Benchmarkrapport
Openbaar Psychiatrisch Zorgcentrum Rekem, Lanaken (P909)
Meetperiode: 2026-1

# Vlaamse Patiëntenpeiling Geestelijke Gezondheidszorg

Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg

Zorgkwaliteit.be
De kwaliteit van zorg
in Vlaanderen in kaart gebracht

Datum laatste update: 6 juli 2026

# Inhoudsopgave

**Inleiding** . . . . . **1**

**Methodologie** . . . . . **1**
Top- versus bottomboxscores . . . . . 1
Casemix . . . . . 1
Berekening indicatorwaarden . . . . . 2
Norm en doel . . . . . 2

**Data** . . . . . **3**
Aantal vragenlijsten . . . . . 3
Overzicht afdelingen . . . . . 3

**Resultaten** . . . . . **4**
Globaal overzicht . . . . . 4
Hoe interpreteer je onderstaande figuren? . . . . . 4
Resultaten per vraag . . . . . 11
Hoe interpreteer je onderstaande figuren? . . . . . 11
A. Informatie over psychische problemen en behandeling . . . . . 12
B. Inspraak . . . . . 17
C. Therapeutische relatie . . . . . 20
D. Zorg op maat . . . . . 25
E. Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners . . . . . 31
F. Veilige zorg . . . . . 37
G. Deskundigheid . . . . . 40
H. Patiëntenrechten . . . . . 41
I. Resultaat en evaluatie van zorg . . . . . 44
J. Algemene beoordeling . . . . . 47

**Resultaten algemene informatie & demografie** . . . . . **49**

**Bijlagen** . . . . . **51**

# Inleiding

De vragenlijst patiëntenervaringen geestelijke gezondheidszorg bestaat uit 35 detailvragen en twee algemene vragen. De vragen zijn geclusterd in dimensies:

- A. Informatie over psychische problemen en behandeling (5 detailvragen)
- B. Inspraak (3 detailvragen)
- C. Therapeutische relatie (5 detailvragen)
- D. Zorg op maat (6 detailvragen)
- E. Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners (6 detailvragen)
- F. Veilige zorg (3 detailvragen)
- G. Deskundigheid (1 detailvraag)
- H. Patiëntenrechten (3 detailvragen)
- I. Resultaat en evaluatie van zorg (3 detailvragen)
- J. Algemene beoordeling (2 algemene vragen)

# Methodologie

## Top- versus bottomboxscores

Voor elke vraag worden scores opgedeeld in drie categorieën. Zeer positieve antwoorden worden benoemd als "topbox"scores, lage scores worden benoemd als zogenoemde "bottombox"scores en antwoorden die tussen beide liggen worden benoemd als "middlebox"scores. Hieronder kan u een overzicht terugvinden per antwoordformaat, welke antwoorden onder de bottom-, middle-, en topbox vallen, en welke antwoorden geëxcludeerd worden voor verdere berekeningen.

Tabel 1: Verdeling antwoorden in categorieën bottom-, middle- en topbox. Antwoorden binnen de categorie 'Exclusie' worden geëxcludeerd voor verdere verwerking.

| Antwoordformaat | Bottombox | Middlebox | Topbox | Exclusie |
|---|---|---|---|---|
| 4-puntschaal | Nooit, Soms | Meestal | Altijd | Niet ingevuld, Ongeldig |
| 2-puntschaal | Nee | | Ja | Niet ingevuld, Ongeldig, Niet van toepassing |
| Cijfer | 0 - 6 | 7, 8 | 9, 10 | Niet ingevuld, Ongeldig |
| 4-puntschaal: Aanbeveling | Zeker niet, Waarschijnlijk niet | Waarschijnlijk wel | Zeker wel | Niet ingevuld, Ongeldig |

## Casemix

Het is meermaals aangetoond dat de beoordeling van een instelling door een individu onder meer afhankelijk is van de eigenschappen van de enquête (bv. wijze van afname), van de eigenschappen van het verblijf of contact, en van de demografische kenmerken van het individu. Ook de mate van tevredenheid over bepaalde diensten of zelfs het al dan niet invullen van een score voor een specifieke vraag kan verschillend zijn voor diverse groepen. Globaal noemen we de verzameling van deze invloedsfactoren "casemix". Om een correcte vergelijking te kunnen maken tussen voorzieningen is het daarom noodzakelijk om de resultaten te corrigeren voor gekende invloedsfactoren.

Per vraag wordt het effect van de invloedsfactoren op het al dan niet behalen van een topboxscore berekend m.b.v. een logistisch regressiemodel. Het correctiemodel wordt bepaald per subsector. Concreet wordt gecontroleerd voor volgende factoren:

Ontbrekende data in de invloedsfactoren werden aangepakt door het uitvoeren van multiple imputaties, waarbij mogelijke waarden berekend worden op basis van de populatie binnen uw voorziening.

Tabel 2: Overzicht correctiefactoren per subsector.

| Subsector | Correctiefactoren |
|---|---|
| Psychiatrische ziekenhuizen (PZ) | algemene gezondheidstoestand, leeftijd |
| Psychiatrische afdeling binnen algemene ziekenhuizen (PAAZ) | algemene gezondheidstoestand, leeftijd |
| Verslavingsrevalidatiecentra (VERSL) | werksituatie |
| Centra geestelijke gezondheidszorg (CGG) | werksituatie |
| Psychosociale revalidatiecentra (PSR) | werksituatie |
| Initiatieven beschut wonen (IBW) | algemene gezondheidstoestand |
| Psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT) | algemene gezondheidstoestand |
| Mobiele teams (MT) | / |

De figuur in bijlage van dit rapport geeft een overzicht van de modelcoëfficiënten voor alle vragen en opgenomen invloedsfactoren, zoals berekend door het casemixmodel voor uw subsector op basis van de data van de huidige meetperiode. Concreet toont de kleurgradatie het gewicht van de invloedsfactor bij het aanpassen van de indicatorwaarde. Deze zijn gelijk voor alle deelnemende voorzieningen binnen de subsector.

