

## Cliënttevredenheid

Bij Indigo West meten we op twee manieren de tevredenheid van cliënten. De CQi is een gestandaardiseerde vragenlijst met 15 vragen die we afnemen aan het einde van de behandeling. Deze is representatief, goed vergelijkbaar door de tijd en met andere organisaties. De uitkomst is een rapportcijfer over de hele behandeling (tussen 0 en 10) en drie subschalen (tussen 1 en 5) over bejegening, samen beslissen en de uitvoering van de behandeling.

Daarnaast stimuleren we cliënten om een beoordeling op Zorgkaart Nederland achter te laten. Deze beoordelingen zijn openbaar en dat kan cliënten helpen bij het maken van een keuze voor een psycholoog. Wij krijgen door de beoordelingen inzicht in waarom mensen vinden wat ze vinden van onze behandeling.

Indigo West scoort gemiddeld een 8,3 op de CQi in 2023. Dit betekent dat de behandelingen bij Indigo gewaardeerd worden. De waarderingen op Zorgkaart Nederland (gemiddeld 8,9) geven hier inhoud aan. Elementen die daarin terugkomen zijn het goede resultaat, de professionaliteit van de hulpverlener, de snelheid en dat mensen zich echt 'gezien' voelen.

Onze cliënten zijn erg tevreden over de bejegening. Daarnaast zijn zij ook zeer tevreden over het samen beslissen en de uitvoering van de behandeling. Bij de schaal samen beslissen is verbetering mogelijk bij de vraag of patiënten informatie gekregen hebben over zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen.

Algemeen CQi rapportcijfer: 8,3  
Schaalscore Bejegening: 4,7  
Schaalscore Informatie en behandeling: 4,4  
Schaalscore Samen beslissen 4,5  
Schaalscore Uitvoering behandeling 4,3