

# Consumer Quality Index: dé vragenlijst om klant- ervaring te onderzoeken

**Kwaliteit en transparantie worden steeds belangrijker in de zorg en de fysiotherapie. Klanten en zorgverzekeraars bepalen hun keuze voor een praktijk steeds vaker aan de hand van deze factoren. De ervaringen van patiënten spelen daar een prominente rol in. Caroline van Weert, directeur van de Stichting Miletus, en fysiotherapeut Ron Haanschoten vertellen wat het meten van klantervaringen betekent voor praktijken en patiënten.**

Ron Haanschoten, directeur van Paramedisch Centrum ADFYS, peilt al jaren op een laagdrempelige manier wat er leeft onder zijn patiënten. Gewoon door het te vragen, of met een formulier dat hij na een consult uitdeelt. Zo komt hij te weten hoe ze denken over de wachttijden, de hygiëne en andere aspecten van de zorgverlening. In de wekelijkse vergadering bespreekt hij de resultaten en neemt zo mogelijk meteen actie. Want Haanschoten wil er alles aan doen om de kwaliteit van zijn praktijk op niveau te houden. Daarom ook, heeft hij een aantal jaren geleden voor zijn eigen bedrijf een kwaliteitsmanagementsysteem geïmplementeerd. Ron: "Dat levert veel informatie op. Wat voor behandeling bied je aan? Hoe zit het met het onderhoud van je apparatuur? Met de protocollen? Hoe ziet je klantenpopulatie eruit? Hoe denkt die over je? Met die gegevens kun je richting geven aan de ontwikkeling van je bedrijf. De basis van kwaliteitsmanagement is dat je de behoefte van de klant in kaart brengt en daar ook iets mee doet, zodat je voortdurend werkt aan een optimale klanttevredenheid. Omdat ik naast fysiotherapeut ook bedrijfskundige ben, spreekt me dat erg aan."

## **Consumer Quality Index**

De manier waarop Ron de kwaliteit in zijn praktijk heeft geborgd, heeft hem drie jaar geleden het HKZ-certificaat opgeleverd. Sindsdien helpt hij andere praktijken met het opzetten van kwaliteitsmanagementsystemen en de HKZ-certificering.

TEKST: AKTIS COMMUNICATIE  
BEELD: WIM VAN IJZENDOORN

De tevredenheid van patiënten is één van de factoren waarop de HKZ-certificering is gebaseerd. Wat Caroline van Weert betreft, was de meting daarvan aanvankelijk weinig objectief. "Iedere praktijk gebruikte daarvoor zijn eigen vragenlijsten en de resultaten waren onveran-

len van de Fysio Prestatie Monitor zijn voor Ron evident. "Je kunt de prestaties van je praktijk vergelijken met die van andere in de branche", legt hij uit, terwijl hij met één druk op de knop het ene na het andere fraaie staafdiagram op het beeldscherm tovert. "En je kunt de scores van

kent dat Ron zelf bepaalt of hij de informatie eruit willen delen met bijvoorbeeld zorgverzekeraars, brancheverenigingen en de wetenschap. De Stichting Miletus doet landelijk onderzoek naar klantervaringen op verschillende onderwerpen in de zorg. Denk aan diabeteszorg, heup- en

## Caroline: 'Uit het onderzoek naar klantervaringen blijkt, dat patiënten vaak hun eigen inbreng in de behandeling onderschatten. De bejegening door de fysiotherapeut scoort goed'

derlijk goed. De zorgverzekeraars, verenigd in de stichting Miletus, hebben de aanzet gegeven tot een objectief onderzoek naar de ervaringen van patiënten in de zorg. Zij willen steeds meer op kwaliteit inkopen en een objectieve meting van klantervaringen is een van de factoren waaraan je de kwaliteit van een praktijk afmeet." De stichting Miletus introduceerde in 2006 het gebruik van de Consumer Quality Index. Het is een actuele, wetenschappelijk gevalideerde standaard, die betrouwbaar in beeld brengt hoe de patiënt de kwaliteit van de zorg ervaart.

### Fysio Prestatie Monitor

Fysiotherapiepraktijken kunnen de CQ-index inmiddels gebruiken om de patiëntervaringen in hun eigen praktijk te monitoren, maar kunnen hem ook gebruiken als goedgekeurd instrument in het kader van bijvoorbeeld de HKZ-certificering. Daarvoor kunnen ze desgewenst gebruik maken van de Fysio Prestatie Monitor. Ron werkt ermee en geeft tijdens het gesprek een demonstratie: "Kijk, het is een online kwaliteitsmonitor, die gekoppeld is aan de belangrijkste softwarepakketten voor de fysiotherapie. Die leveren alle informatie die nodig is om patiënten voor het onderzoek uit te nodigen. Als praktijkhouder vraag je je patiënten toestemming voor het onderzoek en je voert hun emailadressen in het systeem in. Na behandeling krijgen zij automatisch online een vragenlijst toegestuurd. De resultaten kan ik online op elk gewenst moment inzien."

