PW Voelt u zich prettig op het dagcentrum?	
v14 VE Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	
v15 VE Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	
v16 LW Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij aandoen jas, eten en drinken en naar de WC gaan.	
V17 ZB Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	
v18 VE Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging op het dagcentrum?	
v19 LW Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt op het dagcentrum?	ja
v20 LW Helpen de begeleiders u als u pijn heeft op het dagcentrum?	
v21 LW Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum? Bijvoorbeeld om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	ja
v22 LW Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft? (N2=136)	
v23 LW Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	ja
v24 LW Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	
v25 PO Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	
v26 ZB Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	
v27 PO Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?	
v28 PO Weten de begeleiders op het dagcentrum waar u goed in bent?	
v29 PO Helpen de begeleiders op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten?	ja
v30 ZA Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft bij uw dagbesteding?	ja
v31 ZA Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	ja
v32 ZA Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	
v33 ZA Helpen de begeleiders op het dagcentrum u volgens de afspraken in uw zorgplan?	
v34 BL Informeren de begeleiders u als er iets verandert op het dagcentrum? Bijvoorbeeld als er een nieuwe begeleider komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	
v35 BL Kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum?	
v36 BL Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	ja
v37 BL Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	ja
v38 BL Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen als u niet tevreden bent over de hulp?	
v39 BL Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>?	ja
v40 PW Nemen de begeleiders op het dagcentrum u serieus?	
v41 PW Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	
v42 PW Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt?	
v43 PW Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	
v44 PW Hebben de begeleiders op het dagcentrum genoeg tijd voor u?	
v45 PW Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja

Vraag in de vragenlijsten**Verskil schriftelijk –
mondelinge respondenten**

- v46 VE Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?
- v47 KM Vindt u de begeleiders goed in hun werk?
- v48 KM Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum? ja
- v49 KM Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?
- v50 SZ Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?
- v51 SZ Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?
- v52 SZ Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen? ja
- v53 SZ Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?
- v54 PW Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?
- v55 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op een woonvorm.
- v56 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?
- v57 SZ Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg of een revalidatiecentrum?
- v58 SZ Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?
- v59 SZ Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N2=125)
- V60 Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?

15

Tabel B6.3 – Wonen/24-uurszorg

Vraag in de vragenlijsten	Verskil schriftelijke – mondelinge respondenten
v05 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	
v06 Voelt u zich prettig in uw woonvorm?	
v07 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	
v08 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?	
v09 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen? (met uitzondering van de persoon die u hierbij eventueel helpt)	
v10 Bepaalt u zelf wát u eet?	ja
v11 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	
v12 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging? Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken en naar de WC gaan.	ja
v13 Bepaalt u zelf wanneer u geholpen wordt bij de persoonlijke verzorging?	
v14 Voelt u zich veilig tijdens de persoonlijke verzorging?	
v15 De begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt?	
v16 Helpen de begeleiders u als u pijn heeft?	
v17 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?	
v18 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?	ja
v19 Gebruikt u een hulpmiddel? Bijvoorbeeld om te lezen, om u te verplaatsen, te communiceren met anderen of voor de dagelijkse dingen.	
v20 Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft? (N2=54)	ja
v21 Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	
v22 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?	
v23 Bent u bang voor een medebewoner?	
v24 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?	
v25 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	
v26 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?	
v27 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?	
v28 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doen? Bijvoorbeeld naar de stad gaan, naar de film gaan of uit eten gaan.	
v29 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen? Bijvoorbeeld als u naar de stad wilt, naar de film wil gaan of uit eten wil gaan.	
v30 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	
v31 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	
v32 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen? (N2=26)	
v33 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren? (N2=26)	
v34 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent? (N2=64)	ja
v35 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	
v36 Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft?	
v37 Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan? (N2=59)	
v38 Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft? (N2=58)	
v39 Helpen de begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan? (N2=60)	
v40 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm? Bijvoorbeeld als er een nieuwe bewoner komt, er een huisregel verandert of het eten wordt aangepast.	
v41 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?	
v42 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?	
v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	
v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	
v45 Begrijpt u de brieven en folders van <naam org>? (N2=64)	
v46 Nemen de begeleiders op de woonvorm u serieus?	
v47 Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	

