
KLANTTEVREDENHEID 2018

Faas Psychologie

19 JULI 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Introductie.....	4
Resultaten CQI 2018.....	5
Bejegening.....	5
1. Neemt de behandelaar u serieus?	5
2. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?.....	6
3. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?.....	7
Vervulling hulpwensen.....	8
4. Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	8
5. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?	9
Tabel 5.	9
Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)	10
6. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden?....	10
7. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?.....	11
Informatievoorziening.....	12
8. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?	12
9. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?.....	13
10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?	14
Keuzemogelijkheden	15
11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen?	15
12. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?	16
13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?	17
Evaluatie.....	18
14. Zijn er samen met u doelen voor de behandeling geformuleerd?.....	18
15. Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt?.....	19

16.	Wat voor de behandeling heeft u gevolgd?	20
Beoordeling		21
17.	Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt?	21
18.	Welk cijfer geeft u aan de behandeling?	22
Over uzelf		23
19.	Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	23
20.	Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (Een opleiding afgerond met een diploma of getuigschrift)	24
21.	Bent u bereid om over uw ervaringen te praten voor op de website?	26

Samenvatting

Een analyse van 36 ingevulde evaluatievragenlijsten gedurende het eerste half jaar van 2018, de Client Questionnaire Inventory (CQI), heeft aangetoond dat de cliënten tevreden zijn met Faas Psychologie en de behandeling die zij hier krijgen. Gemiddeld geven cliënten een 8.8 als hen gevraagd wordt of ze Faas Psychologie zouden aanbevelen. De behandeling die zij hebben gekregen geven de cliënten gemiddeld een 8.6. Cliënten die werden behandeld binnen de SGGZ gaven een hogere beoordeling dan cliënten die werden behandeld binnen de BGGZ. De cliënten voelen zich positief behandeld, beoordeelde de informatievoorziening hoger dan eerdere jaren, er werd bij meer dan 90% van de cliënten voldaan aan de hulpwens, de bereikbaarheid is nog steeds geen probleem voor een overgroot deel en een meerderheid van de cliënten heeft door een behandeling bij Faas Psychologie zijn/haar doelen behaald. De keuzemogelijkheden wat betreft behandelvorm en alternatieven zijn wat minder hoog beoordeeld in vergelijking met voorgaande jaren.

Wat betreft de informatievoorziening kan er wellicht meer aandacht besteed worden aan het verschaffen van informatie over mogelijke behandelingen voor de klachten, hoe er met klachten omgegaan kan worden en wat een te verwachte resultaat van een behandeling is. Ook al ging dit in de eerste 6 maanden van 2018 beter dan voorgaande jaren, is hier nog meer winst in te boeken.

Vanwege het kleine aantal evaluaties dat reeds is ingevuld, moet er voorzichtig met de resultaten van huidig onderzoek omgegaan worden. Jaarresultaten zullen dan ook een accurater beeld geven van de werkelijkheid, zonder mogelijke vertekeningen.

Introductie

In 2018 (tot en met juli) hebben 36 mensen de CQI ingevuld. In deze vragenlijst wordt naar de ervaringen van cliënten gevraagd. De ervaringen van de cliënten waarnaar gevraagd wordt gaan over de bejegening, de bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener), informatievoorziening, keuzemogelijkheden, een evaluatie van de doelen en een beoordeling. De vragenlijst bestaat in totaal uit 21 vragen.

Het deel 'beoordeling' bestaat uit twee vragen (vraag 17 en 18). De eerste is: "Hoe waarschijnlijk is het dat uw deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt?". Het cijfer dat men geeft bij deze vraag wordt in dit document beschreven als 'aanbeveling'. De andere vraag luidt: "Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 uitstekend". Het cijfer dat men geeft bij deze vraag wordt gezien als 'de behandeling'. De laatste drie vragen gaan over de cliënt zelf. In dit onderdeel wordt gevraagd naar de gezondheid, hoogste voltooide opleiding en of men bereid is de ervaringen te delen op de website.

De resultaten van 2018 worden bekeken, waarbij er gezocht wordt naar verbeterpunten. De resultaten worden vergeleken met de resultaten van de CQI's uit 2017 en 2016. Ook worden de resultaten van cliënten die behandeld zijn binnen de basis GGZ (BGGZ) vergeleken met de cliënten die binnen de specialistische GGZ (SGGZ) zijn behandeld.

