



## **Validatie van de Cliënten over Kwaliteit vragenlijsten**

**Het meten van ervaringen van cliënten met de gehandicaptenzorg**

Paul van Kessel  
Michelle Hendriks  
Anne Marie Plass

ISBN 978-94-6122-343-2

<http://www.nivel.nl>

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2015 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

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

## Managementsamenvatting

Binnen de gehandicaptenzorg zijn de belangrijkste aspecten van kwaliteit van zorg vastgelegd in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2013). De uitgangspunten van het Kwaliteitskader zijn kwaliteit van bestaan en regie over het eigen leven van cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Zorgaanbieders zijn verplicht om eens in de drie jaar bij cliënten hun ervaringen te meten om zo de kwaliteit van de gehandicaptenzorg in kaart te brengen. Eén van die instrumenten die ze hiervoor kunnen gebruiken, zijn de vragenlijsten 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)' van het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR).

Het LSR heeft het NIVEL verzocht onderzoek te doen gericht op verdere validatie en doorontwikkeling van de CoK-vragenlijsten. Het onderzoek vond plaats in nauwe samenwerking met het LSR. Gezamenlijk is bekeken in hoeverre de verschillende domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0 uitgevraagd worden, zijn de resultaten van de verschillende validatiestappen besproken en zijn op basis daarvan verbeteringen in de vragenlijsten doorgevoerd.

### Vragenlijsten weerspiegelen Kwaliteitskader

Er zijn drie CoK-vragenlijsten: een vragenlijst voor mensen die in een begeleid wonen instelling verblijven (Wonen), een vragenlijst voor mensen die gebruik maken van dagbesteding (Dagbesteding) en een vragenlijst voor mensen die zelfstandig wonen en ambulante ondersteuning ontvangen (Ambulante dienstverlening). Tot op heden waren de CoK-vragenlijsten niet grootschalig kwantitatief uitgezet, waardoor antwoordpatronen en samenhang van de diverse vragen niet onderzocht kon worden. Op basis van data beschikbaar gesteld door het LSR bekeken we de psychometrische eigenschappen voor de 2013-versies van de CoK-vragenlijsten (Krol et al., 2013). Het bleek dat de vragenlijsten enkele vragen bevatten die voor respondenten niet goed in te vullen waren. Deze vragen werden relatief vaak beantwoord met 'niet van toepassing' of overgeslagen.

Met factor- en betrouwbaarheidsanalyse is nagegaan of vragen samen te nemen waren in schalen en zo ja, of deze schalen overeenkwamen met de domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De analyses resulteerde in slechts enkele eenduidige en betrouwbare schalen. De verschillende domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader worden wel bevroegd in de vragenlijsten, maar met te weinig vragen per domein/randvoorwaarde om een schaal te vormen. Daarnaast zijn de factor- en betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd op een relatief klein aantal respondenten wat het vormen van betrouwbare schalen bemoeilijkte. Op basis van de psychometrische analyses zijn verschillende vragen aangepast, verwijderd en toegevoegd.

## Simpele en begrijpelijke vragenlijsten

Bij het aanpassen en opstellen van de CoK-vragenlijsten was tevens onvoldoende bekeken in hoeverre de gebruikte terminologie past bij de diverse doelgroepen in de gehandicaptenzorg, zoals mensen met een verstandelijke beperking. Het zou kunnen dat de vragen voor hen problemen opleveren en/ of specifieke terminologie vereisen. Daarom hebben we in twee rondes cognitieve interviews onder cliënten in de gehandicaptenzorg bekeken of het taalgebruik voldoende aansloot en welke problemen cliënten ervaren bij het invullen van de vragenlijsten. Hiervoor gebruikten we de aangepaste vragenlijsten op basis van de psychometrische resultaten.

De meeste respondenten konden de vragenlijsten goed invullen. In totaal leverde de eerste ronde cognitieve interviews voor de drie vragenlijsten samen 81 problemen op bij 17 respondenten. De vragen die in de eerste ronde interviews tot problemen leidden zijn aangepast en nogmaals getest. Vragen zijn voornamelijk duidelijker geformuleerd, de volgorde van vragen is verbeterd (van algemeen naar specifiek en van makkelijk naar moeilijk) en er zijn enkele verbeteringen in de layout doorgevoerd (zoals meer kleur om respondenten visueel te ondersteunen). In de tweede ronde was het aantal problemen aanzienlijk gedaald tot 51 bij 18 respondenten en op basis hiervan zijn nog enkele verbeteringen doorgevoerd. Hoewel er een groep zal blijven die niet in staat is om de CoK-vragenlijsten in te vullen (met of zonder hulp), zorgden deze verbeteringen er voor dat de vragen door het merendeel van de cliënten worden begrepen zoals ze zijn bedoeld. Dit komt de validiteit en betrouwbaarheid van de antwoorden ten goede.

## Conclusie

Vragenlijstonderzoek bij cliënten in de gehandicaptenzorg is uitdagend. De doelgroep is zeer divers. De cliënten variëren bijvoorbeeld van mensen met (zeer) lage tot hoge cognitieve capaciteiten, ze hebben verschillende ziektebeelden en ze ontvangen verschillende typen zorg. Het is bij deze doelgroep nog meer van belang om vragen op een eenvoudige en concrete manier te stellen zodat respondenten met een laag cognitief niveau deze ook op een eenduidige en juiste manier interpreteren. Het onderzoek heeft geleid tot drie valide, betrouwbare en beknopte vragenlijsten: een vragenlijst over wonen, dagbesteding en ambulante dienstverlening. De vragenlijsten kunnen gebruikt worden voor het meten van de kwaliteit van zorg en bestaan bij cliënten in de gehandicaptenzorg. Zorginstellingen kunnen op basis van de resultaten vervolgens een verbeterplan opstellen voor de locatie en/of de gehele zorginstelling. De begeleiders van cliënten kunnen de antwoorden gebruiken om de wensen en behoeften van individuele cliënten in kaart te brengen en deze mee te nemen in het zorgplan van de cliënt.

# Inhoud

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Achtergrond	6
1.2 Doel- en vraagstellingen onderzoek	7
1.3 Samenwerking LSR	8
1.4 Leeswijzer	9
<b>2 Conclusies</b>	<b>10</b>
2.1 Definitieve vragenlijst Wonen	10
2.2 Psychometrische analyses	11
2.3 Cognitieve interviews	12
2.4 Discussie	12
<b>3 Psychometrische eigenschappen</b>	<b>14</b>
3.1 Itemanalyses vragenlijst Wonen	14
3.2 Factoranalyse vragenlijst Wonen	14
3.3 Aanpassingen aan de vragenlijst	15
<b>4 Cognitieve interviews</b>	<b>18</b>
4.1 Eerste ronde	18
4.2 Tweede ronde	20
<b>Literatuur</b>	<b>22</b>
<b>Bijlagen:</b>	
Bijlage A Uitgebreide beschrijving psychometrische analyses	23
Bijlage B Uitgebreide beschrijving cognitieve interviews	27
Bijlage C Definitieve vragenlijst Wonen	31
Bijlage D Definitieve vragenlijsten Dagbesteding en Ambulante dienstverlening	36
Bijlage E Verslag van aanvullende analyses op data van de aangepaste CoK-vragenlijst over Wonen (versie 2015)	39

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

### *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*

De gehandicaptenzorg is een grote sector met zo'n 165.000 (intra- en extramurale) cliënten in Nederland<sup>1</sup>. Vanwege de grote diversiteit bij cliënten in de gehandicaptenzorg, is het voor zorginstellingen belangrijk om kwalitatief goede zorg te leveren die aansluit bij de individuele wensen en behoeften van de cliënt. Dit is vanuit het perspectief van de cliënt van belang omdat een goede kwaliteit van zorg bijdraagt aan een goede kwaliteit van bestaan. De belangrijkste aspecten van kwaliteit van zorg in de gehandicaptenzorg zijn vastgelegd in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2013). Door middel van dit Kwaliteitskader wordt verantwoording afgelegd aan het ministerie van VWS op het gebied van kwaliteit. De uitgangspunten van het Kwaliteitskader zijn kwaliteit van bestaan en regie over het eigen leven van cliënten. Aan de basis liggen acht domeinen die relevant zijn voor kwaliteit van bestaan (Schalock & Alonso, 2002). Daarnaast zijn er vier randvoorwaarden voor zorg en ondersteuning in opgenomen. De domeinen en randvoorwaarden worden in tabel 1.1 weergegeven.

*Tabel 1.1 Domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0*

---

1	Lichamelijk welbevinden
2	Psychisch welbevinden
3	Interpersoonlijke relaties
4	Deelname aan de samenleving
5	Persoonlijke ontwikkeling
6	Materieel welzijn
7	Zelfbepaling
8	Belangen
9	Zorgafspraken en ondersteuningsplan
10	Cliëntveiligheid: fysieke veiligheid, sociale en emotionele veiligheid
11	Kwaliteit van medewerkers en organisatie
12	Samenhang in zorg en ondersteuning

---

Eén van de pijlers van het Kwaliteitskader is het meten van de ervaringen van cliënten met de zorg. Dit gebeurt veelal met vragenlijsten die door cliënten zelf worden ingevuld. De diversiteit in de gehandicaptenzorg is groot. Tot de doelgroepen in de gehandicaptenzorg horen zowel cliënten met een verstandelijke beperking (VG) als cliënten met een lichamelijk beperking (LG). Daarnaast zijn er verschillende soorten zorg, onder andere afhankelijk van het (cognitief) niveau, het functioneren van de cliënt en ernst van de aandoening. De zorg varieert van de zorg voor cliënten die begeleid wonen, naar zorg voor cliënten die één of meerdere dagen per week naar de dagbesteding gaan tot zorg voor cliënten die ambulante ondersteuning krijgen. Voor al deze cliënten dienen de ervaringen met de zorg op een betrouwbare en valide wijze in kaart te worden gebracht.

---

<sup>1</sup> Bron: <http://www.vgn.nl/overdevgn/feitenencijfers>

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) heeft een overzicht van (meet)instrumenten gepubliceerd waarmee instellingen in de gehandicaptenzorg cliëntervaringen kunnen meten (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2015). De instrumenten die opgenomen zijn in het overzicht gaan over kwaliteit van zorg, kwaliteit van ondersteuning en kwaliteit van bestaan. Zorgaanbieders zijn verplicht om eens in de drie jaar bij cliënten de ervaringen te meten met één van de instrumenten uit het overzicht.

### ***Cliënten over Kwaliteit***

Eén van de cliëntervaringsinstrumenten die is opgenomen in het overzicht van de VGN is het meetinstrument 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK), ontwikkeld door het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap). De CoK-vragenlijsten zijn bedoeld om de kwaliteit van wonen, zorg en begeleiding te meten onder mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2.0 en de daarin vertegenwoordigde domeinen en randvoorwaarden voor zorg en ondersteuning dienen als uitgangspunt (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2013). Om de belasting van de respondenten zoveel mogelijk te beperken, is het daarnaast belangrijk dat de vragenlijsten kort zijn, ongeveer 25 vragen per vragenlijst. Er zijn drie basisvragenlijsten voor verschillende soorten zorg. Een vragenlijst voor mensen die in een begeleid wonen instelling verblijven (Wonen), een vragenlijst voor mensen die gebruik maken van dagbesteding (Dagbesteding) en een vragenlijst voor mensen die zelfstandig wonen en ambulante ondersteuning ontvangen (Ambulante dienstverlening).

