

# NIEUWSBRIEF

## VOOR MEETORGANISATIES

### DIE CQI ONDERZOEK UITVOEREN

Nieuwsbrief 6, mei 2010

#### Inhoud

- Actueel
- Informatie over CQI metingen in de VV&T
- Publicaties
- Agenda
- Accreditatieprocedure (stand van zaken)
- Landelijke CQI-metingen
- CQI vragenlijsten (stand van zaken)
- Contactgegevens CKZ en andere relevante organisaties
- Links

#### ACTUEEL

##### Nieuwe privacyrichtlijnen voor het uitvoeren van CQI metingen

Momenteel wordt door een team van juristen en de secretaris van de WAR de laatste hand gelegd aan de vernieuwde privacyrichtlijnen. Het gaat om aanscherpingen van de huidige richtlijnen. Aangezien het om belangrijke wijzigingen gaat, zal er in juni een workshop worden georganiseerd waarin we de nieuwe richtlijnen uitleggen en verduidelijken. Details over datum en tijdstip volgen nog.

##### Nieuw Formulier Aanmelding CQI meting

Vanaf 10 mei 2010 kunnen CQI metingen **digitaal** worden aangemeld. U hoeft het ingevulde formulier dus niet meer te mailen naar het CKZ. Bovendien kunt u nu zelf een code voor uw meting aanmaken, gebaseerd op uw klantnummer, het jaar van de meting en een uniek (volg)nummer van de meting binnen uw organisatie.

Het is echter niet meer mogelijk om meerdere metingen tegelijk aan te melden, hiervoor moet u meerdere formulieren in vullen.

We hopen dat de nieuwe manier van aanmelden voor iedereen gebruikersvriendelijker en

minder tijdintensief zal zijn. Klik [hier](#) voor de link naar het nieuwe formulier of kijk op: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/aanmelden-cqi-meting.html>

Voor vragen over het nieuwe aanmeldingsformulier, kunt u contact opnemen met de accreditatiemedewerker van het CKZ ([accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)).

### Nieuwe CQI vragenlijsten

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

- **CQI Palliatieve zorg**

De vragenlijst kan van de website van het CKZ worden gedownload. De werkinstructie waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast, en de aanleverspecificaties volgen eind mei. Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/palliatieve-zorg.html>

- **CQI Rughernia**

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

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/rughernia.html>

- **CQI ziekenhuisopname**

De vragenlijst en de bijbehorende werkinstructie waarin beschreven is hoe de vragenlijst moet worden toegepast, kunnen van de website van het CKZ worden gedownload. Kijk voor meer informatie op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/ziekenhuisopname.html>

## **INFORMATIE T.B.V. CQI METINGEN IN DE VV&T**

### Helpdesk CQI VV&T

Voor vragen over de TTP van de CQI VV&T, over aanleverdata, aanleverspecificaties en codeboeken en dergelijke, kunt u contact opnemen met de Helpdesk van Zichtbare Zorg. De Helpdesk is bereikbaar via e-mail [helpdesk@zichtbarezorg.nl](mailto:helpdesk@zichtbarezorg.nl) en telefonisch 070 3406900.

### Rapportages t.b.v. zorgaanbieders

Er heerst enige onduidelijkheid bij de zorgaanbieders over de inhoud van de rapportages die ze krijgen van de meetbureaus en van Zichtbare Zorg. Het gaat met name om *het gebruik van sterren* in de rapportages van de meetbureaus. Aangezien deze data niet gecasemixt zijn, kan het aantal sterren afwijken van de sterren die gebruikt worden in de rapportages van Zichtbare Zorg. We **raden** meetbureaus in het vervolg dan ook **af** om in de rapportages gebruik te maken van sterren. Wel kan in woorden worden uitgedrukt hoe de prestaties van een instelling zich verhouden tot landelijke gemiddelden. Voorts **raden** wij de meetbureaus **aan** om in hun rapportages *een tabel op te nemen met daarin de gemiddelde indicatorscores voor de en het aantal respondenten (de 'N')*, zodat het voor de zorgaanbieders duidelijk is welke data zijn aangeleverd aan Zichtbare Zorg.

