



**Uitkomsten cliëntenraadpleging  
ambulante GGZ**  
aanvullend onderzoek CQ-index

Delta Psychiatrisch Centrum  
Poortugaal

augustus – september 2009



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Basisset prestatie-indicatoren .....	7
1.1 Ontwikkeling en uitgangspunten prestatie-indicatoren.....	7
1.2 Basisset prestatie-indicatoren .....	7
1.3 Typen indicatoren.....	7
1.4 CQ-index Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg.....	8
2 Cliëntenraadpleging Kortdurende ambulante GGZ.....	9
2.1 De vragen .....	9
2.2 De antwoorden.....	9
2.3 Rapportage .....	10
2.3.1 Opbouw rapportage .....	10
2.3.2 Staafdiagram.....	10
2.3.3 Tabellen .....	10
3 Cliëntenraadpleging ambulante zorg bij Delta Psychiatrisch Centrum .....	11
3.1 Delta Psychiatrisch Centrum .....	11
3.2 Dataverzameling .....	11
3.3 Informatievoorziening .....	11
4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten ambulante zorg per cluster .....	13
4.1 Respons.....	13
4.2 Uitkomsten .....	13
5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten ambulante zorg per kostenplaats.....	49
5.1 Respons.....	49
5.2 Uitkomsten .....	50
6 Conclusies per cluster .....	93
6.1.1 Effectiviteit van zorg .....	93
6.1.2 Veiligheid .....	93
6.1.3 Cliëntgerichtheid .....	93
6.1.4 Algemeen oordeel.....	95
7 Conclusies per kostenplaats.....	97
7.1.1 Effectiviteit van zorg .....	97
7.1.2 Veiligheid .....	97
7.1.3 Cliëntgerichtheid .....	97
7.1.4 Algemeen oordeel.....	99
8 Aanbevelingen .....	101
8.1 Informatievoorziening.....	101
8.2 Behandelplan .....	101
Tot slot .....	101



## **Inleiding**

Voor u ligt van de eindrapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Delta Psychiatrisch Centrum onder de ambulante cliënten is gehouden. Ten behoeve van interne sturing op kwaliteit heeft Delta Psychiatrisch Centrum aanvullend op de officiële CQ-index Kortdurende ambulante GGZ een raadpleging laten uitvoeren onder alle ambulante cliënten. Hierbij is de vragenlijst van de CQ-index Kortdurende ambulante GGZ gebruikt.

In hoofdstuk 1 wordt kort teruggeblikt op de ontwikkeling van Basisset prestatie-indicatoren voor de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging in Delta Psychiatrisch Centrum.

In hoofdstuk 3 en 4 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 4 en 5 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadpleging weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Conclusies per cluster en per kostenplaats zijn terug te vinden in hoofdstuk 6 en 7. In hoofdstuk 8 zijn de aanbevelingen te vinden.

**Facit**, Velsen-Noord  
Ans Dalenberg-Mulder  
oktober 2009



# 1 Basisset prestatie-indicatoren

## 1.1 Ontwikkeling en uitgangspunten prestatie-indicatoren

Binnen de geestelijke gezondheidszorg wordt sinds 2005 hard gewerkt aan het transparant maken van de kwaliteit van de geleverde zorg. In 2006 is een projectorganisatie opgericht en deze heeft de indicatoren die de Inspectie voor de Gezondheidszorg en GGZ Nederland los van elkaar hebben ontwikkeld, naast elkaar gelegd en de overlap eruit gehaald. Dit heeft o.a. geresulteerd in basisset prestatie-indicatoren. Deze prestatie-indicatoren zijn en blijven volop in ontwikkeling. In 2009 is een derde herziene set van de prestatie-indicatoren beschikbaar gekomen. Het doel van de basisset is: openheid en transparantie van de kwaliteit van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg met behulp van één beperkte set met zinnige, goede informatie.

Bij de start in 2006 zijn negen uitgangspunten voor de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren ontwikkeld. Deze zijn onveranderd gebleven. De uitgangspunten zijn:

- De indicatoren en het gebruik daarvan zijn de komende jaren nog in ontwikkeling;
- De indicatoren moeten handvatten bieden voor externe verantwoording én interne kwaliteitsverbetering;
- In eerste instantie worden de uitkomsten van de indicatoren gepubliceerd op instellingsniveau. Waar zinvol worden de indicatoren gespecificeerd naar diagnosegroep;
- De indicatoren zijn geen minimumnormen;
- De indicatoren meten zoveel mogelijk op uitkomstniveau. Zijn er nog geen uitkomstindicatoren beschikbaar, dan worden structuur- of procesindicatoren gebruikt;
- De indicatoren zijn uniform te meten, zodat de resultaten onderling vergelijkbaar zijn;
- De prestaties van de aanbieder worden gemeten vanuit het perspectief van de hulpverlener én vanuit het perspectief van de cliënt;
- Voor het met de indicatoren wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de bestaande registratiesystemen;
- Er is een mix tussen zeggingskracht van indicatoren en praktische haalbaarheid.

## 1.2 Basisset prestatie-indicatoren

De basisset prestatie-indicatoren bevat 28 indicatoren en is verdeeld in drie hoofdstukken:

- Effectiviteit
- Veiligheid
- Cliëntgerichtheid

Deze drie hoofdstukken zijn een vertaling van 'kwaliteit van zorg' zoals de Kwaliteitswet zorginstellingen (1996) die omschrijft. Daarin staat namelijk dat de kwalitatief goede zorg doeltreffend, doelmatig, patiëntgericht en afgestemd op de reële behoefte van patiënt moet zijn. De indicatoren in de drie hoofdstukken vormen vervolgens een vertaling van hetgeen betrokken partijen verstaan onder effectieve, veilige en cliëntgerichte zorg.

## 1.3 Typen indicatoren

De prestatie-indicatoren zijn te onderscheiden naar twee typen indicatoren; zorginhoudelijke indicatoren en cliëntgebonden indicatoren. De zorginhoudelijke indicatoren worden gemeten door middel van een zelfevaluatie door zorgaanbieders, die daarbij zoveel mogelijk gebruik maken van bestaande meetinstrumenten en bronnen (DBC-registratie). De cliëntgebonden indicatoren worden gemeten met CQ-index vragenlijsten.

De resultaten van de indicatoren worden gebruikt voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording, voor productie-afspraken met de zorgverzekeraars, voor de eerste fase van het gefaseerd toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en voor keuze-informatie voor consumenten op de website van kiesBeter.

#### **1.4 CQ-index Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg**

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

In 2008 is een pilot gehouden met de CQ-index Kortdurende ambulante GGZ en verslavingszorg. In april 2009 is de definitieve vragenlijst en bijbehorende richtlijnen beschikbaar gekomen. De CQ-index kan gebruikt worden voor het meten van cliëntenervaringen met de ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

## 2 Cliëntenraadpleging Kortdurende ambulante GGZ

### 2.1 De vragen

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Delta Psychiatrisch Centrum is gebruik gemaakt van de vragenlijst voor ervaringen met de kortdurende ambulante geestelijke gezondheid of verslavingszorg (versie 4.0). Deze vragenlijst bestaat uit 63, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijst is ontwikkeld door het Trimbos-instituut (Netherlands Institute of Mental Health and Addiction).

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst de volgende thema's aan de orde:

- hulpvraag
- bereikbaarheid van de behandelaar(s)
- informatievoorziening
- inspraak en keuzevrijheid
- bejegening
- veranderingen in klachten en functioneren
- informatie-uitwisseling
- evaluatie en afronding behandeling

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliëntkenmerken gesteld.

### 2.2 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Er waren verschillende antwoordcategorieën:

nee ja weet ik niet

een groot probleem een klein probleem geen probleem

nooit soms meestal altijd

veel minder  
goed

iets minder  
goed

ongeveer  
hetzelfde

een beetje  
beter

veel  
beter

uitstekend

zeer goed

goed

matig

slecht

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de cliënt een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel cliënten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

## 2.3 Rapportage

Wanneer het aantal respondenten minder dan 5 is, kan helaas het resultaat van die vraag niet weergegeven worden. Het aantal respondenten is dan te klein om de privacy van de respondenten te waarborgen.

### 2.3.1 Opbouw rapportage

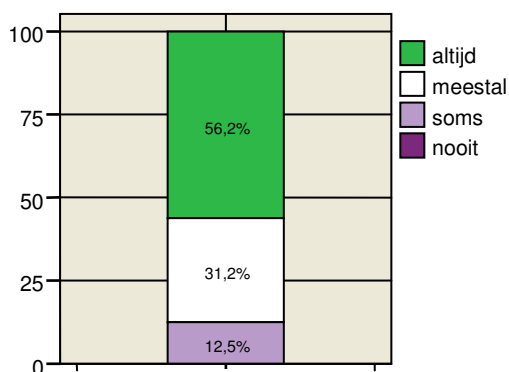
In deze rapportage worden in hoofdstuk 4 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

### 2.3.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

### 29. Heeft uw behandelaar genoeg tijd voor u?

in de grafiek totaal	N=147 N=147
-------------------------	----------------



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben. Rechts staan de gegeven antwoorden, met in de staven het percentage van de respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

### 2.3.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

### 3. Wanneer zijn uw huidige klachten ongeveer begonnen?

	Aantal	%
Korter dan 1 maand geleden	1	0,7
1 tot 3 maanden geleden	3	2,0
3 tot 6 maanden geleden	19	12,8
6 maanden tot 1 jaar geleden	42	28,2
1 tot 2 jaar geleden	34	22,8
Langer dan 2 jaar geleden	50	33,6
totaal	149	100

In de eerste kolom staan de antwoorden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is, en de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gegeven.

### **3 Cliëntenraadpleging ambulante zorg bij Delta Psychiatrisch Centrum**

#### **3.1 Delta Psychiatrisch Centrum**

Delta is gespecialiseerd in de behandeling en begeleiding van mensen met ernstige psychiatrische problemen. Het werkgebied van Delta is de regio Groot-Rijnmond en de Zuid-Hollandse Eilanden.

#### **3.2 Dataverzameling**

Aanvullend op de officiële CQ-index cliëntenraadpleging, die in dezelfde periode plaatsvond, heeft een cliëntenraadpleging plaatsgevonden onder alle ambulante cliënten van Delta Psychiatrisch Centrum.

De vragenlijsten zijn door Delta Psychiatrisch Centrum verspreid onder alle poliklinieken. Vervolgens hebben de medewerkers van de poliklinieken in een periode van zes weken (van 10 augustus t/m 18 september 2009) aan alle bezoekende cliënten een vragenlijst uitgereikt. De cliënt werd in de gelegenheid gesteld om of bij het bezoek aan de polikliniek de vragenlijst in te vullen, of de vragenlijst mee naar huis te nemen en deze thuis in te vullen. Bij de vragenlijst is een antwoordenvelop met het antwoordnummer van Facit uitgereikt, zodat de cliënten de ingevulde vragenlijst retour konden sturen aan Facit.

#### **3.3 Informatievoorziening**

Voorafgaand aan de cliëntenraadpleging is aan alle ambulante cliënten een algemene informatiebrief gestuurd. In deze brief is aangegeven dat bij Delta Psychiatrisch Centrum in de periode van 6 augustus t/m 18 september 2009 een onderzoek plaatsvindt naar de ervaringen van cliënten met de behandeling en/of begeleiding die zij ontvangen. Tevens is aangegeven dat de cliënt óf de vragenlijst thuis toegestuurd krijgt óf u ontvangt tijdens een bezoek aan één van de poliklinieken de vragenlijst.

Vervolgens ontvingen de cliënten, die de vragenlijst bij een bezoek aan één van de poliklinieken uitgereikt kregen, een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit of retour te geven aan één van de medewerkers van de polikliniek. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.



## 4 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten ambulante zorg per cluster

### 4.1 Respons

Voor 3935 cliënten is een vragenlijst klaargelegd bij de units met ambulante cliënten. Hiervan zijn er in totaal 1570 uitgereikt, m.u.z. van Poli SGLVG/Welhoek en Poli Spijkernisse. Het is namelijk niet bekend hoeveel vragenlijsten er bij deze poli's zijn uitgereikt.

Er zijn 370 vragenlijsten retour gezonden, waarvan 17 vragenlijsten niet ingevuld waren. Dit betekent dat er 353 vragenlijsten ingevuld zijn, en de respons bedraagt hiermee 22,5%.

De respons per cluster is opgenomen in onderstaande tabel:

	Cluster Langdurende Vervolgbehandeling (CLVB)	Cluster Rijnmond (CR)	Cluster Maatschappelijke en Verslavingspsychiatrie (CMVP)	Cluster Ouderen- en Ziekenhuispsychiatrie (COZ)	Cluster Zuid-Hollandse Eilanden (CZHE)
Aantal verspreide vragenlijsten	43	408	130	164	825
Aantal ingevulde vragenlijsten	20	108	13	88	124
Responspercentage	46,5%	26,5%	10%	53,7%	15%

### 4.2 Uitkomsten

#### Vraag vooraf

1. Heeft u in de afgelopen 4 maanden tenminste één behandelcontact gehad met een therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige of psycholoog?

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	0	1	0,9	1	7,7	1	1,2	0	0	3	0,8
ja	19	95,0	101	93,5	10	76,9	73	85,9	109	85,8	312	88,4
niet ingevuld	1	5,0	6	5,6	2	15,4	11	12,9	18	14,2	38	10,8
totaal	20	100	108	100	13	100	85	100	127	100	353	100

## Hulpvraag

Er zijn verschillende redenen waarom iemand een behandeling in de ambulante GGZ krijgt. Deze redenen kunnen van psychische aard zijn of samenhangen met moeilijkheden die mensen ondervinden.

### 2. Waarvoor heeft u hulp gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, nergens plezier in hebben	7	35,0	76	71,0	6	46,2	71	85,5	98	77,8	258	73,9
angst, fobie, dwanghandelingen en/of dwanggedachten	10	50,0	34	31,8	1	7,7	17	20,5	37	29,4	99	28,4
eetproblemen	3	15,0	9	8,4	2	15,4	12	14,5	14	11,1	40	11,5
psychose, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid	4	20,0	36	33,6	1	7,7	14	16,9	31	24,6	86	24,6
sterk wisselende stemmingen	7	35,0	38	35,5	2	15,4	26	31,3	52	41,3	125	35,8
persoonlijkheidsproblematiek	3	15,0	26	24,3	2	15,4	2	2,4	24	19,0	57	16,3
psychische klachten met een lichamelijke oorzaak	4	20,0	12	11,2	0	0	14	16,9	10	7,9	40	11,5
overbelastingsklachten	4	20,0	26	24,3	3	23,1	20	24,1	43	34,1	96	27,5
problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs, of door gokken	1	5,0	9	8,4	12	92,3	2	2,4	10	7,9	34	9,7
problemen met werk/school, financiën, huisvesting	3	15,0	18	16,8	6	46,2	3	3,6	11	8,7	41	11,7
relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding	2	10,0	14	13,1	2	15,4	7	8,4	19	15,1	44	12,6
rouw	3	15,0	11	10,3	1	7,7	16	19,3	11	8,7	42	12,0
andere reden(en)	6	30,0	6	5,6	1	7,7	4	4,8	12	9,5	29	8,3

**3. Wanneer zijn uw huidige klachten ongeveer begonnen?**

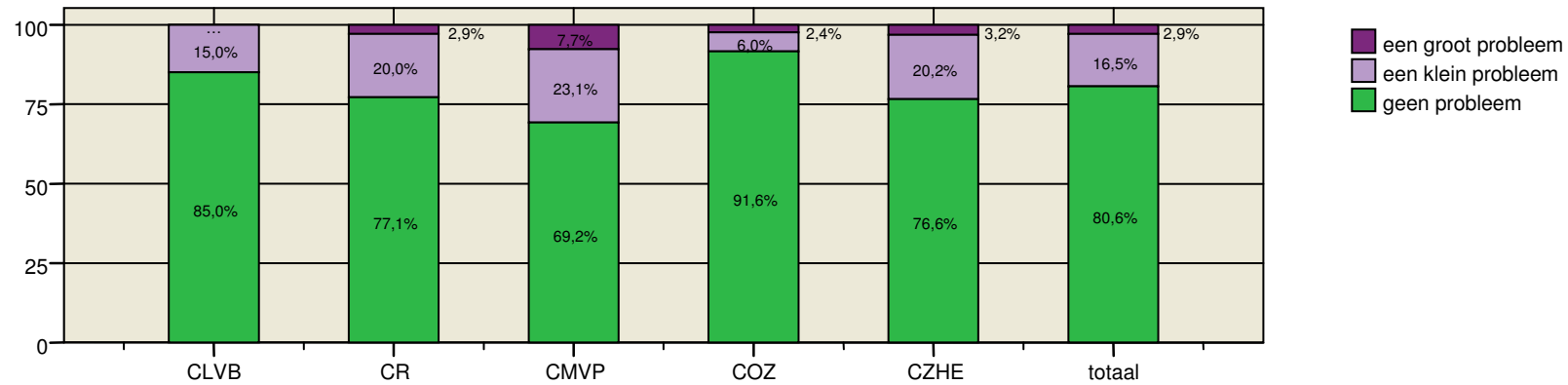
	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
korter dan 1 maand geleden	0	0	0	0	1	7,7	0	0	0	0	1	0,3
1 tot 3 maanden geleden	1	5,0	1	,9	0	0	0	0	1	,8	3	,9
3 tot 6 maanden geleden	0	0	3	2,8	0	0	2	2,4	3	2,4	8	2,3
6 tot 12 maanden geleden	0	0	4	3,7	2	15,4	7	8,3	10	7,9	23	6,5
1 tot 2 jaar geleden	0	0	9	8,3	0	,0	14	16,7	7	5,5	30	8,5
langer dan 2 jaar geleden	19	95,0	91	84,3	10	76,9	60	71,4	106	83,5	286	81,3
weet ik niet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0	1	0,3
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**Bereikbaarheid van de behandelaar(s)**

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de behandelaar(s). Neem hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

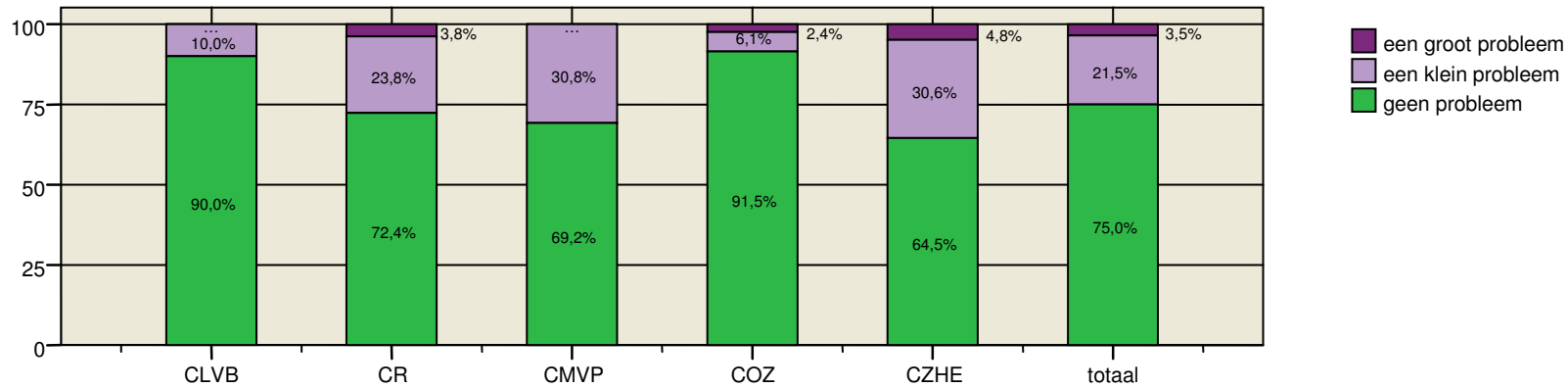
**4. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=105	N=13	N=83	N=124	N=345



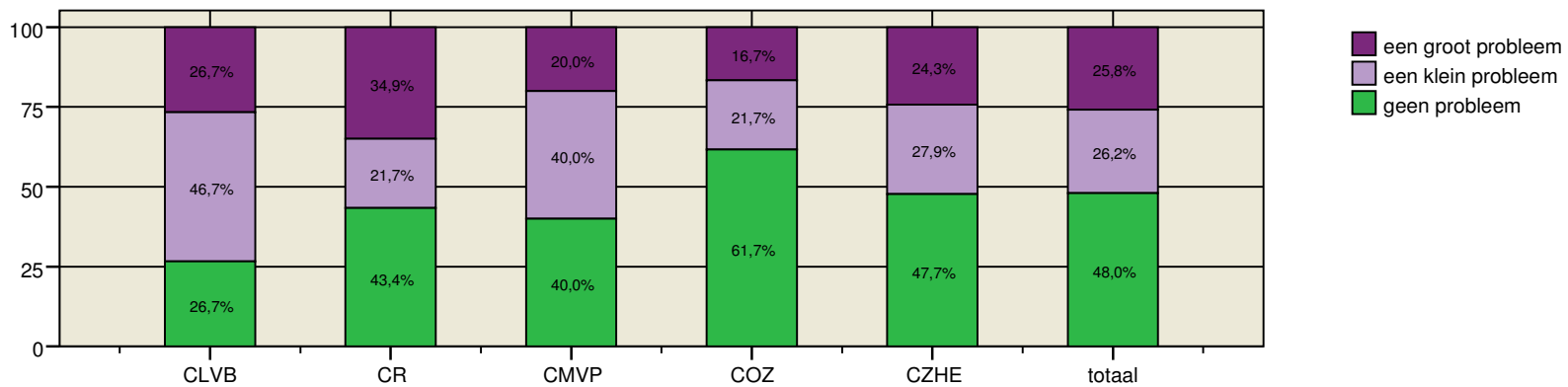
**5. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=105	N=13	N=82	N=124	N=344



**6. Is het een probleem om een behandelaar 's avonds of in het weekend telefonisch te bereiken, in geval van nood?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=15	N=83	N=10	N=60	N=111	N=279

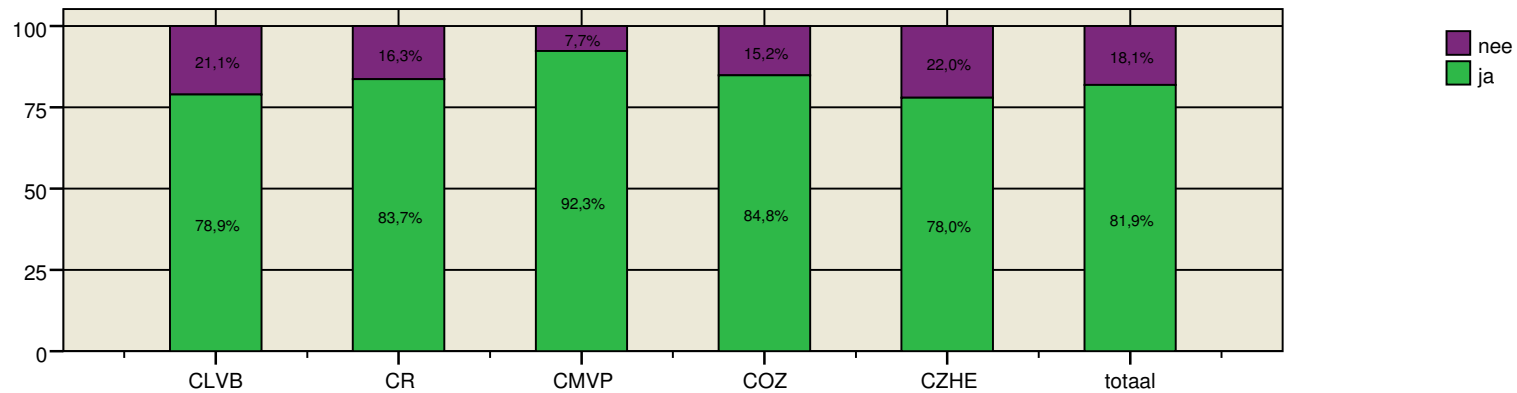


**Informatievoorziening**

De vragen hebben betrekking op de *afgelopen 12 maanden*.

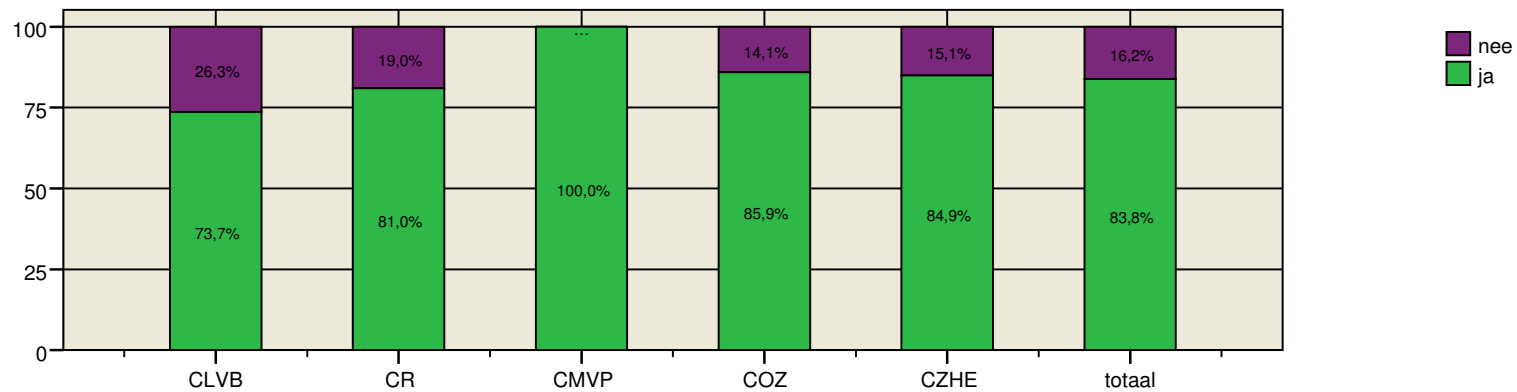
**7. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=104	N=13	N=79	N=127	N=342



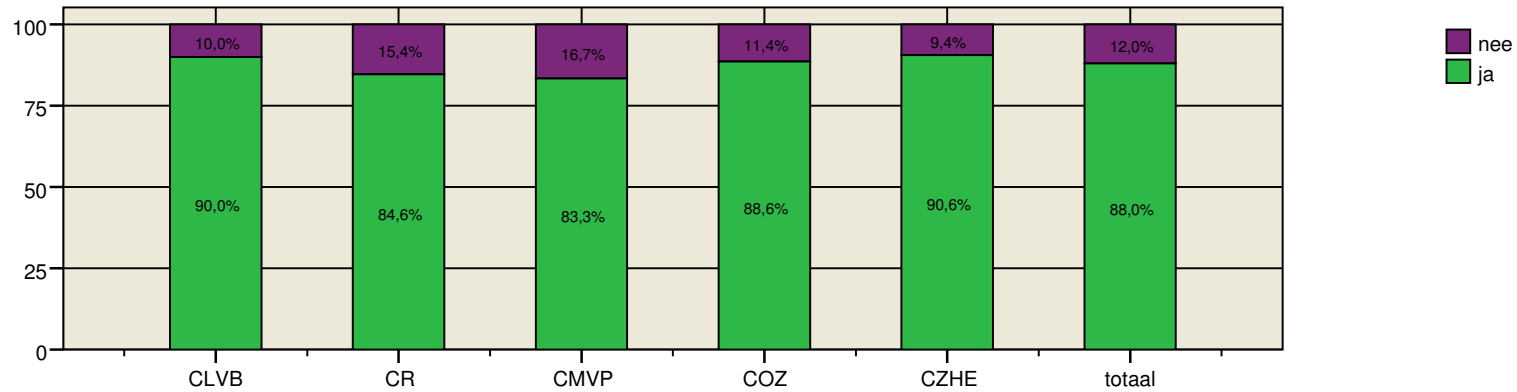
**8. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw huidige behandeling?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=105	N=12	N=78	N=126	N=340



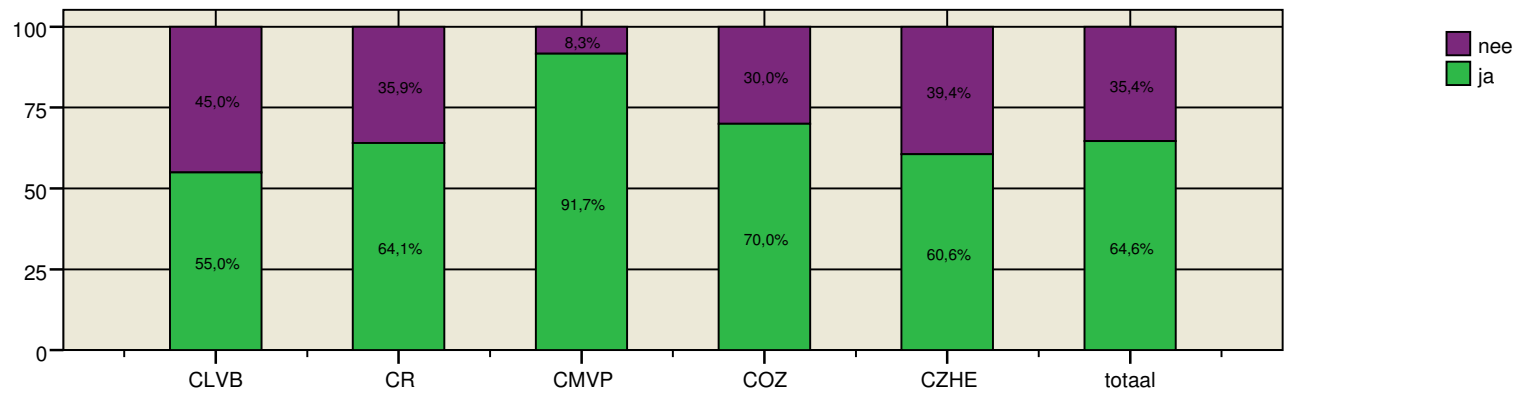
**9. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=104	N=12	N=79	N=127	N=342



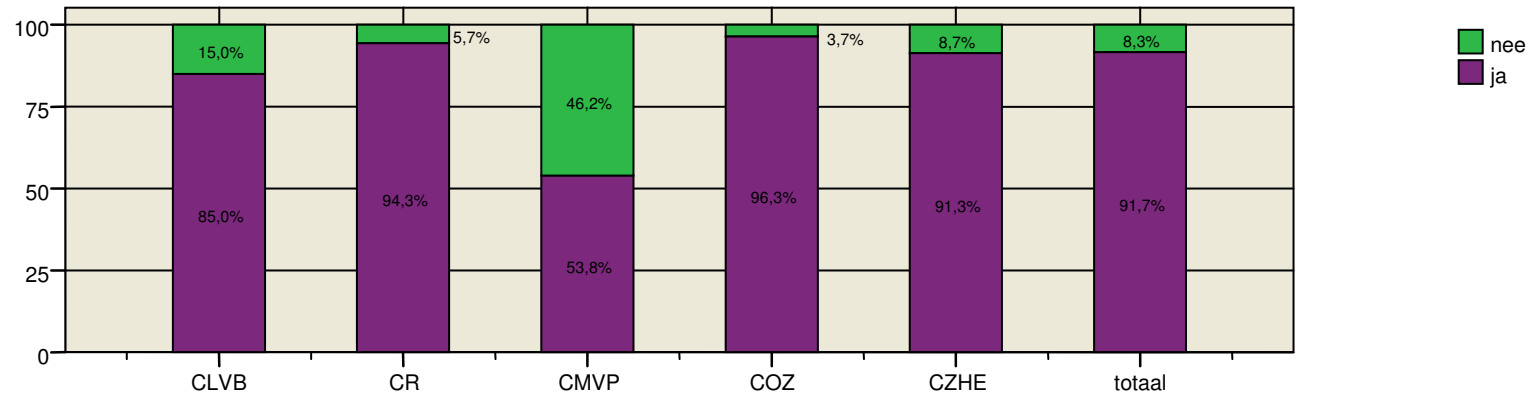
**10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=103	N=12	N=80	N=127	N=342



