

CQ-index 2025 – Boncura GGz (Akwa)

Wat is de CQ-index?

De CQ-index (Consumer Quality Index) is een gestandaardiseerde methodiek om cliëntervaringen in de zorg te meten en te rapporteren. De CQ-index geeft inzicht in hoe cliënten de behandeling ervaren, zoals bejegening, informatievoorziening en samen beslissen. Boncura GGz neemt de CQ-index minimaal één keer per behandeltraject af, bij afsluiting van het behandeltraject.

Doel

Het doel van de CQ-index is transparantie bieden over prestaties van zorgaanbieders vanuit cliëntperspectief en input leveren voor kwaliteitsverbetering.

Gebruik CQ-index binnen Boncura GGz

Boncura gebruikt de CQ-index resultaten in 2025 ten behoeve van kwaliteitsverbetering door:

- resultaten te bespreken in werkoverleggen / (regie)behandelarenoverleg;
- verbeterpunten te vertalen naar concrete acties en afspraken;
- in 2026 deelname aan spiegelbijeenkomsten om kwantitatieve resultaten te verrijken met kwalitatieve feedback van cliënten.

Resultaten CQ-index 2025 – Respons

In 2025 zijn er in totaal 781 CQi-vragenlijsten klaargezet. Daarvan zijn er 494 voltooid (respons 63,25%).

Bij specifieke onderdelen is het aantal ingevulde vragen lager:

- Informatie over vragenlijsten: 455 ingevuld (58,26%)
- Informatie over medicatie: 150 ingevuld (19,21%)

Algemene conclusie

In algemene zin laat Boncura in 2025 een stabiel positief beeld zien op cliëntervaringen. Cliënten zijn het meest tevreden over bejegening en scoren ook hoog op bereikbaarheid behandelaar en samen beslissen. Tegelijkertijd blijven onderdelen rondom

informatievoorziening (met name informatie over cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen en informatie over vragenlijsten) duidelijke verbeterpunten.

Overzicht scores 2025 (Cliëntscore gemiddeld)

Hoogst scorende onderdelen:

- Bejegening (1-5): 4,69
- Bereikbaarheid behandelaar (1-5): 4,49
- Samen beslissen (1-5): 4,37
- Informatie over medicatie (1-5): 4,32 (let op: lage N)

Middenmoot:

- Informatie behandeling (1-5): 4,13
- Mogelijkheid betrekken familie/naasten (1-5): 3,98
- Uitvoering behandeling (1-5): 3,96
- Informatie over vragenlijsten (1-5): 3,72

Laagst scorende onderdeel:

- Informatie cliëntenorganisaties (1-5): 3,03

Rapportcijfer (1-10): 7,87

Interpretatie en duiding per thema (met acties)

1) Bejegening (4,69)

Cliënten ervaren de bejegening door behandelaren als zeer positief. Dit is structureel een sterk punt van Boncura. Actie: behouden en borgen via werkoverleg en intervisie.

2) Bereikbaarheid behandelaar (4,49)

Cliënten zijn positief over de bereikbaarheid van de behandelaar. Actie: best practice borgen; monitoren bij capaciteitsdruk.

3) Samen beslissen (4,37)

Cliënten ervaren in sterke mate dat er samen met hen besloten wordt over behandeling. Actie: blijven stimuleren in behandelplanbesprekingen en evaluatiemomenten.

4) Informatievoorziening behandeling (4,13) en uitvoering behandeling (3,96)

Deze onderdelen worden goed beoordeeld, maar uitvoering is relatief lager dan andere kernonderdelen. Actie: extra aandacht voor heldere uitleg over behandelproces, doelen en evaluatiemomenten.

5) Betrekken familie/naasten (3,98)

Cliënten zijn redelijk positief over de mogelijkheid om naasten te betrekken. Actie: expliciet blijven uitvragen bij intake en evaluatie.

6) Informatie over vragenlijsten (3,72) – aandachtspunt

Cliënten kunnen beter geïnformeerd worden over waarom ROM/CQi wordt afgenomen en wat er met de uitkomsten gebeurt. Actie: standaard uitleg opnemen in intake/portaal/e-health.

7) Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen (3,03) – belangrijkste verbeterpunt

Cliënten hebben behoefte aan informatie over cliëntenorganisaties, zelfhulpgroepen en lotgenotencontact. Actie 2026: informatie structureel aanbieden via e-health modules en intake-informatie.

Scoreverandering (N=45)

Bij de scoreverandering zijn slechts 45 metingen meegenomen. De gemiddelde scoreverandering is beperkt per onderdeel. Vanwege de lage N is voorzichtigheid geboden in interpretatie.

Voorgenomen verbeteracties 2026 (samenvatting)

- Deelname aan spiegelbijeenkomsten om CQ-index resultaten kwalitatief te verdiepen.
- Verbeteren van informatievoorziening rondom vragenlijsten (ROM/CQi) en cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen.
- Borging van sterke punten: bejegening, bereikbaarheid en samen beslissen.