### Fysiotherapeuten scoren goed op bejegening

Volgens Ron vergt het gebruik van de Fysio Prestatie Monitor een heel andere inrichting van de bedrijfsprocessen. "Je moet je bedrijfsproces zo stroomlijnen, dat er een online vragenlijst uitgaat, zodra je een dossier afsluit." De voorde-

je eigen medewerkers met elkaar vergelijken. Ik analyseer per half jaar hoe elke therapeut scoort en ik gebruik de uitkomsten als basis voor de functioneringsgesprekken. Daarin bepalen we welke vaardigheden verder moeten worden ontwikkeld."

Wie in een paramedisch centrum werkt, kan zijn prestaties bovendien meten met andere disciplines in het centrum die ook aan CQI-metingen doen. "Appels met peren vergelijken? Misschien een beetje", meent Caroline van Weert. "Maar je kunt wel zien waar de ene discipline beter in scoort dan de andere. Zo scoren fysiotherapeuten bijvoorbeeld hoger op het gebied van bejegening dan bijvoorbeeld huisartszorg. Dat heeft natuurlijk ook te maken met het feit dat de huisarts maar 10 minuten per patiënt heeft. Fysiotherapeuten kunnen doorgaans meer tijd aan hun patiënten besteden."

### Landelijke benchmark

De Fysio Prestatie Monitor waar Ron mee werkt, is een onafhankelijk meetinstrument. Dat bete-

knie operaties, hoortoestellen, ziekenhuiszorg en fysiotherapie. Voor elk van deze onderzoeken worden uitgebreide vragenlijsten ontwikkeld, gebaseerd op de CQ-index. De resultaten van de onderzoeken leiden tot beleidsrapportages met informatie over de resultaten, achtergrondinformatie over de populatie, verdiepingsanalyses en factsheets. Die rapporten zijn bedoeld voor de zorgaanbieders en zorgverzekeraars. De verzekeraars wegen de informatie mee in hun streven om de beste zorg voor hun patiënten in te kopen. En via vergelijkingssites als kiesbeter.nl komen de resultaten ook terecht bij de consument.

### Te lange vragenlijsten

Dat de CQ-index de beste manier is om meer te weten te komen over de ervaringen van patiënten in de zorg, daarover zijn Ron Haanschoten en Caroline van Weert het roerend eens. Toch vindt vooral Ron de lengte van de vragenlijsten een struikelblok. Ron: "De belasting voor de patiënt is hoog. De CQ-index Fysiotherapie telt zestig vragen. Gemiddeld duurt het twaalf minuten



De stichting Miletus heeft de aanzet gegeven tot objectief onderzoek naar de ervaringen van patiënten in de zorg op basis van de CQ-index. De uitkomsten helpen de zorgverzekeraars om de beste zorg voor hun klanten in te kopen.

om de lijst in te vullen. Veel te lang." Caroline: "De CQ-index is vijf jaar geleden geïntroduceerd door: zorgverzekeraar Agis, onderzoeksinstituut NIVEL en de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Drie partijen; zorgaanbieders, patiëntenorganisaties en verzekeraars brengen elk hun eigen vragen in. Dan wordt het al gauw een hele lijst. Vijftien vragen gaan over de achtergrond van de patiënt, zoals leeftijd en etniciteit. Die informatie heb je nodig om een eerlijke vergelijking te kunnen maken."

"Zou het niet interessant zijn om ook met een patiëntenpanel te werken?", oppert Ron. Caroline: "Vragenlijsten zijn beslist niet de enig zaligmakende manier om patiënten te vragen naar hun ervaringen in de zorg. Maar zorgverzekeraars willen meetbare resultaten om hun zorginkoop op te kunnen baseren." Ron: "Misschien dat interviews dan een ondersteunend middel kunnen zijn?" Caroline: "Ik heb zelf goede ervaringen met spiegelgesprekken. Dat zijn gesprekken waarin patiënten in het bijzijn van artsen naar hun ervaringen wordt gevraagd. De artsen horen

duisrechtstreeks van de patiënten zelf wat goed is of wat beter kan. Dat is vaak heel verhelderend en motiverend."

