

Samenvattende rapportages cliëntentevredenheid 2023

op basis van de CQ Index 2021 (versie 5.1)

Inleiding en toelichting

In deze rapportage geven we als Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A. de resultaten weer van onze jaarlijkse cliëntentevredenheidsmeting. De meting gebeurt aan de hand van de zogenaamde CQ-Index vragenlijsten die door onze cliënten worden ingevuld bij het afsluiten van hun behandeldossiers. De CQ-Index staat voor Consumer Quality Index. Dat betekent dat de kwaliteit van de zorg, zoals deze door de cliënt wordt beleefd, hierin voorop staat. We hanteren deze maat omdat deze de vergelijkbaarheid met andere instellingen mogelijk maakt.

In onze rapportage maken, daar waar mogelijk is, de vergelijking met de resultaten van vorige jaren. Onze instelling is sinds 2021 overgegaan naar de nieuwe vragenlijsten. De vergelijking met de historische cijfers is daardoor maar beperkt mogelijk. Toch is wel op algemene punten, iets over een trend te zeggen. We zien in het algemeen vooral een stabiele hoge waardering.

In totaal hebben afgelopen jaar (2023) in totaal 51 cliënten een vragenlijst ingevuld. Om meer gestructureerde aandacht te vragen voor het invullen van de vragenlijst en de behandelaren aan te zetten om actief de cliënten te benaderen om de vragenlijsten in te vullen, is een aandachtsfunctionaris aangesteld. Dit is een van de behandelaren die regelmatig alle collega's in de organisatie benadert om actief de cliënten te vragen de toegestuurde vragenlijst in te vullen.

Resultaten

In de afgelopen jaar zijn we erin geslaagd om onze klanttevredenheid steeds verder te laten toenemen. Dat geldt breed over alle thema's waarover we metingen hebben verricht, maar in enkele gevallen lopen we tegen de grens aan van wat nog beter kan. Gemiddeld scoren we in 2022 met een 9,1 weer nog net iets beter dan de voorgaande jaren.

Cijfer	gemiddelde	aantal (n)
2018	8,3	31
2019	8,4	90
2020	8,6	54
2021	9,0	63
2022	9,0	56
2023	8,9	51
Algeheel gemiddelde	8,7	345

In het onderstaande overzicht is de score verdeeld over de afzonderlijke praktijklocaties waar de cliënten terecht kunnen. In de praktijk kan het soms om heel kleine aantallen cliënten gaan, waardoor de waardering van enkele cliënten al een grote impact heeft.

Gemiddelde cijfer	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Amsterdam centrum	0,0	8,6	9,4	9,3	9,3	9,5
Amsterdam West	8,4	9,3	8,8	8,9	9,0	9,0
Amsterdam Zuidoost	8,5	8,2	8,4	8,9	9,4	8,8
Rotterdam	7,0	8,5	8,9	8,9	8,3	9,0
Utrecht	9,0	8,1	9,0	9,8	8,6	8,2
Eindtotaal	8,3	8,4	8,6	9,0	9,0	8,9

In deze rapportage gaan we in op enkele belangrijke thema's die in de meting aan de orde komen. We volgen daarin de schalen die voor de meest actuele beoordeling van de vragenlijsten zijn vastgesteld. Hoewel vergelijking met voorgaande jaren niet altijd volledig mogelijk is, zullen we daar waar dat enigszins voor de hand ligt, wel de vergelijking maken met de voorgaande jaren.

De eerste vragen in de vragenlijst hebben betrekking op de bejegening van de cliënten. De tweede schaal heeft betrekking op de waardering voor de informatieafhandeling. De derde schaal geeft aan hoe tevreden de cliënten zijn met de mate waarin ze kunnen beslissen over hun eigen behandeling. De vierde schaal heeft betrekking op de uitvoering van de behandeling.

We ronden af met de algemene beoordeling en geven wat algemene achtergronden van onze cliënten over hun gezondheid, opleiding en leeftijd.

In de rapportage over 2021 gebruiken we alleen de nieuwe schalen. De respons op deze nieuwe vragenlijsten bedraagt 60. In het begin van 2021 hebben enkele cliënten nog gebruik gemaakt van de oudere vragenlijst. Deze zijn in de rapportage over 2021 niet meegenomen, maar kunnen in het algemene overzicht wel zichtbaar zijn, zoals bijvoorbeeld over de algemene tevredenheid en het cijfer dat ze toekennen aan de behandeling.