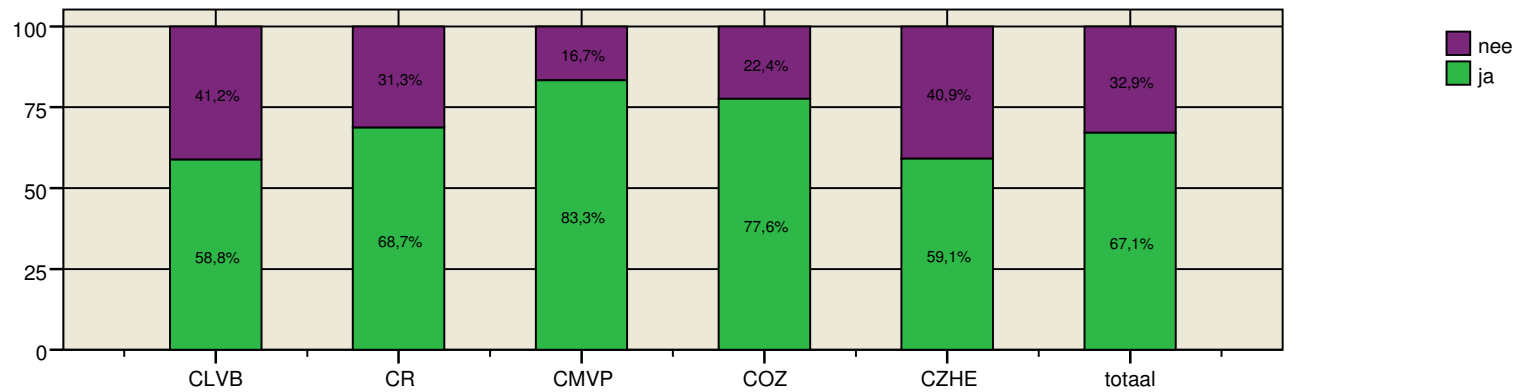
**11. Heeft u in de afgelopen 12 maanden medicijnen gebruikt voor uw psychische klachten?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=82	N=127	N=348



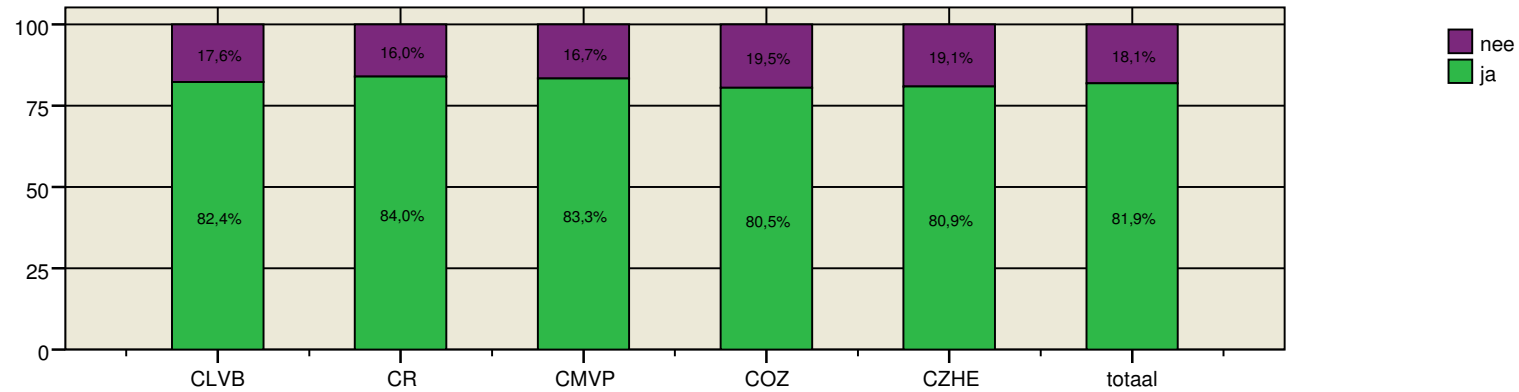
**12. Heeft u informatie gekregen over de verschillende soorten medicijnen die er bestaan voor uw klachten?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=99	N=6	N=76	N=115	N=313



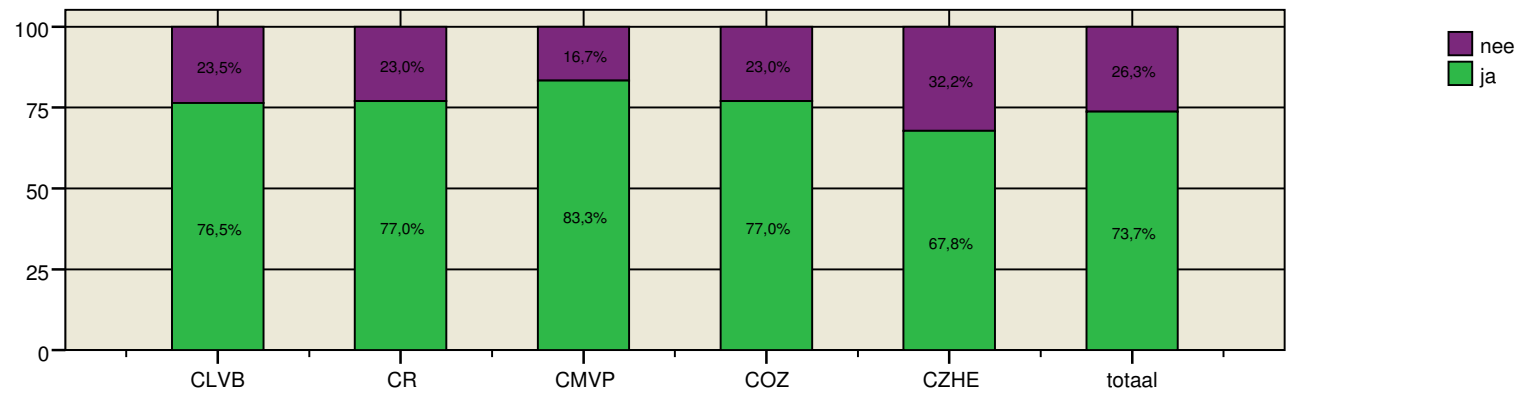
**13. Heeft u informatie gekregen over de werking van de medicijnen die u gebruikt?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=100	N=6	N=77	N=115	N=315



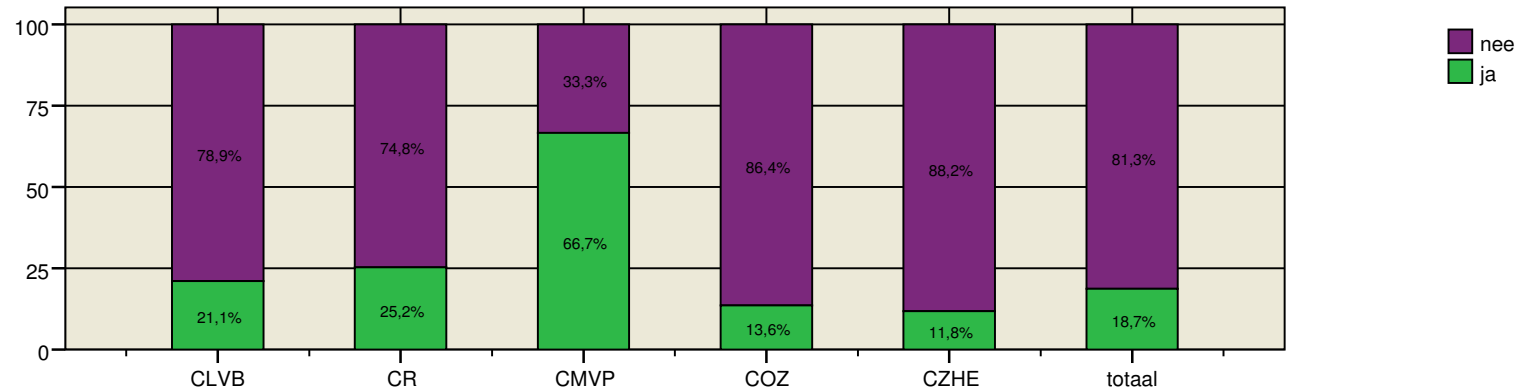
**14. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=100	N=6	N=74	N=115	N=312



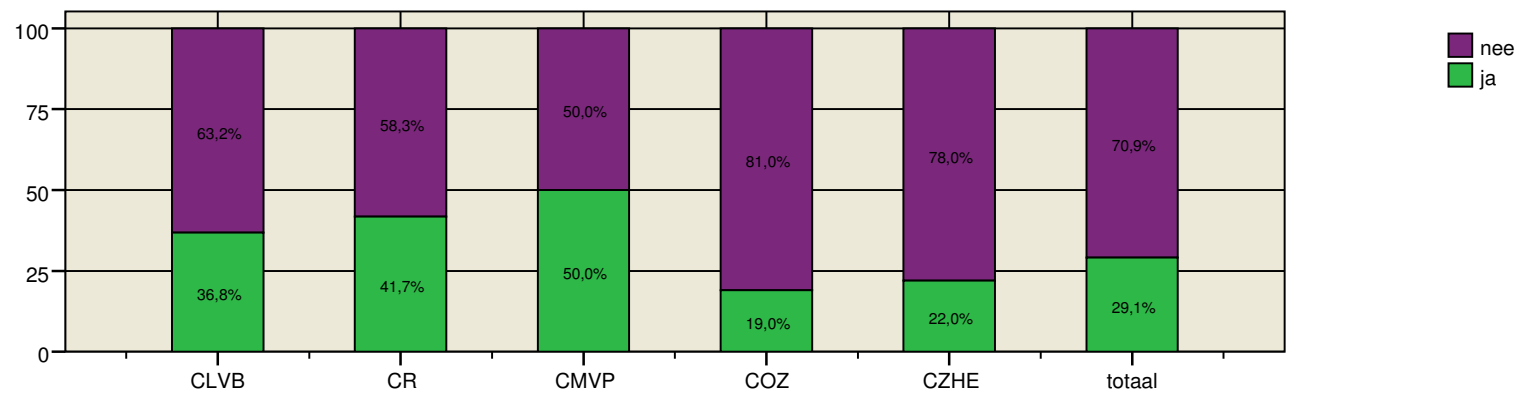
**15. Heeft u informatie gekregen over behandelmogelijkheden elders?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=103	N=12	N=81	N=127	N=342



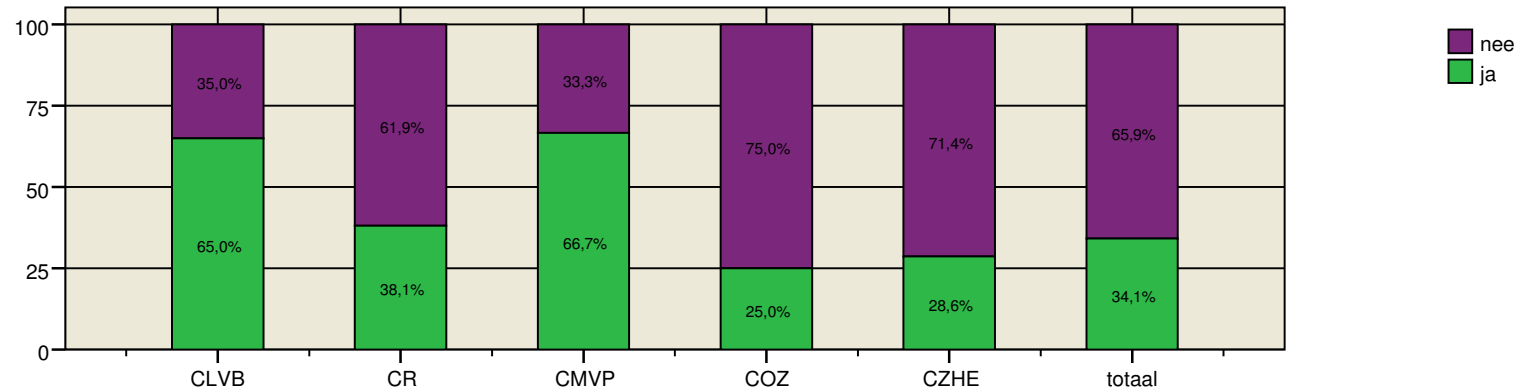
**16. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning (zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, etc.)?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=103	N=12	N=79	N=127	N=340



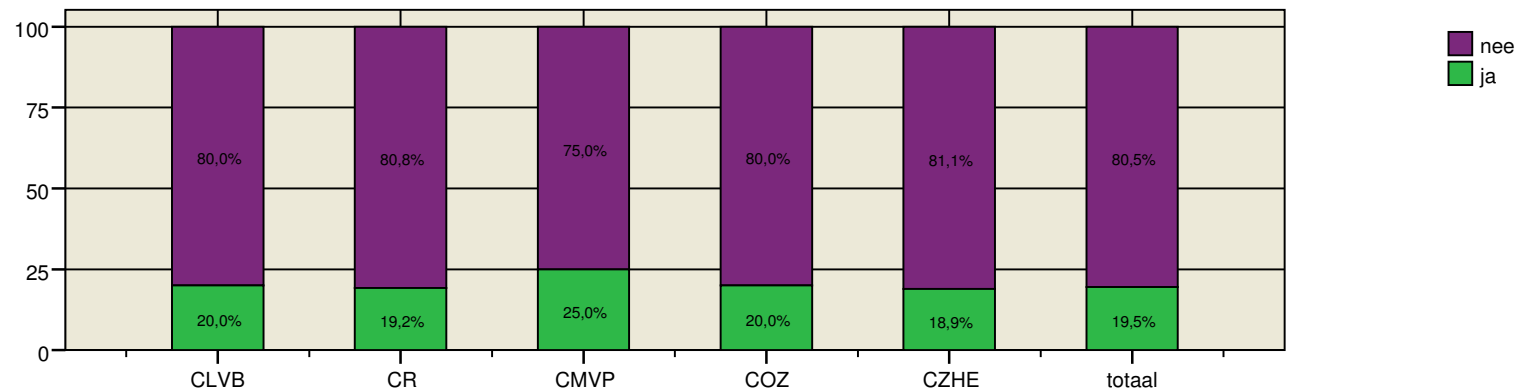
**17. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=105	N=12	N=80	N=126	N=343



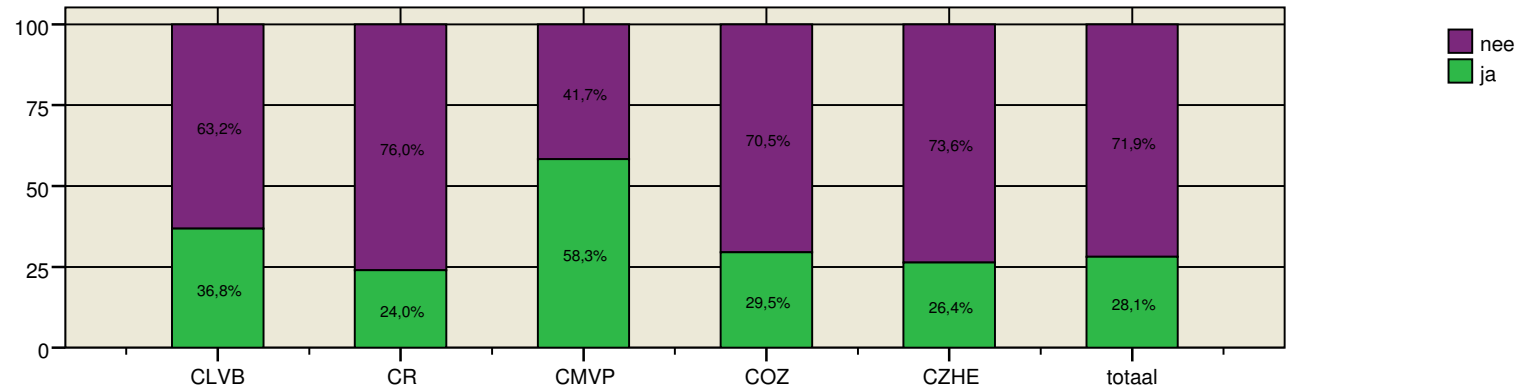
**18. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de mogelijkheden tot een second opinion?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=104	N=12	N=75	N=127	N=338



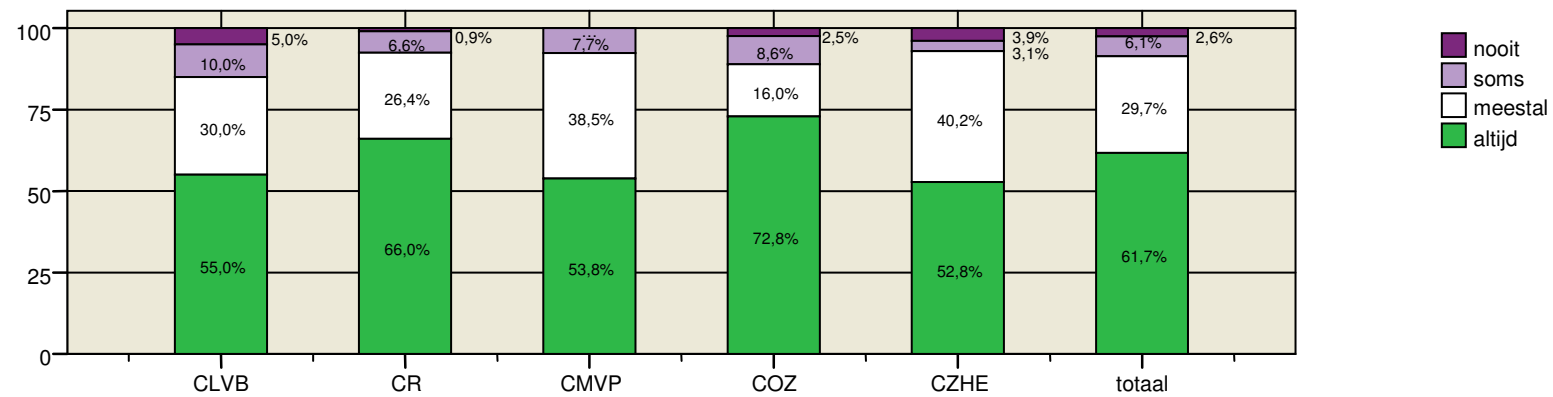
**19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de klachtenprocedure?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=104	N=12	N=78	N=125	N=338



**20. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=81	N=127	N=347

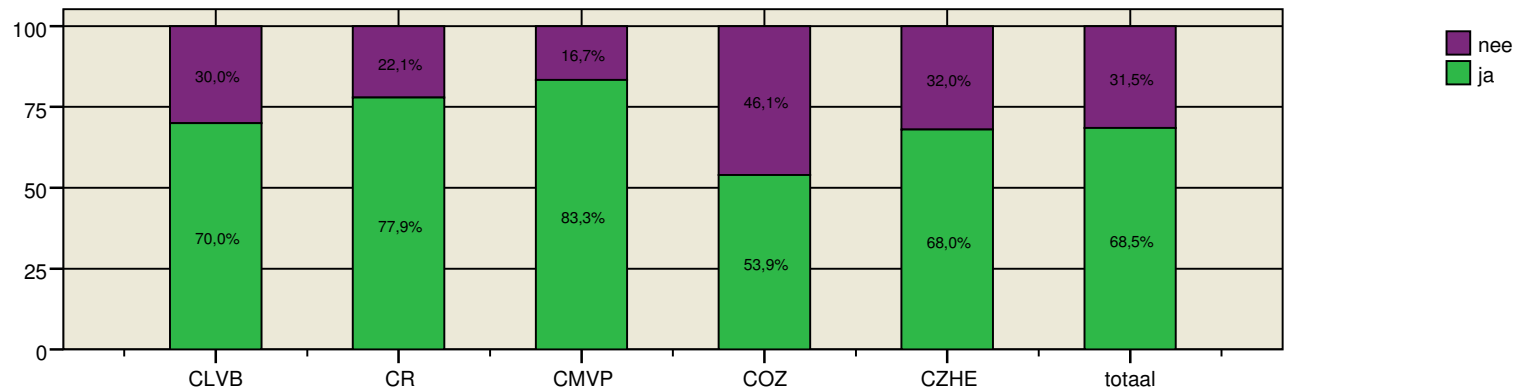


**Inspraak en keuzevrijheid**

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op de behandeling. Neem hierbij de laatste 12 maanden in gedachten.

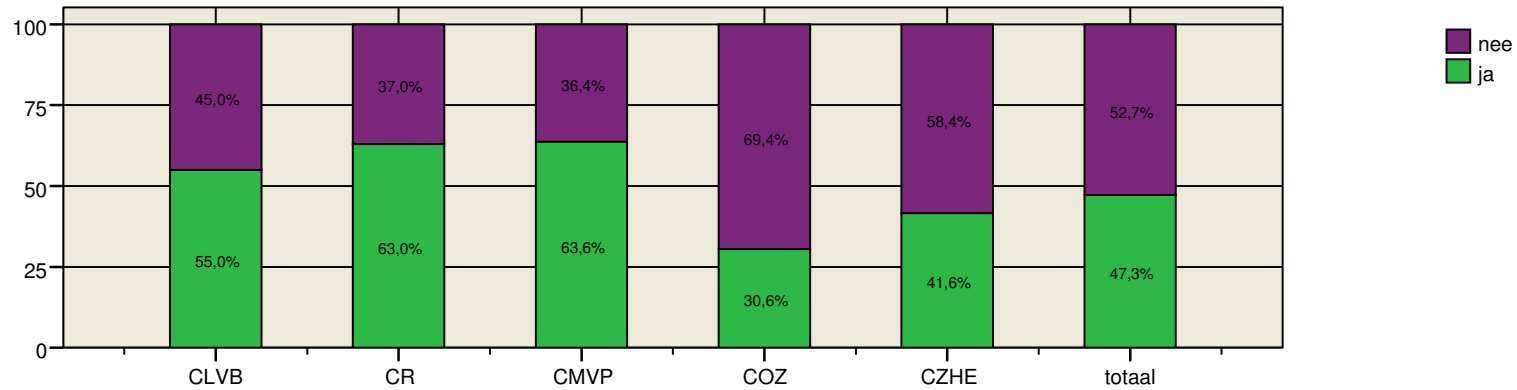
**21. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=104	N=12	N=76	N=125	N=337



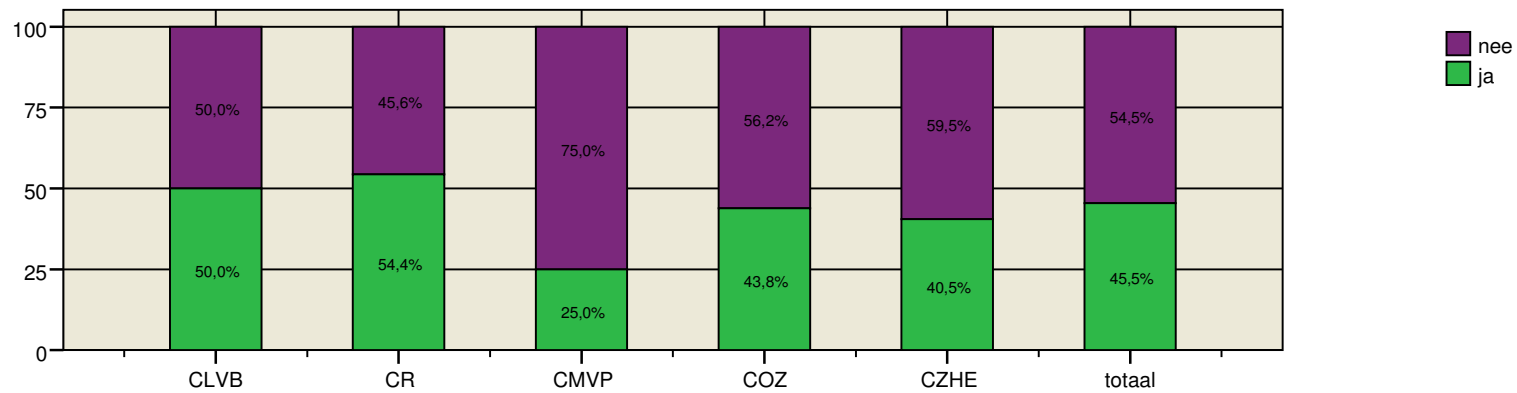
**22. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=100	N=11	N=72	N=125	N=328



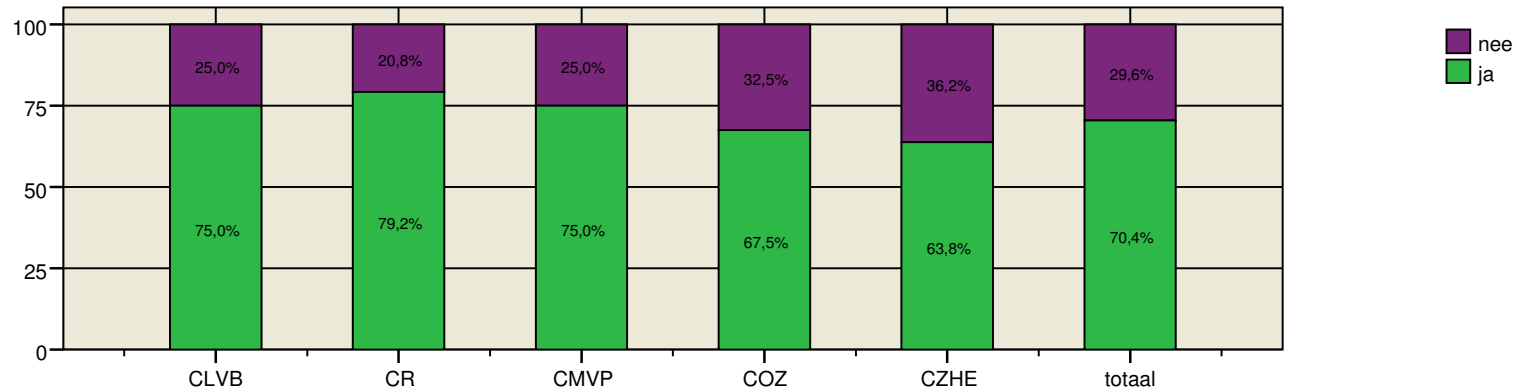
**23. Kunt u kiezen wie uw behandelaar is?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=103	N=12	N=73	N=126	N=334



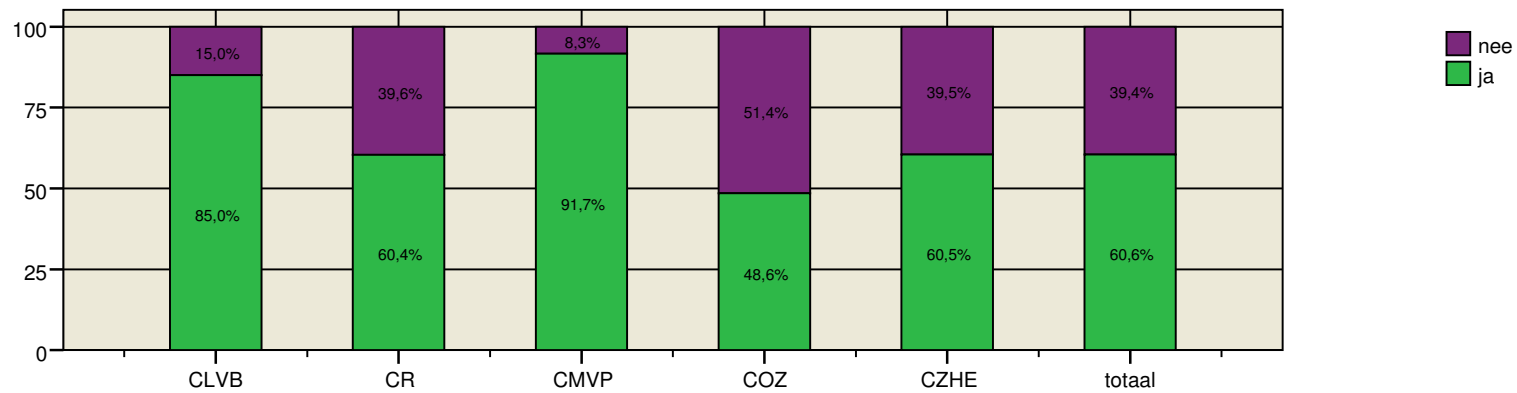
**24. Kunt u kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=12	N=80	N=127	N=345



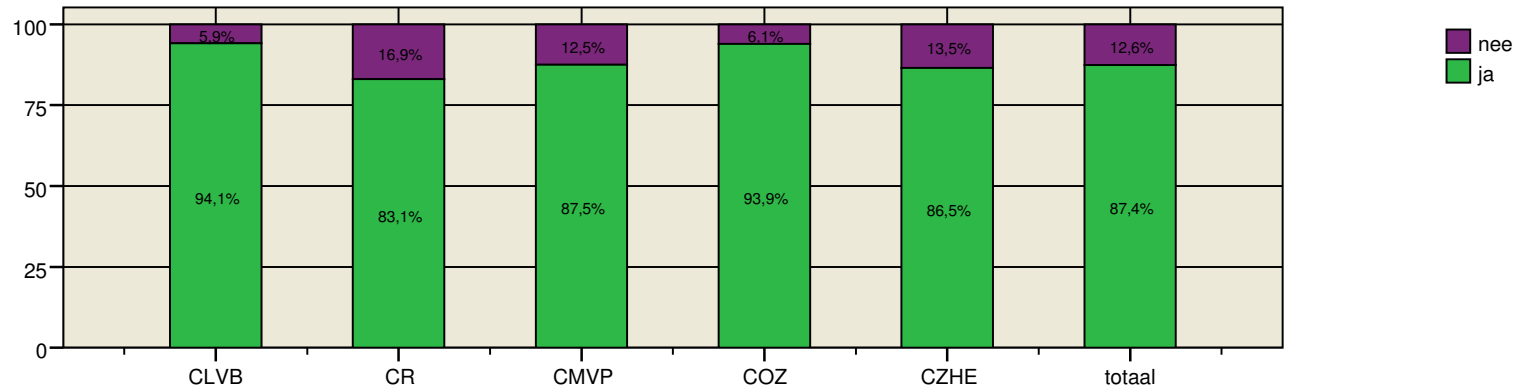
**25. Is er een behandelplan gemaakt?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=101	N=12	N=70	N=124	N=327



