

# Ontwikkelingen CQi 2024

**Aanvullende thema's en vragen voor ambulante en klinische geestelijke gezondheidszorg (ggz) en verslavingszorg (VZ)**

De vragenlijst is verder ontwikkeld door Alliantie kwaliteit in de GGZ (Akwa GGZ), in samenwerking met (afgevaardigden van) de Nederlandse ggz, Zorgverzekeraars Nederland en MIND Landelijk Platform Psychische gezondheid. Met dank aan de zorgprofessionals, ervaringsdeskundigen, cliënten en cliëntvertegenwoordigers voor hun waardevolle input

<b>Datum</b>	<b>Versie</b>	<b>Informatie</b>
Mei 2024	Versie 6.0	Nieuwe thema's en vragen voor ambulante en klinische zorg

## **1. Inleiding en achtergrond**

### **De CQi als instrument voor leren en verbeteren**

Met de CQi creëren zorgaanbieders inzicht in de ervaringen van de eigen cliënten met als doel om te leren en te verbeteren. Antwoorden op vragenlijst worden niet individueel beoordeeld maar worden op team en/of organisatieniveau gebundeld en laten trends en patronen zien waarmee de organisatie aan de slag kan om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Akwa GGZ verzorgt het beheer en onderhoud van de CQi. Om leren en verbeteren optimaal te ondersteunen, is de CQi met het veld (professionals en cliënte) geëvalueerd en verder ontwikkeld.

De CQi GGZ & VZ is (gratis) beschikbaar in het publieke domein.

### **Aandachtspunten uit het veld**

- Laat de basis voor de CQi voor de kortdurende ambulante ggz en verslavingszorg staan. (deze staat ook op de transparantiekalender van het Zorginstituut Nederland (ZIN))
- Zorg voor uitbreidingsmogelijkheden van de CQi zodat deze breed toepasbaar wordt, passend bij / inspeland op actuele ontwikkelingen, waarin organisaties eigen keuze kunnen maken.
- Maak onderscheid naar setting. (bijvoorbeeld voor de klinische setting of voor jeugd)
- Ondersteuning bij het proces van dataverzameling en visualisatie van de data voor intern en extern gebruik

### **Betrokken partijen**

Er is een begeleidingsgroep ingericht waarin de Nederlandse GGZ en MIND (en ZN als agenda lid) vertegenwoordigd zijn. Daarnaast zijn er twee vragenlijstrondes geweest om input uit het veld op te halen. Deze vragenlijsten zijn ingevuld door professionals met een staffunctie, professionals uit de zorg, ervaringsdeskundigen, cliënten en cliëntvertegenwoordigers.

## 2. De ontwikkelingen

### Inleiding

- Er is een basisvragenlijst voor de ambulante populatie die met nieuwe vragen kan worden verrijkt.
- Er is een optionele vragenlijst voor de klinische populatie, met een voorbeeld hoe deze vragenlijst vorm kan krijgen.

Hieronder wordt in het kort de verschillende ontwikkelingen toegelicht.

### De basis zonder de vragen 'over uzelf'

Er is besloten de CQi voor de kortdurende ambulante ggz en verslavingszorg zoals deze in 2020 is vastgesteld blijft zoals deze is, zonder de vragen 'over uzelf'. Deze achtergrondkenmerken als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en aandoening worden niet gebruikt en hoeven niet langer uitgevraagd te worden.

### Optionele thema's en vragen

In het kader van de transparantieafspraken met het Zorginstituut Nederland (ZIN) geldt voor de ambulante doelgroep geldt voor instellingen de verplichting van vraag 1 t/m 16 uit de basis vragenlijst.

Er is een aantal nieuwe thema's en vragen geprioriteerd door het veld, deze zijn optioneel en daarin kunnen instellingen / afdelingen / teams hun eigen afwegingen maken.

