

NIEUWSBRIEF

VOOR MEETORGANISATIES

DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 3, februari 2009

Inhoud

- Actueel
- Publicaties
- Verslagen laatste workshops/bijeenkomsten
- Agenda
- Commissie klantenperspectief CKZ
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- CQI onderzoek
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

Actueel

Model Logboek vervangen door Model Meetverantwoording

Met ingang van 1 november is het bestaande (uitgebreide) logboek vervangen door het model meetverantwoording. Dit is compacter en duidelijker (excell) overzicht bedoeld voor verantwoording van metingen naar het CKZ op basis van een geselecteerd aantal tussenresultaten.

Alle geaccrediteerde meetbureaus zijn **verplicht** om voor metingen die na 1 november zijn gestart een dergelijke meetverantwoording bij het CKZ aan te leveren (onderdeel van accreditatie). Het Model Meetverantwoording is te vinden op de website van het CKZ (zie <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/procedures/model-meetverantwoording-cqi-meting.html>)

Nieuwe aanleverdata CQI VV&T

Vanuit het bureau Zichtbare Zorg (voorheen ZbTK) van de Inspectie hebben wij als uiterste aanleverdata voor de CQI VV&T bij Prismant de volgende 2 data doorgekregen: **15 juli 2009** en **15 januari 2010**.

Tijdige controle van verwerkingsverslag VV&T

Meetbureaus die de CQI VV&T hebben uitgevoerd, krijgen als hun gegevens zijn ingevoerd in het format van Prismant, een verwerkingsverslag van Prismant. Hierin wordt gevraagd om te controleren of de ingevoerde gegevens zoals deze zijn ontvangen, kloppen. Als dit zo is worden de data gebruikt voor de data-analyse. Indien een meetbureau het verwerkingsverslag niet tijdig controleert, kan dit nadelig zijn voor de zorginstelling, omdat dan de gegevens niet meegaan in de data-analyse omdat de termijn van accordering is verstreken.

Wij attenderen meetbureaus in de VV&T erop om de verwerkingsverslagen op tijd te controleren omdat dat anders nadelige gevolgen heeft voor hun klanten.

Wijzigingen VV&T vragenlijsten

De Stuurgroep verantwoorde zorg heeft aangegeven geen ingrijpende wijzigingen in de vragenlijsten te willen. Eventuele wijzigingen zullen dus minimaal van aard zijn en de overgang naar een eventuele aangepaste lijst zal naar alle waarschijnlijkheid geruisloos verlopen. Enkele voorstellen voor wijzigingen in de lijsten liggen ter goedkeuring bij de Stuurgroep. Deze voorstellen omvatten verbeterde formuleringen van vragen, toevoeging van de antwoordcategorie 'niet van toepassing' bij enkele vragen en enkele kleine wijzigingen in de instructie voor interviewers. De voorstellen voor wijziging worden door de Stuurgroep op 28 januari bekeken. Meer informatie volgt.

CQI Vragenbank

Vanaf vandaag vindt u op onze website de CQI Vragenbank (kijk op: <http://www.centrumklantervingzorg.nl/vragenlijsten/cqi-vragenbank.html>).

Dit is een database van vragen uit de CQI vragenlijsten die tot nu toe ontwikkeld zijn. In deze database kunt u vragen zoeken, bijvoorbeeld op thema, trefwoord of type zorgverlener. Voor elke vraag wordt de exacte formulering weergegeven met de daarbij behorende antwoordcategorieën.

De CQI Vragenbank kan gebruikt worden door onderzoekers die CQI meetinstrumenten ontwikkelen en door meetorganisaties die aanvullende vragen in CQI-stijl willen toevoegen aan bestaande meetinstrumenten.

Nieuwe CQI vragenlijsten

Sinds kort zijn drie nieuwe CQ-indexen en één aangepaste CQ-index beschikbaar op de CKZ site. Het gaat om de volgende CQ-indexen:

- *CQI Mammacare*

Deze CQI kent twee versies: een versie voor patiënten met kwaadaardige borstafwijkingen en een kortere versie voor patiënten met goedaardige afwijkingen.

