

Indicatoren gids cliëntervaringen

CQi ambulante ggz en verslavingszorg

Definitieve versie, 15 november 2021

Meer informatie op:

www.zorginzicht.nl

www.ggzdataportaal.nl

Versie	Datum	Status	Auteur(s)	Opmerkingen
1.0	5-2-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Eerste definitieve versie
1.1	22-3-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Voorblad toegevoegd
1.2	25-5-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Instructie aanlevering toegevoegd
1.3	01-6-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Tekstuele aanpassingen
1.4	05-7-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Tekstuele aanpassingen
1.5	15-11-2021	Definitief	De Nederlandse ggz, MIND en ZN	Aanpassingen n.a.v. evaluatie

Indicatoren gids CQi ambulante ggz en verslavingszorg

Inleiding

Het is zinvol om op landelijk niveau inzicht te krijgen in gegevens over clientervaringen, onder andere voor cliënten om mede op basis hiervan een keuze te kunnen maken tussen verschillende zorgaanbieders. Daarom hebben MIND, ZN en de Nederlandse ggz de herziene CQi ambulante ggz en verslavingszorg (VZ)¹ aan Zorginstituut Nederland aangeboden voor opname in het Register en bijbehorende cliënt-ervarings-indicatoren worden op de transparantiekalender geplaatst. Dit verplicht zorginstellingen om gegevens op basis van deze CQi transparant te maken via de openbare database (ODB) op de website www.zorginzicht.nl van het Zorginstituut. GGZ Dataportaal fungeert hiervoor als gegevensmakelaar.

Deze indicatoren gids is opgesteld als hulpmiddel voor zorginstellingen. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Overzicht indicatoren
2. Algemene informatie
3. In- en exclusiecriteria
4. Aanlevering algemeen
5. Indicatoren
6. Aanlevering aan GGZ Dataportaal

1. Overzicht indicatoren

Nr	Indicator naam (CQi-vraag)	Bron	Transparantie
1.1	Bejegening, serieus nemen (1)	Zorgorganisatie	Verplicht
1.2	Bejegening, begrijpelijke uitleg (2)	Zorgorganisatie	Verplicht
2.1	Informatie behandeling, voor- en/of nadelen uitgelegd (4)	Zorgorganisatie	Verplicht
2.2	Informatie behandeling, omgaan met klachten (5)	Zorgorganisatie	Verplicht
2.3	Informatie behandeling, te verwachten resultaat (6)	Zorgorganisatie	Verplicht
3.1	Samen beslissen, kunnen meebeslissen (8)	Zorgorganisatie	Verplicht
3.2	Samen beslissen, gezamenlijk doel vastgesteld (9)	Zorgorganisatie	Verplicht
3.3	Samen beslissen, rekening gehouden met wensen (10)	Zorgorganisatie	Verplicht
4.1	Uitvoering behandeling, juiste aanpak (12)	Zorgorganisatie	Verplicht
4.2	Uitvoering behandeling, tevredenheid resultaat (13)	Zorgorganisatie	Verplicht
5	Makkelijk contact (3)	Zorgorganisatie	Verplicht
6	Informatie over cliëntenorganisaties (7)	Zorgorganisatie	Verplicht
7	Keuze betrekken naasten bij behandeling (11)	Zorgorganisatie	Verplicht
8	ROM besproken (14)	Zorgorganisatie	Verplicht
9	Mogelijke bijwerkingen medicijnen besproken (15)	Zorgorganisatie	Verplicht
10	Cijfer behandeling (16)	Zorgorganisatie	Verplicht

¹ <https://akwaggz.nl/vernieuwe-clientvriendelijke-consumer-quality-index-voor-de-ggz/>

2. Algemene informatie

De indicatoren zijn gebaseerd op de CQI vragen die worden ingevuld door de cliënt. De CQI data worden verzameld door GGZ Dataportaal in opdracht van alle veldpartijen. GGZ Dataportaal levert alleen de verplichte indicatoren van alle instellingen door aan Zorginstituut Nederland voor publicatie op www.zorginzicht.nl. De vragenlijst zelf en informatie over de ontwikkeling en het gebruik van de CQI GGZ of VZ is te vinden in het Informatiedocument (10 september 2020 versie 5.1a) op <https://ggzdataportaal.nl/rom-bibliotheek>.