- Voor de ambulante vragenlijst zijn de geprioriteerde thema's: empowerment, evalueren en directe omgeving. Daarnaast zijn er 4 ervaringsvragen geformuleerd over: wachttijdoverbrugging, digitale zorg, continuïteit en afronding behandeling.
- Voor de klinische vragenlijst zijn de geprioriteerde thema's: veiligheid, omgeving & omgang en daginvulling. Daarnaast zijn er 2 ervaringsvragen geformuleerd over: het eten en de na/vervolgzorg.

Voor de klinische populatie kan uit alle vragen van de thema's en de losse ervaringsvragen een eigen vragenlijst worden samengesteld. In [hoofdstuk 5](#) wordt dit verder toegelicht.

Voor zowel ambulante als klinische geldt dat de thema's als geheel opgenomen dienen te worden. Dus niet slechts enkele vragen uit een thema selecteren. Als niet alle vragen worden gesteld, dan kan er ook geen gemiddelde van de schaal worden berekend.

### **Zelf de vragenlijst samenstellen**

Dat zorgaanbieders zelf (een gedeelte) van de vragenlijsten mogen samenstellen, zorgt ervoor dat zij gericht thema's en losse ervaringsvragen kunnen inzetten om het eigen beleid en de uitvoering daarvan te evalueren.

In verband met de belasting van de patiënt blijft de wens de vragenlijst kort en bondig te houden. Kies er daarom niet voor alle thema's en vragen in een keer toe te voegen, maar maak weloverwogen keuzes. Bijvoorbeeld door aanvullingen periodiek toe te voegen en niet permanent.

Daarnaast geeft de CQi ruimte om zelf geformuleerde vragen toe te voegen. Dit is toegestaan tot een maximum van 5 vragen. Daarbij dient rekening gehouden te worden met de formulering en met de plek die deze vragen krijgen in de vragenlijst:

- De formulering mag niet te ingewikkeld zijn, bij voorkeur (maar soms niet haalbaar) B1 taalniveau. Op <https://www.ishetb1.nl/> kunnen de woorden worden getoetst.
- De eigen toegevoegde vragen dienen aan het einde van de vragenlijst te worden toegevoegd. Dit mag wel vóór de open vraag over de algemene feedback.

### **Stappen die nog gezet worden**

- Voor de doelgroep jeugd zal een vergelijkbare ontwikkeling worden gestart. De wens is om ook voor de doelgroep jeugd een vragenlijst te ontwikkelen. Dit project start in Q2 2024 en zal waarschijnlijk in Q1 2025 worden vastgesteld en verspreid.
- De nieuwe thema's zijn nog niet gevalideerd. Dit proces van validatie zal worden uitgevoerd wanneer er voldoende data beschikbaar zijn. Hiervoor is gekozen omdat een los validatie traject veel tijd en inspanning kost terwijl de eventuele aanpassingen vaak minimaal zijn.

### 3. De vragenlijst voor de ambulante populatie

#### De basisvragenlijst

De basis vragenlijst bestaat uit 4 schalen en 6 losse ervaringsvragen. De vragenlijst eindigt met een open vraag waarin de respondent om algemene feedback wordt gevraagd. Deze open vraag mag de zorgaanbieder op een eigen gewenste manier stellen.



Vraag 1 t/m 15 worden gescoord met smileys:








Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- Missende antwoorden worden met 99 gescoord
- Bij vraag 14 en 15 is er sprake van een 'niet van toepassing'-optie, deze wordt gescoord met 88

Schalen		
Schaal	Vragen	Antwoorden
Bejegening	1 Nam uw behandelaar u serieus?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	2 Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Informatie behandeling	4 Zijn de voor- en/of nadelen uitgelegd van de behandelingen die er voor uw klachten zijn?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	5 Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	6 Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
Samen beslissen	8 Kon u meebeslissen over de behandeling?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	9 Heeft u samen met uw behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal
	10 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)	Nee, helemaal niet      Ja, helemaal

Uitvoering behandeling	12 Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
	13 Bent u tevreden over <i>het resultaat</i> van uw behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