Schaal 1. Bejegening

Schaal: Bejegening						g.a.	Gemiddeld	2023 respons
	0	0	0	3	48			
Nam Uw behandelaar u serieus? begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	0	3	48	0	4,94	51
	0	0	1	2	48	0	4,92	51
	0	0	1	5	96	0	4,93	102

Gemiddeld bedraagt de score 4,83 bij een respons van 51 cliënten. Daarmee wijkt de score nauwelijks af van de eerdere resultaten van voorgaande jaren.

Scores Bejegening	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Serieus genomen	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9
Begrijpelijk uitleggen	4,6	4,7	4,8	4,9	4,9	4,9
Gemakkelijk contact leggen	4,5	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8
Gemiddelde bejegening score	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9

Nam uw behandelaar u serieus?

Centraal in onze benadering staat het streven naar een optimaal begrip van de klachten van de cliënt vanuit zijn of haar eigen sociale en culturele context. Dat lukt niet altijd 100% voor een score van 4 of 5, maar dit jaar is dat wel het geval. We blijven dan ook in de toekomst hoge eisen stellen aan de bejegening van onze cliënten. Een goede vertrouwensrelatie tussen hulpverlener en cliënt is de belangrijkste basis voor een effectieve therapie.

Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?






Het is soms lastig om bij complexe psychische problemen de vertaling te maken tussen de klinische diagnostiek en de sociale en culturele werkelijkheid van de cliënt, zeker als er taalproblemen meespelen.

Door onze therapeuten wordt veel aandacht besteed aan psycho-educatie waarmee de vertaling tussen medische diagnostiek en alledaagse werkelijkheid effectief kan worden gemaakt. Maar cruciaal blijft toch het vermogen van de therapeut om de brug te slaan naar de culturele achtergrond van de cliënt.

Dat blijkt opnieuw aardig te lukken, zo blijkt uit de antwoorden, ook in 2023. Bij 48 van de 51 respondenten lukt dat maar liefst altijd, naar het oordeel van onze cliënten!

Ook in het verleden lukte dat aardig: in 99% van de gevallen scoren de cliënten 'Altijd' of 'Meestal' op het begrijpelijk uitleggen door onze behandelaren.

Schaal 2. Informatieafhandeling

Schaal: Informatiebehandeling	    					g.a.	Gemiddeld	2023
	1	0	10	12	28			0
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	1	0	10	12	28	0	4,29	51
Kreeg u informatie over hoe u met uw	0	0	2	14	35	0	4,65	51
Kreeg u informatie over het resultaat dat u	0	1	4	20	26	0	4,39	51
Gemiddeld totaal	1	1	16	46	89	0	4,44	153

De mogelijkheid om een eigen regie te voeren over de behandeling, staat en valt bij goede voorlichting over het zorgproces. De cliënt moet belangrijke informatie over wat hem of haar te wachten staat, natuurlijk altijd beschikbaar hebben. De rol van de behandelaar is daarom de cliënt daarover goed te informeren en erop alert zijn dat de informatie over de behandeling goed past bij de achtergronden en de mogelijkheden van de cliënt.

Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?

De scores op deze vragenlijst zijn relatief iets meer gemengd. Met een gemiddelde score van 4,3 bij 51 respondenten zijn we niet tevreden, hoewel dit vertaald naar een rapportcijfer altijd nog een 8,6 zou zijn geweest. Maar het gaat ons om de individuele cliënten. Iedereen telt mee en de maximale inspanning is nodig aan onze zijde: zonder goed begrip van de voor- en nadelen, kan de cliënt niet de regie het eigen proces krijgen. In dit geval is de uitleg blijkbaar in een geval helemaal niet goed gegaan en is er ook bij 20% van de cliënten sprake van een matige tevredenheid. Werk aan de winkel dus. In 2024 zullen we opnieuw aandacht vragen om tijdens het vastleggen van het behandelplan en, indien nodig tijdens de evaluatiebesprekingen, extra aandacht te besteden aan de vraag of de voor en nadelen van de behandeling bij de cliënt voldoende duidelijk zijn.

Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Gemiddeld is de score op deze vraag 4,7. Ook hier geldt dat een verbetering van de informatie mogelijk is, elke cliënt telt, maar 96% van de cliënten scoort wel al een hoge mate van tevredenheid.






Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?

De doelstelling van de behandeling wordt standaard vastgelegd in het behandelplan en dit zou, bij een goede communicatie, ook moeten betekenen dat duidelijk is wat verwacht kan worden van de resultaten van de behandeling.

De gemiddelde score op de vraag wat van de behandeling verwacht kan worden, bedraagt 4,4. Uit de cijfers blijkt dat 90% van de respondenten aangeeft grotendeels of helemaal tevreden te zijn met deze informatie en dit blijkbaar ook goed heeft begrepen in het behandelplan.

Ook in de voorgaande jaren heeft 90% van de cliënten aangegeven grotendeels of volledig geïnformeerd te zijn over de mogelijke resultaten van de behandeling.

Schaal 3: Samen beslissen

Schaal: Samen beslissen	    					g.a.	Gemiddeld	2023
	0	0	4	8	39			0
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	4	8	39	0	4,69	51
Heeft u samen met de behandelaar het doel	0	1	2	11	37	0	4,65	51
Is er rekening gehouden met uw wensen	0	1	3	6	41	0	4,71	51
Gemiddeld totaal	0	2	9	25	117	0	4,68	153

De scores in 2023 zorgen voor een gemiddelde waardering van 4,7 voor dit onderwerp. Vergeleken met de scores in eerdere jaren, zijn deze een fractie achter bij de scores van 2022. Om een meerjaarlijkse vergelijking mogelijk te maken, hebben we de scores op de vragenlijsten in het verleden zoveel als mogelijk vertaald naar de nieuwe vragen.

Scores Samen beslissen	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kon u meebeslissen over de behandeling?	4,3	4,3	4,3	4,7	4,8	4,7
Heeft u samen met de behandelaar het doel	4,3	4,3	4,3	4,7	4,7	4,6
Is er rekening gehouden met uw wensen	4,4	4,5	4,5	4,9	4,8	4,7
Gemiddelde Samen beslissen	4,3	4,3	4,4	4,8	4,8	4,7

Er is binnen de organisatie veel aandacht geweest voor dit onderwerp. Zo hebben we afgesproken dat behandelaars steeds specifiek zullen vragen bij het vaststellen van het behandelplan of de cliënt het plan echt wil tekenen en dat zij daarmee ook expliciet hen om instemming te vragen met de doelen en de afgesproken methoden in het behandelplan. In de cijfers zien we het resultaat van deze aandacht terugkomen. De score op de vragen die betrekking hebben op eigen zeggenschap zijn verder verbeterd.

Kon u meebeslissen over de behandeling?

Onze doelstelling ligt bij het feit dat iedereen zelf ervaart dat zij als cliënt sturing kunnen geven aan de eigen behandeling. Het formaliseren van het zelf vaststellen van het behandelplan en het zelf zetten van de handtekening, is een iconische handeling die dat moet bevestigen. Bij 92% van de cliënten wordt dit in 2023 ook zo ervaren.

Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?

Het vaststellen van de doelen in het behandelplan vormt natuurlijk het belangrijkste element dat tot uitdrukking brengt dat de cliënt zelf het stuur in handen moet hebben bij het vaststellen van de doelen van het behandelplan. De inspanning van onze behandelaars om duidelijk te maken dat de cliënt zelf sturing moet geven, lijkt uit het huidige cijfer voor 2023 in vergelijking met eerdere jaren, sterk stabiel positief te zijn. Vorig jaar hebben we ons de vraag gesteld of het mogelijk is als 98% van de cliënten al aangeeft helemaal of grotendeels de doelen voor de behandeling zelf, samen met de behandelaar, te hebben vastgesteld, nog tot verdere verbeteringen te komen. Consolideren van de resultaten stond daarom voorop. Dat lijkt met de resultaten in 2023 aardig gelukt te zijn.





Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?