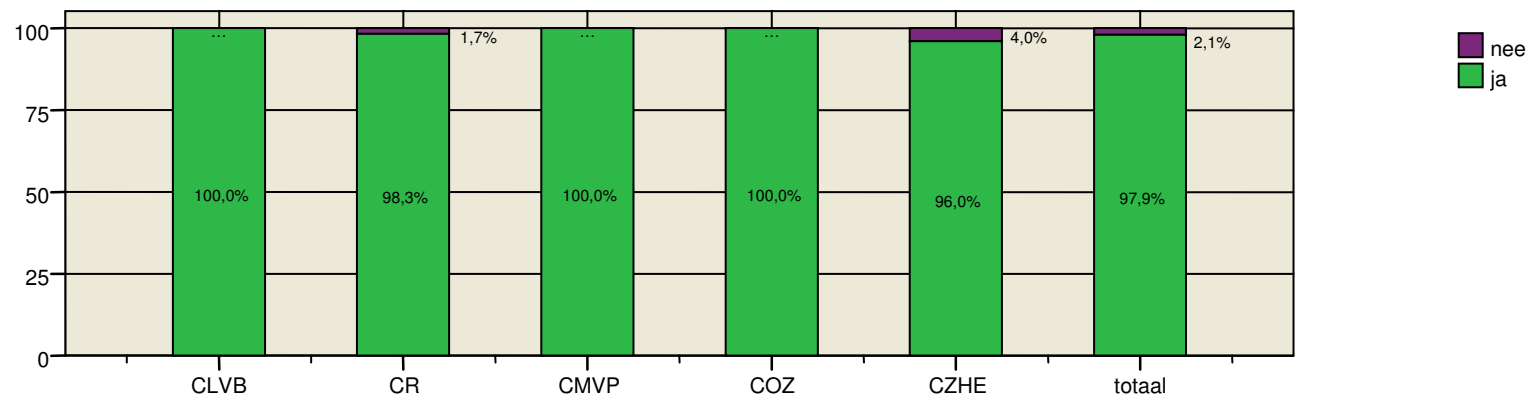
**26. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw behandelplan?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=59	N=8	N=33	N=74	N=191



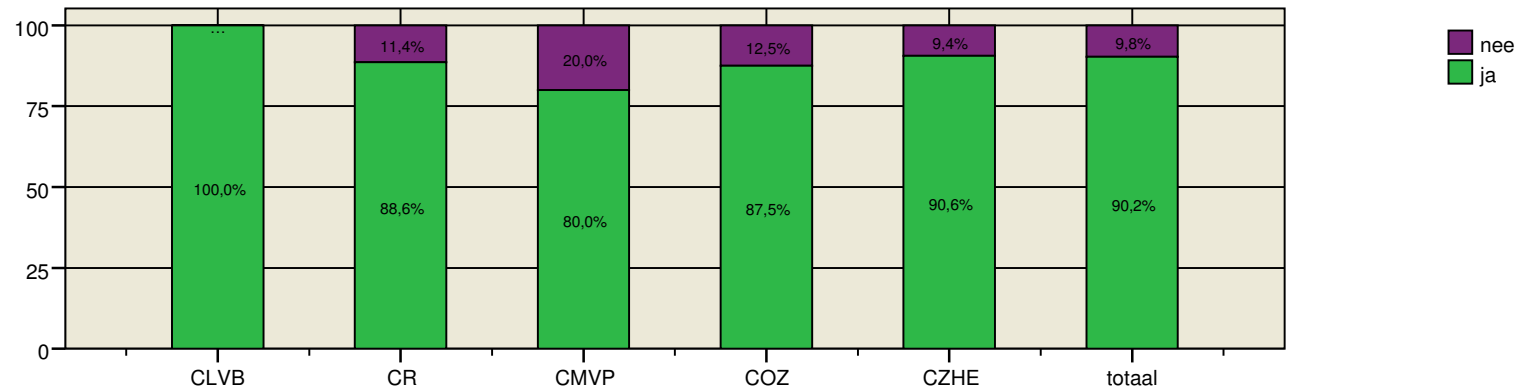
**27. Heeft u ingestemd met uw behandelplan?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=60	N=8	N=35	N=75	N=195



**28. Is het behandelplan in overleg met u bijgesteld?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=14	N=35	N=5	N=16	N=53	N=123
nvt	N=3	N=21	N=3	N=19	N=21	N=67
totaal	N=17	N=56	N=8	N=35	N=74	N=190

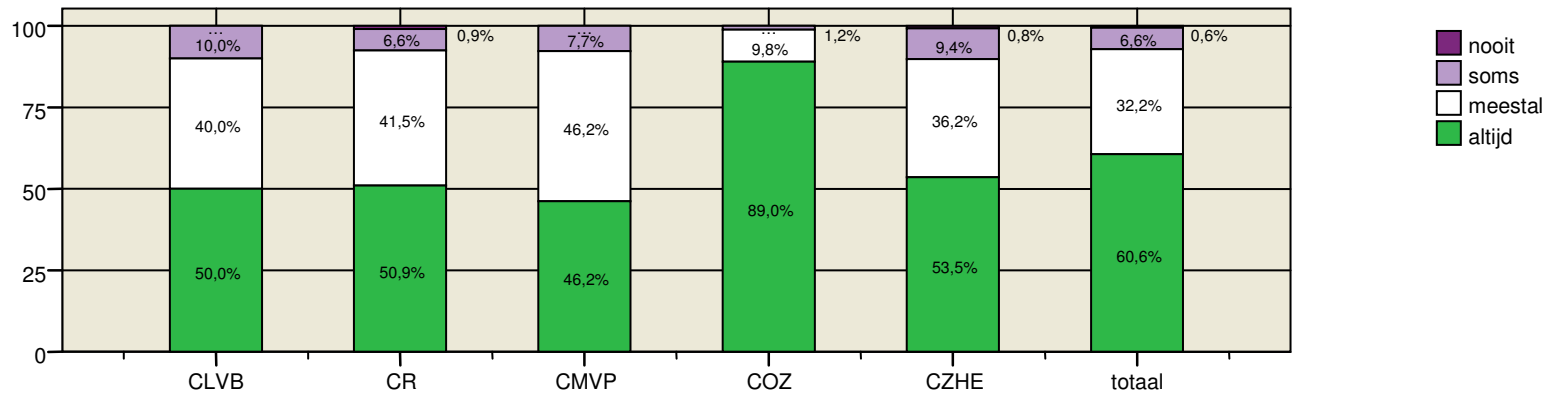


**Bejegening**

De volgende vragen gaan over hoe de behandelaar met de cliënt omging in de afgelopen 12 maanden.

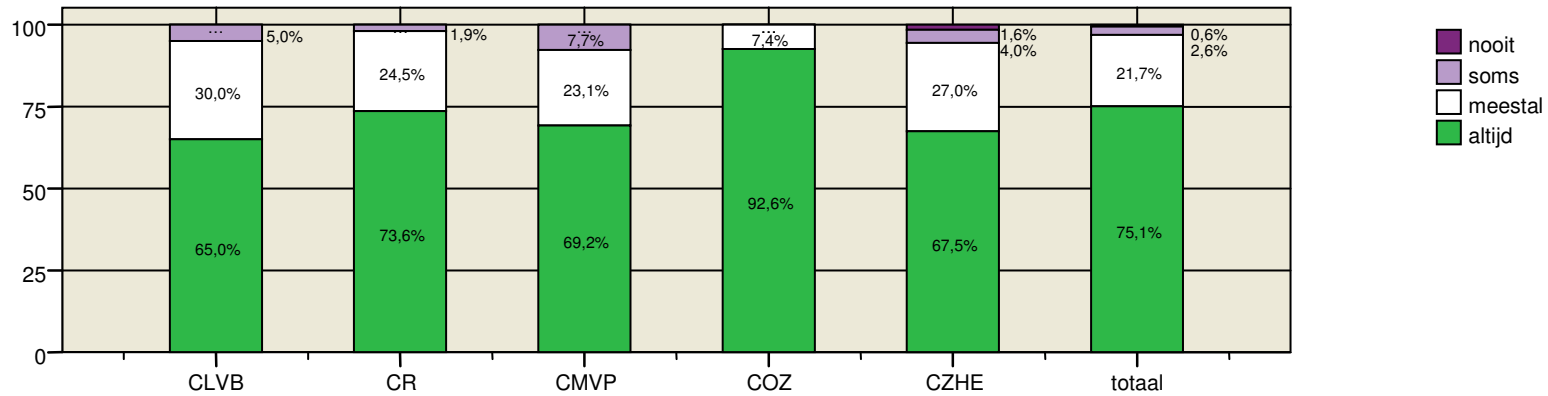
**29. Heeft uw behandelaar genoeg tijd voor u?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=82	N=127	N=348



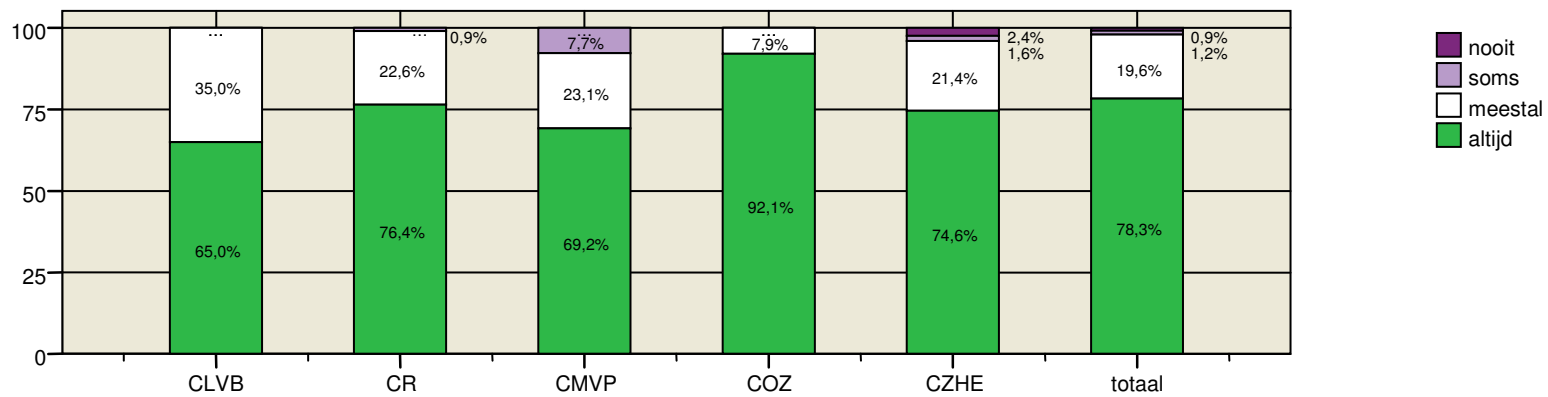
### 30. Luistert uw behandelaar aandachtig naar u?

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=81	N=126	N=346



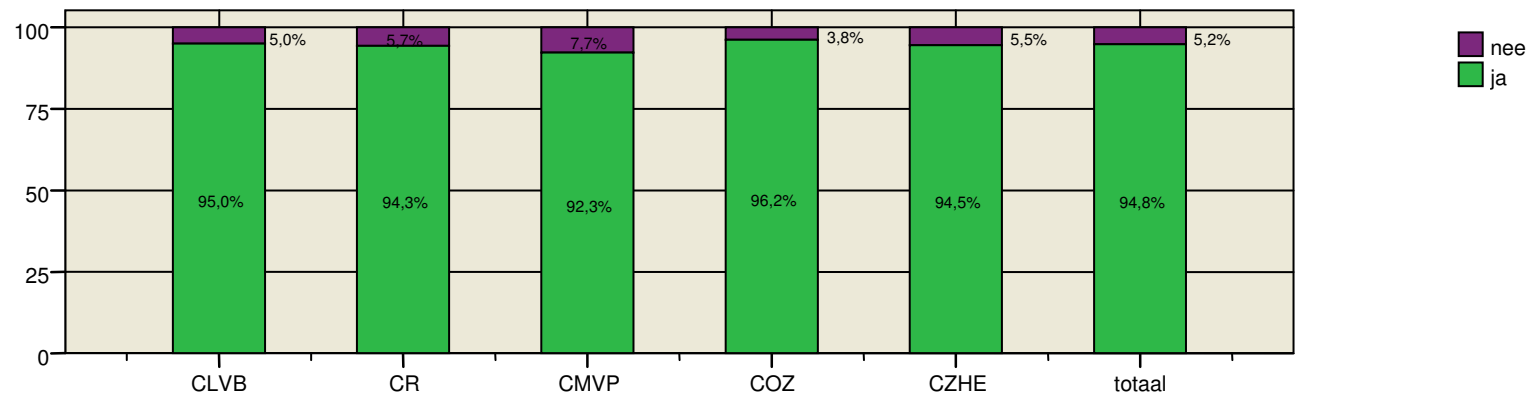
### 31. Neemt de behandelaar u serieus?

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=76	N=126	N=341



**32. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=79	N=127	N=345

**Veranderingen in klachten en functioneren**

De volgende vragen gaan over hoe het nu met de cliënt gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

**33. Vergelijken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
veel minder goed	0	0	5	4,6	0	0	4	4,8	5	3,9	14	4,0
iets minder goed	0	0	4	3,7	1	7,7	3	3,6	11	8,7	19	5,4
ongeveer hetzelfde	5	25,0	27	25,0	0	0	16	19,0	34	26,8	82	23,3
een beetje beter	7	35,0	36	33,3	5	38,5	32	38,1	37	29,1	117	33,2
veel beter	8	40,0	33	30,6	7	53,8	24	28,6	36	28,3	108	30,7
niets ingevuld	0	0	3	2,8	0	0	5	6,0	4	3,1	12	3,4
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**34. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
veel minder goed	0	0	1	0,9	1	7,7	2	2,4	2	1,6	6	1,7
iets minder goed	0	0	2	1,9	0	0	4	4,8	4	3,1	10	2,8
ongeveer hetzelfde	5	25,0	34	31,5	1	7,7	20	23,8	39	30,7	99	28,1
een beetje beter	7	35,0	40	37,0	5	38,5	28	33,3	39	30,7	119	33,8
veel beter	8	40,0	29	26,9	6	46,2	23	27,4	40	31,5	106	30,1
niets ingevuld	0	0	2	1,9	0	0	7	8,3	3	2,4	12	3,4
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**35. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
veel minder goed	0	0	5	4,6	0	0	3	3,6	3	2,4	11	3,1
iets minder goed	1	5,0	3	2,8	1	7,7	7	8,3	10	7,9	22	6,3
ongeveer hetzelfde	6	30,0	32	29,6	0	0	22	26,2	41	32,3	101	28,7
een beetje beter	7	35,0	39	36,1	8	61,5	23	27,4	38	29,9	115	32,7
veel beter	5	25,0	27	25,0	4	30,8	24	28,6	32	25,2	92	26,1
niets ingevuld	1	5,0	2	1,9	0	0	5	6,0	3	2,4	11	3,1
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**Informatie-uitwisseling behandelaars**

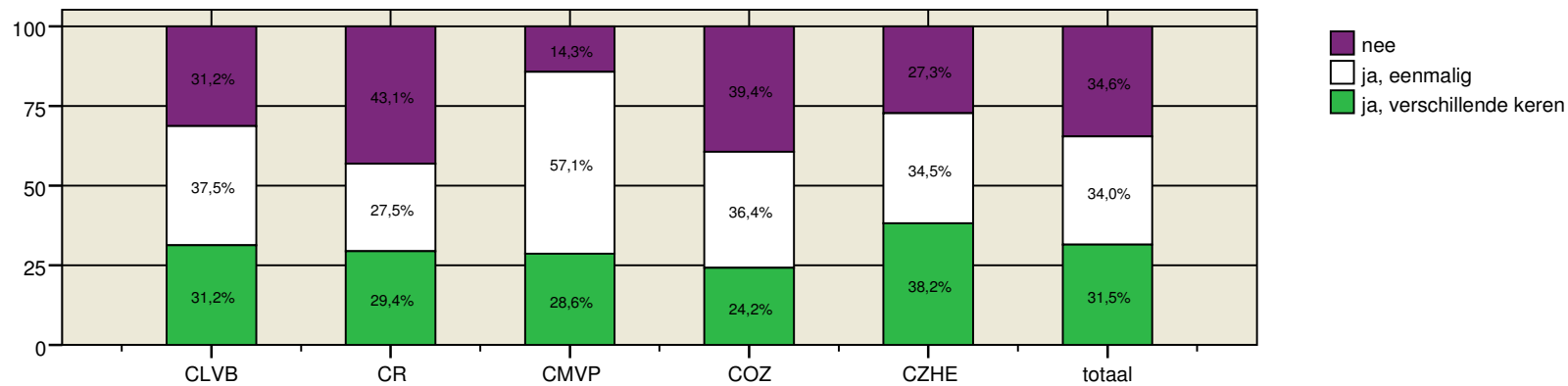
De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners. Hou hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

**36. Krijgt u behalve hulp van uw behandelaar ook nog hulp van een andere zorgverlener (bijvoorbeeld van uw huisarts)?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee	4	20,0	54	50,0	4	30,8	42	50,0	70	55,1	174	49,4
ja	16	80,0	51	47,2	8	61,5	33	39,3	56	44,1	164	46,6
niets ingevuld	0	0	3	2,8	1	7,7	9	10,7	1	,8	14	4,0
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

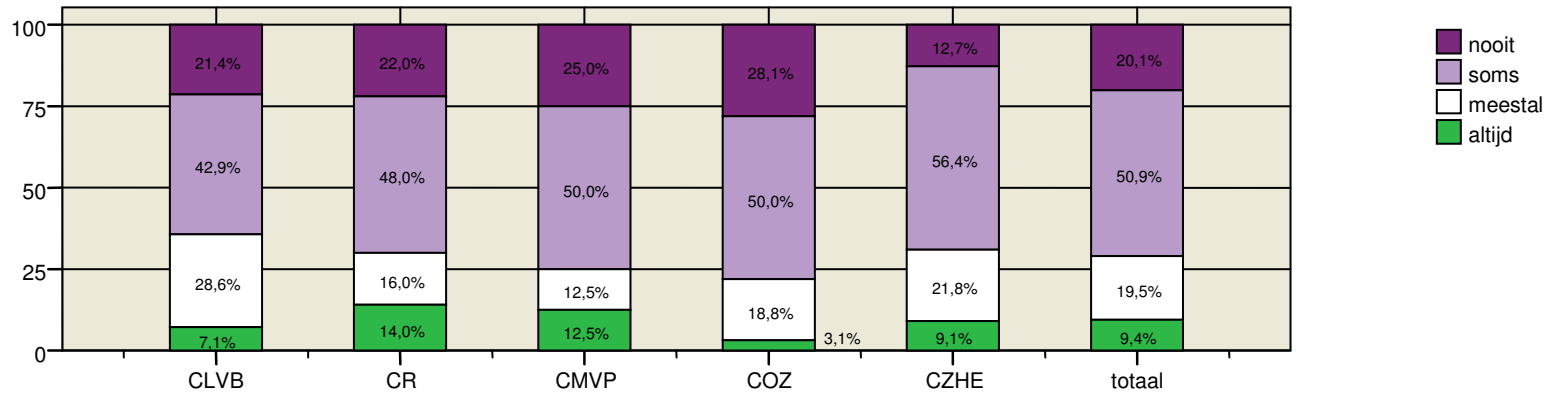
**37. Heeft uw behandelaar aan u toestemming gevraagd om informatie over u met andere zorgverleners te delen?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=16	N=51	N=7	N=33	N=55	N=162



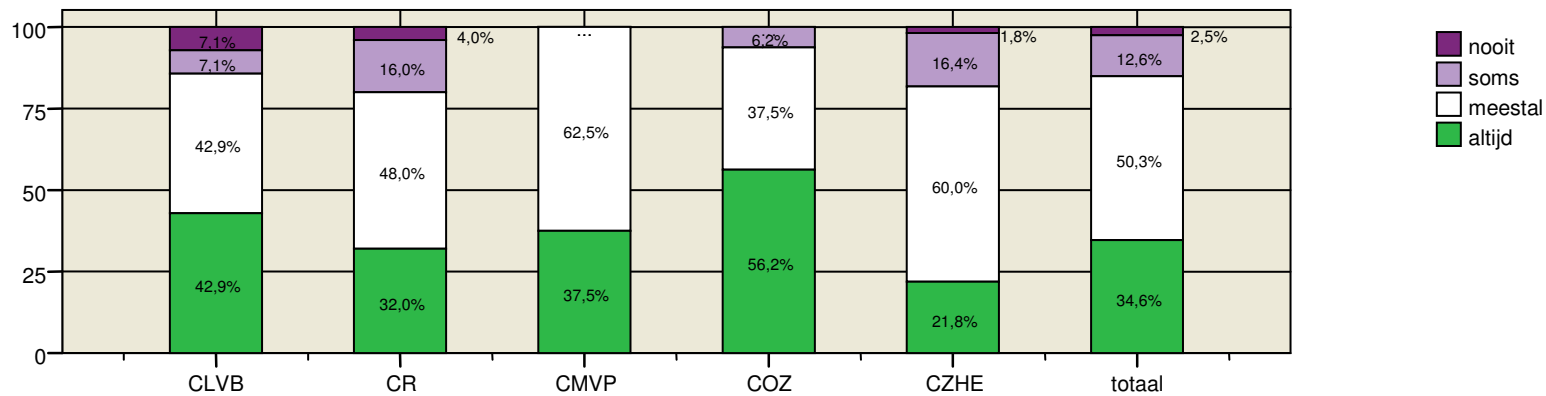
**38. Moet u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=14	N=50	N=8	N=32	N=55	N=159



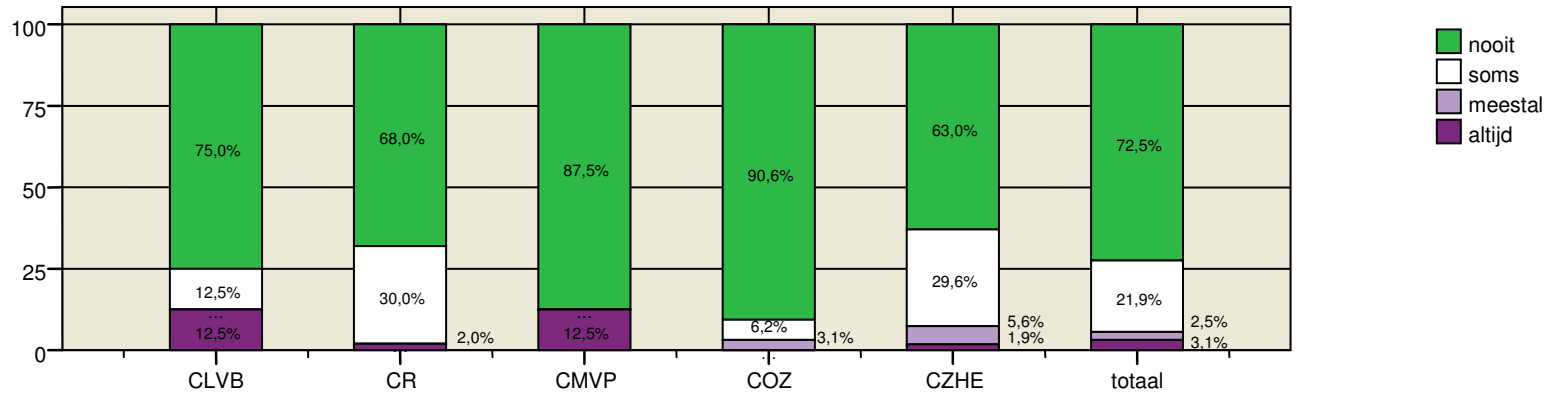
**39. Zitten uw behandelaar en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het over de beste behandeling voor uw klachten gaat?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=14	N=50	N=8	N=32	N=55	N=159



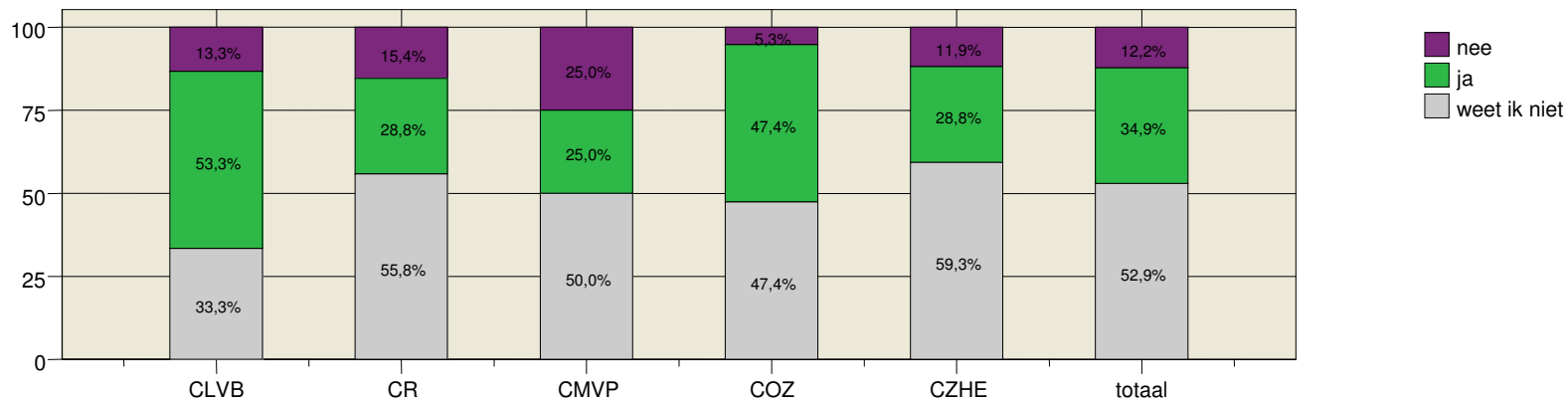
**40. Geven uw behandelaars u tegenstrijdige informatie?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=16	N=50	N=8	N=32	N=54	N=160



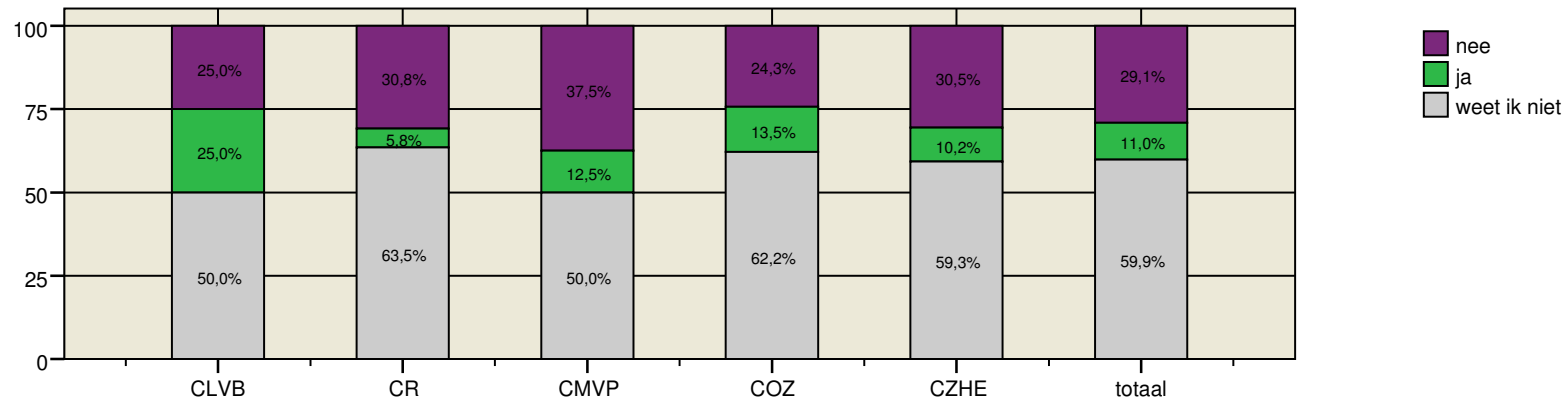
**41. Wordt uw huisarts geïnformeerd over uw behandeling door uw behandelaar?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=15	N=52	N=8	N=38	N=59	N=172
totaal	N=15	N=52	N=8	N=38	N=59	N=172



**42. Wordt uw behandelaar geïnformeerd over uw lichamelijk functioneren door uw huisarts?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=16	N=52	N=8	N=37	N=59	N=172
totaal	N=16	N=52	N=8	N=37	N=59	N=172



## Evaluatie en afronding behandeling

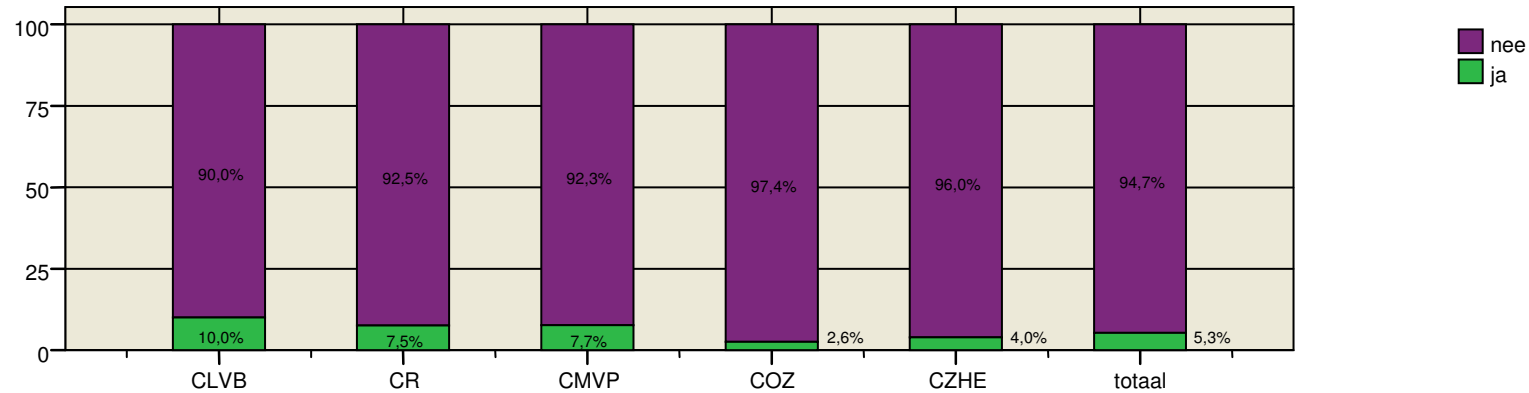
De volgende vragen gaan over hoe de behandeling van de cliënt tot nu toe is verlopen en over eventuele afronding van de behandeling.

