

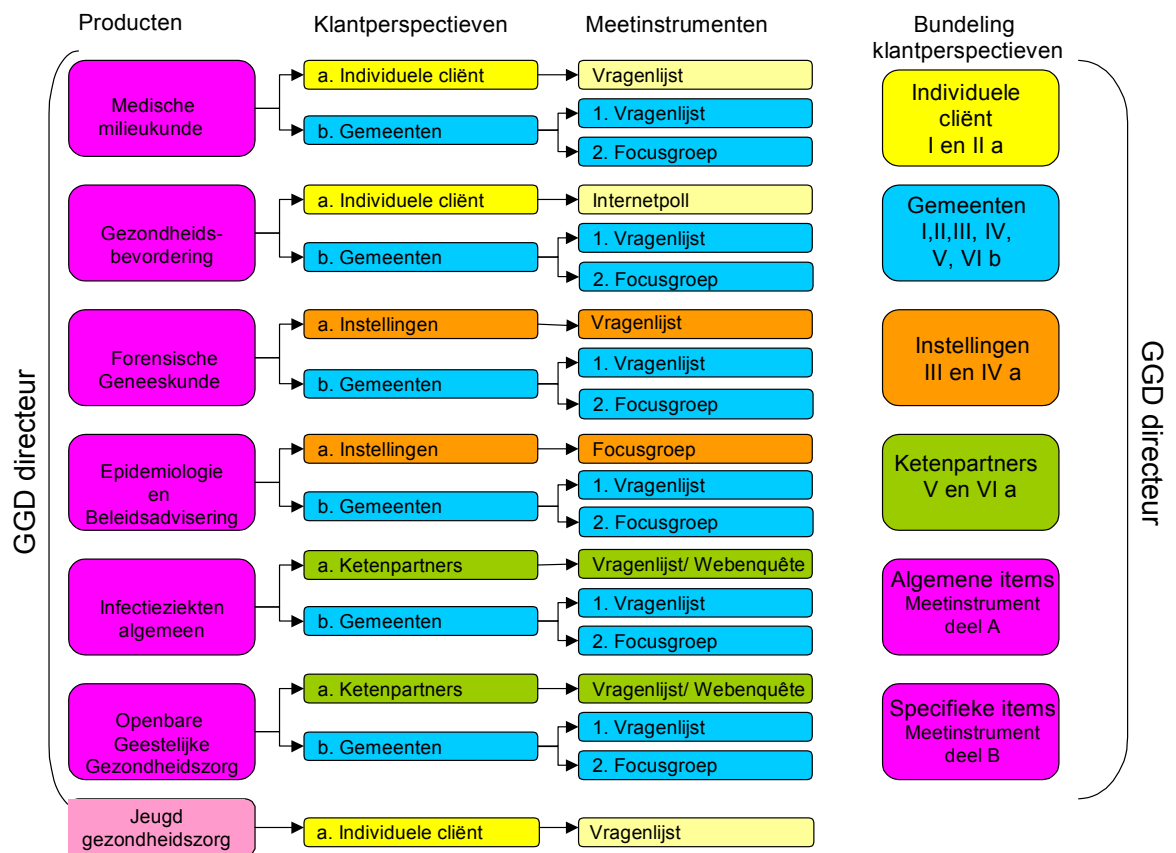
## Instrumentenkoffer Klantervaringen GGD'en en CQ index

### Aanleiding

- Programma Beter Voorkomen: 5 pijlers voor kwaliteitsbevordering
- Onderdeel pijler 1 benchmark: is het meten van klantervaringen

### Opzet project Regioplan

- Werkwijze en uitgangspunten: in samenspraak gebruikers en professionals; keuze producten met HKZ schema; vier klantperspectieven; mix van instrumenten; eenvoudig toepasbaar, valide en vergelijkbaar meten; waar mogelijk aansluiting CQ-index
- Opbrengst/einddoel: koffer met 8 geteste instrumenten plus handreiking
- Structuur instrumentenkoffer:



### Leerervaringen CQ index en Instrumentenkoffer Klantervaringen

- (+) Vraagstellingen en formuleringen
- (+) Handreiking en steekproef
- (-) Lengte vragenlijst CQ index en uitgangspunten GGD Project
- (-) Perspectieven financier: zorgverzekeraar en gemeente

### Meer weten?

- Dr. Carolien Koning en drs. Mariëlle Ploch. Regioplan Beleidsonderzoek  
Telefoon: 020-5315315, e-mail: [carolien.koning@regioplan.nl](mailto:carolien.koning@regioplan.nl)
- Drs. Ellen Vermeulen. GGD Nederland  
Telefoon: 030-2523004, e-mail: [evermeulen@ggd.nl](mailto:evermeulen@ggd.nl)