Geheel in lijn met de hoge score op de vraag of de behandelaar de cliënt serieus heeft genomen, is de score op de vraag of rekening wordt gehouden met de wensen van de cliënt ook dit jaar weer hoog. Weliswaar minder hoog dan vorig jaar, maar er duidelijk sprake van een stabilisatie van de kwaliteit, maar een enkel geval laat ook zien dat er geen reden is om de aandacht voor dit onderwerp te laten verslappen. Dat is van groot belang voor ons.

We gaan in onze benadering uit van de ambitie om goed begrip te krijgen voor de (sociale en culturele) omstandigheden waarin de problemen van de cliënt zijn ontstaan en in stand worden gehouden. We willen voor elke cliënt een veilige transitionele ruimte creëren, waarin samen met de behandelaar, de cliënt zijn of haar eigen kracht weer kan hervinden. Die omstandigheden zijn blijkbaar voor onze cliënten de voorwaarden om voldoende vertrouwen te vinden dat zij zelf mede vorm kunnen geven aan de behandeling en dat de behandeling aansluit bij hun eigen wensen. In elk geval dat de behandelaars serieus rekening houden met hun omstandigheden en mogelijkheden.

Met een score van 92% op deze vraag, (tenminste grotendeels of helemaal) zal consolidatie de hoogste prioriteit hebben.

Schaal 4. Uitvoering van de behandeling

Schaal: Uitvoering behandeling					g.a.	Gemiddeld	2023 respons	
Was de behandeling naar uw mening de	0	0	4	16	31	0	4,53	51
Bent u tevreden over het resultaat van uw	0	0	3	15	33	0	4,59	51
Gemiddeld totaal	0	0	7	31	64	0	4,56	102

De scores van de cliënttevredenheid op het thema "Uitvoering van de behandeling" zijn met een gemiddelde van 4,6 gestabiliseerd. In het onderstaande overzicht zijn de beschikbare resultaten van voorgaande jaren weergegeven en vergeleken met dit jaar.

Schaal: Uitvoering behandeling	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Was de behandeling naar uw mening de	4,2	4,4	4,4	4,7	4,7	4,5
Bent u tevreden over het resultaat van uw				4,6	4,7	4,6






Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

De vraag of de behandeling naar de mening van de cliënt de juiste was, scoort met een gemiddelde van 4,5 iets lager dan vorig jaar. Een kleine 92% van de cliënten vindt dat het om de juiste aanpak ging, ten opzichte van 94% vorig jaar. In april 2024 is het voornemen om gezamenlijk onze intake procedures te evalueren. Centraal staat daarin de vraag of de complexiteit van ons aanbod voldoende aansluit bij de complexiteit van de vraag en hoe, samen met de cliënt de juiste match gemaakt kan worden in het behandelplan tussen ons aanbod en de vraag van de cliënt.

Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?

De tevredenheid over de resultaten blijft ook dit jaar qua tevredenheid nauwelijks achter bij het algemene beeld: van de respondenten geeft 94% aan dat zij helemaal of grotendeels tevreden zijn.

Andere onderwerpen

Andere onderwerpen						g.a.	Gemiddeld	2023 respons
Kreeg u makkelijk contact met uw	0	1	0	9	41	0	4,76	51
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties	9	9	6	14	13	0	3,25	51
Heeft u de keuze gehad of uw naasten	4	4	3	3	37	0	4,27	51
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over	2	1	3	8	23	14	4,32	51
Misschien heeft u tijdens uw behandeling	0	1	0	6	6	38	4,31	51
Gemiddeld totaal	15	16	12	40	120	52	4,15	255

5. Makkelijk contact met de behandelaar

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de therapeut zijn belangrijke factoren om de drempel voor het melden van acute of urgente problemen laag te houden. De nieuwe media die in de zorg een boost hebben gekregen door de coronacrisis, hebben hier mogelijk een bijdrage geleverd. Beveiligde chats berichten, mails, een cliëntenportaal en soms ook beeldbellen, leiden blijkbaar tot laagdrempelige contacten, zeker in combinatie met een groot onderling vertrouwen en een veilige behandelrelatie. Veiligheid en een open cultuur vormen daarvoor de basis voorwaarden.

De bereikbaarheid lijkt in elk geval nauwelijks meer mogelijk te verbeteren in de toekomst. In elk geval geeft ook dit jaar 98% van de cliënten weer aan dat de behandelaar altijd of meestal goed bereikbaar is en waardeert dat met een gemiddelde van 4,8.

