

NIEUWSBRIEF

VOOR MEETORGANISATIES DIE CQI ONDERZOEK (GAAN) UITVOEREN

en andere geïnteresseerden

Nieuwsbrief 8, januari 2011

Inhoud

- Actueel pag. 1
- Aanpassingen n.a.v. de verwerkingsronde VV&T najaar 2010 pag. 4
- Bericht van Zichtbare Zorg pag. 7
- Publicaties pag. 8
- Agenda pag. 8
- Accreditatieprocedure (stand van zaken) pag. 9
- Landelijke CQI-metingen pag. 10
- CQI vragenlijsten (stand van zaken) pag. 11
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties pag. 12
- Links pag. 15

Actueel

Twitter

Volg het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) op Twitter: <http://twitter.com/ckznieuws>. Via Twitter attenderen wij u op nieuwe ontwikkelingen rond de CQ-index en transparantie in de zorg vanuit het perspectief van de patiënt.

CQI Bijsluiters

"CQI bijsluiters" zijn documenten waarin vragen met betrekking tot de CQ-index (ontwikkeling en gebruik ervan) kort en bondig worden behandeld. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld eigendoms- en gebruiksrecht van CQI meetinstrumenten, de rol van de werkgroep bij de ontwikkeling van een CQ-index en technisch-inhoudelijke zaken met betrekking tot het ontwikkelen van indicatoren of het vergelijken van instellingen op

basis van CQI-resultaten. Klik [hier](#) voor een overzicht van CQI Bijsluiters. Binnenkort volgen er nog meer CQI bijsluiters, o.a over methode van dataverzameling en de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Verslag van implementatie van de nieuwe privacyrichtlijnen en werkinstructies

Zoals bekend is het voor de meetbureaus verplicht om met ingang van 1 oktober j.l. voor nieuwe metingen de nieuwe richtlijnen te gebruiken. Bij reguliere audits wordt gekeken in hoeverre meetbureaus de nieuwe richtlijnen hebben geïmplementeerd. Er volgen nog geen sancties als dat nog niet is gedaan. Voor 1 december moesten meetbureaus op papier zetten hoe ze de nieuwe richtlijnen hebben geïmplementeerd (implementatieverslag). **NB.** Dit geldt voor **alle** meetbureaus, dus ook voor de meetbureaus die de afgelopen 7 maanden hun procedures voor accreditatie op papier hebben gezet (dit in tegenstelling tot wat hierover eerdere gecommuniceerd is).

Bij deze vraag ik de meetbureaus die dit nog niet hebben gedaan om dit **implementatieverslag** naar mij te sturen (accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl) **vòòr 31 januari**.

In dit implementatieverslag staat beschreven of de richtlijnen goed begrepen zijn, of de nieuwe richtlijnen geïmplementeerd zijn en wat daarbij wel of niet goed is gegaan, of u nog aanvullende voorlichting nodig heeft, en een korte evaluatie over de praktijk: werken de richtlijnen in de praktijk?

Op basis van dit implementatieverslag vindt een evaluatie plaats. Daarna wordt gekeken in hoeverre de nieuwe richtlijnen (moeten) worden aangepast en vanaf wanneer de richtlijnen vast onderdeel worden van audits waarbij er wel sancties volgen als meetbureaus zich niet aan de vernieuwde richtlijnen houden.

Voor vragen en ondersteuning hierover kunt u mailen naar de accreditatiemedewerker van het CKZ: accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl.

Validatie in de Gehandicaptenzorg

Conform het CQI Handboek moet per meting minimaal 10% van de interviews gevalideerd worden d.m.v. een 'recall' of moet er bij de interviews meegeluisterd worden. De 'recall' methode blijkt in de Gehandicaptenzorg geen zinvolle methode. Daarom hoeft op dit punt het CQI Handboek niet gevolgd te worden. Het CKZ beraadt zich nog over alternatieven. Als u hiervoor suggesties heeft, kunt u deze aan ons doorgeven. U kunt hierover contact opnemen met Lea Donselaar, contactpersoon van de CQI Gehandicaptenzorg (l.donselaar@nivel.nl of 030-2729617).

