

Samenvattende rapportages cliëntentevredenheid 2025

Op basis van de gestandaardiseerde vragenlijst CQ Index 2021 (versie 5.1)

Inleiding en toelichting

In deze rapportage presenteert **Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A. (ETT)** de resultaten van de jaarlijkse cliënttevredenheidsmeting over **2025**. De meting is uitgevoerd aan de hand van de **CQ-Index (Consumer Quality Index) GGZ-VZ ambulant**, een landelijk vastgesteld meetinstrument. De vragenlijsten zijn door cliënten ingevuld bij of na afronding van hun **monodisciplinaire behandeltraject**.

De CQ-Index meet de ervaren kwaliteit van zorg vanuit het perspectief van de cliënt. De beleving en het oordeel van cliënten staan hierbij centraal. ETT hanteert dit instrument omdat het een betrouwbare en goed vergelijkbare manier biedt om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geboden zorg en om ontwikkelingen in de tijd te volgen, zowel intern als in vergelijking met andere zorgaanbieders.

Waar mogelijk maken wij in deze rapportage een vergelijking met de resultaten uit voorgaande jaren. Onze organisatie is in **2021** overgestapt op de vernieuwde CQ-Index-vragenlijsten. Hierdoor is een directe vergelijking met cijfers van vóór 2021 slechts beperkt mogelijk. Wel kunnen op hoofdlijnen duidelijke trends worden gesignaleerd, die wij in deze rapportage meenemen.

De algemene conclusie op basis van de resultaten is dat cliënten onze zorg in **2025** opnieuw **zeer hoog en stabiel** waarderen. De uitkomsten laten zien dat onze werkwijze — met nadruk op **bejegening, samen beslissen, cultuursensitieve zorg en passende behandeling** — consistent positief wordt ervaren. Tegelijkertijd blijven wij kritisch reflecteren op de resultaten en benutten wij deze om waar nodig gerichte verbeter- en ontwikkelpunten te formuleren. In **2025** hebben in totaal **48 cliënten** een CQ-Index-vragenlijst ingevuld (meetperiode: **1 januari 2025 tot en met 31 december 2025**). Dit betreft een goede en representatieve respons. Om de respons te bevorderen zijn behandelaren actief betrokken bij het onder de aandacht brengen van de vragenlijst bij cliënten. Daarnaast is binnen de organisatie expliciet aandacht besteed aan het belang van het invullen van de CQ-Index, zodat cliënten worden gestimuleerd hun ervaringen en feedback te delen.

Resultaten

In **2025** is het gelukt om de cliënttevredenheid op een **constant hoog niveau** te houden. Dit geldt voor alle gemeten thema's binnen de CQ-Index. Zowel het algemene rapportcijfer als de afzonderlijke schaalscores laten zien dat cliënten de zorg bij ETT zeer positief beoordelen.

Het **gemiddelde rapportcijfer over 2025 bedraagt 9,2**, waarmee een lichte stijging zichtbaar is ten opzichte van 2024 (9,0). Ook de schaalscores voor **bejegening, informatievoorziening, samen beslissen en uitvoering van de behandeling** laten een stabiel tot licht stijgend beeld zien. Sinds **2021** is sprake van een consistente en duurzame hoge waardering van onze zorg.

Op enkele onderdelen naderen de scores een zogenoemd **plafondeffect**. Dit betekent dat verdere verbetering vooral ligt in het **borgen van de huidige kwaliteit**, het verfijnen van bestaande werkwijzen en het blijvend aandacht houden voor individuele signalen van cliënten. Deze resultaten bevestigen dat de ingezette koers passend is en dat de organisatie in staat is gebleken om kwaliteit van zorg structureel vast te houden.

Cijfer	Gemiddelde	aantal (n)
2018	8,3	31
2019	8,4	90
2020	8,6	54
2021	9,0	62
2022	9,0	56
2023	8,9	51
2024	9,0	62
2025	9,2	48
Algeheel gemiddelde	8,8	454

In het onderstaande overzicht is het **gemiddelde rapportcijfer over 2025** uitgesplitst naar de verschillende **praktijklocaties** waar cliënten in behandeling zijn geweest. Deze uitsplitsing biedt inzicht in mogelijke verschillen tussen locaties en ondersteunt de reflectie op de geboden zorg.

