



## Eisen aan de organisatie van CQI-metingen

**Versie: 1.0**

**Datum: 15-08-2011**

**Code: PRO 00**

**Eigenaar: secr WAR**

### 1. Inleiding

CQI-metingen kunnen worden uitgevoerd door meetorganisaties die een accreditatie hebben verworven van het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ). Dit accreditatie is een erkenning van de competentie van een meetorganisatie om betrouwbare CQI-metingen uit te voeren, of onderdelen daarvan, conform de eisen die het CKZ daaraan stelt.

Het accreditatie is gebonden aan een gedefinieerde scope. De formulering van deze scope wordt in de accreditatieprocedure bepaald. Deze scope betreft een deel van het proces waarlangs een CQI-meting tot stand komt en correspondeert met één of meer van de volgende categorieën:

- A De onderzoeksactiviteiten exclusief dataverzameling
- A+ Categorie A inclusief de competentie voor vergelijkende analyses met behulp van multilevel methoden
- B-schriftelijk Schriftelijke dataverzameling
- B-online Online dataverzameling
- C Dataverzameling door middel van interviews in gewone doelgroepen
- D Dataverzameling door middel van interviews in bijzondere doelgroepen waarin cliënten zijn opgenomen met communicatie- en/of gedrags- of attitude problemen

Voor dataverzameling (categorieën B, C, D) geldt bovendien dat de maximum capaciteit van de meetorganisatie deel uitmaakt van de specifieke scope omschrijving. Deze capaciteit wordt tijdens het Onderzoek ter Plaatse (OTP) ingeschat door het accreditatieteam aan de hand van door de meetorganisatie uitgevoerde opdrachten (niet noodzakelijk CQI-metingen).

### 2. Doel

Het doel van de eisen aan de organisatie van CQI-metingen is, dat meetorganisaties die CQI-metingen uitvoeren aan alle voorwaarden voldoen die het CKZ daaraan stelt, zodat het resultaat van de CQI-meting betrouwbaar is.

### 3. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

#### Sleutelfiguur

Commercieel  
verantwoordelijke

#### Taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden

verwerft opdrachten en is verantwoordelijk voor het opstellen van het onderzoeksvoorstel of de offerte. Hij/zij is betrokken bij de externe evaluatie.

CQI-onderzoeksleider

het uitvoeren van een CQI-project conform het overeengekomen onderzoeksvoorstel;  
het uitvoeren van de onderzoeksactiviteiten conform de eisen van Eisen en werkwijzen CQI-metingen;  
het toezien op de dataverzameling;  
het toezien op eventuele uitbestede activiteiten;

|  |   |
|--|---|
|  | <p>het toezien op het bijhouden van het intern logboek en de externe meetverantwoording;</p> <p>het uitvoeren van de interne en externe evaluatie van het CQI-project v.w.b. de onderzoeksactiviteiten;</p>   |
| Coördinator schriftelijke en/of mondelinge dataverzameling | <p>het uitvoeren van de dataverzameling conform het onderzoeksvoorstel/de offerte en de instructies van de CQI-onderzoeksleider;</p> <p>het uitvoeren van de dataverzameling conform de eisen van de Eisen en werkwijzen CQI metingen;</p> <p>in geval van online dataverzameling of CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing): het toezien op de digitalisering van de vragenlijst, het testen en het vrijgeven van de digitale vragenlijst;</p> <p>het toezien op de data-entry;</p> <p>het toezien op eventuele uitbestede activiteiten binnen de dataverzameling;</p> <p>het uitvoeren van de interne en externe evaluatie van het CQI-project v.w.b. de dataverzamelingsactiviteiten.</p>   |
| Medewerker digitalisering vragenlijsten                    | <p>het digitaliseren en het testen van digitale vragenlijsten.</p>  |
| Methodologisch expert                                      | <p>het uitvoeren van bijzondere onderzoeksactiviteiten waaronder casemix correcties en vergelijkende analyses op basis van multilevel methoden. De methodologisch expert wordt ingeschakeld door de verantwoordelijke CQI-onderzoeksleider en legt daar ook verantwoording aan af.</p>  |
| Aanspreekpunt gegevensbescherming                          | <p>implementatie van de maatregelen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens die worden beschreven in de Eisen en werkwijzen CQI-metingen;</p> <p>het onderhouden van het stelsel technische en organisatorische maatregelen op het gebied van de beveiliging van persoonsgegevens en de daaruit voortvloeiende procedures;</p> <p>stimuleren van een cultuur die doordrongen is van de noodzaak om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan (verhoging bewustzijn);</p> <p>het periodiek (laten) uitvoeren van een audit gericht op het onderzoeken van de effectiviteit van de getroffen maatregelen. Deze audit wordt in principe jaarlijks of na tenminste zes CQI-opdrachten uitgevoerd.</p> <p>Een meetorganisatie met accreditatiescope “A” of “A+” heeft een “aanspreekpunt gegevensbescherming” aangewezen. Voor meetorganisatie met scope B, C en D is dit facultatief.</p> |