Resultaten CQI 2018

Bejegening

1. Neemt de behandelaar u serieus?

Tabel 1.

Neemt de behandelaar u serieus? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nooit	-	-	-
Soms	-	-	-
Meestal	1 (2,8%)	4,5%	3,9%
Altijd	35 (97,2%)	95,5%	96,1%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n=22)	Frequentie (%) SGGZ (n=14)
Nooit	-	-
Soms	-	-
Meestal	1 (4,5%)	-
Altijd	21 (95,5%)	14 (100%)

Vrijwel iedereen (97,2%) die in 2018 bij Faas Psychologie is behandeld heeft zich altijd serieus genomen gevoeld door de behandelaar. Ten aanzien van de BGGZ en de SGGZ zien we dat er binnen de BGGZ cliënten zich meestal / altijd serieus genomen voelen door hun behandelaar en binnen de SGGZ altijd serieus genomen voelen.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een stijgende lijn in de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen door hun behandelaar: het merendeel van de cliënten kruist de categorie 'altijd' aan. Binnen de categorie 'meestal' zien we een daling ten opzichte voorgaande jaren, wat aangeeft dat het gevoel serieus genomen te worden is gestegen bij cliënten.

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

Tabel 2.

Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nooit	-	-	-
Soms	-	-	1,0%
Meestal	4 (11,1%)	10,6%	13,7%
Altijd	32 (88,9%)	89,4%	85,3%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nooit	-	-
Soms	-	-
Meestal	18,2%	-
Altijd	81,8%	100%

In de eerste helft van 2018 vond 88,9% van de cliënten dat de behandelaar altijd dingen op een begrijpelijke manier uitlegde en 11,1% vond dat de behandelaar meestal dingen op een begrijpelijke manier uitlegde. Hierin zien we voornamelijk verschil tussen de BGGZ en SGGZ, waarbij binnen de BGGZ er meer onderscheid is tussen 'meestal' en 'altijd' in tegenstelling tot de SGGZ waarbij cliënten aangeven dat hun behandelaar altijd dingen begrijpelijk uitlegde. Bij aanvullend onderzoek zien we ook geen verschil in score tussen de dieet-psychologie behandeling of andere behandeling.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een kleine, dalende lijn in de mate waarin cliënten 'meestal' vonden dat hun behandelaar op een begrijpelijke manier dingen uitlegt. Binnen de categorie 'altijd' zien we ook een kleine daling ten opzichte van 2017 en 2016, wat aangeeft dat het gevoel van serieus genomen te worden is verminderd bij cliënten. Echter liggen deze cijfers vrij dicht bij elkaar en is de ervaring gemiddeld genomen hetzelfde gebleven.

3. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?

Tabel 3.

Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee	1 (2,8%)		3%
Ja	35 (97,2%)	100%	97%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee	4,5%	-
Ja	95%	100%

In de eerste helft van 2018 vond 97,2% van de cliënten dat de behandelaar in voldoende mate begrijpt wat de klachten van de cliënt zijn en 2,8% vond dat de behandelaar de klachten van de cliënt niet begrijpt. Hierin zien we verschil tussen de BGGZ en SGGZ, waarbij binnen de BGGZ er een cliënt heeft aangegeven dat de behandelaar niet heeft begrepen wat de klachten zijn ten opzichte van de SGGZ, waarbinnen alle cliënten vonden dat hun behandelaar hun klachten begrijpt.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een kleine, dalende lijn in de mate waarin cliënten niet vonden dat hun behandelaar de klachten begrijpt en zien we ook een kleine daling ten opzichte van de mate waarin cliënten wel vonden dat hun behandelaar de klachten begrijpt. Echter liggen deze cijfers vrij dicht bij elkaar en is de ervaring gemiddeld genomen hetzelfde gebleven.

Vervulling hulpwensen

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

Tabel 4.

Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee	1 (2,8%)	1,5%	5%
Ja	35 (97,2%)	98,5%	95%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee	-	7,1%
Ja	100%	92,9%

In totaal vond 97,2% van de cliënten de behandeling de juiste aanpak voor de klachten, waar 2,8% dit niet vond. Binnen de BGGZ vond iedereen dat de behandeling de juiste aanpak was voor de klachten en binnen de SGGZ vond 92,9% dit. Aanvullend onderzoek laat zien dat bij de cliënten waarbij de behandeling niet de juiste aanpak was voor de klachten zij wel het gevoel hadden dat hun behandelaar hun klachten voldoende begreep (vraag 3). Hier ligt geen indicatie voor verbetering.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een kleine, stijgende lijn in de mate waarin cliënten vonden dat hun behandeling de juiste aanpak is voor de klachten. Deze cijfers liggen vrij dicht bij elkaar en de ervaring is gemiddeld genomen hetzelfde gebleven.

5. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?

Tabel 5.

Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee	1 (2,8%)		2,9%
Ja	35 (97,2%)	100%	97,1%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee	4,5%	-
Ja	95,5%	100%

In 2018 heeft 97,2% van de cliënten ervaren dat het behandelplan naar wens is uitgevoerd. De overige 2,8% wordt gevormd door een cliënt die volgens een aanvullende analyse ook het idee had dat de behandelaar de klachten onvoldoende begreep. Binnen de BGGZ vond 95,5% van de cliënten dat hun behandelplan naar wens is uitgevoerd, in de SGGZ is dit percentage 100%. Als verbetering zou kunnen liggen dat de behandelaar tijdens de behandelplanbespreking nog iets scherper vraagt of de klachten voldoende zijn begrepen.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een stijgende lijn in de mate waarin cliënten vonden dat hun behandelplan naar wens is uitgevoerd. De cijfers liggen vrij dicht bij elkaar en is de ervaring gemiddeld genomen hetzelfde gebleven.

Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)

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

Tabel 6.

Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? (N = 35)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Een groot probleem	-	-	-
Een klein probleem	3 (8,3%)	12,1%	9,2%
Geen probleem	32 (88,9%)	87,9%	90,8%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 21)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Een groot probleem	-	-
Een klein probleem	-	21,4%
Geen probleem	95,5%	78,6%

De grote meerderheid van de cliënten (88,9%) heeft het in 2018 geen probleem gevonden om een afspraak met de behandelaar snel te laten plaatsvinden. In de BGGZ komt namelijk naar voren dat 95,5% het geen probleem vond om een afspraak met de behandelaar snel te laten plaatsvinden, maar in de SGGZ vond 78,6% dit. In 2018 heeft Faas Psychologie wel met een wachtlijst gewerkt, mogelijk ligt hierin een verband aangezien er een grotere wachtlijst om cliënten te kunnen plaatsen binnen de SGGZ.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een stijgende lijn in de mate waarin cliënten vonden dat het een probleem is om een afspraak met de behandelaar snel te laten plaatsvinden. Echt een verklaring werd hiervoor niet gegeven, mogelijk spelen externe factoren als een cliëntenstop, langere wachttijden en het bereiken van omzetplafonds hier een rol in.

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

Tabel 7.

Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Een groot probleem	-	1,5%	1,1%
Een klein probleem	6 (16,7%)	12,1%	16,8%
Geen probleem	29 (80,6%)	83,3%	82,1%
N.v.t.	1 (2,8%)	-	

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Een groot probleem	-	-
Een klein probleem	18,2%	4,3%
Geen probleem	77,3%	85,7%
N.v.t.	4,5%	-

De meerderheid van de cliënten (80,6%) heeft het in 2018 geen probleem gevonden om de behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 te bereiken. In de BGGZ komt namelijk naar voren dat 77,3% het geen probleem vond om de behandelaar te bereiken en in de SGGZ vond 85,7% dit. In 2018 heeft Faas Psychologie haar telefonische bereikbaarheid uitgebreid naar blokken tussen 09.00-12.00 uur en 13.00-15.00 en zijn er twee secretaresses welke langer op de dag aanwezig zijn.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we een stabiele lijn in de mate waarin cliënten vonden dat het geen probleem is om de behandelaar tussen 09.00 en 17.00 uur te bereiken. Echter is er ten opzichte van vorige jaren wel een stijging gekomen in het percentage mensen dat vond het een klein probleem is om de behandelaar tussen 09.00 en 17.00 uur te bereiken.

Informatievoorziening

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

Tabel 8.

Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	1 (2,8%)	1,5%	-
Een beetje	1 (2,8%)	7,6%	5,9%
Grotendeels	12 (33,3%)	36,4%	34,7%
Ja, helemaal	22 (61,1%)	54,5%	59,4%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	4,5%	-
Een beetje	-	7,1%
Grotendeels	36,4%	28,6%
Ja, helemaal	59,1%	64,3%

Van de cliënten heeft 61,1% in 2018 alle informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor de klachten die zij ervaren. In de BGGZ komt naar voren dat meer dan de helft (59,1%) alle informatie heeft gekregen en in de SGGZ heeft 64,3% alle informatie gekregen. Hierin ligt wel een klein verschil, waar binnen de BGGZ mogelijk iets meer aandacht besteed kan worden door de behandelaar aan het geven van informatie en het actief vragen of cliënten zelf nog vragen hebben.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we wel een stijgende lijn in de mate waarin cliënten vonden dat zij alle informatie krijgen over de behandelingsmogelijkheden die er voor de klachten zijn, maar dit percentage zou nog meer kunnen stijgen door de actievere inzet van behandelaar om dit de revue te laten passeren binnen bijvoorbeeld het behandelplangesprek. Een aanvullende analyse laat ook zien dat de cliënten die 'niet' of 'een beetje' het idee hadden informatie gekregen te hebben ook aangeven dat het behandelplan niet naar hun wens is uitgevoerd.

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

Tabel 9.

Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	-	-	2%
Een beetje	-	1,5%	-
Grotendeels	10 (27,8%)	30,3%	27,5%
Ja, helemaal	26 (72,2%)	68,2%	70,6%

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	-	-
Een beetje	-	-
Grotendeels	6 (27,3%)	4 (28,6%)
Ja, helemaal	16 (72,7%)	10 (71,4%)

Van de cliënten heeft 72,2% in de eerste helft van 2018 alle informatie gekregen hoe met de klachten om te gaan die zij ervaren. Zowel in BGGZ als de SGGZ komt naar voren dat meer dan de helft (72,7% en 71,4%) alle informatie heeft gekregen hoe om te gaan met de klachten. Omdat een nog hoog percentage cliënten het idee had 'grotendeels alle informatie te hebben gekregen', ligt hier voor de behandelaar een extra aandachtspunt om dit te verlagen.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we wel een stijgende lijn in de mate waarin cliënten informatie hebben gekregen over hoe zij met hun klachten om kunnen gaan. In het percentage cliënten dat grotendeels alle informatie hebben gekregen zien we een lichte daling.

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

Tabel 10.

Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	1 (2,8%)	-	1%
Een beetje	3 (8,3%)	10,6%	9,9%
Grotendeels	12 (33,3%)	54,5%	35,6%
Ja, helemaal	20 (55,6%)	34,8%	53,5%

Noot. Gem. = Gemiddeld.

Antwoordmogelijkheid	Percentage (%) BGGZ (n = 22)	Percentage (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	1 (4,5%)	-
Een beetje	2 (9,1%)	1 (7,1%)
Grotendeels	6 (27,3%)	6 (42,8%)
Ja, helemaal	13 (59,1%)	7 (50,0%)

Bij deze vraag geeft de helft (55,6%) van de cliënten aan alle informatie te hebben gekregen over het resultaat wat men van de behandeling kan verwachten. In de BGGZ ligt het percentage cliënten dat alle informatie heeft gekregen hoger dan in de SGGZ. Mogelijk ligt hierin nog een verbeterpunt voor de behandelaren om binnen de SGGZ scherper aan te geven wat men van de behandeling kan verwachten in termen van resultaat.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 en 2016 zien we wel een stijgende lijn in de mate waarin cliënten informatie hebben gekregen over het resultaat van de behandeling. Na een daling in 2017 zien we dat Faas Psychologie nu hoger heeft gescoord op deze vraag dan de score uit 2016. Hiervan kan voorzichtig worden gezegd dat er actief gewerkt wordt om dit te verbeteren.

Keuzemogelijkheden

11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen?

Tabel 11.

Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	14 (38.9%)	26.9%	20.8%
Een beetje	9 (25.0%)	25.8%	44.6%
Grotendeels	7 (19.4%)	26.9%	17.8%
Ja, helemaal	6 (16.7%)	20.4%	16.8%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	8 (36.4%)	6 (42.9%)
Een beetje	7 (31.8%)	2 (14.3%)
Grotendeels	4 (18.2%)	3 (21.4%)
Ja, helemaal	3 (13.6%)	3 (21.4%)

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijkt er in de SGGZ het grootste percentage cliënten het idee te hebben helemaal geen informatie te hebben gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning. Wel is te zien dat een groter percentage cliënten in de SGGZ het idee heeft grotendeels of helemaal de informatie gekregen te hebben dan in de BGGZ.

Wellicht kunnen behandelaren binnen de BGGZ en SGGZ meer informatie geven over andere vormen van behandeling of ondersteuning.

Samenvattend, in het eerste half jaar van 2018 was een groter percentage cliënten van mening dat ze minder informatie kregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning dan voorgaande jaren. Ten opzichte van 2016 lijkt er wel een groter percentage cliënten het idee te hebben dat ze deze informatie grotendeels gekregen hebben.

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

Tabel 12.

Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	5 (13.9%)	4.3%	6.1%
Een beetje	10 (27.8%)	15.1%	19.2%
Grotendeels	9 (25.0%)	34.4%	32.3%
Ja, helemaal	12 (33.3%)	42.4%	42.4%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	4 (18.2%)	1 (7.1%)
Een beetje	7 (31.8%)	3 (21.4%)
Grotendeels	6 (27.3%)	3 (21.4%)
Ja, helemaal	5 (22.7%)	7 (50.0%)

Kijken naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijkt een groter percentage mensen in de SGGZ het idee te hebben dat ze helemaal hun voorkeuren kunnen aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling. Binnen de BGGZ lijken cliënten over het algemeen wat minder dit idee te hebben, en eerder te kiezen voor 'een beetje', 'grotendeels' of 'nee, helemaal niet'.

Wellicht kunnen behandelaren binnen de BGGZ meer ruimte geven aan cliënten om een voorkeur aan te geven voor een bepaalde behandeling waar dit mogelijk is.

Samenvattend, in het eerste half jaar van 2018 lijkt er ten opzichte van 2017 en 2016 een stijging te zijn in het percentage mensen dat het idee heeft helemaal niet een voorkeur te kunnen aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling. Ook lijkt een groter percentage cliënten een beetje dit idee te hebben in 2018, waar in 2016 en 2017 een groter percentage grotendeels of helemaal dit idee had. Evenals in 2016 en 2017 werd ook in het eerste deel van 2018 eerder voor 'ja, helemaal' gekozen dan voor een andere optie.

13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?

Tabel 13.

Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee, helemaal niet	7 (19.4%)	11,8%	11.3%
Een beetje	8 (22,2%)	22.6%	33.0%
Grotendeels	11 (30.6%)	31.2%	32.0%
Ja, helemaal	10 (27,8%)	33.3%	23.7%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee, helemaal niet	5 (22.7%)	2 (14.3%)
Een beetje	5 (22.7%)	3 (21.4%)
Grotendeels	7 (31.8%)	4 (28.6%)
Ja, helemaal	5 (22.7%)	5 (35.7%)

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijken cliënten in de SGGZ over het algemeen wat meer het idee te hebben dat ze kunnen kiezen uit verschillende behandelingen. In de BGGZ heeft dan ook een groter percentage cliënten dit idee helemaal niet.

Samenvattend, ten opzichte van 2017 lijkt in het eerste half jaar van 2018 een groter percentage cliënten het idee te hebben helemaal niet te kunnen kiezen uit verschillende soorten behandelingen. Ook lijkt er een wat kleiner percentage cliënten dit idee helemaal te hebben. Wellicht kunnen behandelaren binnen de BGGZ meer ruimte kunnen geven om een cliënt te laten kiezen uit meerdere behandelingen waar mogelijk.

Evaluatie

14. Zijn er samen met u doelen voor de behandeling geformuleerd?

Tabel 14.

Zijn er samen met u doelen voor de behandeling geformuleerd? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee	1 (2.8%)	3.2%	5.0%
Ja	35 (97,2%)	96.8%	95.0%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee	1 (4.5%)	0 (0.0%)
Ja	21 (95.5%)	14 (100%)

Samenvattend, in het eerste half jaar van 2018 lijkt er met een groter percentage cliënten doelen te zijn geformuleerd dan in 2016 en 2017. Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijken er in de SGGZ over het algemeen vaker doelen te worden geformuleerd, ook al is het verschil klein.

