



## Jaarrapport 2021

Mevrouw drs. S. Brosens



Triage & Intake



● Psychologische zorg



● Mental coaching

#### Copyright

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cenzo worden veeelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt. Voor het gebruik van de informatie in interne media is geen toestemming vooraf nodig, onder voorwaarde dat Cenzo als informatiebron wordt genoemd en vermeld wordt dat copyright van toepassing is op de informatie.

#### Disclaimer

Hoewel bij het opstellen van dit rapport de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, kan er geen garantie worden gegeven met betrekking tot de juistheid of nauwkeurigheid van de in deze uitgave voorkomende informatie, noch met betrekking tot de geschiktheid daarvan voor enig doel of situatie of enige toepassing. Er kan geen beroep worden gedaan, om welke redenen dan ook, op de in deze uitgave voorkomende gegevens. Cenzo kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade, verliezen of andere gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de in dit rapport voorkomende informatie. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Purmerend, augustus 2022

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Definities .....	5
Managementsamenvatting.....	6
Hoofdstuk 1    Doorverwijzingen en afgeronde trajecten.....	8
Hoofdstuk 2    Doorlooptijden .....	9
Hoofdstuk 3    Kosten .....	12
Hoofdstuk 4    Effecten psychologische zorg .....	13
Hoofdstuk 5    Re-integratie resultaat.....	14
Hoofdstuk 6    Behandeldoelstelling.....	15
Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek.....	16
Hoofdstuk 7    Algemeen .....	16
Hoofdstuk 8    Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo .....	17

## Inleiding

In het afgelopen jaar hebben wij samen met onze partner Open en Eerlijk Coaching (OEEC) en vooral door de bij ons aangesloten psychologen en coaches cliënten geholpen met psychologische zorg en mental coachingstrajecten. Onze gezamenlijke missie is te komen tot energieke, gemotiveerde en veerkrachtige cliënten die zich bewust zijn van en zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen gezondheid en inzetbaarheid binnen vitale organisaties.

In dit Cenzo-jaarrapport treft u de resultaten van de individuele psychologische zorg aan voor uw cliënten in 2021. Het betreft de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, doorlooptijden en kosten. Daarnaast worden de effecten van de trajecten weergegeven. De resultaten zijn gebaseerd op de gegevens die door de Cenzo-psychologen zijn geregistreerd.

Nb. De resultaten die worden weergegeven gaan over de trajecten die in 2021 zijn afgerond en waarvan de data op het moment van produceren van dit rapport bekend zijn.

In deel twee van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek gemeten conform de Consumer Quality Index (CQI). Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijk extern wetenschappelijk onderzoeksbureau Desan Research Solutions.

De opzet van het jaarrapport is zodanig dat u de informatie met betrekking tot uw cliënten steeds kunt vergelijken met het landelijk gemiddelde van de cliënten die door alle Cenzo-psychologen zijn behandeld (Cenzo-totaal).

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten en wij vernemen graag uw reactie op dit jaarrapport.

Met vriendelijke groet,

Cenzo B.V.

Robert van Doorn  
*Directeur*

## Definities

### Generalistische Basis GGZ (GBGGZ)

De definitie die de overheid hieraan heeft gegeven luidt: "Geneeskundige geestelijke gezondheidszorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, niet zijnde gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. De patiëntprofielen (Onvolledig, Kort, Middel, Intensief en Chronisch) als bedoeld in artikel 3.4 samen vormen een afspiegeling van de totale doelgroep van de Basis GGZ en de bijbehorende zorgvraagzwaarte." (Bron: NZa richtlijn)

### CURA

Psychologische zorg waarbij Cenzo de zorgverzekering van de cliënt heeft kunnen aanspreken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

### VITA

Psychologische zorg waarbij de zorgverzekering niet kan worden aangesproken. De redenen hiervan kunnen zijn:

- Geen (geldige) verwijsbrief van een bedrijfs- of huisarts;
- Geen problematiek die voor vergoeding in aanmerking komt vanuit de Generalistische Basis GGZ (CURA);
- Organisatie wenst geen aanspraak te maken op zorgverzekering van de cliënt;
- Geen toestemming van de cliënt voor het aanspreken van de zorgverzekering.