### 43. Wanneer is uw meest recente behandeling gestart?

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
korter dan 1 maand geleden	1	5,0	7	6,5	1	7,7	3	3,6	3	2,4	15	4,3
1 tot 3 maanden geleden	1	5,0	12	11,1	2	15,4	4	4,8	4	3,1	23	6,5
3 tot 6 maanden geleden	0	0	5	4,6	0	0	8	9,5	21	16,5	34	9,7
6 tot 12 maanden geleden	1	5,0	10	9,3	3	23,1	11	13,1	13	10,2	38	10,8
1 tot 2 jaar geleden	0	0	15	13,9	1	7,7	13	15,5	22	17,3	51	14,5
langer dan 2 jaar geleden	17	85,0	58	53,7	5	38,5	41	48,8	63	49,6	184	52,3
niet ingevuld	0	0	1	,9	1	7,7	4	4,8	1	0,8	7	2,0
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

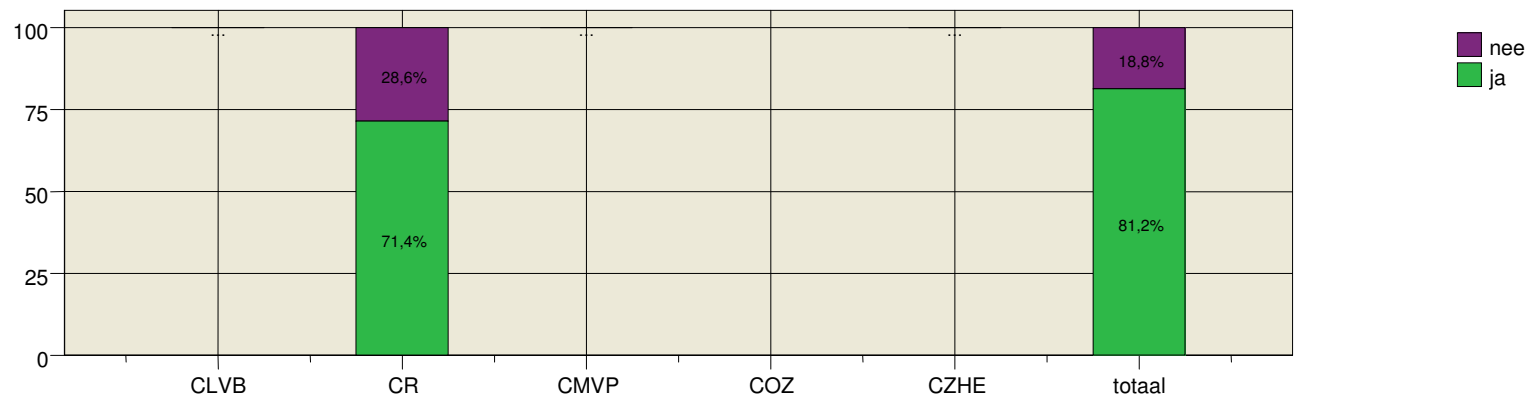
**44. Is uw behandeling inmiddels afgerond?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=20	N=106	N=13	N=77	N=125	N=341



**45. Is de behandeling naar uw tevredenheid afgerond?**

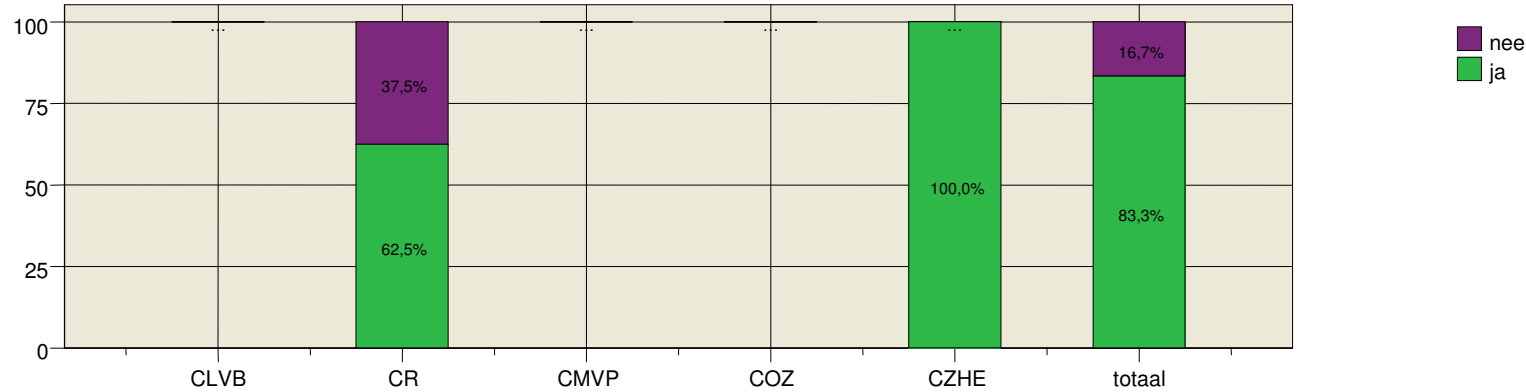
	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=1	N=7	N=1	N=3	N=4	N=16



Van verschillende clusters kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met "ja" hebben beantwoordt.

**46. Zijn er afspraken gemaakt over nazorg?**

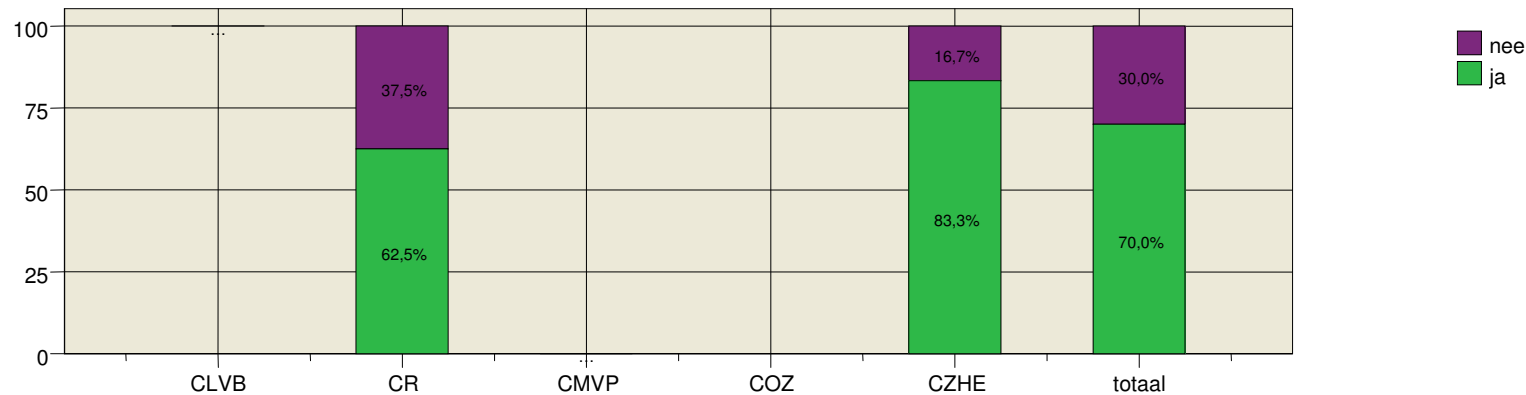
	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=1	N=8	N=1	N=3	N=5	N=18



Van verschillende clusters kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met "ja" hebben beantwoordt.

**47. Zijn er afspraken gemaakt over wat u moet doen als uw klachten terugkomen of verergeren?**

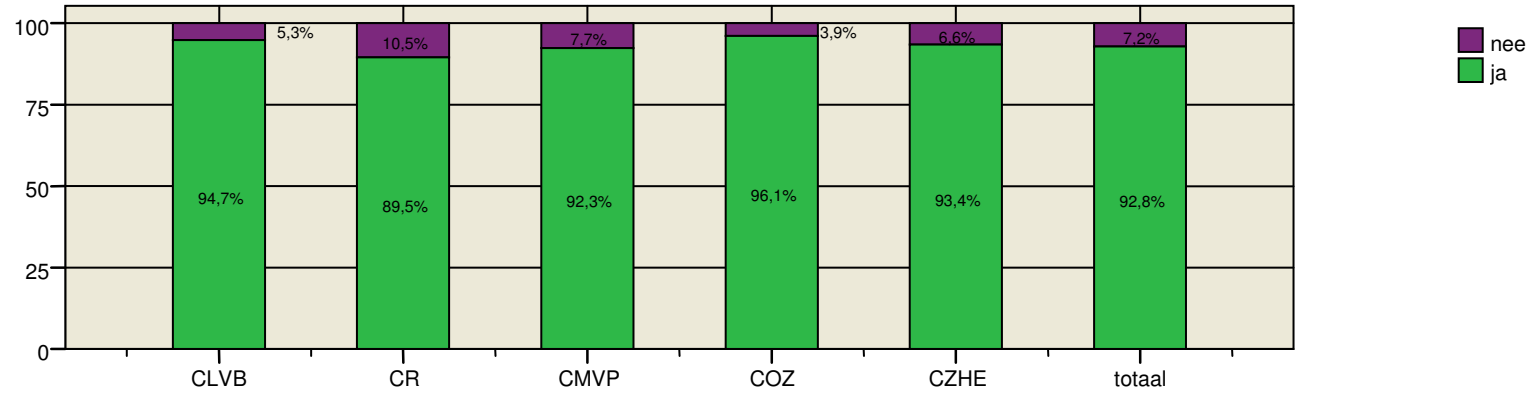
	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=1	N=8	N=1	N=4	N=6	N=20



Van verschillende clusters kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met "ja" hebben beantwoordt.

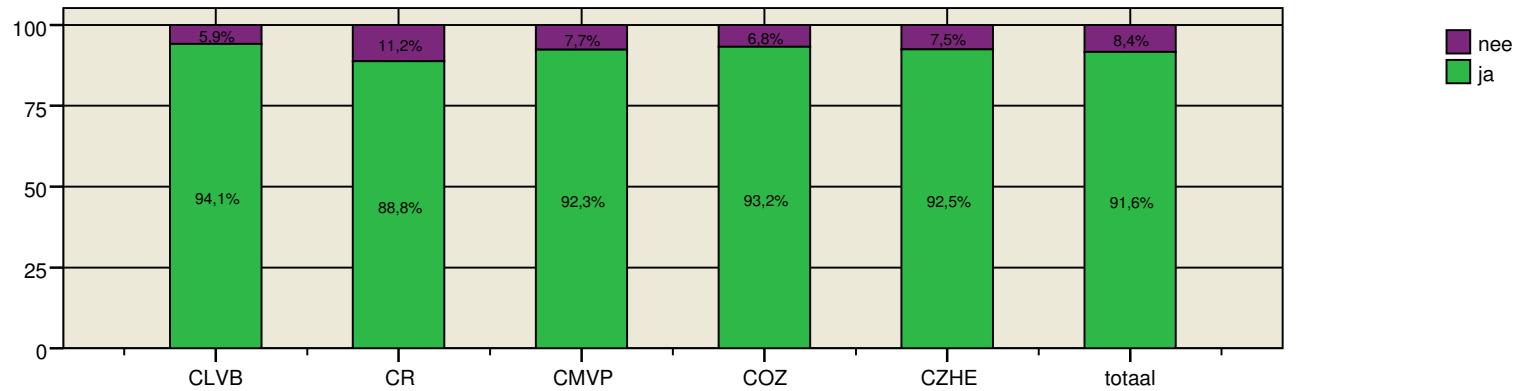
**48. Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=105	N=13	N=76	N=122	N=335



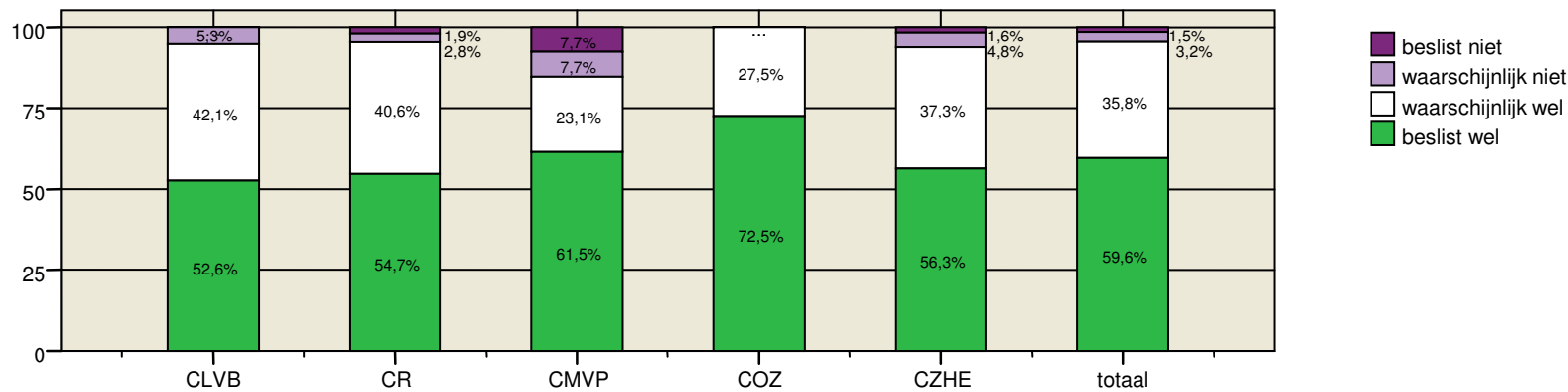
**49. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=17	N=98	N=13	N=74	N=120	N=322



**50. Zou u deze instelling bij anderen aanbevelen?**

	CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE	totaal
in de grafiek	N=19	N=106	N=13	N=80	N=126	N=344



**51. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
2	0	0	1	0,9	0	0	0	0	2	1,6	3	0,9
3	0	0	0	0	1	7,7	0	0	1	0,8	2	0,6
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	5,0	1	0,9	0	0	0	0	2	1,6	4	1,1
6	0	0	13	12,0	2	15,4	4	4,8	8	6,3	27	7,7
7	6	30,0	25	23,1	2	15,4	14	16,7	36	28,3	83	23,6
8	3	15,0	36	33,3	3	23,1	26	31,0	50	39,4	118	33,5
9	5	25,0	11	10,2	1	7,7	17	20,2	14	11,0	48	13,6
10	4	20,0	18	16,7	4	30,8	21	25,0	14	11,0	61	17,3
niet ingevuld	1	5,0	3	2,8	0	0	2	2,4	0	0	6	1,7
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

<b>gemiddeld</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,5</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>
------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

### Over uzelf

Ten slotte nog enkele vragen over de cliënt zelf.

#### 52. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
slecht	1	5,0	8	7,4	1	7,7	5	6,0	9	7,1	24	6,8
matig	4	20,0	45	41,7	6	46,2	35	41,7	44	34,6	134	38,1
goed	10	50,0	41	38,0	5	38,5	33	39,3	60	47,2	149	42,3
zeer goed	2	10,0	7	6,5	0	,0	3	3,6	9	7,1	21	6,0
uitstekend	1	5,0	2	1,9	1	7,7	3	3,6	0	0	7	2,0
niet ingevuld	2	10,0	5	4,6	0	0	5	6,0	5	3,9	17	4,8
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>352</b>	<b>100</b>

#### 53. Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen?

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
slecht	1	5,0	14	13,0	1	7,7	9	10,7	14	11,0	39	11,1
matig	5	25,0	55	50,9	5	38,5	39	46,4	70	55,1	174	49,4
goed	8	40,0	25	23,1	5	38,5	22	26,2	35	27,6	95	27,0
zeer goed	3	15,0	6	5,6	1	7,7	5	6,0	5	3,9	20	5,7
uitstekend	0	0	2	1,9	1	7,7	2	2,4	0	0	5	1,4
niet ingevuld	3	15,0	6	5,6	0	,0	7	8,3	3	2,4	19	5,4
<b>totaal</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>352</b>	<b>100</b>

**54. Bent u een man of een vrouw?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
man	13	65,0	40	37,0	8	61,5	23	27,4	38	29,9	122	34,7
vrouw	5	25,0	67	62,0	5	38,5	56	66,7	88	69,3	221	62,8
niet ingevuld	2	10,0	1	0,9	0	0	5	6,0	1	0,8	9	2,6
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**55. Wat is uw leeftijd?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
18 - 24 jaar	0	0	2	1,9	1	7,7	0	0	4	3,1	7	2,0
25 - 34 jaar	5	25,0	15	13,9	0	0	0	0	19	15,0	39	11,1
35 - 44 jaar	7	35,0	27	25,0	5	38,5	1	1,2	30	23,6	70	19,9
45 - 54 jaar	3	15,0	34	31,5	4	30,8	0	0	37	29,1	78	22,2
55 - 64 jaar	3	15,0	20	18,5	3	23,1	12	14,3	29	22,8	67	19,0
65 - 74 jaar	0	0	7	6,5	0	0	35	41,7	5	3,9	47	13,4
75 jaar of ouder	0	0	1	0,9	0	0	31	36,9	2	1,6	34	9,7
niet ingevuld	2	10,0	2	1,9	0	0	5	6,0	1	0,8	10	2,8
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**56. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	2	10,0	4	3,7	0	,0	4	4,8	3	2,4	13	3,7
lager onderwijs	1	5,0	7	6,5	3	23,1	21	25,0	7	5,5	39	11,1
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	9	45,0	18	16,7	1	7,7	16	19,0	28	22,0	72	20,5
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs middelbaar	4	20,0	30	27,8	3	23,1	19	22,6	25	19,7	81	23,0
beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0	15	13,9	3	23,1	5	6,0	22	17,3	45	12,8
hoger algemeen en vorbereidend	0	0	14	13,0	0	0	3	3,6	15	11,8	32	9,1
wetenschappelijk onderwijs	0	0	14	13,0	3	23,1	4	4,8	21	16,5	42	11,9
hoger beroepsonderwijs	0	0	4	3,7	0	0	2	2,4	6	4,7	12	3,4
wetenschappelijk onderwijs	1	5,0	0	,0	0	0	6	7,1	0	0	7	2,0
anders	3	15,0	2	1,9	0	0	4	4,8	0	0	9	2,6
niet ingevuld	3	15,0	2	1,9	0	0	4	4,8	0	0	9	2,6
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**57. Heeft u op dit moment een betaalde baan?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nee	18	90,0	81	75,0	10	76,9	78	92,9	88	69,3	275	78,1
Ja	0	0	26	24,1	3	23,1	0	0	39	30,7	68	19,3
niet ingevuld	2	10,0	1	0,9	0	0	6	7,1	0	0	9	2,6
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**58. Wat is het geboorteland van uzelf?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	16	80,0	83	76,9	9	69,2	76	90,5	122	96,1	306	86,9
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,8	1	0,3
Suriname	0	0	8	7,4	2	15,4	1	1,2	1	0,8	12	3,4
Turkije	0	0	3	2,8	0	0	0	0	0	0	3	0,9
Duitsland	0	0	1	0,9	1	7,7	1	1,2	0	0	3	0,9
Nederlandse Antillen	0	0	1	0,9	1	7,7	1	1,2	0	0	3	0,9
anders	2	10,0	11	10,2	0	0	4	4,8	2	1,6	19	5,4
niet ingevuld	2	10,0	1	0,9	0	0	1	1,2	1	0,8	5	1,4
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**59. Wat is het geboorteland van uw vader?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	14	70,0	81	75,0	8	61,5	76	90,5	111	87,4	290	82,4
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3,1	4	1,1
Suriname	0	0	7	6,5	2	15,4	1	1,2	3	2,4	13	3,7
Turkije	0	0	3	2,8	0	0	0	0	0	0	3	0,9
Duitsland	0	0	1	0,9	0	0	3	3,6	3	2,4	7	2,0
Nederlandse Antillen	0	0	0	0	1	7,7	1	1,2	0	0	2	0,6
Anders	3	15,0	14	13,0	0	0	3	3,6	3	2,4	23	6,5
niet ingevuld	3	15,0	2	1,9	2	15,4	0	0	3	2,4	10	2,8
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**60. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	15	75,0	81	75,0	8	61,5	75	89,3	112	88,2	291	82,7
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	5,0	0	0	0	0	1	1,2	5	3,9	7	2,0
Suriname	0	0	9	8,3	2	15,4	1	1,2	2	1,6	14	4,0
Turkije	0	0	3	2,8	0	0	0	0	0	0	3	0,9
Duitsland	0	0	0	0	0	0	1	1,2	1	0,8	2	0,6
Nederlandse Antillen	0	0	1	0,9	1	7,7	1	1,2	0	0	3	0,9
Anders	1	5,0	12	11,1	0	0	5	6,0	4	3,1	22	6,3
niet ingevuld	3	15,0	2	1,9	2	15,4	0	0	3	2,4	10	2,8
Totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**61. In welke taal praat u thuis het meeste?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederlands	16	80,0	99	91,7	11	84,6	77	91,7	116	91,3	319	90,6
Fries	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0	1	0,3
Nederlands dialect	0	0	0	0	0	0	2	2,4	6	4,7	8	2,3
Sranan tongo (Surinaams)	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0	1	0,3
Turks	0	0	1	0,9	0	0	0	0	0	0	1	0,3
Papiamentu (Nederlandse Antillen)	1	5,0	3	2,8	0	0	2	2,4	0	0	6	1,7
anders	0	0	0	0	0	0	1	1,2	1	0,8	2	0,6
niet ingevuld	3	15,0	5	4,6	2	15,4	0	0	4	3,1	14	4,0
Totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**62. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nee	6	30,0	97	89,8	9	69,2	60	71,4	108	85,0	280	79,5
Ja	11	55,0	10	9,3	2	15,4	23	27,4	17	13,4	63	17,9
niet ingevuld	3	15,0	1	0,9	2	15,4	1	1,2	2	1,6	9	2,6
totaal	20	100	108	100	13	100	84	100	127	100	352	100

**63. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

	CLVB		CR		CMVP		COZ		CZHE		totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	9	90,0	7	70,0	2	100	17	73,9	13	76,5	48	77,4
heeft mijn antwoorden opgeschreven	7	70,0	5	50,0	0	0	16	69,6	11	64,7	39	62,9
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	1	10,0	1	10,0	0	0	3	13,0	2	11,8	7	11,3
heeft de vragen in mijn taal vertaald	3	30,0	0	,0	0	0	1	4,3	0	0	4	6,5
heeft op een andere manier geholpen	0	,0	2	20,0	0	0	0	,0	4	23,5	6	9,7

**63 Anders, namelijk:****CR**

- Inhoudelijk meegedacht
- Meer uitleg gegeven

**CZHE**

- In overleg met partner
- Samen vragen doorgenomen
- Verduidelijking

## 5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten ambulante zorg per kostenplaats

### 5.1 Respons

De respons per kostenplaats is opgenomen in onderstaande tabel:

	Aantal verspreide vragenlijsten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
CLVB 63401 = Poli + PIT	43	18	41,9%
CLVB 63402 = Poli SGLVG/Welhoek	?	2*	?
CR 64301 = Deeltijd/Poli MFC Rotterdam-Zuid en Dorpsblik	353	96	27,2%
CR 64402 = Poli Blaak & SEHP	55	12	21,8%
CMVP 65401 = Poli Loodds	70	3*	4,3%
CMVP 65601 = LOPP	60	10	16,7%
COZ 66301 = Deeltijd	41	29	70,7%
COZ 66401 = Ouderenpoli + Consultatieve dienst Maasstadziekenhuis	47	32	68,1%
COZ 66402 = Poli Aanloop	22	5*	22,7%
COZ 66403 = Ouderenpoli Ruwaard van Putten Ziekenhuis	54	22	40,7%
CZHE 67103 = Consultatieve Dienst Ruwaard van Putten Ziekenhuis	34	0	0%
CZHE 67302 = Deeltijd Duinhuis	7	3*	42,9%
CZHE 67304 = Deeltijd Spijkenisse	36	14	38,9%
CZHE 67305 = Deeltijd Hellevoetsluis	56	16	28,6%
CZHE 67401 = Poli Spijkenisse	?	23	?
CZHE 67504 = PIT + FACT incl. poli Hellevoetsluis/ Oud-Beijerland/Dirksland	692	68	9,8%

\* Van de kostenplaats CLVB 63402, CMVP 65401, COZ 66402 en CZHE 67302 kunnen, vanwege privacy redenen, de resultaten helaas niet worden gerapporteerd, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

## 5.2 Uitkomsten

### Vraag vooraf

1. Heeft u in de afgelopen 4 maanden tenminste één behandelcontact gehad met een therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige of psycholoog?

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nee	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	0	0	1	3,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ja	17	94,4	89	92,7	12	100	6	66,7	28	100	26	86,7	16	72,7	12	85,7	15	88,2	22	91,7	56	82,4
niet ingevuld	1	5,6	6	6,3	0	0	2	22,2	0	0	3	10,0	6	27,3	2	14,3	2	11,8	2	8,3	12	17,6
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	30	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**Hulpvraag**

Er zijn verschillende redenen waarom iemand een behandeling in de ambulante GGZ krijgt. Deze redenen kunnen van psychische aard zijn of samenhangen met moeilijkheden die mensen ondervinden.

**2. Waarvoor heeft u hulp gezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, nergens plezier in hebben	6	33,3	71	74,7	5	41,7	4	44,4	28	100	19	67,9	20	90,9	12	85,7	15	88,2	19	79,2	48	71,6
angst, fobie, dwanghandelingen en/of dwanggedachten	8	44,4	31	32,6	3	25,0	1	11,1	8	28,6	5	17,9	4	18,2	6	42,9	6	35,3	8	33,3	16	23,9
eetproblemen	3	16,7	8	8,4	1	8,3	1	11,1	6	21,4	1	3,6	5	22,7	2	14,3	2	11,8	5	20,8	4	6,0
psychose, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid	3	16,7	28	29,5	8	66,7	1	11,1	3	10,7	5	17,9	5	22,7	1	7,1	2	11,8	5	20,8	23	34,3
sterk wisselende stemmingen	7	38,9	33	34,7	5	41,7	1	11,1	15	53,6	5	17,9	6	27,3	5	35,7	7	41,2	10	41,7	26	38,8
persoonlijkheidsproblematiek	3	16,7	24	25,3	2	16,7	0	0	0	0	2	7,1	0	0	4	28,6	1	5,9	7	29,2	11	16,4
psychische klachten met een lichamelijke oorzaak	4	22,2	9	9,5	3	25,0	0	0	3	10,7	8	28,6	3	13,6	0	0	2	11,8	1	4,2	7	10,4
overbelastingsklachten	4	22,2	23	24,2	3	25,0	2	22,2	9	32,1	5	17,9	6	27,3	4	28,6	7	41,2	8	33,3	20	29,9
problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs, of door gokken	1	5,6	8	8,4	1	8,3	8	88,9	2	7,1	0	0	0	0	1	7,1	0	0	0	0	9	13,4
problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, werk of school	3	16,7	18	18,9	0	0	6	66,7	1	3,6	2	7,1	0	0	1	7,1	3	17,6	2	8,3	4	6,0
relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding	1	5,6	12	12,6	2	16,7	1	11,1	3	10,7	2	7,1	2	9,1	1	7,1	6	35,3	2	8,3	9	13,4
rouw	3	16,7	11	11,6	0	0	0	0	8	28,6	3	10,7	4	18,2	2	14,3	2	11,8	1	4,2	6	9,0
andere reden(en)	6	33,3	6	6,3	0	0	1	11,1	2	7,1	1	3,6	0	,0	0	0	1	5,9	3	12,5	8	11,9

**3. Wanneer zijn uw huidige klachten ongeveer begonnen?**

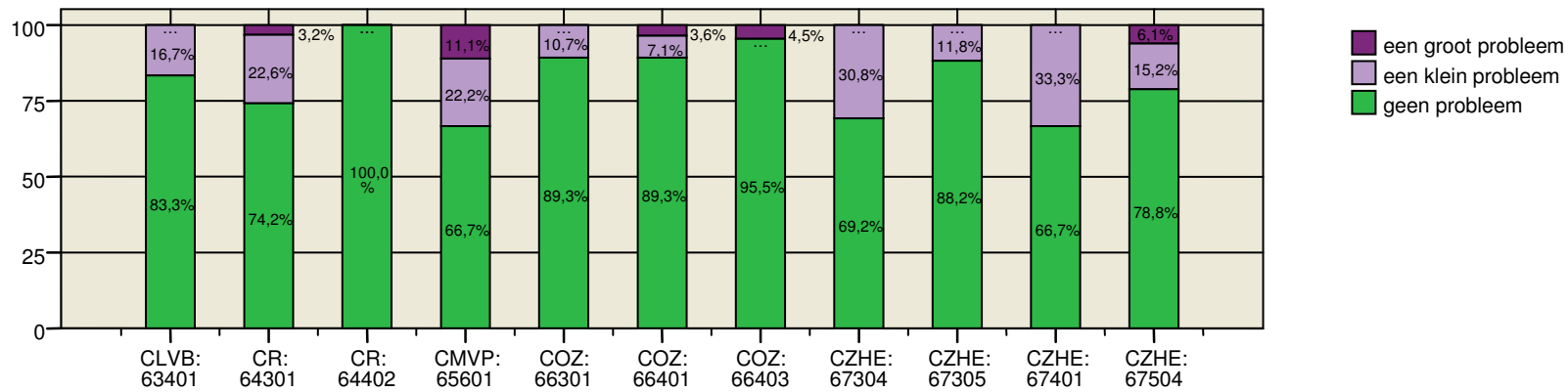
	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
korter dan 1 maand geleden	0	0	0	0	0	0	1	11,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 tot 3 maanden geleden	1	5,6	0	0	1	8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4,2	0	0
3 tot 6 maanden geleden	0	0	3	3,1	0	0	0	0	1	3,6	0	0	0	0	0	0	2	11,8	0	0	1	1,5
6 tot 12 maanden geleden	0	0	2	2,1	2	16,7	1	11,1	2	7,1	3	10,3	2	9,1	3	21,4	3	17,6	1	4,2	2	2,9
1 tot 2 jaar geleden	0	0	8	8,3	1	8,3	0	0	5	17,9	6	20,7	2	9,1	1	7,1	1	5,9	1	4,2	3	4,4
langer dan 2 jaar geleden	17	94,4	83	86,5	8	66,7	7	77,8	20	71,4	19	65,5	18	81,8	10	71,4	11	64,7	21	87,5	62	91,2
weet ik niet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**Bereikbaarheid van de behandelaar(s)**

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de behandelaar(s). Neem hierbij de afgelopen 12 maanden in gedachten.