Bij beide vragenlijsten kan een uitgebreide werkinstructie worden gedownload, waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast.

Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervingzorg.nl/vragenlijsten/mammacare.html>

- *CQI Reumatoïde Artritis*

Ook de CQI Reumatoïde Artritis is beschikbaar op de site van het CKZ. U kunt de vragenlijst en de bijhorende werkinstructie downloaden. Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/reumatoide-artritis.html>

- *CQI Diabetes*

De CQI Diabetes kent twee versies: een versie mét vragen over diabetescomplicaties en een kortere versie zonder deze vragen. Bij de vragenlijst kan een uitgebreide werkinstructie worden gedownload, waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast. Kijk voor meer informatie op: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/diabetes.html>

- *CQI Huisartsenzorg*

Tevens is onlangs een herziene versie van de CQI Huisartsenzorg op de CKZ website geplaatst. Kijk voor deze herziene versie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/huisartsenzorg-overdag.html>

CQI Zorg en Zorgverzekering

De resultaten van de jaarlijkse meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering zijn te zien op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. In 2008 zijn de prestaties van zorgverzekeraars voor het vierde achtereenvolgende jaar gemeten met de CQ-index. Uit het onderzoek blijkt dat de prestaties van verzekeraars zich op het hoge niveau van vorig jaar stabiliseren. Wel is het opnieuw voor veel consumenten onduidelijk wanneer en hoeveel zij moeten bijbetalen voor zorg, en of de polisvoorwaarden zijn veranderd. Meer lezen? Kijk voor het NIVEL/CKZ-rapport over het onderzoek op www.nivel.nl of www.kiesbeter.nl.

Nieuwe versies beschikbaar op CKZ website

Vanaf 1 november zijn de volgende nieuwe versies beschikbaar op de website van het CKZ:

- Handboek CQI Ontwikkeling en Handboek CQI Metingen (zie <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/procedures/handleiding.html>)
- Normenkader (zie http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/procedures/accrreditatie/CQI_normenkader_versie_5_4_dv_0811.pdf)

Vanaf 1 november zijn ook de volgende nieuwe documenten beschikbaar op de website van het CKZ:

- de CKZ richtlijn uitbesteding (zie http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/procedures/accrreditatie/CKZ_richtlijn_uitbesteding_dv_2.1_0811.pdf)
- de CKZ richtlijn aanbevelingen in rapportages (zie http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/procedures/accrreditatie/CKZ_richtlijn_aanbevelingen_dv_2.0_0810.pdf)
- het model meetverantwoording CQI meting (concept versie) (zie <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/procedures/model-meetverantwoording-cqi-meting.html>)

Publicaties

Themanummer CQ-index in TSG

Eind vorig jaar is een themanummer van het Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen (TSG) verschenen over de CQ-index. Hierin wordt niet alleen aandacht besteed aan de CQ-index zelf maar ook aan de bruikbaarheid van de CQ-index voor zorgaanbieder, zorgverzekeraar en consument.

Alle contactpersonen van meetbureaus die CQI metingen uitvoeren, krijgen binnenkort van het CKZ een exemplaar van dit themanummer toegestuurd. Voor meer informatie over dit themanummer, klik [hier](#).

Verslag van bijeenkomsten

Workshop voor alle meetbureaus 11 november 2008

Op 11 november jl is er een workshop geweest voor alle meetorganisaties die CQI-onderzoek uitvoeren. Tijdens deze bijeenkomst is o.a. aandacht besteed aan het herziene Handboek inclusief het hoofdstuk over mondelinge interviews, het vernieuwde normenkader, de nieuwe schoningsregels voor data uit de VV&T metingen en de uitkomsten van de vergelijkende analyses in de VV&T.