Vraag in de vragenlijsten**Vershil schriftelijke –
mondelinge respondenten**

v48	Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt? (N2=64)	
v49	Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	
v50	Hebben de begeleiders op de woonvorm genoeg tijd voor u?	
v51	Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	ja
v52	Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?	
v53	Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	
v54	Is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm?	
v55	Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest? (N2=64)	ja
v56	Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?	
v57	Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht? (N2=53)	
v58	Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?	
v59	Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	
v60	Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	
v61	Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>? Bijvoorbeeld van een logopedist, maatschappelijk werker, fysiotherapeut of op de dagbesteding.	
v62	Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>? (N2=39)	ja
v63	Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)? Bijvoorbeeld van het ziekenhuis, thuiszorg, dagbesteding of een revalidatiecentrum? (N2=64)	
v64	Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere organisatie(s)? (N2=32)	
v65	Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)? (N2=32)	ja
V66	Zou u <naam org> bij anderen aanbevelen?	9

Bijlage 7 – Psychometrische analyses ZG

Uitleg bij de tabellen in bijlage 7

<i>Vraag:</i>	de vraag uit de vragenlijst
<i>Ntot:</i>	geeft het totaal aan dat bij de berekening van het percentage missings is gebruikt
<i>%mis1:</i>	percentage system missings (de respondent heeft helemaal geen antwoord gegeven of niets ingevuld).
<i>%mis2:</i>	percentage system missings plus 'weet niet'.
<i>Nvalid:</i>	geeft de n aan die bij de berekening van de scheefheid is gebruikt
<i>Scheefheid:</i>	hoogste percentage binnen een categorie van een vraag
<i>SW:</i>	aantal keer dat een sociaal wenselijk antwoord is gegeven (alleen aantallen groter dan 1 worden gegeven)
<i>BE:</i>	aantal keer dat aangegeven is dat er een probleem met het begrip van een vraag was (alleen aantallen groter dan 1 worden gegeven)
<i>EW:</i>	aantal keer dat een vraag tot een emotionele respons leidde (alleen aantallen groter dan 1 worden gegeven)
<i>N:</i>	de N die hoort bij het gemiddelde belang
<i>Mbelang:</i>	gemiddeld toegekend belang (1= min, 4 = max)
<i>Schaal:</i>	vormen vragen samen een schaal *:alpha tussen de 0,6 en 0,7; **: alpha tussen 0,7 en 0,8; ***: alpha tussen 0,8 en 0,9.

Tabel B7.1 – Uitkomsten psychometrische analyses wonen (24-uurs zorg)

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	nvalid	scheef- heid	SW	BE	EW	N	Mbe- lang	Schaal
BL1 v38 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op de woonvorm?	38	18,4	18,4	31	67,7				8	3,63	BL*
BL2 v39 Kunt u meepraten over veranderingen op de woonvorm?	38	21,1	21,1	30	40,0				7	3,43	BL*
BL3 v40 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op de woonvorm?	38	13,2	13,2	33	87,9				9	3,89	
BL4 v41 Heeft u informatie in aangepaste vorm nodig? Bijvoorbeeld in plaatjes, gebarentaal, braille, grote letters of gesproken tekst?	38	5,3	5,3	36	61,1						
BL5 v42 Informeert <naam org> u in de juiste aangepaste vorm?	30	6,7	6,7	28	28,6				7	3,43	BL*
BL6 v43 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	34	2,9	2,9	33	36,4				8	2,88	
BL7 v44 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	38	5,3	5,3	36	63,9				8	3,5	
BL8 v45 Begrijpt u de informatie van <naam org>?	38	15,8	15,8	32	34,4				7	3,57	BL*
KM1 v53 Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	38	7,9	7,9	35	51,4				8	3,75	
KM2 v54 Is er voldoende personeel aanwezig op de woonvorm?	38	13,2	13,2	33	36,4				8	3,88	
KM3 v55 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	38	10,5	10,5	34	50,0				8	2,63	
LW1 v13 Helpen de begeleiders u voldoende bij de persoonlijke verzorging?	30	0,0	0,0	30	13,3						
LW2 v14 Helpen de begeleiders u als u zich ziek of beroerd voelt?	15	0,0	0,0	15	60,0		2		9	3,56	
LW3 v15 Helpen de begeleiders u als u wilt gaan sporten, wandelen of bewegen?	17	0,0	0,0	17	35,3				7	3	
LW4 v17 Gebruikt u een hulpmiddel?	38	2,6	2,6	37	81,1		2				
LW5 v18 Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	31	3,2	3,2	30	96,7						
LW6 v19 Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	9	22,2	22,2	7	42,9						
MW1 v5 Is uw woonvorm aangepast aan uw beperkingen?	38	5,3	5,3	36	50,0		2		9	3,44	MW*
MW2 v6 Hebben meubels een vaste plek in uw woonvorm?	38	2,6	2,6	37	83,8				10	3,8	
MW3 v8 Is uw eigen kamer (of woonruimte) groot genoeg om bezoek te ontvangen?	38	0,0	0,0	38	52,6				9	3,33	MW*
MW4 v9 Kloppen of bellen de begeleiders als ze uw kamer (of woonruimte) binnen komen?	38	0,0	0,0	38	84,2						
MW5 v10 Kunt u douchen of baden zonder dat anderen binnen lopen?	38	0,0	0,0	38	81,6		2				MW*
PA1 v27 Helpen de begeleiders u als u een activiteit buitenshuis wilt gaan doen?	24	4,2	4,2	23	39,1						
PA2 v28 Regelt de woonvorm voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	15	0,0	0,0	15	66,7				9	3,56	