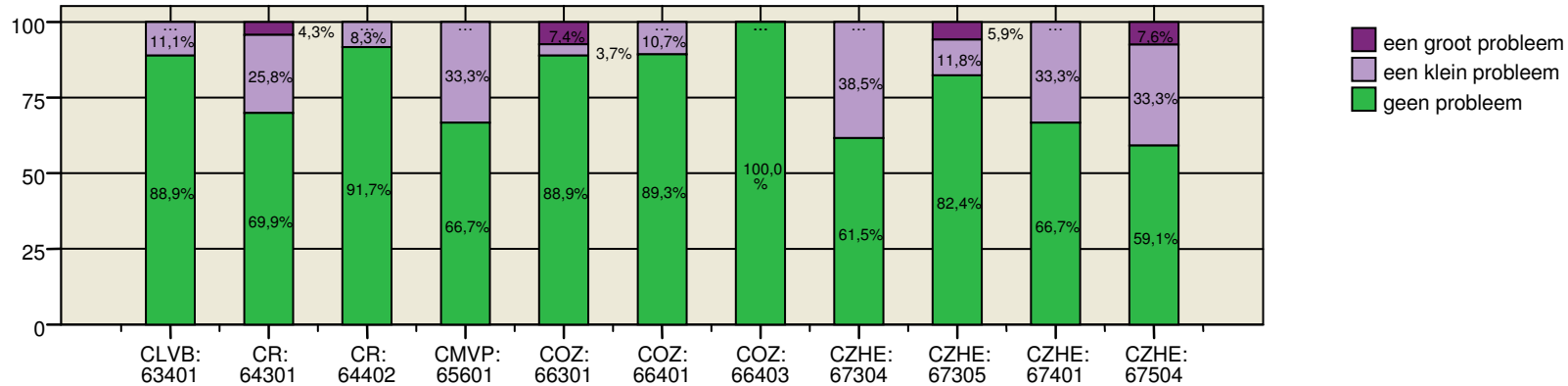
**4. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=93	N=12	N=9	N=28	N=28	N=22	N=13	N=17	N=24	N=66



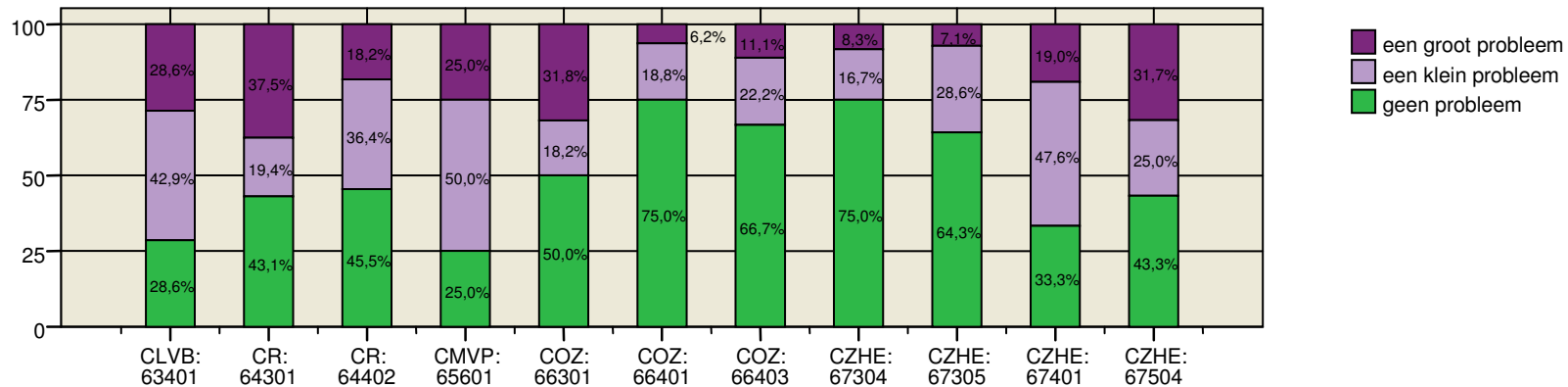
**5. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=93	N=12	N=9	N=27	N=28	N=22	N=13	N=17	N=24	N=66



**6. Is het een probleem om een behandelaar 's avonds of in het weekend telefonisch te bereiken, in geval van nood?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=14	N=72	N=11	N=8	N=22	N=16	N=18	N=12	N=14	N=21	N=60

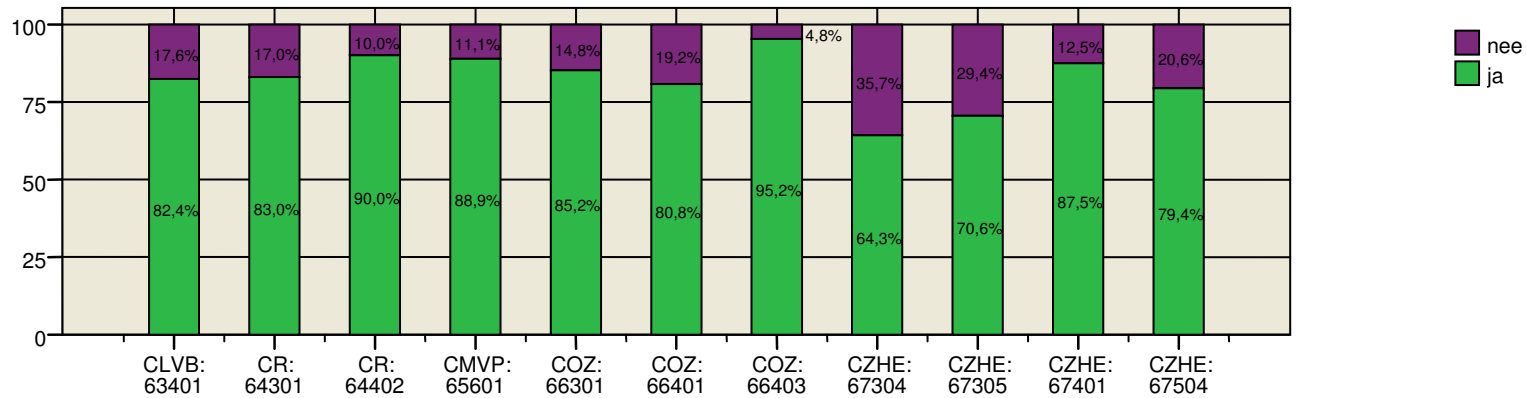


**Informatievoorziening**

De vragen hebben betrekking op de *afgelopen 12 maanden*.

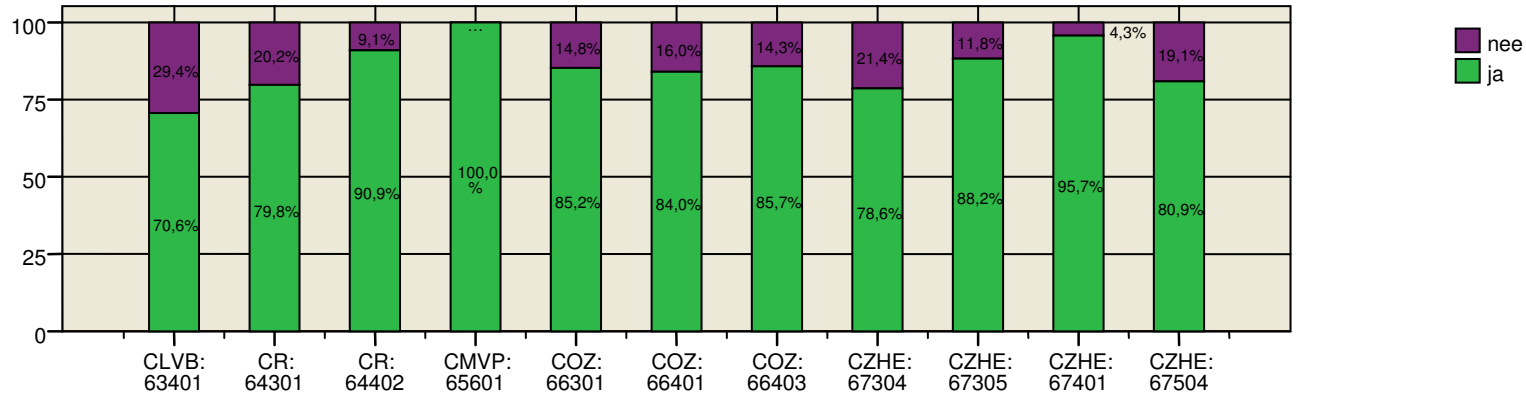
**7. Heeft u informatie gekregen over de behandelmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=94	N=10	N=9	N=27	N=26	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



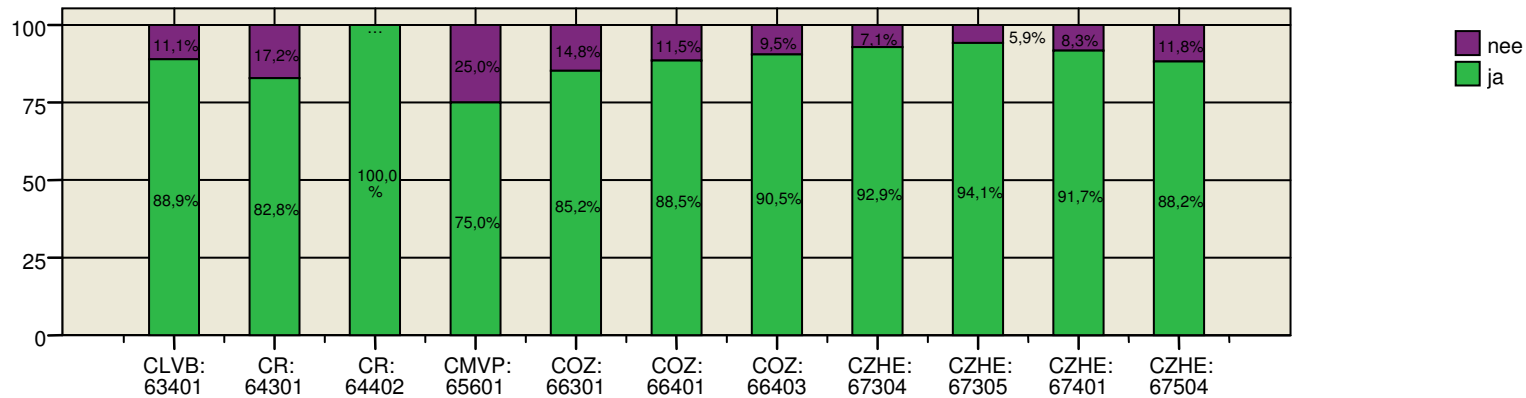
**8. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw huidige behandeling?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=94	N=11	N=8	N=27	N=25	N=21	N=14	N=17	N=23	N=68



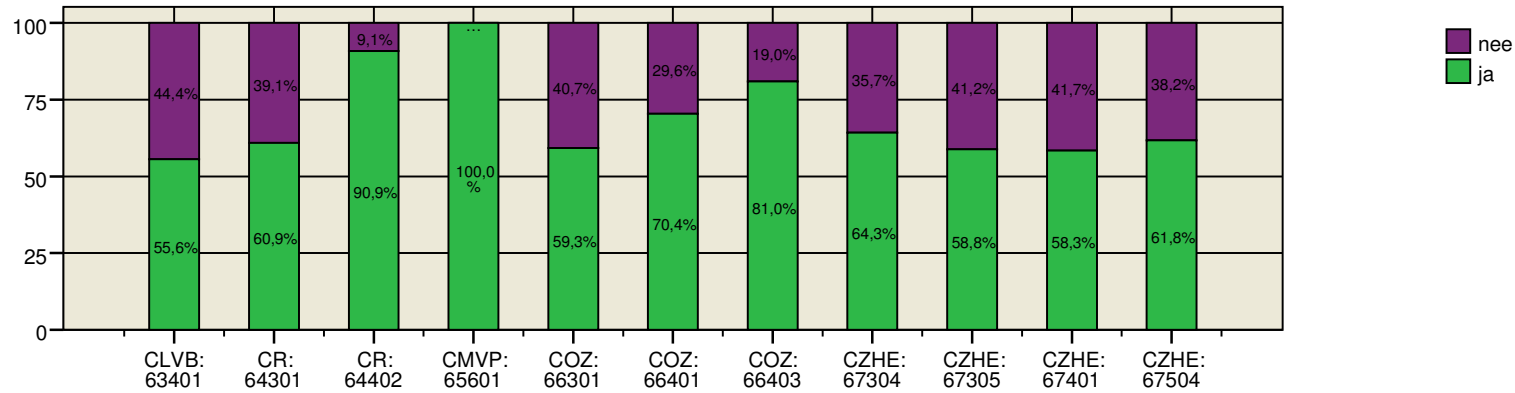
**9. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=93	N=11	N=8	N=27	N=26	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



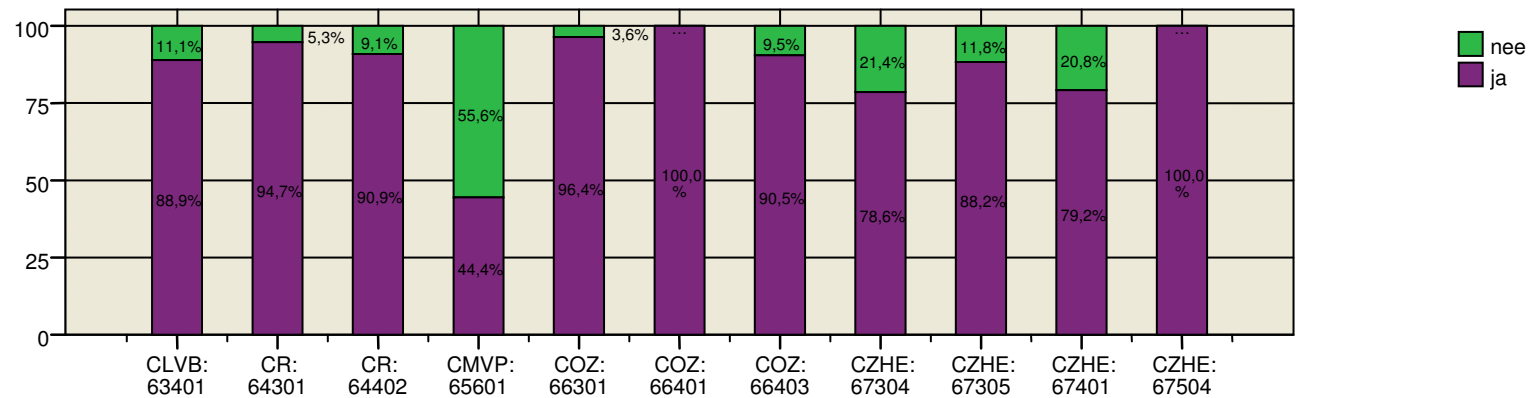
**10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=92	N=11	N=8	N=27	N=27	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



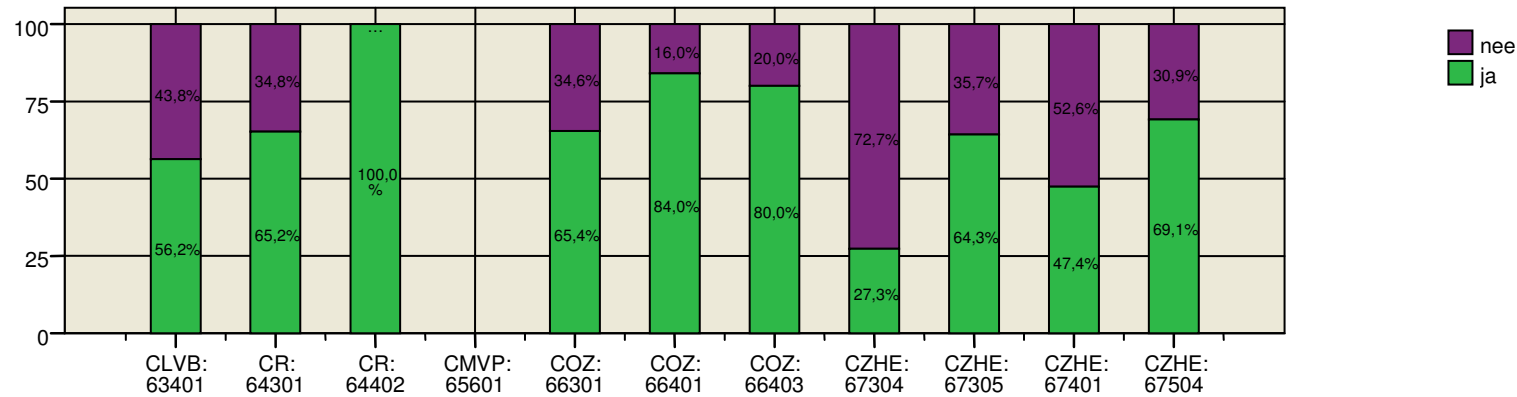
**11. Heeft u in de afgelopen 12 maanden medicijnen gebruikt voor uw psychische klachten?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=95	N=11	N=9	N=28	N=28	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



**12. Heeft u informatie gekregen over de verschillende soorten medicijnen die er bestaan voor uw klachten?**

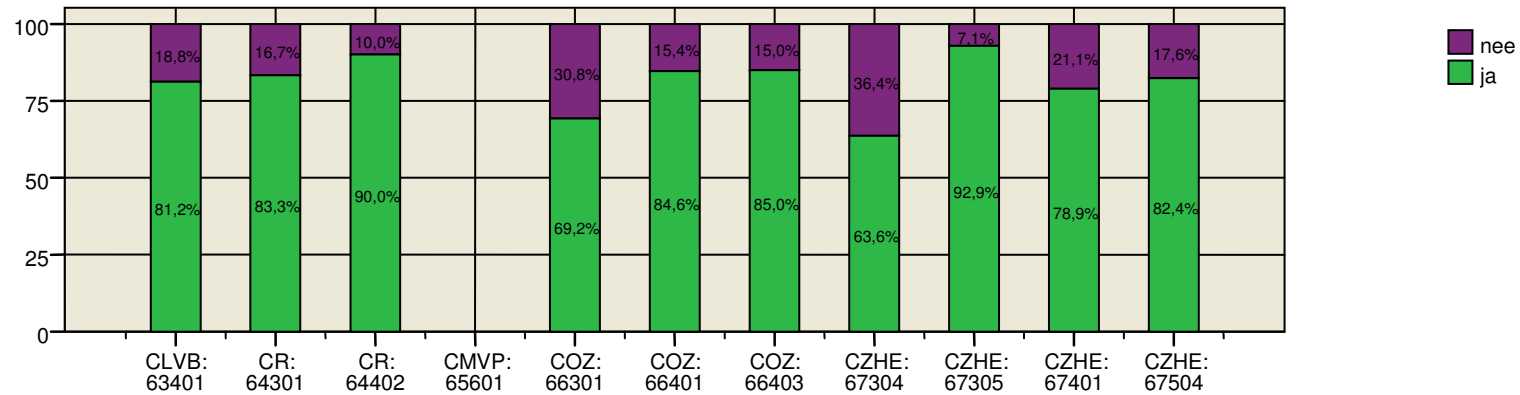
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=89	N=10	N=3	N=26	N=25	N=20	N=11	N=14	N=19	N=68



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**13. Heeft u informatie gekregen over de werking van de medicijnen die u gebruikt?**

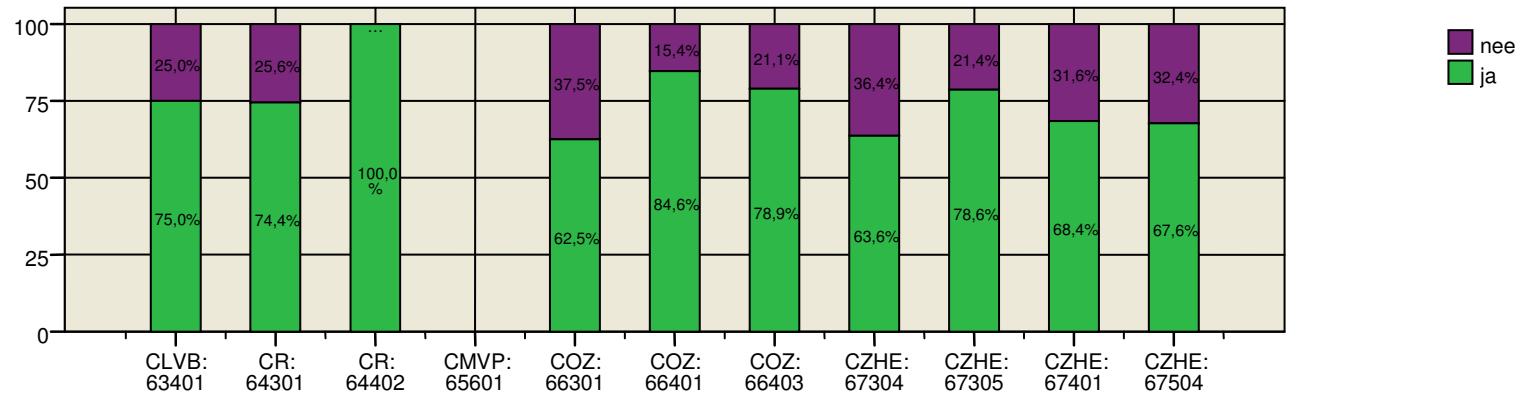
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=90	N=10	N=3	N=26	N=26	N=20	N=11	N=14	N=19	N=68



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**14. Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?**

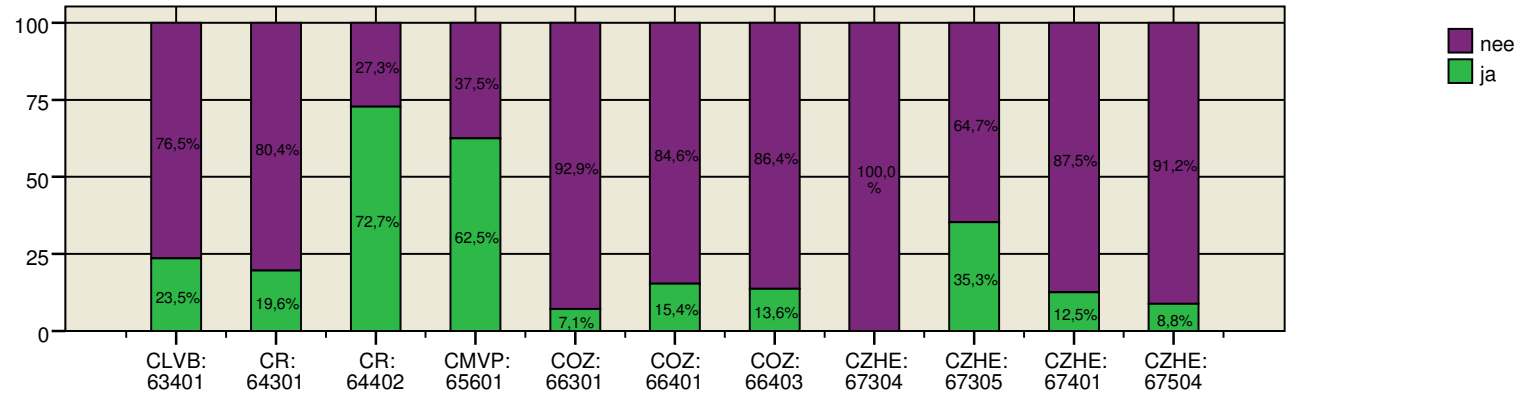
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=90	N=10	N=3	N=24	N=26	N=19	N=11	N=14	N=19	N=68



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

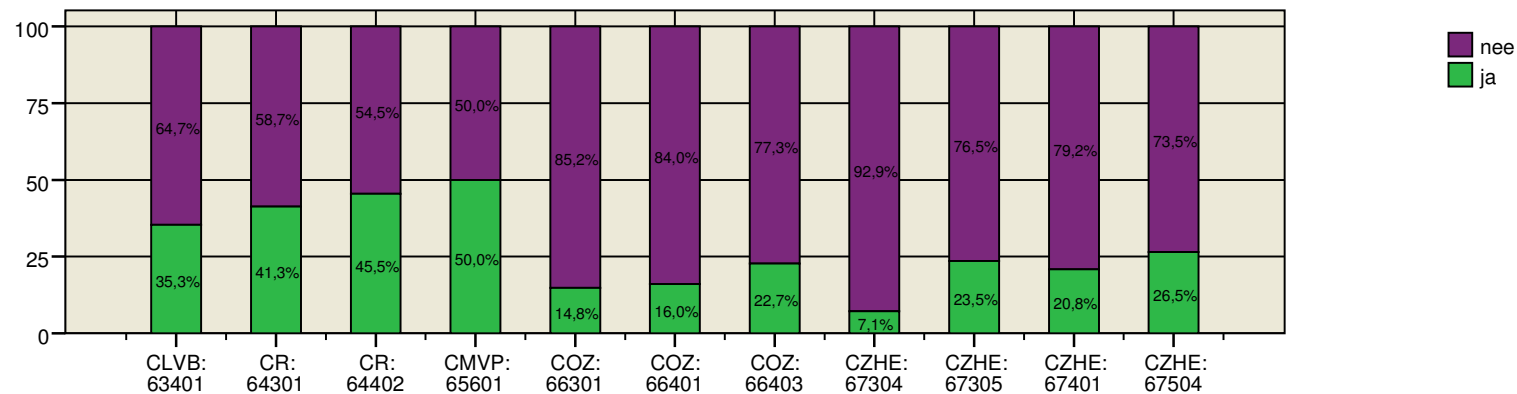
**15. Heeft u informatie gekregen over behandel mogelijkheden elders?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=92	N=11	N=8	N=28	N=26	N=22	N=14	N=17	N=24	N=68



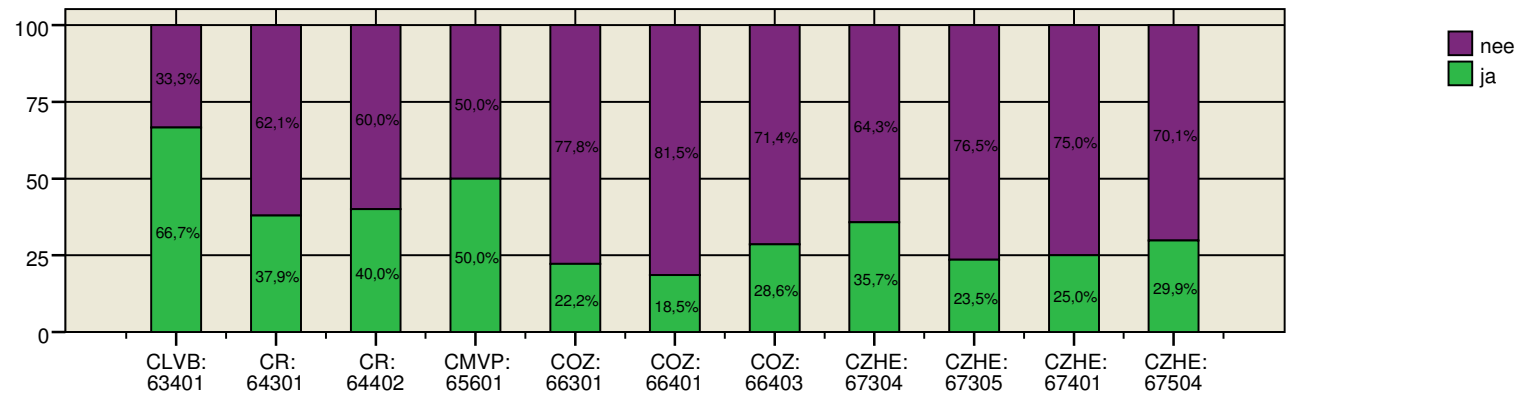
**16. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning (zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, etc.)?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=92	N=11	N=8	N=27	N=25	N=22	N=14	N=17	N=24	N=68



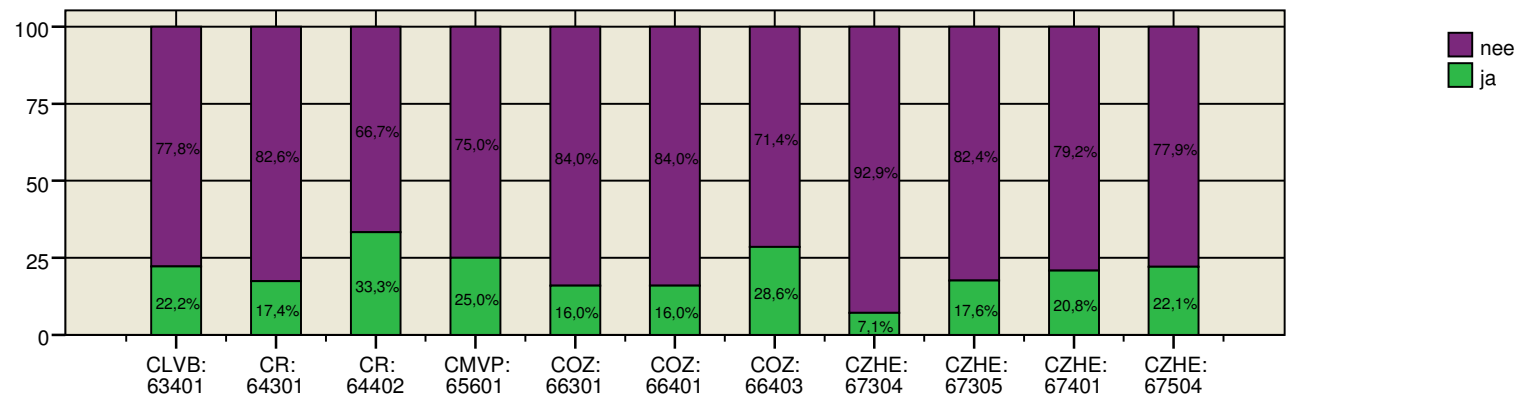
**17. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=95	N=10	N=8	N=27	N=27	N=21	N=14	N=17	N=24	N=67



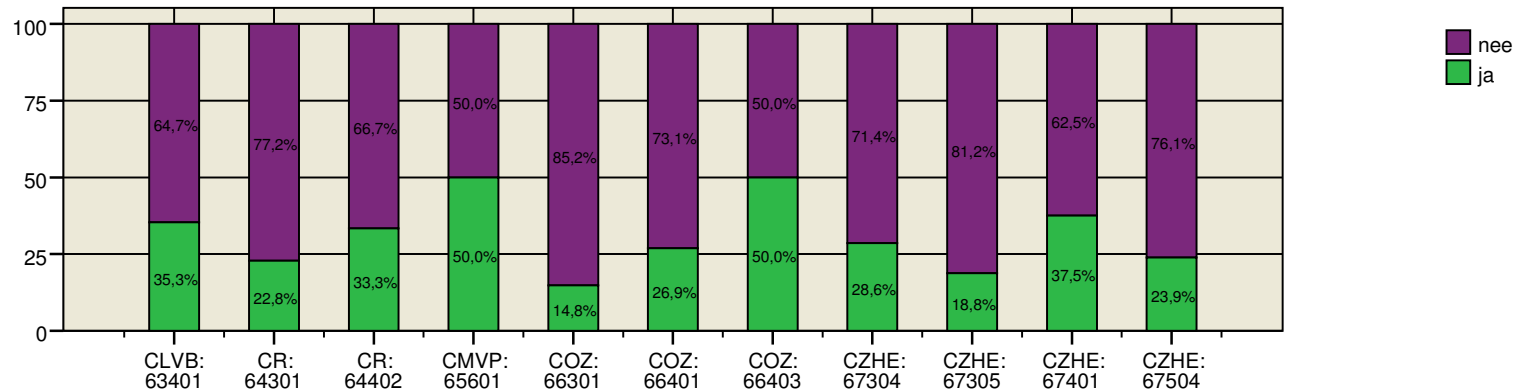
**18. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de mogelijkheden tot een second opinion?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=92	N=12	N=8	N=25	N=25	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



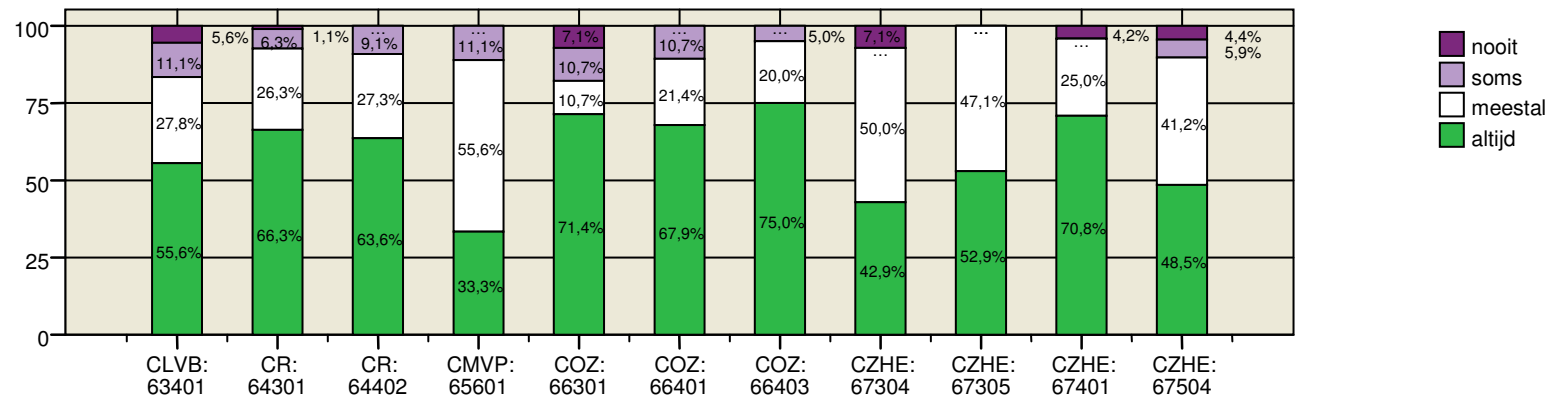
**19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten als cliënt wat betreft de klachtenprocedure?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=92	N=12	N=8	N=27	N=26	N=20	N=14	N=16	N=24	N=67



**20. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=95	N=11	N=9	N=28	N=28	N=20	N=14	N=17	N=24	N=68

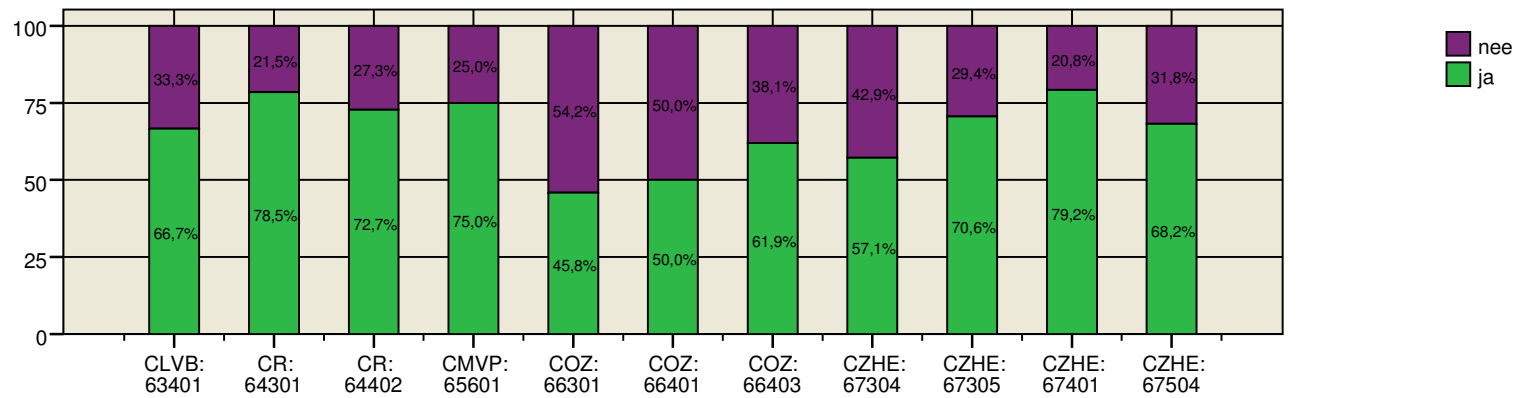


**Inspraak en keuzevrijheid**

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op de behandeling. Neem hierbij de laatste 12 maanden in gedachten.