De indicatoren worden aangeleverd op vestigingsniveau conform de NZa Transparantieregeling zorgaanbieders ggz² met de daarin beschreven mogelijkheden om hier van af te wijken als vestigingen zich binnen 1 gemeente of binnen een straal van 10 kilometer bevinden (artikel 4, 1a). Wanneer uitsluitend digitale behandelingen worden gegeven kan volstaan worden met een aanlevering op hoofdvestiging.

Er is een minimum aantal van 30 ingevulde vragenlijsten afgesproken per vestiging. Het uitgangspunt is dat elke cliënt wordt uitgenodigd. Of vestigingen dit minimum halen is afhankelijk van het aantal cliënten dat behandeld is in de meetperiode en de respons. Per indicator wordt het aantal respondenten aangeleverd waarop het gemiddelde is berekend (dus exclusief respondenten die n.v.t. hebben ingevuld bij vraag 14 en 15). Wanneer het minimum van 30 ingevulde vragenlijsten per vestiging niet is behaald dan is het aanleveren van de indicatoren niet verplicht, maar kan wel op vrijwillige basis gedaan worden. Er wordt vanwege de indirecte herleidbaarheid van de gegevens wel een minimum van 10 gehanteerd. Deze indicatoren worden ook gepubliceerd in het Openbaar Databestand op zorginzicht.nl.

Omdat de aanlevering van CQI gegevens aan GGZ Dataportaal geaggregeerd en geanonimiseerd is, is toestemming van de client voor sec deze aanlevering op vestigingsniveau niet nodig. Wel is het van belang de client te informeren dat de uitkomsten naast het primaire doel, het evalueren van de behandeling, ook gebruikt worden om landelijk inzicht te krijgen in de tevredenheid van cliënten over de ggz zorg ten behoeve van het doel keuzeinformatie. Afhankelijk van hoe de zorgorganisatie de gegevens (intern) verzamelt en of de gegevens ook voor andere doeleinden worden gebruikt kan wel toestemming van de cliënt nodig zijn.

3. In- en exclusiecriteria

Populatiebeschrijving: de CQI is gevalideerd voor personen van 16 jaar of ouder die worden behandeld in de ambulante GGZ of verslavingszorg. De aanlevering van de gegevens geldt voor cliënten van 18 jaar of ouder. De CQI ambulante ggz en verslavingszorg geldt voor de gehele genoemde doelgroep die zorg op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) ontvangen. Een naaste mag de cliënt helpen bij het invullen van de vragenlijst. De zorgaanbieder kan bepaalde (complexe) doelgroepen ook beargumenteerd excluderen. Dit moet aangegeven worden bij aanlevering aan het GGZ Dataportaal en wordt achteraf geëvalueerd door het Zorginstituut. Vrijgevestigden zijn niet verplicht om CQI aan te leveren, instellingen wel. Er is sprake van een instelling als deze voldoet aan sectie III van het Landelijk kwaliteitsstatuut ggz³.

Exclusiecriteria:

- De uitvraag van deze indicatoren is niet van toepassing voor de PAAZ.
- Locaties die geen zorg geleverd hebben aan volwassenen in het verslagjaar.
- Jeugdinstellingen die enkele cliënten behandelen tot 23 jaar.