Wellicht kunnen behandelaren in de BGGZ hier wat beter letten dat er elke keer doelen voor een behandeling worden geformuleerd die ook duidelijk voor cliënt zijn.

15. Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt?

Tabel 15.

Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Nee	9 (26.5%)	20.9%	29.6%
Ja	25 (73.5%)	72.5%	70.4%
Deels	n.v.t.	6.6%	n.v.t.

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee	6 (27.3%)	3 (25.0%)
Ja	16 (72.7%)	9 (75.0%)

In het eerste half jaar van 2018 heeft een procentueel groter gedeelte van de cliënten het idee dat de doelen zijn behaald dankzij de behandeling. Omdat de antwoordmogelijkheid 'deels' slechts in de evaluatie van 2017 is opgenomen, is het lastig om te bepalen of het missen van deze keuze in 2018 er voor heeft gezorgd dat cliënten eerder nee of ja hebben gekozen. Een groter percentage cliënten heeft het idee gehad dat de doelen niet bereikt zijn dankzij de behandeling vergeleken met 2017.

Samenvattend, kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijkt er binnen de SGGZ een groter percentage cliënten het idee gehad te hebben dat de doelen dankzij de behandeling zijn bereikt. Wellicht kunnen behandelaren binnen de BGGZ zich meer inzetten om aan het einde van een behandeling de gestelde doelen bereikt te hebben.

16. Wat voor de behandeling heeft u gevolgd?

Tabel 16.

Wat voor behandeling heeft u gevolgd? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
DP, groep	0 (0%)	7.5%	11.2%
DP, individueel	18 (50.0%)	46.2%	68.4%
Anders	18 (50.0%)	46.2%	20.4%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
DP, groep	0 (0%)	0 (0%)
DP, individueel	15 (68.2%)	3 (11%)
Anders	7 (31.8%)	11 (78.6%)

In 2018 lijken er in het eerste half jaar geen groepsbehandeling geweest te zijn binnen de dieetpsychologie, waar dat in 2017 wel voor kwam. In zowel 2017 in 2018 lijkt ongeveer de helft van de cliënten dieetpsychologie te volgen, en de andere helft een andere behandeling. De groepsbehandeling binnen dieetpsychologie is voor het tweede jaar op rij afgenomen.

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijkt dieetpsychologie voornamelijk in de BGGZ plaats te vinden. Logischerwijze vallen de andere behandelingen vaker binnen de SGGZ.

Beoordeling

17. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt?

Tabel 17.

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
10	14 (38.9%)	40.9%	48.0%
9	7 (19.4%)	20.4%	15.7%
8	9 (25.0%)	19.4%	23.5%
7	5 (13.9%)	16.1%	9.8%
6	1 (2.8%)	2.2%	2.9%
5	0 (0%)	1.1%	0
Gemiddelde cijfer	8.78	8.76	9.00

Tabel. Gemiddelde cijfer per product.

	BGGZ (n = 22)	SGGZ (n = 14)
Gemiddelde cijfer	8.59	9.07

In de eerste 6 maanden van 2018 bevelen cliënten Faas Psychologie als instelling aan met gemiddelde van 8.8. Dit is hetzelfde cijfer dat de cliënten gaven in 2017.

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ is te zien dat cliënten in de SGGZ een hoger cijfer als aanbeveling geven dan in de BGGZ. Gemiddeld bevelen cliënten die behandeld werden binnen de SGGZ Faas Psychologie sterker aan. Dit lijkt in overeenstemming te zijn met de over het algemeen positievere beoordelingen van cliënten binnen de SGGZ.

18. Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.

Tabel 88.

Welk cijfer geeft u de behandeling? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
10	8 (22.2%)	19.4%	27.5%
9	12 (33.3%)	24.7%	25.5%
8	9 (25.0%)	44.1%	31.4%
7	7 (19.4%)	9.7%	10.8%
6	0 (0%)	2.2%	4.9%
5	0 (0%)	0%	0
Gemiddelde cijfer	8.58	8.49	8.60

	BGGZ (n = 22)	SGGZ (n = 14)
Gemiddelde cijfer	8.45	8.79

In de eerste 6 maanden van 2018 geven cliënten gemiddeld een 8.6 aan hun behandeling. Dit is hoger dan het gemiddelde van 2017, en even hoog als in 2016.