Literatuurbestand Klantervaringen

Sinds kort heeft het CKZ op haar website ook een Literatuurbestand Meten van klantervaringen in de zorg, kortweg: [Literatuurbestand Klantervaringen](#). Dit is een database van publicaties die bij de ontwikkeling van en meten met CQI meetinstrumenten relevant zijn. De publicaties zijn bijvoorbeeld gericht op resultaten van CQI metingen, maar ook op de gebruikte methodiek, statistische analyses en andere meetinstrumenten die klantervaringen in de zorg meten (bijv. de CAPHS en de QUOTE). In deze database kunt u publicaties zoeken, bijvoorbeeld op woorden uit de titel, trefwoord, auteur of tijdschrift en vervolgens publicaties downloaden (indien deze openbaar zijn).

Onderzoeksplan

Ter herinnering: Meetorganisaties die participeren in de landelijke meting met de CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg of de landelijke meting met de CQI Ambulante GGZ en verslavingszorg hoeven niet zelf een onderzoeksplan op te stellen en in te dienen. Voor alle andere metingen geldt dat **wel** een onderzoeksplan moet worden ingediend. Voor het opstellen van een onderzoeksplan maakt u gebruik van het sjabloon dat u vindt in Schema 1-1 van het Handboek CQI Meetinstrumenten, Deel 1.

Indien u twijfelt of het voor uw meting nodig is om een onderzoeksplan op te stellen en aan het Centrum Klantervaring Zorg voor te leggen, neem dan contact met ons op via telefoonnummer 030 2729800 of mail naar info@centrumklantervaringzorg.nl.

Werkinstructies

- Nieuw op de site zijn de werkinstructie **Palliatieve Zorg Patiënten en Nabestaanden**. Ook de aanlever- en validatiespecificaties staan op de site evenals het aanleverformat. Klik [hier](#) voor nieuwe werkinstructies en specificaties.
- De werkinstructie **CQI Gehandicaptenzorg** is onlangs aangepast. Belangrijkste wijziging in de werkinstructie is dat de ervaringen van ouders en cliëntenvertegenwoordigers nu van alle cliënten mag worden uitgevraagd. Daarnaast zijn er een paar kleine wijzigingen doorgevoerd in de instructies voor het opstellen van de populatie, achtergrond- en respondentenbestanden o.a. betreffende het inclusie criterium " 2 jaar deelname (hoeft niet te zijn afgerond) aan VSO-ZMLK onderwijs of ander speciaal onderwijs". Klik [hier](#) voor de aangepaste werkinstructie.
- Eind januari (begin februari) zullen ook de vernieuwde werkinstructies voor de **CQI Kraamzorg** en de **CQI Kortdurende ambulante GGZ en VZ** op de website verschijnen (voor de landelijke meting van 2011). Tevens komen er rond die tijd ook vernieuwde werkinstructies voor de **CQI Diabetes** (aanpassing van eenheden van HBA1C-waarden) en voor de **CQI Revalidatiezorg** (lijst is door WAR niet geschikt bevonden voor vergelijkend onderzoek).

Meetverantwoording

- Sinds kort is er een *extra toelichting* van de Meetverantwoording beschikbaar. Klik [hier](#) voor de toelichting op het invulformulier.
- Binnenkort komt er ook een *vernieuwde versie* van de Meetverantwoording op de website van het CKZ. In deze versie zijn ook de CQI GGZ Beschermd Wonen, de CQI GGZ Begeleid zelfstandig wonen en de GGZ Klinische GGZ en Verslavingszorg opgenomen. Ook zijn de exclusiecriteria van de CQI Gehandicaptenzorg aangepast aan de nieuwe richtlijnen. U wordt op de hoogte gebracht, als deze nieuwe meetverantwoording beschikbaar is op de website van het CKZ.

Nieuwe CQI vragenlijsten

Sinds kort zijn er 3 nieuwe CQ-index meetinstrumenten beschikbaar op de CKZ site. Het gaat om de volgende CQ-indexen:

- *CQI GGZ Begeleid zelfstandig wonen*

De vragenlijst kan van de website van het CKZ worden gedownload. Hier kan ook de werkinstructie waarin staat beschreven hoe de vragenlijst moet worden toegepast worden gedownload. Klik [hier](#) voor meer informatie.

