

---

KLANTTEVREDENHEID 2017

---

Faas Psychologie

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Samenvatting .....  | 3  |
| Verbeterpunten .....  | 3  |
| Introductie .....   | 4  |
| Resultaten CQI 2017 .....   | 5  |
| Bejegening.....   | 5  |
| 1.  Neemt de behandelaar u serieus? .....   | 5  |
| 2.  Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?.....  | 5  |
| 3.  Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn?.....  | 6  |
| Vervulling hulpwensen.....  | 6  |
| 4.  Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? .....   | 6  |
| 5.  Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?.....   | 6  |
| Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener).....   | 7  |
| 6.  Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? .....  | 7  |
| 7.  Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken? .....   | 7  |
| Informatievoorziening .....   | 8  |
| 8.  Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?8  |    |
| 9.  Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? .....  | 8  |
| 10.  Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten? 9   |    |
| Keuzemogelijkheden .....  | 9  |
| 11.  Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen?..... | 9  |
| 12.  Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?.....   | 10 |
| 13.  Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? .....   | 10 |
| Evaluatie.....  | 11 |
| 14.  Zijn er samen met u doelen voor de behandeling geformuleerd?.....  | 11 |
| 15.  Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt?.....   | 11 |
| 16.  Wat voor de behandeling heeft u gevolgd? .....   | 11 |

|   |    |
|---|----|
| Beoordeling .....   | 12 |
| 17. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt? ..... | 12 |
| 18. Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een 0 betekent heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend.....   | 12 |
| Over uzelf .....  | 13 |
| 19. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?.....  | 13 |
| 20. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (Een opleiding afgerond met een diploma of getuigschrift) .....     | 13 |

## Samenvatting

Een analyse van 93 ingevulde evaluatievragenlijsten, de Client Questionnaire Inventory (CQI), heeft aangetoond dat de cliënten tevreden zijn met Faas Psychologie en de behandeling die zij hier krijgen. Gemiddeld geven de 93 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 8.5. De cliënten voelen zich nog positiever bejegend dan voorafgaande jaren. Er werd bij meer dan 98% van de cliënten voldaan aan de hulpwens, ook een verbetering ten op zicht van vorige jaren. De bereikbaarheid is lichtelijk verslechterd. De informatievoorziening zijn iets minder goed beoordeeld dan in 2016, maar ongeveer gelijk met 2015. De keuzemogelijkheden zijn in 2017 beter beoordeeld dan voorgaande jaren. Van de cliënten heeft 71% haar doelen behaald door de behandeling van Faas Psychologie.

## Verbeterpunten

Waar nog ruimte voor verbetering is in 2018 is de informatievoorziening over het beloop en resultaat van de behandeling. Dit is in het verleden ook aangestipt en van 2015 naar 2016 verbeterd. Een mogelijke verklaring voor de verslechtering is dat de psychologen in de loop van de tijd het gebruik van het behandelplan meer los hebben gelaten of niet duidelijk genoeg hebben toegelicht. Er kan bij de start van de behandeling meer uitleg worden gegeven over de verwachte behandelresultaten en hoe om te gaan met de klachten.

De lichte daling in tevredenheid wat betreft bereikbaarheid is mogelijk te verklaren door de wachtlijst en de patiëntenstop die in 2017 werden gehanteerd. Dit kan worden verbeterd door de tijd die cliënten op de wachtlijst staan zo kort mogelijk te houden. Hiervoor zullen er meer psychologen moeten worden aangenomen.

Gemiddelde praktijk:

| Vraag                        | Cijfer in 2017 | Cijfer in 2016 | Cijfer in 2015 |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Gem. cijfer voor aanbeveling | 8,76           | 9              | 8,9            |
| Gem. cijfer voor behandeling | 8,49           | 8,6            | 8,5            |

Gemiddelde per behandelaar:

|                  | Gem. cijfer voor aanbeveling | Gem. cijfer voor behandeling | Totaal gemiddeld | Aantal beoordelingen |
|------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|----------------------|
| <b>Ariane</b>    | 8,88                         | 8,5                          | 8,69             | 16                   |
| <b>Josje</b>     | 9,56                         | 8,33                         | 8,945            | 9                    |
| <b>Marit</b>     | 8,92                         | 8,84                         | 8,88             | 25                   |
| <b>Marjolijn</b> | 8,38                         | 8,38                         | 8,38             | 8                    |
| <b>Andrea</b>    | 8,75                         | 8,25                         | 8,5              | 12                   |
| <b>Diede</b>     | 8,86                         | 8,86                         | 8,86             | 7                    |
| <b>Edith</b>     | 7,82                         | 7,91                         | 7.865            | 11                   |

## Introductie

In 2017 hebben 93 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. Aan het einde van de vragenlijst kunnen de cliënten een opmerking kwijt.

