

## Vooraf

Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van onze dienstverlening als praktijk, wordt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek gedaan bij onze cliënten. De resultaten van dit onderzoek geven zowel aan nieuwe cliënten als aan zorgverzekeraars een transparant beeld van onze prestaties als hulpverleners en van de praktijk als geheel.

## Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek gebruiken we de GGZ Thermometer. De GGZ Thermometer is een veel gebruikte en goed gestandaardiseerde vragenlijst binnen de Geestelijke Gezondheidszorg. Het is een vragenlijst die is ontwikkeld door het Trimbos instituut en bestaat uit 16 vragen in 4 categorieën: informatie, inspraak, hulpverlener en resultaat. Onze versie is aangevuld met een aantal extra vragen over de achtergrond van de cliënt en zijn of haar behandeling in onze praktijk.

## Resultaten

Onderstaande resultaten zijn de totalen, omgezet naar percentages

### RESULTATEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2008

Informatie over praktijk, behandeling en begeleiding:	95% is tevreden
Inspraak bij de behandeling:	92% is tevreden
Behandelaar: (deskundigheid, vertrouwen, geïnteresseerd in u en uw mening, uitvoering behandelplan)	99% is tevreden
Resultaat behandeling :	91% is tevreden
Rapportcijfer aardeling totale behandeling:	8,25

## Overzicht van vragen

### Informatie over praktijk, behandeling en begeleiding:

- Heeft u voldoende informatie gekregen over de behandel- en begeleidingsmogelijkheden van de praktijk?
- Heeft u voldoende informatie gekregen over de aanpak van uw behandeling of begeleiding?
- Heeft u voldoende informatie gekregen over het te verwachten resultaat van uw behandeling of begeleiding?
- Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/ haar vak)?
- Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?
- Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?
- Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?
- Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?
- Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?
- Heeft u door de behandeling of begeleiding meer greep op uw problemen of klachten (gekregen)?
- Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?
- Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?
- Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?

## Inspraak bij de behandeling:

- Kon (kunt) u meebeslissen over de behandeling of begeleiding die u zou krijgen (krijgt)?
- Is er een behandel- of begeleidingsplan gemaakt?
- Heeft u ingestemd met uw behandel- of begeleidingsplan?

## Behandelaar:

- Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende deskundig (goed in zijn/ haar vak)?
- Kon (kunt) u de hulpverlener voldoende vertrouwen?
- Toonde (toont) de hulpverlener voldoende respect voor u?
- Vond (vindt) u de hulpverlener voldoende geïnteresseerd in u en uw mening?
- Werd (wordt) het behandel- of begeleidingsplan naar wens uitgevoerd?

## Resultaat behandeling:

- Vond (vindt) u de behandeling of begeleiding de juiste aanpak voor uw problemen of klachten?
- Heeft u door de behandeling of begeleiding meer greep op uw problemen of klachten (gekregen)?
- Bent u door de behandeling of begeleiding voldoende vooruit gegaan?
- Bent u door de behandeling of begeleiding beter in staat om dingen te doen die u belangrijk vindt?
- Kunt u door de behandeling of begeleiding beter omgaan met mensen en situaties, waar u eerder problemen mee had?