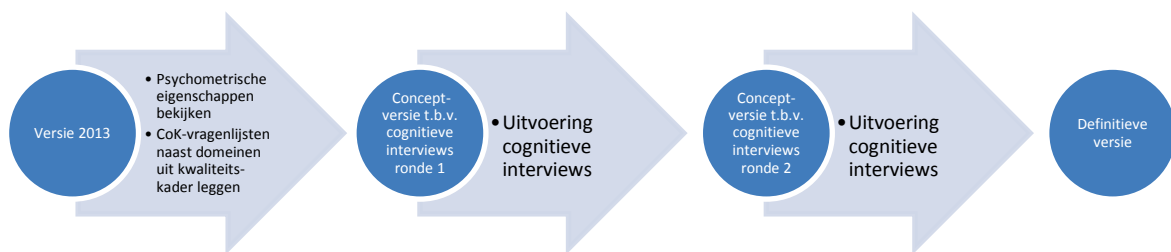
Met de antwoorden op de CoK-vragenlijsten kunnen zorginstellingen een verbeterplan opstellen voor de locatie en/of de gehele zorginstelling. De begeleiders van cliënten gebruiken de individuele antwoorden daarnaast om de wensen en behoeften van individuele cliënten in kaart te brengen en deze mee te nemen in het zorgplan van de cliënt. Uniek aan de CoK-vragenlijsten is dat het LSR naar aanleiding van de resultaten van de vragenlijsten een groepsgesprek houdt met cliënten, medewerkers en managers van de zorginstelling. Tijdens dit gesprek kunnen cliënten aanvullend hun mening geven over de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. Het groepsgesprek is standaard, maar vrijwillig voor cliënten om aan deel te nemen. In dit opzicht is er dus ruimte voor aanvullende toelichting op de vragen van de CoK-vragenlijsten en de resultaten te toetsen onder cliënten.

## **1.2 Doel- en vraagstellingen onderzoek**

Het LSR heeft het NIVEL verzocht onderzoek te doen gericht op verdere validatie en doorontwikkeling van de CoK-vragenlijsten. De CoK-vragenlijsten zijn in 2013 reeds door het NIVEL onderworpen aan een verbetertraject. Dit verbetertraject had met name betrekking op de validiteit van de meetinstrumenten, in combinatie met standaardisatie en inkorting (Krol et al., 2013). De CoK-vragenlijsten zijn toentertijd echter niet grootschalig kwantitatief uitgezet, waardoor antwoordpatronen en samenhang van de diverse vragen niet onderzocht kon worden. Daarnaast is bij het aanpassen en opstellen van de vragenlijsten nog onvoldoende bekeken in hoeverre de gebruikte terminologie past bij de diverse doelgroepen in de gehandicaptenzorg, zoals mensen met een verstandelijke beperking. Het zou kunnen dat de vragen voor hen problemen opleveren en/ of specifieke terminologie vereisen.

Het doel van dit onderzoek was om met behulp van psychometrische analyses (item-, factor- en betrouwbaarheidsanalyse) en een cognitieve test de betrouwbaarheid en validiteit van de CoK-vragenlijsten vast te stellen en te verbeteren (Drennan, 2003; Knafl et al., 2007). In figuur 1.1 zijn de stappen van het huidige onderzoek weergegeven. In de cirkel staan de versies van de vragenlijsten. De pijlen geven de activiteiten weer. Aan het einde van iedere stap zijn de vragenlijsten op basis van de resultaten en in overleg met de projectgroep aangepast (zie paragraaf 1.3). Het uitgangspunt vormden de versies van de CoK-vragenlijsten uit 2013 (Krol et al., 2013). Als eerste bekeken we de psychometrische eigenschappen van de vragen van de CoK-vragenlijsten. Hiervoor voerden we verschillende kwantitatieve analyses uit op databestanden beschikbaar gesteld door het LSR. Met itemanalyses bekeken we of er bepaalde vragen door relatief veel cliënten niet ingevuld worden en met factor- en betrouwbaarheidsanalyse bekeken we of er mogelijk groepen vragen samen te nemen zijn in een schaal. Vervolgens zijn de vragenlijsten getest in twee rondes cognitieve interviews. Cognitieve interviews geven inzicht in de manier waarop vragen geïnterpreteerd worden door respondenten. Op basis hiervan kan de formulering van de vragen en daarmee de kwaliteit van de data verbeterd worden.

*Figuur 1.1 Stroomschema met de stappen van het onderzoek en de versies van de vragenlijst*



### **Onderzoeksvragen**

Het huidige rapport dient als input voor de commissie van de VGN die de ontwikkeling van de meetinstrumenten voor het meten van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg monitort. In dit rapport worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. *Wat zijn de psychometrische eigenschappen van de CoK-vragenlijsten?*
2. *In hoeverre sluiten de CoK-vragenlijsten aan bij het taalniveau en het taalgebruik van cliënten in de gehandicaptenzorg?*
3. *Hoe kunnen de CoK-vragenlijsten verbeterd worden op basis van de resultaten van de psychometrische analyses en cognitieve interviews?*

### **1.3 Samenwerking LSR**

De doorontwikkeling van de CoK-vragenlijsten vond plaats in nauwe samenwerking met het LSR. Hiertoe is een projectgroep gevormd bestaande uit medewerkers van het NIVEL en van het LSR. Binnen de projectgroep zijn de resultaten van de verschillende stappen besproken en is bekeken in



hoeverre de vragenlijsten qua onderwerpen een weerspiegeling vormen van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2.0. De medewerkers van het LSR brachten hierbij hun ruime ervaring met het interviewen van cliënten in de gehandicaptenzorg en hun kennis van de praktijk van de zorg in. Ze hebben commentaar geleverd op de vragen en ontbrekende onderwerpen aangedragen. Daarnaast hebben medewerkers van het LSR de cognitieve interviews uitgevoerd voor de vragenlijsten over dagbesteding en ambulante dienstverlening. De definitieve vragenlijsten zijn in overleg met het LSR vastgesteld.

#### **1.4 Leeswijzer**

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 worden de conclusies van dit onderzoek beschreven. Daarna volgen in hoofdstuk 3 de resultaten van de psychometrische analyses (item-, factor- en betrouwbaarheidsanalyse). Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de twee rondes cognitieve interviews. Tussen de drie CoK-vragenlijsten bestaat een grote overlap, omdat veel vragen in alle drie de vragenlijsten voorkomen. Voor de leesbaarheid geven we in de hoofdstukken de resultaten alleen weer voor de vragenlijst Wonen. In de bijlagen worden de resterende resultaten van de vragenlijsten Dagbesteding en Ambulant dienstverlening beschreven.

## 2 Conclusies

De centrale doelstelling van dit onderzoek was om de validiteit en betrouwbaarheid van de Cliënten over Kwaliteit (CoK)-vragenlijsten van het LSR vast te stellen en te verbeteren. Met factor- en betrouwbaarheidsanalyse bekeken we of vragen samen te nemen waren in schalen en zo ja, of deze schalen overeenkwamen met de domeinen en randvoorwaarden in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het bleek niet mogelijk om betrouwbare en bruikbare schalen te vormen. Vervolgens hebben we in twee rondes cognitieve interviews bekeken of het taalgebruik voldoende aansloot bij cliënten in de gehandicaptenzorg en welke problemen cliënten ervaren bij het invullen van de vragenlijsten. De meeste respondenten konden de vragenlijsten goed invullen, waarbij het aantal problemen in de tweede ronde interviews aanzienlijk kleiner was. De doorgevoerde verbeteringen komen ten goede aan de validiteit en betrouwbaarheid van de antwoorden op de uiteindelijke vragenlijsten.

### 2.1 Definitieve vragenlijst Wonen

Het onderzoek heeft geresulteerd in drie valide, betrouwbare en beknopte vragenlijsten over Wonen, Dagbesteding en Ambulante dienstverlening. In tabel 2.1 wordt de definitieve vragenlijst Wonen gepresenteerd waarbij we de vragen weergeven per domein/randvoorwaarde uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. In bijlage C is de volledige vragenlijst Wonen te vinden en in bijlage D de schematische weergave van de vragenlijsten over Dagbesteding en Ambulante dienstverlening.

Tabel 2.1 Vragen in definitieve vragenlijst Wonen per domein/randvoorwaarde van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Lichamelijk welbevinden</b>	
23. Voel je je nu gezond?	ja/een beetje/nee
<b>Psychisch welbevinden</b>	
3. Voel je je prettig bij je medebewoners?	ja/soms/nee
4. Voel je je op je gemak op de woonlocatie?	ja/soms/nee
6. Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	ja/soms/nee
24. Ben je nu gelukkig?	ja/een beetje/nee
<b>Interpersoonlijke relaties</b>	
5. Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?	ja/soms/nee
<b>Deelname aan de samenleving</b>	
10. Wat vind je van jouw dagbesteding?	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
11. Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	ja/soms/nee
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>	
8. Krijg je de hulp die je nodig hebt?	ja/soms/nee

- tabel 2.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 2.1 -

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Materieel welzijn</b>	
1. Wat vind je van je eigen woning / kamer?	goed/niet helemaal goed/niet goed
<b>Zelfbepaling</b>	
14. Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	ja/soms/nee
<b>Belangen</b>	
17. Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleider zeggen?	ja/soms/nee
<b>Zorgafspraken en ondersteuningsplan</b>	
9. Wat vind je van het overleg over je [ondersteuningsplan/zorgplan/individueel plan/etc]?*	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
25. Wat zou je willen in je leven?	open vraag
<b>Cliëntveiligheid</b>	
18. Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?	ja/soms/nee/weet ik niet
19. Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners?	ja/soms/nee
<b>Kwaliteit van medewerkers en organisatie</b>	
2. Is het eten op de woonlocatie goed?	ja/soms/nee/n.v.t.
7. Als je ergens heen wilt buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen?	ja/soms/nee/n.v.t.
12. Luisteren de begeleiders naar je?	ja/soms/nee
13. Hebben de begeleiders genoeg tijd voor jou?	ja/soms/nee
16. Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	ja/soms/nee
20. De woonlocatie krijgt het rapportcijfer	1-10
21. Als je directeur was van [Naam instelling], wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?	open vraag
22. Wat vind je heel fijn aan de woonlocatie?	open vraag
<b>Samenhang in zorg en ondersteuning</b>	
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	ja/soms/nee/weet ik niet

\* De specifieke term dient aangepast te worden conform de term die gebruikt wordt in de betreffende zorginstelling.

## 2.2 Psychometrische analyses

Het LSR heeft data van de 2013-versies van de CoK-vragenlijsten beschikbaar gesteld voor psychometrische analyses. Uit deze analyses bleek dat enkele vragen door relatief veel respondenten werden overgeslagen of werden beantwoord met 'niet van toepassing'. Voorbeelden zijn 'Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan' en 'Wat vind je van het eten?'. Deze vragen zijn of te moeilijk om te beantwoorden of voor een grote groep niet van toepassing en daardoor minder relevant.