### Sessiebasis

Dit zijn de trajecten die op sessiebasis gefinancierd zijn. De kosten van deze trajecten zijn opgebouwd uit het aantal sessies vermenigvuldigd met het sessietarief. Trajecten die op sessiebasis worden gefinancierd maken altijd onderdeel uit van VITA.

## Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ In 2021 zijn er in totaal 7 cliënten naar u (via de huisarts of bedrijfszorg) verwezen. Landelijk zijn er 3.120 cliënten naar Cenzo verwezen;
- ▶ De eerste sessie met de zorgprofessional vond in 100% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de cliënt; bij het Cenzo totaal is dit 73% (blz. 10 tabel 8);
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld 17,0 sessies nodig om het traject af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 10,6 sessies (blz. 11 tabel 10);
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld 43,0 weken; het landelijk Cenzo gemiddelde is 20,3 weken (blz. 12 tabel 12);
- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

	<u>Uw organisatie</u>	<u>Cenzo totaal</u>
• Voor psychologische zorg CURA:	-	€ 765,-
<i>Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering:</i>	-	€ 1.001,-
• Voor psychologische zorg VITA:	€ 1.980,-	€ 1.444,-
• Voor psychologische zorg op sessiebasis:	-	€ 1.264,-

- ▶ Uit de effectmeting van psychologische zorg (SQ-48 vragenlijst) blijkt dat de klachten bij uw cliënten met - zijn afgenomen; bij het Cenzo totaal is dat met 83% afgenomen; (zie voor een toelichting blz. 13 tabel 14);
- ▶ Bij 100% van uw psychologische zorgtrajecten zijn de cliënten geheel of gedeeltelijk gere-integreerd; het landelijk Cenzo gemiddelde is 86% (zie blz. 14 tabel 15);
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat uw cliënten uw dienstverlening met een 9,0 rapportcijfer waarderen (N=3); het gemiddelde rapportcijfer van Cenzo totaal is 8,4 (N=937).

## Trend afgelopen drie jaar

Uw cliënt(en)			
Resultaten	2019	2020	2021
Aantal verwezen cliënten	22	12	7
Toegangstijd (werkdagen)	8,6	4,0	3,0
Gemiddeld aantal sessies	11,8	9,5	17,0
Doorlooptijd (weken)	33,6	32,5	43,0
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	€ 907,-	-	-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	€ 555,-	-	-
- VITA	€ 1.646,-	€ 1.470,-	€ 1.980,-
Klachtenreductie psychologische zorg (SQ-48)	-	-	-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) psychologische zorg	88%	100%	100%
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder cliënten			
Bejegening (schaal 1 – 5)	-	-	5,0
Informatie (schaal 1 – 5)	-	-	4,2
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	-	-	4,9
Uitvoering (schaal 1 – 5)	-	-	5,0
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	-	-	9,0

Tabel 1 Trend afgelopen drie jaar van Uw cliënt(en)

Cenzo totaal			
Resultaten	2019	2020	2021
Aantal verwezen cliënten	3.338	3.088	3.120
Toegangstijd (werkdagen)	5,8	5,7	5,9
Gemiddeld aantal sessies	9,7	10,2	10,6
Doorlooptijd (weken)	21,0	21,8	20,5
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	€ 910,-	€ 982,-	€ 1.001,-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	€ 555,-	€ 611,-	€ 765,-
- VITA	€ 1.478,-	€ 1.592,-	€ 1.444,-
Klachtenreductie psychologische zorg (SQ-48)	81%	81%	83%
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) psychologische zorg	84%	88%	86%
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder cliënten			
Bejegening (schaal 1 – 5)	-	4,8	4,8
Informatie (schaal 1 – 5)	-	-	4,4
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	-	4,0	4,5
Uitvoering (schaal 1 – 5)	-	4,3	4,4
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,2	8,4	8,4

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van Cenzo totaal

## Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening Cenzo

### Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

#### Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2021

Onderstaande tabel geeft het aantal trajecten weer dat in het jaar 2021 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde trajecten.

Trajecten 2021	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
Gestarte trajecten	7	3.120
Afgeronde trajecten: Regulier	8	2.117
Bedrijfszorg	4	1.028
<b>Totaal afgerond</b>	<b>12</b>	<b>3.145</b>

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2021

#### Verdeling afgeronde trajecten per type

In de onderstaande tabel wordt de verhouding van het aantal afgeronde trajecten weergegeven.