6. Informatie over cliëntenorganisaties

De eigen kracht van de cliënt opzoeken en vooral het activeren van het eigen netwerk om zonder de steun van een professionele hulpverlener in het leven te staan, heeft hoge prioriteit bij ons Expertisecentrum. Centraal in onze benadering staat het bewust worden van de eigen krachtbronnen, het benoemen van het belang van steunfiguren uit de eigen geschiedenis en het bewust worden van de kracht van de eigen overlevingsstrategie. Het resultaat van de therapeutische methoden wordt zo direct ingebed in het dagelijks leven.

Dat wil nog niet zeggen dat het daarmee mogelijk is dit ook te verbinden met de ervaringen van lotgenoten of zelfhulpgroepen.

Juist vanwege de achtergrond van onze cliënten, is het voor hen niet altijd voor de hand liggend om steun te vinden bij lotgenoten, in patiëntenverenigingen, of bij bestaande zelfhulpprogramma's. Hier vormen culturele barrières en taalproblemen vaak een extra belemmering om jezelf te herkennen in de problematiek van ander van

een heel andere culturele achtergrond, bijvoorbeeld, en dus ook om je te herkennen in de problematiek van anderen. Onderscheid werkt twee kanten uit.

Niet altijd ligt het dan ook voor de hand – en binnen de mogelijkheden voor onze behandelaars - om de aandacht van onze cliënten hierop te richten. Dat komt ook met een gemiddelde van 3,3 in de scores tot uitdrukking.

In 2023 zijn we in onze instelling op zoek gegaan naar wegen om cliënten op een natuurlijke manier in contact te brengen met lotgenoten en met hen gezamenlijk een eigen steunnetwerk op te laten bouwen. In deze benadering willen we cliënten de ruimte bieden hun eigen ervaringen en hun eigen ervaringskennis centraal te stellen. We realiseren ons immers dat onze professionele kennis vaak veralgemeniseerde kennis is, kennis die bovendien vaak juist binnen een specifieke context ontwikkeld en getoetst is. Onze kennis is niet altijd evenwichtig getoetst en gevalideerd voor de gevarieerde en diverse omstandigheden waar onze cliënten in verkeren. Voor ons als transculturele instelling is input over de mogelijke verschillende omstandigheden waarin problemen kunnen ontstaan of in stand gehouden worden, en de manier waarop cliënten effectief kunnen omgaan met de problemen bekend. We willen meer ruimte bieden om de eigen beleving van hun problemen op een respectvolle manier in beeld te brengen en de ruimte bieden dat cliënten aan elkaar steun geven, praktische tips en oplossingen geven.

In 2023 hebben we samen met een toonaangevende deskundige op dit gebied, Ed van Hoorn een inventarisatie uitgevoerd. Met een aantal cliënten hebben we geïnventariseerd hoe zij voor hun problematiek de sleutelmomenten in hun leven hebben ervaren, hoe hun problemen zich hebben gemanifesteerd en vooral welke lessen zij daaruit getrokken hebben die ook voor anderen van belang kunnen zijn. Uit een eerste validatie met een tweede groep cliënten is gebleken dat de herkenbaarheid heel groot is en dat de tips en trics heel zinvol en nuttig zijn. Voor velen was het verhaal van de ander in zekere zin een feest van herkenning. Het is deze herkenbaarheid die we in 2024 willen benutten om dit forum in oprichting uit te breiden. We willen met de cliënten onderzoeken of dit forum voldoende levensvatbaar is om breed voor ons eigen cliëntenbestand, maar ook voor ieder die op het gebied van transculturele problemen, gezamenlijk ervaringen te delen en daarmee steun te bieden voor elkaar.

7. Keuze betrekken naasten bij de behandeling

Werken vanuit een transculturele en systemische benadering, vraagt gedurende het zorgtraject regelmatig om aandacht voor de rol van de relaties met het eigen netwerk bij het ontstaan en het in standhouden van de problematiek. Ook de mate van steun van het eigen netwerk die de cliënt krijgt, of in het verleden heeft ondervonden, komt regelmatig ter sprake.