Losse ervaringsvragen	
Vragen	Antwoorden
3 Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? <i>(telefonisch, per e-mail, of anders)</i>	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
7 Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
11 Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
14 Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	<input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb geen vragenlijsten ingevuld (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
15 Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	<input type="checkbox"/> Niet van toepassing, ik heb tijdens mijn behandeling geen medicijnen gekregen (n.v.t.) Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
16 Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een score van 1 tot 10, waarbij een 1 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'.	1 heel erg slechte behandeling 2 3 4 5 6 7 8 9 10 uitstekende behandeling

<p>Algemene feedback vraag, mag de zorgaanbieder zelf formuleren [Open vraag], bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft u aanvullende tips? Wij vernemen graag van u! Wilt u verder nog iets opmerken over uw behandeling of onze zorg? Dan kunt u dit hieronder kwijt.</li> <li>• Wat kan er volgens u beter?</li> <li>• Waarover bent u zeer tevreden?</li> </ul>
---

**Optioneel thema: Empowerment (EM)**

Vraag EM1 t/m EM5 worden gescoord met smileys:







Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.
- Bij vraag EM5 is er sprake van een n.v.t optie, deze wordt gescoord met 88.

Empowerment	
Vragen	Antwoorden
EM1 Helpt uw behandeling u om uw sterke punten te zien en in te zetten?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
EM2 Heeft uw behandeling u geholpen om meer zelfvertrouwen te krijgen?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
EM3 Heeft uw behandelaar met u besproken wat u zelf kunt doen, naast de behandeling die u krijgt?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
EM4 Heeft uw behandelaar u gewezen op hulp en ondersteuning buiten de ggz?	Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
EM5 Heeft uw behandeling u geholpen om uw dagelijks leven weer op te pakken of te verbeteren? <i>(bijvoorbeeld met uw werk, school, relaties, wonen of geld)</i>	<input type="checkbox"/> Niet van toepassing, dat was niet nodig Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

























**Optioneel thema: Evalueren (EV)**

Vraag EV1 t/M EV6 worden gescoord met smileys:

Nee, helemaal niet     Ja, helemaal

Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

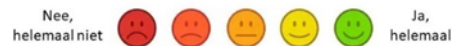
- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.
- Bij vraag EV6 is er sprake van een n.v.t optie, deze wordt gescoord met 88.

<b>Evalueren</b>	
<b>Vragen</b>	<b>Antwoorden</b>
EV1 Waren uw doelen duidelijk tijdens de behandeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
EV2 Heeft u samen met uw behandelaar regelmatig uw voortgang besproken?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
EV3 Wist u op welke momenten uw voortgang besproken zou worden?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
EV4 Was er ruimte om naast uw voortgang ook andere onderwerpen te bespreken? <i>(bijvoorbeeld uw motivatie voor de behandeling of de samenwerking of klik met uw behandelaar)</i>	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
EV5 Had u invloed op wie er bij deze besprekingen aanwezig waren? <i>(bijvoorbeeld een andere behandelaar, ervaringsdeskundige of uw naaste)</i>	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
EV6 Is er tijdens deze besprekingen aandacht geweest voor uw behandelplan? <i>(Behandelplan kan ook herstelplan, zorgplan of begeleidingsplan heten)</i>	<input type="checkbox"/> Niet van toepassing, dat was niet nodig Nee, helemaal niet     Ja, helemaal























**Optioneel thema: Directe Omgeving (DO)**

Vraag DO1 t/M DO6 worden gescoord met smileys:



Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.
- Bij vraag DO2 is er sprake van een n.v.t optie, deze wordt gescoord met 88.