Met factoranalyse (principale componentenanalyse) en betrouwbaarheidsanalyse (Cronbachs alfa) is bekeken of vragen samengenomen konden worden in eenduidige en betrouwbare schalen. En zo ja, of deze schalen overeenkwamen met de domeinen en randvoorwaarden in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. De factor- en betrouwbaarheidsanalyse voor de vragenlijst Wonen resulteerde

in slechts enkele eenduidige en betrouwbare schalen. De verschillende domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader worden wel bevroegd in de vragenlijsten, maar met te weinig vragen per domein/randvoorwaarde om een schaal te kunnen vormen. Daarnaast zijn de factor- en betrouwbaarheidsanalyses uitgevoerd op een relatief klein aantal respondenten wat het vormen van betrouwbare schalen bemoeilijkte.

### 2.3 Cognitieve interviews

Om te bepalen of het taalgebruik voldoende aansloot bij cliënten in de gehandicaptenzorg en welke problemen cliënten ervaren bij het invullen van de vragenlijsten, hebben we twee rondes cognitieve interviews gehouden. Cliënten van enkele instellingen in de gehandicaptenzorg zijn gevraagd of ze wilden deelnemen aan een cognitief interview. Tijdens dit interview vulden ze één van de CoK-vragenlijsten hardop denkend in. De meeste respondenten konden de vragenlijsten goed invullen. In totaal leverde de eerste ronde cognitieve interviews voor de drie vragenlijsten samen 81 problemen op bij 17 respondenten.

De vragen die tot problemen leidden zijn aangepast en nogmaals getest. Vragen zijn voornamelijk duidelijker geformuleerd, de volgorde van vragen is verbeterd (van algemeen naar specifiek en van makkelijk naar moeilijk) en er zijn enkele verbeteringen in de lay-out doorgevoerd (zoals meer kleur om respondenten visueel te ondersteunen). In de tweede ronde was het aantal problemen aanzienlijk gedaald tot 51 problemen bij 18 respondenten. Op basis van de tweede ronde zijn nog enkele verbeteringen doorgevoerd waarna we verwachten dat de CoK-vragenlijsten door het overgrote deel van de doelgroep begrepen worden zoals ze zijn bedoeld. Dit komt ten goede aan de validiteit en betrouwbaarheid van de antwoorden op de uiteindelijke vragenlijsten.

De vraag met het rapportcijfer was voor sommige cliënten (vooral die met laag cognitief niveau) lastig te beantwoorden. Niet iedereen kon aangeven waarom ze een bepaald cijfer gaven. Deze vraag dient daarom met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Desondanks is deze vraag behouden in de vragenlijst, omdat zorginstellingen het prettig vinden om een indicatie te hebben van een algemeen oordeel over de zorg(instelling).

### 2.4 Discussie

Vragenlijstonderzoek bij cliënten in de gehandicaptenzorg is uitdagend. De doelgroep is zeer divers. De cliënten variëren bijvoorbeeld van mensen met (zeer) lage tot hoge cognitieve capaciteiten, ze hebben verschillende ziektebeelden en ze ontvangen verschillende typen zorg. Het is bij deze doelgroep nog meer van belang om vragen op een eenvoudige en concrete manier te stellen zodat respondenten met een laag cognitief niveau deze ook op een eenduidige en juiste manier interpreteren. Dit leverde echter een spanningsveld op. Het bleek een uitdaging te zijn om voor sommige onderwerpen een eenvoudige en concrete vraag te formuleren, zonder in te leveren op de inhoud. Dit gold bijvoorbeeld voor de vraag over het ondersteuningsplan en de vraag over kennis van rechten en plichten.

Daarnaast zal er een deel van de doelgroep blijven die niet in staat is om vragenlijsten, en dus ook de CoK-vragenlijsten, in te vullen en een ander deel zal hierbij hulp nodig hebben van een familielid of begeleider. In dit onderzoek moest in een enkel geval een cognitief interview worden afgebroken omdat een cliënt niet in staat bleek de vragenlijst in te vullen. De begeleiders hadden dit van te voren ook al verwacht, wat laat zien dat begeleiders in de gehandicaptenzorg goed kunnen inschatten of iemand in staat is een vragenlijst in te vullen.

Omdat cliënten in de gehandicaptenzorg snel worden overvraagd, is het belangrijk om vragenlijsten zo kort mogelijk te houden. Het LSR streeft ernaar om de CoK-vragenlijsten te beperken tot ongeveer 25 vragen. Daarnaast is het uitgangspunt om zoveel mogelijk domeinen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg met de vragenlijsten uit te vragen om zo een compleet mogelijk beeld te krijgen van het kwaliteit van bestaan en randvoorwaarden voor zorg en ondersteuning. Het streven naar een beknopte vragenlijst waarin acht domeinen en vier randvoorwaarden worden bevraagd, bemoeilijkt echter wel het kunnen vormen van betrouwbare schalen. Betrouwbaarheid in vragenlijsten wordt normaal gesproken vastgesteld door meerdere (verschillende) vragen te stellen over één concept. Het werken met schalen is minder geschikt wanneer er twaalf kwaliteitsdomeinen en randvoorwaarden aan bod dienen te komen in ongeveer 25 vragen.

Een alternatieve methode om een beeld te krijgen van de betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijsten is door het uitvoeren van cognitieve interviews (Drennan, 2003; Knafl et al., 2007). Het verbeteren van ambigu geformuleerde vragen op basis van de cognitieve interviews is ten gunste gekomen aan de betrouwbaarheid (Knafl et al., 2007). De inhoudsvaliditeit is verbeterd omdat we zicht hebben gekregen op de manier waarop cliënten vragen interpreteren.

De meeste respondenten in de cognitieve interviews waren cliënten met een verstandelijke beperking. Dit was een bewuste keuze en weerspiegelt ook de verdeling van cliënten in de gehandicaptenzorg (maximaal 10% van de cliënten in de gehandicaptensector heeft een lichamelijke beperking). In het algemeen zijn de cognitieve capaciteiten van de groep met een verstandelijke beperking lager ten opzichte van cliënten met een lichamelijke beperking. Tijdens de cognitieve interviews vraagt de interviewer door op zaken die niet goed worden begrepen door de deelnemer. Hierdoor wordt duidelijk welke vragen te moeilijk zijn en welke vragen voldoende eenvoudig en (dus) goed te beantwoorden. Hoe lager het cognitieve niveau van de deelnemer, hoe meer problemen deze waarschijnlijk zal ondervinden met de vragen. Het is dus ook aannemelijk dat ambigue en (voor de deelnemer) onduidelijk geformuleerde vragen eerder gedetecteerd zullen worden door de interviews af te nemen bij cliënten met een verstandelijke beperking.

Het is belangrijk om de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid van de CoK-vragenlijsten te blijven monitoren. De aangepaste versies gaan nu ingezet worden door zorginstellingen bij cliënten. Zodra er voldoende data binnen is, is het aan te bevelen om nogmaals te kijken naar de psychometrische eigenschappen van de vragen. Daarnaast is het belangrijk om bij zorginstellingen na te gaan of de resultaten helpen bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg en of de resultaten gebruikt kunnen worden voor het aanpassen van de zorg aan de wensen en behoeften van een individuele cliënt.

### 3 Psychometrische eigenschappen

Voor de vragen van de 2013-versies van de CoK-vragenlijsten (Krol et al., 2013) zijn de psychometrische eigenschappen bekeken. De drie vragenlijsten zijn uitgezet onder cliënten van zorginstelling Pluryn in de periode september-december 2014. 84 cliënten vulden de vragenlijst over Wonen in.

#### 3.1 Itemanalyses vragenlijst Wonen

Om zicht te krijgen op slecht functionerende vragen zijn in tabel 3.1 de vragen met een hoog percentage (>5%) missings en/of antwoord 'niet van toepassing' te zien. De meeste vragen hadden geen categorie 'niet van toepassing', wat in veel gevallen waarschijnlijk de reden is voor het hoge percentage missende waarden. Voor een gedetailleerd overzicht van de missende waarden per vraag en per vragenlijst, zie bijlage A.

Tabel 3.1 Vragen met een hoog percentage (>5%) missings en/of antwoord 'niet van toepassing'

#	Vraag	% missing	% n.v.t.	% totaal
<b>Wonen (N=84)</b>				
6	Wat vind je van het eten?	11,9		
7	Wat vind je van het vervoer?	4,8	14,2	19,1
12	Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan	13,1		
	Antwoord 'ja' op vraag 11 (Praat je mee over jouw Individueel Plan?)	3,9		
	Antwoord 'een beetje' op vraag 11	5,9		
	Antwoord 'nee' op vraag 11	41,7		
16	Houden alle begeleiders zich aan de afspraken die gemaakt zijn met jou?	8,3		
23	Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?	6,0		

#### 3.2 Factoranalyse vragenlijst Wonen

Vervolgens is met factor- en betrouwbaarheidsanalyse bekeken welke vragen samengenomen kunnen worden in een schaal. We voerden een principale componentenanalyse uit gevolgd door het berekenen van de Cronbachs alfa. In eerste instantie werden assumpties met betrekking tot principale componentenanalyse geschonden (de KMO-waarde was lager dan 0,60 en Bartlett's test of sphericity was niet significant). Dit kon worden opgelost door enkele vragen met een hoog percentage missings buiten beschouwing te laten in de analyse. Dit betrof de vragen: 'Wat vind je van het eten?', 'Wat vind je van het vervoer?', 'Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan', 'Houden alle begeleiders zich aan de afspraken die gemaakt zijn met jou?' en 'Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?'.

De principale componentenanalyse resulteerden in vijf schalen, maar slechts één schaal was voldoende betrouwbaar en eenduidig. Dit betrof de schaal 'Kwaliteit medewerkers en organisatie'. Bij drie van de vijf schalen bleek de Cronbachs alfa onvoldoende hoog (<0,60) en bij één schaal

gingen de vragen over verschillende onderwerpen (schaal Wooncomfort). In tabel 3.2 zijn de resultaten van de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse weergegeven voor de vragenlijst Wonen. De vragen zijn geplaatst bij de factor waarop ze het hoogste laden mits de factorlading groter was dan 0,30. Een uitgebreidere omschrijving van de factor- en betrouwbaarheidsanalyses en van de resultaten van de andere vragenlijsten is te vinden in bijlage A.

Tabel 3.2 Resultaten factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst Wonen (N=64)

#	Vraag	Factor- lading	Item-rest correlatie	$\alpha$ na verwijdering
<b>Factor 1 Kwaliteit medewerkers en organisatie (<math>\alpha=0,76</math>)</b>				
1	Hoe vind je het op de woonlocatie?	0,65	0,35	0,77
9	Past de hulp die je krijgt bij wat jij wilt?	0,81	0,60	0,69
10	Wat vind je van de afspraken over de ondersteuning?	0,66	0,61	0,69
14	Luisteren de begeleiders naar je?	0,82	0,67	0,66
15	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor jou?	0,53	0,47	0,76
<b>Factor 2 Dagbesteding (<math>\alpha=0,63</math>)</b>				
2	Wat vind je van je eigen woning / kamer?	0,77	0,48	0,53
13	Wat vind je van jouw dag- en vrijetijdsbesteding?	0,83	0,52	0,52
17	Vind je de persoonlijk begeleider goed?	0,41	0,48	0,54
<b>Factor 3 Veiligheid (<math>\alpha=0,42</math>)</b>				
4	Weet je wat je moet doen als het brandalarm afgaat?	0,72	0,25	0,20
5	Voel je je prettig bij je medebewoners	-0,61	0,12	0,47
21	Kloppen mensen voordat ze jouw kamer binnenkomen?	0,48	0,12	0,39
22	Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?	0,46	0,16	0,28
<b>Factor 4 Positie van de cliënt (<math>\alpha=0,55</math>)</b>				
11	Praat je mee over jouw Individueel Plan	0,87	0,33	--
20	Weet je wat de cliëntenraad voor cliënten kan doen?	0,68	0,41	--
<b>Factor 5 Sociaal-emotioneel welbevinden (<math>\alpha=0,07</math>)</b>				
3	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	0,49	0,21	--
8	Wat vind je van jouw contact met familie en vrienden?	0,84	0,08	--

### 3.3 Aanpassingen aan de vragenlijst

Aan de hand van de psychometrische analyses en het overleg met de projectgroep zijn de vragenlijsten aangepast. In tabel 3.3 is per vraag te zien welke aanpassingen er zijn gedaan aan de vragenlijst Wonen en wat hiervoor de reden was. Er zijn meerdere vragen toegevoegd op aangeven van de projectgroep. De reden hiervoor is om te zorgen dat de verschillende domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg in de vragenlijst bevraagd worden.