Vervolg Tabel B7.1 – Uitkomsten psychometrische analyses wonen (24-uurs zorg)

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	nvalid	scheef- heid	SW	BE	EW	N	Mbe- lang	Schaal
PO1 v25 Helpen de begeleiders u bij de invulling van uw vrije tijd?	13	15,4	15,4	11	36,4						
PO2 v29 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	38	0,0	0,0	38	52,6						
PO3 v31 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	18	0,0	0,0	18	72,2						
PO4 v32 Weten de begeleiders op de woonvorm waar u goed in bent?	38	7,9	7,9	35	48,6		2		5	3,6	
PO5 v33 Helpen de begeleiders op de woonvorm u bij het leren van nieuwe dingen of vaardigheden?	33	9,1	9,1	30	50,0						
PW1 v7 Voelt u zich prettig in uw woonvorm?	38	0,0	0,0	38	50,0				7	3,57	PW1*
PW2 v46 Nemen de begeleiders op de woonvorm u serieus?	38	7,9	7,9	35	51,4				9	3,89	PW3*
PW3 v47 Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	38	7,9	7,9	35	74,3				9	3,89	PW1*
PW4 v48 Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt?	38	7,9	7,9	35	42,9				7	3,57	PW1*
PW5 v49 Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	38	7,9	7,9	35	62,9				8	3,75	PW2*
PW6 v50 Hebben de begeleiders op de woonvorm genoeg tijd voor u?	38	7,9	7,9	35	40,0				8	3,63	PW3*
PW7 v51 Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	38	7,9	7,9	35	68,6				8	3,5	PW2*
SR1 v20 Helpen de begeleiders u bij het omgaan met uw medebewoners?	16	0,0	0,0	16	37,5						
SR2 v22 Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of kennissen?	11	27,3	27,3	8	50,0						
SR3 v23 Kunt u met de begeleiders praten over relaties en seks?	24	12,5	12,5	21	38,1		2				
SZ1 v56 Heeft u een vaste begeleider op de woonvorm?	38	7,9	10,5	34	70,6				8	3,2	
SZ10 v65 Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)?	6	50,0	50,0	3	100,0				6	3,67	
SZ2 v57 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	27	14,8	14,8	23	69,6				8	3,75	
SZ3 v58 Werken de begeleiders op de woonvorm goed samen?	38	7,9	18,4	31	51,6		3		6	3,67	SZ*
SZ4 v59 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	38	10,5	10,5	34	55,9				7	3,43	SZ*
SZ5 v60 Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	38	10,5	10,5	34	47,1				6	3,5	SZ*
SZ6 v61 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>?	38	7,9	7,9	35	37,1						
SZ7 v62 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	25	16,0	24,0	19	57,9						
SZ8 v63 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)?	38	7,9	7,9	35	91,4						
SZ9 v64 Sluit de hulp op de woonvorm aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	6	50,0	50,0	3	66,7						

