

# NIEUWSBRIEF

## VOOR MEETORGANISATIES

### DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 1, mei 2008

#### Inhoud

- Actueel
- Publicaties
- Verslagen laatste workshops/bijeenkomsten
- Agenda
- Veelgestelde vragen binnen de VV&T sector (en antwoorden)
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- Nieuw CQI onderzoek
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

#### Actueel

**In de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg** wordt in een periode van twee jaar in alle instellingen een meting uitgevoerd met de CQ-index. De resultaten van de eerste groep instellingen zullen in de komende maanden worden geanalyseerd en komen naar verwachting in het voorjaar van 2008 op [www.kiesBeter.nl](http://www.kiesBeter.nl).

**Het CKZ** heeft een algemene informatiebrief opgesteld over de taken en verantwoordelijkheden in het kader van de CQ-index voor metingen in de VV&T sector. Ook wordt specifiek ingegaan op het proces van meten. Op [deze](#) webpagina vindt u de link naar dit document.

**Prismant** heeft een document opgesteld betreffende het aanleverformat van de gegevens CQI VV&T. Op [deze](#) webpagina vindt u de link naar dit document.

**Prismant** heeft een document opgesteld betreffende het uploaden van de gegevens voor de CQI VV&T. Op [deze](#) webpagina vindt u de link naar dit document.

**De accreditatie van meetorganisaties** is intussen in volle gang. Op dit moment hebben zich al 20 meetorganisaties aangemeld voor accreditatie, en zijn er 2 meetorganisaties geaccrediteerd: Significant BV en Regioplan Beleidsonderzoek. In de komende maanden zullen daar nog verschillende meetorganisaties bijkomen. Vanaf 1 juli 2008 is het uitvoeren van CQI metingen voorbehouden aan geaccrediteerde organisaties.

**Het Handboek CQI Meetinstrument** wordt momenteel aangepast. Voor de zomer moet het herziene Handboek op de website staan. Wij sturen u t.z.t. informatie hierover. Het Handboek heeft als doel te komen tot een nadere standaardisatie van de ontwikkeling van CQI meetinstrumenten en van het CQI meetproces. Dit Handboek bestaat uit een verzameling richtlijnen die in acht genomen moeten worden bij de ontwikkeling en toepassing van CQI meetinstrumenten.

**De jaarlijkse meting met de CQI Zorg en Zorgverzekeringen** wordt momenteel voorbereid. Deze meting wordt uitgevoerd op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg. De dataverzameling zal in de zomermaanden plaatsvinden. Publicatie van de resultaten op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) staat gepland voor eind oktober, begin november 2008.

## Publicaties

### Eerste resultaten CQI Huisartsenzorg

Patiënten willen een beter bereikbare huisarts, maar over het algemeen zijn zij tevreden. Een nieuwe CQ-index Huisartsenzorg, maakt het mogelijk de ervaringen van patiënten te vergelijken en laat grote verschillen zien tussen praktijken. Dat blijkt uit onderzoek van het NIVEL rond de ontwikkeling van de CQI Huisartsenzorg. Klik [hier](#) om meer te lezen over dit onderzoek.

### CQI Reumatoïde Artritis (RA) en Mammacare

Met subsidie van ZonMw ontwikkelde het NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) twee nieuwe CQ-index meetinstrumenten: voor patiënten met reumatoïde artritis en voor mammacare – de zorg voor patiënten met borstafwijkingen. Reumatoïde artritis en borstafwijkingen komen veel voor. Uit de eerste testen met de nieuwe vragenlijsten blijkt dat de ervaringen van patiënten met deze zorg over het algemeen positief zijn. Klik [hier](#) om meer te lezen over dit onderzoek.

## Verslag van laatste workshop/bijeenkomst

### Onderzoekersforum 28 februari jl.

28 Februari jl. is er weer een Onderzoekersforum geweest. Tijdens deze workshop hebben Olga Damman (NIVEL) en Huibert Tange (Universiteit van Maastricht) de resultaten laten zien van hun onderzoeken naar hoe je het beste CQI-gegevens kunt presenteren aan consumenten/patiënten en hoe mensen deze informatie gebruiken bij het maken van een keuze. Een verslag van deze bijeenkomst kunt u downloaden via [deze](#) link. Klik [hier](#) om beide presentaties (nog eens) bekijken.