(N 'aantal trajecten Uw cliënt(en)' = 12, N 'aantal trajecten Cenzo-totaal' = 3.145)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
			Percentage	Percentage
Psychologische zorg	CURA	Intake	0%	7%
		Kort	0%	12%
		Middel	38%	25%
		Intensief	63%	54%
		Verlengd	0%	1%
	<b>Totaal CURA</b>		<b>67%</b>	<b>73%</b>
Mental coaching	VITA	Intake	0%	10%
		Behandeling <sup>1</sup>	0%	33%
		Kort	0%	9%
		Middel	0%	16%
		Intensief	75%	20%
		Verlengd	0%	5%
		Zeer intensief	0%	4%
	<b>Totaal VITA</b>	<b>33%</b>	<b>25%</b>	
Mental coaching		Intake	-	6%
		Traject	-	82%
		Verlengd	-	11%
	<b>Totaal Mental coaching</b>	<b>-</b>	<b>2%</b>	
<b>Totaal</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type

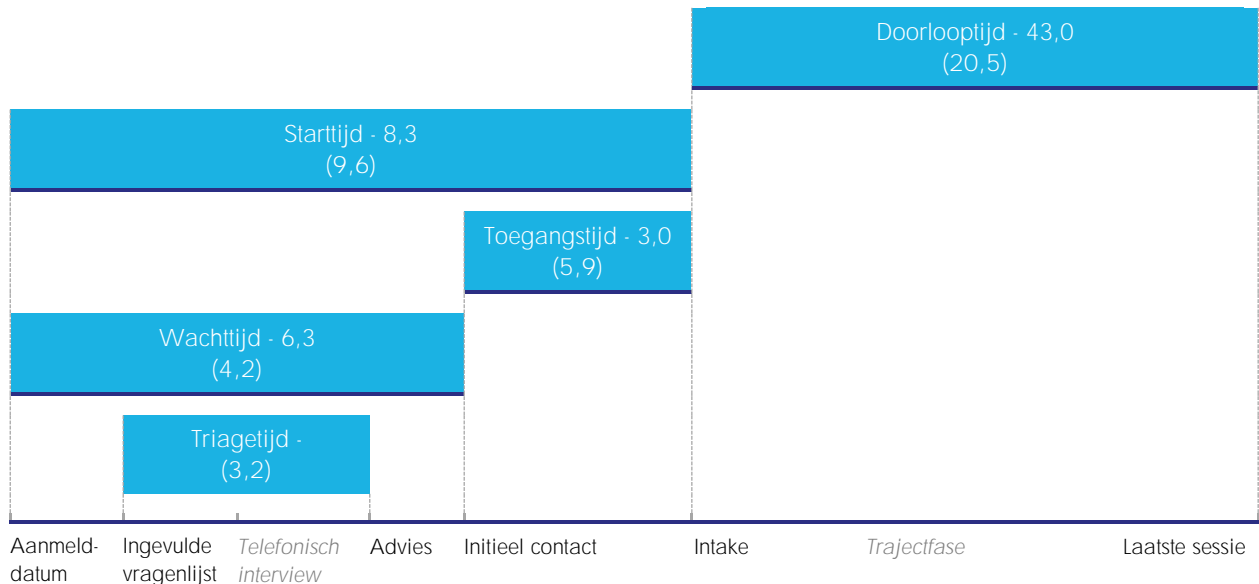
<sup>1</sup> Trajecten die op sessiebasis worden gefinancierd en waarvan na de intake een behandeling is uitgevoerd.



## Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

### Tijdelijk doorlooptijden

In de onderstaande tijdelijk worden de fases die wij meten inzichtelijk gemaakt met daarin de gemiddelde doorlooptijden gemeten in aantal werkdagen. Het getal dat tussen twee haakjes staat is het Cenzo-totaal.



Tabel 5 Tijdelijk doorlooptijden

Onderstaand wordt per fase de doorlooptijd nader gespecificeerd.

### Doorlooptijd triage (Intake Mentaal)

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijd weer van de triage, ingedeeld in categorieën. De doorlooptijd start op de dag dat de vragenlijst door cliënt is ingevuld en eindigt op de dag dat de zorgprofessional, die het telefonisch interview heeft uitgevoerd, aan Cenzo-kantoor het advies afgeeft welke zorg kan worden opgestart. In deze periode is ook het invullen van de Intake Mentaal-vragenlijst door de cliënt inbegrepen.