Vervolg Tabel B7.1 – Uitkomsten psychometrische analyses wonen (24-uurs zorg)

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	nvalid	scheef- heid	SW	BE	EW	N	Mbe- lang	Schaal
VE1 v12 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	23	8,7	8,7	21	42,9		4		8	3,13	
VE2 v21 Bent u bang voor een medebewoner?	34	0,0	0,0	34	76,5						
VE3 v52 Bent u bang voor een begeleider op de woonvorm?	38	7,9	7,9	35	74,3						
ZA1 v34 Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft?	38	7,9	7,9	35	65,7				11	4	ZA**
ZA2 v35 Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	38	2,6	7,9	35	80,0				9	3,89	ZA**
ZA3 v36 Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	38	2,6	5,3	36	50,0				9	3,44	ZA**
ZA4 v37 Helpen de begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?	38	5,3	7,9	35	54,3	2			9	3,78	ZA**
ZB1 v11 Bepaalt u zelf wat u eet?	38	2,6	2,6	37	37,8				10	3,4	ZB*
ZB2 v16 Kunt u zelf bepalen wanneer u gaat sporten, wandelen of bewegen?	38	5,3	5,3	36	52,8		2		6	3	ZB*
ZB3 v24 Mag u zelf weten wat u doet in uw vrije tijd?	38	2,6	2,6	37	83,8				10	3,7	ZB*
ZB4 v26 Bepaalt u zelf wanneer u buitenshuis iets gaat doen?	38	2,6	2,6	37	59,5				9	3,33	ZB*
ZB5 v30 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	18	0,0	0,0	18	61,1						

Tabel B7.2 – Uitkomsten psychometrische analyses Dagbesteding

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	Nvalid	Scheefheid	SW	BE	EW	Schaal
BL1 v31 Informeren de begeleiders u als er iets verandert op het dagcentrum?	38	0	0	38	50,0				BL*
BL2 v32 Kunt u meepraten over veranderingen op het dagcentrum?	38	2,6	2,6	37	29,7				
BL3 v33 Krijgt u informatie van <naam org> over wat u moet doen als er brand is op het dagcentrum?	38	2,6	2,6	37	73,0				BL*
BL4 v34 Heeft u informatie in aangepaste vorm nodig?	38	0,0	0,0	38	65,8				
BL5 v35 Informeert <naam org> u in de juiste aangepaste vorm?	29	0,0	0,0	29	55,2				BL*
BL6 v36 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	37	0,0	0,0	37	40,5				BL*
BL7 v37 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	38	0,0	0,0	38	63,2		2		BL*
BL8 v38 Begrijpt u de informatie van <naam org>?	38	2,6	2,6	37	45,9				
KM1 v46 Vindt u de begeleiders goed in hun werk?	38	0,0	0,0	38	50,0				
KM2 v47 Is er voldoende personeel aanwezig op het dagcentrum?	38	0,0	10,5	34	64,7				
KM3 v48 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van begeleiders geweest?	38	2,6	2,6	37	48,6				
LW1 v16 Helpen de begeleiders op het dagcentrum u voldoende bij de persoonlijke verzorging?	5	0,0	0,0	5	60,0				
LW2 v17 Helpen de begeleiders u als u ziek bent op het dagcentrum?	21	4,8	4,8	20	80,0				
LW3 v18 Gebruikt u een hulpmiddel op het dagcentrum?	38	0,0	0,0	38	63,2				
LW4 v19 Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	14	0,0	0,0	14	71,4				
LW5 v20 Helpen de begeleiders u bij het gebruiken van het hulpmiddel?	3	0,0	0,0	3	66,7				
MW1 v11 Is het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	37	2,7	2,7	36	55,6				MW*
MW2 v12 Zijn de materialen en het gereedschap op het dagcentrum aangepast aan uw beperkingen?	30	3,3	3,3	29	58,6		2		MW*
PA1 v21 Regelt het dagcentrum voor u aangepast vervoer als u het nodig heeft?	21	0,0	0,0	21	85,7				