De resultaten van 2017 worden bekeken, waarbij er gezocht wordt naar verbeterpunten. De resultaten worden vergeleken met de resultaten van de CQI's uit 2015 en 2016.

## Resultaten CQI 2017

### Bejegening

#### 1. Neemt de behandelaar u serieus?

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nooit                | -                       |
| Soms                 | -                       |
| Meestal              | 5 (5,4%)                |
| Altijd               | 88 (94,6%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nooit                | -                  | -                  | -                  |
| Soms                 | -                  | -                  | -                  |
| Meestal              | 5,4%               | 3,9%               | 3,9%               |
| Altijd               | 94,6%              | 96,1%              | 96,1%              |

Ondanks dat er vijf personen waren die zich slechts meestal serieus genomen voelden, lijken deze personen dit niet zwaar mee te nemen in hun beoordeling. De behandeling krijgt bij deze vijf personen gemiddeld een 7. Van hen bevelen er twee de praktijk toch aan met een 10.

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

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nooit                | -                       |
| Soms                 | -                       |
| Meestal              | 13 (14%)                |
| Altijd               | 80 (86%)                |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nooit                | -                  | -                  | -                  |
| Soms                 | -                  | 1,0%               | -                  |
| Meestal              | 14%                | 13,7%              | 13,7%              |
| Altijd               | 86%                | 85,3%              | 86,3%              |

De begrijpelijkheid van de vragen lijkt niet samen te hangen met het intelligentieniveau van de cliënten. Er is wel een significante medium correlatie ( $r = 0.364$ ) tussen het begrijpelijk uitleggen van zaken en het cijfer dat wordt gegeven aan de behandeling.

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

*N* = 93

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee                  |                         |
| Ja                   | 93 (100%)               |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee                  | -                  | 3%                 | -                  |
| Ja                   | 100%               | 97%                | 100%               |

Vervulling hulpwensen

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

*N* = 93

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee                  | 1 (1,1%)                |
| Ja                   | 92 (98,9%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee                  | 1,1%               | 5%                 | 6%                 |
| Ja                   | 98,9%              | 95%                | 94%                |

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

*N* = 93

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee                  | 1 (1,1%)                |
| Ja                   | 92 (98,9%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee                  | 1,1%               | 2,9%               | 2,0%               |
| Ja                   | 98,9%              | 97,1%              | 98%                |

Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)

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

*N* = 92

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Een groot probleem   | -                       |
| Een klein probleem   | 15 (16,1%)              |
| Geen probleem        | 77(82,8%)               |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|-----------------|--------------------|--------------------|
| Een groot probleem   | -               | -                  | -                  |
| Een klein probleem   | 16,1%           | 9,2%               | 12,5%              |
| Geen probleem        | 82,8%           | 90,8%              | 87,5%              |

Op dit punt is er een lichte daling van tevredenheid zichtbaar. Van de 92 personen die deze vraag beantwoordden, vond 16,1% het een klein probleem om snel een afspraak met de behandelaar plaats te laten vinden. Dit was te verwachten in verband met de wachtlijst en patiëntenstop die in 2017 werden ingevoerd. Een manier om dit op te lossen is zorgen dat een eventuele wachtlijst sneller kan worden ingepland door meer psychologen aan te nemen.

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

*N* = 91

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Een groot probleem   | 2 (2,2%)                |
| Een klein probleem   | 13 (14%)                |
| Geen probleem        | 76 (81,7%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Een groot probleem   | 2,2%               | 1,1%               | 4,9%               |
| Een klein probleem   | 14%                | 16,8%              | 46,3%              |
| Geen probleem        | 81,7%              | 82,1%              | 48,8%              |



Informatievoorziening

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

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   | 1 (1,1%)                |
| Een beetje           | 10 (10,8%)              |
| Grotendeels          | 37 (39,8%)              |
| Ja, helemaal         | 45 (48,4%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   | 1,1%               | -                  | -                  |
| Een beetje           | 10,8%              | 5,9%               | 15,7%              |
| Grotendeels          | 39,8%              | 34,7%              | 39,2%              |
| Ja, helemaal         | 48,4%              | 59,4%              | 45,1%              |

Het grootste deel van de cliënten hebben alle informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden voor hun klachten. Dit is echter een minder groot deel dan het voorgaande jaar. Er is een groter deel van de cliënten die zelf niet of slechts een beetje informatie hebben gekregen over de behandeling. Het is belangrijk om aan het begin van de behandeling naast het formuleren van de doelen ook de verschillende behandelvormen voor de klachten te bespreken.