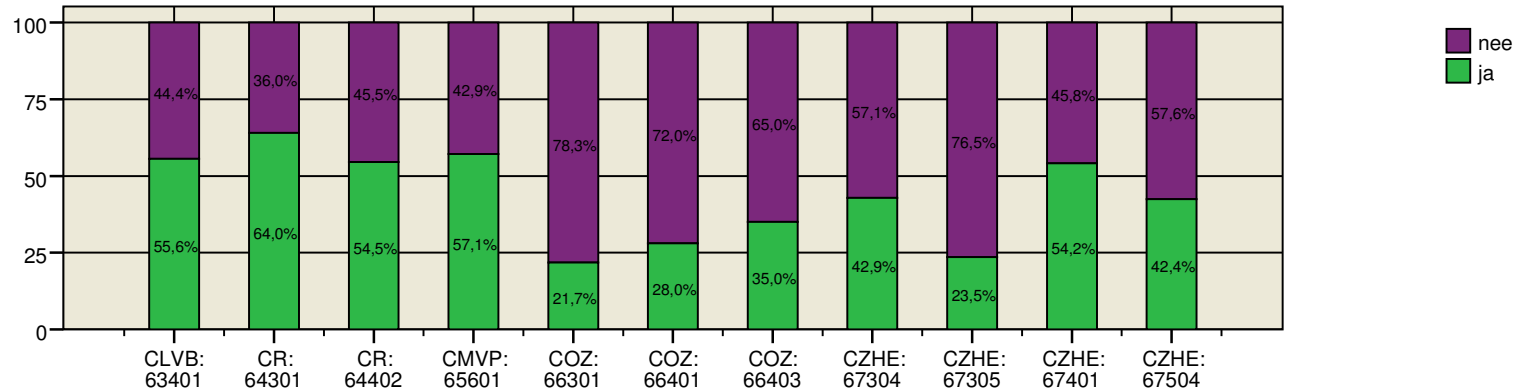
**21. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=93	N=11	N=8	N=24	N=26	N=21	N=14	N=17	N=24	N=66



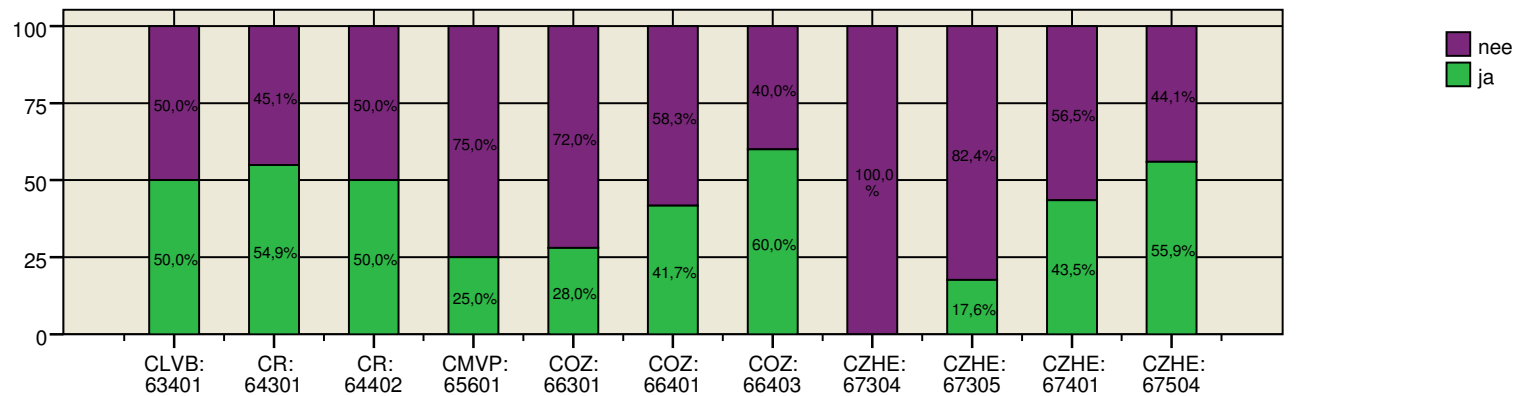
### 22. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=89	N=11	N=7	N=23	N=25	N=20	N=14	N=17	N=24	N=66



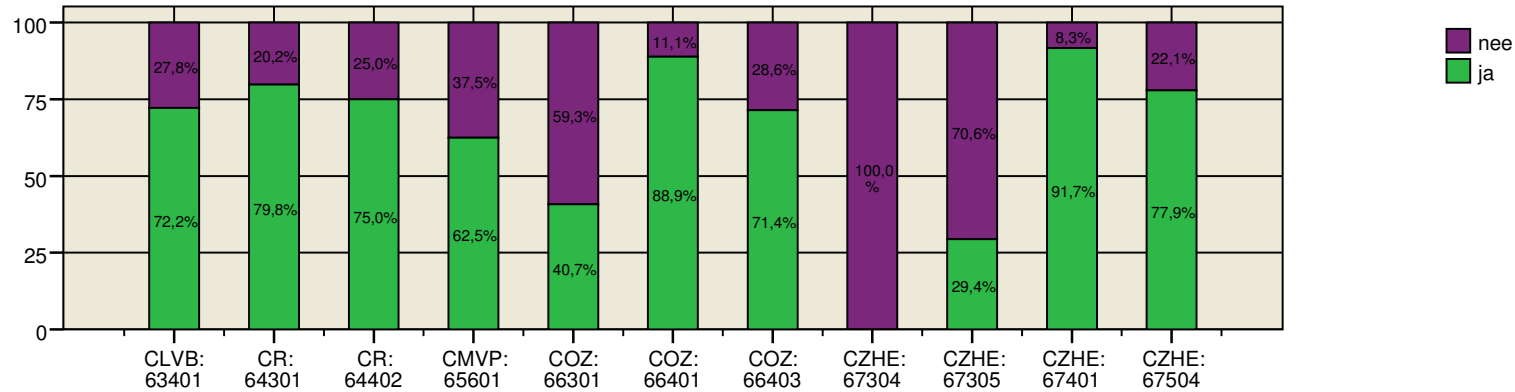
### 23. Kunt u kiezen wie uw behandelaar is?

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=91	N=12	N=8	N=25	N=24	N=20	N=14	N=17	N=23	N=68



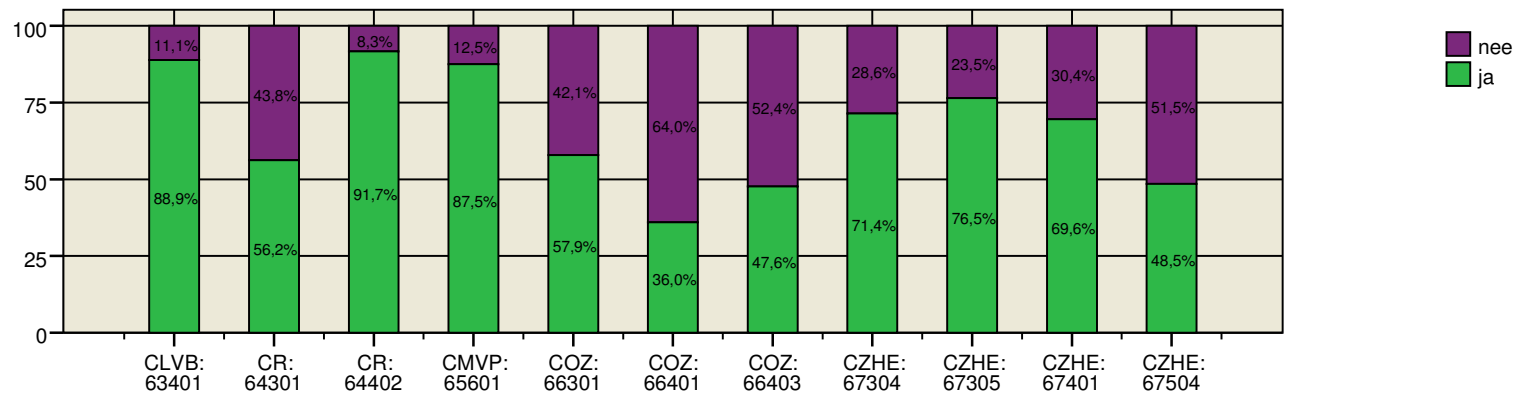
**24. Kunt u kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=94	N=12	N=8	N=27	N=27	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



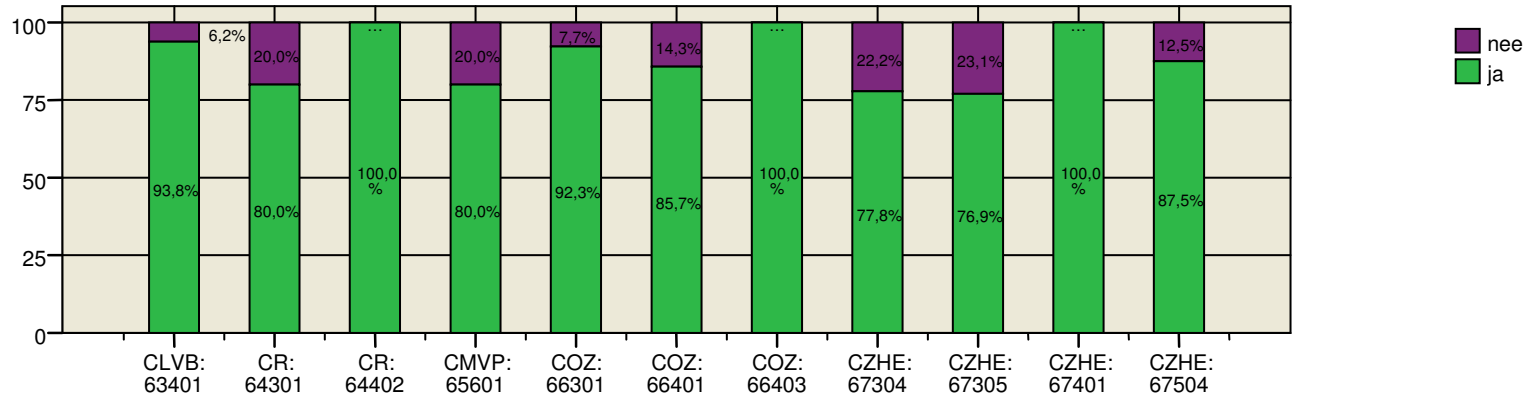
**25. Is er een behandelplan gemaakt?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=89	N=12	N=8	N=19	N=25	N=21	N=14	N=17	N=23	N=66



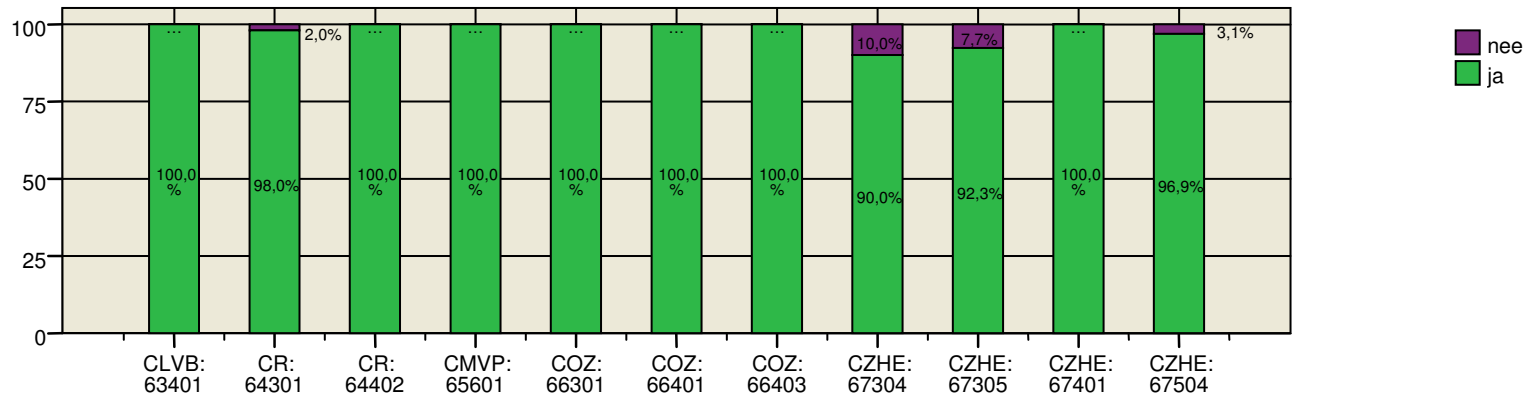
**26. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw behandelplan?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=50	N=9	N=5	N=13	N=7	N=9	N=9	N=13	N=16	N=32



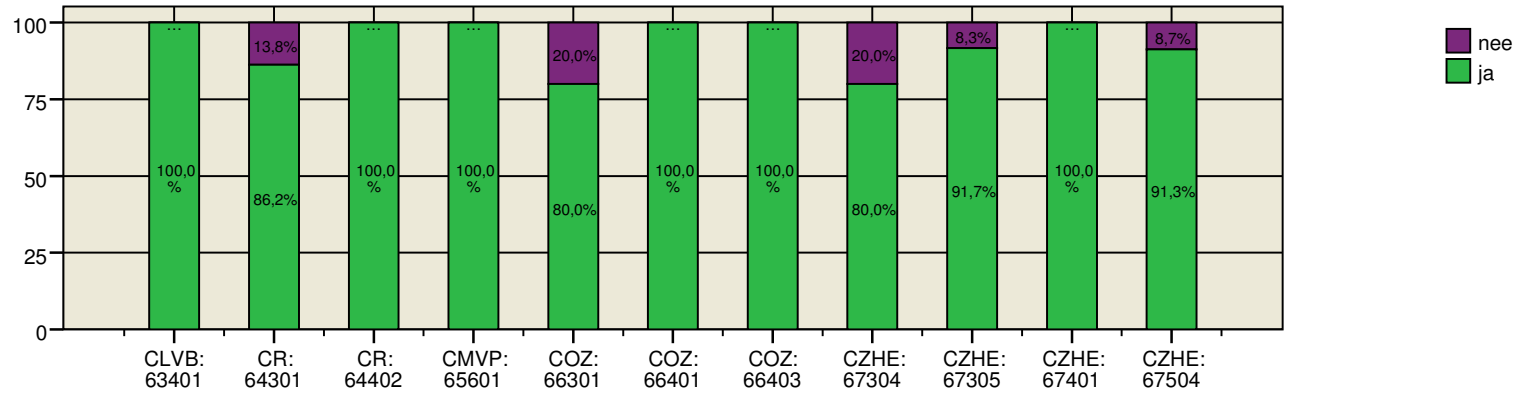
**27. Heeft u ingestemd met uw behandelplan?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=50	N=10	N=5	N=14	N=7	N=10	N=10	N=13	N=16	N=32



**28. Is het behandelplan in overleg met u bijgesteld?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=13	N=29	N=6	N=2	N=5	N=4	N=6	N=5	N=12	N=10	N=23
nvt	N=3	N=20	N=1	N=3	N=9	N=3	N=4	N=5	N=1	N=5	N=9
totaal	N=16	N=49	N=7	N=5	N=14	N=7	N=10	N=10	N=13	N=15	N=32

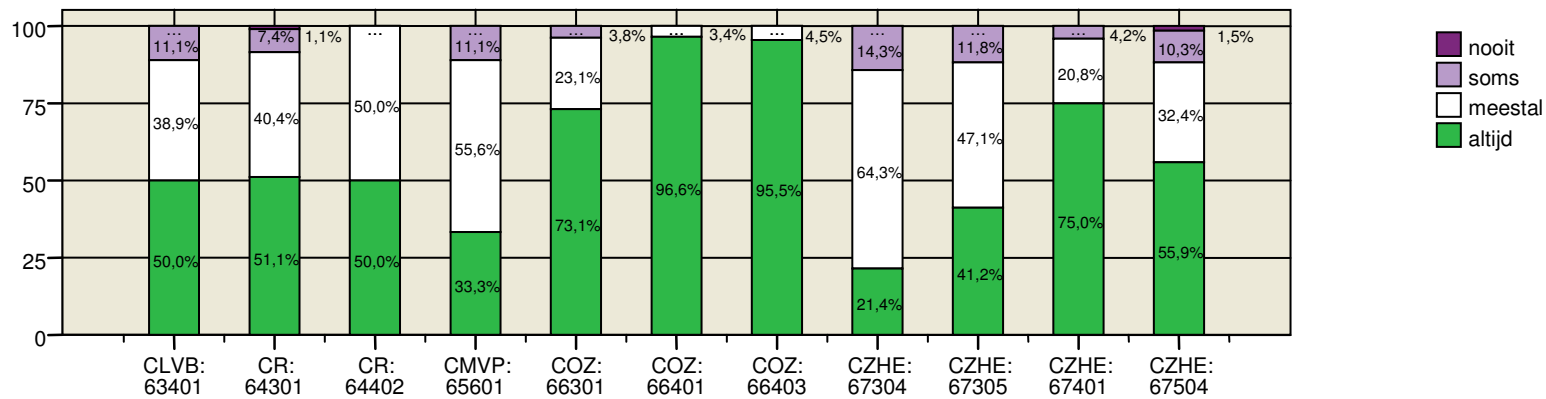


**Bejegening**

De volgende vragen gaan over hoe de behandelaar met de cliënt omging in de afgelopen 12 maanden.

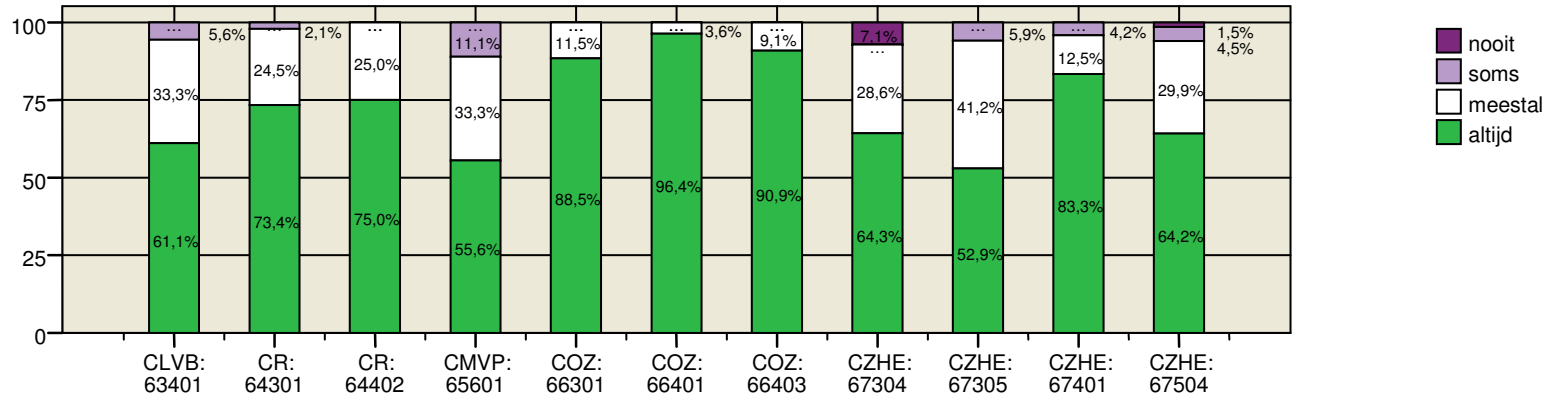
**29. Heeft uw behandelaar genoeg tijd voor u?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=94	N=12	N=9	N=26	N=29	N=22	N=14	N=17	N=24	N=68



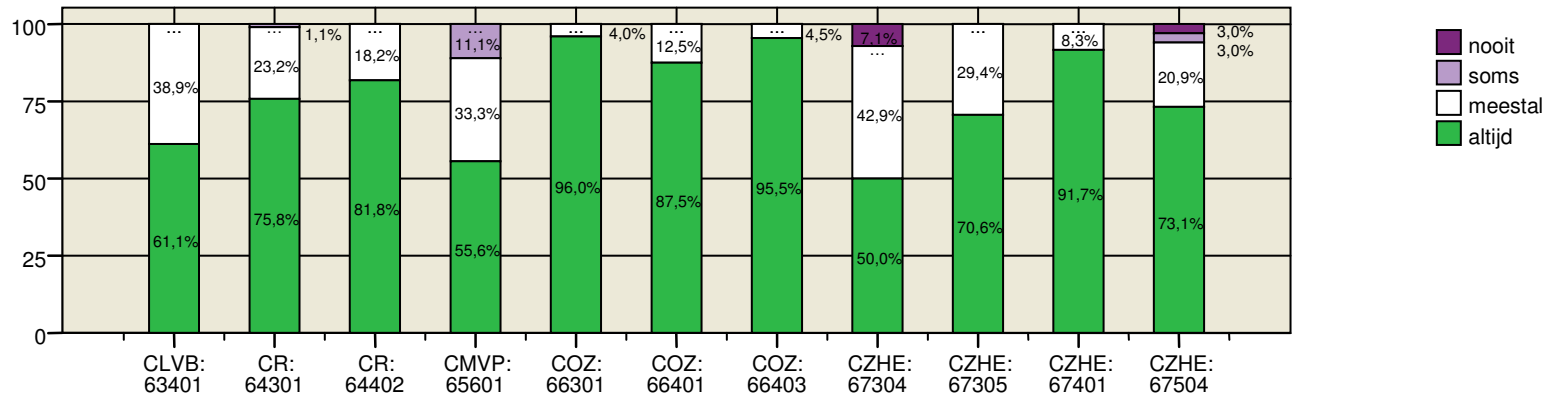
### 30. Luistert uw behandelaar aandachtig naar u?

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=94	N=12	N=9	N=26	N=28	N=22	N=14	N=17	N=24	N=67



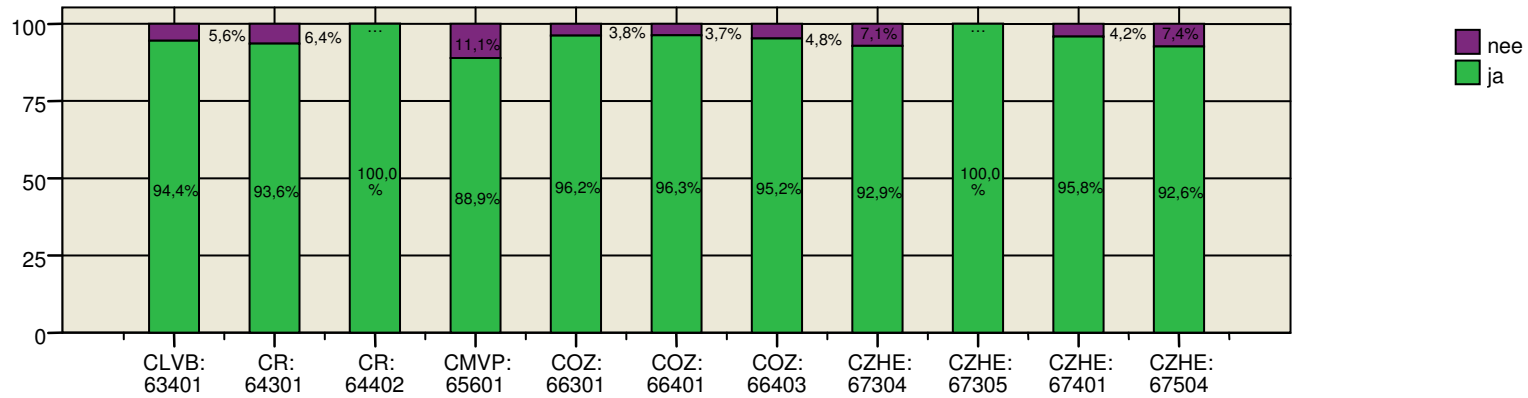
### 31. Neemt de behandelaar u serieus?

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=95	N=11	N=9	N=25	N=24	N=22	N=14	N=17	N=24	N=67



**32. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=94	N=12	N=9	N=26	N=27	N=21	N=14	N=17	N=24	N=68



## Veranderingen in klachten en functioneren

De volgende vragen gaan over hoe het nu met de cliënt gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

### 33. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
veel minder goed	0	0	5	5,2	0	0	0	0	0	0	2	6,9	2	9,1	0	0	2	11,8	2	8,3	1	1,5
iets minder goed	0	0	4	4,2	0	0	1	11,1	3	10,7	0	0	0	0	0	0	1	5,9	1	4,2	9	13,2
ongeveer hetzelfde	4	22,2	24	25,0	3	25,0	0	0	1	3,6	9	31,0	6	27,3	1	7,1	0	0	6	25,0	26	38,2
een beetje beter	6	33,3	32	33,3	4	33,3	4	44,4	18	64,3	8	27,6	6	27,3	9	64,3	6	35,3	7	29,2	13	19,1
veel beter	8	44,4	29	30,2	4	33,3	4	44,4	5	17,9	7	24,1	7	31,8	4	28,6	7	41,2	7	29,2	17	25,0
niets ingevuld	0	0	2	2,1	1	8,3	0	0	1	3,6	3	10,3	1	4,5	0	0	1	5,9	1	4,2	2	2,9
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

### 34. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
veel minder goed	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	0	0	1	3,4	1	4,5	0	0	0	0	1	4,2	1	1,5
iets minder goed	0	0	1	1,0	1	8,3	0	0	3	10,7	1	3,4	0	0	0	0	1	5,9	1	4,2	2	2,9
ongeveer hetzelfde	4	22,2	31	32,3	3	25,0	1	11,1	4	14,3	8	27,6	8	36,4	1	7,1	2	11,8	6	25,0	30	44,1
een beetje beter	6	33,3	37	38,5	3	25,0	4	44,4	13	46,4	10	34,5	5	22,7	8	57,1	7	41,2	7	29,2	15	22,1
veel beter	8	44,4	24	25,0	5	41,7	3	33,3	6	21,4	6	20,7	6	27,3	5	35,7	6	35,3	9	37,5	18	26,5
niets ingevuld	0	0	2	2,1	0	0	0	0	2	7,1	3	10,3	2	9,1	0	0	1	5,9	0	0	2	2,9
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**35. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
veel minder goed	0	0	5	5,2	0	0	0	0	0	0	1	3,4	2	9,1	0	0	0	0	1	4,2	2	2,9
iets minder goed	1	5,6	3	3,1	0	0	1	11,1	6	21,4	0	0	1	4,5	0	0	1	5,9	2	8,3	7	10,3
ongeveer hetzelfde	5	27,8	30	31,3	2	16,7	0	0	2	7,1	11	37,9	9	40,9	3	21,4	1	5,9	8	33,3	28	41,2
een beetje beter	7	38,9	35	36,5	4	33,3	6	66,7	13	46,4	6	20,7	4	18,2	7	50,0	8	47,1	5	20,8	16	23,5
veel beter	5	27,8	21	21,9	6	50,0	2	22,2	6	21,4	8	27,6	5	22,7	4	28,6	6	35,3	8	33,3	13	19,1
niets ingevuld	0	0	2	2,1	0	0	0	0	1	3,6	3	10,3	1	4,5	0	0	1	5,9	0	0	2	2,9
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**Informatie-uitwisseling behandelaars**

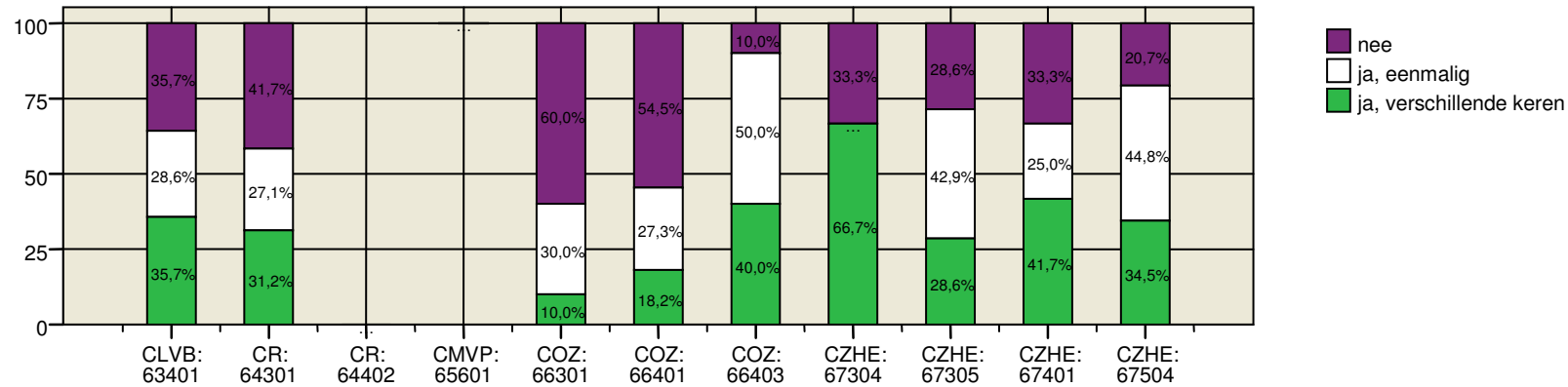
De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende zorgverleners. Hou hierbij de *afgelopen 12 maanden* in gedachten.