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ geven cliënten in de SGGZ een hoger cijfer aan hun behandeling. Dit lijkt in overeenstemming te zijn met de over het algemeen positievere beoordelingen van cliënten binnen de SGGZ.

Over uzelf

19. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Tabel 19.

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018	Percentage (%) in 2017	Percentage (%) in 2016
Slecht	0 (0%)	1.1%	1.0%
Matig	8 (22.2%)	16.1%	16.7%
Goed	21 (58.3%)	62.4%	60.8%
Zeer goed	5 (13.9%)	14.0%	18.6%
Uitstekend	2 (5.6%)	6.5%	2.9%

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Slecht	0 (0%)	0 (0%)
Matig	6 (27.3%)	2 (14.3%)
Goed	13 (59.1%)	8 (57.7%)
Zeer goed	2 (9.1%)	3 (21.4%)
Uitstekend	1 (4.5%)	1 (7.1%)

In de eerste 6 maanden van 2018 lijkt het grootste percentage mensen hun gezondheid goed te noemen na het einde van een behandeling. Ten opzichte van 2017 en 2016 gaat er in 2018 een groter percentage cliënten weg die zich matig voelen.

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijken cliënten na een behandeling in de SGGZ hun gezondheid over het algemeen beter te noemen.

20. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (Een opleiding afgerond met een diploma of getuigschrift)

Tabel 20.

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (Een opleiding afgerond met een diploma of getuigschrift) (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie(%) in 2018	Percentage in 2017
Geen opleiding	0 (0%)	n.v.t.
Lager onderwijs	1 (2.8%)	1.1%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	4 (11.1%)	1.1%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	1 (2.8%)	9.7%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3 (8.3%)	14.0%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	6 (16.7%)	15.1%
Hoger beroepsonderwijs	8 (22.2%)	21.5%
Wetenschappelijk onderwijs	13 (36.1%)	34.4%
Anders	0 (0%)	1.1%
	Frequentie (%)	Frequentie (%)
	BGGZ (n = 22)	SGGZ (n = 14)
Geen opleiding	0 (0%)	0 (0%)
Lager onderwijs	1 (4.5%)	0 (0%)
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3 (13.6%)	1 (1.7%)
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	0 (0%)	1 (7.1%)
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3 (13.6%)	0 (0%)
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	4 (18.2%)	2 (14.3%)
Hoger beroepsonderwijs	5 (22.7%)	3 (21.4%)
Wetenschappelijk onderwijs	6 (27.3%)	7 (50.0%)
Anders	0 (0%)	0 (0%)

De cliënten bevelen Faas Psychologie aan met
gemiddeld een 8,8!

De behandeling krijgt gemiddeld een 8,6!

In de eerste 6 maanden heeft het grootste percentage cliënten wetenschappelijk onderwijs afgerond. Ook in 2017 was dit het geval. Cliënten die lager of voorbereidend beroepsonderwijs hebben afgemaakt kwamen meer voor in 2018 dan in 2017.

Kijkend naar de verschillen tussen de BGGZ en SGGZ lijken er binnen de SGGZ procentueel meer wetenschappelijk onderwezen cliënten behandeld te worden.

21. Bent u bereid om over uw ervaringen te praten voor op de website?

Bent u bereid om over uw ervaringen te praten voor op de website? (N = 36)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) in 2018
Nee	27 (75%)
Ja	8 (22.2%)

Antwoordmogelijkheid	Frequentie (%) BGGZ (n = 22)	Frequentie (%) SGGZ (n = 14)
Nee	17 (77.3%)	11 (78.6%)
Ja	5 (22.7%)	3 (21.4%)

Zo'n 22.2% van de cliënten bij Faas Psychologie geeft aan zijn of haar ervaring te willen delen voor op de website. Over het algemeen lijken er geen verschillen te zitten tussen de BGGZ en SGGZ in het aantal cliënten dat wel of niet bereid is om een ervaring te delen.