### Onderzoekersforum 15 mei jl.

15 Mei jl. is er weer een Onderzoekersforum geweest. Het thema van deze workshop was "Keuze-informatie voor consumenten op internet". Petra van de Aa van de Consumentenbond, Mieke van Os van Independer en Jeanne van Loon van kiesBeter hebben ieder een presentatie verzorgd over het presenteren van consumenteninformatie op internet. Een verslag van deze bijeenkomst kunt u downloaden via [deze](#) link.

## Agenda

### **Deadline benchmark**      21 maart 2008

De deadline voor het aanleveren van de data van de VV&T metingen bij Prismant ten behoeve van het jaardocument en publicatie op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) is verstreken. Deze deadline was 21 maart jl. Het is nog niet bekend wanneer de eerstvolgende gelegenheid voor het aanleveren van data zal zijn.

### **Cursus**                      24 juni 2008

Op 24 juni wordt de 4e CQI cursus voor sleutelfiguren gehouden worden. Deze cursus is in het kader van de accreditatieprocedure verplicht voor projectleiders van meetbureaus. U kunt zich aanmelden voor de cursus via [accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl). Klik [hier](#) voor het programma.

### **Workshop**                      Eind juni 2008

In navolging op de 2<sup>e</sup> workshop voor meetorganisaties die onderzoek doen in de VV&T sector, zal er een 3<sup>e</sup> workshop georganiseerd worden. Deze staat gepland voor eind juni. Details hierover volgen nog.

## **Veelgestelde Vragen (en antwoorden)**

### **... over de metingen in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg**

- *Wat te doen bij Organisatorische Eenheden (OE's) met minder dan het vereiste aantal respondenten?*

Het uitgangspunt is dat een meting met de CQI VV&T altijd moet worden uitgevoerd en aangeleverd aan de centrale database, ook als het vereiste aantal respondenten niet kan worden gehaald. Een uitzondering vormen OE's met minder dan 10 cliënten. In deze kleine OE's is nauwelijks nog sprake van een anonieme meting. Bovendien zijn de aantallen te klein voor bewerking in vergelijkende analyses. OE's met 10 tot 15 cliënten vormen een 'twijfelgeval': in deze gevallen moet u zelf in overleg met de instelling een weloverwogen besluit nemen. Als de cliëntenpopulatie homogeen is en bij alle 10 tot 15 cliënten waarschijnlijk een succesvol interview of een ingevulde enquête te verwachten valt, kan de OE eventueel deelnemen aan de meting. Dit is echter niet verplicht. Met andere woorden:

- Bij OE's met minder dan 10 cliënten: geen meting uitvoeren;
- Bij OE's met 10 tot 15 cliënten: geen meting uitvoeren, tenzij de respons naar verwachting 100% is.

- *Ik heb een meting uitgevoerd bij een verzorgingshuis en hou maar 14 cliënten over na schoning van de data. Is dat wel voldoende voor een goede afspiegeling van de betreffende zorgaanbieder in vergelijkende analyses?*

Over het minimum aantal cliënten dat benodigd is voor vergelijkende analyses in de VV&T is geen absolute ondergrens bekend. Om hier meer inzicht in te krijgen zal extra onderzoek plaatsvinden met de VV&T data, waarbij gekeken wordt hoe kleine organisatorische eenheden zich gedragen in vergelijkende analyses. Kortom, onderzoek met de data die nu verzameld wordt zal uitsluitsel geven voor de toekomst.

- *Moet een zorginstelling zich aanmelden bij kiesBeter alvorens data op de website worden geplaatst?*

Aanmelding bij kiesBeter is niet verplicht, maar wel wenselijk. De uiteindelijke resultaten worden in ieder geval ter goedkeuring voorgelegd aan de zorginstelling voordat zij op kiesBeter worden geplaatst.

- *Wat moet ik doen als ik problemen heb met het veld 'CODE' in de data-entry programma's voor aanlevering aan Prismant?*

De variabele 'CODE' is een samenvoeging van andere codes zoals organisatorische eenheid, meetbureau en cliëntnummer. In geval van de interviews maakt de code voor de interviewer ook deel uit van de variabele 'CODE'. Aangezien de elementen waaruit de variabele CODE bestaat ook in de database aanwezig zijn, is de variabele CODE op zichzelf niet strikt noodzakelijk. U kunt deze in zo'n geval achterwege laten.

- *Ik kan niet met de data-entry programma's uit de voeten, wat nu?*

Aanlevering aan Prismant moet voldoen aan de specificaties die zij daaraan stellen (*Link naar 'format voor aanlevering' & 'procedure uploaden'*). Hierbij kunnen de SPSS data-entry programma's worden gebruikt, maar dit is niet verplicht. Voor meer informatie en enkele tips, zie (*Link naar brief voor meetbureau's*) onder het kopje '*Technische eisen aanlevering*'

- *Ik heb een meting aangemeld bij het CKZ, de meting uitgevoerd en data aangeleverd bij Prismant, heb ik nu aan al mijn verplichtingen voldaan?*

Nog niet helemaal, want u dient ook een logboek aan te leveren aan het CKZ. Wij zouden het liefst volledig ingevulde logboeken van u ontvangen, maar hebben ook vernomen dat het invullen van het logboek als te arbeidsintensief ervaren wordt. Als op momenten van piekdruk de tijd ontbreekt, vragen wij u dan ook in ieder geval over elke meting verplicht aan te leveren de registratieformulieren over steekproeftrekking, exclusie en respons uit de Bijlagen Richtlijnen CQ index VVT Versie 2 – juni 2007. Het gaat om bijlagen 1c, 2c en 3c uit dit document dat u kunt downloaden via:

[http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/Vragenlijsten/Bijlagen\\_Richtlijnen\\_CQ\\_index\\_VVT\\_Versie\\_2\\_-\\_juni\\_2007.doc](http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/documenten/Vragenlijsten/Bijlagen_Richtlijnen_CQ_index_VVT_Versie_2_-_juni_2007.doc)

- *Zorginstellingen willen graag eerst de resultaten van een meting bespreken voordat deze worden aangeleverd aan Prismant, mag dat?*

Zodra data van een organisatorische eenheid zijn ingevoerd en geschoond dienen deze te worden aangeleverd aan de centrale database bij Prismant; hierin is dus geen ruimte voor vertraging om resultaten te kunnen bespreken met de zorginstelling. Voordat data vanuit de centrale database naar externe instanties worden doorgeleverd (jaardocument; kiesBeter; benchmark) zullen zorginstellingen formeel om toestemming worden gevraagd. Kortom, zorginstellingen nemen hoe dan ook kennis van de resultaten voordat deze elders verschijnen.

## 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](http://www.kiesbeter.nl).

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

- A - Onderzoeksactiviteiten (exclusief dataverzameling)
- 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 meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

- **Significant BV (A)**
- **Regioplan Beleidsonderzoek (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
- 

### ***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 worden dit najaar verwacht op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl)

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

### ***De CQI Zorg en Zorgverzekering***

Deze meting gaat in 2008 voor de 4e keer plaatsvinden onder alle Nederlandse zorgverzekeraars. De resultaten worden zoals altijd gepubliceerd op de zorgverzekeringssite van [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl). De meting wordt uitgevoerd op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg. De dataverzameling vindt plaats in de zomermaanden. De publicatie staat gepland voor eind oktober of begin november 2008.

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

## Vragenlijsten: stand van zaken

De volgende CQI meetinstrumenten zijn momenteel in ontwikkeling:

### ***CQI Diabetes***

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)  
Uitvoering: NIVEL, afdeling Sociale Geneeskunde AMC  
Gereed: voorjaar 2008

Klik [hier](#) voor het rapport van de Afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC over de ontwikkeling en de eerste testfase van deze vragenlijst

### ***CQI Huisartsenzorg***

Financier: Ministerie van VWS  
Uitvoering: NIVEL  
Gereed: voorjaar 2008

Klik [hier](#) voor het NIVEL-rapport over de ontwikkeling van deze vragenlijst

### ***CQI Eerstelijnszorg***

Financier: NPCF  
Uitvoering: ARGO Rijksuniversiteit Groningen  
Gereed: naar verwachting in 2008

### ***CQI Fysiotherapie***

Financier: Stichting Miletus  
Uitvoering: NIVEL  
Gereed: naar verwachting in 2008