<b>Directe omgeving</b>	
<p>In de volgende vragen wordt met 'naaste' iemand bedoeld die belangrijk is voor u, bijvoorbeeld uw partner, ouder, vriend, (volwassen) kind, broer of zus, buur of collega.</p>	
Vragen	Antwoorden
DO1 Is het belang besproken van het betrekken van uw naaste(n) bij uw behandeling? <i>(dat wil niet zeggen dat er ook daadwerkelijk iemand betrokken is)</i>	<p>Nee, helemaal niet     Ja, helemaal</p>
DO2 Zijn een of meer van uw naasten actief betrokken geweest bij uw behandeling?	<p><input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik wilde mijn naaste(n) niet betrekken</p> <p>Nee, helemaal niet     Ja, helemaal</p>
<p><b>LET OP</b> als DO2 = 1 (donker rode smiley) of 88 (niet van toepassing, ik wilde mijn naaste(n) niet betrekken) dan <b>vraag Do3 NIET stellen</b></p>	
DO3 Sluit de manier waarop uw naasten zijn betrokken bij uw behandeling goed bij u aan?	<p>Nee, helemaal niet     Ja, helemaal</p>
DO4 Is er aandacht geweest voor uw naasten in uw behandeling? <i>(Bijvoorbeeld door te bespreken wie het zijn, welke invloed uw klachten op hen heeft en andersom)</i>	<p>Nee, helemaal niet     Ja, helemaal</p>
DO5 Heeft uw behandelaar besproken of uw naasten hulp nodig hadden om u (beter) te kunnen ondersteunen?	<p>Nee, helemaal niet     Ja, helemaal</p>

**Optionele ervaringsvragen (OE) ambulans**

Vraag OE1 t/M OE6 worden gescoord met smileys:



Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.
- Bij vraag OE1 is er twee keer sprake van een n.v.t optie, de eerste (niet van toepassing, er was geen wachttijd) wordt gescoord met 88 en de tweede (niet van toepassing, ik heb daar geen behoefte aan) wordt gescoord met 89.
- Bij vraag OE2 en OE3 kan de n.v.t.-optie weer met alleen 88 worden gescoord.

Optionele ervaringsvragen	
Vragen	Antwoorden
OE1 Bent u tevreden over de begeleiding of ondersteuning tijdens de wachttijd? <i>(de wachttijd is de tijd tussen het eerste gesprek en de start van de behandeling of diagnostiek)</i>	<input type="checkbox"/> niet van toepassing, er was geen wachttijd <input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik heb daar geen behoefte aan  Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
OE2 Hebben online hulpprogramma's positief bijgedragen aan uw behandeling?	<input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik heb geen online hulpprogramma gevolgd  Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
OE3 Misschien bent u van behandelaar gewisseld. Is uw behandeling toen goed verlopen?	<input type="checkbox"/> niet van toepassing, ik ben niet van behandelaar gewisseld  Nee, helemaal niet  Ja, helemaal
OE4 Is met u besproken wat u na het afronden van de behandeling kunt doen als uw klachten terugkomen of erger worden?	 Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

## 5. De vragenlijst voor de klinische populatie

### Inleiding

Voor de klinische populatie kan uit alle vragen de thema's en de losse ervaringsvragen een eigen vragenlijst worden samengesteld. Hierbij geldt dat de thema's als geheel opgenomen dienen te worden. Dus niet slechts enkele vragen uit een thema selecteren.

















### Optioneel thema: Veiligheid (VE)

Vraag VE1 t/m VE4 worden gescoord met smileys:



Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.

Veiligheid	
Vragen	Antwoorden
VE1 Voelde u zich veilig op uw afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
VE2 Voelde u zich veilig genoeg om dingen bespreekbaar te maken? <i>(bijvoorbeeld als u ergens moeite mee had, niet begreep of wilde veranderen)?</i>	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
VE3 Werd er goed omgegaan met ruzies of andere vervelende gebeurtenissen op uw afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
VE4 Was er aandacht voor uw privacy tijdens uw opname?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal

















**Optioneel thema: Omgang & omgeving (OO)**

Vraag OO1 t/m OO4 worden gescoord met smileys:



Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.

Omgang & omgeving	
Vragen	Antwoorden
OO1 Voelde u zich welkom op de afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
OO2 Voelde u zich op uw gemak tijdens uw opname?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
OO3 Was het duidelijk hoe er met elkaar wordt omgegaan op de afdeling? (bijvoorbeeld huisregels over respectvol met elkaar omgaan, afspraken nakomen, afdeling schoon en veilig houden)	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
OO4 Werden gemaakte afspraken of geplande gesprekken uitgevoerd?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal













**Optioneel thema: Daginvulling (DA)**

Vraag DA1 t/m DA4 worden gescoord met smileys:



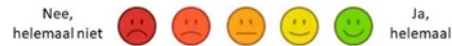
Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.