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

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   |                         |
| Een beetje           | 3 (3,2%)                |
| Grotendeels          | 36 (38,7%)              |
| Ja, helemaal         | 54 (58,1%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   | -                  | 2%                 | -                  |
| Een beetje           | 3,2%               | -                  | 9,8%               |
| Grotendeels          | 38,7%              | 27,5%              | 39,3%              |
| Ja, helemaal         | 58,1%              | 70,6%              | 52,9%              |

Hoewel de meeste cliënten grotendeels of helemaal informatie kregen over hoe om te gaan met hun klachten, is er hier een daling van 12,5% ten opzichte van 2016 te zien. Dit is gecorreleerd aan het ontvangen van informatie over de behandelmogelijkheden ( $r = 0.402$ ). Ondanks deze daling heeft dit niet veel invloed gehad op de cijfers die de behandeling of aanbeveling hebben gekregen.

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

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   |                         |
| Een beetje           | 14 (15,1%)              |
| Grotendeels          | 50 (53,8%)              |
| Ja, helemaal         | 29 (31,2%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   |                    | 1%                 | -                  |
| Een beetje           | 15,1%              | 9,9%               | 7,8%               |
| Grotendeels          | 53,8%              | 35,6%              | 52,9%              |
| Ja, helemaal         | 31,2%              | 53,5%              | 39,2%              |

Ook hier is een daling in het percentage van cliënten dat helemaal geïnformeerd is gedaald. Dit kan worden opgelost door tijdens het bespreken van de mogelijke behandelingen ook in te gaan op de verwachtingen met betrekking tot de resultaten.

Keuzemogelijkheden

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

$N = 93$

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   | 25 (26,9%)              |
| Een beetje           | 24 (25,8%)              |
| Grotendeels          | 25 (26,9%)              |
| Ja, helemaal         | 19 (20,4%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   | 26,9%              | 20,8%              | 36,7%              |
| Een beetje           | 25,8%              | 44,6%              | 32,7%              |
| Grotendeels          | 26,9%              | 17,8%              | 20,4%              |
| Ja, helemaal         | 20,4%              | 16,8%              | 10,2%              |

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

*N* = 92

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   | 4 (4,3%)                |
| Een beetje           | 14 (15,1%)              |
| Grotendeels          | 32 (34,4%)              |
| Ja, helemaal         | 42 (45,2%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   | 4,3%               | 6,1%               | 10,2%              |
| Een beetje           | 15,1%              | 19,2%              | 26,5%              |
| Grotendeels          | 34,4%              | 32,3%              | 30,6%              |
| Ja, helemaal         | 45,2%              | 42,4%              | 32,7%              |

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

*N* = 92

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee, helemaal niet   | 11 (11,8%)              |
| Een beetje           | 21 (22,6%)              |
| Grotendeels          | 29 (31,2%)              |
| Ja, helemaal         | 31 (33,3%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee, helemaal niet   | 11,8%              | 11,3%              | 22,9%              |
| Een beetje           | 22,6%              | 33%                | 37,5%              |
| Grotendeels          | 31,2%              | 32%                | 27,1%              |
| Ja, helemaal         | 33,3%              | 23,7%              | 12,5%              |

Evaluatie

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

*N* = 93

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee                  | 3 (3,2%)                |
| Ja                   | 90 (96,8%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee                  | 3,2%               | 5%                 | 11,8%              |
| Ja                   | 96,8%              | 95%                | 88,2%              |

**15. Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt?**

*N* = 91

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| Nee                  | 19 (20,4%)              |
| Ja                   | 66 (71%)                |
| Deels                | 6 (6,5%)                |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nee                  | 20,4%              | 29,6%              | 24,4%              |
| Ja                   | 71%                | 70,4%              | 75,6%              |
| Deels                | 6,5%               |                    |                    |

Dit jaar is de categorie “deels” opgenomen in de antwoorden aangezien veel cliënten dit hadden aangegeven als een extra optie bij deze vraag. Dit was vorig jaar ook al het geval, maar toen is deze optie nog niet meegenomen in de analyse. Verder was een deel van de cliënten nog in behandeling bij het invullen van deze CQI. Dit komt doordat er ook cliënten behandeld worden in de SGGZ (21,5%), waarbij de behandeling vaak langer duurt en er een CQI werd ingevuld voor het voltooien van de behandeling.

