

# Samenvattende rapportages cliëntentevredenheid

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, ook 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 trendmatige ontwikkelingen te zeggen. Een belangrijke trend is bijvoorbeeld dat we kunnen beogen op een stabiele en hoge waardering. Op een aantal indicatoren is er zelfs nog steeds sprake van een groei. Op andere indicatoren lopen we tegen de grenzen aan waar nog verbeteringen mogelijk zijn.

## Hoe staat het er in 2022 voor?

In totaal hebben afgelopen jaar (2022) in totaal 50 cliënten een vragenlijst ingevuld. Om meer gestructureerde aandacht te vragen voor het invullen van de vragenlijst, en ook om de behandelaren aan te zetten 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 hen op het invullen van de vragenlijsten te activeren. De respons is relatief iets hoger dan eerdere jaren, maar het aantal cliënten is door de problematiek rond het invoeren van het nieuwe systeem van registratie – het zorgorestatiemodel – lager geweest dan voorgaande jaren.

## Resultaten

In de afgelopen jaar zijn we er opnieuw in geslaagd om onze klanttevredenheid iets verder te laten toenemen. Dat geldt breed over alle thema's waarover we metingen hebben verricht, maar zoals gezegd, in enkele gevallen lopen we tegen de grens aan van wat nog beter kan. Gemiddeld scoren we in 2022 met een cijfer van 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	9,1	50
Eindtotaal	8,6	246

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 van code cijfer

	2018	2019	2020	2021	2022	Eindtotaal
Amsterdam centru	0,0	8,6	9,4	9,3	9,3	9,0
Amsterdam West	8,4	9,3	8,8	8,9	8,9	8,9
Amsterdam Zuidoc	8,5	8,2	8,4	8,9	9,5	8,6
Rotterdam	7,0	8,5	8,9	8,9	8,7	8,5
Utrecht	9,0	8,1	9,0	9,8	8,6	8,8
Eindtotaal	8,3	8,4	8,6	9,0	9,1	8,7

In deze rapportage gaan we in op enkele belangrijke thema's die in de meting van de CQ Index aan de orde komen. We volgen daarin de schalen die door de CQ Index methodiek is vastgelegd. 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. Daarna komen verschillende afzonderlijke indicatoren aan de orde waarin specifieke tevredenheidsvragen aan de orde komen.

## Schaal 1. Bejegening

Schaal: Bejegening						g.a.	Gemiddeld	2022
	1	0	1	5	43			respons
Nam Uw behandelaar u serieus?	1	0	1	5	43	0	4,78	50
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	1	4	45	0	4,88	50
	1	0	2	9	88	0	4,83	100

Gemiddeld bedraagt de score 4,83 bij een respons van 50 cliënten. Daarmee wijkt de score nauwelijks af van de eerdere resultaten van voorgaande jaren.

Scores Bejegening	2018	2019	2020	2021	2022
Serieus genomen	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8
Begrijpelijk uitleggen	4,6	4,7	4,8	4,9	4,9
Gemakkelijk contact leggen	4,5	4,8	4,9	4,9	4,9
Gemiddelde bejegening scores:	4,7	4,8	4,9	4,9	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. Dit jaar blijkt dat dit niet altijd 100% lukt. In één geval is er duidelijk sprake geweest van een negatieve beoordeling en heeft, zo blijkt uit de score, één zich niet serieus genomen gevoeld. Dit oordeel heeft helaas niet geleid tot een klacht, waardoor we van de situatie hadden kunnen leren. Wel is dit de aanleiding om in 2023 de klachtenprocedure te herijken. Dit neemt niet weg dat nog steeds hoge eisen stellen aan de bejegening van onze cliënten door de professionals en over het geheel genomen blijft de score zeer hoog met een gemiddelde van 4,8.

### 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.

Toch lukt dit aardig, zo blijkt opnieuw uit de antwoorden, ook in 2022. Bij 45 van de 50 respondenten lukt dat maar liefst altijd.