## **4. Eisen**

### ***4.1. Eisen aan de organisatie en medewerkers***

#### *4.1.1. Rechtspersoon*

Een meetorganisatie betreft een (onderdeel van een) bij de Kamer van Koophandel geregistreerde rechtspersoon.

#### *4.1.2. Continuïteit van dienstverlening*

De meetorganisatie heeft voldoende en aantoonbare waarborgen gerealiseerd die de continuïteit van haar dienstverlening met betrekking tot haar CQI-projecten garanderen op het vlak van financiën, personeel en middelen. In de meeste gevallen betekent dit voor scope A een dubbele bezetting op de rol van CQI-onderzoeksleider. Omdat onderzoeksactiviteiten niet mogen worden uitbesteed zijn deze personen beiden in dienst voor de duur van het accreditat. De coördinator dataverzameling en de medewerker digitalisering dienen een ingewerkte achtervang te hebben.

#### *4.1.3. Trackrecord*

De meetorganisatie heeft voor wat betreft haar accreditatiescope een relevant en meerjarig trackrecord onder cliënten van zorginstellingen of zorgverzekeraars.

#### *4.1.4. Competenties, vertrek en opvolging van sleutelfiguren*

Zie voor de competenties van sleutelfiguren *BIJ 00.03 Competenties*. Vertrek van een sleutelfiguur wordt tenminste 1 maand voor de vertrekdatum gemeld aan het CKZ. De meetorganisatie draagt zorg voor tijdige opvolging.

#### *4.1.5 Inzet en functioneringsbeoordeling van medewerkers*

Voor wat betreft haar CQI-projecten zet de meetorganisatie medewerkers in met voldoende kennis, ervaring en vaardigheden. Indien nodig zorgt zij voor tijdige en adequate training en opleiding. De eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de verschillende functies binnen het proces zijn afgestemd op de Eisen en werkwijzen CQI-metingen en de vragenlijstspecifieke werkinstructies voor de sectoren waar de meetorganisatie zich op richt. De eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden zijn voor iedere functie vastgelegd, evenals de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van die medewerkers.

De meetorganisatie verifieert periodiek de behoefte aan opleiding en documenteert genoten opleidingen. De leiding van de meetorganisatie evalueert ten minste één keer per jaar het functioneren van de medewerkers en maakt waar nodig afspraken voor verdere ontwikkeling. De gesprekken en afspraken worden vastgelegd.

#### *4.1.6. Werving, selectie en functioneringsbeoordeling van interviewers*

De meetorganisaties die interviews uitvoeren werven en selecteren interviewers aan de hand van (vastgelegde) relevante kwalificaties en ervaring die zijn afgeleid van de Eisen en werkwijzen CQI-metingen en beschikbare vragenlijstspecifieke werkinstructies van sectoren waar de meetorganisatie zich op richt.

Voor scope D geldt dat interviewers ruime interviewervaring hebben die de basiscompetenties overstijgt. Deze interviewers hebben aantoonbare affiniteit met de doelgroep waarin de interviews worden afgenomen.

