

## Cliëntervaringen

Wij vinden het belangrijk om te weten of u, onze cliënt, ook tevreden bent over onze kwaliteit van zorg. Daarom vragen wij aan het eind van uw behandeling of u deel wilt nemen aan ons cliënttevredenheidsonderzoek. De resultaten van dit onderzoek helpen ons bij de continue verbetering van de dienstverlening. Deze resultaten worden uitgedrukt in schaalscores.

## Schaalscores HSK 2020

### **Schaalscore bejegening: 4,79 (op een schaal van 5)**

Deze schaalscore bestaat uit de volgende vragen:

1. Hebben uw behandelaar(s) u serieus genomen?
2. Hebben uw behandelaar(s) u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

Mogelijke antwoorden zijn:

- Nee, helemaal niet (1 punt)
- Een beetje (2 punten)
- Deels (3 punten)
- Grotendeels (4 punten)
- Ja, helemaal (5 punten)

De schaalscores zijn gebaseerd op 4956 respondenten.

### **Schaalscore samen beslissen: 4,05 (op een schaal van 5)**

Deze schaalscore bestaat uit de volgende vragen:

1. Heeft u informatie gekregen over de voor- en/of nadelen voor uw klachten?
2. Is met u besproken welke resultaten u van de behandeling kan verwachten?
3. Heeft u informatie gekregen over de zelfhulpprogramma's?
4. Heeft u mee kunnen beslissen over een bepaalde vorm van behandeling?

Mogelijke antwoorden zijn:

- Nee, helemaal niet (1 punt)
- Een beetje (2 punten)
- Deels (3 punten)
- Grotendeels (4 punten)
- Ja, helemaal (5 punten)

De schaalscores zijn gebaseerd op 4956 respondenten.

### **Schaalscore uitvoering behandeling: 4,25 (op een schaal van 5)**

Deze schaalscore bestaat uit de volgende vragen:

1. Is de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten geweest?
2. Bent u tevreden over het resultaat van de behandeling?

Mogelijke antwoorden zijn:

- Nee, helemaal niet (1 punt)
- Een beetje (2 punten)
- Deels (3 punten)
- Grotendeels (4 punten)
- Ja, helemaal (5 punten)

De schaalscores zijn gemeten met de CQ-index en gebaseerd op 4956 respondenten.