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

						g.a.	Gemiddeld	2022 respons
<b>Schaal: Informatiebehandeling</b>								
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	0	1	8	11	30	0	4,4	50
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	0	1	1	10	38	0	4,7	50
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	0	0	4	14	32	0	4,6	50
Gemiddeld totaal	0	2	13	35	100	0	4,55	150

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 4,4 bij 50 respondenten zijn we niet tevreden, hoewel dit vertaald naar een rapportcijfer altijd nog een 8,8 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. Met de behandelaars hebben we afgesproken dat zij tijdens het vastleggen van het behandelplan – en indien nodig -tijdens de evaluatiebesprekingen extra aandacht gaan geven aan de vraag of de voor- en nadelen 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. In één geval is er sprake van het feit dat dit niet helemaal duidelijk is geworden voor hem of haar. Ook hier geldt dat een verbetering van de informatie mogelijk is, elke cliënt telt.

### 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 voortgang van de resultaten wordt in principe altijd besproken in de evaluaties met de cliënt. De frequentie van de evaluaties worden bij het vaststellen van het behandelplan met de cliënt afgesproken.

De gemiddelde score op de vraag wat van de behandeling verwacht kan worden, bedraagt 4,5. Uit de cijfers blijkt dat 93% van de respondenten aangeeft grotendeels of helemaal tevreden te zijn met deze informatie en dit blijkt ook goed heeft begrepen in het behandelplan. 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

						g.a.	Gemiddeld	2022 respons
<b>Schaal: Samen beslissen</b>								
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	2	6	42	0	4,8	50
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld	0	0	5	4	41	0	4,7	50
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?	0	1	0	7	42	0	4,8	50
Gemiddeld totaal	0	1	7	17	125	0	4,77	150

De scores in 2022 zorgen voor een gemiddelde waardering van 4,8 voor dit onderwerp. Vergelijken met de scores in eerdere jaren, zijn deze in 2022 veel beter, echter we zien dan wel af van de veranderingen in de precieze operationalisering van de vragenlijsten. Helemaal vergelijkbaar zijn de uitkomsten op methodologische basis, dus niet.

Scores op de vragenlijsten die in het verleden betrekking hadden op dit thema zijn zoveel als mogelijk vertaald naar de nieuwe vragen.

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

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. Dit gebeurt nu voor het derde jaar achtereen en in de cijfers zien we het resultaat daarvan 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 95% van de cliënten wordt dit in 2022 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 2022 resultaat af te werpen. Het is de vraag of dit met 90% van de cliënten die aangeven helemaal of grotendeels samen met de behandelaar de doelen te hebben vastgesteld, nog verder verbeterd kan worden. Consolideren of iets verbeteren van de resultaten staat in 2023 voorop. Daarbij zal nagegaan worden hoe de inzet van een cliëntenportal nog bij kan dragen aan de verdere verbetering van de zeggenschap van de cliënt op de behandeling. Het cliëntenportal is vanaf 2022 beschikbaar gekomen, maar nog niet iedereen maakt daar gebruik van. We kijken of een frequenter gebruik ook kan bijdragen aan het besef dat de cliënt altijd invloed kan uitoefenen op het beoogde resultaat.


#### 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.

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 98% op deze vraag, (tenminste grotendeels of helemaal) zal verbetering een grote opgave worden.

### Schaal 4. Uitvoering van de behandeling

Schaal: Uitvoering behandeling						g.a.	Gemiddeld	2022 respons
	1	2	3	4	5			
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	0	0	3	11	36	0	4,7	50
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	1	0	2	8	39	0	4,7	50
Gemiddeld totaal	1	0	5	19	75	0	4,67	100

De scores van de cliënttevredenheid op het thema "Uitvoering van de behandeling" zijn met een gemiddelde van 4,7 weer iets hoger dan de waardering in de eerdere jaren op de vragen die het thema toe moesten operationaliseren

Schaal: Uitvoering behandeling	2018	2019	2020	2021	2022
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	4,2	4,4	4,4	4,7	4,7
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?				4,6	4,7






### 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 4,7 net als vorig jaar hoog. Een kleine 94% van de cliënten vindt dat het om de juiste aanpak ging.

### Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?

De tevredenheid over de resultaten blijft daar nauwelijks bij achter. Echter niet altijd is iedereen daar tevreden, over zo blijkt uit de enquête. Weliswaar geeft ruim 94% van de cliënten aan dat zij helemaal of grotendeels tevreden zijn, echter, één cliënt geeft aan helemaal niet tevreden te zijn met de resultaten. Achtergronden over deze teleurstelling ontbreekt echter, waardoor nader onderzoek over deze onvrede lastig zijn.

## Andere onderwerpen

Andere onderwerpen						g.a.	Gemiddeld	2022 respons
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? ( <i>telefonisch, per e-mail, of anders</i> )	0	0	1	3	46	0	4,9	50
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	7	7	11	7	18	0	3,4	50
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	1	1	4	2	42	0	4,7	50
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u	2	1	3	8	29	7	4,4	50
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	0	0	1	1	6	42	4,6	50
Gemiddeld totaal	10	9	20	21	141	49	4,36	250

## 5. Makkelijk contact

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. Chats berichten, mails, een cliëntenportal en soms ook beeldbellen leiden tot meer laagdrempelige contacten, zeker in combinatie met een groot onderling vertrouwen en een veilige behandelrelatie tussen cliënt en behandelaar. De bereikbaarheid lijkt in elk geval nauwelijks meer mogelijk te verbeteren in de toekomst. In elk geval geeft 98% van de cliënten aan dat de behandelaar altijd of meestal goed bereikbaar is en waardeert dat met een gemiddelde van 4,9.



	2018	2019	2020	2021	2022
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? ( <i>telefonisch, per e-mail, of</i>	4,5	4,8	4,9	4,9	4,9
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	3,4	3,8	3,6	3,6	3,4
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
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u	3,8	4,4	4,3	4,4	4,4
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	3,1	4,1	4,7	3,9	4,6
Gemiddeld totaal	4,0	4,3	4,4	4,3	4,4

## 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 van onze behandelaars – om de aandacht van onze cliënten hierop te richten. Dat komt ook met een gemiddelde van 3,4 in de scores tot uitdrukking.

Dat doet niets af aan de ervaringen die ook binnen onze organisatie worden opgebouwd, dat daar waar er wel sprake is van community-vorming, zoals in de buurten waar onze cliënten wonen, daarbij aan te sluiten nieuwe kansen voor onze cliënten ontstaan.

Binnen onze instelling wordt daarom wel selectief gezocht naar wegen om cliënten op een natuurlijke manier binnen hun eigen (buurtgerichte of familie) netwerken in contact te brengen met lotgenoten en met hen gezamenlijk een eigen steunnetwerk op te bouwen.

In 2022 zijn we daarom gestart met een experiment. We ontwikkelen samen met Movisie een manier om de levenservaringen van onze cliënten bewust te maken en deze als ervaringskennis te verspreiden. Aan de hand van een goed gestructureerde methodiek inventariseren we bij cliënten van onze instelling wat hun belangrijkste ervaringen zijn met het ontstaan van hun problemen, wat zij geleerd hebben dat verstandige manieren zijn om daarmee om te gaan en wat je vooral niet moet doen. Door deze ervaringen op een aantrekkelijke manier te delen met andere cliënten, hopen we deze hele praktische ervaringskennis, vanuit de leefwereld van de cliënt benoemd, expliciet te maken en te delen. Doel is dat de cliënten die zich in deze levenservaringen herkennen, ervaringen aan te bieden waar ze van kunnen leren.

In 2023 zullen we met een aanpak komen waarin we ons richten op de problemen die vaak eigen zijn aan het opgroeien - en het leven - tussen twee culturen.