Tabel 3.3 Originele vragen uit 2013 en gewijzigde vragen na psychometrische analyses voor de vragenlijst Wonen

Vraagstelling ronde 1	Toelichting	Gewijzigde vraagstelling
Hoe vind je het op de woonlocatie?	Verwijderd, want veel overlap met andere vragen.	
Weet je wat je moet doen als het brandalarm afgaat?	Verwijderd	
Wat vind je van het eten?	De vraag is veranderd om duidelijker aan te geven dat het gaat om het eten wat door de organisatie wordt verzorgd en niet om het eten waar de cliënt eventueel zelf voor zorgt.	Wat vind je van het eten op de woonlocatie? Toevoeging antwoordcategorie: Ik eet niet op de woonlocatie
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep. Idee is om op basis van interviews een keuze te maken tussen deze vraag en de vraag voel je je thuis op de woonlocatie.	Kan je jezelf zijn op de woonlocatie?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Voel je je thuis op de woonlocatie?
Wat vind je van het vervoer (bijvoorbeeld trein, bus, taxi)?	Het doel van deze vraag is om te achterhalen of mensen zich kunnen verplaatsen bijv. om naar sociale activiteiten te gaan. De aangepaste vraag is ook voor iedereen van toepassing	Kan je van de ene plaats naar de andere plaats komen (bijvoorbeeld met de trein, bus of taxi)?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Voel je je wel eens eenzaam?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Is er iemand die je kan helpen als je hulp nodig hebt?
Past de hulp die je krijgt bij wat jij wilt?	Deze vraag is eenvoudiger geformuleerd.	Krijg je de hulp die je nodig hebt?
Wat vind je van de afspraken over de ondersteuning?	Verwijderd	
Praat je mee over jouw Individueel Plan?	De inschatting van de projectgroep is dat niet alle cliënten bekend zijn met de term Individueel Plan en dat hiervoor ook niet altijd een apart overleg wordt belegd.	Praat je mee over de hulp die je krijgt?
Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan?	Verwijderd, aangezien voorgaande vraag is aangepast.	
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?
Vind je de persoonlijk begeleider goed?		Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?
Weet je wat de cliëntenraad voor cliënten kan doen?	Verwijderd	
Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?	Voor LSR is het belangrijk om te weten of er ook iets mee wordt gedaan.	Als je het ergens niet mee eens bent, wordt er dan naar je geluisterd?

- tabel 3.3 wordt vervolgd -



- vervolg tabel 3.3 -

Vraagstelling ronde 1	Toelichting	Gewijzigde vraagstelling
Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?		Toevoeging antwoordcategorie 'weet ik niet'
Kloppen mensen voordat ze jouw kamer binnenkomen?	Deze vraag komt niet voor in de andere twee vragenlijsten. Een privacy-aspect wat wel in alle doelgroepen speelt is of er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonlijke gegevens.	Praten begeleiders over jou als er andere medebewoners bij zijn?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Voel je je gezond?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Ben je gelukkig?
	Toegevoegd op aangeven van de projectgroep.	Wat zou je anders willen in je leven?

## 4 Cognitieve interviews

De aangepaste CoK-vragenlijsten zijn uitgetest in twee rondes cognitieve interviews. De interviews vonden plaats op de woonlocatie van cliënten in verschillende zorginstellingen. Vooraf werden cliënten geïnformeerd over de gang van zaken. Cliënten werden gevraagd hardop denkend de vragenlijst in te vullen. Dit gaf inzicht over het gedachtenproces van deelnemers en de problemen die ze ervoeren bij het invullen van de vragenlijsten. In bijlage B zijn de uitgebreide resultaten van de cognitieve interviews beschreven.

### 4.1 Eerste ronde

#### 4.1.1 Resultaten/gevonden problemen

In totaal zijn voor de vragenlijst Wonen 30 problemen gevonden bij zes deelnemers in de eerste ronde (zie ook bijlage B). Deze problemen hadden vooral te maken met de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de vragen.

De cliënten die zijn geïnterviewd, behoorden veelal tot de groep met een verstandelijke beperking en ouderen. Voor de deelnemers met een verstandelijke beperking waren niet alle vragen begrijpelijk. In sommige gevallen bleef een antwoord uit. Bij het niet (goed) begrijpen van een vraag, gaven deelnemers aan dat ze het een moeilijke vraag vonden of er kwam een antwoord waardoor bleek dat ze de vraag niet (volledig) begrepen hadden. Dit was bijvoorbeeld het geval met de vraag *'Als je het ergens niet mee eens bent, wordt er dan naar je geluisterd?'*. Sommige deelnemers bleken 'luisteren' verkeerd te interpreteren, namelijk in de zin van 'de cliënt gelijk geven' of 'gehoorzamen'. Een andere vraag die enkele keren te moeilijk werd gevonden was *'Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?'*. Het doel van deze vraag was om te informeren naar de (kennis over) de belangen (rechten en plichten) van de cliënt. Deze vraag was voor de deelnemers met een verstandelijke beperking lastig te beantwoorden.

Ook bleken er problemen te zijn met de open vragen die aan het eind van iedere sectie werden gesteld. Deze open vragen hadden telkens de volgende vorm: *'Wil je nog iets zeggen over de [woonlocatie/hulp die je krijgt/begeleiders/rechten van cliënten]?'*. Voor sommige deelnemers bleek dit te abstract en te open. Niet iedereen kon deze vraag beantwoorden, en dit leek deelnemers ook wat onzeker te maken.

Er bleken tegen de verwachting in weinig problemen te zijn met de vraag *'Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?'*. Hiervan dachten we aanvankelijk dat dit problemen op zou leveren vanwege de negatieve formulering. De vraag bleek echter goed aan te sluiten op de belevingswereld van cliënten en vrijwel iedereen kon deze vraag beantwoorden.

#### 4.1.2 Aanpassingen aan de vragenlijst

In tabel 4.1 is per vraag te zien welke aanpassing er is gedaan aan de vragenlijst Wonen en wat hiervoor de reden is. Aanpassingen van de vragenlijst hadden vooral te maken met het verduidelijken van vragen. Dit is gebeurd door vragen gericht te stellen en concreter te maken.

Problemen met de antwoordcategorie zijn aangepast, door in enkele gevallen 'Niet altijd goed' of 'Een beetje' te veranderen in 'Soms'. Ook zijn ter verduidelijking de gezichtjes vervangen door een simpelere variant met de kleuren rood, geel en groen. Tot slot is op enkele plaatsen de volgorde van de vragen aangepast door vragen te positioneren van algemeen naar specifiek en van eenvoudig naar minder eenvoudig.

De open vragen aan het eind van iedere sectie zijn vervangen door een enkele open vraag aan het eind van de vragenlijst. Tevens is de vraag over het rapportcijfer aangepast door bij iedere antwoordcategorie het cijfer erbij te zetten in een gekleurd vakje.<sup>2</sup>

Tabel 4.1 Originele en gewijzigde vragen in vragenlijst Wonen (ronde 1)

Vraagstelling ronde 1	Toelichting	Gewijzigde vraagstelling
Wat vind je van het eten op de woonlocatie?	In overleg met de projectgroep is deze vraag gewijzigd.	Is het eten op de woonlocatie goed?
Kan je jezelf zijn op de woonlocatie?	Deze vraag vertoont inhoudelijke overlap met andere vragen.	Verwijderd
Voel je je thuis op de woonlocatie?	Thuis is niet van toepassing bij het dagactiviteitencentrum. Door deze wijziging kan de vraag worden opgenomen in alle drie de vragenlijsten.	Voel je je op je gemak op de woonlocatie
Kan je van de ene plaats naar de andere plaats komen (bijvoorbeeld met de trein, bus of taxi)?	Sommige deelnemers werden in verwarring gebracht door de voorbeelden, omdat zij van eigen vervoer gebruik maakten.	Als je ergens heen wilt buiten de woonlocatie, kan je daar dan komen?
Praat je mee over de hulp die je krijgt?	Deze vraag was niet voor iedereen duidelijk. Veranderd in overleg over het ondersteuningsplan.	Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?
Wat vind je van jouw dag- en vrijetijdsbesteding?	Deze vraag wordt gesplitst zodat deze alleen over dagbesteding gaat. Verder wordt een vraag toegevoegd over de vrijetijdsbesteding.	Wat vind je van jouw dagbesteding? Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?
Wil je nog iets zeggen over [de hulp die je krijgt]? (open vragen aan het einde van iedere sectie)	Deze vragen werden niet door iedereen goed begrepen of ingevuld.	Verwijderd.
Houden alle begeleiders zich aan de afspraken die gemaakt zijn met jou?	Onduidelijk sommige deelnemers dachten bij het woord afspraken aan afspraken met bijvoorbeeld de tandarts. Ook is de antwoordcategorie 'een beetje' vervangen door 'soms'.	Houden alle begeleiders zich aan de afspraken?

- tabel 4.1 wordt vervolgd -

<sup>2</sup> Overgenomen uit CQI Afasie, <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-afasiezorg-in-beeld-en-vragenlijst.pdf>.

- vervolg tabel 4.1 -

Vraagstelling ronde 1	Toelichting	Gewijzigde vraagstelling
Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?	Deze vraag werd niet goed begrepen.	Verwijderd
Als je het ergens niet mee eens bent, wordt er dan naar je geluisterd?	Deze vraag werd niet goed begrepen. Sommige deelnemers bleken 'luisteren' verkeerd te interpreteren, namelijk in de zin van 'de cliënt gelijk geven' of 'gehoorzamen'.	Als het je het ergens niet mee eens bent, kun je daar dan met de begeleider over praten?
Praten begeleiders over jou als er andere medebewoners bij zijn?	Deze vraag bleek niet voor iedereen goed te beantwoorden, omdat ze daar niet altijd een beeld van hadden.	Hoor je begeleiders wel eens persoonlijke dingen zeggen over medebewoners?
Wil je verder nog iets zeggen of vragen?	Deze vraag bleek niet goed te beantwoorden voor deelnemers.	Gewijzigd in 'Wat zou je anders willen in je leven?'
De woonlocatie krijgt het rapportcijfer	Het vermoeden ontstond dat deelnemers kiezen voor de extreme categorieën omdat alleen die aangeduid zijn met een gezichtje.	Er zijn gekleurde vakjes met daarin de cijfers weergegeven <sup>3</sup> .
Ben je wel eens bang op de woonlocatie? / Voel je je wel eens eenzaam	Om consistentie in antwoordcategorieën te handhaven, zijn de antwoordcategorieën omgedraaid.	-
Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	De antwoordcategorie 'een beetje' is vervangen door 'soms'.	-

## 4.2 Tweede ronde

### 4.2.1 Resultaten/gevonden problemen

In de tweede ronde van de cognitieve interviews zijn enkel cliënten met een verstandelijke beperking geïnterviewd. De tweede ronde cognitieve interviews met de vragenlijst Wonen leverde minder problemen op bij de respondenten. We vonden 13 problemen bij zes deelnemers (zie ook bijlage B).