- *CQI GGZ Beschermd wonen*

Ook de CQI GGZ Beschermd wonen is op de site van het CKZ beschikbaar. U kunt de vragenlijst hier downloaden. Hier kan ook de werkinstructie waarin staat beschreven hoe de vragenlijst moet worden toegepast worden gedownload. Klik [hier](#) voor meer informatie.

- *CQI GGZ Klinische GGZ en Verslavingszorg*

De vragenlijst kan van de website van het CKZ worden gedownload. Hier kan ook de werkinstructie waarin staat beschreven hoe de vragenlijst moet worden toegepast worden gedownload. Klik [hier](#) voor meer informatie.

Binnenkort verschijnen ook de CQI Astma/COPD, CQI Hartfalen en de CQI Nierdialyse. Momenteel wordt nog hard gewerkt aan de werkinstructies. Zodra deze CQI's op de website van het CKZ staan, wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

Aanpassingen n.a.v. de verwerkingsronde VV&T najaar 2010

Op grond van de grote VV&T verwerkingsronde van eind 2010 zijn enkele zaken vastgesteld waar we jullie graag over willen informeren. Waar relevant zal dit ook worden verwerkt in de aanlever- en validatiespecificaties van Xsarus en de werkinstructies van het CKZ. Het gaat om het volgende:

1. Twee indicatoren bleken in hun beoogde samenstelling niet betrouwbaar. Deze zijn derhalve aangepast. Het gaat om het volgende:
 - a. VV --> indicator 3_1 wordt vraag 56 (ipv 56 t/m 59 en 61)
 - b. VV --> indicator 6_3 wordt vraag 25 en 26 (ipv 25 t/m 29)
2. De casemixadjusters voor PG waren deze ronde onderwerp van onderzoek en derhalve niet vastgesteld in de aanlever- en validatiespecificaties. Dit is inmiddels vastgesteld als volgt:
 - a. vraag 2 (soort vertegenwoordiger (zoon/dochter of partner etc.))
 - b. vraag 4 (verblijfsduur van de bewoner)
 - c. vraag 63 (leeftijd vertegenwoordiger)
 - d. vraag 62 (opleiding vertegenwoordiger)
 - e. vraag 64 (ervaren gezondheid vertegenwoordiger)

Daarnaast leert de ervaring dat voor de interviews vaak nog zo'n 10% van de cliënten uitvalt bij de schoning. Om toch zo dicht mogelijk bij het aantal van 30 bruikbare records per OE uit te komen willen we daarom verzoeken dat jullie dit compenseren door ofwel de uitval door schoning te beoordelen alvorens de dataverzameling te sluiten of door standaard 3 extra interviews af te nemen. Omdat er al (prijs-) afspraken zijn gemaakt met instellingen verwachten we niet dat jullie dit met onmiddellijke ingang zullen doen, maar op de langere termijn is dat natuurlijk wel de bedoeling.

Ten slotte is in overleg met de Stuurgroep besloten de parameters voor sterindeling opnieuw vast te stellen. Meer specifiek krijgt de tabel uit bijlage vijf van de meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren

(http://www.centrumklantervaringzorg.nl/fileadmin/site/ckz/publicaties/Methodologische_verantwoording_vv_t_versie1.1_30-09-08.pdf) een update. Overigens komt er ook een nieuwe meetverantwoording, maar die is nog niet beschikbaar. De nieuwe waarden zijn hieronder te vinden, waarbij de nummering van indicatoren overeen komt met de nieuwste versie van het kwaliteitskader.