Doorlooptijd triage	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	82%
5 - 7 dagen	-	14%
8 - 10 dagen	-	4%
11 - 15 dagen	-	0%
16 of meer dagen	-	0%

Tabel 6 Doorlooptijd triage

## Wachttijd

Onderstaande tabel geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding<sup>2</sup> bij Cenzo en eindigt op de dag dat de zorgprofessional en de cliënt contact hebben gehad om een afspraak in te plannen. In deze periode is het administratieve voortraject doorlopen.

Wachttijd	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	25%	72%
5 - 7 dagen	50%	10%
8 - 10 dagen	0%	5%
11 - 15 dagen	25%	7%
16 of meer dagen	0%	6%

Tabel 7 Wachttijd

## Toegangstijd

Onderstaande tabel geeft de toegangstijd weer. Deze periode sluit aan op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie:

Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de zorgprofessional met de cliënt en de eerste sessie/intake.

Toegangstijd	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	75%	51%
5 - 7 dagen	25%	21%
8 - 10 dagen	0%	12%
11 - 15 dagen	0%	8%
16 of meer dagen	0%	7%

Tabel 8 Toegangstijd

## Starttijd

Onderstaande tabel geeft de starttijd weer. Hiervoor geldt de volgende definitie:

De starttijd is het aantal werkdagen tussen het aanmelden van de cliënt bij Cenzo en de eerste sessie/intake.

Starttijd	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	25%	28%
5 - 7 dagen	25%	22%
8 - 10 dagen	25%	16%
11 - 15 dagen	0%	17%
16 of meer dagen	25%	18%

Tabel 9 Starttijd

<sup>2</sup> In geval van Intake Mentaal is dit de datum waarop het advies voor de juiste zorg is afgegeven.

### Gemiddeld tijdsinvestering per type traject

Onderstaande tabellen geven de gemiddelde tijdsinvestering weer die zorgprofessionals hebben besteed. De eerste tabel geeft het gemiddeld aantal sessies (inclusief intake) weer van de VITA trajecten van psychologische zorg. De tweede tabel geeft de gemiddelde tijdsinvestering weer in minuten<sup>3</sup> van CURA trajecten van psychologische zorg. Dit betreffen behandelingen binnen de GBGGZ, vandaar de registratie in minuten.

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw cliënt(en)	Cenzo totaal
Psychologische zorg	VITA	Kort	-	4,7
		Middel	-	8,4
		Intensief	14,0	12,7
		Zeer Intensief	-	17,4
		Verlengd	26,0	24,7
		Sessiebasis	-	9,5
<i>Gemiddeld totaal</i>			<i>17,0</i>	<i>10,9</i>

Tabel 10 Gemiddeld aantal sessies

psychologische zorg CURA						
Traject (norm NZa <sup>4</sup> )	Uw cliënt(en)			Cenzo totaal		
	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal
Kort (294 min.)	-	-	-	184	44	228
Middel (495 min.)	-	-	-	348	85	432
Intensief (750 min.)	-	-	-	531	126	657
Verlengd (min.) <sup>5</sup>	-	-	-	597	125	722
Gemiddeld	-	-	-	482	112	595

Tabel 11 Gemiddelde tijdsinvestering CURA

<sup>3</sup> De tijd wordt in minuten weergegeven waarbij er een verdeling wordt gemaakt tussen de directe tijd (sessies met de cliënt al dan niet face to face) en de indirecte tijd zoals reistijd, contact met derden, rapportage en verslaglegging enz..

<sup>4</sup> Dit is het gemiddeld aantal minuten dat de Nederlandse Zorgautoriteit in haar beleidsregels heeft opgenomen als zijnde de gemiddelde tijd die nodig is om een cliënt met een bepaald patiëntprofiel succesvol te kunnen helpen.

<sup>5</sup> Dit zijn trajecten die verlengd zijn met de module 'Verlenging'. Een verlenging wordt in de meeste gevallen bij een traject Intensief aangevraagd maar in sommige gevallen ook na een traject Kort of Middel.

## Doorlooptijden

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijden weer. De doorlooptijd is het gemiddeld aantal weken dat een cliënt een traject heeft doorlopen, gemeten van de eerste sessie/intake tot de laatste sessie.