## Berekening indicatorwaarden

Tot slot worden indicatorwaarden berekend d.m.v. directe standaardisatie. Deze techniek bepaalt de verwachte topboxscore (i.e., indicatorwaarde) voor een welbepaalde voorziening, stel dat alle deelnemende patiënten de zorg van die specifieke voorziening zouden hebben ontvangen, ongeacht waar ze daadwerkelijk werden behandeld. Voor meer informatie omtrent de methodologie voor casemixcorrectie en de berekening van indicatorwaarden, zie Varewyck et. al. (2014, *Biostatistics*).

## Norm en doel

Het na te streven resultaat per vraag wordt gedefinieerd op twee niveaus.

Ten eerste is er de **norm** (kortetermijnstreefwaarde), die bepaald wordt op basis van de data van alle deelnemende voorzieningen (van alle subsectoren) van de huidige meetperiode. Meer bepaald komt de norm overeen met het derde kwartiel (Q3) per dimensie, waarbij dit resultaat wordt afgerond naar het dichtsbijzijnde 5%. De normen worden per meetperiode opnieuw berekend maar kunnen niet dalen. Per vraag wordt ook nagegaan of de norm op dimensieniveau kan behouden blijven of dat deze op vraagniveau dient bepaald te worden. Concreet wordt de discrepantie tussen kwartiel 3 op dimensieniveau en kwartiel 3 op vraagniveau geëvalueerd op basis van volgende formule:

$$\frac{|Q3\ dimensie - Q3\ vraag|}{SD\ dimensie}$$

Indien deze gestandaardiseerde afwijking groter of gelijk is aan 2 wordt de norm op vraagniveau gehanteerd (i.e., Q3 van de vraag, afgerond op 5%).

Ten tweede wordt ook een **doel** (ambitieniveau) gedefinieerd. De doelstelling hierbij is om over een periode van vijf jaar te evolueren naar een stijging van 10% boven de norm. Als eerste referentieniveau werden de normen van 2019 gebruikt. Op basis van de gegevens van 2024 werden de doelen geactualiseerd. Volgende regels worden gehanteerd voor het berekenen van het doel per vraag:

- Norm > 90%: doel = norm;
- Norm tussen 80% en 90%: doel = 90%;
- Norm < 80%: doel = norm + 10% met minimum van 70%.

# Data

## Aantal vragenlijsten

Uw voorziening moet in 2026 minstens 40 valide vragenlijsten verzamelen opdat de resultaten gepubliceerd kunnen worden op zorgkwaliteit.be. Tijdens deze meetperiode werden 37 valide vragenlijsten verzameld.

## Overzicht afdelingen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal valide vragenlijsten die per afdeling van uw voorziening verzameld werden. Voor de berekening van de resultaten worden enkel antwoorden geïncludeerd die vallen binnen de categorie top-, middle-, of bottombox. Vragen die niet van toepassing waren, ongeldig of niet beantwoord werden, worden met andere woorden geëxcludeerd voor verwerking. Als gevolg varieert het aantal geïncludeerde vragenlijsten van vraag tot vraag. Het aantal valide vragenlijsten dat hieronder per afdeling beschreven staat vormt daarom slechts een indicatie van de werkelijk geïncludeerde data per vraag. Het correcte aantal geïncludeerde vragenlijsten per vraag wordt weergegeven in de figuren hieronder.

Tabel 3: Overzicht van het aantal valide vragenlijsten ingediend voor uw voorziening, per afdeling

| Afdelingscode | Afdelingsnaam | Aantal valide vragenlijsten | Opmerkingen |
|---|---|---|---|
| Dag1 | Dagbehandeling 1 | 2 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| Dag2 | Dagbehandeling 2 | 2 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| FO1A | Forensische zorg 1A | 2 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| FO1B | Forensische zorg 1B | 2 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| FO1C | Forensische zorg 1C | 1 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| HIC | HIC | 6 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| Herstel | Herstel | 11 | - |
| Kering | De Kering | 6 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| Prisma1 | Prisma 1 | 3 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |
| Vervolg | Het Vervolg | 2 | Onvoldoende (<10) valide vragenlijsten voor rapportage van deze afdeling |

# Resultaten

Indien tenminste 20% van de erkende voorzieningen binnen uw subsector (PZ), met een minimum aantal van vijf voorzieningen, deelnam aan de huidige meting wordt in de resultaten hieronder een vergelijking getoond ten opzichte van alle deelnemende voorzieningen binnen uw subsector, naast de algemene benchmark ten opzichte van alle deelnemende voorzieningen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Met 22 deelnemende voorzieningen binnen uw subsector zijn er voldoende gegevens beschikbaar om de subsector benchmarkresultaten te tonen.

## Globaal overzicht

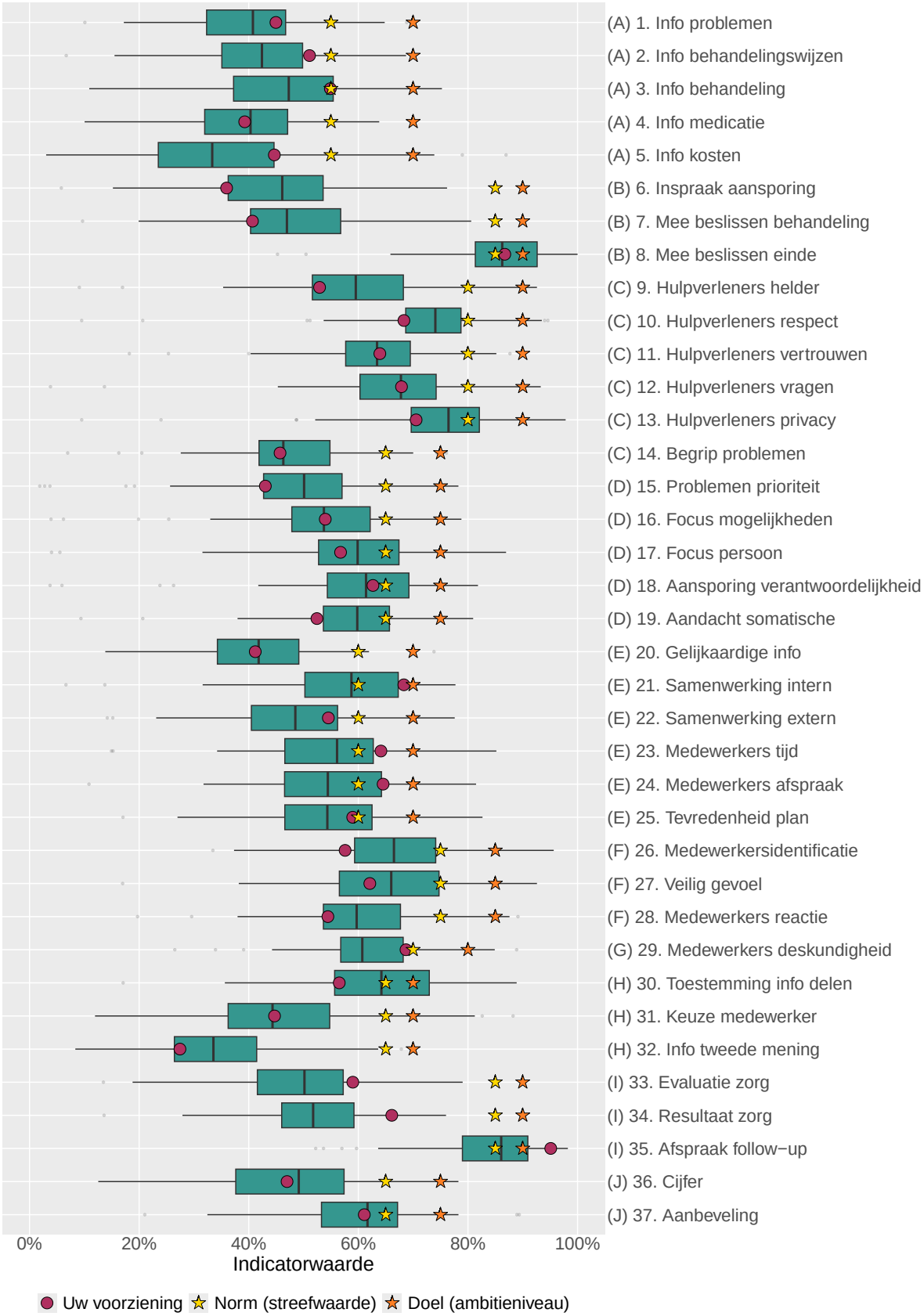
**Hoe interpreteer je onderstaande figuren?**

**Boxplot met indicatorwaarden:** De eerste figuur toont een globaal overzicht van de indicatorwaarden (i.e., gecorrigeerde topboxscores) van deze meetperiode over de verschillende deelnemende voorzieningen, per vraag, aan de hand van boxplots. De rode bol geeft het resultaat van uw voorziening weer[1]. Verder wordt ook de norm (i.e., kortetermijnstreefwaarde; gele ster) en het doel (i.e., ambitieniveau; oranje ster) weergegeven. Indien enkel een oranje ster zichtbaar is voor een welbepaalde vraag impliceert dit dat de norm en het doel samenvallen voor die vraag.
De doos (i.e., box) loopt van percentiel 25 tot percentiel 75, en bevat dus 50% van alle resultaten. De verticale streep in de doos toont de mediaan (percentiel 50): 50% van de resultaten is kleiner dan of gelijk aan de mediane waarde. De horizontale lijnen (de "whiskers") strekken zich uit van de onder-/bovengrens van de box tot maximaal 1.5 keer de breedte van de box (i.e., de interkwartielafstand).

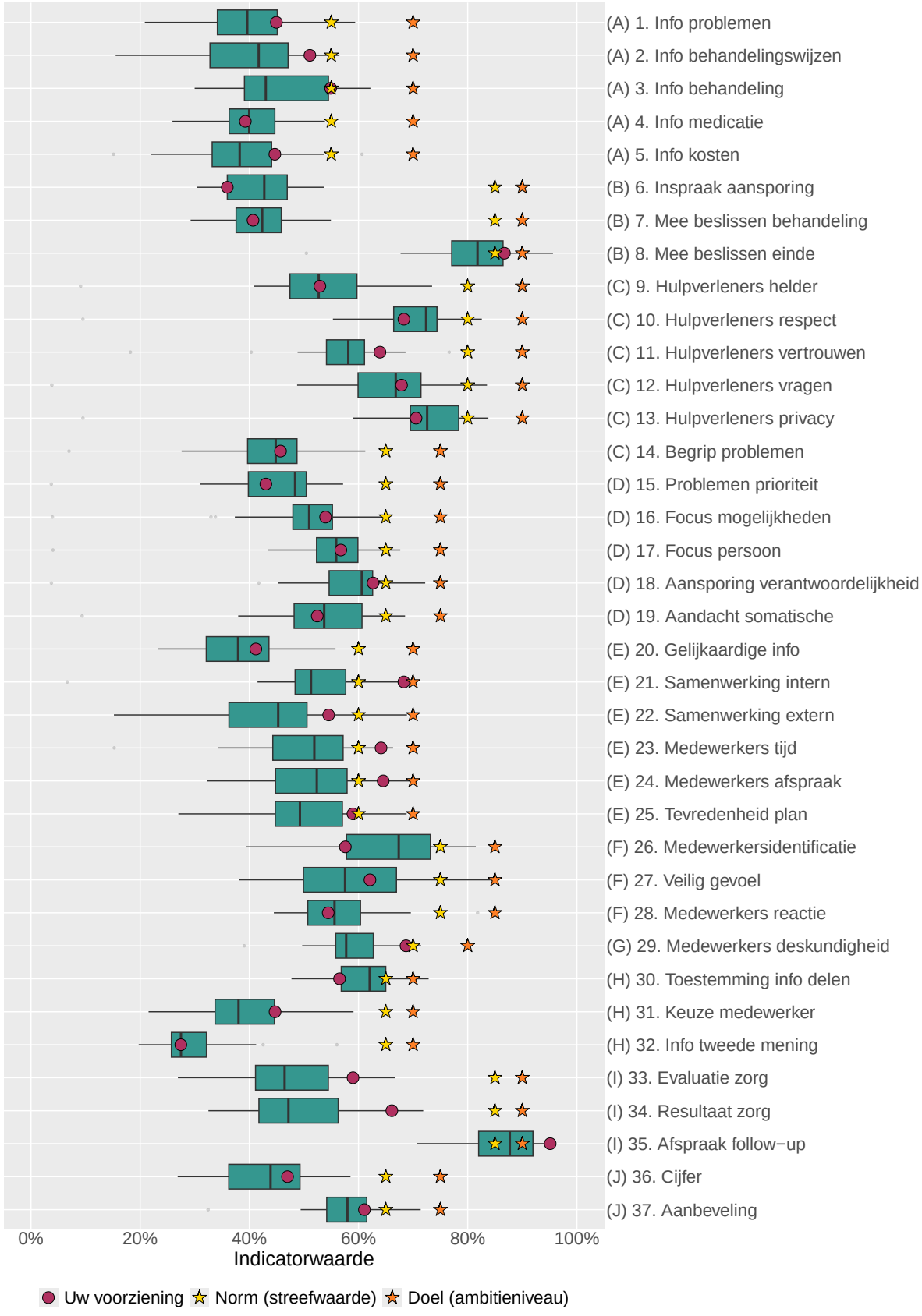
**Staafdiagram met bottom-, (middle-) en topboxscores:** De staafdiagrammen geven de proportie ongecorrigeerde bottom-, (middle-) en topboxscores binnen uw voorziening weer per vraag voor de huidige meetperiode[1] (zie Tabel 1 voor een overzicht van welke antwoordcategorieën vallen onder bottom-, middle- en topbox). In de balken staat het exacte percentage patiënten beschreven dat een antwoord gaf binnen een welbepaalde categorie. Let op, deze scores zijn niet gecorrigeerd voor verschillen in invloedsfactoren (de zogenoemde casemixcorrectie). Hierdoor kunnen de topboxscores afwijken van de indicatorwaarden van uw voorziening.

[1] *Per vraag zijn minstens 10 antwoorden vereist binnen de categorieën top-, middle- of bottombox om een resultaat te kunnen berekenen.*

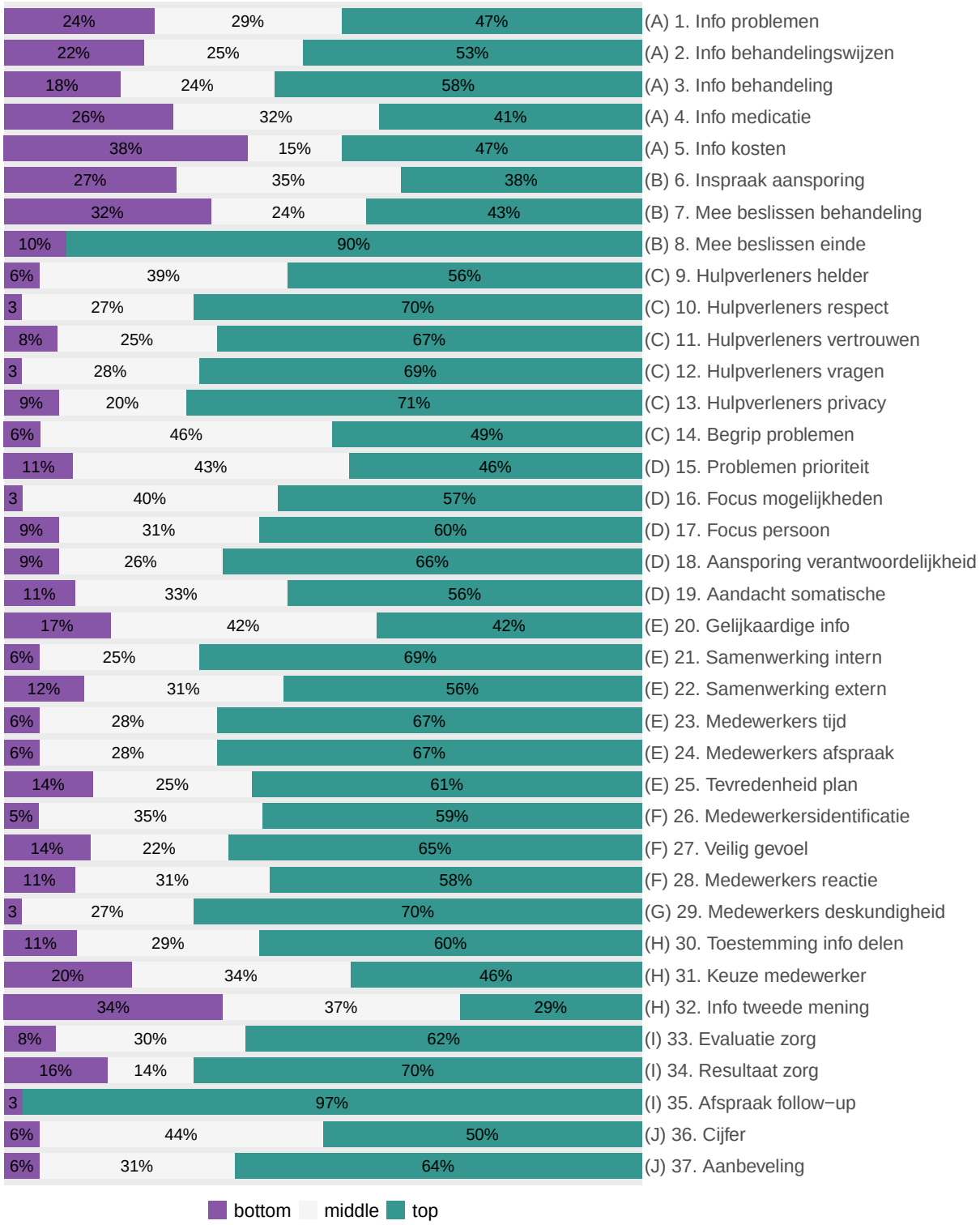
Overzicht indicatorwaarden GGZ 2026−1



Overzicht indicatorwaarden PZ 2026−1



Overzicht verdeling bottom−, middle− en topboxscores van uw voorziening 2026−1 (ongecorrigeerd)



Tabel 4: Overzicht per vraag van het aantal vragenlijsten met een antwoord binnen de categorieën top, middle of bottombox, het percentage topbox-antwoorden, en de indicatorwaarde voor uw voorziening.

| Vraag | Aantal vragenlijsten | Topboxscore (%) | Indicatorwaarde (%) |
|---|---|---|---|
| **A. Informatie over psychische problemen en behandeling** | | | |
| 1. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun psychische problemen? | 34 | 47.06 | 44.96 |
| 2. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de mogelijke behandelings-/begeleidingswijzen voor hun psychische problemen? | 32 | 53.12 | 51.09 |
| 3. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de inhoud van hun behandeling/begeleiding? | 33 | 57.58 | 54.89 |
| 4. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan? | 34 | 41.18 | 39.26 |
| 5. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de kosten van hun behandeling/begeleiding? | 34 | 47.06 | 44.67 |
| **B. Inspraak** | | | |
| 6. In welke mate sporen zorgverleners zorggebruikers aan om mee te beslissen over hun behandeling/begeleiding, onderzoek en/of testen? | 37 | 37.84 | 35.96 |
| 7. In welke mate kunnen zorggebruikers meebeslissen over de inhoud van hun behandeling/begeleiding? | 37 | 43.24 | 40.67 |
| 8. In welke mate kunnen zorggebruikers meebeslissen over het einde van hun behandeling/begeleiding? | 31 | 90.32 | 86.72 |
| **C. Therapeutische relatie** | | | |
| 9. In welke mate geven zorgverleners begrijpelijke uitleg aan zorggebruikers? | 36 | 55.56 | 52.92 |
| 10. In welke mate respecteren zorgverleners zorggebruikers? | 37 | 70.27 | 68.31 |
| 11. In welke mate hebben zorggebruikers vertrouwen in zorgverleners? | 36 | 66.67 | 63.92 |
| 12. In welke mate voelen zorggebruikers zich vrij om zorgverleners vragen te stellen over hun behandeling/begeleiding en hun medicatie? | 36 | 69.44 | 67.88 |
| 13. In welke mate respecteren zorgverleners de privacy van zorggebruikers? | 35 | 71.43 | 70.54 |
| **D. Zorg op maat** | | | |
| 14. In welke mate begrijpen zorgverleners de psychische problemen van zorggebruikers? | 35 | 48.57 | 45.71 |