In het algemeen werden de vragenlijsten goed ingevuld door deelnemers. Toch waren niet alle vragen even duidelijk voor hen. Een voorbeeld hiervan is de vraag over het ondersteuningsplan. Omdat deze term tussen zorginstellingen kan verschillen, wisten sommige deelnemers niet (zeker) wat hiermee bedoeld werd. Na een korte toelichting van de interviewer konden respondenten de vraag wel invullen, waardoor duidelijk werd dat het woord 'ondersteuningsplan' tot problemen leidde. Ook bleek het voor sommige respondenten lastig om een rapportcijfer te geven, of om aan te geven waar dit rapportcijfer op is gebaseerd.

### 4.2.2 Aanpassingen aan de vragenlijst

De tweede ronde cognitieve interviews heeft geleid tot enkele kleine tekstuele aanpassingen waardoor vragen iets scherper zijn geformuleerd, zie tabel 4.2. Een voorbeeld is de vraag 'Hoor je

<sup>3</sup> Overgenomen uit CQI Afasie, <http://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Rapport-afasiezorg-in-beeld-en-vragenlijst.pdf>.

begeleiders wel eens persoonlijke dingen zeggen over medebewoners?'. In deze vraag is het woord 'persoonlijke' gewijzigd in 'privé'. Dit woord omvat beter de dingen die anderen niet mogen horen. Tevens zijn wederom enkele vragen in volgorde omgedraaid zodat respondenten nog beter geleid worden door de (onderwerpen van) vragen. In twee gevallen is dit het woord 'nu' toegevoegd om een duidelijkere tijdsperiode aan te geven voor respondenten.

Tabel 4.2 Originele en gewijzigde vragen in vragenlijst Wonen (ronde 2)

Vraagstelling ronde 2	Toelichting	Gewijzigde vraagstelling
Als je ergens heen wilt buiten de woonlocatie, kan je daar dan komen?	Niet van toepassing toegevoegd en 'kan' gewijzigd in 'kun'. Ook is een antwoordcategorie niet van toepassing toegevoegd.	Als je ergens heen wilt buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen?
Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?	De term ondersteuningsplan was niet voor iedereen duidelijk. Dit kwam doordat per zorginstelling verschillende termen gebruikt worden. In de gewijzigde vraagstelling dient de term 'ondersteuningsplan' aangepast te worden naar de juiste term voor de zorginstelling. Er is ook een antwoordcategorie 'weet niet' toegevoegd.	Wat vind je van het overleg over je [ondersteuningsplan/zorgplan/individueel plan /etc]? Ook categorie 'weet niet' toegevoegd.
Wat vind je van jouw dagbesteding?	De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is toegevoegd.	-
Als je het ergens niet mee eens bent, kun je daar dan met de begeleiders over praten?	De essentie van de vraag is dat cliënten het kunnen <i>aangeven</i> als ze het ergens niet mee eens zijn.	Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleider zeggen?
Hoor je begeleiders wel eens persoonlijke dingen zeggen over medebewoners?	De term privé dingen omvat beter dat het gaat om dingen die cliënten niet mogen horen.	Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners?
De woonlocatie krijgt het rapportcijfer	De invulvakjes bleken voor een enkele respondent aan de kleine kant. Tevens zijn de gezichtjes toegevoegd ter verduidelijking van de cijfers	Aanpassingen in lay-out
Wat vind je prettig op de woonlocatie?	In de projectgroep is besloten dat deze vraag prikkelender gesteld kon worden.	Wat vind je heel fijn aan de woonlocatie?
Wat kan er beter op de woonlocatie?	Ook bij deze vraag was de projectgroep van mening dat deze prikkelender gesteld kan worden	Als je directeur was van [Naam instelling], wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?
Voel je je gezond?	De projectgroep heeft besloten om het het woord 'nu' toe te voegen. Daarmee wordt de tijdsperiode voor deze vraag duidelijk(er) afgebakend	Voel je je nu gezond?
Ben je gelukkig?	Zie vraag Voel je je gezond?	Ben je nu gelukkig?'
Wat zou je anders willen in je leven?	Als mensen op de (voorgaande) vraag aangeven dat ze gelukkig zijn, ligt het woord 'anders' bij deze vraag daar niet helemaal mee in lijn	Wat zou je willen in je leven?

## Literatuur

Drennan J. Cognitive interviewing: verbal data in the design and pretesting of questionnaires. *J Adv Nurs*, 2003; 42(1):57-63

Knafelz K, Deatrick J, Gallo A, Holcombe G, Bakitas M, Dixon J, Grey M. (2007). The analysis and interpretation of cognitive interviews for instrument development. *Res Nurs Health*, 2007; 30(2):224-234

Krol M, Sixma HJM, Plass AMC. *Validering en aanpassing vragenlijsten Cliënten over Kwaliteit*. Utrecht: NIVEL, 2013

Nunnally JC. *Psychometric Theory*. New York: Tata McGraw-Hill Education, 2010

Schalock RL, Alonso MAV. *Handbook on quality of life for human service practitioners*. Washington DC: American Association on Mental Retardation, 2002

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0*. Utrecht: VGN, 2013

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. *Overzicht cliëntvervangingsinstrumenten Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg versie 3.0*. Retrieved 21 juli, 2015, Verkregen via <http://www.vgn.nl/media/download/index/mediaid/558a696cc3238>

Willis GB. *Cognitive interviewing: A tool for improving questionnaire design*. New York: Sage, 2005

Willis GB, Lessler JT. *Question appraisal system QAS-99*. Rockville, MD: Research Triangle Institute, 1999

## Bijlage A Uitgebreide beschrijving psychometrische analyses

De psychometrische analyses zijn uitgevoerd op volledig geanonimiseerde databestanden van de CoK-vragenlijsten uit 2013 (Krol et al.). De vragenlijsten zijn ingevuld door cliënten met een verstandelijke beperking die zorg ontvingen van Pluryn in de periode september-december 2014. 84 cliënten vulden de vragenlijst Wonen in, 106 cliënten de vragenlijst Ambulante dienstverlening en 126 cliënten de vragenlijst Dagbesteding.

### Itemanalyses

De itemanalyses geven informatie over welke vragen relatief vaak worden overgeslagen (missing) of met 'niet van toepassing' worden beantwoord en daarmee als slecht functionerende vraag geclassificeerd kunnen worden. In tabel A.1 zijn vragen met een hoog percentage missings (>5%) en/of een antwoord 'niet van toepassing' te vinden voor de vragenlijsten Ambulante dienstverlening en Dagbesteding. Voor de itemanalyses van de vragenlijst Wonen, zie hoofdstuk 3.

Tabel A.1 Vragen met een hoog percentage (>5%) missings en/of antwoord 'niet van toepassing'

#	Vraag	% missing	% n.v.t.	% totaal
<b>Ambulante dienstverlening (N=106)</b>				
2	Ben je wel eens bang in jouw woning / appartement?	5,7		
4	Wat vind je van de buurt waarin je woont?	5,7		
5	Wat vind je van het vervoer?	2,8	23,6	26,4
6	Wat vind je van jouw contact met familie en vrienden?	13,2		
10	Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan	11,3		
	Antwoord ja op vraag 9 (Praat je mee over jouw Individueel Plan?)	5,1		
	Antwoord een beetje op vraag 9	21,4		
	Antwoord nee op vraag 9	25,0		
<b>Dagbesteding (N=126)</b>				
6	Wat vind je van jouw contact met de andere mensen van jouw werkplek / dagactiviteitencentrum	7,0		
10	Praat je mee over jouw Individueel Plan	5,4		
11	Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan	9,3		
	Antwoord ja op vraag 10 (Praat je mee over jouw Individueel Plan?)	0,0		
	Antwoord een beetje op vraag 10	6,3		
	Antwoord nee op vraag 10	26,1		
16	Weet je wat de cliëntenraad voor cliënten kan doen?	6,2		

### Factor- en betrouwbaarheidsanalyse

Met behulp van factoranalyse kunnen groepen van vragen gedetecteerd worden die op basis van inhoudelijke overeenkomsten samen genomen kunnen worden. Vragen die tot een schaal behoren, bezitten dus gemeenschappelijke informatie. Het type factoranalyse betrof principale componentenanalyse. Factoranalyse kan alleen worden uitgevoerd over de respondenten die alle vragen hebben beantwoord. Daarom zijn vragen met meer dan 10% niet-buikbare waarnemingen (missings) niet meegenomen. Voorafgaand aan de factoranalyse zijn de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) en Bartlett's test of sphericity bepaald. De KMO geeft aan in hoeverre de

factoranalyse heldere factoren zal opleveren en dient groter te zijn dan 0,60 (Field, 2013). Bartlett's test of sphericity bekijkt of de vragen die gebruikt worden in de factoranalyse voldoende samenhangen om factoranalyse op uit te mogen voeren. Dit is het geval wanneer deze test statistisch significant is. Voor de vragenlijst Wonen werd de KMO-assumptie geschonden. Dit is verholpen door twee extra vragen met >5% missings te verwijderen. Na de factoranalyse is Cronbachs alfa berekend over de schalen. Deze betrouwbaarheidsanalyse geeft inzicht in de meetfout van een schaal.

In de tabellen A.2 en A.3 zijn de resultaten van de factor- en betrouwbaarheidsanalyse weergegeven voor de vragenlijsten Dagbesteding en Ambulante ondersteuning, voor de resultaten van de vragenlijst Wonen zie hoofdstuk 3. De resultaten kunnen als volgt worden gelezen. De factorlading geeft aan hoe groot de samenhang is tussen de vraag en de betreffende factor. Vragen zijn ingedeeld bij de factor waarop ze de hoogste lading hebben, mits de factorlading groter was dan 0,30. Van groepen vragen die tot één factor behoren, kan vervolgens de Cronbachs alfa worden berekend om een beeld te krijgen van de betrouwbaarheid. Wanneer de Cronbachs alfa hoger is dan 0,60, is de conventie dat deze schaal gebruikt mag worden voor vergelijkingen op groepsniveau (Nunnally, 2010). De item-rest correlatie geeft informatie over hoeveel een bepaalde vraag samenhangt met het gemiddelde van de andere vragen in die schaal. Tot slot geeft de kolom 'alfa na verwijdering' aan wat de Cronbachs alfa van de schaal wordt bij verwijdering van die vraag.

De factor- en betrouwbaarheidsanalyse resulteerde in weinig betrouwbare en eenduidige schalen. Dit had onder andere te maken met het hoge aantal missende waarden op enkele vragen, waardoor de analyses op een relatief klein aantal respondenten zijn uitgevoerd. Voor de vragenlijst Ambulante dienstverlening vonden we een schaal over de kwaliteit van medewerkers en organisatie, die overlap vertoonde met de schaal voor de vragenlijst Wonen. De analyses voor de vragenlijst Dagbesteding resulteerde in twee betrouwbare schalen over Zorg rondom de cliënt en Dagingvulling.



