

Samenvattende rapportages cliëntentevredenheid 2024

Op basis van de gestandaardiseerde vragenlijst 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 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 in de meting van de kwaliteit van de zorg, de beleving van de cliënt 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 voorgaande jaren. Onze instelling is in 2021 overgegaan naar de nieuwe vragenlijsten. De vergelijking met de historische cijfers tot en met 2020 is daardoor beperkt mogelijk. Toch is wel op algemene punten iets over een trend te zeggen en daar waar dat mogelijk is, zullen we deze trend in beeld brengen.

Een algemene conclusie van onze bevindingen is, dat er sprake is van een stabiele en hoge waardering voor onze zorg. Verbeteringen naar de toekomst zijn lastig, niettemin bespreken we enkele opties.

Kijken we naar 2024 dan zien we dat in totaal 70 cliënten een vragenlijst hebben ingevuld. Dat is een hoge respons. Om meer vragenlijst te laten invullen, hebben we de behandelaars gevraagd actief de cliënten te benaderen om de vragenlijsten in te vullen. Ook is een aandacht functionaris aangesteld. Dit is een van de behandelaars die regelmatig alle collega's in de organisatie benadert om actief de cliënten te vragen de toegestuurde vragenlijst ook echt in te vullen.

Resultaten

In de afgelopen jaar zijn we erin geslaagd om onze klanttevredenheid op een constant hoog niveau te houden. 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 2024 met een 9,0 vergelijkbaar aan de scores van de voorgaande jaren. Sinds 2021 is onze score constant.

Cijfer	gemiddelde aantal (n)	
2018	8,3	31
2019	8,4	90
2020	8,6	54
2021	9,0	62
2022	9,0	56
2023	8,9	51
2024	9,0	70
Totaal	8,8	414






In het onderstaande overzicht is de score verdeeld over de afzonderlijke praktijklocaties van onze behandelaars waar de cliënten terecht kunnen. In een afzonderlijke praktijk kan het soms om heel kleine aantallen cliënten gaan, waardoor de waardering van enkele cliënten al een grote impact heeft. Dat kan enige schommelingen in de loop van de tijd verklaren.

Gemiddelde cijfer	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amsterdam centrum	0,0	8,6	9,4	9,3	9,3	9,5	8,4
Amsterdam West	8,4	9,3	8,8	8,9	9,0	9,0	9,2
Amsterdam Zuidoost	8,5	8,2	8,4	8,9	9,4	8,8	9,2
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	8,8
(leeg)							9,4
Eindtotaal	8,3	8,4	8,6	9,0	9,0	8,9	9,0

Hoe is het verslag opgebouwd?

In deze rapportage gaan we in op enkele belangrijke thema's die in de meting aan de orde komen. 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 zelf kunnen beslissen* over hun eigen behandeling. De vierde schaal heeft betrekking op de *uitvoering van de behandeling*.

Schaal 1. Bejegening

2024	1	2	3	4	5	0	2024	
							g.a.	respons
Nam Uw behandelaar u serieus?	0	0	0	6	64	0	4,91	70
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	1	4	65	0	4,91	70
	0	0	1	10	129	0	4,91	140

Gemiddeld bedraagt de score 4,91 bij een respons van 70 cliënten. Daarmee wijkt de score nauwelijks af van de eerdere resultaten van voorgaande jaren (zie tabel hieronder).

Scores Bejegening	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Serieus genomen	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9
Begrijpelijk uitleggen	4,6	4,7	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
Gemiddelde bejegening scores:	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8	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 achtergrond. Dat lukt niet altijd 100% om een waardering score van 4 of 5 te krijgen van onze cliënten, maar dit jaar is het gelukt iedereen tevreden is. We blijven 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 2024. Bij 65 van de 70 respondenten geven onze cliënten een maximale score!

Ook in het verleden lukte dat aardig zo blijkt uit de tabel hierboven. In 99% van de gevallen scoren de cliënten 'Altijd' of 'Meestal' op de vraag of onze behandelaars in staat waren de zaken begrijpelijk uit te leggen.

Schaal 2. Informatieafhandeling

	1	2	3	4	5	0	2024	
							g.a.	respons
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	1	0	12	20	37	0	4,31	70
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt	0	0	5	16	49	0	4,63	70
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de	0	0	9	20	41	0	4,46	70
Gemiddeld totaal	1	0	26	56	127	0	4,47	210

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.

Scores informatieafhandeling	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,3	4,3
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	4,3	4,5	4,4	4,7	4,7	4,6	4,6
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	4,1	4,3	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5

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 70 respondenten zijn we niet helemaal 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 één geval helemaal niet goed gegaan en is er ook bij 17% 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 besteden aan de vraag of de voor- en nadelen van de behandeling bij de cliënt voldoende duidelijk zijn. Daarnaast bieden we meer en uitgebreidere informatie op onze website over onze behandelingen en aanpak. In de toekomst zullen we dit verder uitbreiden met toegankelijk informatiemateriaal.