² [Transparantieregeling zorgaanbieders ggz - NR/REG-2121](https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/ggz-landelijk-kwaliteitsstatuut)

³ <https://www.zorginzicht.nl/kwaliteitsinstrumenten/ggz-landelijk-kwaliteitsstatuut>

- Locaties voor verstandelijk gehandicapte volwassenen, die aan een beperkt aantal cliënten GGZ zorg leveren.
- Locaties die alleen zorg leveren aan cliënten met dementie
- Verpleeghuislocaties waarbij de cliënt primair zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en in beperkte mate eerstelijns psychologische zorg wordt geleverd

Vanwege de doelgroep van de CQi (cliënten in de ambulante ggz en verslavingszorg van 18 jaar of ouder) in combinatie met bovenstaande exclusiecriteria is het van belang de publicatie van de uitkomsten in de juiste context te bezien. De uitkomsten geven een beeld van een deel van de totale ggz zorg die wordt geboden in een zorgorganisatie.

4. Aanlevering algemeen

De ggz-organisaties starten zo mogelijk vanaf januari 2021 met de afname van de vernieuwde CQi in het primaire proces. De uiterlijke aanleverdatum is 15 februari 2022 aan het GGZ-Dataportaal, vanwege de aanlevering aan Zorginstituut Nederland. Ggz organisaties leveren CQi-data over heel 2021 op geaggregeerd niveau aan voor transparantie zonder dat deze gecorrigeerd zijn voor casemix verschillen. Deze data wordt primair gebruikt voor ondersteunen bij keuze informatie voor cliënten. Aanlevering van gegevens is per vestigingslocatie, zoals afgesproken is rond het inzichtelijk maken van de wachttijden in de Transparantieregeling zorgaanbieders ggz van de NZa.

5. Indicatoren

Indicatornaam	Bejegening, serieus nemen
Indicatornummer	1.1
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 1 van de CQi GGZ&VZ versie 5.1: "Nam uw behandelaar u serieus?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces.
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate bejegening is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goede zorg en dienstverlening aan cliënten in de ggz
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQi GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQi (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie

Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021 ⁴
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Bejegening, begrijpelijke uitleg
Indicatornummer	1.2
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 2 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces.
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate bejegening is een belangrijke randvoorwaarde voor goede zorg en dienstverlening aan cliënten in de ggz
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Informatie behandeling, voor- en/of nadelen uitgelegd
Indicatornummer	2.1
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 4 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces.
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate informatieverstrekking is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goede zorg- en

	dienst verlening aan cliënten in de ggz
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Informatie behandeling, omgaan met klachten
Indicatornummer	2.2
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 5 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces.
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate informatieverstrekking is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goede zorg- en dienst verlening aan cliënten in de ggz en een belangrijk instrument bij het zelfmanagement van de client.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Informatie behandeling, verwachting t.a.v. resultaat
Indicator nummer	2.3
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 6 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate informatieverstrekking is een van de meest belangrijke randvoorwaarden voor goede zorg- en dienstverlening aan cliënten in de ggz
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Samen beslissen, kunnen meebeslissen
Indicator nummer	3.1
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 8 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Kon u meebeslissen over de behandeling?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Eigen regie, zoals de vrijheid om eigen keuzes te kunnen maken is een belangrijk onderdeel van cliëntgerichtheid binnen de ggz en een belangrijk onderdeel van herstelgerichte zorg. NB: Cliënten met dwangbehandeling zullen wellicht andere scores laten zien, alleen al omdat samen beslissen heel anders ervaren zal worden.

Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Samen beslissen, gezamenlijk doel vastgesteld
Indicatornummer	3.2
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 9 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Het gezamenlijk vaststellen van het doel kan gezien worden als het sluitstuk van het informeren van de cliënt en het in samenspraak opstellen van het doel.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Samen beslissen, rekening gehouden met wensen
Indicator nummer	3.3
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 10 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling? (Bijvoorbeeld de plek, het aantal sessies, het tijdstip, alleen of in een groep, man of vrouw als behandelaar)" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Keuzevrijheid is een belangrijk onderdeel van cliëntgerichtheid binnen de ggz
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Uitvoering behandeling, juiste aanpak
Indicator nummer	4.1
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 12 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Aangezien de gezondheidstoestand van een cliënt kan veranderen, is evaluatie en bijstelling van het behandel- of begeleidingsplan noodzakelijk. Als dit niet gebeurt is er een verhoogd risico op onvoldoende of inadequate behandeling of begeleiding. Daarom schrijft de WGBO jaarlijkse evaluatie van behandel/begeleidingsplannen voor. Er is een relatie aangetoond tussen behandeltrouw en het begrip en bewustzijn van cliënten t.a.v. hun voortgang in de behandeling. Op basis daarvan kan gesteld worden dat evaluatie van behandel-/ begeleidingsplannen

	bijdraagt aan het blijven volgen van de behandeling door de cliënt
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Uitvoering behandeling, tevredenheid resultaat
Indicatornummer	4.2
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 13 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Het doornemen van, en het tegemoetkomen aan, verwachtingen van de cliënt heeft een positief effect op het behandel-/begeleidingsresultaat en de cliëntwaardering.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Makkelijk contact
Indicator nummer	5
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 3 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders)" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Duidelijkheid over het aanspreekpunt en toegankelijkheid van het aanspreekpunt gedurende het zorgproces is essentieel voor cliënten en naasten.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicator naam	Informatie over cliëntenorganisaties
Indicator nummer	6
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 7 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Adequate informatieverstrekking is een belangrijke randvoorwaarde voor goede zorg- en dienstverlening aan cliënten in de ggz.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys

	staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Keuze betrekken naasten bij behandeling
Indicatornummer	7
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 11 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Familie en andere naasten in het systeem van de patiënt/cliënt zijn vaak een belangrijke factor in het leven en dus ook in de behandeling en genezing. Daarom is ondersteuning van en samenwerking met deze familie en naasten belangrijk.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	ROM besproken
Indicatornummer	8

Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 14 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Ervaren kwaliteit van leven geeft iemands persoonlijke beoordeling weer van de objectieve levensomstandigheden. Vaak wordt dit gemeten door meetinstrumenten (ROM) op verschillende levensdomeinen (bijv. werk, woonaccommodatie, familie, sociale relaties, vrije tijd, veiligheid, financiën en lichamelijke en geestelijke gezondheid). Hoe iemand zijn kwaliteit van leven ervaart wordt beïnvloed door drie belangrijke processen: vergelijking met originele verwachtingen en wensen, vergelijking met de levenssituatie en wat anderen bereikt hebben en aanpassing over tijd.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord. Bij deze vraag kan de N lager liggen dan 30, doordat er n.v.t. is ingevuld.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Mogelijke bijwerkingen medicijnen besproken
Indicatornummer	9
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 15 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Er is voldoende onderbouwing in de literatuur voor het belang van goede algemene

	informatieverstrekking aan de cliënt over de behandeling en in het bijzonder over bijwerkingen van medicijnen.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 5. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord. Bij deze vraag kan de N lager liggen dan 30, doordat er n.v.t. is ingevuld.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

Indicatornaam	Cijfer behandeling
Indicatornummer	10
Operationalisatie	a. Gemiddelde score op vraag 16 van de CQI GGZ&VZ versie 5.1: "Welk cijfer geeft u aan de behandeling?" b. N, het aantal respondenten waarover het gemiddelde is berekend
Informatie voor cliënten	Inzicht in de ervaringen met het zorgproces
Transparantie	Verplicht
Type indicator	Uitkomst
Relevantie	Een cijfer geeft een indicatie van hoe de client de behandeling in algemene zin heeft ervaren.
Datatype	Gemiddelde
Bron (achtergrond) van de indicator	CQI GGZ&VZ versie 5.1
Rekenregels en definities	
Definitie	Gemiddelde score op vestigingsniveau. De smileys staan voor scores van 1 tot en met 10. Het aantal antwoorden waarop de score is gebaseerd (de N) wordt meegeleverd. Het gemiddelde is gebaseerd op alle binnengekomen antwoorden. Het minimum per vestiging is 30 geldige vragenlijsten. Dit is het aantal cliënten dat alle noodzakelijke vragen van de CQI (1 t/m 16) heeft beantwoord.
In/Exclusiecriteria	Zie paragraaf 3
Databron (registratie)	Zorgorganisatie
Meetperiode	1-1-2021 t/m 31-12-2021
Aanleverfrequentie	Eén keer per jaar
Aanleverniveau	Vestigingslocatie