Tabel A.2 Resultaten factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst Ambulante dienstverlening (N=79)

#	Vraag	factor- lading	item-rest correlatie	$\alpha$ na verwijdering
<b>Factor 1 Kwaliteit van medewerkers en organisatie (<math>\alpha=0,88</math>)</b>				
7	Past de ambulante ondersteuning bij wat jij wilt?	0,87	0,76	0,83
8	Wat vind je van de afspraken over de ondersteuning?	0,84	0,76	0,85
12	Luistert de ambulant ondersteuning naar je?	0,80	0,71	0,83
15	Vind je de ambulant ondersteuner goed?	0,88	0,80	0,84
<b>Factor 2 Materieel welzijn (<math>\alpha=0,43</math>)</b>				
1	Wat vind je van je woning / appartement?	0,50	0,27	0,29
4	Wat vind je van de buurt waarin je woont?	0,75	0,27	0,31
13	Heeft de ambulant ondersteuner genoeg tijd voor jou?	0,77	0,22	0,38
<b>Factor 3 Duidelijkheid regels (<math>\alpha=0,48</math>)</b>				
3	Weet je wat je moet doen als er brand is in jouw woning / appartement	0,73	0,24	--
18	Als er iets verandert in de ambulante ondersteuning, wordt dat dan aan jou verteld?	0,73	0,34	--
<b>Factor 4 Afspraken (<math>\alpha=0,14</math>)</b>				
14	Houdt de ambulant ondersteuner zich aan de afspraken die gemaakt zijn met jou?	0,42	0,21	--
19	Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?	0,87	0,32	--
<b>Factor 5 Inspraak / positie van de cliënt (<math>\alpha=0,37</math>)</b>				
2	Ben je wel eens bang in jouw woning / appartement?	0,91	0,28	0,22
9	Praat je mee over jouw Individueel Plan	-0,37	0,21	0,28
16	Weet je wat de cliëntenraad voor cliënten kan doen?	-0,52	0,09	0,36
<b>Factor 6 Kwaliteit van bestaan / psychisch welbevinden (<math>\alpha=0,21</math>)</b>				
11	Wat vind je van jouw dag- en vrijetijdsbesteding?	0,84	-0,03	--
17	Respecteren mensen jouw privacy?	-0,49	0,16	--

De vragen 'Wat vind je van het vervoer?', 'Wat vind je van jouw contact met familie en vrienden?' en 'Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan' zijn niet meegenomen vanwege een hoog aantal missings (>10%).

Tabel A.3 Resultaten factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst Dagbesteding (N=80)

#	Vraag	factor- lading	item-rest correlatie	$\alpha$ na verwijdering
<b>Factor 1 Zorg rondom cliënt (<math>\alpha=0,78</math>)</b>				
6	Wat vind je van jouw contact met de andere mensen van jouw werkplek / dagactiviteiten centrum?	0,50	0,48	0,76
10	Praat je mee over jouw Individueel Plan?	0,79	0,56	0,74
11	Wat vind je van het overleg over jouw Individueel Plan?	0,77	0,73	0,67
12	Luisteren de begeleiders naar je?	0,66	0,44	0,76
15	Vind je de persoonlijk begeleider / trajectcoach goed?	0,86	0,53	0,73
<b>Factor 2 Daginvulling (<math>\alpha=0,83</math>)</b>				
1	Hoe vind je het op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	0,53	0,61	0,79
5	Voel je je prettig op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	0,80	0,68	0,77
7	Wat vind je van de activiteiten die je doet?	0,83	0,64	0,78
8	Past de dagbesteding bij wat jij wilt?	0,84	0,66	0,78
<b>Factor 3 (<math>\alpha=0,55</math>)</b>				
2	Wat vind je van het gebouw?	0,76	0,24	0,63
13	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor jou?	0,65	0,46	0,23
18	Als er iets verandert op de werkplek / het dagactiviteitencentrum, wordt dat dan aan jou verteld?	0,61	0,40	0,39
<b>Factor 4 Duidelijkheid regels (<math>\alpha=0,49</math>)</b>				
4	Weet je wat je moet doen als het brandalarm afgaat?	0,71	0,34	0,38
16	Weet je wat de cliëntenraad voor cliënten kan doen?	0,69	0,35	0,34
19	Weet je wat je kan doen als je het ergens niet mee eens bent?	0,50	0,28	0,45
<b>Factor 5 Afspraken (<math>\alpha=0,45</math>)</b>				
3	Ben je wel eens bang op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	0,81	0,12	0,55
9	Wat vind je van de afspraken over de ondersteuning?	-0,44	0,20	0,11
14	Houden alle begeleiders zich aan de afspraken die gemaakt zijn met jou?	-0,38	0,19	0,21

De vraag 'Kloppen mensen voordat ze de ru ruimtelijke of het toilet binnen komen?' is niet meegenomen vanwege een hoog aantal missings (>10%).

## Bijlage B Uitgebreide beschrijving cognitieve interviews

Tijdens de cognitieve interviews hebben we de aangepaste vragenlijsten voorgelegd aan cliënten in de gehandicaptenzorg met de vraag om deze hardop denkend in te vullen. Dit geeft inzicht in hoeverre de vragenlijst aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep, wat cliënten verstaan onder bepaalde onderwerpen en of alles duidelijk is. Bij het vermoeden dat een vraag verkeerd werd begrepen of niet helemaal duidelijk was, is door de interviewer gericht doorgevraagd (*probing*). Het doorvragen geeft meer inzicht in de problemen. Ook vroegen we naar ontbrekende onderwerpen en (ontbrekende) antwoordcategorieën. Op basis van cognitieve interviews kunnen vragen zodanig worden aangepast zodat ze op eenzelfde manier worden geïnterpreteerd. Dit komt ten goede aan de betrouwbaarheid en inhoudsvaliditeit.

Er zijn twee rondes cognitieve interviews uitgevoerd waarbij telkens is gestreefd naar zes deelnemers per ronde. Na de eerste ronde is de vragenlijst aangepast aan de hand van de resultaten. Er zijn antwoordcategorieën aangepast en vragen verduidelijkt door ze tekstueel aan te passen. Deze wijzigingen zijn vervolgens getoetst in de tweede ronde.

### Werving en achtergrondkenmerken deelnemers

Deelnemers zijn geworven via het LSR. Begeleiders van cliënten in een aantal zorginstellingen zijn gevraagd of zij cliënten kenden die mee zouden willen doen. De begeleiders hebben vervolgens deze cliënten persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan een interview. Er is gestreefd naar een heterogene groep deelnemers, overeenkomstig met de cliëntenpopulatie waarvoor de CoK-vragenlijsten zijn ontwikkeld. Dit houdt in dat er is gezocht naar cliënten die verschillen in (cognitief) niveau, soort beperking (lichamelijk of verstandelijk), geslacht en leeftijd. Cliënten hebben vooraf schriftelijk en mondeling toestemming gegeven voor medewerking aan en opname van het interview. Deelnemers kregen een VVV-bon ter waarde van 15 euro als dank voor hun deelname. In tabel B.1 is een overzicht te zien van de achtergrondkenmerken van de deelnemers in de twee rondes per vragenlijst.

Tabel B.1 Kenmerken van deelnemers aan de cognitieve interviews

Vragenlijst	Geslacht	Leeftijd	LG/VG*	Duur interview in minuten	Aantal problemen met de vragenlijst
<b>Eerste ronde</b>					
<b>Wonen</b>	M	64	VG	24	8
	V	53	VG	25	6
	V	47	VG	23	6
	M	43	VG	11	2
	V	38	VG	23	4
	M	45	VG	22	4
					<b>Totaal: 30</b>
<b>Ambulante dienstverlening</b>	V	54	VG	18	7
	M	58	VG	45	9
	M	56	VG	40	7
	M	52	VG	45	2
	V	30	VG	45	1
					<b>Totaal: 26</b>
<b>Dagbesteding</b>	M	53	LG	20	6
	M	78	LG	25	4
	V	54	VG	20	6
	V	67	LG	25	4
	V	63	LG	22	4
	M	49	LG	15	1
					<b>Totaal: 25</b>
<b>Tweede ronde</b>					
<b>Wonen</b>	V	66	VG	13	1
	M	45	VG	29	1
	M	66	VG	13	3
	M	22	VG	15	1
	V	21	VG	13	4
	V	22	VG	15	3
					<b>Totaal: 13</b>
<b>Ambulante dienstverlening</b>	V	56	VG	35	5
	M	67	VG	35	2
	V	22	VG	35	4
	M	37	VG	60	2
	M	45	VG	20	7
	V	55	VG	25	0
					<b>Totaal: 20</b>
<b>Dagbesteding</b>	V	60	VG	22	5
	M	55	VG	35	2
	V	59	VG	28	2
	M	62	VG	25	4
	M	46	VG	32	4
	M	48	VG	25	1
					<b>Totaal: 18</b>

\* LG=Lichamelijk gehandicapt, VG=verstandelijk gehandicapt

### Classificatieschema Willis

Met behulp van het scoringsstelsel van Willis zijn de gevonden problemen bij vragen gecategoriseerd (Willis, 2005). Dit scoringsstelsel maakt onderscheid in de clusters duidelijkheid, kennis, assumpties, antwoordcategorieën, gevoelig, instructies en opmaak. Zie tabel B.2 voor een beschrijving van de clusters.

Tabel B.2 Classificatieschema probleemvragen (Willis, 2005; Willis & Lessler, 1999)

Code	Cluster	Subcategorieën	Omschrijving
A	Duidelijkheid	Formulering, technische term, vaag, gebrek aan referentieperiode	Problemen met de interpretatie of betekenis van een vraag
B	Kennis	Kennis, herinnering, berekening	Niet in staat zijn vraag te beantwoorden door ontbrekende kennis, moeite met herinnering of berekening
C	Assumpties	Onjuiste assumpties, onderliggende logica	Problemen met assumpties of onderliggende logica
D	Antwoordcategorieën	Ontbrekend, mismatch vraag – antwoord, vaag, open vraag, overlap, onlogische volgorde	Problemen met de antwoordcategorieën
E	Gevoelig	Sensitieve inhoud (algemeen), sensitieve formulering (specifiek), sociaal acceptabel	Sensitieve/kwetsende inhoud of niet neutrale bewoording
F	Instructies	-	Problemen met instructies en/of uitleg
G	Opmaak	-	Problemen met de opmaak of volgorde van de vragen

### Resultaten eerste ronde

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de eerste ronde cognitieve interviews voor alle drie de CoK-vragenlijsten. In totaal zijn voor de vragenlijst Wonen 30 problemen gevonden bij zes deelnemers (zie ook hoofdstuk 4); voor de vragenlijst Dagbesteding zijn 23 problemen gevonden bij zes deelnemers en voor de vragenlijst Ambulante dienstverlening 21 problemen bij vijf deelnemers. In tabel B.3 is het aantal problemen per vragenlijst te zien, ingedeeld aan de hand van de categorieën van Willis (Willis, 2005). In het algemeen hadden de problemen vooral te maken met de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de vragen. Bij de vragenlijst Dagbesteding hadden de cliënten daarnaast moeite met de antwoordcategorieën.