Agenda

Onderzoekersforum

3 februari 2009

De volgende workshop van het forum is op dinsdag 3 februari wordt van 10.00-13.00 uur. Locatie: NIVEL in Utrecht. Tijdens dit forum komen de volgende onderwerpen aan bod. 1) Een presentatie van Stef Groenewoud over de belangrijkste uitkomsten van zijn promotieonderzoek naar zoek- en keuzeprocessen in verschillende patiëntengroepen. 2) Een presentatie van Kor Grit over de positie van de patiënt in het zorgstelsel en een discussie naar aanleiding hiervan. U kunt zich aanmelden voor het onderzoekersforum via t.visser@centrumklantervaringzorg.nl

Deadline benchmark

15 juli 2009 en 15 januari 2010

Er zijn 2 nieuwe data bekend voor het aanleveren van de gegevens van de VV&T metingen bij Prismant ten behoeve van het jaardocument en publicatie op www.kiesbeter.nl. De deadlines zijn 15 juli 2009 en 15 januari 2010.

Commissie klantenperspectief CKZ

Het Centrum Klantervaring Zorg stelt zich ten doel het wetenschappelijk borgen en bewaken van een standaard (CQ-index) voor het meten van klantervaringen vanuit klantenperspectief. Ook wil het CKZ de ervaringen van de consument met de zorg systematisch in kaart brengen en openbaar maken. Ter ondersteuning en toetsing van de ontwikkeltrajecten CQI functioneert een Wetenschappelijke Advies Raad (WAR) van het CKZ die belast is met toetsing en bewaking van het wetenschappelijke gehalte van de vragenlijst. De WAR adviseert het bestuur van het CKZ over ontwikkelde meetinstrumenten.

Naast de WAR is sinds mei 2008 de commissie klantenperspectief werkzaam. In deze commissie, die zes maal per jaar bij elkaar komt, zitten vertegenwoordigers van patiënten/cliëntenorganisaties die vanuit het CKZ inhoudelijk het klantenperspectief willen vormgeven. De commissie adviseert het bestuur van het CKZ over zaken die te maken hebben met hoe het klantenperspectief en de rol / positie van patiënten/cliëntenorganisaties versterkt en verbeterd kan worden in de ontwikkeltrajecten van de CQ-index. Bij het ontwikkelen van de meetstandaard, de Consumer Quality Index (CQ-index), is het klantenperspectief leidend. De meetinstrumenten worden ontwikkeld vanuit cliënten/ patiëntenperspectief, hetgeen wil zeggen dat bij het meten van klantervaringen in de zorg dit perspectief vertaald is en de basis vormt voor de vragenlijsten. Het CKZ hecht eraan dat er inzicht ontstaat wat de inhoud van dit klantenperspectief is. Dit is niet alleen van belang bij het ontwikkelen van vragenlijsten maar ook bij de vertaling(interpretatie) van uitkomsten en genereren van beleidsinformatie naar partijen. De commissie zal zich bezig houden met het profileren van het klantenperspectief in brede zin.

Hierbij kan gedacht worden aan het agenderen en prioriteren van de ontwikkeling van CQI meetinstrumenten en over manieren waarop patiënten/cliëntenorganisaties gebruik kunnen maken van uitkomsten van CQI-metingen (keuze-informatie).

Als uitvloeisel van de taken van de commissie is in praktische zin gewerkt aan het verbeteren van de inbreng van patiënt/cliëntvertegenwoordigers in de begeleidende werkgroepen van de ontwikkeltrajecten CQ-index. Dit betekent ondermeer dat met de patiënt/cliëntvertegenwoordigers in een ontwikkeltraject geïnventariseerd wordt of er behoefte bestaat aan enige vorm van ondersteuning. Ook is een checklist ontwikkeld om met de vertegenwoordigers de deelname aan de werkgroep te evalueren. De kennis die wordt opgedaan met de checklisten kan weer ingezet worden ter verbetering van de rol van patiënt/cliëntvertegenwoordigers in de werkgroepen.

