

Ervaringen met de ambulante geestelijke  
gezondheidszorg

Consumer Quality Index ggz  
(CQ-Index)

versie 3.0 juni 2008

### **Algemene informatie**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de ambulante geestelijke gezondheidszorg (ggz). Alle gegevens zullen anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt.

### **Over het woordgebruik in de vragenlijst**

In de ggz worden uiteenlopende omschrijvingen gebruikt. Om de vragenlijst overzichtelijk te houden, is ervoor gekozen een beperkt aantal omschrijvingen te gebruiken.

- **Behandelaar:** Hiermee wordt ook bedoeld hulpverlener, therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV-er) of psycholoog. Als u behandeld wordt door een team van behandelaars dan heeft de term betrekking op de behandelaar met wie u het meest contact heeft.
- **Behandeling:** Hieronder wordt ook hulp, hulpverlening, ondersteuning en begeleiding verstaan.
- **Behandelovereenkomst:** U kunt dit ook lezen als 'behandelplan' of 'behandelafspraken'.
- **Klachten:** Hiermee worden de (psychische) klachten en problemen bedoeld waarvoor u hulp zoekt/heeft gezocht.
- **Hem of haar:** Tot slot wordt er in de gehele tekst over 'hem' gesproken, u kunt dit lezen als 'hem/haar'.

### **VRAAG VOORAF**

**1. Heeft u in de afgelopen 4 maanden tenminste één behandelcontact gehad met een therapeut, maatschappelijk werker, psychiater, sociaal psychiatrisch verpleegkundige of psycholoog?**

- Ja
- Nee

**Zo nee, dan is deze vragenlijst niet voor u bedoeld. Zou u in dit geval deze vraag met 'nee' willen beantwoorden en de vragenlijst willen terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp?**

### Instructies voor het invullen van deze vragenlijst

Beantwoord de vragen door een kruisje te zetten in **het vakje** dat links van het antwoord staat. Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij die vragen staat dan aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.

Het is ook mogelijk dat bepaalde vragen op u niet van toepassing zijn. In de lijst wordt dan met een pijl aangegeven welke vragen u kunt overslaan en met welke vraag u kunt verdergaan:

- Nee  
 Ja → **ga verder met vraag 10**

De meeste vragen hebben betrekking op de **afgelopen twaalf maanden**. Het kan zijn dat uw huidige behandeling korter dan twaalf maanden duurt. U kunt de vraag dan beantwoorden voor deze periode.

Beantwoord de lijst vraag voor vraag. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het is belangrijk dat u uw eigen ervaringen weergeeft.

Na het invullen kunt u de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. U hoeft geen postzegel te plakken.

## **HULPVRAAG**

Er zijn verschillende redenen waarom iemand een behandeling in de ambulante ggz krijgt. Deze redenen kunnen van psychische aard zijn of samenhangen met moeilijkheden die mensen ondervinden.

### **2. Waarvoor heeft u hulp gezocht?**

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk; u kunt alle antwoorden aankruisen die op u van toepassing zijn.

- Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben
- Angst, fobie, dwanghandelingen en/of dwanggedachten
- Eetproblemen
- Psychose, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid
- Sterk wisselende stemmingen
- Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)
- Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak
- Overbelastingsklachten, zoals burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen
- Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs, of door gokken
- Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, werk of school
- Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding
- Rouw
- Andere reden(en), namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

### **3. Wanneer zijn uw huidige klachten ongeveer begonnen?**

- Kortere dan 1 maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- 6 maanden tot 1 jaar geleden
- 1 tot 2 jaar geleden
- Langer dan 2 jaar geleden

## **BEREIKBAARHEID VAN DE BEHANDELAAR(S)**

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de behandelaar(s). Neem hierbij de afgelopen twaalf maanden in gedachten.

### **4. In hoeverre is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

### **5. In hoeverre is het een probleem om een behandelaar telefonisch te bereiken tijdens kantooruren?**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

### **6. In hoeverre is het een probleem om een behandelaar telefonisch te bereiken buiten kantooruren, in geval van nood?**

- Een groot probleem
- Een klein probleem
- Geen probleem

## **INFORMATIEVOORZIENING**

Deze vragen hebben betrekking op de afgelopen twaalf maanden. Onder behandeling wordt ook hulp, hulpverlening, ondersteuning en begeleiding verstaan.

