

Centrum Klantervaring Zorg:

- is onafhankelijk en zonder winstoogmerk;
- ontwikkelt voortdurend de nationale meetstandaard voor klantervaringen: de CQ-index;
- ziet erop toe dat systematisch wordt gemeten volgens de CQ-index;
- zorgt voor betrouwbare, valide en openbare meetresultaten;
- maakt ervaringen met zorg meetbaar en vergelijkbaar.

Centrum Klantervaring Zorg

De belangrijkste bestaansreden voor het Centrum is natuurlijk dat we als samenleving de zorg permanent willen verbeteren. En dat het voortdurend beter kan, daar zijn alle partijen het over eens. De gemeten verschillen in kwaliteit van zorg laten zien waar het beter kan.

Aan het Centrum Klantervaring Zorg de taak te garanderen dat de gemeten verschillen in klantervaringen met zorg op betrouwbare wijze zichtbaar en vergelijkbaar worden gemaakt. Want vergelijken maakt wel degelijk het verschil.

Wilt u meer informatie en/of op de hoogte blijven van onze activiteiten en metingen, kijk dan op onze website www.centrumklantervaringzorg.nl

**KLANTERVARING
TELT VOOR:
CLIËNTENORGANISATIES**

**CLIËNTENORGANISATIES HEBBEN ERVARINGEN NODIG VOOR
HET GENEREREN VAN BELEIDSINFORMATIE WAARMEE ZIJ HUN
BELANGENBEHARTIGINGSTAAK BETER KUNNEN UITVOEREN.**

Centrum Klantervaring Zorg, Postbus 1568, 3500 BN Utrecht, telefoon: 030 – 27 29 800
www.centrumklantervaringzorg.nl, info@centrumklantervaringzorg.nl

Vergelijken
maakt
het verschil



KLANTERVARING
TELT VOOR:
DE OVERHEID

DE OVERHEID WIL DE ERVARINGEN GEBRUIKEN OM OP BASIS VAN
DEZE INFORMATIE DE MARKTEN BETER TE LATEN FUNCTIONEREN
EN HAAR BELEID WAAR NODIG AAN TE PASSEN.

KLANTERVARING
TELT VOOR:
TOEZICHTHOUDERS

TOEZICHTHOUDERS HEBBEN KLANTERVARINGEN NODIG OM CONTROLE
OP DE KWALITEIT, VEILIGHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN DE GEZOND-
HEIDSZORG TE HOUDEN EN DE RECHTEN VAN DE PATIËNT TE BEWAKEN.

Geachte lezer,

Verschillen in de zorg zichtbaar maken via het meten van klant-
ervaringen. Op een betrouwbare, valide en vergelijkbare manier. Zodat
er over de cijfers, analyses en interpretaties geen discussie meer is.
Dát is kortweg onze ambitie.

Het Centrum Klantervaring Zorg, eind 2006 opgericht, ziet toe op het
meten van klantervaringen met behulp van de Consumer Quality Index
(CQ-index). Een meetstandaard die landelijk geaccepteerd en
gerespecteerd wordt door patiënten- en consumentenorganisaties,
zorgverzekeraars en zorgaanbieders.

De resultaten van onze ambitie zullen zichtbaar worden. Steeds meer.
Steeds vaker. Steeds prominenter. Individuele ervaringen maken we
objectief en zetten we in om de zorg beter te maken. Want dát is
de werkelijke drijfveer van ons onafhankelijke en niet-commerciële
Centrum Klantervaring Zorg. Vergelijken – betrouwbaar en valide
vergelijken – maakt wel degelijk verschil!

Centrum Klantervaring Zorg



Betrouwbaar, valide en openbaar

Het Centrum Klantervaring Zorg levert een essentiële bijdrage aan
permanente kwaliteitsverbetering van de zorg door betrouwbare, valide en
vergelijkbare klantervaringen in de zorg openbaar te maken. Dit is mogelijk
dankzij systematische toepassing van de CQ-index, maar kan alleen
succesvol zijn als alle betrokken partijen vrijwillig samenwerken.

Vanaf 2007 zullen ervaringen van klanten met de gezondheidszorg volgens
de CQ-index worden gemeten en gepubliceerd. Op basis van deze landelijke
meetstandaard wordt een omvangrijke serie van vragenlijsten ontwikkeld
in alle sectoren van de zorg, zowel op instellingsniveau als aandoening-
specifiek. Onderzoeken vinden plaats in alle sectoren van de zorg:
bijvoorbeeld in verzorgings- en verpleeghuizen, of instellingen voor
geestelijk en lichamelijk gehandicapten, in de GGZ en in de curatieve zorg.

Diana Delnoij, directeur
Centrum Klantervaring Zorg

*'We willen met cijfers en trend-
rapporten over de zorg naar buiten
treden. Onze informatie moet
consumenten helpen bij het kiezen
van een zorgaanbieder.*

*Consumenten hebben er recht op
te weten hoe het gesteld is met de
kwaliteit van zorg die aanbieders
leveren. Daar staat tegenover dat
zorgaanbieders recht hebben op
een eerlijke vergelijking van hun
prestaties. De betrouwbaarheid van
onze cijfers moet dus gewaarborgd
zijn. Die mag niet ter discussie staan.'*

In samenwerking met...

Veel verschillende instanties en onderzoeksbureaus onderzochten tot nu
toe op veel verschillende manieren producten en diensten in de zorg.
Die resultaten zijn niet altijd vergelijkbaar. Het Centrum Klantervaring Zorg
moet ervoor zorgen dat de resultaten wél te vergelijken zijn.

Het Centrum is de specialist op het gebied van onderzoek van klantervaringen
in de zorg volgens gestandaardiseerde, wetenschappelijke methodieken.
Dat betekent overigens niet dat het Centrum de onderzoeken zelf gaat
uitvoeren. Integendeel, zorgaanbieders en verzekeraars zijn de opdracht-
gevers voor deze onderzoeken en geaccrediteerde onderzoeksbureaus
zullen de metingen uitvoeren die leiden tot landelijk vergelijkbare
onderzoeksresultaten. De kwaliteit van de onderzoeken wordt in
samenspraak met en op advies van de Wetenschappelijke Advies Raad
van het Centrum bewaakt.

KLANTERVARING
TELT VOOR:
DE KLANT

INZICHT IN DE COLLECTIEVE ERVARING MET ZORG
MAAKT HET VOOR DE KLANT MOGELIJK WERKELIJK EN
GEFUNDEERD TE KIEZEN.

KLANTERVARING
TELT VOOR:
DE ZORGVERZEKERAAAR

BETROUWBAAR METEN VAN KLANTERVARINGEN MAAKT DE VERHOUDING
TUSSEN PRIJS EN KWALITEIT ZICHTBAAR. VOOR ZORGVERZEKERAAARS
ONMISBARE INFORMATIE OM VERANTWOORDE ZORG IN TE KOPEN.

KLANTERVARING
TELT VOOR:
DE ZORGAANBIEDER

OPGETELDE INDIVIDUELE ERVARINGEN VORMEN EEN STERKE
STIMULANS OM DE KWALITEIT VAN DIENSTEN VAN DE
ZORGAANBIEDER TE VERBETEREN.