**16. Wat voor de behandeling heeft u gevolgd?**

*N* = 93

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| DP, groep            | 7 (7,5%)                |
| DP, individueel      | 43 (46,2%)              |
| Anders               | 43 (46,2%)              |

| Antwoordmogelijkheid | Percentage in 2017 | Percentage in 2016 | Percentage in 2015 |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| DP, groep            | 7,5%               | 11,2%              | -                  |
| DP, individueel      | 46,2%              | 68,4%              | -                  |
| Anders               | 46,2%              | 20,4%              | -                  |

Er is een verschuiving te zien in het aandeel dat dieet-psychologie heeft in de praktijk. De tevredenheid (cijfer voor de behandeling) is iets lager bij de cliënten die een ‘andere’ behandeling hebben gekregen, namelijk gemiddeld 8,33 ten opzichte van 8,86 (DP-groep) en 8,6 (DP-individueel).

Beoordeling

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

*N* = 93

| Cijfer | Frequentie (Percentage) |
|--------|-------------------------|
| 10     | 38 (40,9%)              |
| 9      | 19 (20,4%)              |
| 8      | 18 (19,4%)              |
| 7      | 15 (16,1%)              |
| 6      | 2 (2,2%)                |
| 5      | 1 (1,1%)                |

| Cijfer | Percentage 2017 | Percentage 2016 | Percentage 2015 |
|--------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 10     | 40,9%           | 48%             | 52%             |
| 9      | 20,4%           | 15,7%           | 13,7%           |
| 8      | 19,4%           | 23,5%           | 9,8%            |
| 7      | 16,1%           | 9,8%            | 19,6%           |
| 6      | 2,2%            | 2,9%            | 3,9%            |
| 5      | 1,1%            | -               | -               |

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

*N* = 93

| Cijfer | Frequentie (Percentage) |
|--------|-------------------------|
| 10     | 18 (19,4%)              |
| 9      | 23 (24,7%)              |
| 8      | 41 (44,1%)              |
| 7      | 9 (9,7%)                |
| 6      | 2 (2,2%)                |

| Cijfer    | Percentage 2017 | Percentage 2016 | Percentage 2015 |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>10</b> | 19,4%           | 27,5%           | 25,5%           |
| <b>9</b>  | 24,7%           | 25,5%           | 27,5%           |
| <b>8</b>  | 44,1%           | 31,4%           | 25,5%           |
| <b>7</b>  | 9,7%            | 10,8%           | 17,6%           |
| <b>6</b>  | 2,2%            | 4,9%            | 3,9%            |

Over uzelf

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

*N = 93*

| Antwoordmogelijkheid | Frequentie (Percentage) |
|----------------------|-------------------------|
| <b>Slecht</b>        | 1 (1,1%)                |
| <b>Matig</b>         | 15 (16,1%)              |
| <b>Goed</b>          | 58 (62,4%)              |
| <b>Zeer goed</b>     | 13 (14%)                |
| <b>Uitstekend</b>    | 6 (6,5%)                |

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

*N = 91*

| Antwoordmogelijkheid   | Frequentie (Percentage) |
|--|-------------------------|
| <b>Lager onderwijs</b>   | 1 (1,1%)                |
| <b>Lager of voorbereidend beroepsonderwijs</b>                     | 1 (1,1%)                |
| <b>Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs</b>                    | 9 (9,7%)                |
| <b>Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs</b> | 13 (14%)                |
| <b>Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs</b>  | 14 (15,1%)              |
| <b>Hoger beroepsonderwijs</b>                                      | 20 (21,5%)              |
| <b>Wetenschappelijk onderwijs</b>                                  | 32 (34,4%)              |
| <b>Anders</b>  | 1 (1,1%)                |