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


Gemiddeld is de score op deze vraag 4,63. Ook hier geldt dat een verbetering van de informatie mogelijk is, elke cliënt telt, maar 92% 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 4,5. Uit de cijfers blijkt dat 87% van de respondenten aangeeft grotendeels of helemaal tevreden te zijn met deze informatie en dit blijkbaar ook goed heeft begrepen in het behandelplan.

Schaal 3: Samen beslissen

Schaal: Samen beslissen						2024	
	0	1	2	3	4	g.a. iemiddeld	respons
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	1	2	12	55	0	4,73 70
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de	1	1	2	10	56	0	4,70 70
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de	0	1	4	5	60	0	4,77 70
Gemiddeld totaal	1	3	8	27	171	0	4,73 210

De scores in 2024 zorgen voor een gemiddelde waardering van 4,73 voor dit onderwerp. Vergeleken met de scores in eerdere jaren, zijn deze een fractie achter bij de scores van 2022. Om een meer jaarlijkse 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	2024
Kon u meebeslissen over de behandeling?	4,3	4,3	4,3	4,7	4,8	4,7	4,7
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld	4,3	4,3	4,3	4,7	4,7	4,6	4,7
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?	4,4	4,5	4,5	4,9	4,8	4,7	4,8
Gemiddelde Samen beslissen	4,3	4,3	4,4	4,8	4,8	4,7	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 wil ondertekenen om daarmee expliciet instemming te geven 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 verbeterd sinds 2020 en blijven in de afgelopen jaren hoog.

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 96% van de cliënten wordt dit in 2024 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 heeft bij het behandelplan. De inspanning van onze behandelaars om duidelijk te maken dat de cliënt zelf sturing moet geven, lijkt uit het huidige cijfer voor 2024 in de vergelijking met eerdere jaren, sterk stabiel positief te zijn. In 2022 hebben we ons de vraag gesteld, als 98% van de cliënten aangeeft helemaal of grotendeels de doelen voor de behandeling zelf mee vast te stellen, het toch nog mogelijk is om tot verdere verbeteringen te komen. Consolideren van de resultaten stond daarom voorop. Dat lijkt met de resultaten in 2024 opnieuw 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 93% op deze vraag, (tenminste grotendeels of helemaal) blijft consolidatie van deze scores het hoogst haalbare.

Schaal 4. Uitvoering van de behandeling

Schaal: Uitvoering behandeling					2024	
					g.a. gemiddeld	respons
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak	0	0	6	19	45	0, 4,56
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	0	0	7	15	48	0, 4,59
Gemiddeld totaal	0	0	13	34	93	0, 4,57

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	2024
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	4,2	4,4	4,4	4,6	4,7	4,5	4,6
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?				4,6	4,7	4,6	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 4,56 vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een kleine 92% van de cliënten vindt dat het om de juiste aanpak ging, dat is vrijwel gelijk aan voorgaande jaren.

In april 2024 hebben we besloten om gezamenlijk onze intake procedures te evalueren. Centraal stond daarin de vraag of 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 met de mogelijke inzet van de beschikbare behandelaren en de vraag van de cliënt. De uitbreiding van ons team van behandelaren met psychiaters en gz-psychologen, maakt het nu mogelijk om beter in te spelen op de behoeftes van cliënten met een complexere zorgvraag. De bevindingen zullen we in 2025 gebruiken in onze behandelplannen die we met de cliënten bespreken.

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 90% aan dat zij helemaal of grotendeels tevreden zijn.

5. Andere onderwerpen

Andere onderwerpen						2024		
						g.a.	gemiddeld	respons
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar?	0	1	1	8	60	0	4,81	70
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of	12	8	15	10	25	0	3,40	70
Heeft u de keuze gehad of uw naasten	3	1	4	10	52	0	4,53	70
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het	1	1	4	9	32	23	4,49	70
Misschien heeft u tijdens uw behandeling	1	0	1	4	10	54	4,38	70
Gemiddeld totaal	17	11	25	41	179	77	4,30	350

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. Onze organisatievorm, met vrijwel alleen parttime betrokken behandelaren, vormt in principe een belemmering, niet iedereen is altijd bereikbaar. De meeste behandelaren zijn immers vaak ook bij andere instellingen werkzaam. Dit vraagt om heldere afspraken over de bereikbaarheid en de media die de behandelaren met de cliënten kiezen om snel elkaar te bereiken als het nodig is.

De nieuwe media, die in de zorg een boost hebben gekregen door de coronacrisis, zorgen ervoor dat de bereikbaarheid niet echt meer een probleem hoeft te zijn. Beveiligde chats berichten, mails, een cliëntenportal en beeldbellen leiden tot laagdrempelige contacten, zeker in combinatie met een groot onderling vertrouwen en een veilige behandelrelatie. Veiligheid en een open cultuur blijven voor ons de basisvoorwaarden voor goed en snel contact leggen.

We zien dit in de cijfers. De bereikbaarheid lijkt in elk geval goed gewaardeerd te worden. Ook dit jaar geeft 98% van de cliënten aan dat de behandelaar altijd of meestal goed bereikbaar is en waardeert dat met een gemiddelde van 4,8.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	4,8
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	3,4	3,8	3,6	3,6	3,5	3,3	3,4
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,3	4,5
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	4,5
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	4,4

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 deze aanpak te verbinden met aanbevelingen om lotgenoten of zelfhulpgroepen te benaderen.

De achtergrond van onze cliënten maakt het voor hen niet altijd voor de hand liggend om steun te vinden bij lotgenoten, in patiëntenverenigingen, of bij bestaande zelfhulpprogramma's. Voor hen vormen culturele barrières, andere levensgeschiedenissen en ook taalproblemen vaak een belemmering om jezelf te herkennen in de problematiek van ander van een heel andere culturele achtergrond, 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 3,4 in de scores tot uitdrukking.

Toch zoeken we naar nieuwe en eigen mogelijkheden die aansluiten bij onze cliënten.

Vanaf 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 ons initiatief willen we cliënten de ruimte bieden hun eigen ervaringen te delen met lotgenoten. Dat biedt hen de mogelijkheid hun eigen ervaringskennis centraal te stellen.

We realiseren ons dat onze professionele kennis vaak geïnstitutionaliseerde kennis is, kennis die 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 daarom 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 een inventarisatie uitgevoerd. Met een aantal cliënten hebben we gekeken hoe zij zelf op sleutelmomenten in hun leven hun problematiek hebben ervaren vanuit hun eigen leefwereld, hoe ze dat toen, nu ze erop terugkijken, hebben ervaren en vooral welke lessen zij daaruit getrokken hebben voor zichzelf. Wat waren de "tips and tricks" die ze hebben geleerd en die ook voor anderen van belang kunnen zijn.

Uit een eerste validatie van die ervaringskennis is gebleken dat de herkenbaarheid van die beleving heel groot is en dat het uitwisselen van deze individuele lessen heel zinvol en nuttig zijn. Voor velen was het verhaal van de ander in zekere zin een feest van herkenning. Of het delen van deze kennis een goede basis is voor het vormen van een steungroepen en communities, gaan we in het komende jaar onderzoeken.

Keuze bieden om naasten bij de behandeling te betrekken

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 89% van de gevallen blijkt dat het al dan niet betrekken van de naasten bij de behandeling expliciet aan de orde is geweest en dat dit positief wordt gewaardeerd. Daarmee is ten opzichte van de eerdere jaren niet veel veranderd.

Vragenlijsten bespreken

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 en voor de cliënten is de drempel verlaagd de vragenlijsten in te vullen. Dit moet de aandacht voor het bespreken van de vragenlijsten gaan vergroten.

Het bespreken van de vragenlijsten, is in de loop van de jaren, ondanks de aandacht die we daarvoor hebben ontwikkeld, nauwelijks toegenomen. In 2025 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.

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: 77% 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. Dit medisch beraad heeft een adviserende rol naar het bestuur en een ondersteunende rol naar de regiebehandelaars om in hun behandelplannen op de juiste manier met medicatie om te gaan.

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 9,0 in 2024 scoren we gemiddeld wel weer hoog, maar vanaf 2021 komen we toch in een stabiele situatie van hoge tevredenheid bij onze cliënten.

Bijlage 1 Overzicht van de scores

2024	1	2	3	4	5	0	2024		
Schaal: Bejegening							g.a.	gemiddeld	respons
Nam Uw behandelaar u serieus?	0	0	0	6	64	0	4,91	70	
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	1	4	65	0	4,91	70	
<hr/>							0	4,91	140
Schaal: Informatiebehandeling							g.a.	eld	respons
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	1	0	12	20	37	0	4,31	70	
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om	0	0	5	16	49	0	4,63	70	
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de	0	0	9	20	41	0	4,46	70	
Gemiddeld totaal	1	0	26	56	127	0	4,47	210	
<hr/>									
Schaal: Samen beslissen							g.a.	gemiddeld	respons
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	1	2	12	55	0	4,73	70	
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de	1	1	2	10	56	0	4,70	70	
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de	0	1	4	5	60	0	4,77	70	
Gemiddeld totaal	1	3	8	27	171	0	4,73	210	
<hr/>									
Schaal: Uitvoering behandeling							g.a.	gemiddeld	respons
Was de behandeling naar uw mening de juiste	0	0	6	19	45	0	4,56	70	
Bent u tevreden over het resultaat van uw	0	0	7	15	48	0	4,59	70	
Gemiddeld totaal	0	0	13	34	93	0	4,57	140	
<hr/>									
Andere onderwerpen							g.a.	gemiddeld	respons
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar?	0	1	1	8	60	0	4,81	70	
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of	12	8	15	10	25	0	3,40	70	
Heeft u de keuze gehad of uw naasten	3	1	4	10	52	0	4,53	70	
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het	1	1	4	9	32	23	4,49	70	
Misschien heeft u tijdens uw behandeling	1	0	1	4	10	54	4,38	70	
Gemiddeld totaal	17	11	25	41	179	77	4,30	350	