### Herziening VV&T vragenlijsten en procedures

Op verzoek van de Stuurgroep Kwaliteitskader Verantwoorde zorg VV&T heeft het Centrum Klantervaring Zorg afgelopen najaar de meetinstrumenten en procedures voor de metingen in verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties herzien. Daarbij zijn de vragenlijsten waar mogelijk ingekort en zijn verschillende procedures, bijvoorbeeld voor de selectie van cliënten en de afname van interviews, kritisch tegen het licht gehouden. De herziene vragenlijsten en procedures zijn begin 2010 beschikbaar geworden voor toepassing door de meetbureaus en zijn beschikbaar op <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/verpleging-verzorging-en-thuiszorg.html>. In het nieuwe kwaliteitskader dat recent door de Stuurgroep is uitgebracht zijn de indicatoren ook anders genummerd. Deze nummering is verwerkt in de werkinstructies zodat daar te vinden is hoe de oude nummering en de nieuwe nummering zich tot elkaar verhouden.

## **PUBLICATIES**

### Proefschrift Olga Damman: *Public reporting about healthcare users' experiences.*

Keuze-informatie aanbieden alleen is niet genoeg om zorggebruikers actieve, goed geïnformeerde keuzes te laten maken, één van de voorwaarden voor het slagen van gereguleerde marktwerking in de zorg. Mensen wenden zich eerder tot familie, vrienden en artsen dan tot dit soort informatie, zo blijkt uit eerder onderzoek. Terwijl bekend is dat ze wel geïnteresseerd zijn in keuze-informatie. Olga Damman onderzocht hoe deze informatie wereldwijd wordt gepresenteerd op internet en keek naar presentatiewijzen die zorggebruikers helpen bij het maken van keuzes in de zorg. Damman gebruikte voor haar onderzoek de Consumer Quality Index (CQ-index), de Nederlandse standaard voor het meten van ervaringen van patiënten met de zorg.

De presentatie van de informatie blijkt een belangrijk knelpunt. Keuze-informatie is op dit moment nog veel te complex. Opmerkelijk is bijvoorbeeld dat mensen bij hun keuze in de zorg een ogenschijnlijk gemakkelijke keuze nog best vaak 'fout' maken.

“Keuze-informatie op internet moet zo eenvoudig te begrijpen zijn als de informatie van vrienden of familie en tegelijk betrouwbaar, dus onderbouwd met gedegen onderzoek”, stelt ze. “Dat maakt het niet eenvoudig een goede keuzesite te maken. Als de overheid wil dat meer mensen hun voordeel doen met keuze-informatie, dan moeten we dus investeren in heldere en toegankelijke informatie. Het mag niet zo zijn dat grote groepen consumenten de informatie niet gebruiken omdat ze er niets van snappen, of afhaken door tegenstrijdige informatie. Dan schiet keuze-informatie haar doel voorbij.”

Kijk voor meer informatie op de website van het NIVEL: [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

## **AGENDA**

### Workshop Nieuwe privacyrichtlijnen

In juni wordt een workshop voor meetbureaus georganiseerd waarin de nieuwe, aangescherpte privacyrichtlijnen voor het uitvoeren van CQI metingen zullen worden uitgelegd en verduidelijkt. Details over datum en tijdstip volgen nog.

### Symposium Tranzo/Universiteit van Tilburg

‘ Sturen op cliëntervaringen? Transparantie en kwaliteitsbevordering in verpleging en verzorgingshuizen’

Op **woensdagmiddag 2 juni 2010 (van 13.30 uur- 16.30 uur)** wordt het onderzoek naar de bruikbaarheid en het gebruik van informatie uit de CQ-index Verpleging en Verzorging bij verpleging en verzorgingshuizen afgesloten met een symposium. Als eerste zal de onderzoeker de resultaten van het onderzoek presenteren, waarna presentaties volgen van partijen uit het veld. Een panel van experts zal hierop een reactie geven. Wilt u deze bijeenkomst bijwonen, dan kunt u zich opgeven via de website:

<http://www.uvt.nl/tranzo/symposium/2juni2010>

### Lustrumsymposium van Tranzo/Universiteit van Tilburg

‘ It takes three to tango. Interactie tussen wetenschap, praktijk en zorgvraag’

Vanwege het 10-jarig bestaan van Tranzo, wordt op **donderdag 30 september 2010 (van 9.00- 17.00 uur)** een symposium over de rol van de vraagzijde bij het evidence based werken in zorg en welzijn georganiseerd. Hoe kun je kennis en deskundigheid van de zorgvrager betrekken in onderzoek en in het verbeteren van de zorg? Wie is de zorgvrager? Hebben we het dan over de individuele cliënt of patiënt of over gezinnen? Of hebben we het over 'collectiviteiten' waarbij zogenaamde 'zaakwaarnemers' voor de vraagzijde optreden, zoals de gemeentelijke overheid, de zorgverzekeraar, de patiëntenvereniging, het buurtcomité? Hoe valt de vraagzijde te betrekken bij het evidence based werken en wat is de rol van onderzoek hierin? Inschrijven kan via de volgende link:

[http://webapp.uvt.nl/fsw/spitsjohn.nb\\_lib.frmToonNieuwsbrief?v\\_nieuwsbrief\\_id=32221](http://webapp.uvt.nl/fsw/spitsjohn.nb_lib.frmToonNieuwsbrief?v_nieuwsbrief_id=32221)

## **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 (excl.dataverzameling) incl. vergelijkende analyses
- A Onderzoeksactiviteiten (excl.dataverzameling) excl. 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)

Het is sinds kort ook mogelijk om het 'online dataverzameling accreditaat' te halen (B-online). Als u al heeft aangegeven hierin geïnteresseerd te zijn, dan heeft u een e-mail ontvangen met daarin welke stappen u hiervoor moet ondernemen. Als u dit nog niet gedaan heeft, dan kunt u een e-mail sturen naar de accreditatiemedewerker Suzanne van der Meulen ([accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl](mailto:accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl))

Hieronder vindt u een overzicht van de 17 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, B online)
- Perspectief (C, D)
- ARGO Rijksuniversiteit Groningen BV (A, B, C)
- Klanq (C, D)
- AMP (A, B)
- Bosscher & de Witte (A, B, C, D)
- Triqs (A, B, B online)
- Kleemans Zorg (A, B)
- ADV Market Research (A, B online)

## **LANDELIJKE CQI-METINGEN**

### **Nieuwe landelijke metingen**

Dit jaar start voor drie nieuwe vragenlijsten een landelijke meting. Het gaat om:

- CQI Kraamzorg
- CQI Gehandicaptenzorg
- CQI Palliatieve zorg

#### **CQI Kraamzorg**

Binnenkort wordt de CQI Kraamzorg in gebruik genomen. De vragenlijst is inmiddels door de WAR goedgekeurd en er wordt de laatste hand aan de werkinstructies gelegd. Deze CQ-index zal online worden afgenomen bij cliënten van kraamzorginstellingen. CKZ geaccrediteerde meetbureaus die deze metingen willen gaan uitvoeren moeten ten minste geaccrediteerd zijn voor scope A en B online. Binnenkort volgt meer informatie over de CQI Kraamzorg. Rond half mei zullen de vragenlijst en de bijbehorende werkinstructie op de website van het CKZ geplaatst worden.

### CQI Gehandicaptenzorg

Dit jaar wordt de herziene versie van de CQ-index Gehandicaptenzorg in gebruik genomen. Dit zal gefaseerd gebeuren waarbij begonnen wordt met de vragenlijsten voor verstandelijk gehandicapten. De vragenlijsten voor lichamelijk gehandicapten en voor zintuiglijk gehandicapten volgen later. Instellingen voor verstandelijk gehandicapten kunnen dan door geaccrediteerde meetbureaus hun klantervaringen laten meten. Het is de bedoeling dat alle instellingen voor gehandicaptenzorg een CQI meting laten uitvoeren door een CKZ geaccrediteerd meetbureau. Er komen meerdere aanleverdata, waarschijnlijk in september 2010 en januari 2011.