6. Aanlevering aan GGZ Dataportaal

GGZ Dataportaal verzamelt alle verplichte data van de instellingen en zal dit doorleveren aan het Zorginstituut Nederland. Zij publiceert dit in de vorm van een openbaar databestand.

De gegevens zullen volgens het volgende aanleverproces worden aangeleverd door GGZ Dataportaal:

1. Zorgaanbieders aggregeren zelf al hun CQi gegevens. Zij creëren een gemiddelde per CQi vraag op vestigingsniveau
2. Zorgaanbieders leveren de gemiddelde waarden en de N per vraag via een door GGZ Dataportaal ontwikkeld webformulier aan.
3. GGZ Dataportaal verzamelt en bundelt de gegevens die zij van zorgaanbieders heeft ontvangen en stuurt deze door naar het Zorginstituut voor publicatie op zorginzicht.nl.

Aanvullend:

- Doordat geen casemix-correctie is toegepast, kan de populatie van de zorgaanbieder van invloed zijn op de uitkomsten van de CQi. Dat kan leiden tot een minder goede vergelijkbaarheid van de uitkomsten.
- Er is geen zicht op de wijze van aggregatie van gegevens bij zorginstellingen. Dat kan leiden tot verschillen in wijze van verwerking en lager vertrouwen in juistheid van de gegevens.
- Er is geen zicht op de betrouwbaarheidsintervallen, waardoor niet bekend is of afwijkingen van het gemiddelde significante afwijkingen zijn.

Registreren en inloggen GGZ Dataportaal

Zorgaanbieders leveren de indicatoren aan via www.ggzdataportaal.nl.

Wanneer zorgaanbieders voor de eerste maal inloggen dient er een gebruikersaccount gemaakt te worden op naam van de organisatie. Hierbij wordt een algemeen e-mailadres ingevoerd voor eventueel vervolcontact en een wachtwoord aangemaakt.

Het aanmaken van een account maakt het mogelijk om tussentijds te pauzeren en de aanlevering op een later moment te hervatten, en biedt bovendien aanvullende beveiliging op het aanleverproces.

Zorgaanbieders gebruiken de autorisatiecode, die zij in de eerste week van januari ontvangen via de mail, om een account aan te maken. Indien u al eerder indicatoren heeft aangeleverd via GGZ Dataportaal is het niet nodig om een nieuw account aan te maken. U kunt inloggen met het eerder gemaakte account. Bent u hiervoor u wachtwoord vergeten? Maak dan gebruik van de optie om uw wachtwoord opnieuw op te vragen.

Vervolgens vult de zorgaanbieder de volgende gegevens in om zich te registreren. Indien in juli reeds is aangeleverd staan organisatie- en locatiegegevens al klaar. Dit moet nog wel gecontroleerd en aangevuld worden:

- KVK-nummer van de hoofdvestiging
- De naam van de organisatie zoals deze bij de KVK bekend is
- Postcode van het postadres van de hoofdvestiging
- Plaatsnaam van het postadres van de hoofdvestiging
- Huisnummer van het postadres van de hoofdvestiging
- AGB-code van de hoofdvestiging

Aanleveren CQi-indicatoren

Op deze pagina, in het ggz dataportaal, vult de zorgaanbieder de volgende gegevens in per vestiging:

- Het KvK vestigingsnummer van de vestiging
- De naam van de vestiging zoals deze bij de KVK bekend is
- De postcode van het bezoekadres van de vestiging
- De plaatsnaam van het bezoekadres van de vestiging
- Het huisnummer van het bezoekadres van de vestiging
- De AGB code van de vestiging. NB. De AGB-code voor de vestiging is verplicht gesteld. Dit was eerder niet het geval.