Vervolg Tabel B7.2 – Uitkomsten psychometrische analyses Dagbesteding

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	Nvalid	Scheef- heid	SW	BE	EW	Schaal
PO1 v7 Biedt het dagcentrum voldoende activiteiten aan?	38	0,0	0,0	38	57,9				
PO2 v8 Krijgt u op het dagcentrum afwisselende activiteiten aangeboden?	38	0,0	0,0	38	57,9				
PO3 v9 Helpen de begeleiders u bij uw activiteiten op het dagcentrum?	34	2,9	2,9	33	39,4		2		
PO4 v10 Doet u de activiteiten die u interessant of leuk vindt?	38	0,0	0,0	38	65,8				
PO5 v22 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org>?	38	0,0	0,0	38	52,6				
PO6 v24 Leerde u op de training of therapie de dingen die u graag wilde leren?	20	5,0	5,0	19	52,6				
PO7 v25 Weten de begeleiders op het dagcentrum waar u goed in bent?	38	0,0	0,0	38	57,9				
PO8 v26 Helpen de begeleiders op het dagcentrum u bij het leren van nieuwe dingen of activiteiten?	34	0,0	0,0	34	64,7				
PW1 v13 Voelt u zich prettig op het dagcentrum?	38	0,0	0,0	38	42,1				PW**
PW2 v39 Nemen de begeleiders op het dagcentrum u serieus?	38	2,6	2,6	37	45,9				PW**
PW3 v40 Wordt u door de begeleiders beleefd behandeld?	38	0,0	0,0	38	65,8				PW**
PW4 v41 Houden de begeleiders rekening met wat u graag wilt?	38	0,0	0,0	38	42,1				PW**
PW5 v42 Luisteren de begeleiders met aandacht naar u?	38	0,0	0,0	38	42,1				PW**
PW6 v43 Hebben de begeleiders op het dagcentrum genoeg tijd voor u?	38	0,0	0,0	38	39,5				
PW7 v44 Leggen de begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	38	0,0	0,0	38	73,7				
SZ1 v49 Heeft u een vaste begeleider op het dagcentrum?	38	0,0	0,0	38	81,6				
SZ10 v58 Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)?	12	0,0	8,3	11	72,7				
SZ2 v50 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	31	3,2	3,2	30	83,3				SZ*
SZ3 v51 Werken de begeleiders op het dagcentrum goed samen?	38	2,6	10,5	34	76,5				SZ*
SZ4 v52 Gaat er wel eens wat mis omdat de begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	38	0,0	2,6	37	67,6				
SZ5 v53 Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	38	0,0	0,0	38	52,6				
SZ6 v54 Krijgt u ook nog hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>?	38	0,0	0,0	38	60,5		2		
SZ7 v55 Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen <naam org>?	27	3,7	7,4	25	68,0				
SZ8 v56 Krijgt u ook nog hulp van andere organisatie(s)?	38	0,0	0,0	38	68,4				
SZ9 v57 Sluit de hulp op het dagcentrum aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	12	0,0	0,0	12	50,0				

Vervolg Tabel B7.2 – Uitkomsten psychometrische analyses Dagbesteding

Vraag	Ntot	%mis1	%mis2	Nvalid	Scheefheid	SW	BE	EW	Schaal
VE1 v14 Bent u bang voor een andere deelnemer op het dagcentrum?	38	0,0	0,0	38	71,1				
VE2 v15 Grijpen de begeleiders in bij zaken zoals pesten, slaan, bedreigingen of lastig vallen?	31	3,2	3,2	30	53,3			2	
VE3 v45 Bent u bang voor een begeleider op het dagcentrum?	38	2,6	2,6	37	97,3				
ZA1 v27 Bespreken de begeleiders met u welke hulp u nodig heeft bij uw dagbesteding?	38	5,3	5,3	36	63,9				
ZA2 v28 Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	38	0,0	10,5	34	79,4		2		ZA*
ZA3 v29 Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	38	2,6	18,4	31	61,3		2		
ZA4 v30 Helpen de begeleiders op het dagcentrum u volgens de afspraken in uw zorgplan?	39	2,6	20,5	31	48,4		2		ZA*
ZB1 v4 Heeft u zelf kunnen kiezen op welke dagen u naar het dagcentrum gaat?	38	2,6	2,6	37	45,9		3		ZB*
ZB2 v6 Bepaalt u zelf wat u doet op het dagcentrum?	38	0,0	0,0	38	47,4				ZB*
ZB3 v23 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	20	5,0	5,0	19	52,6				