Tabel B1.1 Parameters voor sterindeling bij interviews met bewoners

Indicator	ondergrens	gemiddelde	bovengrens
Indicator1_1	3,3151	3,4565	3,5979
Indicator1_2	2,8432	3,0522	3,2612
Indicator2_1	3,1363	3,3408	3,5454
Indicator2_2	3,3015	3,4291	3,5567
Indicator2_3	3,8070	3,8789	3,9508
Indicator2_4	3,6656	3,7774	3,8892
Indicator3_1	3,3974	3,5637	3,7301
Indicator3_2	3,3012	3,4525	3,6039
Indicator4_1	3,1188	3,2480	3,3771
Indicator5_1	3,3975	3,5174	3,6372
Indicator5_2	3,3850	3,5111	3,6373
Indicator6_1	3,4621	3,6460	3,8299
Indicator6_2	2,8690	3,0805	3,2920
Indicator6_3	3,0269	3,2897	3,5525
Indicator6_6	2,6756	2,8499	3,0241

Tabel B1.2 Parameters voor sterindeling bij vertegenwoordigers van bewoners

Indicator	ondergrens	gemiddelde	bovengrens
Indicator1_1	3,054959	3,1892	3,32335
Indicator1_2	3,414057	3,5295	3,644998
Indicator2_1	2,983244	3,1692	3,355097

Indicator2_2	2,92218	3,0602	3,198305
Indicator2_3	3,362277	3,5537	3,74506
Indicator2_4	2,712641	2,9001	3,087629
Indicator3_1	2,759799	2,9181	3,076449
Indicator4_1	2,98682	3,1439	3,301039
Indicator5_1	3,178505	3,2945	3,410398
Indicator5_2	3,388193	3,4972	3,606264
Indicator5_3	3,072601	3,2481	3,423503
Indicator6_1	3,705209	3,8101	3,915075
Indicator6_2	2,986609	3,1252	3,263726
Indicator6_3	3,373623	3,519	3,664392
Indicator6_4	3,279249	3,4002	3,521222
Indicator6_6	2,697242	2,8509	3,004473

Tabel B1.3 Parameters voor sterindeling bij de zorg thuis

Indicator	ondergrens	gemiddelde	bovengrens
Indicator1_1	3,419107	3,5365	3,653891
Indicator2_4	3,137781	3,3162	3,494683
Indicator3_1	2,483747	2,7399	2,996053
Indicator3_2	3,390618	3,4787	3,566849
Indicator4_1	3,354381	3,4531	3,551903
Indicator5_1	3,421402	3,5217	3,622064
Indicator5_2	3,495875	3,5925	3,689119
Indicator5_3	3,658081	3,723	3,787941
Indicator6_1	3,69793	3,806	3,914118
Indicator6_2	2,955919	3,1014	3,246919

Indicator6_3	3,244922	3,3722	3,49938
Indicator6_4	3,189466	3,3665	3,543525
Indicator6_5	2,961983	3,1799	3,397845
Indicator6_6	3,091987	3,2367	3,381336

Berichten van Zichtbare Zorg

- U kunt zich inschrijven voor de diverse nieuwsbrieven van Zichtbare Zorg. Kijk daarvoor op de [website](#) van Zichtbare Zorg.
- Hieronder vindt u een aanleverkalender voor ZiZo, waarin voor sectoren waarvoor dat al bekend is, is aangegeven wanneer de aanleverperiodes in 2011 zijn en waar men de aanleverspecificaties kan vinden.

SECTOR	1e AANLEVERPERIODE 2011		2e AANLEVERPERIODE 2011		AANLEVER-SPECIFICATIES BESCHIKBAAR
	startdatum	einddatum	startdatum	einddatum	
VVT	16-1-2011	15-7-2011	16-7-2011	15-1-2012	Ja*
KZ	1-12-2010	14-1-2011			Ja*
GZ	15-1-2011	15-3-2011	aug-11	aug-11	Ja*
GGZ	1-2-2011	25-2-2011			Ja*
VK	mogelijk in 2011				

* = <https://zichtbarezorg.xsarus.nl>, onder het kopje 'Bestandsspecificaties'

Publicaties

Onderzoekersforum

In september en december van het afgelopen jaar heeft een onderzoekersforum plaatsgevonden. Voor de verslagen en presentaties hiervan, kunt u [hier](#) klikken.

Open dag CKZ

De eerste open dag van het CKZ was een succes. Er waren veel deelnemers, interessante presentaties en leuke reacties achteraf. CIIO en CKZ zijn inmiddels hard aan het werk gegaan met het aanpassen van het huidige normenkader en handboek voor CQI metingen. Zodra het een en ander definitief is, wordt u hierover geïnformeerd.