Tabel 4: Overzicht per vraag van het aantal vragenlijsten met een antwoord binnen de categorieën top, middle of bottombox, het percentage topbox-antwoorden, en de indicatorwaarde voor uw voorziening. *(vervolg)*

| Vraag | Aantal vragenlijsten | Topboxscore (%) | Indicatorwaarde (%) |
|---|---|---|---|
| 15. In welke mate vragen zorgverleners aan zorggebruikers welke problemen of klachten het meest belangrijk zijn voor hen om aan te werken? | 37 | 45.95 | 43.03 |
| 16. In welke mate gaan zorgverleners uit van de mogelijkheden van zorggebruikers in plaats van hun beperkingen? | 35 | 57.14 | 53.96 |
| 17. In welke mate kijken zorgverleners naar de persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar de problemen van zorggebruikers? | 35 | 60.00 | 56.76 |
| 18. In welke mate moedigen zorgverleners zorggebruikers aan om mee de verantwoordelijkheid op te nemen voor hun zorg? | 35 | 65.71 | 62.66 |
| 19. In welke mate hebben zorgverleners aandacht voor de lichamelijke gezondheid van zorggebruikers? | 36 | 55.56 | 52.44 |
| **E. Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners** | | | |
| 20. In welke mate geven zorgverleners gelijkaardige informatie? | 36 | 41.67 | 41.19 |
| 21. In welke mate werken zorgverleners binnen deze organisatie goed samen? | 36 | 69.44 | 68.30 |
| 22. In welke mate werken zorgverleners binnen deze organisatie goed samen met externe zorgverleners of diensten zoals de huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW, …? | 32 | 56.25 | 54.53 |
| 23. In welke mate nemen zorgverleners voldoende de tijd voor zorggebruikers? | 36 | 66.67 | 64.12 |
| 24. In welke mate kunnen zorggebruikers vlot een afspraak krijgen met een zorgverlener? | 36 | 66.67 | 64.52 |
| 25. In welke mate zijn zorggebruikers tevreden over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met hen? | 36 | 61.11 | 58.97 |
| **F. Veilige zorg** | | | |
| 26. In welke mate stellen zorgverleners zich voor met naam en functie tijdens het eerste contact ? | 37 | 59.46 | 57.58 |
| 27. In welke mate voelen zorggebruikers zich veilig tijdens hun behandeling/begeleiding? | 37 | 64.86 | 62.09 |
| 28. In welke mate vinden zorggebruikers dat zorgverleners goed reageren wanneer ze zegggen dat het niet goed gaat met hen? | 36 | 58.33 | 54.44 |
| **G. Deskundigheid** | | | |
| 29. In welke mate vinden zorggebruikers zorgverleners goed in hun job? | 37 | 70.27 | 68.69 |

Tabel 4: Overzicht per vraag van het aantal vragenlijsten met een antwoord binnen de categorieën top, middle of bottombox, het percentage topbox-antwoorden, en de indicatorwaarde voor uw voorziening. *(vervolg)*

| Vraag | Aantal vragenlijsten | Topboxscore (%) | Indicatorwaarde (%) |
|---|---|---|---|
| **H. Patiëntenrechten** | | | |
| 30. In welke mate vragen zorgverleners toestemming aan zorggebruikers om informatie over hen te delen met externe zorgverleners? | 35 | 60.00 | 56.51 |
| 31. In welke mate hebben zorggebruikers de mogelijkheid om een andere zorgverlener te kiezen? | 35 | 45.71 | 44.71 |
| 32. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun recht om een 'tweede mening' te vragen? | 35 | 28.57 | 27.45 |
| **I. Resultaat en evaluatie van zorg** | | | |
| 33. In welke mate evalueren zorgverleners en zorggebruikers op regelmatige basis het verloop van de behandeling/begeleiding? | 37 | 62.16 | 58.99 |
| 34. In welke mate voelen zorggebruikers zich geholpen door hun behandeling/begeleiding? | 37 | 70.27 | 66.10 |
| 35. In welke mate hebben zorgverleners en zorggebruikers afspraken over waar zorggebruikers na hun behandeling/begeleiding terecht kunnen als hun problemen terugkomen of verergeren? | 35 | 97.14 | 95.11 |
| **J. Algemene beoordeling** | | | |
| 36. Welk cijfer geven zorggebruikers aan deze organisatie? | 36 | 50.00 | 46.99 |
| 37. In welke mate bevelen zorggebruikers deze organsatie aan vrienden en familie aan? | 36 | 63.89 | 61.08 |

## Resultaten per vraag

**Hoe interpreteer je onderstaande figuren?**

Per vraag kunnen resultaten worden weergegeven op drie niveaus: (1) op niveau van de gehele voorziening t.o.v. alle deelnemende voorzieningen binnen de geestelijke gezondheidszorg; (2) op niveau van de gehele voorziening t.o.v. alle deelnemende voorzieningen binnen de subsector (indien voldoende deelnemende voorzieningen); en (3) op afdelingsniveau. Zoals in het overzicht hierboven worden indicatorwaarden voorgesteld d.m.v. boxplots, en wordt de verdeling top- versus bottomboxscores gevisualiseerd met staafdiagrammen. Op afdelingsniveau is geen benchmarking mogelijk aangezien afdelingen verschillen tussen voorzieningen. Om die reden wordt enkel de verdeling top- versus bottomboxscores getoond voor de verschillende afdelingen binnen uw voorziening.

**Boxplot met indicatorwaarden:** Deze figuur toont de spreiding in indicatorwaarden (i.e., gecorrigeerde topboxscores) van de huidige meetperiode over alle deelnemende voorzieningen. Elk punt vertegenwoordigt het resultaat in een bepaalde voorziening. Het resultaat van uw voorziening wordt aangeduid door middel van een rode bol[1]. De zwarte diamant geeft het gemiddelde resultaat weer over alle patiënten/cliënten van alle deelnemende voorzieningen. Verder worden de resultaten weergegeven ten opzichte van de norm (streefwaarde; oranje stippellijn) en het doel (ambitieniveau; oranje volle lijn). Indien slechts één lijn zichtbaar is wil dit zeggen dat de norm en het doel samenvallen.

