

NIEUWSBRIEF VOOR MEETORGANISATIES DIE CQI ONDERZOEK (GAAN) UITVOEREN en andere geïnteresseerden

Nieuwsbrief 9, augustus 2011

Inhoud

- Actueel pag. 1
- Berichten van Zichtbare Zorg pag. 4
- Publicaties pag. 5
- Agenda pag. 6
- Accreditatieprocedure: stand van zaken pag. 6
- Landelijke CQI-metingen pag. 7
- CQI vragenlijsten: stand van zaken pag. 7
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties pag. 8
- Links pag. 11

ACTUEEL

Nieuw Handboek

- Sinds 15 augustus is het nieuwe Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen gereed en staat het op de website (klik [hier](#)).
- Zoals tijdens de workshop al is medegedeeld, dient u **per 1 januari 2012** de nieuwe structuur van het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen in uw eigen procedures te hebben doorgevoerd. Bij **heraccreditatie of een controle/aanvullend onderzoek** wordt dit gecontroleerd door het accreditatieteam.
- Mocht u opmerkingen hebben over het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen (tekstuele fouten, onduidelijkheden, onjuistheden of dingen die ontbreken), horen wij dat graag van u. U kunt dit doorgeven aan de secretaris van de WAR, Laura Koopman (war@centrumklantervingzorg.nl).

In het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen worden de richtlijnen (werkwijzen) beschreven die in acht genomen moeten worden bij de toepassing van CQI-meetinstrumenten. Verder staan in dit Handboek ook de eisen waaraan een meetorganisatie moet voldoen om geaccrediteerd te worden voor het uitvoeren van CQI-metingen met behoud van het CQI-keurmerk. Dit Handboek is daarom relevant voor (geaccrediteerde) meetorganisaties die met uitontwikkelde vragenlijsten (willen gaan) werken en voor meetorganisaties die de accreditatieprocedure willen doorlopen.

Er wordt de komende 1-2 weken nog hard gewerkt aan de site:

- Er worden meer links tussen documenten toegevoegd.
- Alle webteksten en vragenlijstspecifieke werkinstructies worden vervangen zodat naar het nieuwe Handboek wordt gelinkt.

Hierdoor kan het zijn dat webpagina's van de CKZ website tijdelijk niet werken. Dan kunt u het beste het even later nogmaals proberen. Als u veel haast heeft met het downloaden van een onbereikbare vragenlijst/werkinstructie, dan kunt u contact opnemen met het CKZ, dan kunnen we u deze via de mail toesturen.

Als gevolg van de nieuwe structuur van het Handboek Eisen en Werkwijzen CQI-metingen, zijn ook de meeste **formulieren** t.b.v. de accreditatie aangepast. De nieuwe formulieren (aanvraagformulier, zelfevaluatieformulier) zijn beschikbaar op de site. Tot slot is ook de tekst onder '**Accreditatie**' en onder '**Accreditatieprocedure**' op de CKZ website aangepast aan het nieuwe Handboek.

Op 30 juni is er door het CKZ een **workshop** over het nieuwe Handboek Eisen & Werkwijzen CQI-metingen georganiseerd. Klik [hier](#) voor de presentaties van deze Workshop.

Bezuinigingen CKZ

Het CKZ ontvangt voor zijn werkzaamheden subsidie van het Ministerie van VWS. In het kader van de bezuinigingen wordt ook de subsidie voor het CKZ gekort met 20% voor 2012 en 40% voor 2013. Bestuur en directie beraden zich momenteel op de manier waarop deze korting zal worden doorgevoerd.

Training CQI Opvang

Het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg heeft 2 nieuwe data voorgesteld voor de verplichte training voor CQI-onderzoekers en interviewers die werken met de CQI Opvang: **dinsdag 13 september** en **woensdag 21 september**, beide keren van 13.00 tot ong. 16.00 uur. Bij grote interesse (d.w.z. minstens 10 deelnemers per training) kan de training ook op beide dagen doorgaan. De training kost €75,00 per persoon en vindt plaats in Nijmegen, de precieze locatie wordt nog bekend gemaakt.

Aanmelden voor deze training kan door **vóór 26 augustus** een mail te sturen naar: accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl o.v.v.

- * naam,
- * functie,
- * naam meetbureau,
- * e-mailadres,
- * en of u 13 en/of 21 september beschikbaar bent.

Nogmaals, de trainingen kunnen dus alleen doorgaan bij voldoende deelnemers. De volgende training zal waarschijnlijk eind 2011/begin 2012 plaatsvinden.