Tabel B7.3 – Uitkomsten psychometrische analyses Ambulante zorg

Vraag	Ntot	%Mis1	%Mis2	Nvalid	Scheef- heid	N	MBelang	Schaal
BL1 v20 Heeft u informatie in aangepaste vorm nodig?	57	12,3	12,3	50	46,0	11		
BL2 v21 Informeert <naam org> u in de juiste aangepaste vorm?	41	19,5	19,5	33	48,5	11	3,09	BL*
BL3 v22 Weet u of <naam org> een cliëntenraad heeft?	57	1,8	1,8	56	76,8	11	2,73	
BL4 v23 Krijgt u informatie van <naam org> over de cliëntenraad?	44	4,5	4,5	42	88,1	11	2,45	
BL5 v24 Krijgt u informatie van <naam org> over hoe u een klacht moet indienen, als u niet tevreden bent over de hulp?	54	3,7	3,7	52	55,8	11	3	BL*
BL6 v25 Begrijpt u de informatie die u van <naam org> krijgt?	57	5,3	5,3	54	40,7	11	3,09	BL*
KM1 v5 Helpen de ambulant begeleiders u voldoende bij uw problemen / beperkin- gen?	57	3,5	3,5	55	60,0	11	3,18	KM1*
KM2 v6 Kunt u door de ambulante hulp beter omgaan met uw problemen / beperkin- gen?	57	3,5	3,5	55	34,5	11	3,287	KM1*
KM3 v33 Vindt u de ambulant begeleiders goed in hun werk?	57	3,5	3,5	55	67,3	11	3,55	KM2*
KM4 v34 Zijn er het afgelopen jaar wisselingen van ambulant begeleiders geweest?	57	7,0	7,0	53	66,0	11	2,91	KM2*
LW1 v7 Gebruikt u een hulpmiddel?	57	1,8	1,8	56	76,8	11		
LW2 v8 Kunt u dit hulpmiddel gebruiken op de momenten dat u het nodig heeft?	44	4,5	4,5	42	61,9	11	2,91	
LW3 v9 Geven de ambulant begeleiders uitleg over het hulpmiddel zodat u het goed kunt gebruiken?	38	5,3	5,3	36	66,7	11	3,18	
PO1 v11 Heeft u het afgelopen jaar een training of therapie gevolgd van <naam org> om beter om te kunnen gaan met uw beperking?	57	1,8	1,8	56	69,6	11		
PO2 v13 Leerde u op de training of therapie de dingen die u wilde leren?	18	11,1	11,1	16	62,5	11	3,91	
PO3 v14 Weten de ambulant begeleiders waar u goed in bent?	56	7,1	7,1	52	48,1	11	3,73	
PO4 v15 Helpen de ambulant begeleiders u bij het leren van nieuwe dingen of vaardig- heden?	41	2,4	2,4	40	50,0	11	3,7	
PW1 v26 Nemen de ambulant begeleiders u serieus?	56	3,6	3,6	54	88,9	11	3,73	PW**
PW2 v27 Wordt u door de ambulant begeleiders beleefd behandeld?	57	5,3	5,3	54	94,4	11	3,09	PW**
PW3 v28 Houden de ambulant begeleiders rekening met wat u graag wilt?	57	5,3	5,3	54	79,6	11	3,36	PW**
PW4 v29 Luisteren de ambulant begeleiders met aandacht naar u?	57	5,3	5,3	54	85,2	11	3,36	PW**
PW5 v30 Hebben de ambulant begeleiders genoeg tijd voor u?	57	5,3	5,3	54	63,0	11	3,27	PW**
PW6 v31 Leggen de ambulant begeleiders dingen op een begrijpelijke manier uit?	57	5,3	5,3	54	70,4	11	3,55	PW**

