

Voorwoord

Een blik op de cliëntervaringen

Hoe hebben cliënten in 2025 de kwaliteit van zorg bij Changes GGZ ervaren? Deze rapportage geeft inzicht in de beleving van cliënten die bij ons in behandeling waren voor verslaving, eetstoornissen, trauma en bijkomende problematiek.

De cliëntervaringen zijn gemeten met de algemene cliënttevredenheidsmeting Consumer Quality Index (CQi). De vragenlijst wordt anoniem ingevuld en biedt waardevolle inzichten in hoe cliënten de kwaliteit van zorg hebben ervaren. Het geeft een beeld van thema's zoals autonomie, betrokkenheid van naasten, tevredenheid en de gehanteerde behandelaanpak.

Feedback en beoordelingen zijn voor ons als organisatie essentieel. Ze helpen ons te begrijpen wat goed gaat en waar mogelijkheden liggen om de kwaliteit van onze zorg en behandelingen verder te verbeteren.

In 2025 werd de klinische behandeling gemiddeld beoordeeld met een 8,7 en de ambulante behandeling met een 8,5. In deze rapportage lichten we vijf thema's en bijbehorende vraagstellingen uit, inclusief de gemiddelde rapportagecijfers.

De volledige resultaten van de CQi voor ambulante zorg worden jaarlijks gepubliceerd door Zorginstituut Nederland op het [GGZ Dataportaal](#) en zijn daar eveneens terug te vinden.

8,5
*Ambulante
behandeling*

8,7
*Klinische
behandeling*

Kwaliteit van zorg

Cliëntervaringen 2025

Klinische behandeling

Behandeling voor verslaving of eetstoornis

Algeheel rapportcijfer:

390

respondenten

8,7



Ambulante behandeling

Behandeling voor verslaving, eetstoornis of trauma

Algeheel rapportcijfer:

112

respondenten

8,5



Klinische behandeling

rapportcijfers per thema:

Autonomie
behandeling

8,5

Prettige
omgeving
behandeling

9

Serius
genomen door
behandelaar

9,6

Betrokkenheid
van naasten bij
behandeling

9,1

9,2

Tevreden met
behandel-
resultaat

Ambulante behandeling

rapportcijfers per thema:

Autonomie
behandeling

8,8

Juiste aanpak
voor klachten

8,9

Serius
genomen door
behandelaar

9,6

Betrokkenheid
van naasten bij
behandeling

8,7

8,8

Tevreden met
behandel-
resultaat

Klinische behandeling

Rapportcijfers & toelichting op vijf thema's uit de resultaten van januari t/m december 2025. Deze resultaten komen voort uit ons cliënt-tevredenheidsmeting (CQi). Cliënten die werden opgenomen in een kliniek van Changes GGZ geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,7 (o.b.v. 390 respondenten).

8,5

Autonomie behandeling

Dit thema geeft inzicht in hoeverre cliënten zich tijdens hun behandeling actief betrokken voelden bij gezamenlijke beslissingen over doelen, aanpak en voortgang. Een van de vragen uit de vragenlijst omtrent autonomie luidt: **kon u meebeslissen over de behandeling?**

9,1

Betrokkenheid van naasten bij behandeling

Duurzaam herstel bereiken we samen. Naasten worden op verschillende manieren betrokken bij het behandelprogramma. Hoe cliënten dit ervaren wordt o.a. gemeten met de vraag: **zijn een of meer naasten actief betrokken geweest bij uw behandeling?**

9,6

Serius genomen door behandelaar

Open communicatie en vertrouwen zijn belangrijke voorwaarden voor een effectieve behandeling. Een van de vragen uit de vragenlijst om dit in kaart te brengen: **nam uw behandelaar u serieus?**

9,2

Tevreden met behandelresultaten

Samen werken we aan een nieuwe koers gedurende de behandeling. De tevredenheid van cliënten wordt o.a. gemeten aan de hand van de vraag: **bent u tevreden over de behandelresultaten?**

9

Prettige omgeving behandeling

Een warme, huiselijke omgeving typeert de behandellocaties van Changes GGZ. Geen kille, klinische settings, maar een warm en veilig behandelklimaat die herstel ondersteunt. Hoe cliënten dit ervaren in onze klinieken werd gemeten met de vraag: **heeft u het gebouw en de leefomgeving prettig gevonden?**

Ambulante behandeling

Rapportcijfers & toelichting op vijf thema's uit de resultaten van januari t/m december 2025. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op onze cliënttevredenheidsmeting (CQi). Cliënten die in deze periode ambulant in behandeling waren bij Changes GGZ, waarden hun ervaring gemiddeld met een 8,7 (op basis van 112 respondenten).

8,8

Autonomie behandeling

Dit thema geeft inzicht in hoeverre cliënten zich tijdens hun behandeling actief betrokken voelden bij gezamenlijke beslissingen over doelen, aanpak en voortgang. Een van de vragen uit de vragenlijst omtrent autonomie luidt: **kon u meebeslissen over de behandeling?**

8,7

Betrokkenheid van naasten bij behandeling

Duurzaam herstel bereiken we samen. Naasten worden op verschillende manieren betrokken bij het behandelprogramma. Hoe cliënten dit ervaren wordt o.a. gemeten met de vraag: **zijn een of meer naasten actief betrokken geweest bij uw behandeling?**

9,6

Serius genomen door behandelaar

Open communicatie en vertrouwen zijn belangrijke voorwaarden voor een effectieve behandeling. Een van de vragen uit de vragenlijst om dit in kaart te brengen: **nam uw behandelaar u serieus?**

8,8

Tevreden met behandelresultaten

Samen werken we aan een nieuwe koers gedurende de behandeling. De tevredenheid van cliënten wordt o.a. gemeten aan de hand van de vraag: **bent u tevreden over de behandelresultaten?**

8,9

Juiste aanpak voor klachten

Met een breed zorgpad behandelen we cliënten zo licht als nodig en zwaar als mogelijk. Hoe ervaren cliënten hun ambulante behandeling? Of dit de juiste aanpak was voor hun hulpvraag werd o.a. in kaart gebracht met de vraag: **was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?**

Tot slot

Met deze rapportage geven wij inzicht in hoe cliënten in 2025 de kwaliteit van zorg bij Changes GGZ hebben ervaren. De uitkomsten, gebaseerd op de CQi-metingen onder 390 klinische en 112 ambulante cliënten, bieden waardevolle informatie over wat goed gaat en waar ruimte is voor verdere ontwikkeling.

Wij zijn dankbaar voor de openheid waarmee cliënten hun ervaringen hebben gedeeld. Hun feedback helpt ons om de kwaliteit van zorg blijvend te verbeteren en om behandelingen voor verslaving, eetstoornissen en trauma verder te versterken.

De resultaten laten zien waar wij trots op mogen zijn, en bieden waardevolle inzichten om onze hoge kwaliteit te behouden en waar mogelijk verder te optimaliseren.

De volledige resultaten van de CQi voor de ambulante zorg worden jaarlijks gepubliceerd door Zorginstituut Nederland op het [GGZ Dataportaal](#) en zijn daar eveneens terug te vinden.

Samen blijven we bouwen aan herstelgerichte, kwalitatieve en mensgerichte zorg.



Contact

Changes GGZ

Ulvenhoutselaan 79
4834 MD Breda



088 242 6834



info@changesggz.nl



www.changesggz.nl