**36. Krijgt u behalve hulp van uw behandelaar ook nog hulp van een andere zorgverlener (bijvoorbeeld van uw huisarts)?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nee	4	22,2	45	46,9	9	75,0	4	44,4	15	53,6	13	44,8	11	50,0	8	57,1	9	52,9	11	45,8	39	57,4
ja	14	77,8	48	50,0	3	25,0	4	44,4	10	35,7	12	41,4	9	40,9	6	42,9	8	47,1	12	50,0	29	42,6
niets ingevuld	0	0	3	3,1	0	0	1	11,1	3	10,7	4	13,8	2	9,1	0	0	0	0	1	4,2	0	0
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**37. Heeft uw behandelaar aan u toestemming gevraagd om informatie over u met andere zorgverleners te delen?**

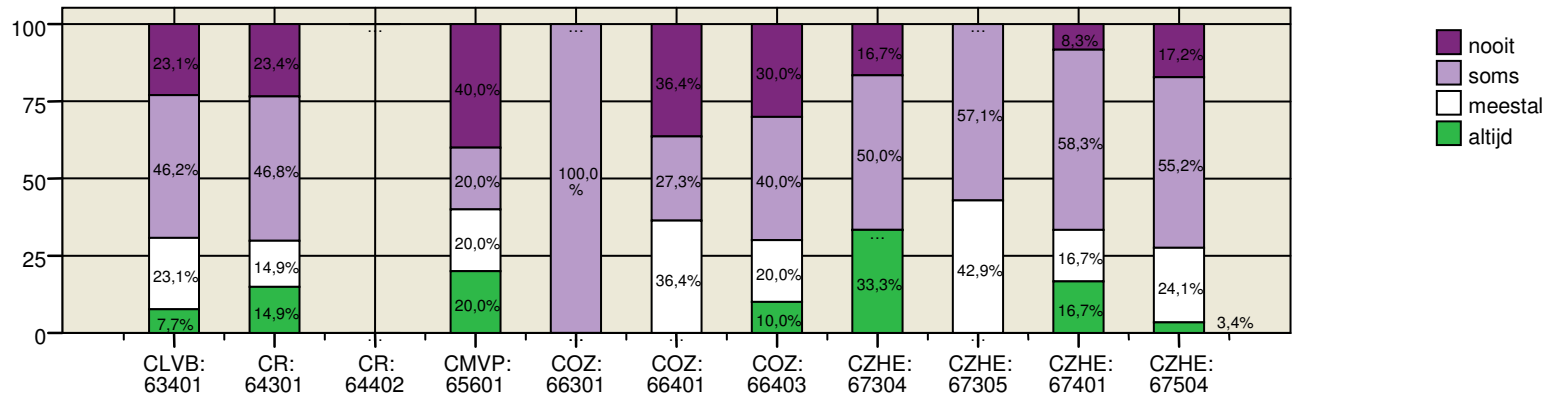
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=14	N=48	N=3	N=4	N=10	N=11	N=10	N=6	N=7	N=12	N=29



Van een aantal kostenplaatsen kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**38. Moet u aan de andere zorgverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?**

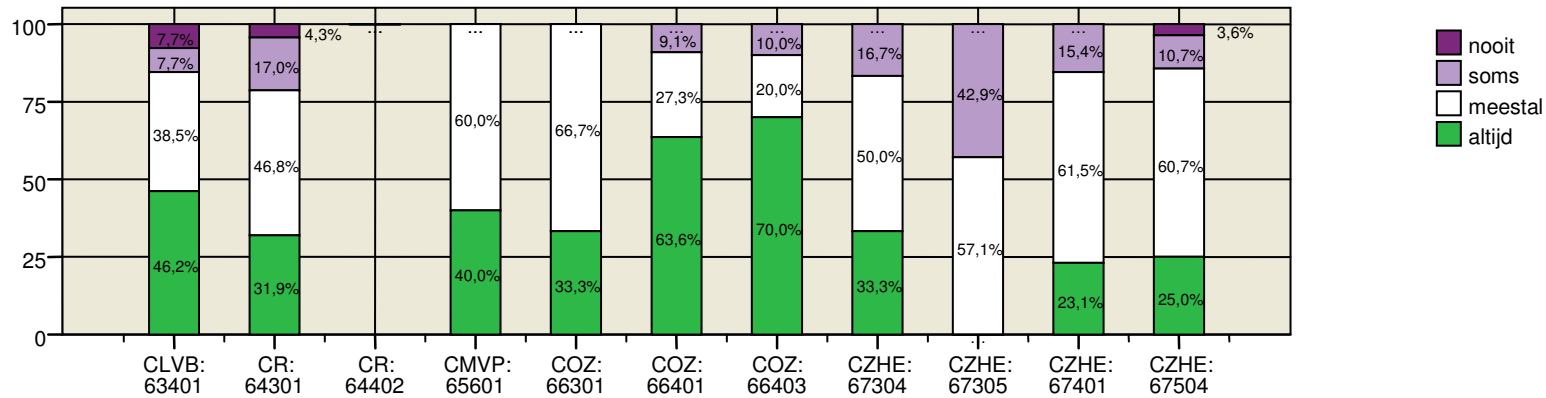
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=13	N=47	N=3	N=5	N=9	N=11	N=10	N=6	N=7	N=12	N=29



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**39. Zitten uw behandelaar en de andere zorgverlener(s) op één lijn als het over de beste behandeling voor uw klachten gaat?**

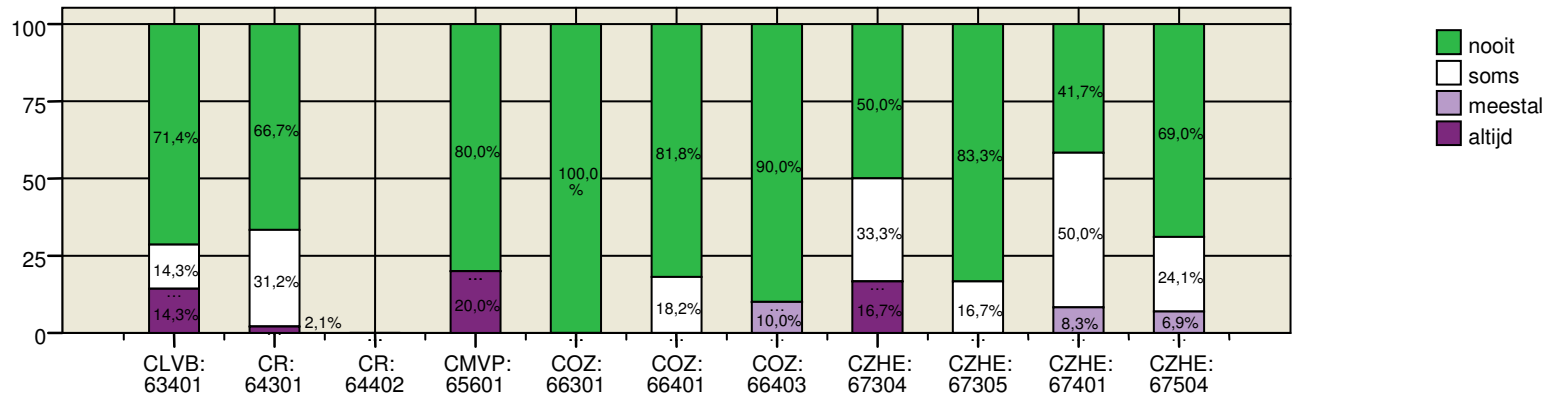
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=13	N=47	N=3	N=5	N=9	N=11	N=10	N=6	N=7	N=13	N=28



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**40. Geven uw behandelaars u tegenstrijdige informatie?**

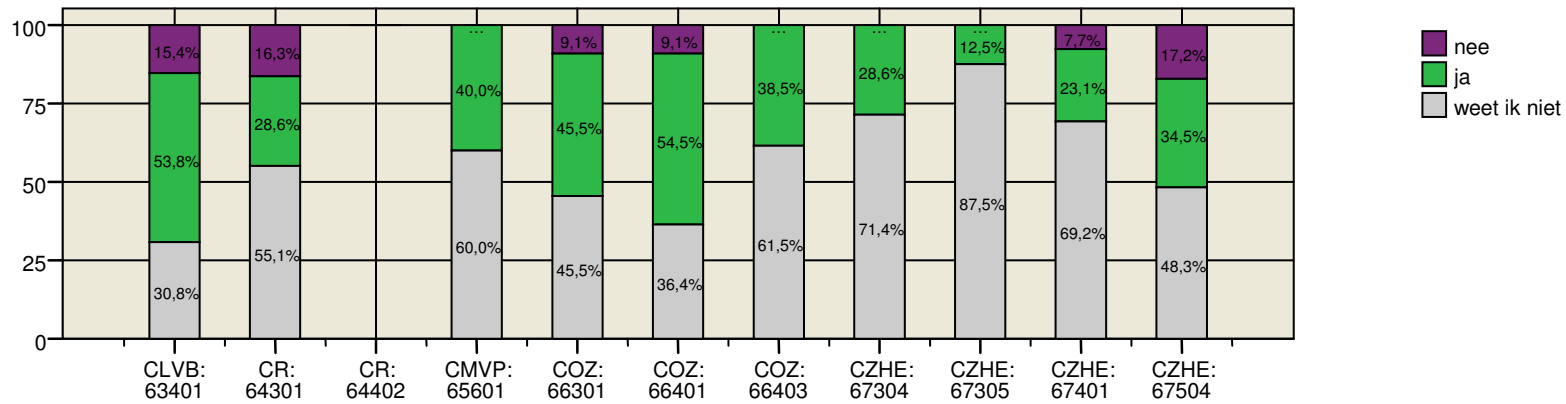
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=14	N=48	N=2	N=5	N=9	N=11	N=10	N=6	N=6	N=12	N=29



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**41. Wordt uw huisarts geïnformeerd over uw behandeling door uw behandelaar?**

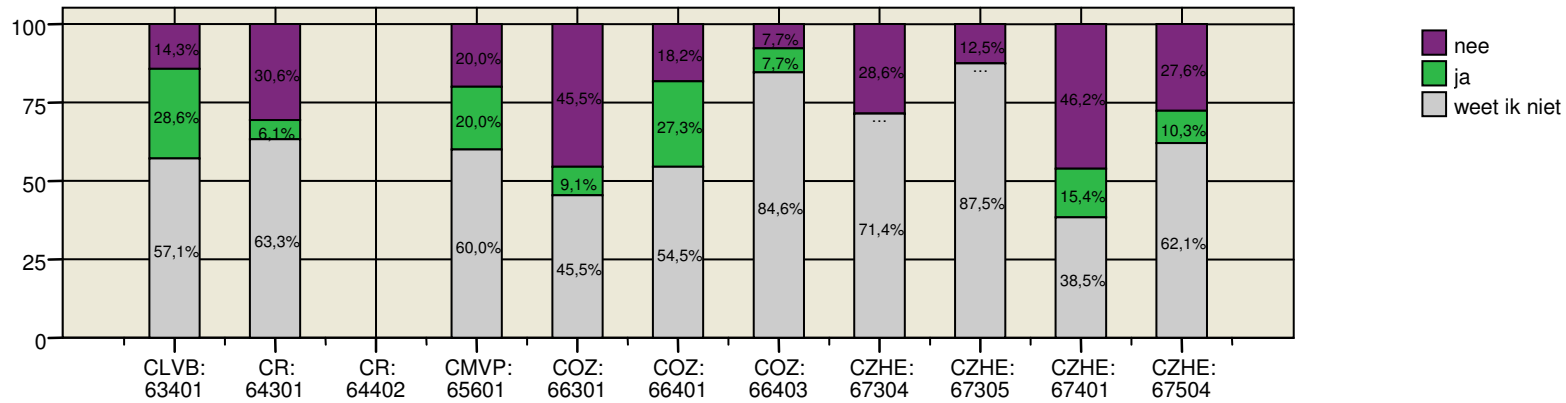
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=13	N=49	N=3	N=5	N=11	N=11	N=13	N=7	N=8	N=13	N=29
totaal	N=13	N=49	N=3	N=5	N=11	N=11	N=13	N=7	N=8	N=13	N=29



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

**42. Wordt uw behandelaar geïnformeerd over uw lichamelijk functioneren door uw huisarts?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=14	N=49	N=3	N=5	N=11	N=11	N=13	N=7	N=8	N=13	N=29
totaal	N=14	N=49	N=3	N=5	N=11	N=11	N=13	N=7	N=8	N=13	N=29



Van één kostenplaats kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft, te klein is.

## Evaluatie en afronding behandeling

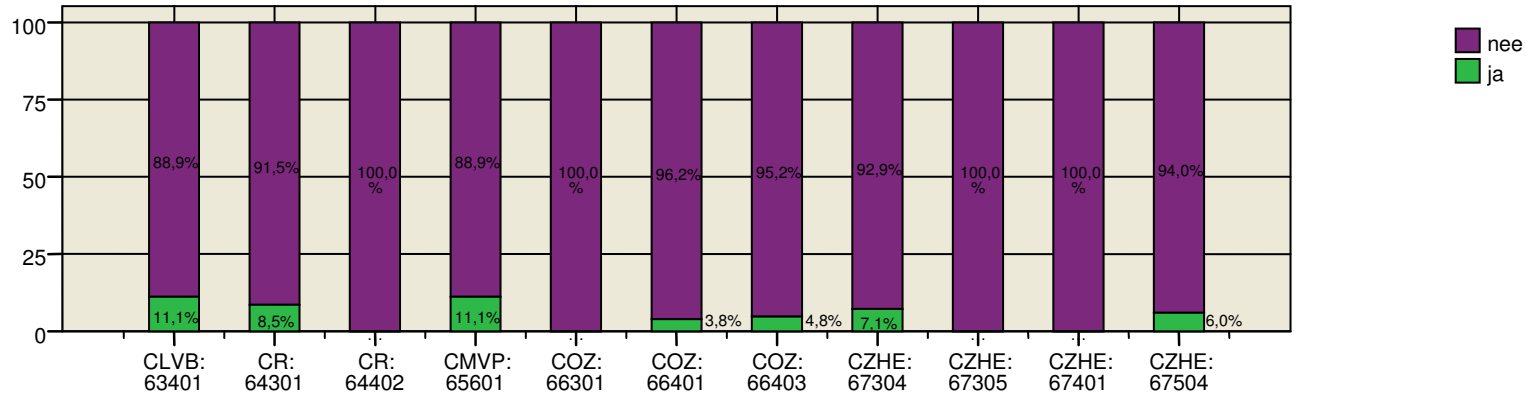
De volgende vragen gaan over hoe de behandeling van de cliënt tot nu toe is verlopen en over eventuele afronding van de behandeling.

### 43. Wanneer is uw meest recente behandeling gestart?

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
korter dan 1 maand geleden	1	5,6	5	5,2	2	16,7	0	0	2	7,1	1	3,4	0	0	0	0	0	0	1	4,2	2	2,9
1 tot 3 maanden geleden	0	0	11	11,5	1	8,3	2	22,2	1	3,6	0	0	2	9,1	2	14,3	1	5,9	0	0	1	1,5
3 tot 6 maanden geleden	0	0	5	5,2	0	0	0	0	3	10,7	4	13,8	1	4,5	6	42,9	6	35,3	1	4,2	4	5,9
6 tot 12 maanden geleden	1	5,6	8	8,3	2	16,7	1	11,1	4	14,3	3	10,3	4	18,2	3	21,4	5	29,4	2	8,3	3	4,4
1 tot 2 jaar geleden	0	0	14	14,6	1	8,3	1	11,1	2	7,1	7	24,1	3	13,6	3	21,4	4	23,5	7	29,2	8	11,8
langer dan 2 jaar geleden	16	88,9	52	54,2	6	50,0	4	44,4	14	50,0	12	41,4	12	54,5	0	0	0	0	13	54,2	50	73,5
niet ingevuld	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	2	7,1	2	6,9	0	0	0	0	1	5,9	0	0	0	0
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

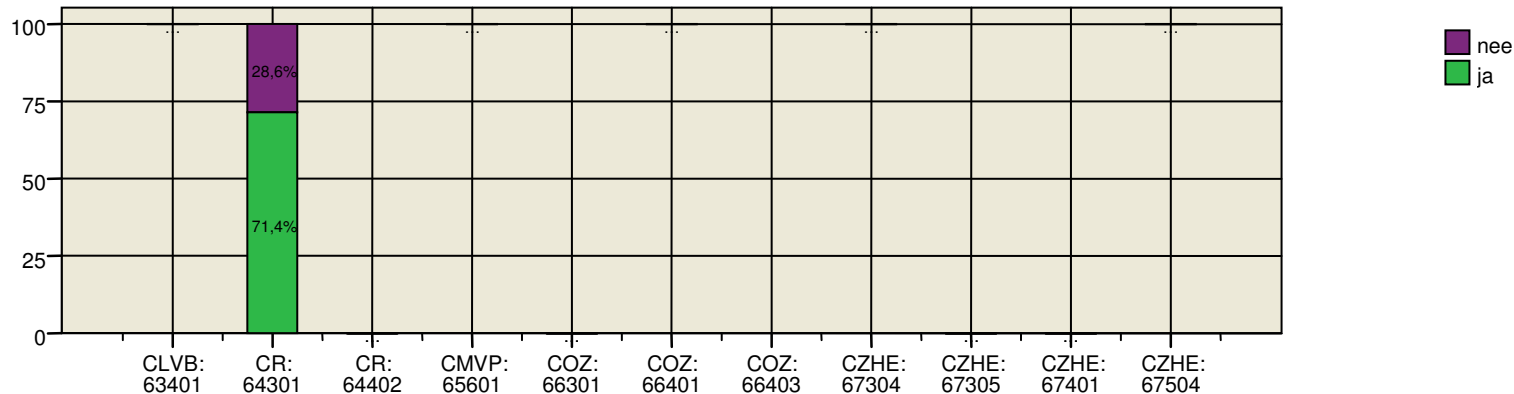
**44. Is uw behandeling inmiddels afgerond?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=94	N=12	N=9	N=25	N=26	N=21	N=14	N=17	N=23	N=67



**45. Is de behandeling naar uw tevredenheid afgerond?**

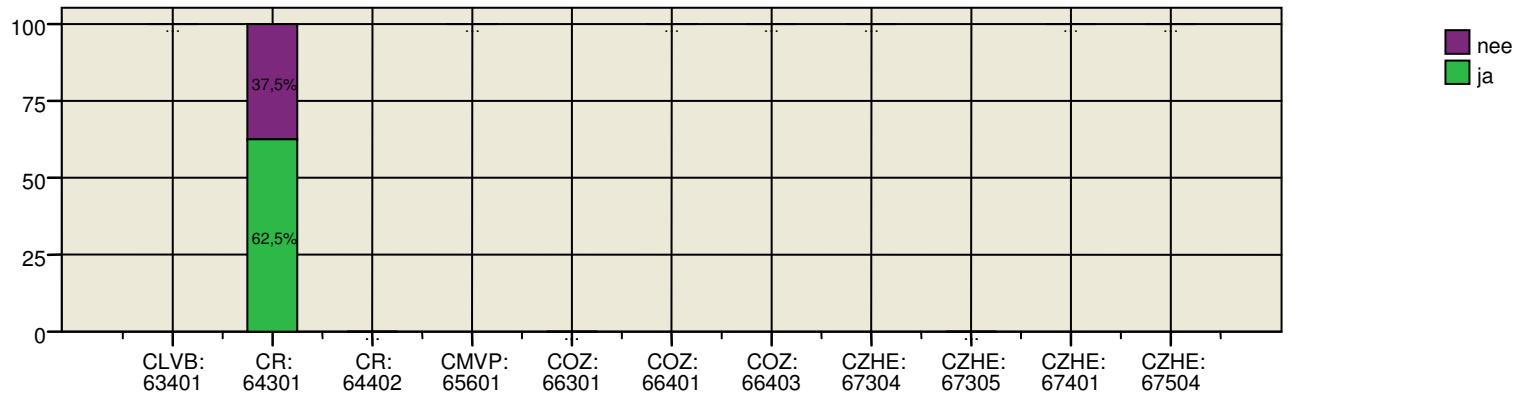
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=1	N=7	N=0	N=1	N=0	N=1	N=2	N=1	N=0	N=0	N=3



Van de meeste kostenplaatsen kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten minder dan 5 is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met “ja” hebben beantwoordt.

**46. Zijn er afspraken gemaakt over nazorg?**

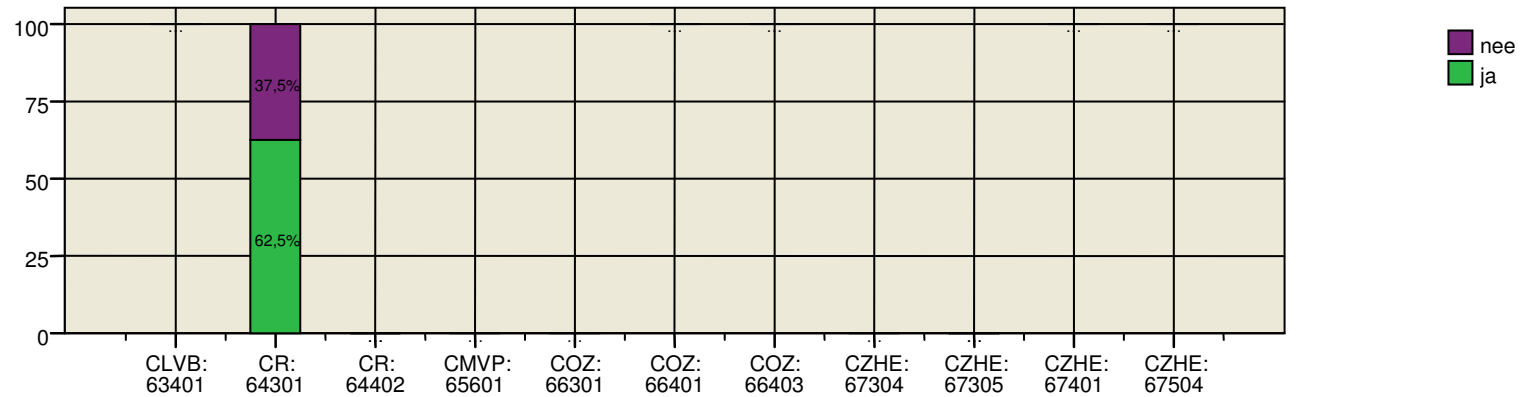
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=1	N=8	N=0	N=1	N=0	N=1	N=2	N=1	N=0	N=1	N=3



Van de meeste kostenplaatsen kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten minder dan 5 is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met “ja” hebben beantwoordt.

**47. Zijn er afspraken gemaakt over wat u moet doen als uw klachten terugkomen of verergeren?**

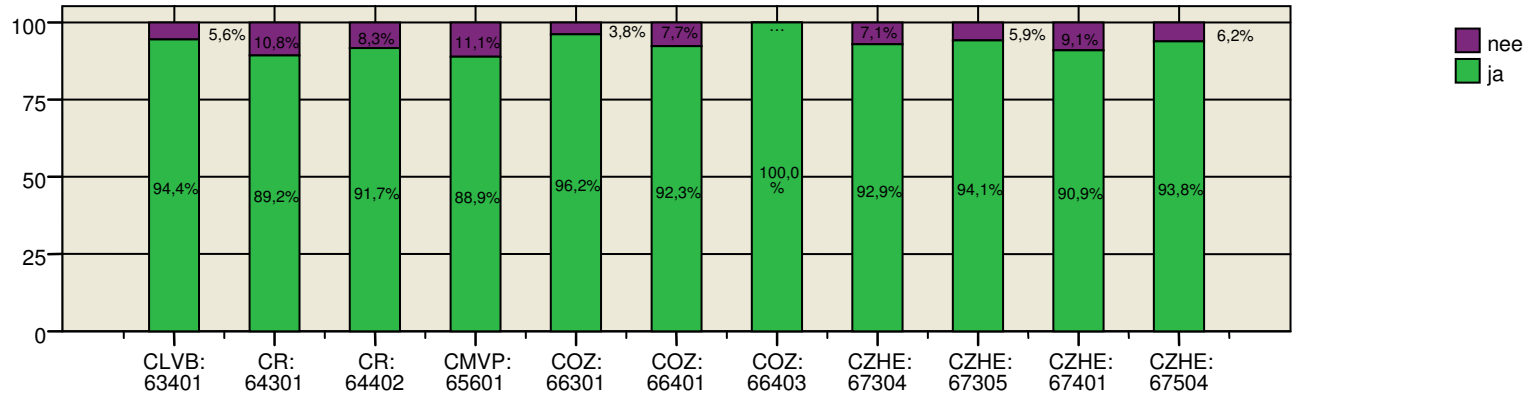
	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=1	N=8	N=0	N=1	N=1	N=1	N=2	N=1	N=0	N=1	N=4



Van de meeste kostenplaatsen kunnen wij het antwoord op deze vraag helaas niet rapporteren, omdat het aantal respondenten minder dan 5 is. Daarnaast is deze vraag alleen ingevuld door respondenten die vraag 44 met “ja” hebben beantwoordt.

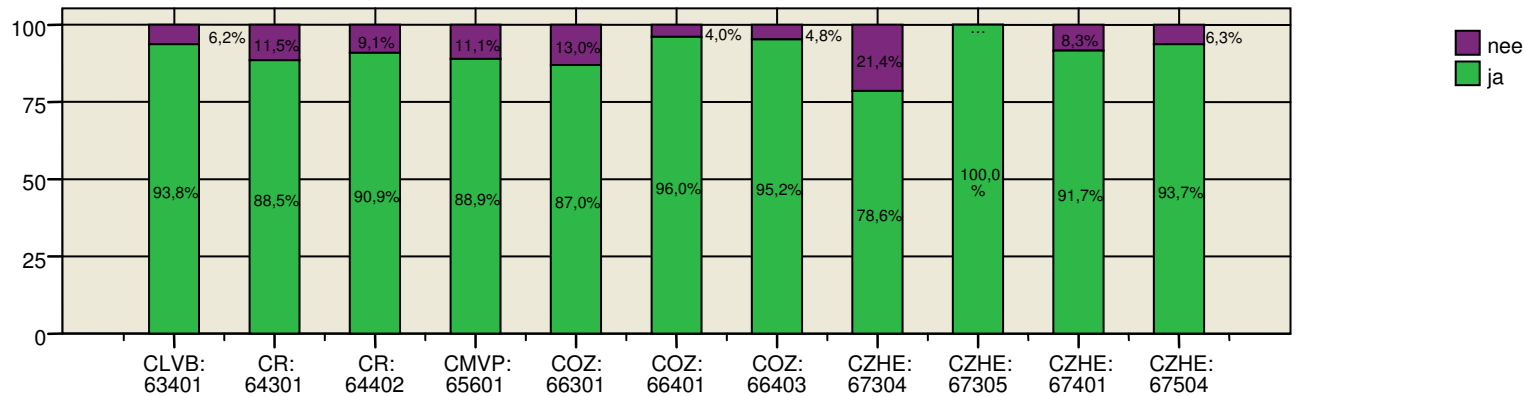
**48. Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=18	N=93	N=12	N=9	N=26	N=26	N=20	N=14	N=17	N=22	N=65



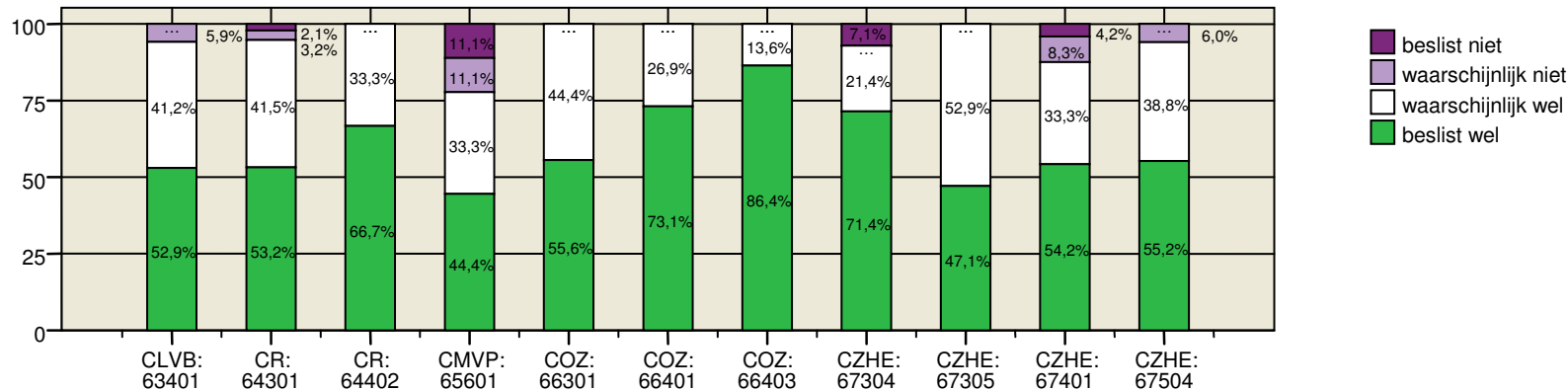
**49. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=16	N=87	N=11	N=9	N=23	N=25	N=21	N=14	N=15	N=24	N=63



**50. Zou u deze instelling bij anderen aanbevelen?**

	CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
in de grafiek	N=17	N=94	N=12	N=9	N=27	N=26	N=22	N=14	N=17	N=24	N=67



**51. Welk cijfer geeft u aan de behandeling?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2	0	0	1	1,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,9
3	0	0	0	0	0	0	1	11,1	0	0	0	0	0	0	1	7,1	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	1	5,6	1	1,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,9
6	0	0	12	12,5	1	8,3	2	22,2	3	10,7	1	3,4	0	0	1	7,1	0	0	3	12,5	4	5,9
7	6	33,3	24	25,0	1	8,3	2	22,2	4	14,3	6	20,7	4	18,2	3	21,4	8	47,1	3	12,5	20	29,4
8	3	16,7	30	31,3	6	50,0	3	33,3	12	42,9	7	24,1	6	27,3	6	42,9	4	23,5	13	54,2	26	38,2
9	4	22,2	9	9,4	2	16,7	0	0	4	14,3	7	24,1	4	18,2	3	21,4	3	17,6	3	12,5	4	5,9
10	4	22,2	16	16,7	2	16,7	1	11,1	5	17,9	6	20,7	8	36,4	0	0	2	11,8	2	8,3	10	14,7
niet ingevuld	0	0	3	3,1	0	0	0	0	0	0	2	6,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>
<b>gemiddeld</b>	<b>8,2</b>		<b>7,8</b>		<b>8,3</b>		<b>7,0</b>		<b>8,1</b>		<b>8,4</b>		<b>8,7</b>		<b>7,5</b>		<b>7,9</b>		<b>7,9</b>		<b>7,7</b>	

**Over uzelf**

Ten slotte nog enkele vragen over de cliënt zelf.