Vervolg Tabel B7.3 – Uitkomsten psychometrische analyses Ambulante zorg

Vraag	Ntot	%Mis1	%Mis2	Nvalid	Scheef- heid	N	MBelang	Schaal
SZ1 v35 Heeft u een vaste begeleider?	62	4,8	12,9	54	72,2	11	3,45	
SZ10 v44 Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere organisatie(s)?	31	22,6	41,9	18	33,3	11	3,73	
SZ11 v45 Overlegt uw vaste begeleider met een begeleider, arts of hulpverlener van deze andere organisatie(s)?	31	29,0	45,2	17	47,1	11	3,45	
SZ2 v36 Kunt u met uw vragen bij uw vaste begeleider terecht?	42	14,3	14,3	36	80,6	11	3,64	SZ*
SZ3 v37 Als een ambulant begeleider ziek is, komt er dan een vervanger?	56	7,1	55,4	25	40,0	11		
SZ4 v38 Werken de ambulant begeleiders goed samen?	56	7,1	58,9	23	47,8	11	3,45	
SZ5 v39 Gaat er wel eens wat mis omdat de ambulant begeleiders niet op de hoogte zijn van uw situatie?	57	8,8	29,8	40	77,5	11	3,45	SZ*
SZ6 v40 Moet u vaak dezelfde dingen opnieuw uitleggen aan uw begeleiders?	56	10,7	12,5	49	73,5	11	3,18	SZ*
SZ7 v41 Krijgt u hulp van andere hulpverleners binnen <naam org>?	57	12,3	12,3	50	72,0	11		
SZ8 v42 Sluit de ambulante hulp aan op de hulp van deze andere hulpverleners binnen naam org>?	21	33,3	47,6	11	100,0	11	3,64	
SZ9 v43 Krijgt u hulp van andere organisatie(s) dan <naam org>?	57	10,5	10,5	51	51,0	11		
VE1 v32 Bent u bang voor een ambulant begeleider?	57	5,3	5,3	54	100,0	11		
ZA1 v16 Bespreken de begeleiders met u welke ambulante hulp u nodig heeft?	57	7,0	7,0	53	49,1	11	2,64	ZA**
ZA2 v17 Kunt u meebeslissen over de afspraken in uw zorgplan?	57	8,8	19,3	46	73,9	11	2,82	ZA**
ZA3 v18 Sluiten de afspraken in uw zorgplan aan bij wat u nodig heeft?	57	10,5	17,5	47	59,6	11	3,18	ZA**
ZA4 v19 Helpen de ambulant begeleiders u volgens de afspraken in uw zorgplan?	57	12,3	17,5	47	68,1	11	2,91	ZA**
ZB1 v10 Kunt u zelf kiezen welke hulpmiddelen worden aangeschaft?	40	5,0	5,0	38	55,3	11	3	
ZB2 v12 Heeft u zelf kunnen kiezen welke training of therapie u wilde volgen?	18	11,1	11,1	16	81,3	11	3,55	

Bijlage 8 – Evaluatie vragenlijsten LG

Tabel B8.1 – Resultaten evaluatievragen vragenlijsten, per zorgtype, in percentages