De meetorganisatie draagt zorg voor het inwerken van een nieuwe interviewer en implementeert maatregelen voor systematische feedback, begeleiding en intervisie zoals aangegeven in de Eisen en werkwijzen CQI-metingen. Met interviewers die regelmatig worden ingezet wordt tenminste een keer per jaar een functioneringsgesprek gehouden waarin ook verdere opleiding wordt besproken. De resultaten van deze gesprekken worden vastgelegd.

#### *4.1.7. Basistraining interviewers*

Nieuwe interviewers hebben een algemene basistraining gevolgd voor de verwerving van de basiscompetenties. Zie hiervoor *WIS 04.01 Training van de interviewers*.

#### *4.1.8. Publicitaire uitingen*

In haar publicitaire uitingen wekt de meetorganisatie geen ongerechtvaardigde verwachtingen voor wat betreft de inhoud, scope en reikwijdte van haar accreditaat.

### **4.2. Eisen aan het kwaliteitsmanagementsysteem**

#### *4.2.1. Kwaliteitsmanagementsysteem*

De bestuurlijke, primaire en ondersteunende processen die onderdeel vormen van het kwaliteitsmanagementsysteem en de implementatie ervan zijn geanalyseerd en vastgesteld, inclusief hun samenhang, volgorde en interacties. De reikwijdte van het kwaliteitssysteem komt overeen met de accreditatiescope en de van toepassing zijnde paragrafen van de Eisen en werkwijzen CQI-metingen.

Deze processen met hun input en output, taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden, maatregelen voor beheersing en kwaliteitsborging, geldende normen en registraties en bijbehorende instructies zijn vastgelegd in een gedocumenteerd kwaliteitsmanagementsysteem. Het kwaliteitsmanagementsysteem, zowel wat betreft de documentatie ervan als de corresponderende werkwijzen in de praktijk, voldoet aan de Eisen en werkwijzen CQI-metingen.

Onder de processen zijn begrepen:

- de intake en contractering van CQI-projecten;
- het primaire proces (hierna te noemen CQI-procedure) inclusief de voorbereiding en uitvoering van een CQI-project;
- het beveiligen van bestanden ter bescherming van de privacy van de respondenten;
- de werving, ontwikkeling en beoordeling van medewerkers en interviewers;
- de verwerving, het ter beschikking stellen en het beheer van benodigde middelen en (ICT) infrastructuur;
- verwerking en opslag van materialen;
- uitbesteding van deelprocessen bij onderaannemers;
- identificeren en onderhouden van documenten;
- processen gericht op het analyseren van de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en het bewerkstellingen van continue verbetering.

#### *4.2.2 Onderhoud van het kwaliteitsmanagementsysteem*

De processen uit het kwaliteitsmanagementsysteem worden onderhouden en verbeterd aan de hand van gehouden evaluaties, interne audits en andere methoden waarmee de effectiviteit van (deel)processen is geanalyseerd. De corresponderende documentatie van de processen wordt 'up to date' gehouden.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het vaststellen, implementeren, onderhouden en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem zijn helder belegd en vastgelegd. Wijzigingen van het systeem vinden beheerst plaats, zodat de werking en samenhang gewaarborgd blijft.

Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt periodiek intern geaudit; de nadruk ligt daarbij op de processen die de meeste risico's opleveren, zie voor een opsomming daarvan paragraaf 4.2.1. De planning van interne audits wordt vastgelegd in een auditplan. De frequentie van audits van de processen is in beginsel jaarlijks, tenzij een risicoanalyse aantoont dat een lagere frequentie acceptabel is.

#### *4.2.3. Intern logboek*

Een intern logboek vormt een integraal onderdeel van de CQI-procedure. In dit logboek worden de uitgevoerde activiteiten van een CQI-project geregistreerd en verantwoord inclusief de geboekte resultaten, afwijkingen, problemen en corrigerende maatregelen. Dit logboek dient tijdens de looptijd van een CQI-project te worden bijgehouden. Een intern logboek kan uit meerdere documenten bestaan, die met elkaar samenhangen. Zie voor een gedetailleerde beschrijving *BIJ 00.05 Intern Logboek*.

#### *4.2.4 Identificatie, versie en statusbeheer van documenten in het kwaliteitsmanagementsysteem*

Voor bestanden en documenten heeft de meetorganisatie een vaste systematiek voor identificatie, versie en statusbeheer. Dat betekent dat er afspraken zijn voor het opstellen, beoordelen, aanpassen, uitgeven, naar buiten brengen, archiveren en vernietigen van documenten. Alle bestanden en documenten zijn voorzien van een versie- en statusaanduiding.

#### *4.2.5 Infrastructuur, middelen en diensten*

De meetorganisatie stelt vast welke infrastructuur, middelen en diensten nodig zijn voor de uitvoering van het primaire proces. Hieronder vallen bijvoorbeeld speciale apparatuur en hard- en software. De meetorganisatie stelt eisen vast waaraan aan te schaffen of te ontwikkelen infrastructuur, middelen en diensten moeten voldoen en selecteert en beoordeelt eventuele leveranciers mede op grond van deze eisen. Wanneer disfunctioneren een risico vormt voor de continuïteit of kwaliteit van het primaire proces draagt de meetorganisatie zorg voor passende maatregelen om de bedrijfszekerheid, effectiviteit, betrouwbaarheid en veiligheid te garanderen.

#### *4.2.6 Bescherming en beveiliging van (persoons)gegevens*

De meetorganisatie neemt technische en organisatorische maatregelen om te waarborgen dat de uitvoering van een CQI-project voldoet aan de relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. De meetorganisatie draagt in dit verband zorg voor aantoonbare implementatie van de privacyrichtlijnen en -instructies van het CKZ. Zie hiervoor de volgende bijlagen: *00.04 Beveiliging van bestanden*, *00.02 Model bewerkers overeenkomst*, *01.01 Informatieplicht* en *02.01 Risicoanalyse steekproeftrekking*.

Afwijking (van onderdelen) van deze richtlijnen en instructies is alleen toegestaan indien er met de opdrachtgever voor wat betreft de afwijking een overeenkomstig privacy-protocol overeen wordt gekomen dat aantoonbaar is goedgekeurd door een gekwalificeerde jurist op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

#### *4.2.7 Onafhankelijkheid*

De medewerkers die worden ingezet hebben geen enkel belang bij de resultaten van de CQI-meting. De onderzoeksresultaten mogen alleen voor eigen doeleinden worden gebruikt als de objectiviteit en de kwaliteit van de uitvoering daardoor niet wordt beïnvloed, als de opdrachtgever daar adequaat over is geïnformeerd en als de opdrachtgever daar expliciet toestemming voor heeft gegeven.

#### *4.2.8 Verwerking en opslag materialen van de opdrachtgever*

De door de opdrachtgever verstrekte materialen (waaronder briefpapier) worden vertrouwelijk en zorgvuldig verwerkt en worden beveiligd opgeslagen en bewaard. Materialen zijn alleen beschikbaar voor daartoe bevoegde medewerkers. Op verzoek van de opdrachtgever wordt inzicht gegeven in de getroffen maatregelen. Ontvangst, vernietiging of retournering worden schriftelijk of per e-mail bevestigd aan de opdrachtgever. Beschadigde of verloren gegane materialen worden terstond gerapporteerd aan de opdrachtgever.

#### *4.2.9 Interne opdrachtelevaluatie*

De betrokkenen in de meetorganisatie evalueren de contractering en uitvoering van de CQI-opdracht conform een afgesproken procedure waarin ondermeer de evaluatiepunten zijn benoemd. De resultaten van de evaluatie worden vastgelegd.

#### *4.2.10. Externe opdrachtelevaluatie*

De betrokkenen in de meetorganisatie evalueren de contractering, de uitvoering en het resultaat van de CQI-opdracht bij de opdrachtgever conform een afgesproken procedure waarin ondermeer de evaluatiepunten zijn benoemd. Voorts brengt zij de tevredenheid van de klant in kaart. De resultaten van de evaluatie worden vastgelegd.

#### *4.2.11 CQI-review*

Een keer per jaar of na tenminste zes CQI-metingen wordt een analyse gemaakt van de werking en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem. Input voor deze analyse zijn interne en externe evaluaties, interne audits, niet gehonoreerde onderzoeksvoorstellen of offertes en andere relevante signalen. De CQI-review bevat de uitkomst van de analyse, geleerde lessen, te nemen verbetermaatregelen en een evaluatie van de status en de effectiviteit van eerder genomen maatregelen.

### **4.3. Eisen aan contractering en onderaanneming**

#### *4.3.1 Ethische en professionele codes*

De meetorganisatie committeert zich aantoonbaar voor wat betreft CQI-metingen aan relevante ethische en professionele codes: ICC-ESOMAR, International code of marketing and social research practice en/of WAPOR, Code of professional ethics and practices en/of ISI en/of Declaration of professional ethics of aan een gelijkwaardige verzameling van uitgangspunten.

#### *4.3.2. Intake*

De commercieel verantwoordelijke inventariseert onder meer de klanteisen, opdrachtdoelen en gewenste resultaten en verifieert of:

- de vraag van de opdrachtgever binnen de accreditatiescope valt;
- het doel van de opdracht binnen het privacykader zoals is vastgesteld door het CKZ valt;
- de capaciteit en deskundigheid van hun meetorganisatie voldoende zijn om aan de vraag te voldoen;

- de rol van de meetorganisatie helder is en duidelijk afgebakend kan worden;
- de opdrachtgever tijdig in de juiste gegevens en materialen kan voorzien die nodig zijn voor het onderzoek;
- de uitvoeringsrisico's in voldoende mate kunnen worden beheerst;
- de uitvoering naar verwachting zal voldoen aan eisen op het gebied van bescherming en beveiliging van (persoons)gegevens.

De commercieel verantwoordelijke informeert de opdrachtgever over de voorwaarden waaronder de CQI-meting dient plaats te vinden om in aanmerking te komen voor het CQI-keurmerk. Indien van toepassing wordt de opdrachtgever op de hoogte gebracht van de richtlijnen voor de steekproeftrekking en de verantwoordelijkheid voor de keuze van een steekproefvariant.

#### 4.3.3. Contractering

Voor een opdracht waarbij onderzoeksactiviteiten worden uitgevoerd (scope A of A+) worden in ieder geval de volgende elementen in een onderzoeksvoorstel opgenomen:

- specificatie van het doel van de meting;
- onderzoeksopzet waaronder de aard van de dataverzameling;
- de vragenlijst die zal worden gebruikt, of de wijze waarop de keuze daarvoor tot stand komt;
- hoofdactiviteiten, tussentijdse resultaten en afspraken omtrent de wijze waarop de tijdsplanning tot stand komt;
- specificatie van eindresultaten en op te leveren (informatie)producten;
- of en op welke manier er aanbevelingen voor verbetering in of bij de rapportage worden opgenomen;
- taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen het project;
- afspraken omtrent communicatie en tussentijds overleg;
- specificatie van basiscondities die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht waaronder bijdragen en inputs van de opdrachtgever of andere betrokken partijen (w.o. codeboeken ed.);
- voor zover van toepassing: maatregelen voor beheersing van de uitvoeringsrisico's;
- de wijze waarop de opdracht zal worden geëvalueerd;
- de ethische en professionele codes die van toepassing zijn;
- de wijze waarop de meetorganisatie zal voldoen aan de eisen van het CKZ die voor de betreffende CQI-meting gelden;
- specificatie van de uit te besteden werkzaamheden inclusief de wijze waarop de kwaliteit daarvan zal worden geborgd en de wijze waarop wordt voldaan aan de eisen die het CKZ stelt aan onderaanneming;
- de garanties dat de uitvoering conform de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens zal plaatsvinden en de eisen van het CKZ op dit gebied;
- garanties voor vertrouwelijkheid van de informatie;
- indien aanbevelingen voor verbeteringen van de bedrijfsvoering van de opdrachtgever onderdeel vormen van het onderzoeksvoorstel dan wordt vermeld dat deze niet onder de CQI-richtlijnen en niet onder het accreditaat vallen;
- indien de onderzoeksresultaten aan een landelijke database worden geleverd, wordt dit aangegeven in het onderzoeksvoorstel/de offerte, waar nodig inclusief de specificaties van het eindproduct.