Een andere uitwerking van de activiteiten van de commissie is het indienen van een aantal aanvragen bij PGO Fonds. Die aanvragen betreffen projectvoorstellen waarin het CKZ samen met een patiëntenorganisatie bezig gaat met het ontwikkelen van een generieke kernset van CQI vragen. Het voordeel is dat op deze manier efficiënter kan worden gewerkt en niet een heel ontwikkelingstraject nodig is en bovendien de patiëntenorganisatie nauw betrokken is bij de ontwikkeling van de vragenlijst.

Vanuit het CKZ is **Alfons Nederkoorn** secretaris van de commissie klantenperspectief en betrokken bij de ondersteuning van de patiënt/cliëntvertegenwoordigers in de ontwikkeltrajecten CQ-index. Voor meer informatie kunt u contact opnemen hem. Alfons is bereikbaar op telefoonnummer 030-2729804 (aanwezig van maandag t/m woensdag), en via e-mail: a.nederkoorn@centrumklantervaringzorg.nl.

Accreditatieprocedure: stand van zaken

Het Centrum Klantervaring Zorg accrediteert meetorganisaties die onderzoek met de CQ-index mogen uitvoeren. Na 1 juli 2008 komt alleen onderzoek dat is uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus nog in aanmerking voor het keurmerk CQ-index. Dat keurmerk is nodig als de resultaten van de meting moeten worden gebruikt voor de maatschappelijke verantwoording of voor www.kiesbeter.nl.

Op basis van de ervaringen met de vier meetorganisaties die als eerste het hele traject doorlopen hebben, is het normenkader en de procedure op onderdelen licht aangepast. Een belangrijke wijziging betreft het onderscheid dat vanaf nu binnen scope A wordt gemaakt in 'A+' (multilevel analyses ten behoeve van het vergelijken van prestaties van zorgaanbieders) en 'A' onderzoeksactiviteiten zonder vergelijkende analyses. Mochten meetbureaus zich alsnog willen accrediteren voor scope A+, dan kunt u contact opnemen met Dolf de Boer (d.deboer@nivel.nl).

Meetorganisaties kunnen dus geaccrediteerd zijn voor één of meer van de onderstaande activiteiten:

- A+ Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) incl. multilevel analyses
- A Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) zonder vergelijkende analyses
- B Schriftelijke dataverzameling
- C Dataverzameling d.m.v. interviews
- D Dataverzameling d.m.v. interviews bij bijzondere doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met verstandelijke beperkingen of met zware psychiatrische of psychogeriatrische problematiek)

Hieronder vindt u een overzicht van de 14 meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

- Significant BV (A)
- Regioplan Beleidsonderzoek (A, B, C, D)
- Intomart GfK BV (A, B, C, D)
- Mailstreet BV (B)
- Bureau de Bok (A, B, C)
- Prismant (A+, B, C, D)
- Van Loveren & Partners BV (A+, B, C, D)
- Facit (A, B, C, D)
- MediQuest (A, B)
- Perspectief (C, D)
- ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B)
- Klanq (C, D)
- AMP (A, B)
- Bosscher & de Witte (A, B, C, D)

CQI onderzoek

Op dit moment lopen twee landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering

Een derde landelijke meting met de CQI ambulante GGZ gaat dit jaar lopen.

De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

Deze meting vindt plaats op initiatief van de Stuurgroep Verantwoorde Zorg. Alle instellingen in deze sector zullen eens in de twee jaar een cliëntenraadpleging uitvoeren met de CQ-index. Metingen worden nu uitgevoerd in de eerste tranche van 400 instellingen. Resultaten staan op www.kiesbeter.nl.

Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijsten.

De CQI Zorg en Zorgverzekering

Deze meting heeft in 2008 voor de 4e keer plaatsgevonden onder alle Nederlandse zorgverzekeraars. De resultaten worden zoals altijd gepubliceerd op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. De meting wordt uitgevoerd op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg. De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de zomermaanden. De resultaten zijn te zien op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. In 2009 zal de meting opnieuw worden uitgevoerd

Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijst.