Klik [hier](#) voor het NIVEL-rapport over de ontwikkeling en eerste testfase van deze vragenlijst

### ***CQI Ziekenhuiszorg***

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)  
Uitvoering: NIVEL  
Gereed: naar verwachting begin 2008

### ***CQI (Ambulante) GGZ***

Financier: Ministerie van VWS, ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling psychometrische testfase), deelnemende instellingen (dataverzameling test discriminerend vermogen)  
Uitvoering: Trimbosinstituut  
Gereed: naar verwachting in 2008

Klik [hier](#) voor het rapport van het Trimbosinstituut over de ontwikkeling en eerste testfase van het meetinstrument

**CQI Farmacie**

Financier: Stichting Miletus

Uitvoering: NIVEL, ARGO Rijksuniversiteit Groningen

Gereed: naar verwachting in 2008

**CQI Mammacare**

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)

Uitvoering: NIVEL, CBO

Gereed: naar verwachting in 2008

Klik [hier](#) voor het rapport van het NIVEL over de ontwikkeling en eerste testfase van het meetinstrument

**CQI Reuma ketenzorg**

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)

Uitvoering: NIVEL, CBO

Gereed: naar verwachting in 2008

Klik [hier](#) voor het rapport van het NIVEL over de ontwikkeling en eerste testfase van het meetinstrument

**CQI COPD ketenzorg**

Financier: Stichting Ketenkwaliteit COPD

Uitvoering: NIVEL

Gereed: naar verwachting in 2008

**CQI Jeugdgezondheidszorg**

Financier: ZonMw

Uitvoering: NIVEL

Gereed: naar verwachting in 2008

**CQI Geboortezorg**

Financier: Stichting Miletus

Uitvoering: NIVEL

Gereed: naar verwachting in 2009

**CQI Rughernia**

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)

Uitvoering: NIVEL, CBO

Start: najaar 2007

**CQI Spataderzorg**

Financier: ZonMw (onderzoek), Stichting Miletus (dataverzameling)  
Uitvoering: NIVEL, CBO  
Start: najaar 2007

***CQI Nierdialyse***

Financier: Nierpatiëntenvereniging  
Uitvoering: Hans Makinstituut, Bureau Blaauwbroek, AMC  
Start: najaar 2007

***CQI Astma***

Financier: Astmafonds  
Uitvoering: NIVEL  
Start: najaar 2007

***CQI Huishoudelijke verzorging***

Financier: IGZ  
Uitvoering: NIVEL/TNO  
Start: Eind 2007

***CQI Huisartsenposten***

Financier: ZonMw  
Uitvoering: Radboud Universiteit Nijmegen/WOK  
Start: voorjaar 2008

***CQI Hulpmiddelen***

Financier: Stichting Miletus  
Uitvoering: Vilans/IRV  
Start: voorjaar 2008

***CQI Coloncarcinoom***

Financier: -  
Uitvoering: Academisch Ziekenhuis Maastricht / Maasland Ziekenhuis Sittard  
Start: voorjaar 2008

## 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](mailto:info@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

Medewerkers van het CKZ met hun contactgegevens zijn:

#### **Mw. dr. D. (Diana) Delnoij**

- directeur
- [d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:d.delnoij@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

#### **Mw. T. (Thea) Visser**

- secretaresse
- [t.visser@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:t.visser@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

#### **Mw. dr. M. (Michelle) Hendriks**

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad
- 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. Daarnaast is Michelle het aanspreekpunt voor de landelijke meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering.
- [m.hendriks@nivel.nl](mailto:m.hendriks@nivel.nl)
- 030 2729863

**Dr. D. (Dolf) de Boer**

- onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- 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@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729804

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

- accreditatiemedewerker
- 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 Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit**

Om de zorgsectoren te ondersteunen bij het bereiken van deze ambitieuze doelstelling heeft de IGZ in opdracht van het ministerie van VWS het bureau Zorgbrede Transparantie van Kwaliteit opgericht. 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.

Contactgegevens van BZTvK zijn:

- <http://www.zichtbarezorg.nl>
- [helpdesk@zichtbarezorg.nl](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:h.sixma@nivel.nl) of mw. Dr. J (Jany) Rademakers: [j.rademakers@nivel.nl](mailto: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](mailto: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](mailto: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/>