Het is belangrijk om hierbij op te merken dat het per locatie soms om **relatief kleine aantallen ingevulde vragenlijsten** gaat. Hierdoor kan de beoordeling van enkele cliënten een **onevenredig grote invloed** hebben op het gemiddelde rapportcijfer. Dit kan leiden tot **schommelingen tussen jaren en tussen locaties**, zonder dat dit noodzakelijkerwijs wijst op structurele kwaliteitsverschillen.

Desondanks laten de cijfers over **2025** zien dat de cliëntwaardering **over alle locaties heen hoog blijft**, met rapportcijfers die grotendeels rond of boven de **9** liggen. Dit bevestigt het beeld van een **consistent ervaren kwaliteit van zorg**, ongeacht de behandellocatie.

Gemiddelde cijfer

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Amsterdam centrum	0,0	8,6	9,4	9,3	9,3	9,5	8,4	9,3
Amsterdam West	8,4	9,3	8,8	8,9	9,0	9,0	9,2	9,7
Amsterdam Zuidoost	8,5	8,2	8,4	8,9	9,4	8,8	9,2	9,3
Rotterdam	7,0	8,5	8,9	8,9	8,3	9,0		
Utrecht	9,0	8,1	9,0	9,8	8,6	8,2	8,8	9,1
Eindtotaal	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9,0

Hoe is het verslag opgebouwd?

In deze rapportage wordt ingegaan op een aantal kernthema's die binnen de cliënttevredenheidsmeting zijn onderzocht. De resultaten zijn opgebouwd aan de hand van de verschillende schalen van de CQ-Index GGZ-VZ ambulant.

De **eerste schaal** heeft betrekking op de **bejegening** van cliënten en geeft inzicht in de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelen en informatie op een begrijpelijke manier ontvangen.






De **tweede schaal** richt zich op de **informatievoorziening rondom de behandeling**, waaronder de uitleg over de behandeling, het omgaan met klachten en de verwachtingen ten aanzien van het behandelresultaat.

De **derde schaal** betreft **samen beslissen** en laat zien in hoeverre cliënten ervaren dat zij actief kunnen meebeslissen over hun behandeling en dat hun wensen worden meegenomen.

De **vierde schaal** heeft betrekking op de **uitvoering van de behandeling** en gaat in op de ervaren passendheid van de behandeling en de tevredenheid over het behaalde resultaat.

Daarnaast bevat de rapportage een overzicht van enkele **aanvullende onderwerpen**, zoals bereikbaarheid van de behandelaar, informatie over cliëntenorganisaties, betrokkenheid van naasten en het bespreken van vragenlijsten en medicatie, ter verdieping van het totaalbeeld van de ervaren zorgkwaliteit.

Schaal 1. Bejegening

2025	1	2	3	4	5	0		2025
Schaal: Bejegening								
Nam Uw behandelaar u serieus	0	0	0	3	45	0	Gemiddeld	48
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	0	2	46	0	Gemiddeld	48
Gemiddeld totaal	0	0	0	5	91	0	Gemiddeld	96

De gemiddelde score op de schaal *Bejegening* bedraagt in 2025 **4,95**, bij een respons van **48 cliënten**. Daarmee blijft deze score onverminderd hoog en is zij volledig in lijn met de stabiel positieve resultaten van voorgaande jaren (zie tabel hieronder). De uitkomsten bevestigen dat cliënten zich op een respectvolle en betrokken manier bejegend voelen

binnen onze organisatie.

Scores Bejegening	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Serius genomen	4,9	4,9	4,9	5,0	4,8	4,9	4,9	4,9
Begrijpelijk uitleggen	4,6	4,7	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0
Gemakkelijk contact leggen	4,5	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9
Gemiddelde bejegening scores:	4,7	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9





Nam uw behandelaar u serieus?

Centraal in onze benadering staat het streven naar een zo goed mogelijk begrip van de klachten van de cliënt, vanuit diens eigen sociale en culturele achtergrond. Dit vraagt om zorgvuldige afstemming en voortdurende aandacht. De resultaten over 2025 laten zien dat deze benadering door cliënten zeer positief wordt ervaren. **Alle respondenten** hebben deze vraag beantwoord met een score van **4 of 5**, wat betekent dat zij zich serieus genomen voelen door hun behandelaar. De gemiddelde score op dit item bedraagt **4,94**. Deze uitkomst onderstreept het belang dat wij hechten aan een respectvolle, veilige en gelijkwaardige behandelrelatie. Een sterke vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt vormt immers de basis voor effectieve en duurzame behandeling. Ook in de toekomst blijven wij hier hoge eisen aan stellen.

Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?

Bij complexe psychische problematiek is het niet altijd eenvoudig om de vertaalslag te maken tussen klinische diagnostiek en de dagelijkse leefwereld van de cliënt, zeker wanneer taal- of cultuurverschillen een rol spelen. Binnen onze organisatie besteden behandelaars daarom structureel aandacht aan psycho-educatie, met als doel klachten, diagnoses en behandelkeuzes helder en herkenbaar toe te lichten. Cruciaal hierbij is het vermogen van de therapeut om aan te sluiten bij de culturele en sociale context van de cliënt en een brug te slaan tussen professionele taal en de beleving van alledag. De resultaten over 2025 laten zien dat dit zeer goed lukt. Ook op deze vraag geven **alle respondenten** een score van **4 of 5**, met een gemiddelde van **4,96**. Net als in voorgaande jaren wijst dit op een structureel sterke kwaliteit van uitleg en communicatie binnen de behandeling. Cliënten ervaren de informatie die zij ontvangen als begrijpelijk en passend bij hun situatie, wat bijdraagt aan vertrouwen, betrokkenheid en effectiviteit van de zorg.

Schaal 2. Informatieafhandeling

Schaal: Informatiebehandeling					g.a.	Gemiddeld	2025 respons	
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	3	1	4	6	34	0	4,40	48
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	0	0	2	10	36	0	4,71	48
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	0	1	4	10	33	0	4,56	48
Gemiddeld totaal	3	2	10	26	103	0	4,56	144

Goede en passende informatievoorziening is een essentiële voorwaarde voor het kunnen voeren van eigen regie binnen de behandeling. Cliënten moeten beschikken over duidelijke, begrijpelijke en tijdige informatie over de inhoud van de behandeling, de verwachtingen en de mogelijke gevolgen. Binnen onze organisatie zien wij het als een kerntaak van de behandelaar om deze informatie zorgvuldig af te stemmen op de persoonlijke, sociale en culturele context van de cliënt.

Scores informatieafhandeling	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,3	4,3	4,3
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	4,3	4,5	4,4	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	4,1	4,3	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5

Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?

De scores op deze vraag laten in 2025 een meer gemengd beeld zien dan bij de andere onderdelen van de CQ-Index. De gemiddelde score bedraagt **4,40 bij 48 respondenten**. Hoewel dit nog steeds een duidelijke positieve waardering is, beschouwen wij dit als een belangrijk aandachtspunt.

Uit de verdeling blijkt dat **3 cliënten een lage score (1)** hebben gegeven en dat **ongeveer 21% van de cliënten** een neutrale beoordeling (score 3) heeft ingevuld. Dit betekent dat de uitleg over de voor- en nadelen van de behandeling niet voor alle cliënten voldoende duidelijk of passend is geweest. Juist dit onderdeel is cruciaal voor het kunnen maken van weloverwogen keuzes en het ervaren van eigenaarschap over het behandelproces.

Naar aanleiding van deze uitkomsten blijven wij ook in **2026** expliciet aandacht besteden aan dit thema. Tijdens het opstellen van het behandelplan en bij evaluatiemomenten wordt gericht nagegaan of de cliënt de voor- en nadelen van de behandeling daadwerkelijk begrijpt. Daarnaast investeren wij verder in het ontwikkelen van toegankelijke en cultuur sensitieve informatie, onder andere via onze website en aanvullend schriftelijk en mondeling informatiemateriaal.

Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

De gemiddelde score op deze vraag bedraagt in 2025 **4,71**. Dit wijst op een zeer hoge mate van tevredenheid onder cliënten. **Meer dan 95% van de respondenten** beoordeelt dit onderdeel met een score van 4 of 5.



Deze uitkomst laat zien dat behandelaren erin slagen om cliënten concrete handvatten en inzichten te bieden voor het omgaan met hun klachten in het dagelijks leven. Tegelijkertijd blijven wij alert op verdere verbetering, met name in het afstemmen van psycho-educatie en adviezen op de individuele leefwereld, culturele achtergrond en draagkracht van de cliënt.

Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?

De informatie over het te verwachten behandelresultaat wordt standaard vastgelegd en besproken binnen het behandelplan. In 2025 bedraagt de gemiddelde score op deze vraag **4,56 bij 48 respondenten**.

Uit de resultaten blijkt dat **ruim 89% van de cliënten** aangeeft grotendeels of volledig tevreden te zijn over de informatie die zij ontvingen over de verwachte uitkomsten van de behandeling. Dit suggereert dat het merendeel van de cliënten goed begrijpt wat zij van de behandeling kunnen verwachten. Tegelijkertijd blijven wij aandacht houden voor het expliciet bespreken en herhalen van verwachtingen gedurende het behandeltraject, zodat deze voor alle cliënten helder en realistisch blijven.

Schaal 3: Samen beslissen

Schaal: Samen beslissen					g.a.	Gemiddeld	2025 respons	
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	2	10	36	0	4,71	48
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld	0	0	2	5	41	0	4,81	48
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?	0	0	2	4	42	0	4,83	48
Gemiddeld totaal	0	0	6	19	119	0	4,78	144

De gemiddelde score voor het thema *Samen beslissen* bedraagt in **2025 4,78**. Deze score ligt **iets hoger dan in 2023 en 2024 (beide 4,7)** en benadert opnieuw het hoge niveau van 2022. Daarmee laat dit thema een **stabiel en licht stijgend patroon** zien over de afgelopen jaren. Ten behoeve van de trendanalyse zijn eerdere metingen waar mogelijk geconverteerd naar de huidige vraagstelling.

Binnen de organisatie is structureel veel aandacht voor het thema samen beslissen. Behandelaren bespreken bij het vaststellen van het behandelplan expliciet of de cliënt zich herkent in de geformuleerde doelen en kan instemmen met de gekozen behandelmethoden. Het ondertekenen van het behandelplan door de cliënt is hierbij een bewuste en betekenisvolle stap, waarmee instemming en eigenaarschap expliciet worden gemaakt. De resultaten over 2025 laten zien dat deze werkwijze door cliënten duidelijk wordt herkend en gewaardeerd.

Scores Samen beslissen	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kon u meebeslissen over de behandeling?	4,3	4,3	4,3	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7
Heeft u samen met de behandelaar het doel van	4,3	4,3	4,3	4,7	4,7	4,6	4,7	4,8
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen	4,4	4,5	4,5	4,9	4,8	4,7	4,8	4,9
Gemiddelde Samen beslissen	4,3	4,3	4,4	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8

Kon u meebeslissen over de behandeling?

Onze doelstelling is dat iedere cliënt daadwerkelijk ervaart zelf regie te kunnen voeren over de eigen behandeling. In **2025 geeft 46 van de 48 cliënten (≈ 96%)** aan dat zij *grotendeels of volledig* hebben kunnen meebeslissen over de behandeling. De gemiddelde score op deze vraag bedraagt **4,71**. Dit bevestigt dat cliënten zich in hoge mate betrokken voelen bij de keuzes die gedurende het behandeltraject worden gemaakt.

Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld?

Het gezamenlijk vaststellen van behandeldoelen vormt een kernonderdeel van onze werkwijze en is een duidelijke uiting van gedeelde regie. De gemiddelde score op deze vraag bedraagt in 2025 **4,81**. In **2022, toen 98%** van de cliënten aangaf (grotendeels of volledig) samen met de behandelaar de doelen vast te stellen, is bewust gekozen voor het **consolideren van dit hoge niveau**. De resultaten van 2025 laten zien dat deze kwaliteit niet alleen behouden is gebleven, maar zelfs licht is versterkt.

Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?

Ook op dit onderdeel blijft de waardering in 2025 zeer hoog. Met een gemiddelde score van **4,83** geeft **circa 94%** van de cliënten aan dat er *grotendeels of volledig* rekening is gehouden met hun wensen. Deze uitkomst sluit aan bij de hoge scores op bejegening en serieus genomen worden. Hoewel kleine schommelingen tussen jaren zichtbaar zijn, is sprake van een **structureel stabiel hoog kwaliteitsniveau**.