### **7. Bent u geïnformeerd over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?**

- Ja
- Nee

### **8. Bent u geïnformeerd over de aanpak van uw huidige behandeling?**

- Ja
- Nee

**9. Bent u geïnformeerd over hoe u met uw klachten om kunt gaan?**

- Ja
- Nee

**10. Bent u geïnformeerd over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?**

- Ja
- Nee

**11. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden medicijnen gebruikt voor uw psychische klachten?**

- Ja
- Nee → ga verder met vraag 15

**12. Bent u geïnformeerd over de verschillende soorten medicijnen die er bestaan voor uw klachten?**

- Ja
- Nee

**13. Bent u geïnformeerd over de werking van de medicijnen die u gebruikt?**

- Ja
- Nee

**14. Bent u geïnformeerd over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?**

- Ja
- Nee

**15. Bent u geïnformeerd over behandelmogelijkheden elders?**

- Ja
- Nee

**16. Bent u geïnformeerd over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen?**

- Ja
- Nee

**17. Bent u geïnformeerd over uw rechten als cliënt wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?**

- Ja
- Nee

**18. Bent u geïnformeerd over uw rechten als cliënt wat betreft de mogelijkheden tot een second opinion?**

- Ja
- Nee

**19. Bent u geïnformeerd over uw rechten als cliënt wat betreft de klachtenprocedure?**

- Ja
- Nee

**20. Hoe vaak legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

### **INSPRAAK EN KEUZEVRIJHEID**

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op de behandeling. Neem hierbij de laatste twaalf maanden in gedachten.

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

- Ja
- Nee

**22. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?**

- Ja
- Nee

**23. Kunt u kiezen wie uw behandelaar is?**

- Ja
- Nee

**24. Kunt u kiezen op welk tijdstip van de dag de behandeling plaatsvindt?**

- Ja
- Nee

**25. Hoe vaak laat de behandelaar u meebeslissen over uw behandeling?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**26. Is er een behandelplan gemaakt?**

- Ja
- Nee → ga verder met vraag 30

**27. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw behandelplan?**

- Ja
- Nee

**28. Heeft u ingestemd met uw behandelplan?**

- Ja
- Nee

**29. Is het behandelplan in overleg met u bijgesteld?**

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

### **BEJEGENING**

De volgende vragen gaan over hoe de behandelaar met u omging in de afgelopen twaalf maanden.

**30. Hoe vaak besteedde uw behandelaar voldoende tijd aan u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**31. Hoe vaak luisterde uw behandelaar aandachtig naar u?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**32. Hoe vaak nam de behandelaar u serieus?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

### **DESKUNDIGHEID VAN UW BEHANDELAAR**

In de volgende vragen staat de kennis en kunde van uw behandelaar centraal. Het betreft de behandelaar waarmee u in laatste twaalf maanden het meest contact heeft gehad.

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

- Ja
- Nee

### **VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN**

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met twaalf maanden geleden.

#### **34. Vergeleken met twaalf maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?**

- Veel minder goed
- Iets minder goed
- Ongeveer hetzelfde
- Een beetje beter
- Veel beter

#### **35. Vergeleken met twaalf maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?**

- Veel minder goed
- Iets minder goed
- Ongeveer hetzelfde
- Een beetje beter
- Veel beter

#### **36. Vergeleken met twaalf maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:**

- Veel minder goed
- Iets minder goed
- Ongeveer hetzelfde
- Een beetje beter
- Veel beter

#### **37. Welk cijfer van 0 tot 10 zou u geven aan de behandeling die u in de afgelopen twaalf maanden hebt gekregen, waarbij 0 de slechtst mogelijke behandeling en 10 de best mogelijke behandeling is?**

- 0 slechtst mogelijke behandeling
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 best mogelijk behandeling

### **INFORMATIE-UITWISSELING BEHANDELAARS**

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende behandelaars. Hou hierbij de afgelopen twaalf maanden in gedachten.