In veel gevallen leidt dat ertoe dat overwogen is om op een of andere manier het eigen netwerk al dan niet te betrekken bij de behandeling of bij de nazorg. Vaak gaat het hierbij om een bewuste keuze waarbij duidelijk ook overwegingen kunnen spelen om dat juist niet te doen.

In 87% van de gevallen blijkt dat het al dan niet betrekken van de naasten bij de behandeling expliciet aan de orde is geweest. Daarmee is ten opzichte van de eerdere jaren er sprake van een groei van de aandacht hiervoor.

8. Vragenlijsten besproken

In het afgelopen jaar is extra aandacht besteed aan het bespreken van de ROM-vragenlijsten. Ook is met het nieuwe EPD de procedure vereenvoudigd om de ROM-lijsten standaard naar alle cliënten toe te zenden. Dit moest de aandacht voor het bespreken van de vragenlijsten vergroten.

Uit het gemiddelde van de scores blijkt echter dat het gemiddelde nauwelijks is veranderd. In de onderstaande tabel zijn de scores op de verschillende onderwerpen weergegeven.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders)	4,5	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	3,4	3,8	3,6	3,6	3,5	3,3
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,3
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	3,8	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	3,1	4,1	4,7	3,9	4,7	4,3

Het bespreken van de vragenlijsten, is in de loop van de jaren, ondanks de aandacht die we daarvoor hebben ontwikkeld, nauwelijks toegenomen. In 2024 hebben we de intentie om het nut van de met name de ROM vragenlijsten en de resultaten van de CQ-Index uitgebreider met de behandelaren te bespreken en met name te onderzoeken of we beter kunnen leren van de resultaten.

9. Mogelijke bijwerkingen medicijnen besproken


























In onze instelling treedt zeer terughoudend op bij het voorschrijven van medicijnen. De grootste groep cliënten gebruikt dan ook geen medicijnen. Dat heeft gevolgen voor de non respons die optreedt bij deze vraag: 75% van onze cliënten. Om het omgaan met medicijnen binnen onze instelling te verbeteren, hebben alle medisch gespecialiseerde behandelaren (van artsen tot psychiaters) binnen de instelling een kennisgroep opgezet waarin onderling de ervaringen uitgewisseld kunnen worden en het beleid beter op elkaar kan worden afgestemd.

Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

In de afgelopen jaar zijn we erin geslaagd om onze klanttevredenheid steeds verder te laten toenemen. Dat geldt breed over alle thema's waarover we metingen hebben verricht. Aan deze toename komt een grens. Het is lastig om structureel boven een gemiddelde negen uit te komen. Met een 8,9 in 2023 scoren we gemiddeld wel weer hoog, maar vanaf 2021 komen we toch in een stabiele situatie van hoge tevredenheid bij onze cliënten.

Cijfer	gemiddelde	aantal (n)
2018	8,3	31
2019	8,4	90
2020	8,6	54
2021	9,0	63
2022	9,0	56
2023	8,9	51
Algeheel gemiddelde	8,7	345

Bijlage 1 Overzicht van de scores

2023	1	2	3	4	5	0			2023
Schaal: Bejegening									2023
Nam Uw behandelaar u serieus?	0	0	0	3	48	0	g.a.	Gemiddeld	respons
manier uitgelegd?	0	0	1	2	48	0			
	0	0	1	5	96	0		4,93	102
Schaal: Informatiebehandeling									2023
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	1	0	10	12	28	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt	0	0	2	14	35	0			
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de	0	1	4	20	26	0			
Gemiddeld totaal	1	1	16	46	89	0		4,44	153
Schaal: Samen beslissen									2023
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	4	8	39	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de	0	1	2	11	37	0			
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de	0	1	3	6	41	0			
Gemiddeld totaal	0	2	9	25	117	0		4,68	153
Schaal: Uitvoering behandeling									2023
Was de behandeling naar uw mening de juiste	0	0	4	16	31	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	0	0	3	15	33	0			
Gemiddeld totaal	0	0	7	31	64	0		4,56	102
Andere onderwerpen									2023
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar?	0	1	0	9	41	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of	9	9	6	14	13	0			
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld	4	4	3	3	37	0			
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met	2	1	3	8	23	14			
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen	0	1	0	6	6	38			
Gemiddeld totaal	15	16	12	40	120	52		4,15	255