Daginvulling	
Vragen	Antwoorden
DA1 Was er voldoende therapie- en activiteitsaanbod op de afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
DA2 Waren er voldoende rustmomenten en rustplekken op de afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
DA3 Was er tijdens uw opname genoeg voor u te doen? (als het gaat om ontspanning en vrije tijd)	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal



**Optionele ervaringsvragen (OE) (klinisch)**

Vraag OE5 t/m OE6 worden gescoord met smileys:



Deze worden als volgt gescoord: 1 2 3 4 5

- De missende antwoorden worden met 99 gescoord.

Losse ervaringsvragen (oe)	
Vragen	Antwoorden
OE5 Was het eten lekker op de afdeling?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal
OE6 Is de nazorg of vervolgzorg zo geregeld dat de overgang voor u soepel verloopt?	Nee, helemaal niet     Ja, helemaal

**Voorbeeld klinische vragenlijst**

Hieronder wordt een voorbeeld gegeven van een vragenlijst die ingezet kan worden voor de klinische populatie. In dit voorbeeld worden in totaal 16 vragen gesteld. Let hierbij op dat het woord 'behandeling' mag worden vervangen door 'opname'. De behandeling kan na ontslag uit een kliniek doorgaan.

**Omgang & omgeving**

OO1 Voelde u zich welkom op de afdeling?



OO2 Voelde u zich op uw gemak tijdens uw opname?



OO3 Was het duidelijk hoe er met elkaar wordt omgegaan op de afdeling? (bijvoorbeeld huisregels over respectvol met elkaar omgaan, afspraken nakomen, afdeling schoon en veilig houden)



OO4 Werden gemaakte afspraken of geplande gesprekken uitgevoerd?




## Veiligheid

VE1 Voelde u zich veilig op uw afdeling?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

VE2 Voelde u zich veilig genoeg om dingen bespreekbaar te maken?  
(bijvoorbeeld als u ergens moeite mee had, niet begreep of wilde veranderen)

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

VE3 Werd er goed omgegaan met ruzies of andere vervelende gebeurtenissen op uw afdeling?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

VE4 Was er aandacht voor uw privacy tijdens uw opname?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

## Daginvulling

DA1 Was er voldoende therapie- en activiteiten aanbod op de afdeling?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

DA2 Waren er voldoende rustmomenten en rustplekken op de afdeling?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

DA3 Was er tijdens uw opname genoeg voor u te doen?  
(als het gaat om ontspanning en vrije tijd)

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

## Losse ervaringsvragen

OE4 Is met u besproken wat u na het afronden van de behandeling kunt doen als uw klachten terugkomen of erger worden?


Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

## Uitvoering behandeling

12 Was de opname naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

Nee, helemaal niet  Ja, helemaal

13 Bent u tevreden over **het resultaat** van uw opname?

Nee, helemaal niet      Ja, helemaal

- 17 Welk cijfer geeft u aan uw opname?  
Een score van 1 tot 10, waarbij een 1 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'.
- 1 heel erg slecht
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
  - 7
  - 8
  - 9
  - 10 uitstekend

Open vraag Afgesloten met open vraag over algemene feedback (Wat kan er volgens u beter? Of waar was u erg tevreden over?)

## **6. Meer informatie**

De CQi voor ggz en verslavingszorg is in beheer en wordt onderhouden door Akwa ggz. Streven is om een keer in de vier jaar de CQi te evalueren aan de hand van de volgende vragen:

- Zijn de thema's en vragen nog actueel?
- Is er voldoende onderscheidend vermogen?
- Is er voldoende verbeterpotentieel?
- Missen er nog thema's en vragen?

### **Vragen of opmerkingen?**

Neem contact op via [info@akwaggz.nl](mailto:info@akwaggz.nl).