**52. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
slecht	1	5,6	7	7,3	1	8,3	1	11,1	1	3,6	3	10,3	1	4,5	0	0	3	17,6	1	4,2	5	7,4
matig	3	16,7	41	42,7	4	33,3	3	33,3	13	46,4	12	41,4	10	45,5	6	42,9	7	41,2	4	16,7	24	35,3
goed	10	55,6	37	38,5	4	33,3	4	44,4	11	39,3	9	31,0	8	36,4	6	42,9	6	35,3	15	62,5	32	47,1
zeer goed	2	11,1	7	7,3	0	0	0	0	1	3,6	0	0	2	9,1	2	14,3	0	0	2	8,3	5	7,4
uitstekend	0	0	1	1,0	1	8,3	1	11,1	0	0	3	10,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	2	11,1	3	3,1	2	16,7	0	0	2	7,1	2	6,9	1	4,5	0	0	1	5,9	2	8,3	2	2,9
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**53. Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
slecht	1	5,6	13	13,5	1	8,3	0	0	2	7,1	4	13,8	3	13,6	2	14,3	3	17,6	1	4,2	7	10,3
matig	4	22,2	50	52,1	5	41,7	2	22,2	17	60,7	13	44,8	9	40,9	8	57,1	11	64,7	13	54,2	35	51,5
goed	8	44,4	23	24,0	2	16,7	5	55,6	7	25,0	5	17,2	6	27,3	2	14,3	2	11,8	9	37,5	22	32,4
zeer goed	3	16,7	5	5,2	1	8,3	1	11,1	0	0	3	10,3	2	9,1	2	14,3	0	0	0	0	3	4,4
uitstekend	0	0	1	1,0	1	8,3	1	11,1	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	2	11,1	4	4,2	2	16,7	0	0	2	7,1	3	10,3	2	9,1	0	0	1	5,9	1	4,2	1	1,5
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**54. Bent u een man of een vrouw?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 6 6403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
man	12	66,7	31	32,3	9	75,0	6	66,7	6	21,4	7	24,1	6	27,3	7	50,0	5	29,4	4	16,7	22	32,4
vrouw	4	22,2	64	66,7	3	25,0	3	33,3	20	71,4	20	69,0	15	68,2	6	42,9	12	70,6	20	83,3	46	67,6
niet ingevuld	2	11,1	1	1,0	0	0	0	0	2	7,1	2	6,9	1	4,5	1	7,1	0	0	0	0	0	0
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**55. Wat is uw leeftijd?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18 - 24 jaar	0	0	2	2,1	0	0	1	11,1	0	0	0	0	0	0	1	7,1	2	11,8	1	4,2	0	0
25 - 34 jaar	3	16,7	11	11,5	4	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	28,6	1	5,9	8	33,3	5	7,4
35 - 44 jaar	7	38,9	23	24,0	4	33,3	4	44,4	0	0	1	3,4	0	0	2	14,3	4	23,5	7	29,2	16	23,5
45 - 54 jaar	3	16,7	30	31,3	4	33,3	3	33,3	0	0	0	0	0	0	5	35,7	6	35,3	6	25,0	19	27,9
55 - 64 jaar	3	16,7	20	20,8	0	0	1	11,1	1	3,6	2	6,9	8	36,4	2	14,3	4	23,5	2	8,3	20	29,4
65 - 74 jaar	0	0	7	7,3	0	0	0	0	11	39,3	14	48,3	9	40,9	0	0	0	0	0	0	5	7,4
75 jaar of ouder	0	0	1	1,0	0	0	0	0	14	50,0	10	34,5	4	18,2	0	0	0	0	0	0	2	2,9
niet ingevuld	2	11,1	2	2,1	0	0	0	0	2	7,1	2	6,9	1	4,5	0	0	0	0	0	0	1	1,5
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

## 56. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
geen opleiding	2	11,1	4	4,2	0	0	0	0	2	7,1	2	6,9	0	0	0	0	0	0	1	4,2	2	2,9
lager onderwijs	1	5,6	4	4,2	3	25,0	3	33,3	7	25,0	11	37,9	3	13,6	0	0	2	11,8	0	0	5	7,4
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	8	44,4	13	13,5	5	41,7	0	0	5	17,9	2	6,9	7	31,8	0	0	4	23,5	3	12,5	19	27,9
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	16,7	28	29,2	2	16,7	3	33,3	5	17,9	6	20,7	7	31,8	4	28,6	1	5,9	2	8,3	18	26,5
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	0	0	14	14,6	1	8,3	1	11,1	1	3,6	0	0	3	13,6	3	21,4	1	5,9	6	25,0	11	16,2
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	0	0	14	14,6	0	0	0	0	1	3,6	0	0	2	9,1	0	0	4	23,5	6	25,0	5	7,4
hoger beroepsonderwijs wetenschappelijk onderwijs	0	0	14	14,6	0	0	2	22,2	1	3,6	2	6,9	0	0	6	42,9	4	23,5	4	16,7	6	8,8
andere	0	0	4	4,2	0	0	0	0	1	3,6	1	3,4	0	0	1	7,1	1	5,9	2	8,3	2	2,9
andere	1	5,6	0	0	0	0	0	0	5	17,9	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
niet ingevuld	3	16,7	1	1,0	1	8,3	0	0	0	0	4	13,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**57. Heeft u op dit moment een betaalde baan?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nee	16	88,9	70	72,9	11	91,7	8	88,9	26	92,9	26	89,7	21	95,5	10	71,4	13	76,5	17	70,8	48	70,6
ja	0	0	25	26,0	1	8,3	1	11,1	0	0	0	0	0	0	4	28,6	4	23,5	7	29,2	20	29,4
niet ingevuld	2	11,1	1	1,0	0	0	0	0	2	7,1	3	10,3	1	4,5	0	0	0	0	0	0	0	0
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**58. Wat is het geboorteland van uzelf?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	14	77,8	77	80,2	6	50,0	5	55,6	26	92,9	25	86,2	20	90,9	13	92,9	17	100	23	95,8	66	97,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7,1	0	0	0	0	0	0
Suriname	0	0	7	7,3	1	8,3	2	22,2	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turkije	0	0	0	0	3	25,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duitsland	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	0	0	0	0	1	4,5	0	0	0	0	0	0	0	0
Nederlandse Antillen	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
anders	2	11,1	9	9,4	2	16,7	0	0	2	7,1	1	3,4	1	4,5	0	0	0	0	1	4,2	1	1,5
niet ingevuld	2	11,1	1	1,0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,5
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**59. Wat is het geboorteland van uw vader?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	12	66,7	75	78,1	6	50,0	4	44,4	26	92,9	25	86,2	20	90,9	12	85,7	15	88,2	19	79,2	62	91,2
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7,1	0	0	3	12,5	0	0
Suriname	0	0	6	6,3	1	8,3	2	22,2	0	0	1	3,4	0	0	1	7,1	1	5,9	0	0	0	0
Turkije	0	0	0	0	3	25,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duitsland	0	0	1	1,0	0	0	0	0	1	3,6	1	3,4	1	4,5	0	0	0	0	1	4,2	2	2,9
Nederlandse Antillen	0	0	0	0	0	0	1	11,1	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anders	3	16,7	12	12,5	2	16,7	0	0	1	3,6	1	3,4	1	4,5	0	0	0	0	1	4,2	2	2,9
niet ingevuld	3	16,7	2	2,1	0	0	2	22,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9	0	0	2	2,9
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**60. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	14	77,8	75	78,1	6	50,0	4	44,4	25	89,3	25	86,2	20	90,9	11	78,6	14	82,4	20	83,3	64	94,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	0	0	,0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	2	14,3	0	0	3	12,5	0	0
Suriname	0	0	8	8,3	1	8,3	2	22,2	0	0	1	3,4	0	0	0	0	1	5,9	0	0	0	0
Turkije	0	0	0	0	3	25,0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Duitsland	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,6	0	0	0	0	1	7,1	0	0	0	0	0	0
Nederlandse Antillen	0	0	1	1,0	0	0	1	11,1	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anders	1	5,6	10	10,4	2	16,7	0	0	2	7,1	1	3,4	2	9,1	0	0	1	5,9	1	4,2	2	2,9
niet ingevuld	3	16,7	2	2,1	0	0	2	22,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9	0	0	2	2,9
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**61. In welke taal praat u thuis het meeste?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederlands	14	77,8	90	93,8	9	75,0	7	77,8	24	85,7	26	89,7	22	100	14	100	15	88,2	23	95,8	60	88,2
Fries	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nederlands dialect	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7,1	0	0	0	0	0	0	1	5,9	0	0	5	7,4
Sranan tongo (Surinaams)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turks	0	0	0	0	1	8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Papiamentu (Nederlandse Antillen)	1	5,6	3	3,1	0	0	0	0	2	7,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
anders	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,4	0	0	0	0	0	0	1	4,2	0	0
niet ingevuld	3	16,7	3	3,1	2	16,7	2	22,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9	0	0	3	4,4
totaal	18	100	96	100	12	100	9	100	28	100	29	100	22	100	14	100	17	100	24	100	68	100

**62. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nee	5	27,8	86	89,6	11	91,7	5	55,6	20	71,4	20	69,0	16	72,7	14	100	16	94,1	22	91,7	53	77,9
ja	10	55,6	9	9,4	1	8,3	2	22,2	7	25,0	9	31,0	6	27,3	0	0	0	0	2	8,3	14	20,6
niet ingevuld	3	16,7	1	1,0	0	0	2	22,2	1	3,6	0	0	0	0	0	0	1	5,9	0	0	1	1,5
<b>totaal</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**63. Hoe heeft die persoon u geholpen? (U mag meer dan één vakje aankruisen)**

	CLVB: 63401		CR: 64301		CR: 64402		CMVP: 65601		COZ: 66301		COZ: 66401		COZ: 66403		CZHE: 67304		CZHE: 67305		CZHE: 67401		CZHE: 67504	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
heeft de vragen voorgelezen	9	100	6	66,7	1	100	2	100	6	85,7	6	66,7	4	66,7	0	0	0	0	1	50,0	12	85,7
heeft mijn antwoorden opgeschreven	6	66,7	5	55,6	0	0	0	0	6	85,7	5	55,6	5	83,3	0	0	0	0	1	50,0	10	71,4
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	1	11,1	1	11,1	0	0	0	0	0	0	2	22,2	1	16,7	0	0	0	0	1	50,0	1	7,1
heeft de vragen in mijn taal vertaald	3	33,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0
heeft op een andere manier geholpen	0	0	2	22,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	21,4

## 6 Conclusies per cluster

In hoofdstuk 1 van deze eindrapportage zijn de uitgangspunten en hoofdstukken van de basisset prestatie-indicatoren uiteengezet. De conclusies worden in deze paragraaf per hoofdstuk weergegeven. Daarbij is steeds aangegeven welke indicatoren tot het betreffende hoofdstuk behoren.

In dit hoofdstuk worden de conclusies op het niveau van clusters weergegeven. Uitschieters naar boven of naar beneden worden benoemd.

### 6.1.1 Effectiviteit van zorg

#### *Verandering ernst problematiek*

*(Indicator 1.2a uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Over het algemeen vindt de meerderheid van de respondenten van alle clusters dat zij nu “een beetje beter” of “veel beter” functioneren dan 12 maanden geleden. Ditzelfde geldt voor de wijze waarop zij met hun klachten omgaan, en ook beoordelen de respondenten hun klachten nu met “een beetje beter” of “veel beter” dan 12 maanden geleden. Gemiddeld 28% van alle respondenten vinden dat zij nu ongeveer hetzelfde omgaan met hun klachten en beoordelen hun klachten ook “ongeveer hetzelfde”. Dit percentage is ongeveer overal gelijk in de diverse clusters, echter in het cluster CMVP vindt 8% van de respondenten dat zij nu hetzelfde omgaan met hun klachten. Het merendeel van de respondenten van het cluster CMVP vindt dat zij nu beter met hun klachten omgaan.

### 6.1.2 Veiligheid

#### *Informatie over bijwerkingen van medicijnen*

*(Indicator 2.2 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna alle respondenten hebben in de afgelopen 12 maanden medicijnen gebruikt voor hun psychische klachten. Dit gaat niet op voor het cluster CMVP, waar 46% van de respondenten medicijnen heeft gebruikt.

Van de cliënten die medicijnen hebben gebruikt zegt 82% informatie te hebben gekregen over de werking van de medicijnen en 74% heeft informatie gekregen over eventuele bijwerkingen. Over de verschillende soorten medicijnen die er zijn, zegt 67% informatie te hebben gekregen.

### 6.1.3 Cliëntgerichtheid

#### *Keuzevrijheid*

*(Indicator 3.4 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Gemiddeld 68,5% van de respondenten heeft aangegeven dat zij hun voorkeur kunnen aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling. Bij de clusters CR en CMVP ligt dit percentage hoger, respectievelijk 78% en 83%, terwijl bij het cluster COZ 54% zegt zijn of haar voorkeur te kunnen aangeven. Kiezen uit verschillende soorten behandeling kan volgens bijna de helft van de respondenten wel. Ook hier ligt het percentage bij de clusters CR en CMVP hoger en bij het cluster COZ lager. Iets minder dan helft van de respondenten (45,5%) zegt een keuze te hebben in behandelaar. Opvallend is dat bij het cluster CMVP 25% dit aangeeft. Volgens 70% is kunnen zij kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt.

Volgens gemiddeld 61% van de respondenten is er een behandelplan gemaakt. Bij de clusters CLVB en CMVP is dit percentage fors hoger, namelijk 85% en 92%. Terwijl bij het cluster COZ 49% van de respondenten zegt, dat er een behandelplan is gemaakt. Van de respondenten die hebben aangegeven dat er een behandelplan is gemaakt, zeggen bijna alle respondenten dat zij kunnen meebeslissen over de inhoud en dat het behandelplan in overleg met hen is bijgesteld.

### *Informed consent*

*(Indicator 3.3 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Op enkele respondenten na, geven alle respondenten (die eerder hebben aangegeven dat er een behandelplan is gemaakt) aan, dat zij hebben ingestemd met hun behandelplan.

### *Het ervaren verloop van het behandel-/begeleidingsproces*

*(Indicator 3.5 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna alle respondenten van alle clusters vinden, dat de behandeling de juiste aanpak voor hun klachten is of was. Tevens zeggen alle respondenten dat het behandelplan naar hun wens is of wordt uitgevoerd.

### *Evaluatie van begeleidings- en behandelplannen*

*(Indicator 3.6 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Iets meer dan de helft van de respondenten zegt dat hun meest recente behandeling langer dan 2 jaar geleden is gestart, waarbij de meeste respondenten afkomstig zijn van het cluster CLVB. Bijna alle respondenten geven aan dat hun behandeling nog niet is afgerond. Van de enkele respondenten die hebben aangegeven dat hun behandeling wel is afgerond, zeggen slechts enkele respondenten dat hun behandeling niet naar tevredenheid is afgerond. Wel geven de meeste respondenten aan dat er afspraken zijn gemaakt over nazorg (83%), en over wat te doen als de klachten terugkomen of verergeren (70%).

### *Continuïteit van zorg: samenwerking en afstemming met ketenpartners*

*(Indicator 3.7 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna de helft van de respondenten zegt naast hulp van hun behandelaar ook hulp te krijgen van een andere zorgverlener. 35% van deze respondenten geeft aan dat de behandelaar aan hen geen toestemming heeft gevraagd om informatie met andere zorgverleners te delen. Tevens zegt 29% dat zij 'altijd' of 'meestal' alles opnieuw moeten vertellen over hun klachten aan de andere zorgverlener. Wel vindt het merendeel van de cliënten, dat de behandelaar en andere zorgverlener(s) op dezelfde lijn zitten wat betreft de beste behandeling voor de cliënt, en dat zij 'soms' of 'nooit' tegenstrijdige informatie krijgen.

Volgens driekwart van de respondenten informeert de behandelaar de huisarts over de behandeling. Echter, volgens de helft van de respondenten van het cluster CMVP is dit niet het geval. Op de vraag of de huisarts de behandelaar informeert over het lichamelijk functioneren van de cliënt, weet 60% het antwoord niet. Van de overige respondenten zegt bijna driekwart dat dit niet gebeurt.

### *Adequate bejegening door de hulpverlener*

*(Indicator 3.10 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

93% van de respondenten ervaart dat de behandelaar 'altijd' of 'meestal' voldoende tijd voor hun hebben. Tevens voelen respondenten zich serieus genomen en vinden zij dat de behandelaar aandachtig naar hen luisteren. Op enkele respondenten na hebben alle respondenten het idee dat de behandelaar hun klachten in voldoende mate begrijpt.

### *Adequate informatieverstrekking over de behandeling / begeleiding*

*(Indicator 3.11 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Het merendeel van de respondenten geeft aan, dat zij informatie hebben gekregen over de diverse behandelingsmogelijkheden (82%), over de aanpak van hun huidige behandeling (84%) en over hoe om te gaan met hun klachten (88%). Informatie over het verwachte resultaat van de behandeling, zegt 65% informatie te hebben gekregen. Dit laatste geldt niet voor het cluster CMVP. Hier hebben bijna alle respondenten aangegeven, dat zij informatie hebben gekregen over het te verwachten resultaat.

De meeste respondenten zeggen dat zij geen informatie hebben gekregen over behandel mogelijkheden elders en over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulp programma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen. Uitzondering hierop is het cluster CMVP: tweederde van de respondenten geeft aan wel informatie te hebben gekregen over behandel mogelijkheden elders en de helft heeft informatie gekregen over andere vormen van behandeling.

Slechts 34% van de respondenten heeft informatie gekregen over het rechten t.a.v. het inzien van hun cliëntdossier. Opvallend hierbij is dat het percentage van de respondenten van het cluster CLVB en het cluster CMVP die hierover informatie heeft gekregen, hoger is, namelijk zo'n 66%. Informatie over hun rechten t.a.v. de mogelijkheden tot een second opinion, zegt slechts 19,5% te hebben gekregen. En 28% heeft informatie gekregen over hun rechten t.a.v. de klachtenprocedure.

Tot slot, ervaren bijna alle respondenten dat de behandelaar hen dingen 'altijd' of 'meestal' op een begrijpelijke manier uitlegt.

#### *Bereikbaarheid van de hulpverleners*

*(N.B. is GEEN indicator uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Over het algemeen menen respondenten dat het niet of nauwelijks een probleem is om een afspraak met hun behandelaar snel te laten plaatsvinden. Tevens ervaren zij dat hun behandelaar overdag (tussen 9.00 en 17.00 uur) telefonisch goed bereikbaar is. Echter, een kwart van de respondenten geeft aan dat het 'een groot probleem' is om de behandelaar 's avonds of in het weekend, in geval van nood, telefonisch te bereiken.

#### **6.1.4 Algemeen oordeel**

Aan het einde van de vragenlijst zijn twee algemene vragen gesteld over de instelling. Bijna alle respondenten zeggen dat zij Delta Psychiatrisch Centrum 'waarschijnlijk wel' of 'beslist wel' zouden aanbevelen bij anderen.

Gemiddeld beoordelen de respondenten de behandeling met een 8.0. Per cluster zijn de volgende rapportcijfers gegeven:

CLVB	CR	CMVP	COZ	CZHE
8,2	7,9	7,8	8,5	7,7



## 7 Conclusies per kostenplaats

In hoofdstuk 1 van deze eindrapportage zijn de uitgangspunten en hoofdstukken van de basisset prestatie-indicatoren uiteengezet. De conclusies worden per hoofdstuk weergegeven. Daarbij is steeds aangegeven welke indicatoren tot het betreffende hoofdstuk behoren.

In dit hoofdstuk worden de conclusies op het niveau van kostenplaatsen weergegeven. Uitschieters naar boven of naar beneden worden benoemd.

### 7.1.1 Effectiviteit van zorg

#### *Verandering ernst problematiek*

*(Indicator 1.2a uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Het merendeel van de respondenten ervaart dat zij nu “een beetje beter” of “veel beter” functioneren dan 12 maanden geleden, 38% van de respondenten van CZHE 67504 vindt dat zij nu ongeveer hetzelfde functioneren.

Ook vindt de meerderheid van de respondenten dat zij nu in vergelijking met 12 maanden geleden, “een beetje beter” of “veel beter” omgaan met hun klachten, en beoordelen hun klachten dan ook met “een beetje beter” of “veel beter”. Echter, 21% van de respondenten van COZ 66301 beoordeelt hun klachten met “iets minder goed”.

### 7.1.2 Veiligheid

#### *Informatie over bijwerkingen van medicijnen*

*(Indicator 2.2 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Van de respondenten die hebben aangegeven in de afgelopen 12 maanden medicijnen te hebben gebruikt voor hun psychische klachten, zegt een groot deel informatie te hebben gekregen over de verschillende soorten medicijnen die er bestaan. Echter, ongeveer driekwart van de respondenten van CZHE 67304 en de helft van de respondenten van CZHE 67504 zegt hierover geen informatie te hebben gekregen.

Ook zeggen de meeste respondenten informatie te hebben gekregen over de werking van de medicijnen, 31% van de respondenten van COZ 66301 en 36% van de respondenten van CZHE 67304 is het hier niet mee eens. Informatie over eventuele (lichamelijke) bijwerkingen zegt gemiddeld een derde van de respondenten van COZ 66301, CZHE 67305, CZHE 67401 en CZHE 67504 niet ontvangen te hebben.

### 7.1.3 Cliëntgerichtheid

#### *Keuzevrijheid*

*(Indicator 3.4 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

De helft van de respondenten van COZ 66301 en COZ 66401 geeft aan dat zij hun voorkeuren voor een bepaalde vorm van behandeling niet hebben aangegeven. Kiezen uit verschillende soorten behandeling kan volgens bijna de helft van de respondenten wel. Voor COZ 66301, COZ 66401 en CZHE 67305 is dit circa driekwart van de respondenten, terwijl bij CR 64301 dit percentage 36% bedraagt. Alle respondenten van CZHE 67304 zeggen dat zij geen keuze hebben in behandelaar, en tevens niet kunnen kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt.

Volgens gemiddeld 61% van de respondenten is er een behandelplan gemaakt. Uitschieters hierin zijn CLVB 63401, CR 64402 en CMVP 6560, waar bijna alle respondenten aangeven dat er een behandelplan is gemaakt. Meebeslissen over de inhoud van het behandelplan kan volgens de meeste respondenten, iets minder dan een kwart van de respondenten van CR 64301, CMVP 65601, CZHE 67304 en CZHE 67305 zegt dit niet te kunnen.

### *Informed consent*

*(Indicator 3.3 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Op enkele respondenten van CR 64301, CZHE 67304, CZHE 67305 en CZHE 67504 na, geven alle respondenten (die eerder hebben aangegeven dat er een behandelplan is gemaakt) aan, dat zij hebben ingestemd met hun behandelplan.

### *Het ervaren verloop van het behandel-/begeleidingsproces*

*(Indicator 3.5 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna alle respondenten zijn het met elkaar eens en vinden, dat de behandeling de juiste aanpak voor hun klachten is of was. Wel vindt 21% van CZHE 67304 dat hun behandelplan niet naar hun wens is of wordt uitgevoerd.

### *Evaluatie van begeleidings- en behandelplannen*

*(Indicator 3.6 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna alle respondenten geven aan dat hun behandeling nog niet is afgerond. De resultaten op de vervolgvragen kunnen, vanwege het aantal respondenten, dan ook alleen van CR 64301 worden gepresenteerd. Van de respondenten van CR 64301 vindt driekwart dat de behandeling naar tevredenheid is afgerond en 62,5% zegt dat er afspraken zijn gemaakt over nazorg en over wat te doen als de klachten terugkomen of verergeren.

### *Continuïteit van zorg: samenwerking en afstemming met ketenpartners*

*(Indicator 3.7 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Driekwart van de respondenten van CLVB 63401 zegt, dat zij behalve hulp van hun behandelaar ook nog hulp krijgen van een andere zorgverlener. Voor CR 64301, CZHE 67305 en CZHE 67401 geldt dit voor ongeveer de helft van de respondenten. Voor de overige kostenplaatsen is dit percentage rond de 40%. De behandelaar heeft volgens de meeste respondenten wel toestemming gevraagd om informatie met andere zorgverleners te delen. Echter 60% van de respondenten van COZ 66301, 54,5% van COZ 66401 en 42% van CR 64301 zegt dat dit niet het geval is.

De vraag of de respondenten alles opnieuw over hun klachten moeten vertellen aan de andere zorgverleners is zeer divers beantwoordt. Circa 30% van de respondenten van CLVB 63401, CR 64301, COZ 66401, COZ 66403, CZHE 67401 en CZHE 67504 zegt dit zij dit "altijd of meestal" moeten doen. Bij CMVP 65601 en CZHE 67305 zegt gemiddeld 41,5% dat zij "altijd of meestal" alles opnieuw over hun klachten moeten vertellen. Volgens de meeste respondenten zitten hun behandelaars en andere zorgverlener(s) op één lijn als het gaat om de beste behandeling van hun klachten. Ook vinden de meeste cliënten dat hun behandelaars tegenstrijdige informatie geven. Echter, 14% van CLVB 63401, 20% van CMVP 65601 en 17% van CZHE 67304 is het met dit laatste niet eens.

Volgens circa 16% van de respondenten van CLVB 63401, CR 64301 en CZHE 67504 informeert de behandelaar de huisarts niet over de behandeling. En volgens bijna de helft van de respondenten van COZ 66301 en CZHE 67401 wordt hun behandelaar niet geïnformeerd door de huisarts over het lichamelijk functioneren van de cliënten.

### *Adequate bejegening door de hulpverlener*

*(Indicator 3.10 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Bijna alle respondenten voelen zich serieus genomen door de behandelaar, enkele respondenten van CZHE 67304 en CZHE 67504 zijn het hier niet mee eens. Het merendeel van de respondenten is van mening dat de behandelaar hun klachten in voldoende mate begrijpt. Tevens vinden bijna alle respondenten dat de behandelaar aandachtig naar hen luistert, een enkele respondenten van CZHE 67304 is het hier niet mee eens. Volgens de respondenten hebben de behandelaars over het algemeen voldoende tijd voor hen.

**Adequate informatieverstrekking over de behandeling / begeleiding***(Indicator 3.11 uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

De meeste respondenten geven aan informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden, over de aanpak van hun huidige behandeling en over hoe zij met hun klachten kunnen omgaan. Echter, circa een derde van de respondenten van CZHE 67304 en CZHE 67305 zegt geen informatie te hebben gekregen over de behandelingsmogelijkheden. 29% van de respondenten van CLVB 63401 zegt geen informatie te hebben gekregen over de aanpak van hun huidige behandeling.

Een kleine meerderheid van de respondenten zegt informatie te hebben gekregen over het te verwachten resultaat van de behandeling. Zelfs alle respondenten van CMVP 65601 en 91% van CR 64402 zegt hierover informatie te hebben gekregen.

Alleen het merendeel van de respondenten van CR 64402 en CMVP 65601 zegt informatie te hebben gekregen over behandelingsmogelijkheden elders, bij de andere kostenplaatsen zegt een meerderheid deze informatie niet te hebben gekregen. Over het algemeen zeggen de meeste respondenten geen informatie te hebben gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen.

De meeste respondenten zeggen geen informatie te hebben gekregen over de rechten wat betreft het inzien van hun cliëntendossier. Uitzondering hierop is CLVB 63401 en CMVP 65601 waar respectievelijke tweederde en de helft van de respondenten hierover wel informatie heeft gekregen. Volgens de meeste cliënten hebben zij geen informatie gekregen over hun rechten voor wat betreft het aanvragen van een second opinion en over de klachtenprocedure. De helft van de respondenten van CMVP 65601 en van COZ 66403 zegt wel informatie over de klachtenprocedure te hebben ontvangen. Op enkele respondenten van CLVB 63401, CR 64301, COZ 66301, CZHE 67304, CZHE 67401 en CZHE 67504 na, vinden de respondenten dat de behandelaar over het algemeen de dingen op een begrijpelijke manier uitlegt.

**Bereikbaarheid van de hulpverleners***(N.B. is GEEN indicator uit Basisset prestatie-indicatoren GGZ en verslavingszorg)*

Volgens de meeste respondenten is het geen probleem of slechts een klein probleem om een afspraak met hun behandelaar snel te laten plaatsvinden. Ook ervaren de meeste respondenten het geen probleem of slechts een klein probleem om hun behandelaar overdag telefonisch te bereiken. Telefonische bereikbaarheid 's avonds en in het weekend is volgens 37,5% van de respondenten van CR 64301, 32% van COZ 66301 en 32% van CZHE 67504 wel een groot probleem.

**7.1.4 Algemeen oordeel**

Aan het einde van de vragenlijst zijn twee algemene vragen gesteld over de instelling.

Hoewel de meeste respondenten Delta Psychiatrisch Centrum wel bij anderen zouden aanbevelen, zegt tegelijkertijd een klein deel van de respondenten van CR 64301, CMVP 65601, CZHE 67304 en CZHE 67401 dit niet te doen.

De respondenten beoordelen de behandeling met de volgende rapportcijfers.

CLVB: 63401	CR: 64301	CR: 64402	CMVP: 65601	COZ: 66301	COZ: 66401	COZ: 66403	CZHE: 67304	CZHE: 67305	CZHE: 67401	CZHE: 67504
8,2	7,8	8,3	7,0	8,1	8,4	8,7	7,5	7,9	7,9	7,7



## 8 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging voor Delta Psychiatrisch Centrum geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de respondenten minder tevreden was. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

### 8.1 Informatievoorziening

- Het verdient aanbeveling om de verschillende manieren van informatievoorziening te blijven exploreren en benutten. Door informatie te herhalen en op verschillende wijzen aan te bieden (mondeling, schriftelijk, visueel, auditief, nieuwsbrief/ huisorgaan, folders, website, aanplakbiljetten), worden meer respondenten bereikt. Kijk hierbij vooral naar de onderwerpen die minder goed gescoord hebben, zoals informatie over het verwachte resultaat van de behandeling en over de diverse behandelmogelijkheden. Ook informatie over de rechten van de cliënt t.a.v. het inzien van het cliëntdossier, de klachtenprocedure en de mogelijkheden voor een second opinion is een aandachtspunt.
- Voorkom zoveel mogelijk dat de cliënt meermalen opnieuw zijn/haar klachten aan een andere zorgverlener of behandelaar moet vertellen. Indien de behandelaar toch graag de klachten nog eens van de cliënt zelf wil horen, informeer de cliënt dan daarover. Geef hierbij aan dat de behandelaar door andere behandelaars reeds op de hoogte is gesteld van de situatie van de cliënt, maar ook graag de klachten van de cliënt zelf wil vernemen.
- Zet de puntjes op i t.a.v. de procedure voor het vragen van toestemming aan de cliënt over het delen van informatie over de behandeling van de cliënt met andere zorgverleners.

### 8.2 Behandelplan

- Veel respondenten weten niet dat er een behandelplan is opgesteld. Breng het behandelplan continu onder de aandacht van de cliënten. Geef daarbij steeds duidelijk aan dat de wensen en behoeften van de cliënt centraal staan en dat aan de hand daarvan het behandelplan in kaart wordt gebracht.
- Geef bij bijvoorbeeld tussentijdse evaluaties expliciet aan dat men kan meebeslissen over het soort en de vorm van de behandeling.
- Ga bij het bespreken van het behandelplan na of de behandelplan naar wens verloopt, en geef tevens aan dat de cliënt een keuze heeft in het soort behandeling en/of behandelaar.

### Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad door te nemen. In overleg met de cliëntenraad kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden