

## **Cliëntentevredenheidsonderzoek 2009**

**Max Ernst GGZ**

F.G.M. Nelemans

Zoetermeer, 28 oktober 2009

In opdracht van Max Ernst GGZ.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond en doel van het onderzoek	5
1.2	Methode van onderzoek	5
1.3	De steekproef	5
1.4	Leeswijzer	7
2	Samenvatting en conclusies	8
3	Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek	10
3.1	Contact met Max Ernst	10
3.2	De beoordeling van het eerste telefonische contact	11
3.3	Intaker versus behandelaar	11
3.4	De beoordeling van het intakegesprek	12
3.5	De beoordeling van de behandeling	14
3.6	Beoordeling algemene dienstverlening	17
3.7	Algemene oordeel over de totale hulpverlening	18
3.8	Key drivers van de algemene tevredenheid	18
3.9	Max Ernst aanbevelen bij anderen	20
3.10	Door te voeren verbeteringen	21
<b>Bijlagen</b>		
1	Responsverantwoording	22
2	De vragenlijst	23



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Max Ernst GGZ (Max Ernst) is een landelijke instelling voor ambulante Geestelijke Gezondheidszorg met 14 vestigingen in Nederland. In 2006 en 2007 heeft Max Ernst een cliëntentevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Voor 2009 is Stratus uitgenodigd dit onderzoek uit te voeren.

Het primaire doel van het onderzoek is:

- het meten van de tevredenheid over:
  - de algemene dienstverlening
  - de aanmeldingsfase
  - de intakefase
  - de behandelingsfase
- het bepalen van de key-drivers van de tevredenheid (dit zijn die aspecten die statistisch aantoonbaar van invloed zijn op de algemene tevredenheid)
- het bepalen van de verbeterprioriteiten van de key-drivers

Daar waar mogelijk en relevant zullen de uitkomsten worden vergeleken met de uitkomsten uit 2006 en 2007.

## 1.2 Methode van onderzoek

Het onderzoek is telefonisch uitgevoerd op het callcenter van Stratus in Zoetermeer. De gesprekken zijn overdag gevoerd in de periode van 7 t/m 14 oktober 2009.

De vragenlijst is in overleg met Max Ernst samengesteld en via enkele proefgesprekken, in aanwezigheid van de opdrachtgever, voor aanvang van het veldwerk getest op duidelijkheid en begrijpelijkheid.

De vragenlijst is als bijlage in dit rapport opgenomen.

## 1.3 De steekproef

Max Ernst heeft de NAW-gegevens geleverd van 1100 tweedelijns cliënten die de behandeling in de afgelopen anderhalf jaar hebben afgesloten. Stratus heeft deze adressen ontdebeld op basis van de achternaam en heeft adressen met ontbrekende of onvolledige telefoonnummers uit het bestand verwijderd. In totaal bleven er 1042 adressen over waaruit een a-selecte steekproef is getrokken van bruto 415 personen.

Aan deze personen is voor aanvang van het veldwerk een aankondigingsbrief gestuurd ondertekend door de directeur van Max Ernst. In deze brief

wordt het onderzoek aangekondigd en om medewerking aan het onderzoek gevraagd. Tevens is de vertrouwelijkheid van de informatie toegezegd.

In de onderstaande tabel staat de samenstelling van zowel de bruto als de netto steekproef vermeld. De bruto steekproef geeft de verdeling weer binnen het ondubbelde bestand. De samenstelling van de netto steekproef naar vestiging blijkt een goede afspiegeling te zijn van de bruto steekproef. Het aantal gesprekken is voor de meeste vestigingen te klein om de resultaten naar vestiging te rapporteren.

Tabel 1 Samenstelling steekproef naar vestiging (in absolute en %)

<i>Vestigingen</i>	<i>Bruto steekproef</i>		<i>Netto steekproef</i>	
Almere	17	4%	7	4%
Amsterdam	9	2%	2	1%
Apeldoorn	10	2%	8	4%
Arnhem	111	27%	55	27%
Breda <sup>1</sup>	5	1%	2	1%
Den Bosch	10	2%	4	2%
Den Haag	14	3%	6	3%
Eindhoven	55	13%	27	13%
Groningen	21	5%	9	5%
Haarlem	18	4%	8	4%
Hengelo	22	5%	8	4%
Nijmegen	13	3%	9	4%
Rotterdam	59	15%	30	15%
Utrecht	40	10%	19	10%
Zwolle	11	3%	6	3%
Totaal	415	100%	200	100%

*Bron: Stratus marktonderzoek*

De responsverantwoording wordt in bijlage 1 weergegeven.

<sup>1</sup> De vestiging in Breda is inmiddels gesloten

De samenstelling van de netto steekproef naar geslacht en leeftijd van de ondervraagde cliënten wordt weergegeven in tabel 2. Aangezien de steekproef aselekt getrokken is gaan we ervan uit dat de samenstelling als weergegeven in deze tabel, een goede afspiegeling vormt van de tweede-lijns uitbehandelde cliënten van Max Ernst.

Tabel 2 Samenstelling netto steekproef naar geslacht en leeftijd (n= 200)

	<i>Netto steekproef</i>
Mannen	73 (37%)
Vrouwen	127 (63%)
< 34 jaar	82 (41%)
35-54 jaar	87 (43%)
55+ jaar	31 (16%)

*Bron: Stratus marktonderzoek*

#### 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de samenvatting en conclusies van het onderzoek vermeld. In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten nader toegelicht. In de bijlagen zijn de responsverantwoording en de vragenlijst opgenomen.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op een steekproef en dienen dan ook met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Deze voorzichtigheid kan worden uitgedrukt in marges van onnauwkeurigheid. Deze onnauwkeurigheidsmarges zijn afhankelijk van de mate van betrouwbaarheid, de spreiding van de uitkomsten en de steekproefomvang.

De uitkomsten zijn op significantie getoetst op basis van een betrouwbaarheidsmarge van 95%. In hoofdstuk 3 worden relevante significante verschillen in de uitkomsten tussen groepen cliënten vermeld.

## 2 Samenvatting en conclusies

### *Algemeen oordeel*

Max Ernst krijgt in 2009 van de tweedelijns uitbehandelde cliënten een ruime voldoende voor de totale hulpverlening. Het rapportcijfer 7,6 is weliswaar iets lager dan in 2006 en 2007 (Max Ernst kreeg in beide jaren een 7,9) maar de uitkomst is vergelijkbaar met het gemiddelde rapportcijfer uit de landelijke benchmark van GGZ-instellingen.

### *Oordeel over de verschillende onderdelen van de dienstverlening*

Het oordeel over het eerste telefonisch contact, het intakegesprek (gemiddeld rapportcijfer is een 7,7), de behandeling (gemiddeld 7,6) en de algemene dienstverlening is (zeer) positief. Deze uitkomsten zijn wel iets lager vergeleken met de beoordeling in 2007.

Vrouwen zijn overwegend positief over Max Ernst maar blijken op verschillende onderdelen van de dienstverlening kritischer te zijn dan mannen. Dit geldt voor een relatief groot aantal beoordelingsaspecten van zowel het intakegesprek als de behandeling. Deze wat meer kritische houding resulteert weliswaar niet in een lager algemeen oordeel op deze onderdelen, maar wel in een lager percentage vrouwen die Max Ernst zeker of waarschijnlijk aan anderen zullen aanbevelen (83% van de vrouwen en 93% van de mannen).

### *Key drivers*

De cliënten geven aan dat met name de deskundigheid van de hulpverleners een belangrijk aspect is in hun beoordeling van Max Ernst. 95% van de mannen is (zeer) tevreden over dit aspect en ruim 8 op de 10 vrouwen. Vrouwen blijken op dit onderdeel dus kritischer te zijn dan mannen.

Dit geldt ook voor het begrip en de interesse die de behandelaar toont. Dit is na de deskundigheid een tweede aspect dat volgens de cliënten een rol speelt in het algemene oordeel. In het algemeen zijn de cliënten hier (zeer) tevreden over en we constateren dat mannen op dit onderdeel meer tevreden zijn dan vrouwen (100% versus 90%).

Op basis van de verschillen in de beoordeling van de key drivers tussen mannen en vrouwen vormen deze een aandachtspunt voor Max Ernst.

### *Verbeterpunt*

Een aantal cliënten noemt de huisvesting van de Max Ernst-vestigingen als concreet verbeterpunt voor de dienstverlening van Max Ernst. Men is van mening dat de locaties sfeervoller kunnen worden aangekleed. Andere op-

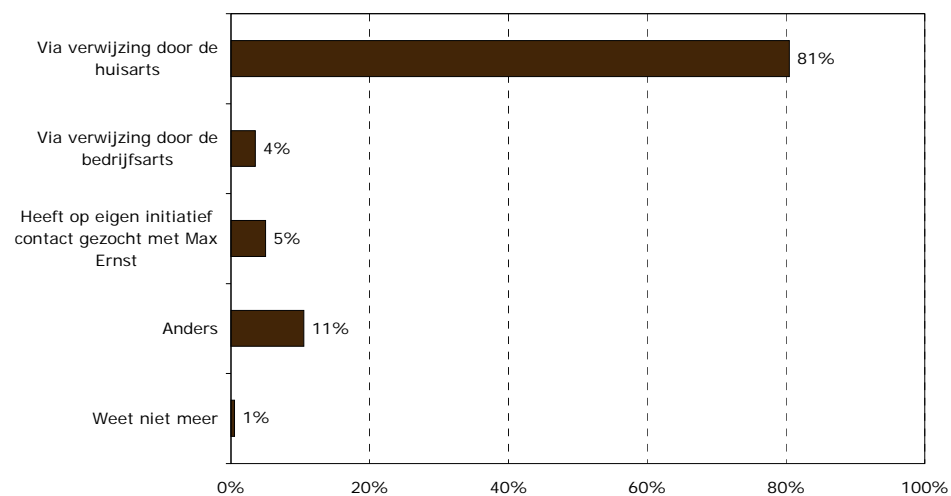
merkingen die in dit kader worden gemaakt zijn dat sommige ruimtes als klein worden ervaren en dat deze soms nogal gehorig zijn wat ten koste gaat van de privacy.

### 3 Belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

#### 3.1 Contact met Max Ernst

Van de cliënten is 85% door een arts naar Max Ernst verwezen. Het zijn met name de huisartsen die verwijzen (81%). Een zeer beperkt aantal cliënten heeft op eigen initiatief contact gelegd met Max Ernst.

Figuur 1 In contact gekomen met Max Ernst (basis= allen )



Bron: Stratus marktonderzoek

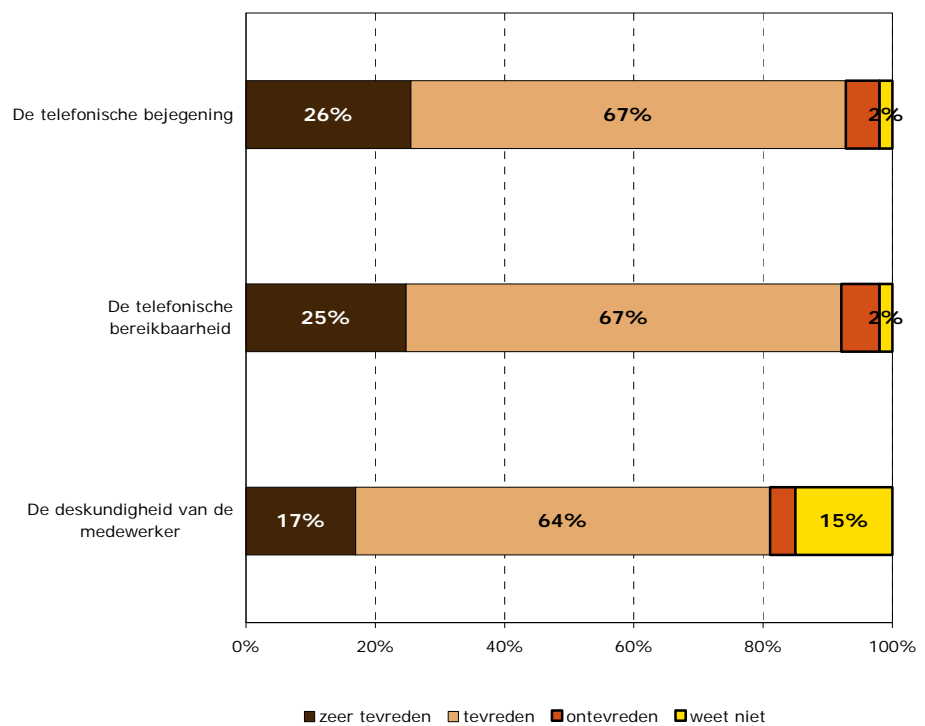
Ruim driekwart (77%) van de cliënten heeft eerst telefonisch contact gehad met Max Ernst. Onder vrouwen ligt dit percentage hoger dan onder mannen (81% versus 69%).

### 3.2 De beoordeling van het eerste telefonische contact

Het eerste telefonische contact dat heeft plaatsgevonden tussen de betreffende cliënten en Max Ernst is aan de hand van enkele aspecten beoordeeld.

In het algemeen kan gesteld worden dat minimaal 90% van de cliënten die telefonisch contact met Max Ernst hebben gehad (zeer) tevreden is over de telefonische bejegening en de bereikbaarheid. Over de deskundigheid van de medewerker is eveneens een overgrote meerderheid positief, echter een deel kan zich dit niet meer herinneren.

Figuur 2 Beoordeling eerste telefonische contact (basis= eerst telefonisch contact (n= 153))



Bron: Stratus marktonderzoek

### 3.3 Intaker versus behandelaar

Bij bijna driekwart van de cliënten (72%) is het intakegesprek door de psycholoog gevoerd. De psycholoog blijkt bij 83% van deze cliënten ook de behandelaar te zijn, terwijl 16% van deze cliënten wordt behandeld door een sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV).

Van de cliënten die een intakegesprek met een SPV hebben gehad (28%), wordt 71% ook door een SPV behandeld en 29% door een psycholoog

Tabel 2 Intaker versus behandelaar

<i>Behandelaar</i>	<i>Totaal</i>	<i>Intaker</i>		
		<i>Psycholoog</i>	<i>SPV</i>	<i>Psychiater</i>
Psycholoog	136 (68%)	120 (83%)	16 (29%)	
SPV	62 (31%)	23 (16%)	39 (71%)	
Psychiater	2 (1%)	1 (1%)	-	1 (100%)
Totaal	200	144	55	1

*Bron: Stratus marktonderzoek*

Ruim 4 op de 10 cliënten (45%) kunnen zich herinneren dat zij door de intaker op de mogelijkheid zijn gewezen om van behandelaar te veranderen. 42% geeft aan dat dit niet is gevraagd.

Van de 90 cliënten aan wie dit wel is gevraagd, geeft 16% aan van behandelaar te zijn veranderd.