Werkinstructies

In de werkinstructies is een aantal aanpassingen doorgevoerd:

- In alle werkinstructies zijn de verwijzingen naar het nieuwe Handboek opgenomen.
- In alle werkinstructies is het exclusie criterium: "is in de voorgaande 12 maanden al aangeschreven voor een andere CQI-meting" opgenomen. Dit was nog niet standaard in alle werkinstructies opgenomen.
- In alle werkinstructies is het opschoningscriterium "behoort niet tot de doelgroep" nader bekeken, en in de meeste werkinstructies* is dit criterium versoepeld door niet meer alleen naar vraag 1 in de vragenlijst te kijken, maar ook naar een aantal andere vragen in de vragenlijst. Pas als respondenten vraag 1 én één of meerdere andere vragen niet hebben ingevuld worden respondenten verwijderd.
* Deze versoepeling kan nog **niet doorgevoerd** worden in de werkinstructies van de CQI Kraamzorg en de CQI GGZ, omdat dit eerst afgestemd dient te worden met ZIZo en Xsaros.
- In de werkinstructies voor twee van de VV&T lijsten is de schoningsregel 'hoort niet tot de doelgroep' ook versoepeld:
 - PG - Als vraag 1 = nee, dan record verwijderen; als vraag 1, 2, 3 én 4 missing zijn, record ook verwijderen
 - ZT - Als vraag 1 = nee, dan record verwijderen; als vraag 1, 2, 4, 5 én 7 missing zijn, record ook verwijderenHet verschil met de huidige specificaties is dat niet meer alleen vraag 1 missing moet zijn om een record uit te sluiten. Xsaros past deze schoningsregel binnen enkele weken aan, evenals de aanlever- en validatiespecificaties. Voor de interviews is dit geen relevant issue.
- De werkinstructies van de CQI Hulp bij Huishouden zijn niet verder aangepast, omdat binnenkort een nieuwe versie van deze werkinstructie voor uitvoeren van een landelijke meting op de website zal verschijnen, waarin bovenstaande veranderingen worden meegenomen.
- Bij de werkinstructies van de CQI Kraamzorg is opgenomen dat meetbureaus in het databestand wat ze moeten aanleveren bij de centrale database de variabele "versie" moeten toevoegen, waarin wordt gespecificeerd of de Nederlandse, Arabische of Turkse versie van de vragenlijst is gebruikt.

Al deze aanpassingen zijn in één keer doorgevoerd en komen binnen nu en 2 weken op de website.

Nieuwe CQI vragenlijsten

Sinds kort is er een nieuwe CQ-index beschikbaar op de CKZ site. Het gaat om de **CQI CVA**. 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.

Aangepaste versies CQI

Binnenkort worden er drie CQ-indexen aangepast op de site. Er blijken tekstuele fouten te staan op het voorblad, in de instructie of in een vraag. Het gaat om de volgende CQ-indexen:

- [CQI VV-TZ](#)
- [CQI Huisartsenposten](#)
- [CQI Huisartsenzorg Overdag](#) (2 lijsten)

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.

BERICHTEN VAN ZICHTBARE ZORG

Nieuwsbrieven ZiZo

U kunt zich inschrijven voor de diverse nieuwsbrieven van Zichtbare Zorg. Kijk daarvoor op de [website](#) van Zichtbare Zorg.

Zelf concerncodes en informatie eenheden vinden in de ZiZo-Portal CQ

Voor de sectoren Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), Gehandicaptenzorg (GZ) en Kraamzorg (KZ) kunt u nu zelf concerncodes en informatie eenheden opzoeken in de 'ZiZo portal CQ'. U hoeft voor deze informatie dus geen contact meer op te nemen met de ZiZo-helpdesk.

Instructie:

- Open de ZiZo portal CQ
- Selecteer de knop 'Zoek een concern/ IE'
- Zoek uw concern/ IE op via het zoekformulier
- U krijgt nu de concerncode en IE codes te zien en kunt deze gebruiken voor het aanleveren van de CQI-gegevens

Heeft u hier een vraag over? Neem dan contact op met de ZiZo helpdesk (telefoonnummer 070-3406900).

Opnieuw aanleveren data CQI VV&T

Als gevolg van de eerder genoemde versoepeling van de schoningsregels, is het toegestaan om eerdere aanleveringen opnieuw aan te leveren als de genoemde schoningsregel in eerdere instantie heeft geleid tot te weinig of onbevredigende resultaten. Dit kan alleen voor data die gemeten zijn met de nieuwe vragenlijsten en alleen na overleg tussen het meetbureau en de instelling. Om nodeloze verwarring en/of vragen te voorkomen verzoeken we u om eerdere aanleveringen niet opnieuw aan te leveren als de genoemde schoningsregel weinig tot geen effect heeft gehad.

Aanleverkalender

Hieronder vindt u een aanleverkalender voor ZiZo, waarin voor sectoren waarvoor dat al bekend is, is aangegeven wanneer de aanleverperiode in 2011/begin 2012 is en waar men de aanleverspecificaties kan vinden.

SECTOR	AANLEVERPERIODE 2011	einddatum	AANLEVER-SPECIFICATIES BESCHIKBAAR
	startdatum		
VVT	continu	15-01-2012	Ja*
Kraamzorg	Al geopend	15-01-2012	Ja*
GGZ	n.n.b.	n.n.b.	
GZ	n.n.b.	n.n.b.	