Agenda

Februari

- Tranzo symposium

11 februari 2011: *GGZ innovatief- management van innovatie in de GGZ* . Klik [hier](#) voor meer informatie en aanmelden.

Maart

- Onderzoekersforum

16 maart 2011: *Onderzoekersforum* met als onderwerp “kwaliteitsverbetering door transparantie”(onder voorbehoud). U kunt zich hiervoor aanmelden bij Thea Visser (t.visser@centrumklantervingzorg.nl).

- CQI Sleutelfiguren informatiedag

In maart zal er weer een *informatiedag voor nieuwe CQI sleutelfiguren* worden georganiseerd. U kunt zich hier voor opgeven door een mail te sturen naar de accreditatiemedewerker (accreditatie@centrumklantervingzorg.nl). Zodra een datum bekend is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. De informatiedag vindt in Utrecht plaats.

Accreditatieprocedure: stand van zaken

Het CKZ 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.

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

- A+ Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) incl. vergelijkende (multilevel) analyses
- A Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) zonder vergelijkende analyses
- B Schriftelijke dataverzameling
- B Online 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 19 meetorganisaties die geaccrediteerd zijn. Tussen haakjes staan de activiteiten waarvoor de accreditatie geldt.

1. Significant BV (A+)
2. Regioplan Beleidsonderzoek (A, B, C, D)
3. Mailstreet BV (B)
4. Bureau de Bok (A, B, C, D)
5. Kiwa Prismant (A, B, B online, C, D)
6. Van Loveren & Partners BV (A+, B, B online, C, D)
7. Facit (A, B, B online, C, D)
8. MediQuest (A, B, B online)
9. Perspectief (C, D)
10. ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B, B online, C, D)
11. AMP (A, B)
12. Bosscher & de Witte (A, B, C, D)
13. Triqs (A, B, B online)
14. Kleemans Zorg (A, B)
15. ADV Market Research (A, B online)
16. Zorg DNA (A, B, B online, C)
17. ITS (A, B, B online)
18. SiRM (A)
19. Effactory (A, B, B online)

Landelijke CQI-metingen

Nieuwe landelijke metingen

In 2010 is voor drie nieuwe vragenlijsten een landelijke meting gestart. Het gaat om:

- CQI Hulp bij Huishouden
- CQI Kraamzorg
- CQI Gehandicaptenzorg

CQI Hulp bij Huishouden

Vanaf 2010 is het voor zorginstellingen die huishoudelijke hulp verlenen verplicht om 1x per 2 jaar de CQI Hulp bij Huishouden te laten uitvoeren.

CQI Gehandicaptenzorg

In het najaar van 2010 is de herziene versie van de CQI Gehandicaptenzorg in gebruik genomen. Dit zal gefaseerd gebeuren waarbij begonnen wordt met de vragenlijsten voor verstandelijk gehandicapten. Instellingen voor verstandelijk gehandicapten kunnen door geaccrediteerde meetbureaus hun klantervaringen laten meten. De eerste meetronde vindt plaats van oktober 2010 tot half februari 2011. Instellingen die willen publiceren in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording in 2011, dienen deze periode aan te leveren. Dit kan door een CQI meting te laten uitvoeren door een CKZ-geaccrediteerd meetbureau. Er komen meerdere aanleverdata. De eerste is tussen **half januari en half maart 2011**.

In deze CQI worden de data verzameld middels interviews met cliënten, middels schriftelijke vragenlijsten voor de ouders, en middels schriftelijke vragenlijsten bij cliënten in de ambulante zorg. Meetbureaus die met deze CQI willen gaan werken, zullen geaccrediteerd moeten zijn voor scopes A, B en D. Het is ook mogelijk dat de CQI Gehandicaptenzorg wordt uitgevoerd door een combinatie van meetbureaus (bv. door een meetbureau met scope A en B i.s.m. meetbureau met scope D).