In deze CQI worden de data verzameld middels interviews met cliënten en middels schriftelijke vragenlijsten voor de ouders. Meetbureaus die met deze CQI willen gaan werken, zullen dus 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).

Bij de interviews wordt gebruikt gemaakt van pictogrammen om de vragen en de antwoordmogelijkheden voor de cliënten te verduidelijken. Om deze pictogrammen te leren toepassen wordt door het ITS (die de vragenlijst heeft ontwikkeld) een cursus van ongeveer een dag gegeven. Het CKZ acht deze cursus van groot belang voor het goed uitvoeren van deze CQI metingen, en raadt de meetbureaus dan ook aan de betreffende interviewers hiervoor op te geven. Meer informatie over de cursus volgt als de data bekend zijn. Het is nog niet bekend of er op meerdere momenten in het jaar cursussen worden gegeven.

### CQI Palliatieve zorg

Het NIVEL heeft voor de palliatieve zorg een set van 43 kwaliteitsindicatoren ontwikkeld. Deze set bestaat uit zorginhoudelijke indicatoren en cliëntgebonden indicatoren. De cliëntgebonden indicatoren worden gemeten met de CQI Palliatieve Zorg, bestaande uit 1 vragenlijst voor patiënten en 1 voor nabestaanden. Beide vragenlijsten hebben de zogenaamde psychometrische testfase doorlopen. Om de laatste ontwikkelfase (test van het discriminerend vermogen) uit te kunnen voeren is het nodig om een landelijk databestand op te bouwen.

Aan zorgaanbieders die dit jaar de kwaliteitsindicatoren gaan meten, zal daarom gevraagd worden om de data over de zorginhoudelijke indicatoren evenals de CQI data beschikbaar te stellen voor opname in een landelijk databestand. Dit databestand wordt beheerd door het NIVEL en het CKZ. De gegevens over de zorginhoudelijke indicatoren mogen zorgaanbieders zelf verzamelen, maar de gegevens van de CQ-index worden alleen opgenomen in het landelijk databestand als ze zijn verzameld door een CKZ geaccrediteerd meetbureau. De patiëntenlijst van de CQI Palliatieve Zorg wordt mondeling afgenomen in intramurale settings, en schriftelijk ingevuld door patiënten thuis. De nabestaandenlijst wordt schriftelijk ingevuld door nabestaanden thuis. Naast scope A, dienen de meetbureaus voor de interviews onder patiënten geaccrediteerd te zijn voor scope C, en voor het afnemen van schriftelijke vragenlijsten geldt scope B. De vragenlijsten zijn inmiddels op de CKZ website gepubliceerd. De werkinstructies en aanleverspecificaties volgen eind mei.

## Lopende landelijke metingen

Op dit moment lopen vier landelijke CQI metingen met:

- De CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- De CQI Zorg en Zorgverzekering
- De CQI kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
- De CQI Fysiotherapie

### 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](http://www.kiesbeter.nl). Klik [hier](#) voor meer informatie over de gebruikte vragenlijsten.

### De CQI Zorg en Zorgverzekering

De 2010-meting met de CQI Zorg en Zorgverzekering gaat volgende week van start. Aan dit onderzoek doen ongeveer 30 zorgverzekeraars mee. De resultaten zullen eind 2010 gepubliceerd worden, o.a. op de zorgverzekeringssite van [www.kiesBeter.nl](http://www.kiesBeter.nl). De meting vindt plaats op initiatief van het Centrum Klantervaring Zorg.