#### **38. Krijgt u behalve hulp van uw behandelaar ook nog hulp van een andere behandelaar (bijvoorbeeld van uw huisarts)?**

- Ja
- Nee → **ga verder met vraag 45**

#### **39. Heeft uw behandelaar toestemming gevraagd om informatie over u met een of meerdere andere behandelaars te delen?**

- Nee
- Ja, eenmalig
- Ja, verschillende keren

#### **40. Moest u aan uw andere behandelaar alles opnieuw vertellen over uw klachten?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**41. Zitten de (beide) behandelaars op één lijn als het over de beste behandeling voor uw klachten gaat?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**42. Geven de verschillende behandelaars u tegenstrijdige informatie over uw behandeling?**

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

**43. Wordt uw huisarts geïnformeerd over uw behandeling door uw behandelaar?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

**44. Wordt uw behandelaar geïnformeerd over uw lichamelijk functioneren door uw huisarts?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

#### **EVALUATIE EN AFRONDING BEHANDELING**

De volgende vragen gaan over hoe u behandeling tot nu toe is verlopen en over eventuele afronding van uw behandeling.

**45. Wanneer is uw meest recente behandeling gestart?**

- Kortere dan 1 maand geleden
- 1 tot 3 maanden geleden
- 3 tot 6 maanden geleden
- 6 maanden tot 1 jaar geleden
- 1 tot 2 jaar geleden
- Langer dan 2 jaar geleden

**46. Is uw behandeling inmiddels afgerond?**

- Ja
- Nee → **ga verder met vraag 50**

**47. Is de behandeling naar uw tevredenheid afgerond?**

- Ja
- Nee

**48. Zijn er afspraken gemaakt over nazorg?**

- Ja
- Nee

**49. Zijn er afspraken gemaakt over wat u moet doen als uw klachten terugkomen of verergeren?**

- Ja
- Nee

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

- Ja
- Nee

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

- Ja
- Nee

#### **OVER UZELF**

Ten slotte nog enkele vragen over **uzelf**.

**52. Wat vindt u, over het algemeen genomen, van uw gezondheid?**

- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend



**53. Wat vindt u, over het algemeen genomen, van uw psychische gezondheid?**

- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- Uitstekend

**54. Bent u een man of een vrouw?**

- Man
- Vrouw

**55. Wat is uw leeftijd?**

- 18 tot en met 24 jaar
- 25 tot en met 34 jaar
- 35 tot en met 44 jaar
- 45 tot en met 54 jaar
- 55 tot en met 64 jaar
- 65 tot en met 74 jaar
- 75 jaar of ouder

**56. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?**

- Geen onderwijs gevolgd of het (nog) niet afgemaakt
- Lagere school (basisonderwijs)
- Lager beroepsonderwijs (LBO, LTS, LHNO, huishoud-/ambachtsschool, LEAO, lager land- en tuinbouwonderwijs etc.)
- Voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs (VMBO, KMBO)
- Middelbaar algemeen onderwijs (LAVO, ULO, MULO, MAVO, 3-jaar HBS etc.)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, Praktijkdiploma Boekhouden, Kleuterkweekschool etc.)
- Voortgezet algemeen onderwijs (5-jaar HBS, MMS, HAVO, lyceum, atheneum, gymnasium, VWO etc.)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, Sociale Academie, HHNO, Lerarenonderwijs, kandidaatsexamen etc.)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Post academisch (notariaat, doctorstitel, medisch specialist)
- Anders, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**57. Hebt u momenteel een betaalde baan?**

- Ja
- Nee

**58. Wat is uw geboorteland?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**59. Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**60. Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**61. Welke taal spreekt u thuis meestal?**

- Nederlands
- Anders, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)

**62. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?**

- Ja
- Nee → **einde vragenlijst**

**63. Hoe heeft die persoon u geholpen? Kruis alles aan wat van toepassing is.**

- Heeft de vragen voorgelezen
- Heeft mijn antwoorden opgeschreven
- Heeft de vragen voor mij beantwoord
- Heeft de vragen in mijn taal vertaald
- Heeft op een andere manier geholpen, namelijk

---

(a.u.b. in blokletters)