Onze benadering is erop gericht goed inzicht te krijgen in de sociale en culturele omstandigheden waarin de problematiek van de cliënt is ontstaan en in stand wordt gehouden. Wij streven ernaar voor iedere cliënt een veilige transitionele ruimte te creëren waarin, samen met de behandelaar, gewerkt wordt aan het hervinden en versterken van de eigen kracht. Deze werkwijze blijkt voor cliënten een belangrijke voorwaarde om vertrouwen te ervaren, regie te voelen over de behandeling en de zorg als passend bij hun eigen wensen en mogelijkheden te beoordelen. Het **borgen van deze kwaliteit** blijft ook voor de komende jaren een belangrijk aandachtspunt.

Schaal 4. Uitvoering van de behandeling

Schaal: Uitvoering behandeling						g.a.	Gemiddeld	2025 respons
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	0	0	1	10	37	0	4,75	48
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	0	0	2	8	38	0	4,75	48
Gemiddeld totaal	0	0	3	18	75	0	4,75	96

De scores voor cliënttevredenheid op het thema 'Uitvoering van de behandeling' **blijven in 2025 stabiel op een hoog niveau**. Het gemiddelde van deze schaal bedraagt 4,75, **gebaseerd op 48 respondenten**. In het onderstaande overzicht zijn de resultaten van voorgaande jaren weergegeven en vergeleken met de uitkomsten van 2025. Deze vergelijking laat zien dat de waardering voor de uitvoering van de behandeling over meerdere jaren consistent hoog is gebleven en in 2025 zelfs licht is gestegen.

Schaal: Uitvoering behandeling	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Was de behandeling naar uw mening de	4,2	4,4	4,4	4,6	4,7	4,5	4,5	4,8
Bent u tevreden over het resultaat van uw				4,6	4,7	4,6	4,5	4,8

Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

In 2025 scoort deze vraag een gemiddelde van 4,75. Van de respondenten geeft circa 98% aan dat de behandeling *grotendeels of volledig* de juiste aanpak was voor hun klachten. Dit bevestigt dat het behandel aanbod van ETT goed aansluit bij de hulpvragen en verwachtingen van cliënten.

In 2024 is binnen de organisatie gezamenlijk besloten om de intakeprocedures te evalueren. Daarbij stond centraal in hoeverre het zorgaanbod voldoende aansluit bij de complexiteit van de hulpvraag en hoe, samen met de cliënt, een passende match kan worden gemaakt tussen de hulpvraag, het behandelplan en de inzet van beschikbare behandelaren.






De uitbreiding van het team met psychiaters en GZ-psychologen heeft ertoe bijgedragen dat wij beter kunnen inspelen op cliënten met een complexere zorgvraag. De opbrengsten van deze evaluatie zijn in 2025 verder doorvertaald naar de behandelplannen die samen met cliënten worden opgesteld en besproken. De hoge score in 2025 weerspiegelt dat deze werkwijze positief wordt ervaren.

Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?

Ook de tevredenheid over het behandelresultaat blijft in 2025 hoog. Deze vraag behaalt eveneens een gemiddelde score van 4,75. Van de cliënten geeft ruim 95% aan *grotendeels of volledig* tevreden te zijn over het resultaat van de behandeling.

Deze uitkomst ligt in lijn met, en zelfs iets boven, de scores van voorgaande jaren en onderstreept dat cliënten niet alleen de aanpak passend vinden, maar ook daadwerkelijk positieve en duurzame effecten ervaren van de behandeling.

5. Andere onderwerpen

Andere onderwerpen						g.a.	Gemiddeld	2025 respons
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar?	0	0	1	3	44	0	4,90	48
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	6	3	8	11	20	0	3,75	48
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	1	0	4	4	39	0	4,67	48
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	0	2	1	4	29	0	4,67	36
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	0	0	1	1	7	0	4,67	9
Gemiddeld totaal	7	5	15	23	139	0	4,49	189

Makkelijk contact met de behandelaar

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de behandelaar zijn belangrijke voorwaarden voor het laagdrempelig bespreken van vragen, zorgen of urgente situaties. De organisatievorm van ETT, waarin veel behandelaren parttime werkzaam zijn en hun werkzaamheden combineren met andere instellingen, vraagt om duidelijke en expliciete afspraken over bereikbaarheid en contactmogelijkheden.