Doorlooptijd	Uw cliënten			
	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	Regulier	Bedrijfszorg	Regulier	Bedrijfszorg
0 - 6 weken	0%	0%	10%	16%
7 - 12 weken	25%	0%	13%	15%
13 - 18 weken	0%	0%	15%	16%
19 - 26 weken	0%	0%	26%	23%
27 of meer weken	75%	100%	36%	31%
Gemiddeld aantal weken	34,1	43,0	23,4	20,5

Tabel 12 Doorlooptijden

## Hoofdstuk 3 Kosten

### Gemiddelde kosten en vergoeding zorgverzekeraar per zorgproduct

De kosten staan in tabel 13 afgebeeld. Er wordt een onderverdeling gemaakt tussen de psychologische zorg met trajecten waarbij wij vergoeding van de zorgverzekering hebben kunnen realiseren (CURA) en trajecten die volledig door de werkgever zijn gefinancierd (VITA en Per sessie) en de mental coaching trajecten. Mental coaching is met BTW belast. De kosten zoals weergegeven zijn exclusief 21% BTW.

Zorgsoort	Zorgproduct	Uw cliënt(en)		Cenzo totaal	
		Kosten werkgever	Vergoeding ZV	Kosten werkgever	Vergoeding ZV
Psychologische zorg	CURA	-	-	€ 765,-	€ 1.001,-
	VITA	€ 1.980,-	-	€ 1.444,-	-
Mental coaching		-	-	€ 1.627,-	-
Gemiddeld totaal 2021		€ 1.980,-	-	€ 1.327,-	€ 1.001,-

Tabel 13 Gemiddelde kosten en vergoeding zorgverzekeraar per zorgproduct

## Hoofdstuk 4 Effecten psychologische zorg

### Klachtenreductie en effect vitaliteit

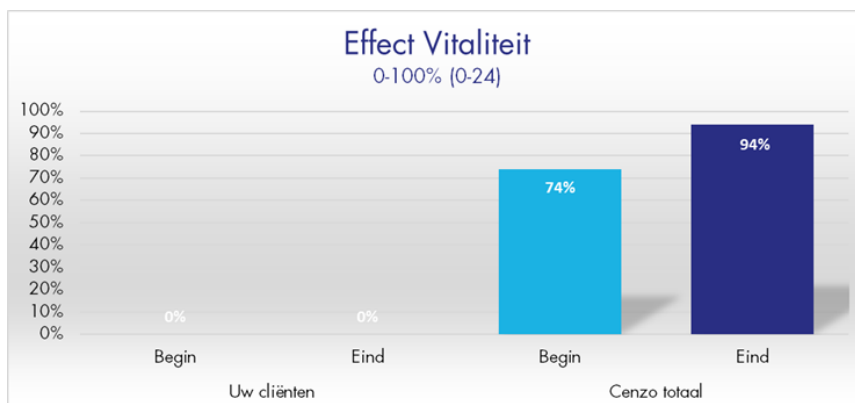
De effecten van de psychologische zorg (ROM) zijn gemeten met behulp van de SQ-48 vragenlijst onderverdeeld in de volgende acht hoofdgroepen:

- De onderstaande tabel geeft de begin- en eindscore<sup>6</sup> van de zeven hoofdgroepen weer die de klachtenreductie meten op het gebied van de klachten: Angst, Agorafobie, Depressie, Somatische klachten, Cognitieve klachten, Sociale fobie en Vijandigheid). De SQ-48 geeft aan of de score te hoog is (klinisch) of binnen de norm (Normaal);
- Figuur 1 geeft de hoofdgroep weer die de verbetering meet op het gebied van Vitaliteit.

Afhankelijk van de hulpvraag worden in een traject doelstellingen bepaald op welke van de hoofdgroepen resultaat behaald moet worden. Het kan dus zijn dat op een aantal gebieden de score aanzienlijk afneemt maar op andere gebieden deze onveranderd blijft. De totaalscore is dan niet evenredig geweest aan het resultaat van de behandel doelstellingen.

Hoofdgroepen	Norm (bereik)	Uw cliënt(en) (n=0)		Cenzo totaal (n=345)	
		Begin (score)	Eind (score)	Begin (score)	Eind (score)
Agorafobie	2 (0-16)	-	-	Klinisch (2)	Normaal (1)
Angst	11 (0-24)	-	-	Klinisch (13)	Normaal (7)
Cognitieve klachten	11 (0-20)	-	-	Normaal (10)	Normaal (6)
Depressie	8 (0-24)	-	-	Klinisch (10)	Normaal (5)
Sociale fobie	9 (0-20)	-	-	Normaal (7)	Normaal (4)
Somatische klachten	8 (0-28)	-	-	Normaal (8)	Normaal (4)
Vijandigheid	5 (0-16)	-	-	Normaal (5)	Normaal (2)
Gemiddeld resultaat = klachtenreductie		-		83%	

Tabel 14 Klachtenreductie



Figuur 1 Effect Vitaliteit

### Totala verbetering op de vitaliteit

In totaal is over alle gemeten trajecten, naast de gerealiseerde klachtenreductie, de vitaliteit met 34% verhoogd. Bij uw cliënten is dat -.

<sup>6</sup> Indien de score gelijk of lager is dan de norm dan wordt gesproken over een 'normaal' klachtenniveau. Op het moment dat de score hoger is dan de norm, dan wordt dit omschreven als 'klinisch' en is er sprake van een verhoogd klachtenniveau.

## Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat

### Re-integratie score psychologische zorg

Onderstaande tabel geeft de re-integratie score bij aanvang van de behandeling én bij afsluiting weer, onderverdeeld in gehele re-integratie, een gedeeltelijke re-integratie of geen re-integratie. Hierdoor wordt het effect van de behandeling op de re-integratie inzichtelijk gemaakt.

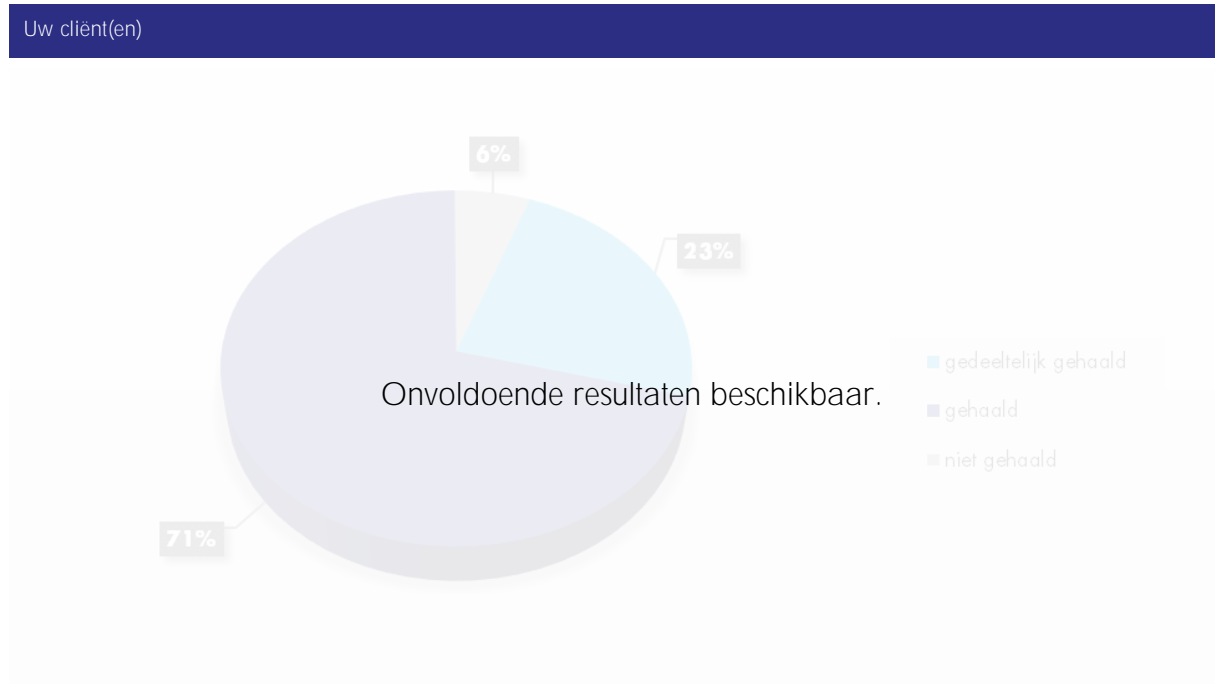
Re-integratie psychologische zorg	Uw cliënt(en)		Cenzo totaal	
	Bij aanvang	Bij afsluiting	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig	50%	75%	23%	54%
Gedeeltelijk	25%	25%	29%	32%
Geen	25%	-	49%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 15 Re-integratie score

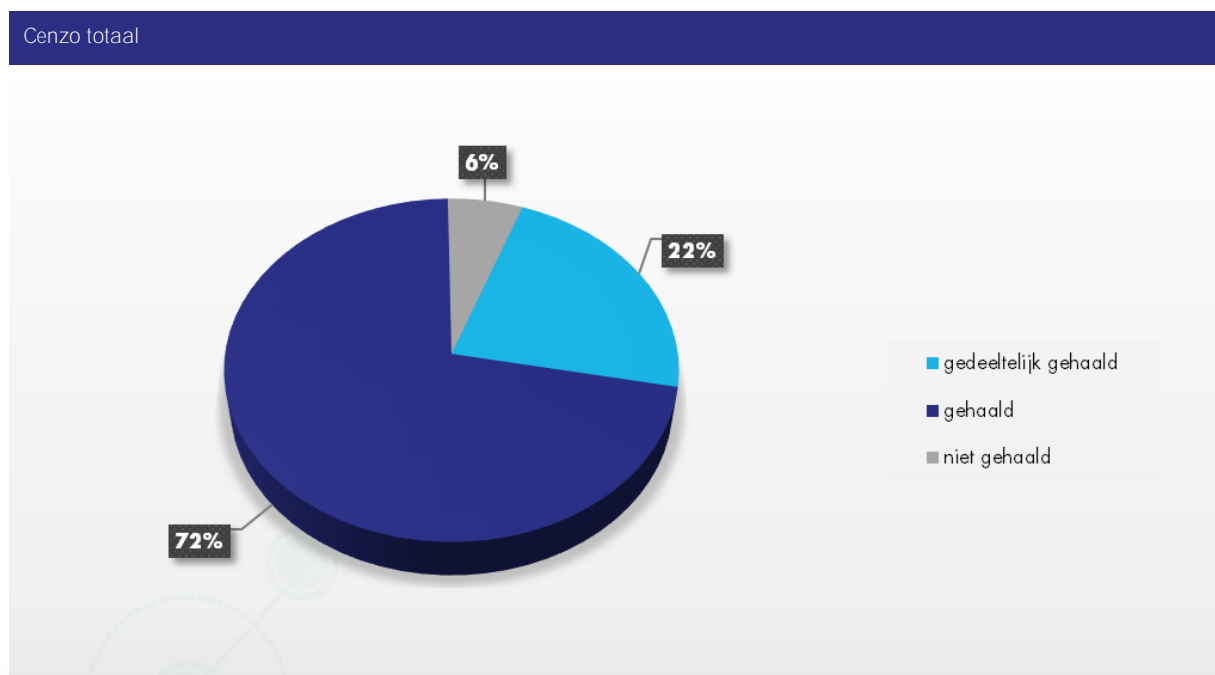
## Hoofdstuk 6 Behandeldoelstelling

### Behaalde behandeldoelstelling psychologische zorg

Onderstaande figuren geven aan in hoeveel procent van de gevallen de vooraf met de cliënt overeengekomen behandeldoelstellingen na afronden van het traject zijn gehaald.



Figuur 2 Behaalde behandeldoelstelling van Uw cliënt(en)



Figuur 3 Behaalde behandeldoelstelling van Cenzo totaal

## Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

### Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten die in 2021 een traject psychologische zorg (of mental coaching) hebben afgerond. Alle cliënten ontvangen na afronding van de traject het verzoek om deel te nemen aan dit cliënttevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey gebaseerd op de CQI (Consumer Quality Index) en enkele aanvullende vragen. De kwaliteit van de mentale zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod.

Het responspercentage van uw cliënten die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt 25% (n=3). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2021 Cenzo totaal bedraagt 30% (n=937).

### Hoofdstuk 7 Algemeen

Onderstaande figuren geven de demografische kenmerken van de cliënten die een traject hebben doorlopen en aan het tevredenheidsonderzoek hebben deelgenomen.