Tabel B.3 Aantal problemen ronde 1 ingedeeld aan de hand van het classificatieschema van Willis

Vragenlijst:	Aantal problemen		
	Ambulante dienstverlening	Wonen	Dagbesteding
Categorieën: Duidelijkheid	14	10	7
Kennis	0	3	1
Assumpties	2	7	0
Antwoordcategorieën	6	1	15
Gevoelig	3	2	2
Instructies	0	0	0
Opmaak	1	2	0
Overig	0	5	0
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>25</b>

De resultaten van de vragenlijst Wonen staan beschreven in hoofdstuk 4. De resultaten van de vragenlijsten Dagbesteding en Ambulante dienstverlening bleken in grote mate overeen te komen met deze resultaten. Toch waren er nog enkele aanvullende resultaten. Uit de interviews van de dagbesteding bleek dat antwoordcategorieën niet goed de ervaring van de cliënt weergaven. Zo is het antwoord 'nee' op de vraag: 'Praat je mee over de activiteiten die je doet? Is voor cliënten niet perse iets negatiefs, maar wordt het in de lijst wel zo weergegeven (met een negatief gezichtje). Verder bleek een aantal vragen niet specifiek genoeg, zoals de vraag 'Ben je wel eens eenzaam?' cliënten vroegen zich af of dit gaat over het activiteitencentrum of in het algemeen.

In de vragenlijst Ambulante dienstverlening zaten ook nog enkele onduidelijke vragen. Bijvoorbeeld de vraag: 'Krijg je de kans om nieuwe dingen te doen?'. Respondenten vroegen zich af wat hier onder wordt verstaan en vonden het moeilijk een antwoord te geven.

## Tweede ronde

De tweede ronde cognitieve interviews leverde voor alle drie de vragenlijsten minder problemen op bij de respondenten. Voor iedere vragenlijst hebben zes cliënten deelgenomen. Voor de vragenlijst Wonen zijn 13 problemen gevonden (zie ook hoofdstuk 4), voor de vragenlijst Dagbesteding 18 problemen en voor de vragenlijst Ambulante dienstverlening 20 problemen. Tabel B.4 geeft aan hoeveel problemen respondenten hadden per categorie en per vragenlijst.

Tabel B.4 Aantal problemen ronde 2 ingedeeld aan de hand van het classificatieschema van Willis

Vragenlijst:	Aantal problemen		
	Ambulante dienstverlening	Wonen	Dagbesteding
Categorieën: Duidelijkheid	3	8	2
Kennis	11	1	12
Assumpties	0	2	1
Antwoordcategorieën	2	1	2
Gevoelig	1	0	0
Instructies	0	0	0
Opmaak	0	1	0
Overig	3	0	1
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>18</b>

## Bijlage C Definitieve vragenlijst Wonen

### Vragenlijst voor cliënten over wonen

[naam zorginstelling] wil graag weten wat je vindt van het **wonen**.

Wat gaat goed? En wat zou nog beter kunnen?

[naam zorginstelling] vindt het belangrijk dat je kunt zeggen of je tevreden bent of niet.

Daarom heeft zij aan het LSR gevraagd om onderzoek te doen.

### Meedoen

Je kunt aan dit onderzoek meedoen door de vragenlijst in te vullen vóór [datum].

Je kunt de vragenlijst zelf invullen.

Als je hulp nodig hebt, kun je jouw familie of een bekende vragen om te helpen.

Lukt dit niet, vraag dan aan een begeleider van [naam zorginstelling] om een interview.

Een interviewer van [naam zorginstelling] komt jou dan helpen. Deze interviewer werkt wel bij [naam zorginstelling], maar is niet iemand van jouw begeleiding.

### Invullen van de vragenlijst

Bij elke vraag staan een aantal antwoorden:

- Als je tevreden bent, kruis je 😊 aan.
- Als je een beetje tevreden bent, kruis je 😐 aan.
- Als je niet tevreden bent, kruis je 😞 aan.

Je mag steeds maar één antwoord aankruisen.

Er zijn geen foute antwoorden mogelijk.

Het gaat om jouw mening.

### Woonlocatie [naam woonlocatie]

De volgende vragen gaan over de woonlocatie.

#### 1. Wat vind je van je eigen woning / kamer?

- 😊 Goed
- 😐 Niet helemaal goed
- 😞 Niet goed

#### 2. Is het eten op de woonlocatie goed?

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Ik eet niet op de woonlocatie of ik kook zelf

**3. Voel je je prettig bij je medebewoners?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**4. Voel je je op je gemak op de woonlocatie?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**5. Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?**

- 😞 Ja
- 😐 Soms
- 😊 Nee

**6. Ben je wel eens bang op de woonlocatie?**

- 😞 Ja
- 😐 Soms
- 😊 Nee

**7. Als je ergens heen wil buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Niet van toepassing

### Ondersteuning

De volgende vragen gaan over de ondersteuning die je krijgt van [naam zorginstelling].

**8. Krijg je de hulp die je nodig hebt?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**9. Wat vind je van het overleg over je [ondersteuningsplan/zorgplan/individueel plan/etc]?**

- 😊 Goed
- 😐 Niet altijd goed
- 😞 Niet goed
- Ik heb geen overleg

**10. Wat vind je van jouw dagbesteding?**

- 😊 Goed
- 😐 Niet altijd goed
- 😞 Niet goed
- Niet van toepassing



**11. Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

### **De begeleiders van [naam zorginstelling]**

De volgende vragen gaan over de begeleiders van [naam zorginstelling].

**12. Luisteren de begeleiders naar je?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**13. Hebben de begeleiders genoeg tijd voor jou?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**14. Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?**

- 😞 Ja
- 😐 Soms
- 😊 Nee

**15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Weet ik niet

**16. Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

### **De rechten van cliënten**

De volgende vragen gaan over je rechten als cliënt.

**17. Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleider zeggen?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee

**18. Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?**

- 😊 Ja
- 😐 Soms
- 😞 Nee
- Weet ik niet

**19. Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners?**

- 😞 Ja
- 😐 Soms
- 😊 Nee

### Algemeen oordeel

**20. De woonlocatie krijgt het rapportcijfer**

Kruis het rapportcijfer aan, 1 = heel slecht en 10 = heel goed)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| 😞                        |                          |                          |                          | 😐                        |                          |                          |                          |                          | 😊                        |

**Waarom geef je dit rapportcijfer?**

**21. Als je hier directeur was, wat zou je dan veranderen op de woonlocatie?**

**22. Wat vind je heel fijn aan de woonlocatie?**

## Over jezelf

**23. Voel je je nu gezond?**

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- 😞 Nee

**24. Ben je nu gelukkig?**

- 😊 Ja
- 😐 Een beetje
- 😞 Nee

**25. Wat zou je willen in je leven?**

**Hartelijk bedankt!**

**Dit is het einde van de vragenlijst. Bedankt voor de antwoorden.**

## Bijlage D Definitieve vragenlijsten Dagbesteding en Ambulante dienstverlening

In deze bijlage worden de vragen voor de definitieve vragenlijsten Dagbesteding en Ambulante dienstverlening weergegeven met de daarbij horende domeinen en randvoorwaarden uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

### Vragenlijst Dagbesteding

Tabel D.1 Vragen in definitieve vragenlijst Dagbesteding per domein/randvoorwaarde van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Lichamelijk welbevinden</b>	
23. Voel je je nu gezond?	ja/een beetje/nee
<b>Psychisch welbevinden</b>	
3. Voel je je prettig bij de andere cliënten / collega's?	ja/soms/nee
4. Voel je je op je gemak op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	ja/soms/nee
6. Ben je wel eens bang op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	ja/soms/nee
24. Ben je nu gelukkig?	ja/een beetje/nee
<b>Interpersoonlijke relaties</b>	
5. Voel je je wel eens eenzaam op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	ja/soms/nee
<b>Deelname aan de samenleving</b>	
10. Wat vind je van de activiteiten die je doet?	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
11. Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	ja/soms/nee
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>	
8. Krijg je de hulp die je nodig hebt op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	ja/soms/nee
<b>Materieel welzijn</b>	
1. Wat vind je van de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	goed/niet helemaal goed/niet goed
<b>Zelfbepaling</b>	
14. Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	ja/soms/nee
<b>Belangen</b>	
17. Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleider zeggen?	ja/soms/nee
<b>Zorgafspraken en ondersteuningsplan</b>	
9. Wat vind je van het overleg over je [ondersteuningsplan/zorgplan/individueel plan/etc]??*	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
25. Wat zou je willen in je leven?	open vraag

- tabel D.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel D.1 -

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Cliëntveiligheid</b>	
18. Als er iets verandert op de werkplek / het dagactiviteitencentrum, wordt dat dan aan jou verteld?	ja/soms/nee/weet ik niet
19. Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten / collega's?	ja/soms/nee
<b>Kwaliteit van medewerkers en organisatie</b>	
2. Wat vind je van de pauzes op de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	ja/soms/nee/n.v.t.
7. Kun je makkelijk van jouw woning naar de dagbesteding komen?	ja/soms/nee/n.v.t.
12. Luisteren de begeleiders naar je?	ja/soms/nee
13. Hebben de begeleiders genoeg tijd voor jou?	ja/soms/nee
16. Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	ja/soms/nee
20. De werkplek / het dagactiviteitencentrum krijgt het rapportcijfer	1-10
21. Als je directeur was van [Naam instelling], wat zou je dan veranderen op de werkplek / dagactiviteitencentrum?	open vraag
22. Wat vind je heel fijn aan de werkplek / het dagactiviteitencentrum?	open vraag
<b>Samenhang in zorg en ondersteuning</b>	
15. Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	ja/soms/nee/weet ik niet
* De specifieke term dient aangepast te worden conform de term die gebruikt wordt in de betreffende zorginstelling.	

## Vragenlijst Ambulante dienstverlening

Tabel D.2 Vragen in definitieve vragenlijst Ambulante ondersteuning per domein/randvoorwaarde van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Lichamelijk welbevinden</b>	
22. Voel je je nu gezond?	ja/een beetje/nee
<b>Psychisch welbevinden</b>	
2. Voel je je prettig in de buurt waar je woont?	ja/soms/nee
4. Ben je wel eens bang in jouw woning?	ja/soms/nee
23. Ben je nu gelukkig?	ja/een beetje/nee
<b>Interpersoonlijke relaties</b>	
3. Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?	ja/soms/nee
<b>Deelname aan de samenleving</b>	
8. Wat vind je van jouw dagbesteding?	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
9. Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	ja/soms/nee
<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>	
6. Krijg je de hulp die je nodig hebt?	ja/soms/nee
<b>Materieel welzijn</b>	
1. Wat vind je van je eigen woning / appartement?	goed/niet helemaal goed/niet goed

- tabel D.2 wordt vervolgd -

- vervolg tabel D.2 -

Vraag	Antwoordcategorieën
<b>Zelfbepaling</b>	
13. Bemoeit de ambulante ondersteuner zich te veel met je?	ja/soms/nee
<b>Belangen</b>	
16. Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen jouw ambulante ondersteuner zeggen?	ja/soms/nee
<b>Zorgafspraken en ondersteuningsplan</b>	
7. Wat vind je van het overleg over je [ondersteuningsplan/zorgplan/individueel plan/etc]?*	goed/niet altijd goed/niet goed/n.v.t.
24. Wat zou je willen in je leven?	open vraag
<b>Clïëntveiligheid</b>	
17. Als er iets verandert in de ambulante ondersteuning, wordt dat dan aan jou verteld?	ja/soms/nee/weet ik niet
18. Hoor je jouw ambulante ondersteuner begeleiders wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten?	ja/soms/nee
<b>Kwaliteit van medewerkers en organisatie</b>	
5. Als je ergens heen wilt, kun je daar dan komen?	ja/soms/nee/n.v.t.
10. Luistert de ambulante ondersteuner naar je?	ja/soms/nee
11. Heeft de ambulante ondersteuner genoeg tijd voor jou?	ja/soms/nee
12. Is jouw ambulante ondersteuner goed bereikbaar?	
15. Voel je je prettig bij je ambulante ondersteuner?	ja/soms/nee
19. De ambulante dienstverlening krijgt het rapportcijfer	1-10
20. Als je directeur was van [Naam instelling], wat zou je dan veranderen in de ambulante ondersteuning?	open vraag
21. Wat vind je heel fijn aan de ambulante ondersteuning?	open vraag
<b>Samenhang in zorg en ondersteuning</b>	
14. Houdt de ambulante ondersteuner zich aan de afspraken met jou?	ja/soms/nee/weet ik niet

\* De specifieke term dient aangepast te worden conform de term die gebruikt wordt in de betreffende zorginstelling.