De CQI Ambulante GGZ

Zo spoedig mogelijk wordt de CQI Ambulante GGZ op de website van het CKZ gezet. De vragenlijst is weliswaar gereed en goedgekeurd door het CKZ, maar de stuurgroep Transparantie GGZ moet het implementatieplan nog goedkeuren. In dat implementatieplan staan nadere richtlijnen over steekproeftrekking en –omvang, in- en exclusiecriteria, verzending van de vragenlijst in blanco enveloppen etc. De vragenlijst zal samen met deze richtlijnen op de CKZ website worden gepubliceerd, zodra het implementatieplan is goedgekeurd. In 2009 gaat er vervolgens een landelijke meting lopen met de CQI Ambulante GGZ. GGZ instellingen zullen één keer per jaar een cliëntenraadpleging uitvoeren en de CQI Ambulante GGZ is door de stuurgroep Transparantie GGZ benoemt tot het standaardinstrument hiervoor.

Meer informatie over de vragenlijst volgt binnenkort op de CKZ-website.

Vragenlijsten: stand van zaken

Er zijn er inmiddels 9 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

- CQI Zorg en Zorgverzekeringen
- CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- CQI Staaroperatie
- CQI Heup-/Knieoperatie
- CQI Gehandicaptenzorg
- CQI Huisartsenzorg overdag (herziene versie)
- CQI Diabetes
- CQI Mammacare
- CQI Reumatoïde Artritis

De ontwikkeling van CQI meetinstrumenten vindt plaats bij diverse onderzoeksinstituten en universiteiten. Klik [hier](#) voor meer informatie over het lopende ontwikkelprogramma.

Contactgegevens Centrum Klantervaring Zorg en andere relevante organisaties

Centrum Klantervaring Zorg

Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) levert een essentiële bijdrage aan permanente kwaliteitsverbetering van de zorg. Het doet dit door klantervaringen in de zorg zichtbaar te maken. Hierbij is het belangrijk dat de gegevens betrouwbaar, valide en vergelijkbaar zijn. Dit is mogelijk dankzij systematische toepassing van de CQ-index, de algemene meetstandaard. Het centrum meet niet zelf, maar coördineert de ontwikkeling van vragenlijsten en stelt deze vast. Daarnaast houdt de organisatie toezicht op het meetproces en zorgt zij ervoor dat de meetresultaten vergelijkbaar zijn.

Contactgegevens van het CKZ zijn:

- <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/>
- info@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Medewerkers van het CKZ met hun contactgegevens zijn:

Mw. prof. dr. D. (Diana) Delnoij

- directeur
- d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Mw. T. (Thea) Visser

- secretaresse
- t.visser@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729800

Mw. dr. M. (Michelle) Hendriks

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen in het CQI Handboek. Onderzoeksvoorstellen, conceptmeetinstrumenten en rapporten die aan het CKZ voorgelegd worden, kunnen bij haar ingediend worden
- m.hendriks@nivel.nl
- war@centrumklantervaringzorg.nl (speciaal WAR-secretaris e-mail)
- 030 2729863

Dr. D. (Dolf) de Boer

- onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- contactpersoon voor de landelijke meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering
- d.deboer@nivel.nl
- 030 2729658

Drs. A. (Alfons) Nederkoorn

- beleidsmedewerker Klantenperspectief
- houdt zich bezig met de relatie tussen CQI metingen en patiënten/cliënten organisaties. Beschikbaar voor vragen over het klantenperspectief binnen CQI metingen
- a.nederkoorn@nivel.nl
- 030 2729804

Mw. dr. S. (Suzanne) van der Meulen-Arts

- accreditatiemedewerker/klantenbeheerder
- beschikbaar voor vragen van meetorganisaties over de accreditatieprocedure/ het accreditatieproces, de bijbehorende formulieren en de CQI cursus voor sleutelfiguren
- accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl
- 0345 582914