### Wildgroei aan nieuwe lijsten?

Ron is wel een beetje bezorgd dat er door de bemoeienis van de zorgverzekeraars een wildgroei aan nieuwe vragenlijsten gaat ontstaan. "Je ziet steeds meer dat zorgverzekeraars op basis van de CQ-index allemaal hun eigen accenten gaan leggen: sommige vinden vragen over de bejegening heel belangrijk, andere concentreren zich vooral op de vraag of je bepaalde praktijken aan andere mensen zou aanbevelen. Dan bestaat het gevaar dat er toch weer min of meer verschillende vragenlijsten gaan circuleren." Caroline: "Ik ben ervan overtuigd dat we al doende zullen ontdekken welke vragen de belangrijkste zijn om te stellen. Als het gaat om chronisch zieken, zoals diabetici en COPD-patiënten – patiënten die nooit uitbehandeld zullen raken – moeten we ervoor zorgen dat ze niet overvoerd worden met allerlei vragenlijsten. Het zou het mooiste zijn als deze patiënten in



Ron Haanschoten gebruikt de scores uit de CQ-index onder andere om de kwaliteit van zijn eigen medewerkers met elkaar te vergelijken. Hij analyseert per half jaar hoe elke therapeut scoort en gebruikt de uitkomsten als basis voor de functioneringsgesprekken.

### ADFYS Paramedisch Centrum

Ron Haanschoten is directeur van ADFYS Paramedisch Centrum. Dit centrum biedt fysiotherapie, beweegprogramma's en fitness, psychologie, diëtetiek en ergotherapie onder één dak. Kwaliteit staat daarbij hoog in het vaandel. De medewerkers zijn allemaal ingeschreven in het Kwaliteitsregister. Verder behoort ADFYS tot de eerste 25 bedrijven in Nederland die HKZ-gecertificeerd zijn.

Meer informatie: [www.fysiotherapie-montfoort.nl](http://www.fysiotherapie-montfoort.nl).

Ron: 'De lengte van de CQ-index kan korter.

Nu kost het de patiënt gemiddeld twaalf minuten om de vragenlijst in te vullen'

### Stichting Miletus en het onderzoek naar klantervaringen in de zorg

De stichting Miletus is in 2005 opgericht. Het is een samenwerkingsverband van zorgverzekeraars om de kwaliteit en de transparantie in de zorg te meten en te bevorderen. De zorgverzekeraars gebruiken de resultaten om voor hun verzekerden de beste zorg in te kopen. Miletus onderzoekt verschillende aspecten van zorg met vragenlijsten op basis van de Consumer Quality-index. Dit is een actuele, gestandaardiseerde methode om de klantervaringen in de zorg te meten. Voor de fysiotherapie is de CQ-index Fysiotherapie ontwikkeld. Deze index wordt inmiddels gebruikt bij onder andere de HKZ-certificering van praktijken. Ook mag de patiëntinformatie uit de CQ-index Fysiotherapie worden overgezet in Kwaliefy. Dit systeem van de KNGF meet de kwaliteit van de fysiotherapie aan de hand van 23 kwaliteitsindicatoren.

Meer informatie: [www.stichtingmiletus.nl](http://www.stichtingmiletus.nl)

de nabije toekomst de beschikking krijgen over een eigen webpagina waar alleen hun zorgverleners en zichzelf bij kunnen. Een website met bijvoorbeeld informatie over hun persoonlijke ziektebeeld, aanbevelingen en receptinformatie. Kortom: een site die de patiënt de regie geeft over zijn eigen ziekte en behandeling. Op deze site zou een knop kunnen komen, waarmee de patiënt snel en eenvoudig een vragenlijst over zijn ervaringen kan invullen en versturen. Dat vergt alleen wel grote investeringen in automatisering en internet."

### Kwaliefy

Om de transparantie in de fysiotherapie verder te bevorderen heeft het KNGF in 2009 het landelijke project Kwaliefy geïntroduceerd: KWALiteitsIndicatoren Eerstelijns Fysiotherapie. Het omvat 23 indicatoren op het gebied van het fysiotherapeutisch handelen, praktijkinformatie en patiëntinformatie. Praktijken die hun eigen klantervaringen regelmatig (laten) toetsen aan de

hand van de CQ-index, kunnen de patiëntinformatie daaruit rechtstreeks overzetten in Kwaliefy. "Het is wel heel onhandig dat we de gegevens over het therapeutisch handelen nog handmatig in het systeem moeten inkloppen", vindt Ron. "Daar zijn namelijk per therapeut dertig patiëntendossiers voor nodig. Een monnikenwerk."

### Onderzoeksresultaten

Ron en Caroline hebben het in dit gesprek uitgebreid gehad over de methoden en technieken om klantervaringen in de fysiotherapie te verzamelen. Maar wat hebben die tot nu toe eigenlijk opgeleverd? Caroline: "Uit de onderzoeken blijkt, dat de bejegening en de informatievoorziening door fysiotherapeuten goed scoren. Participatie en therapietrouw van de patiënt kunnen beter. Daarom gaat de stichting Miletus samen met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie een pilot starten om ervoor te zorgen dat patiënten actiever een bijdrage gaan leveren aan hun eigen behandeling." □