Indien in juli reeds is aangeleverd staan locatiegegevens al klaar. Dit moet nog wel gecontroleerd en aangevuld worden.

Excluderen van patiënten

Cliënten uit bepaalde (complexe) doelgroepen waarvoor de vragenlijst minder geschikt is, worden niet op voorhand geëxcludeerd. De zorgaanbieder kan dergelijke cliënten beargumenteerd excluderen.

De aanbieder dient aan te geven wanneer er patiënten geëxcludeerd worden bij deze aanlevering en om welke groep(en) het gaat middels het selectiemenu.

Minder dan 30 vragenlijsten

Wanneer het aantal ingevulde CQi's minder is dan 30 is de zorgaanbieder niet verplicht om gemiddeldes door te geven en kan hij meteen kiezen om een nieuwe locatie toe te voegen of om de vragenlijst te verzenden of om de vragenlijst op te slaan en later verder te gaan. Wanneer een zorgaanbieder tussen de 10 en de 30 ingevulde vragenlijsten heeft dan kan hij op vrijwillige basis de indicatoren aanleveren.

30 vragenlijsten of meer

Wanneer het aantal ingevulde CQi's meer is dan 30 dan vult de zorgaanbieder de overige vragen in met het gemiddelde op de CQi-vragen tot 1 decimaal achter de komma, het aantal respondenten waarover de score is berekend en eventueel een opmerking. Daarna kan er gekozen worden om een nieuwe locatie toe te voegen, de vragenlijst te verzenden of om de vragenlijst op te slaan en later verder te gaan.

Vestigingen samenvoegen

De indicatoren dienen in principe per vestiging te worden opgevoerd. Wanneer verschillende vestigingslocaties zich bevinden binnen één gemeente (of deelgemeente) of wanneer vestigingslocaties van een aanbieder zich in verschillende gemeentes, maar op maximaal tien kilometer afstand van elkaar bevinden, mag de aanlevering gebundeld geschieden onder één vestiging. Dit is conform de NZa Transparantieregeling zorgaanbieders ggz met de daarin beschreven mogelijkheden om hier van af te wijken (artikel 4, 1a).

De zorgaanbieder vult voor de vestiging waarvan hij de gegevens aan een andere vestiging toe wil voegen de benodigde gegevens in (zie eerder) en vervolgens de naam en kvk-nummer van de vestiging waar de antwoorden te vinden zijn. In dat geval vult de vragenlijst automatisch bij alle vragen NVT en bij de opmerking: Deze score is meegenomen bij locatie "kvk + naam vestiging.

Kies bij het samenvoegen de vestiging met de meeste vragenlijsten om naar te verwijzen.

Vragenlijst afronden

Als de zorgaanbieder alle vragen heeft beantwoord voor de vestiging(en), kiest de

zorgaanbieder voor de button 'Controleren'. Hierna volgt er een overzicht met de gegeven antwoorden waarna er de mogelijkheid is om deze te corrigeren of te verzenden. Tevens wordt er autorisatie voor de verzending gevraagd. Wanneer er gekozen wordt voor verzenden komt de zorgaanbieder terecht op de bedankpagina en wordt de ingevulde informatie per e-mail opgestuurd naar het opgegeven e-mailadres.

Verwerken

Elk ontvangen formulier wordt in een totaalbestand opgenomen, en is herleidbaar op naam zorgaanbieder en/of naam van de vestigingslocatie. In het totaaloverzicht houdt de servicedesk van GGZ Dataportaal bij van welke zorgaanbieder en/of vestigingslocatie het bestand succesvol is verwerkt en geplaatst in het totaalbestand.