## 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 dat 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 88% van de gevallen blijkt dat het al dan niet betrekken van de naasten bij de behandeling expliciet aan de orde is geweest. De waardering voor de benadering is dit jaar weer verder toegenomen en de gemiddelde waardering bedraagt momenteel een 4,7. Daarmee is ten opzichte van de eerdere jaren er sprake van een groei van de waardering van de aandacht hiervoor.

#### 8. ROM besproken

In het afgelopen jaar is minder uitgebreid aandacht besteed aan het bespreken van de ROM-vragenlijsten. De verwerking van vragenlijsten vanuit het nieuwe ECD dat we in 2022 hebben geïntroduceerd, leidt ertoe dat de koppeling met de procedure om de ROM-lijsten standaard naar alle cliënten toe te zenden, is bemoeilijkt.

Uit het gemiddelde van de scores blijkt echter dat het gemiddelde nauwelijks is veranderd. In 2022 bedroeg het gemiddelde 4,4 en dat is vergelijkbaar met het jaar daarvoor. In de afgelopen jaren was dit voor 2018, 2019 en 2020 respectievelijk, 3,8, 4,4 en 4,3. Ook de nonresponse is vrijwel gelijk gebleven.

#### 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. Slechts zeven van de 60 respondenten doet een uitspraak over de informatieverstrekking van de medicijnen. De gemiddelde score voor deze groep bedraagt 4,6.

#### 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. Met een 9,1 in 2022 scoren we gemiddeld dus weer 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	9,1	50
Eindtotaal	8,6	246

In het onderstaande overzicht is de score verdeeld over de afzonderlijke praktijklocaties waar de cliënten terecht kunnen.

Gemiddelde van code cijfer

	2018	2019	2020	2021	2022	Eindtotaal
Amsterdam centru	0,0	8,6	9,4	9,3	9,3	9,0
Amsterdam West	8,4	9,3	8,8	8,9	8,9	8,9
Amsterdam Zuidoc	8,5	8,2	8,4	8,9	9,5	8,6
Rotterdam	7,0	8,5	8,9	8,9	8,7	8,5
Utrecht	9,0	8,1	9,0	9,8	8,6	8,8
Eindtotaal	8,3	8,4	8,6	9,0	9,1	8,7

## Bijlage 1 Overzicht van de scores

2022	1	2	3	4	5	0			2022
<b>Schaal: Bejegening</b>							g.a.	Gemiddeld	respons
Nam Uw behandelaar u serieus?	1	0	1	5	43	0		4,78	50
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	1	4	45	0		4,88	50
	1	0	2	9	88	0		4,83	100
<b>Schaal: Informatiebehandeling</b>							g.a.	Gemiddeld	respons
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	0	1	8	11	30	0		4,4	50
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	0	1	1	10	38	0		4,7	50
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	0	0	4	14	32	0		4,6	50
Gemiddeld totaal	0	2	13	35	100	0		4,55	150
<b>Schaal: Samen beslissen</b>							g.a.	Gemiddeld	respons
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	2	6	42	0		4,8	50
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?	0	0	5	4	41	0		4,7	50
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?	0	1	0	7	42	0		4,8	50
Gemiddeld totaal	0	1	7	17	125	0		4,77	150
<b>Schaal: Uitvoering behandeling</b>							g.a.	Gemiddeld	respons
Was de behandeldeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	0	0	3	11	36	0		4,7	50
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	1	0	2	8	39	0		4,7	50
Gemiddeld totaal	1	0	5	19	75	0		4,67	100
<b>Andere onderwerpen</b>							g.a.	Gemiddeld	respons
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? ( <i>telefonisch, per e-mail, of anders</i> )	0	0	1	3	46	0		4,9	50
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	7	7	11	7	18	0		3,4	50
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	1	1	4	2	42	0		4,7	50
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u	2	1	3	8	29	7		4,4	50
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	0	0	1	1	6	42		4,6	50
Gemiddeld totaal	10	9	20	21	141	49		4,36	250