### De CQI Kortdurende Ambulante GGZ/VZ

Voor het verslagjaar 2009 heeft de Stuurgroep Zichtbare zorg ggz/vz GGZ-aanbieders aanbevolen de CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ te gebruiken voor het meten van de prestatie-indicatoren met betrekking tot cliëntervaringen. De gegevens van metingen met de CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ die zijn verzameld door geaccrediteerde meetbureaus zijn inmiddels aangeleverd bij de landelijke database. Deze landelijke database wordt beheerd door het CKZ en NIVEL en bevat voor 2009 de resultaten van 17 GGZ-aanbieders. De prestaties van GGZ-aanbieders zijn inmiddels onderling vergeleken en teruggekoppeld naar de betrokken aanbieders. Zij kunnen de informatie opnemen in hun Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording. Begin juni verschijnt er een rapport over de landelijke meting.

Voor 2010 geldt dat de CQI Kortdurende ambulante GGZ/VZ het verplichte meetinstrument is voor de betreffende prestatie-indicatoren.

Meer informatie over de vragenlijst vindt u op:

<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/kortdurende-ambulanteggz-en-verslavingszorg.html>

### De CQI Fysiotherapie

Fysiotherapeuten zijn door het KNGF uitgenodigd om deel te nemen aan de landelijke meting van de kwaliteitsindicatoren. Die kwaliteitsindicatoren omvatten onder andere patiëntervaringen, die gemeten worden met de CQI Fysiotherapie. Het KNGF heeft zelf een tool ontwikkeld (het zogeheten Kwaliefy) dat fysiotherapeuten kunnen gebruiken voor het uitzetten van de CQI Fysiotherapie. Maar CQI gegevens die door een geaccrediteerd meetbureau zijn verzameld, bijvoorbeeld omdat fysiotherapeuten een meting uitvoeren in het kader van hun contract met de verzekeraars, kunnen ook worden aangeleverd aan de

landelijk Kwaliefy-database. Voor meer informatie, zie de KNGF-brochure:  
<http://www.fysionet.nl/scrivo/asset.php?id=508196>

## **VRAGENLIJSTEN: STAND VAN ZAKEN**

Er zijn er inmiddels 16 CQI meetinstrumenten vastgesteld:

- CQI Diabetes
- CQI Fysiotherapie
- CQI Heup-/Knieoperatie
- CQI Huisartsenzorg overdag (herziene versie)
- CQI Hulp bij het Huishouden
- CQI JGZ Consultatiebureau
- CQI Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg
- CQI Mammacare
- CQI Palliatieve Zorg
- CQI Reumatoïde Artritis
- CQI Rughernia
- CQI Spataderzorg
- CQI Staaroperatie
- CQI Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
- CQI Ziekenhuisopname
- 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](mailto:info@centrumklantervaringzorg.nl)
- 030 2729800

Medewerkers van het CKZ met hun contactgegevens zijn:

**Mw. prof. 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. L. (Laura) Koopman**

- onderzoeker/secretaris Wetenschappelijke Advies Raad (WAR)
- beschikbaar voor vragen over de CQI-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
- [war@centrumklantervaringzorg.nl](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:accreditatie@centrumklantervaringzorg.nl)

- 0345 582914

**Mw. Drs. N. (Nicolien) Zwijnenberg**

- junior onderzoeker
- beschikbaar voor vragen over de CQ-index in het algemeen en over de richtlijnen in het CQI Handboek.
- [n.zwijnenberg@nivel.nl](mailto:n.zwijnenberg@nivel.nl)
- 030 2729856

**Mw Drs L. (Lea) Donselaar**

- junior onderzoeker CQ-Index
- [l.donselaar@nivel.nl](mailto:l.donselaar@nivel.nl)
- 030-2729617

**Drs. T. (Timon) Sibma**

- onderzoeker Toepassing CQI's voor klantervaringen
- beschikbaar voor vragen over de ontwikkeling en toepassing van CQI's door het CKZ in nauwe samenwerking met patiëntorganisaties en belangenverenigingen
- [t.sibma@nivel.nl](mailto:t.sibma@nivel.nl)
- 030 2729846

**Andere relevante organisaties**

**Bureau Zichtbare Zorg (ZiZo)**

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 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](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**

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. Laatste geldt ook voor de CQI metingen Palliatieve zorg en GGZ.

Contactgegevens van het NIVEL zijn:

- <http://www.nivel.nl>
- [info@nivel.nl](mailto: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/>