## Bijlage E Verslag van aanvullende analyses op data van de aangepaste CoK-vragenlijst over Wonen (versie 2015)



### Psychometrische analyses CoK-vragenlijst Wonen 2015

*Michelle Hendriks, Paul van Kessel*

De aanpassingen die in de zomer van 2015 zijn doorgevoerd in de Cliënten over Kwaliteit (CoK)-vragenlijst over wonen hebben geresulteerd in een meer valide en betrouwbare vragenlijst. De vragenlijst Wonen 2015 heeft goede psychometrische eigenschappen en bestaat uit twee betrouwbare schalen: één over de kwaliteit van zorg en één over de kwaliteit van bestaan. De vragenlijst kan gebruikt worden om de kwaliteit van de gehandicaptenzorg zoals ervaren door cliënten in kaart te brengen. De CoK-vragenlijsten zijn in het beheer van het LSR en zij zullen zorgdragen voor de continue doorontwikkeling ervan.

### Vragenlijst Wonen 2015

In 2015 heeft het NIVEL in samenwerking met het LSR de Cliënten over Kwaliteit (CoK)-vragenlijsten verbeterd op basis van cognitieve interviews met cliënten binnen de gehandicaptenzorg (Van Kessel et al., 2015). Dit heeft geresulteerd in drie beknopte en duidelijke vragenlijsten over Wonen, Dagbesteding en Ambulante dienstverlening. Het bleek dat de meeste cliënten de vragen goed konden invullen en de vragenlijsten volledig vonden. De vraag is nu of de doorgevoerde veranderingen de validiteit en betrouwbaarheid van de antwoorden hebben vergroot. Hiertoe hebben we de psychometrische eigenschappen bekeken van de herziene vragenlijst over Wonen (afgekort vragenlijst Wonen 2015).

De vragenlijst Wonen 2015 was medio zomer 2015 gereed en is in de periode september-december 2015 als test afgenomen onder bewoners van twee zorgaanbieders (de overige zorgaanbieders hanteren in 2015 nog de vorige versie van de vragenlijst). De vragenlijst is ingevuld door cliënten met een verstandelijke beperking die zorg ontvingen van Careander (N=292) en De Parabool (N=61). In totaal vulde 353 cliënten de vragenlijst Wonen 2015 in. Op deze data zijn de psychometrische analyses zoals eerder uitgevoerd herhaald (zie Van Kessel et al., 2015).

### Itemanalyses

Om zicht te krijgen op vragen die moeilijk in te vullen waren voor cliënten zijn itemanalyses uitgevoerd. Deze analyses laten zien welke vragen relatief vaak worden overgeslagen (missing) of met 'niet van toepassing'/'weet niet' worden beantwoord. Het percentage missings was op alle vragen laag (<3,2%). Op vier vragen in de vragenlijst Wonen 2015 was een hoog percentage (>5%) niet-buikbare antwoorden doordat mensen het antwoord 'niet van toepassing' of 'weet niet' aankruisten (zie tabel E.1). Deze vragen komen als eerste in aanmerking om te worden gewijzigd of geschrapt. Dit geldt met name voor vraag 10, waarbij ruim 12% aangeeft dat dagbesteding niet op hen van toepassing is.

Tabel E.1 Vragen met een hoog percentage (>5%) missings en/of antwoorden 'niet van toepassing' of 'weet niet' op de vragenlijst Wonen 2015 (N = 353)

#	vraag	% missing	% n.v.t./ weet niet	% totaal
9	Wat vind je van het overleg over jouw ondersteuningsplan?	0,3	7,7	7,9
10	Wat vind je van jouw dagbesteding?	0,6	12,2	12,8
15	Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	2,0	4,3	6,2
18	Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?	0,9	9,4	10,2

### Factor- en betrouwbaarheidsanalyse

Met behulp van factor- en betrouwbaarheidsanalyse is gekeken of er groepen vragen waren die op basis van inhoudelijke overeenkomsten samengenomen kunnen worden. Het type factoranalyse betrof principale componentenanalyse. Factoranalyse kan alleen worden uitgevoerd over respondenten die alle vragen hebben beantwoord. Daarom zijn vragen met meer dan 10% niet-buikbare antwoorden (vraag 10 en 18; zie tabel E.1) niet meegenomen. De analyses resulteerden in twee betrouwbare schalen: één over de **kwaliteit van zorg** en één over de **kwaliteit van bestaan** (zie tabel E.2). Hierbij valt op dat vraag 17 'Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dat tegen de begeleiders zeggen' valt onder de factor kwaliteit van bestaan terwijl deze inhoudelijk beter past bij de vragen over kwaliteit van zorg. De factoren sluiten goed aan bij de kwaliteitsdomeinen die binnen de gehandicaptenzorg worden onderscheiden (zie Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg; Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 2013).

Tabel E.2 Resultaten factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst Wonen 2015 (N=271)

#	vraag	factor- lading	item-rest correlatie	$\alpha$ na verwijdering
<b>Factor 1 Kwaliteit van zorg (<math>\alpha=0,72</math>)</b>				
2	Is het eten op de woonlocatie goed?	0,37	0,33	
8	Krijg je de hulp die je nodig hebt?	0,62	0,48	
9	Wat vind je van het overleg over jouw ondersteuningsplan?	0,51	0,42	
12	Luisteren de begeleiders naar je?	0,78	0,62	
13	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?	0,47	0,43	
14	Bemoeien de begeleiders zich te veel met je?	0,56	0,35	
15	Houden de begeleiders zich aan de afspraken met jou?	0,70	0,50	
16	Voel je je prettig bij je persoonlijk begeleider?	0,51	0,42	
19	Hoor je begeleiders wel eens privé dingen zeggen over medebewoners?	0,48	0,18	0,74
<b>Factor 2 Kwaliteit van bestaan (<math>\alpha=0,71</math>)</b>				
1	Wat vind je van je eigen woning / kamer?	0,63	0,35	
3	Voel je je prettig bij je medebewoners?	0,50	0,44	
4	Voel je je op je gemak op de woonlocatie?	0,41	0,45	
5	Voel je je wel eens eenzaam op de woonlocatie?	0,57	0,36	
7	Als je ergens heen wil buiten de woonlocatie, kun je daar dan komen?	0,32	0,14	0,74
11	Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?	0,75	0,49	
17	Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen de begeleiders zeggen?	0,46	0,40	
24	Voel je je nu gezond?	0,35	0,34	
25	Ben je nu gelukkig?	0,64	0,59	

De vragen 10 'Wat vind je van jouw dagbesteding?' en 18 'Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld' zijn niet meegenomen in de analyses vanwege het hoge aantal missings op deze vragen (>10%).



De resultaten van de factor- en betrouwbaarheidsanalyses zijn weergegeven in tabel E.2. De factorlading geeft aan hoe groot de samenhang is tussen de vraag en de betreffende factor. Vragen zijn ingedeeld bij de factor waarop ze de hoogste lading hebben, mits de factorlading groter was dan 0,30. Van groepen vragen die tot één factor behoren, is vervolgens de Cronbach's alfa berekend om inzicht te krijgen in de meetfout van de schaal. Wanneer de Cronbach's alfa hoger is dan 0,60, is de conventie dat deze schaal gebruikt mag worden voor vergelijkingen op groepsniveau (Nunnally, 2010). De item-rest correlatie geeft informatie over hoeveel een bepaalde vraag samenhangt met het gemiddelde van de andere vragen in die schaal. Tot slot geeft de kolom 'alfa na verwijdering' aan wat de Cronbach's alfa van de schaal wordt bij verwijdering van die vraag.

De volgende vragen konden niet in één van de twee schalen worden ondergebracht:

#	vraag	reden
6	Ben je wel eens bang op de woonlocatie?	Te lage factorlading (<0,30) op beide factoren
10	Wat vind je van jouw dagbesteding?	Niet meegenomen in de factoranalyses vanwege hoog percentage niet-buikbare antwoorden
18	Als er iets verandert op de woonlocatie, wordt dat dan aan jou verteld?	Niet meegenomen in de factoranalyses vanwege hoog percentage niet-buikbare antwoorden

Voorafgaand aan de factoranalyse zijn alle vragen zo gecodeerd dat een hogere score een positievere ervaring betekent. Ook hebben we gekeken of de data zich lenen om factoranalyse op uit te voeren. Dit hebben we gedaan door de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling) en Bartlett's test of sphericity te bepalen. De KMO geeft aan in hoeverre de factoranalyse heldere factoren zal opleveren en dient groter te zijn dan 0,60 (Field, 2013). Bartlett's test of sphericity bekijkt of de vragen voldoende samenhangen om factoranalyse op uit te mogen voeren. Dit is het geval wanneer deze test statistisch significant is. De data van de vragenlijst Wonen 2015 voldeden aan beide voorwaarden.

### Conclusie

Het huidige onderzoek laat zien dat de aanpassingen die in 2015 zijn doorgevoerd in de CoK-vragenlijst over wonen de validiteit en betrouwbaarheid ten goede zijn gekomen. De vragenlijst Wonen 2015 heeft goede psychometrische eigenschappen en bestaat uit twee betrouwbare schalen over de kwaliteit van zorg en kwaliteit van bestaan. Op deze twee schalen kunnen gemiddelde scores berekend worden om zo de ervaren kwaliteit van zorg en bestaan binnen een instelling in kaart te brengen. In vervolgonderzoek zou met name aandacht moeten zijn voor de formulering en interpretatie van vraag 10, 17 en 18 van de vragenlijst Wonen 2015. De CoK-vragenlijsten zijn in het beheer van het LSR en zij zullen zorgdragen voor de continue doorontwikkeling ervan.

### Referenties

- Field A. *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage, 2013.
- Nunnally JC. *Psychometric Theory*. Tata McGraw-Hill Education, 2010.
- Tabachnick BG, Fidell LS. *Using multivariate statistics*. Boston: Allyn and Bacon, 2005
- Kessel P van, Hendriks M, Plass AM. *Validatie van de Cliënten over Kwaliteit vragenlijsten Het meten van ervaringen van cliënten met de gehandicaptenzorg*. Utrecht: NIVEL, 2015