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	Uw cliënten	Cenzo totaal
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	-	14%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	-	32%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	-	9%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	-	30%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	-	9%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	-	3%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	-	1%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	-	0%
Anders	-	2%

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding cliënt

Wat is uw leeftijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
16 t/m 24 jaar	-	6%
25 t/m 34 jaar	-	19%
35 t/m 44 jaar	-	19%
45 t/m 54 jaar	-	25%
55 t/m 64 jaar	-	26%
65 t/m 74 jaar	-	5%
75 t/m 79 jaar	-	1%
80 jaar en ouder	-	0%

Tabel 19 Leeftijd



Wat is uw geslacht	Uw cliënten	Cenzo totaal
Man	-	37%
Vrouw	-	63%
Genderneutraal	-	0%

Tabel 20 Geslacht

## Hoofdstuk 8 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo

### Schaalscores CQ-i

Uw cliënten		Cenzo totaal	
Bejegening	★ ★ ★ ★ ★ (5,0)	Bejegening	★ ★ ★ ★ ☆ (4,8)
Informatie	★ ★ ★ ★ ☆ (4,2)	Informatie	★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)
Samen beslissen	★ ★ ★ ★ ☆ (4,9)	Samen beslissen	★ ★ ★ ★ ☆ (4,5)
Uitvoering	★ ★ ★ ★ ★ (5,0)	Uitvoering	★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)
Beoordeling	<b>9,0</b>	Beoordeling	<b>8,4</b>

### Rapportcijfer voor begeleiding zorgprofessional

De cliënten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de begeleiding van de zorgprofessional.

Welk cijfer geeft u aan het traject? Een Score van 0 tot 10, waarbij een 0 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'	Uw cliënten	Cenzo totaal
0	-	0%
1	-	1%
2	-	1%
3	-	2%
4	-	1%
5	-	2%
6	-	3%
7	-	9%
8	-	24%
9	-	27%
10	-	30%
Gemiddeld	-	8,4

Tabel 21 Rapportcijfer zorgprofessional

## Bejegening

De respondenten hebben aan de hand van twee vragen aangegeven hoe zij de omgang met hun zorgprofessional hebben ervaren.

Nam de zorgprofessional u serieus?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	87%
Grotendeels	-	7%
Deels	-	4%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	1%

Tabel 22 Bejegening zorgprofessional

Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	83%
Grotendeels	-	13%
Deels	-	3%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	0%

Tabel 23 Uitleg zorgprofessional

## Overige

De respondenten hebben aan de hand van één vraag aangegeven hoe zij de bereikbaarheid van hun zorgprofessional hebben ervaren.

Heeft u makkelijk contact gekregen met uw zorgprofessional (telefonisch, per e-mail, of anderszins)	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	78%
Grotendeels	-	16%
Deels	-	4%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	1%

Tabel 24 Bereikbaarheid zorgprofessional

## Samen beslissen

De respondenten hebben aan de hand van drie vragen aangegeven hoe zij mee hebben kunnen beslissen over de invulling van het traject.

Kon u meebeslissen over het traject?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	67%
Grotendeels	-	22%
Deels	-	7%
Een beetje	-	2%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 25 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	71%
Grotendeels	-	19%
Deels	-	5%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	2%

Tabel 26 Vaststellen doel traject

Is er rekening gehouden met uw wensen binnen het traject? (bijv. de locatie, aantal sessies en het tijdstip)	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	75%
Grotendeels	-	16%
Deels	-	5%
Een beetje	-	2%
Nee, helemaal niet	-	2%

Tabel 27 Meenemen eigen wensen

## Uitvoering van het traject

De respondenten hebben aan de hand van een aantal vragen aangegeven hoe zij de uitvoering van het traject hebben ervaren.

Was het traject naar uw mening de juiste aanpak voor uw hulpvraag?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	64%
Grotendeels	-	22%
Deels	-	7%
Een beetje	-	4%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 28 Aanpak hulpvraag

Bent u tevreden over het resultaat van het traject?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	67%
Grotendeels	-	20%
Deels	-	5%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	4%

Tabel 29 Tevredenheid over traject

### Aanvullende feedback van cliënten

Enkele respondenten hebben via een open vraag nog aanvullende feedback gegeven.

Wat wilt u verder nog iets opmerken over uw traject?

---

---

Tabel 30 Aanvullende feedback cliënten