Training

Bij de interviews wordt gebruikt gemaakt van pictogrammen om de vragen en de antwoordmogelijkheden voor de cliënten te verduidelijken. Om de vergelijkbaarheid van gegevens te waarborgen, is een cursus waarin geleerd wordt de pictogrammen toe te passen. Deze cursus is verplicht voor meetbureaus die deze CQI metingen willen uitvoeren (voor de interviewers die de vragenlijsten afnemen). Voor meetbureaus die deze cursus willen volgen, kan contact worden opgenomen met trainster Hettie Wiers. Hettie's contactgegevens zijn: hettiewiers@caom.nl en 06-44028800.

Om kennisdeling te verhogen is het ook mogelijk dat iemand (bv een sleutelfiguur) die de cursus heeft gevolgd, binnen de eigen meetorganisatie andere interviewers instrueert. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het lesmateriaal dat op de trainingen per meetbureau verstrekt wordt. Binnenkort is ook een DVD met opnamen van de training beschikbaar.

Lopende landelijke metingen

Op dit moment lopen zeven landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering
- De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
- De CQI Palliatieve zorg
- De CQI Hulp bij Huishouden
- De CQI Kraamzorg
- De CQI Gehandicaptenzorg

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. Resultaten staan op www.kiesbeter.nl. Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijsten.

De CQI Zorg en Zorgverzekering

De resultaten van de 2010-meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering zijn inmiddels gepubliceerd o.a. op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. De voorbereidingen zijn voor de meting van 2011 zijn inmiddels weer begonnen. De meting vindt plaats op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg.

Vragenlijsten: stand van zaken

Er zijn er inmiddels de volgende (groepen van) CQI meetinstrumenten vastgesteld:

1. CQI Diabetes
2. CQI Fysiotherapie
3. CQI Gehandicaptenzorg (VG ambulant, dagbesteding, wonen)
4. CQI GGZ (kortdurend ambulant en VZ, langdurig klinisch en VZ, begeleid zelfstandig wonen, beschermd wonen)
5. CQI Heup-/Knieoperatie
6. CQI Huisartsenzorg overdag (herziene versie)
7. CQI Huisartsenposten
8. CQI Hulp bij het Huishouden
9. CQI JGZ Consultatiebureau
10. CQI Kraamzorg
11. CQI Mammacare
12. CQI Palliatieve Zorg
13. CQI Revalidatiezorg
14. CQI Reumatoïde Artritis
15. CQI Rughernia
16. CQI Spataderzorg
17. CQI Staaroperatie
18. CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
19. CQI Ziekenhuisopname
20. CQI Zorg en Zorgverzekering

Daarnaast is er een testversie van de [CQI Vragenbank](#). 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. 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. L. (Laura) Koopman

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen het CQI Handboek. Onderzoeksvoorstellen, conceptmeetinstrumenten en rapporten die aan het CKZ voorgelegd worden, kunnen bij haar ingediend worden
- beschikbaar voor vragen over de CQI GGZ

- war@centrumklantervaringzorg.nl
- 030 2729750

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@centrumklantervaringzorg.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 informatiedag voor sleutelfiguren
- accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl
- 0345 582914

Mw. drs. N. (Nicolien) Zwijnenberg

- Junior onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQI Kraamzorg
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen in het CQI Handboek.
- n.zwijnenberg@nivel.nl
- 030 2729856

Mw drs L. (Lea) Donselaar

- junior onderzoeker CQ-Index
- beschikbaar voor vragen over de CQI Gehandicaptenzorg
- beschikbaar voor vragen over de CQI Zorg en Zorgverzekering
- l.donselaar@nivel.nl
- 030-2729617
-

Mw drs C. (Corine) Buers

- assistent onderzoeker CQ-Index
- c.buers@nivel.nl
- 030-2729610

Drs. M. (Maarten) Krol

- junior onderzoeker CQ-Index
- m.krol@nivel.nl
- 030-2729761

Andere relevante organisaties

Bureau Zichtbare Zorg (ZiZo)

Zichtbare Zorg ondersteunt zorgsectoren bij het bereiken van de ambitieuze doelstelling om de gezondheidszorg transparant te maken. 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 Zichtbare Zorg 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

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. M. (Michelle) Hendriks: m.hendriks@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. Laatste geldt ook voor Palliatieve zorg en GGZ.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

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

Links

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

<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/>