Binnen ETT wordt hier structureel aandacht aan besteed. Behandelaren maken samen met cliënten heldere afspraken over de wijze van contact en de te verwachten responstijden. De inzet van moderne communicatiemiddelen, zoals beveiligde e-mail, cliëntportalen, beeldbellen en – waar passend – beveiligde chatmogelijkheden, ondersteunt dit proces en draagt bij aan toegankelijk en veilig contact binnen een behandelrelatie die is gebaseerd op vertrouwen en openheid. De resultaten over 2025 laten zien dat cliënten deze bereikbaarheid zeer positief ervaren. 94% van de cliënten beoordeelt de bereikbaarheid met een score van 4 of 5, wat resulteert in een gemiddelde score van 4,90. Dit bevestigt dat bereikbaarheid binnen ETT als een sterk punt wordt ervaren en blijft een belangrijk aandachtspunt binnen het borgen van kwalitatief goede en toegankelijke zorg.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar? (telefonisch, per e-mail, of anders)	4,5	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,9
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	3,4	3,8	3,6	3,6	3,5	3,3	3,4	3,8
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,3	4,5	4,7
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	3,8	4,4	4,3	4,4	4,4	4,3	4,5	4,7
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	3,1	4,1	4,7	3,9	4,7	4,3	4,5	4,7

Informatie over cliëntenorganisaties

Het versterken van de eigen kracht van cliënten en het activeren van het eigen netwerk vormt een kernonderdeel van de visie van het Expertisecentrum Transculturele Therapie. In onze werkwijze staat het bewust worden van persoonlijke krachtbronnen, steunfiguren uit de levensgeschiedenis en eigen overlevingsstrategieën centraal. Op deze manier wordt het effect van de behandeling zoveel mogelijk ingebed in het dagelijks leven van de cliënt.

Dit betekent echter niet automatisch dat verwijzing naar cliëntenorganisaties, lotgenotengroepen of zelfhulpprogramma's voor iedere cliënt passend of wenselijk is. De culturele en sociale achtergrond van onze cliënten kan het lastig maken om aansluiting te vinden bij bestaande initiatieven. Culturele verschillen, uiteenlopende levensgeschiedenissen en taalbarrières kunnen maken dat cliënten zich niet altijd herkennen in het aanbod van cliëntenorganisaties.

Dit komt ook tot uitdrukking in de resultaten van 2025. De gemiddelde score op dit onderdeel bedraagt 3,75, wat lager ligt dan andere thema's binnen de CQi, maar past bij de specifieke context en doelgroep van ETT. Tegelijkertijd blijven wij actief zoeken naar alternatieve vormen van ondersteuning die beter aansluiten bij onze cliënten.

Sinds 2023 verkent ETT-mogelijkheden om cliënten op een meer natuurlijke en laagdrempelige manier met lotgenoten in contact te brengen, met nadruk op het delen van ervaringskennis. In 2025 is deze verkenning voortgezet. Cliënten krijgen ruimte om hun eigen ervaringen, inzichten en praktische strategieën te delen, waarbij herkenning en wederzijdse steun centraal staan. Wij onderzoeken of deze vormen van ervaringsuitwisseling kunnen uitgroeien tot duurzame en passende steunstructuren.

Keuze bieden om naasten bij de behandeling te betrekken

Binnen de transculturele en systemische benadering van ETT is structurele aandacht voor het sociale netwerk van de cliënt vanzelfsprekend. Tijdens het behandeltraject wordt regelmatig stilgestaan bij de rol van familie, vrienden of andere belangrijke relaties bij het ontstaan en het voortbestaan van de problematiek.

In veel behandeltrajecten wordt expliciet besproken of en op welke wijze naasten betrokken kunnen worden bij de behandeling of nazorg. Deze afweging wordt altijd in samenspraak met de cliënt gemaakt; ook het besluit om naasten niet te betrekken kan een bewuste en passende keuze zijn.

Uit de CQi-resultaten van 2025 blijkt dat circa 91% van de cliënten aangeeft dat deze keuze expliciet is besproken en positief wordt gewaardeerd. Dit percentage is consistent met voorgaande jaren en laat zien dat er binnen ETT structurele aandacht is voor dit thema.

Vragenlijsten besproken

In 2025 is binnen ETT extra aandacht besteed aan het bespreken van ROM-vragenlijsten. Met de invoering van een nieuw EPD is het proces van verzenden en invullen vereenvoudigd, waardoor de drempel voor cliënten is verlaagd. Tegelijkertijd laten de resultaten zien dat het bespreken van vragenlijsten met cliënten nog niet structureel is toegenomen. Dit patroon sluit aan bij bevindingen uit eerdere jaren. In 2025 en 2026 wordt daarom ingezet op het vergroten van bewustwording binnen het behandelteam over het nut van ROM- en CQi-uitkomsten, met als doel deze informatie beter te benutten voor reflectie, gezamenlijke besluitvorming en kwaliteitsverbetering.

Mogelijke bijwerkingen medicijnen besproken

Binnen ETT wordt ruig houdend omgegaan met het voorschrijven van medicatie. Het merendeel van de cliënten gebruikt geen psychofarmaca. Dit is zichtbaar in de data van 2025, waarin deze vraag voor een groot deel van de cliënten niet van toepassing is.

Om de kwaliteit en zorgvuldigheid rondom medicatie te borgen, is binnen de organisatie een multidisciplinaire kennisgroep ingericht waarin artsen en psychiaters ervaringen uitwisselen en beleid afstemmen. Dit medisch beraad heeft een adviserende rol richting het bestuur en ondersteunt regiebehandelaren bij het zorgvuldig integreren van medicatie in behandelplannen wanneer dit aan de orde is.

Welk cijfer geeft u aan de behandeling?

De algemene cliënttevredenheid blijft in 2025 hoog en stabiel. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt 9,2, wat een lichte stijging laat zien ten opzichte van voorgaande jaren. Sinds 2021 is sprake van een consistent patroon van hoge tevredenheid.

Hoewel verdere stijging boven dit niveau moeilijk realiseerbaar is, zien wij deze stabiliteit – en lichte groei – als een duidelijke bevestiging van de kwaliteit, toegankelijkheid en passendheid van onze zorg voor onze doelgroep.

Bijlage 1 Overzicht van de scores 2025

2025	1	2	3	4	5	0			2025
Schaal: Bejegening									
Nam Uw behandelaar u serieus	0	0	0	3	45	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Heeft uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	0	0	0	2	46	0		4,94	48
Gemiddeld totaal	0	0	0	5	91	0		4,95	96
Schaal: Informatiebehandeling									
Zijn de voor- en/of nadelen goed uitgelegd?	3	1	4	6	34	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Kreeg u informatie over hoe u met uw klachten om kunt gaan?	0	0	2	10	36	0		4,40	48
Kreeg u informatie over het resultaat dat u van de behandeling kon verwachten?	0	1	4	10	33	0		4,71	48
Gemiddeld totaal	3	2	10	26	103	0		4,56	144
Schaal: Samen beslissen									
Kon u meebeslissen over de behandeling?	0	0	2	10	36	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Heeft u samen met de behandelaar het doel van de behandeling vastgesteld	0	0	2	5	41	0		4,71	48
Is er rekening gehouden met uw wensen binnen de behandeling?	0	0	2	4	42	0		4,81	48
Gemiddeld totaal	0	0	6	19	119	0		4,83	48
Schaal: Uitvoering behandeling									
Was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?	0	0	1	10	37	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Bent u tevreden over het resultaat van uw behandeling?	0	0	2	8	38	0		4,75	48
Gemiddeld totaal	0	0	3	18	75	0		4,75	96
Andere onderwerpen									
Kreeg u makkelijk contact met uw behandelaar?	0	0	1	3	44	0	g.a.	Gemiddeld	respons
Kreeg u informatie over cliëntenorganisaties en/of zelfhulpgroepen?	6	3	8	11	20	0		4,90	48
Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie of vrienden) betrokken werden bij de behandeling?	1	0	4	4	39	0		3,75	48
Mogelijk heeft u vragenlijsten ingevuld over hoe het met u ging, zijn deze met u besproken?	0	2	1	4	29	0		4,67	48
Misschien heeft u tijdens uw behandeling medicijnen gekregen, zijn de mogelijke (lichamelijke) bijwerkingen met u besproken?	0	0	1	1	7	0		4,67	36
Gemiddeld totaal	7	5	15	23	139	0		4,49	189