Voor een opdracht waarbij dataverzameling aan de orde is worden de volgende elementen in een onderzoeksvoorstel/de offerte opgenomen:

- specificatie van het doel van de dataverzameling;

- de overige van toepassing zijnde elementen die hierboven zijn benoemd;
- in geval van interviews: totstandkoming van de lijst met te interviewen personen;
- in geval van interviews: het aantal benaderpogingen in de tijdspanne die door het CKZ is voorgeschreven;
- in geval van interviews: specificatie van projectspecifieke trainingen en instructies van interviewers;
- in geval van data-entry: de wijze waarop de specificaties van de database worden verkregen;
- specificatie van op te leveren verantwoordingsinformatie voor de meetverantwoording.

Bij opdrachten waarbij de steekproef na de dataverzameling plaatsvindt (o.a. bij continue dataverzameling en/of landelijke metingen) wordt het op te leveren informatieproduct inhoudelijk en wat oplevertermijnen betreft gespecificeerd. Ook wordt expliciet aangegeven hoe voldaan wordt aan de eisen op het gebied van beveiliging van informatie(overdracht) zoals vermeld in *BIJ 00.04 Beveiliging van bestanden*.

In het contract of aanvullend daarop komen de opdrachtgever en de meetorganisatie een Bewerkersovereenkomst overeen (Zie *BIJ 00.02 Model bewerkersovereenkomst*). Afwijkingen hiervan zijn alleen toegestaan indien er met de opdrachtgever een alternatieve bewerkingsovereenkomst wordt gesloten die aantoonbaar is goedgekeurd door een gekwalificeerde jurist op het gebied van bescherming persoonsgegevens.

#### *4.3.4. Hoofdaannemerschap en contractering*

Onderzoeksactiviteiten mogen alleen gecontracteerd worden door meetorganisaties die in het bezit zijn van scope A. Deze activiteiten mogen niet worden uitbesteed.

Oprachten waarbij de dataverzameling plaatsvindt op basis van een steekproef die is getrokken uit de basisregistratie van de opdrachtgever kennen altijd een hoofdaannemer die in het bezit is van scope A.

Dat geldt ook voor metingen waarbij achteraf een steekproef wordt getrokken en waarbij de responsdata wordt opgeleverd aan een collectieve database

#### *4.3.5. Onderaanneming en uitbesteding*

Binnen het accreditaat is uitbesteding van een beperkt aantal activiteiten binnen het CQI-onderzoeksproces aan niet-geaccrediteerde onderaannemers toegestaan onder de in *BIJ 00.06 Uitbesteding* gespecificeerde voorwaarden. Het betreft de volgende activiteiten:

- schriftelijke data verzameling;
- data entry van ingevulde vragenlijsten;
- complexe kwantitatieve analyses.

Voor alle uitbestede activiteiten geldt dat de meetorganisatie verantwoordelijk blijft voor alle activiteiten en resultaten van een CQI-meting die in opdracht wordt uitgevoerd. Zie voor details *BIJ 00.06 Uitbesteding*.

## **5. Bijbehorende documenten**

- [BIJ 00.02 Model bewerkersovereenkomst](#)
- [BIJ 00.03 Competenties van sleutelfiguren](#)

- [WIS 04.01 Training van de interviewers](#)
- [BIJ 00.04 Beveiliging van bestanden](#)
- [BIJ 00.05 Intern logboek](#)
- [BIJ 01.01 Informatieplicht](#)
- [BIJ 02.01 Risicoanalyse steekproeftrekking](#)
- [BIJ 00.06 Uitbesteding](#)