Andere relevante organisaties

Bureau Zichtbare Zorg (voorheen: bureau Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit)

Vanaf 15 september 2008 heet het bureau Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit (ZbTK) bureau Zichtbare Zorg. De nieuwe naam is makkelijk te onthouden en geeft in 1 oogopslag aan waar het bureau voor staat. De werkzaamheden van het bureau blijven onveranderd: namelijk om de zorgsectoren te ondersteunen bij het bereiken van deze ambitieuze doelstelling. Het bureau ondersteunt de sectoren en verbindt de ontwikkelingen. Daarnaast zal het bureau zich inzetten om maximaal te waarborgen dat de gepubliceerde informatie valide, betrouwbaar en daadwerkelijk vergelijkbaar is. Alleen dan kunnen cliënten, verzekeraars, inspectie en overheid varen op de informatie en kunnen de zorgaanbieders er op vertrouwen dat zij op basis van echt vergelijkbare informatie met elkaar vergeleken worden. Bureau Zichtbare Zorg is ondergebracht bij de IGZ

Contactgegevens van BZTVK zijn:
<http://www.zichtbarezorg.nl>
helpdesk@zichtbarezorg.nl
070 3406900

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) bevordert de volksgezondheid door effectieve handhaving van de kwaliteit van zorg, preventie en medische producten. De inspectie adviseert de bewindspersonen en maakt ten opzichte van de zorgaanbieders gebruik van advies, stimulans, drang en dwang als bijdrage aan verantwoorde zorg. De inspectie onderzoekt en oordeelt onpartijdig, deskundig, zorgvuldig en onafhankelijk van politieke kleur of heersend zorgstelsel.

Contactgegevens van IGZ zijn:

- <http://www.igz.nl>
- loket@igz.nl
- 088 1205000

Miletus

De Stichting Miletus is een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars voor het meten van de ervaringen van de patiënt in de zorg. Doel daarvan is, ten behoeve van verzekeraars, zorgaanbieders en patiëntenorganisaties sturingsinformatie te verkrijgen om de kwaliteit van de zorgverlening te bevorderen.

Contactgegevens van Miletus zijn:

- <http://www.stichtingmiletus.nl>
- info@stichtingmiletus.nl
- 030 6988320

NIVEL

Stichting NIVEL is het kennis- en expertisecentrum voor de ontwikkeling van de CQ-index. Voor vragen over onderzoeksmethoden en lopende projecten kunt u contact opnemen met dr. H (Herman) Sixma: h.sixma@nivel.nl of mw. Dr. J (Jany) Rademakers: j.rademakers@nivel.nl.

Daarnaast heeft het NIVEL binnen het onderzoek met de CQI Zorg & Zorgverzekering een coördinerende rol. Dat wil zeggen dat het NIVEL de zorgverzekeraars benadert voor deelname, de adressen van de verzekerden verzamelt en de dataverzameling regelt. Tevens is het NIVEL de trusted third party (TTP) in het onderzoek. Dit houdt in dat het NIVEL de vergelijkende analyses doet en de resultaten terugkoppelt aan de zorgverzekeraars en kiesbeter.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

- <http://www.nivel.nl>
- info@nivel.nl
- 030 2729700

Prismant

Prismant heeft binnen het onderzoek met de CQI Verpleging, Verzorging & Thuiszorg de rol van trusted third party (TTP). Dit betekent dat Prismant de data van alle organisaties verzamelt en verantwoordelijk is voor de vergelijkende analyses.

Contactgegevens van Prismant zijn:

- <http://www.prismant.nl/prismant/>
- prismant@prismant.nl
- 030 2345678

Links

<http://www.nivel.nl/cqindex>

<http://www.nivel.nl/quote>

<http://www.amc.nl>

<http://www.agisweb.nl>

<http://www.kiesbeter.nl>

<http://www.zonmw.nl/metenpatientenervaringen>

<https://www.cahps.ahrq.gov/default.asp>

<http://www.pickereurope.org/>

<http://www.pickerinstitute.org/>