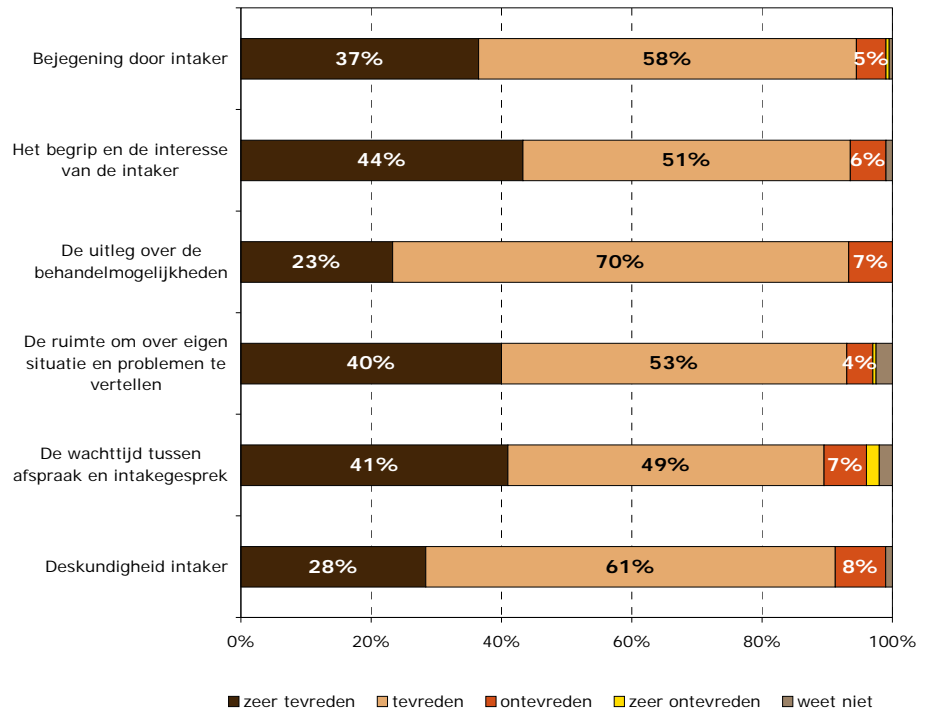
Van de cliënten die niet van behandelaar zijn veranderd (182 personen) geeft 10% achteraf aan wel van behandelaar te hebben willen veranderen. Dit zijn met name vrouwen (14% versus 3% van de mannen).

### 3.4 De beoordeling van het intakegesprek

De beoordeling van het intakegesprek heeft plaatsgevonden door enerzijds het oordeel te vragen over de afzonderlijke onderdelen van het intakegesprek en anderzijds door het geven van een rapportcijfer.

In figuur 3 staan de beoordelingsaspecten weergegeven gesorteerd naar de mate van tevredenheid. We constateren dat de cliënten over alle aspecten (zeer) tevreden zijn. Als we de 'zeer tevreden' scores nader bekijken, dan zien we dat het oordeel over de behandel mogelijkheden en de deskundigheid van de intaker wat achterblijft bij de overige beoordelingsaspecten.

Figuur 3 Beoordeling intakegesprek (basis = allen)



Bron: Stratus marktonderzoek

Nadere analyse van de uitkomsten naar achtergrondgegevens leert dat vrouwen doorgaans kritischer zijn in hun oordeel dan mannen. In tabel 4 worden de aspecten weergegeven waarbij significante verschillen optreden in de uitkomsten tussen mannen en vrouwen.

Tabel 3 Beoordeling intakegesprek - significante verschillen naar geslacht  
(basis = allen)

		<i>mannen</i>	<i>vrouwen</i>
De wachttijd	(zeer) tevreden	93%	87%
	(zeer) ontevreden	4%	11%
Begrip en interesse intaker	(zeer) tevreden	99%	91%
	(zeer) ontevreden	1%	9%
Bejegening door de intaker	(zeer) tevreden	97%	93%
	(zeer) ontevreden	1%	7%
Deskundigheid intaker	(zeer) tevreden	95%	85%
	(zeer) ontevreden	3%	10%

*Bron: Stratus marktonderzoek*

Het algemene oordeel over het intakegesprek is gevraagd in de vorm van een rapportcijfer. Gemiddeld geven de cliënten een 7,7. We constateren geen significante verschillen naar geslacht, naar de leeftijd van de cliënten en ook niet tussen de vestigingen van Max Ernst. We constateren ook geen significante verschillen in de beoordeling van intakegesprekken die door sociaal psychiatrisch verpleegkundigen en psychologen zijn gevoerd.

Vergeleken met het rapportcijfer uit 2007 constateren we een lichte daling (toen 7,9).

### 3.5 De beoordeling van de behandeling

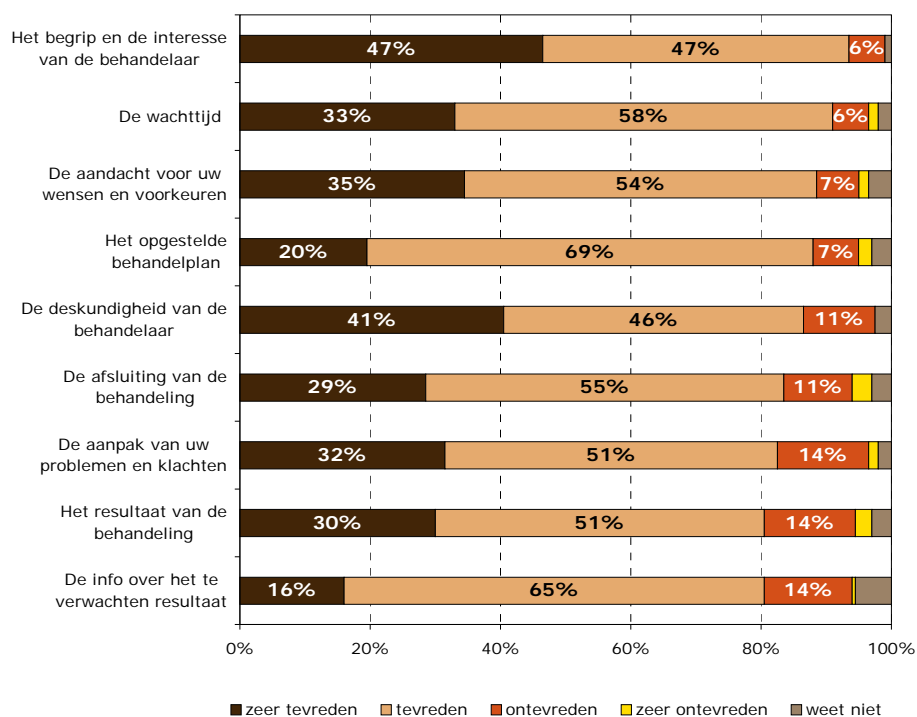
De beoordeling van de behandeling is vastgesteld aan de hand van de verschillende onderdelen binnen het behandeltraject. In figuur 4 staan de beoordelingsaspecten gerangschikt naar de mate van tevredenheid.

De algemene conclusie is dat minimaal 80% van de cliënten (zeer) tevreden is over de beoordelingsaspecten van de behandeling. We constateren wel enkele verschillen tussen de aspecten als we de 'zeer tevreden' scores in ogenschouw nemen.

Het meest tevreden zijn de cliënten over het begrip en de interesse van de behandelaar (94% is (zeer) tevreden). Verder is 87% (zeer) tevreden over de deskundigheid van de behandelaar.

Het minst tevreden is men over de informatie die men krijgt over het te verwachten resultaat.

Figuur 4 Beoordeling behandeling (basis= allen)



Bron: Stratus marktonderzoek

Net als bij de beoordeling van het intakegesprek constateren we ook bij de beoordeling van de behandeling significante verschillen tussen mannen en vrouwen. We merken op dat deze verschillen groter zijn in vergelijking met de beoordeling van het intakegesprek. In tabel 5 staan alleen die aspecten vermeld met significante verschillen tussen beide groepen.

Tabel 5 Beoordeling behandeling; significante verschillen naar geslacht  
(basis = allen)

		<i>mannen</i> (n=73)	<i>vrouwen</i> (n=127)
Het begrip en de interesse van de behandelaar	(zeer) tevreden	100%	90%
	(zeer) ontevreden	0%	9%
De aandacht voor uw wensen en voorkeuren	(zeer) tevreden	97%	83%
	(zeer) ontevreden	1%	12%
Het opgestelde behandelplan	(zeer) tevreden	93%	85%
	(zeer) ontevreden	4%	12%
De deskundigheid van de behandelaar	(zeer) tevreden	95%	82%
	(zeer) ontevreden	4%	15%
De afsluiting van de behandeling	(zeer) tevreden	89%	80%
	(zeer) ontevreden	10%	16%
De aanpak van uw problemen en klachten	(zeer) tevreden	92%	77%
	(zeer) ontevreden	8%	20%
De info over het verwachte resultaat	(zeer) tevreden	88%	76%
	(zeer) ontevreden	10%	17%
Het resultaat van de behandeling	(zeer) tevreden	90%	75%
	(zeer) ontevreden	10%	20%

*Bron: Stratus marktonderzoek*

Het algemene oordeel over de behandeling komt tot uitdrukking in het rapportcijfer 7,6. Ondanks de meer kritische houding van vrouwen ten aanzien van de behandeling dan mannen, constateren we geen significant verschil in het rapportcijfer tussen beide groepen.

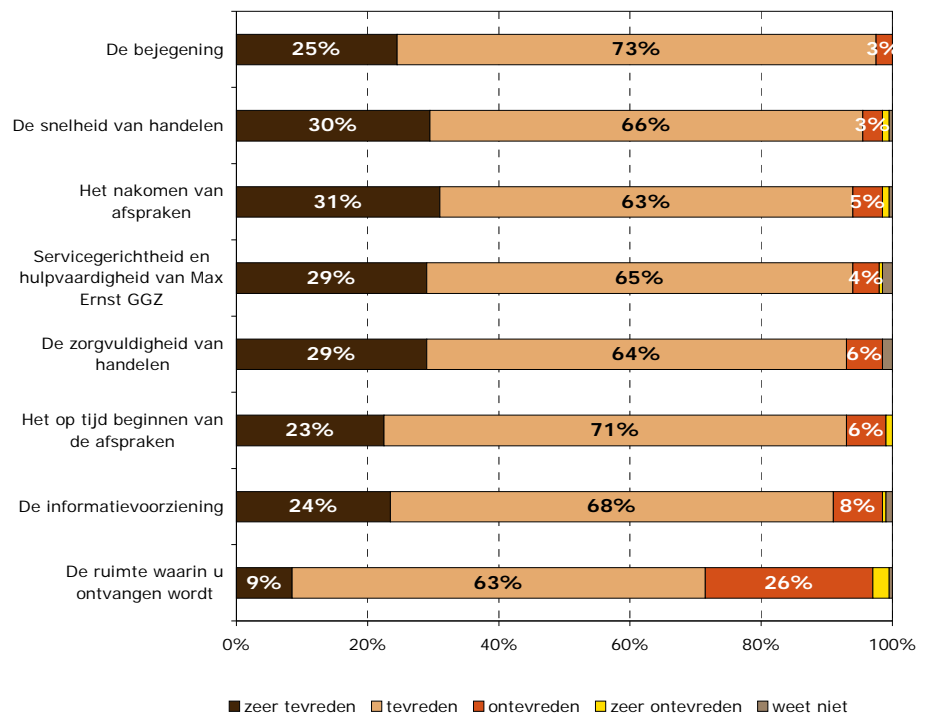
Het gemiddelde rapportcijfer is lager dan in 2007 (toen 8,1).

### 3.6 Beoordeling algemene dienstverlening

De beoordeling van de algemene dienstverlening is vastgesteld aan de hand van de verschillende aspecten die tot de dienstverlening behoren. In figuur 5 staan deze beoordelingsaspecten gerangschikt naar de mate van tevredenheid.

In het algemeen kan gesteld worden dat de cliënten van Max Ernst (zeer) tevreden zijn over de algemene dienstverlening. Voor nagenoeg alle aspecten geldt dat minimaal 90% van de cliënten (zeer) tevreden is. Uitzondering hierop vormt de ontvangstruimte. Ruim een kwart van de ondervraagden is hier (zeer) ontevreden over.

Figuur 5 Beoordeling algemene dienstverlening



Bron: Stratus marktonderzoek

Een analyse naar geslacht laat zien dat er geen significante verschillen tussen mannen en vrouwen bestaan, behalve op het aspect "de bejegening". 4% van de vrouwen is ontevreden. De mannen zijn op dit punt niet ontevreden.

Naar leeftijd, tussen vestigingen en naar behandelaar constateren we geen significante verschillen.

### 3.7 Algemene oordeel over de totale hulpverlening

Het algemene oordeel over de totale hulpverlening door Max Ernst komt tot uitdrukking in het rapportcijfer 7,6. Dit is weliswaar van een iets lager niveau dan het cijfer dat Max Ernst in 2006 en 2007 kreeg (in beide metingen een 7,9), maar het is nog altijd een ruime voldoende.

We constateren geen verschillen in beoordeling naar geslacht, leeftijd, vestiging en behandelaar.

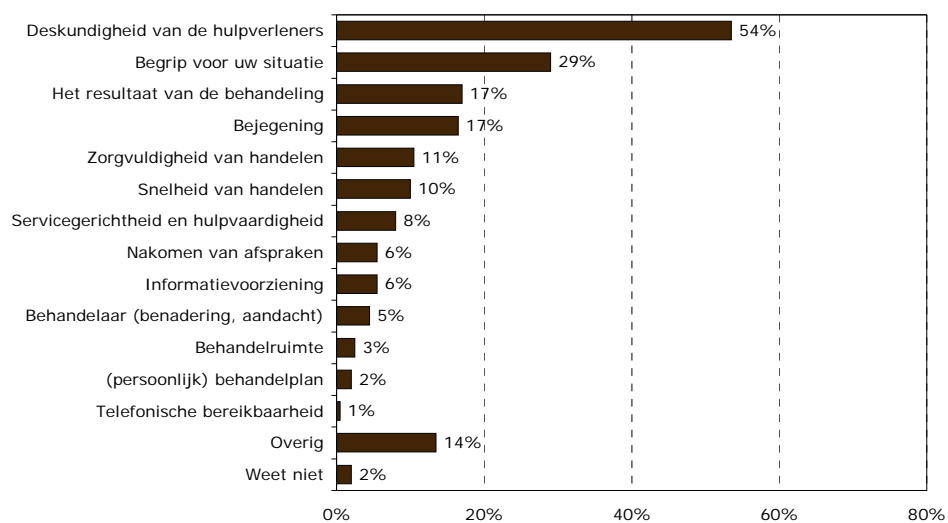
Een vergelijking van het algemene oordeel van Max Ernst met de benchmark database van GGZ-instellingen die Stratus beheert, toont aan dat het rapportcijfer van Max Ernst op hetzelfde niveau ligt als het gemiddelde van de benchmark.

### 3.8 Key drivers van de algemene tevredenheid

De cliënten is gevraagd aan te geven welke twee onderwerpen nu met name van invloed zijn op het algemene oordeel over de totale dienstverlening. We noemen deze factoren de key drivers van de algemene tevredenheid. De uitkomsten staan in figuur 6 vermeld.

De deskundigheid van de hulpverleners is veruit de belangrijkste key driver, gevolgd door het begrip dat de hulpverlener toont voor de situatie van de cliënt. Deze factoren waren ook in 2007 het belangrijkste, met dat verschil dat beide factoren toen door cliënten even belangrijk werden gevonden.

Figuur 6 Key drivers algemeen oordeel volgens cliënten (basis = allen)



Bron: Stratus marktonderzoek

Een analyse naar achtergrondgegevens levert geen significante verschillen naar geslacht, leeftijd en vestiging.

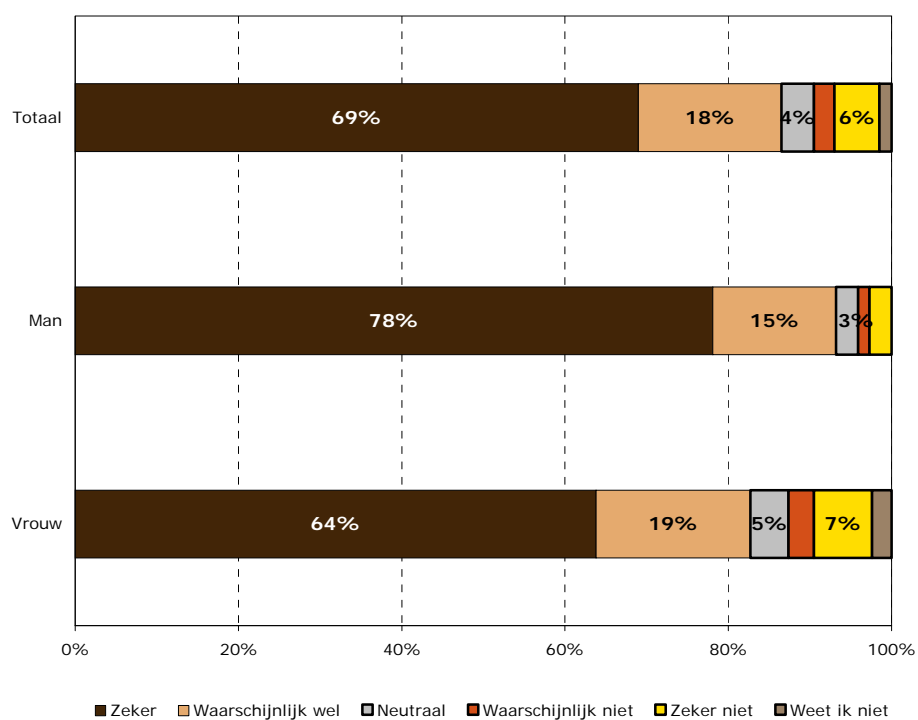
### 3.9 Max Ernst aanbevelen bij anderen

Een belangrijke indicator voor de tevredenheid over de dienstverlening vormt het antwoord op de vraag of cliënten Max Ernst bij anderen zouden aanbevelen.

Bijna 9 op de 10 cliënten zullen Max Ernst zeker of waarschijnlijk wel bij anderen aanbevelen. Dit is een vergelijkbaar niveau als in 2007. Opvallend is dat dit percentage onder mannen significant hoger is dan onder vrouwen.

Naar leeftijd en tussen vestigingen constateren we geen significante verschillen. Ook naar behandelaar vinden we geen significante verschillen.

Figuur 7 Max Ernst aanbevelen (basis = allen)



Bron: Stratus marktonderzoek

### 3.10 Door te voeren verbeteringen

Aan de cliënten is gevraagd wat Max Ernst kan doen om de algemene tevredenheid te vergroten.

Een substantieel aantal cliënten noemt verschillende verbeterpunten ten aanzien van de huisvesting. Men geeft aan dat de tevredenheid (nog) verder vergroot wordt als de receptie makkelijker te vinden is en als er meer aandacht wordt besteed aan het sfeervoller maken van de locatie. Verder is een aantal cliënten van mening dat de behandelruimtes (te) klein zijn. Anderen vinden dat deze gehorig zijn waardoor men een gebrek aan privacy ervaart.

Verder worden er relatief veel opmerkingen gemaakt over de behandelaar en het (niet) nakomen van afspraken.

## BIJLAGE 1

## Responsverantwoording

In onderstaande tabel wordt de responsverantwoording van het door Max Ernst aangeleverde cliëntenbestand vermeld.

Tabel 6 Responsverantwoording (in absolute en %)

	<i>Cliënten</i>
Aangeleverd (na ontdebelling)	1.042
niet gebruikt	627
	-----
Resteert	415 (100%)
 <u>waarvan:</u>	
weigeringen	14 (3%)
in gesprek	12 (3%)
geen gehoor	34 (8%)
antwoordapparaat	44 (11%)
afpraak	29 (7%)
nummer onbruikbaar	34 (8%)
niet bereikbaar tijdens veldwerkperiode	6 (1%)
taalproblemen	1 (0%)
overige non-respons	41 (10%)
 <b>Gevoerde gesprekken</b>	 <b>200 (48%)</b>

*Bron: Stratus marktonderzoek*

---

**INTRO**

Type CATI introductietekst

Tekst Goede<%~\_DayPart\_%> u spreekt met <%~\_IterName\_%> van Stratus marktonderzoek. In opdracht van Max Ernst GGZ voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de tevredenheid en de kwaliteit van de zorgverlening.

Als het goed is heeft u onlangs een brief van Max Ernst ontvangen waarin om uw medewerking aan dit cliënttevredenheidsonderzoek wordt gevraagd. Komt het gelegen dat ik u een aantal vragen stel? Het gesprek duurt maximaal 10 minuten.

Ik wil benadrukken dat uw antwoorden door ons strikt vertrouwelijk worden behandeld! Max Ernst krijgt geen inzage in individuele antwoorden. Uw deelname aan het onderzoek heeft uiteraard ook geen gevolgen voor eventuele zorg die u nu of mogelijk in de toekomst van Max Ernst ontvangt.

*INT.: Indien de respondent geen brief heeft ontvangen lees dan de brief op. Indien respondent toch brief wil ontvangen noteer dan het e-mailadres.*

*INT.: Noteer e-mail adres en maak afspraak*

Ik ga u enkele vragen stellen over de verschillende onderdelen van de zorgverlening van Max Ernst.

Hoe bent u in contact gekomen met Max Ernst ?

*(Int. Antwoorden eventueel opnoemen)*

- via verwijzing door de huisarts
- via verwijzing door de bedrijfsarts
- heeft op eigen initiatief contact gezocht met Max Ernst
- anders
- weet niet meer

---

**V002**

Is het eerste contact met Max Ernst telefonisch geweest?

- Ja
- neen

---

V003

Ik ga u nu enkele vragen stellen over dit telefonisch contact. U kunt steeds antwoorden met de categorieën zeer tevreden, tevreden, ontevreden en zeer ontevreden.

Hoe tevreden bent u over .....

*(INT.: de antwoordcategorie 'weet niet' niet noemen)*

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden.	weet niet
De telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De telefonische bejegening door de medewerker van Max Ernst GGZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de medewerker van Max Ernst GGZ aan de telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

V004

---

V005

Ik wil het nu met u hebben over het intake gesprek. Ik ga u enkele aspecten noemen en u kunt telkens aangeven hoe tevreden u daar over bent. U kunt steeds antwoorden met de categorieën zeer tevreden, tevreden, ontevreden en zeer ontevreden

*(INT.: de antwoordcategorie 'weet niet' niet noemen)*

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
De wachttijd tussen uw aanmelding en de afspraak voor het intakegesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De uitleg die werd gegeven over de behandel mogelijkheden van Max Ernst GGZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het begrip en interesse dat de intaker toonde voor uw situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manier waar- op u werd beje- gend door de intaker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundig- heid van de inta- ker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ruimte die u kreeg om over uw situatie en problemen te vertellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

V006

In het algemeen, hoe beoordeelt u het intake gesprek of intake gesprekken met Max Ernst. U kunt kiezen uit een cijfer van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor zeer slecht, een 6 voor voldoende en een 10 voor zeer goed.

weet niet

---

V007

---

V008

Ik wil het nu met u hebben over de behandeling. Ik ga u enkele aspecten noemen en u kunt telkens aangeven hoe tevreden u daar over bent. U kunt antwoorden met de categorieën zeer tevreden, tevreden, ontevreden en zeer ontevreden.

Als u geen vaste behandelaar heeft gehad, wilt u in dat geval de vragen die ik u ga stellen beantwoorden over de hulpverlener met wie u het meeste contact heeft gehad.

Hoe tevreden bent u over .....

(INT.: de antwoordcategorie 'weet niet' niet noemen)

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet
De wachttijd tussen de intake en de eerste behandelaf- spraak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het behandelplan zoals dat voor u werd opgesteld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatie over het te verwachten resultaat van de behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De aandacht voor uw wensen en voorkeuren bij de behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De mogelijkheid om eventueel van behandelaar te veranderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het begrip en interesse van de behandelaar voor uw problematiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De deskundigheid van de behandelaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De aanpak van uw problemen en klachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het resultaat van de behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De afsluiting van de behandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

V008b

Heeft uw behandelaar u gewezen op de mogelijkheid om van behandelaar te veranderen?

- Ja
- Neen
- Weet niet

---

V008c

Bent u van behandelaar veranderd?

- Ja
- Neen

Weet niet

---

V008d

Had u wel van behandelaar willen veranderen?

Ja

Neen

Weet niet

---

V009

In het algemeen, hoe beoordeelt u de behandeling van Max Ernst, dus na het intake gesprek tot en met het einde van de behandeling? U kunt kiezen uit een cijfer van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor zeer slecht, een 6 voor voldoende en een 10 voor zeer goed.

weet niet

---

V010

Dan wil ik u nu een aantal vragen stellen over de algemene dienstverlening van Max Ernst. Ik ga u weer enkele aspecten noemen en ik wil u vragen aan te geven hoe tevreden u hier over bent.

U kunt antwoorden met de categorieën zeer tevreden, tevreden, ontevreden en zeer ontevreden

*(INT.: de antwoordcategorie 'weet niet' niet noemen)*

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden
De ruimte waarin u ontvangen wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het op tijd beginnen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bejegening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicegerichtheid en hulpvaardigheid van Max Ernst GGZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nakomen van afspraken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De snelheid van handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De zorgvuldigheid van handelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De informatievoorziening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

V012

Alles overziend, wat is uw algemene oordeel over de totale hulpverlening door Max Ernst? U kunt een rapportcijfer geven van 1 t/m 10 waarbij een 1 staat voor zeer slecht, een 6 voor voldoende en een 10 voor zeer goed.

*INT: Het gaat om de meest recente en eigen ervaring van de respondent.*

weet niet

---

V011

Kunt u twee onderwerpen noemen die u het meest bepalend vindt voor het algemene oordeel dat u zojuist heeft gegeven?

*(INT. antwoorden niet noemen)*

- Nakomen van afspraken
- Bejegening
- Snelheid van handelen
- Zorgvuldigheid van handelen
- Servicegerichtheid en hulpvaardigheid
- Telefonische bereikbaarheid
- Informatievoorziening
- Deskundigheid van de hulpverleners
- Begrip voor uw situatie
- Het resultaat van de behandeling
- Iets anders, namelijk:

Weet niet

---

V013

Wat zou Max Ernst volgens u kunnen doen om uw tevredenheid te verhogen?

weet niet

---

V014

In hoeverre zou u een ander aanraden hulp te zoeken bij Max Ernst?

- Zeker
- waarschijnlijk wel
- neutraal
- waarschijnlijk niet
- Zeker niet
- Weet ik niet

---

V015

---

V016

Dit waren mijn vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking en nog een prettige dag.

INT: Noteer geslacht

- Man
- Vrouw