	Ambulant	Dagbesteding	24-uurszorg
Veldwerkperiode	11-17 nov 2009	9-26 nov 2009	9-26 nov 2009
N	11	111	49
Duur van het gesprek			
- langer dan 45 minuten	81,8	27,9	32,7
- maximale duur	60 min	90 min	75 min
- gemiddelde duur	50,9 min	42,0 min	42,6 min
Locatie gesprek			
- op woonvorm waar cliënt woont		3,7	22,4
- op het dagcentrum van cliënt		71,6	2,0
- bij cliënt thuis	9,1	6,4	30,6
- op een centrale plek binnen de instelling	90,9	18,3	44,9
- anders, namelijk (voornamelijk wel op de goede plek)			
Waren er andere personen aanwezig bij het gesprek?			
- nee	90,9	95,5	85,4
- ja (voornamelijk kennis/ contactpersoon)	9,1	4,5	14,6
Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte?			
- nee	0,0	4,5	2,0
- ja	100,0	95,5	98,0
Heeft u ongestoord kunnen interviewen			
- nee, helemaal niet		0,9	0,0
- een beetje		0,0	4,1
- grotendeels		3,6	6,1
- ja, helemaal	100,0	95,5	89,8
Hoe verliep het gesprek?			
- erg moeizaam		3,6	8,3
- moeizaam		2,7	14,6
- redelijk		13,6	20,8
- goed	100,0	80,0	56,3
Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?			
- nee, helemaal niet		0,9	0,0
- een beetje		1,8	12,5
- grotendeels	9,1	21,1	20,8
- ja, helemaal	91,9	76,1	66,7
Heeft u pauzes en dergelijke moeten inlassen?			
- nee, helemaal niet	72,7	83,5	77,1
- 1 – 2 keer	27,3	11,0	14,6
- ja, regelmatig tot vaak	0,0	5,5	8,3

Vervolg tabel B8.1– Resultaten evaluatievragen vragenlijsten, per zorgtype, in percentages

	Ambulant	Dagbesteding	24-uurszorg
Heeft u de vragen moeten verduidelijken of toelichten?			
- nee, helemaal niet	45,5	46,8	28,3
- een paar	54,5	43,1	50,0
- redelijk wat	0,0	9,2	17,4
- ja, veel tot allemaal	0,0	0,9	4,3
Was er een tolk aanwezig Bij de LG			
- nee	100,0	100,0	100,0
- ja	0,0	0,0	0,0

Bijlage 9 – Evaluatie vragenlijsten ZG

Tabel B9.1 – Resultaten evaluatievragen vragenlijsten ZG, per zorgtype, in percentages

	Ambulant	Dagbesteding	24-uurszorg
Veldwerkperiode	12-20 nov 2009	13-25 nov 2009	
N	37	40	
Duur van het gesprek			
- langer dan 45 minuten	27,0	41,0	
- maximale duur	70 min	75 min	
- gemiddelde duur	44,5	42,7	
Locatie gesprek			
- op woonvorm waar cliënt woont	8,1	95,0	
- op het dagcentrum van cliënt	91,9	5,0	
- bij cliënt thuis	0,0	0,0	
- op een centrale plek binnen de instelling	0,0	0,0	
- anders, namelijk (voornamelijk wel op de goede plek)	0,0	0,0	
Waren er andere personen aanwezig bij het gesprek?			
- nee	100,0	97,5	
- ja (voornamelijk kennis/ contactpersoon)	0,0	2,5	
Zat u tijdens het interview in een rustige ruimte?			
- nee	8,1	5,0	
- ja	91,9	95,0	
Heeft u ongestoord kunnen interviewen			
- nee, helemaal niet	0,0	2,5	
- een beetje	5,4	0,0	
- grotendeels	8,1	5,0	
- ja, helemaal	86,5	92,5	
Hoe verliep het gesprek?			
- erg moeizaam	2,7	10,0	
- moeizaam	0,0	0,0	
- redelijk	18,9	37,5	
- goed	78,4	52,5	
Was de cliënt aandachtig en geconcentreerd?			
- nee, helemaal niet	2,7	5,0	
- een beetje	0,0	5,0	
- grotendeels	13,5	47,5	
- ja, helemaal	83,8	42,5	
Heeft u pauzes en dergelijke moeten inlassen?			
- nee, helemaal niet	86,5	80,0	
- 1 – 2 keer	13,5	10,0	
- ja, regelmatig tot vaak	0,0	10,0	

Vervolg tabel B9.1– Resultaten evaluatievragen vragenlijsten ZG, per zorgtype, in percentages

	Ambulant	Dagbesteding	24-uurszorg
Heeft u de vragen moeten verduidelijken of toelichten?			
- nee, helemaal niet		30,6	15,0
- een paar		55,6	55,0
- redelijk wat		13,9	12,5
- ja, veel tot allemaal		0,0	17,5
Was er een tolk aanwezig?			
- nee		100,0	97,2
- ja		0,0	2,8