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

PUBLICATIES

Jaarrapportage Klantervaringen in de zorg 2010

Het Centrum Klantervaring Zorg kijkt terug op vijf jaar CQ-index. Om de jaarrapportage te downloaden kunt u [hier](#) klikken.

Internationale artikelen

In de eerste helft van 2011 zijn 3 internationale artikelen over de CQI gepubliceerd.

- Damman OC, Hendriks M, Rademakers J, Spreeuwenberg P, Delnoij DM, Groenewegen PP. Consumers' interpretation and use of comparative information on the quality of health care: the effect of presentation approaches. Health Expect. 2011 May 25. doi: 10.1111/j.1369-7625.2011.00671.x. [Epub ahead of print] PubMed PMID: 21615637.
- Damman OC, de Boer D, Hendriks M, Meuwissen LE, Rademakers J, Delnoij DM, Groenewegen PP. Differences Between Family Practices in the Associations of Patient Characteristics With Health Care Experiences. Med Care Res Rev. 2011 May 2. [Epub ahead of print] PubMed PMID: 21536598.
- Rademakers J, Delnoij D, de Boer D. Structure, process or outcome: which contributes most to patients' overall assessment of healthcare quality? BMJ Qual Saf. 2011 Apr;20(4):326-31. Epub 2011 Feb 21. PubMed PMID: 21339310.

Onderzoekersforum

In maart en juni jl hebben twee onderzoekersforums plaatsgevonden.

- 28 juni 2011: Het meten van klantervaringen in de zorg op internationaal niveau
- 16 maart 2011: Kwaliteitsverbetering door transparantie

Voor de verslagen hiervan en voor de presentaties, kunt u [hier](#) klikken.

AGENDA

CQI Sleutelfiguren informatiedag 3 oktober 2011

Op maandag **3 oktober** wordt er weer een informatiedag voor nieuwe CQI sleutelfiguren georganiseerd. U kunt zich hier voor opgeven door een mail te sturen naar de accreditatiemedewerker (accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl). De informatiedag vindt plaats bij het CKZ (Otterstraat 124 te Utrecht) en duurt van 9.30 tot ongeveer 12.30 uur. Zodra het definitieve programma bekend is, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. De kosten zijn €200,00 (BTW vrij).

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 24 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. Effectory (A, B, B online)
20. Qualizorg (B online)
21. Integron (A, B, B online)
22. Hans Mak instituut (A, B)
23. Tevreden (B online)
24. BMC (A, B, B online, C)

LANDELIJKE CQI-METINGEN

Lopende landelijke metingen

Op dit moment lopen zeven landelijke CQI metingen met:

1. De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
2. De CQI Zorg en Zorgverzekering
3. De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
4. De CQI Palliatieve zorg
5. De CQI Hulp bij Huishouden
6. De CQI Kraamzorg
7. De CQI Gehandicaptenzorg VG

De CQI Zorg en Zorgverzekering

De dataverzameling met de CQI Zorg en Zorgverzekering is inmiddels afgerond. Begin november komen de resultaten beschikbaar, o.a. op de zorgverzekeringssite van www.kiesbeter.nl. De meting vindt plaats op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg.

VRAGENLIJSTEN: stand van zaken

De volgende (groepen van) CQI meetinstrumenten zijn inmiddels vastgesteld:

1. CQI CVA
2. CQI Diabetes
3. CQI Dialyse
4. CQI Fysiotherapie
5. CQI Gehandicaptenzorg (ambulant, dagbesteding, wonen)
6. CQI GGZ (kortdurend ambulante GGZ en VZ, langdurig klinische GGZ en VZ, begeleid zelfstandig wonen, beschermd wonen)

7. CQI Heup-/Knieoperatie
8. CQI Huisartsenzorg overdag
9. CQI Huisartsenposten
10. CQI Hulp bij het Huishouden
11. CQI JGZ Consultatiebureau
12. CQI Kraamzorg
13. CQI Mammacare
14. CQI Opvang
15. CQI Palliatieve Zorg
16. CQI Revalidatiezorg
17. CQI Reumatoïde Artritis
18. CQI Rughernia
19. CQI Spataderzorg
20. CQI Staaroperatie
21. CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
22. CQI Ziekenhuisopname
23. 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 het Handboek Eisen & Werkwijzen CQI-metingen. 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, de bijbehorende formulieren en de informatiedag voor CQI-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 het Handboek Eisen & Werkwijzen CQI-metingen
- 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

Drs. M. (Maarten) Krol

- junior onderzoeker CQ-Index
- beschikbaar voor vragen over de CQI Hulp bij het Huishouden
- m.krol@nivel.nl
- 030-2729761

Dr. J. (Judith) Booij

- onderzoeker CQ-Index
- j.booij@nivel.nl
- 030-2729651

Drs. J. (Jolanda) Asmoredjo

- junior onderzoeker CQ-Index
- j.asmoredjo@nivel.nl
- 030-2729857

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/>