**Staafdiagram met bottom-, (middle-) en topboxscores:** Het staafdiagram geeft de proportie bottom-, (middle-) en topboxscores binnen uw voorziening weer van deze meetperiode[1] (zie Tabel 1 voor een overzicht van welke antwoordcategorieën vallen onder bottom-, middle- en topbox). In de balken staat het exacte percentage patiënten/cliënten beschreven dat een antwoord gaf binnen een welbepaalde categorie. Ter vergelijking wordt ook de verdeling getoond in de proportie bottom-, (middle-) en topboxscores van alle patiënten/cliënten uit alle deelnemende voorzieningen van deze meetperiode. Let op, deze scores zijn niet gecorrigeerd voor verschillen in invloedsfactoren, de zogenoemde casemixcorrectie. Hierdoor kan de topboxscore afwijken van de indicatorwaarde van uw voorziening.

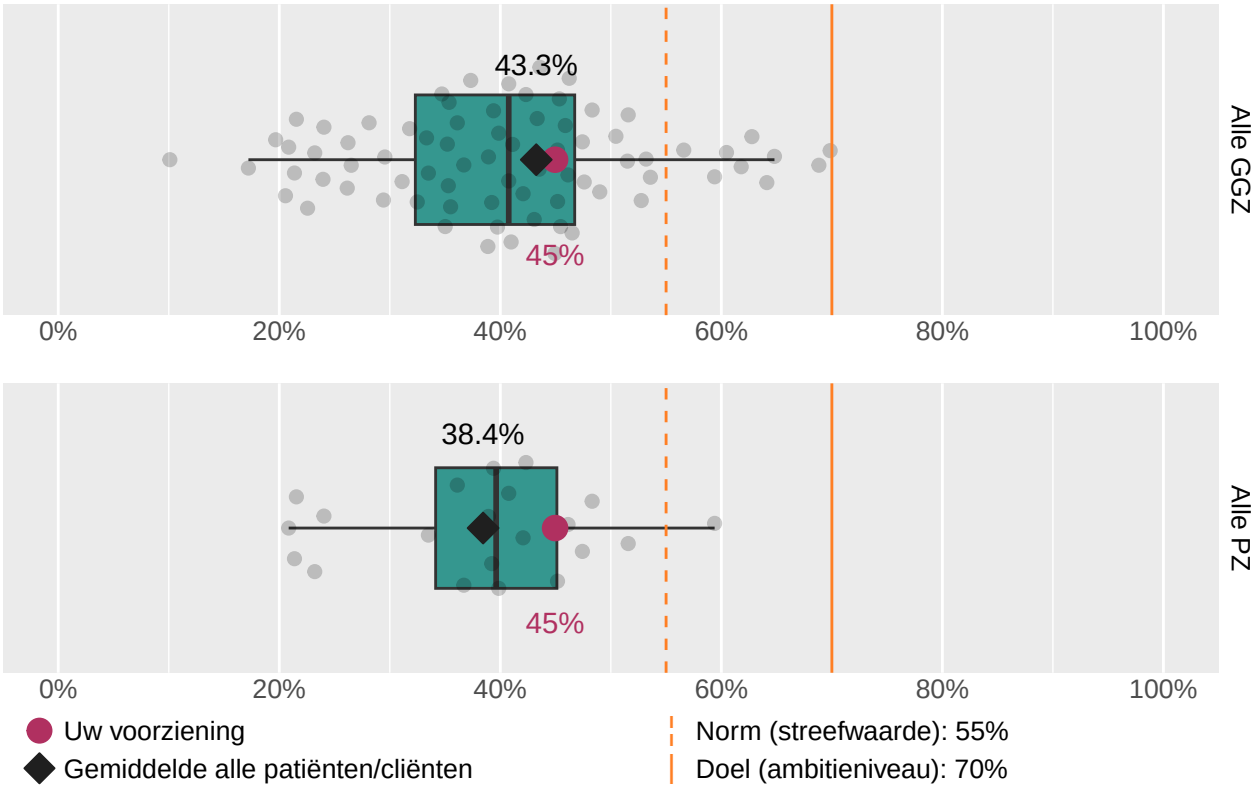
[1] *Per vraag zijn minstens 10 antwoorden vereist binnen de categorieën top-, middle- of bottombox om een resultaat te kunnen berekenen.*

## A. Informatie over psychische problemen en behandeling

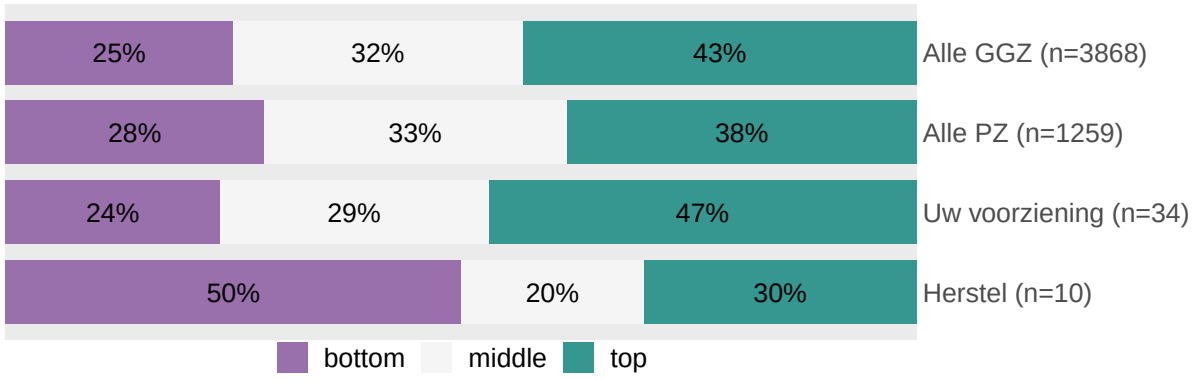
### 1. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun psychische problemen?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers “altijd” informatie krijgt over hun psychische problemen.

Indicatorwaarden 2026−1

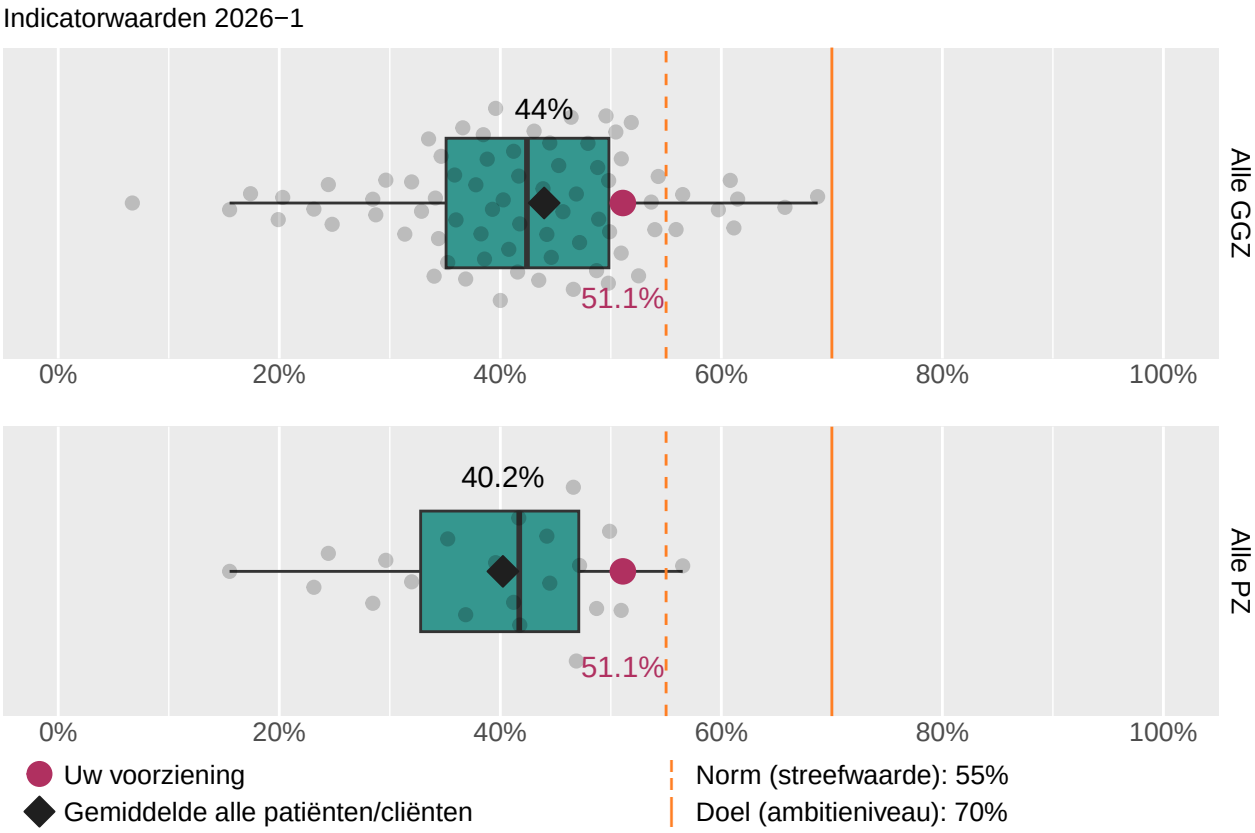


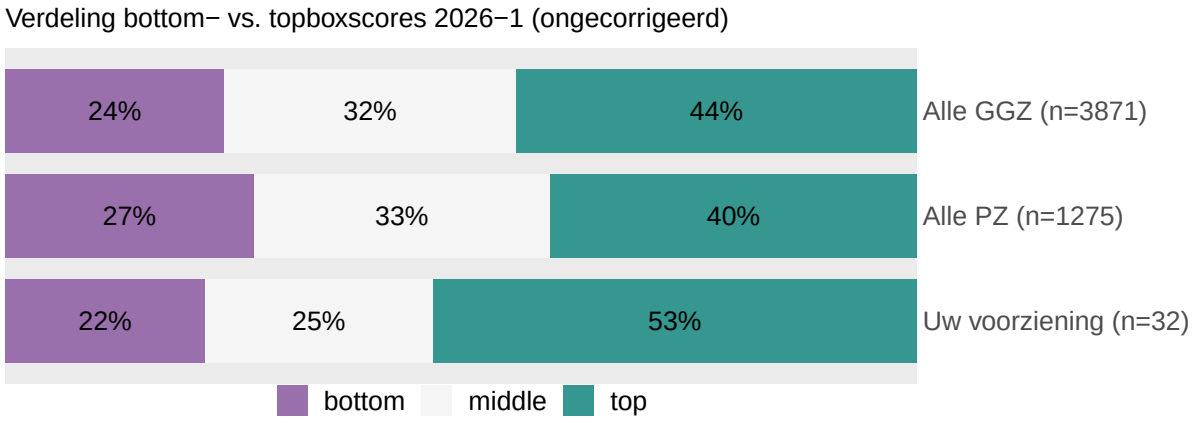

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**2. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de mogelijke behandelings-/begeleidingswijzen voor hun psychische problemen?**

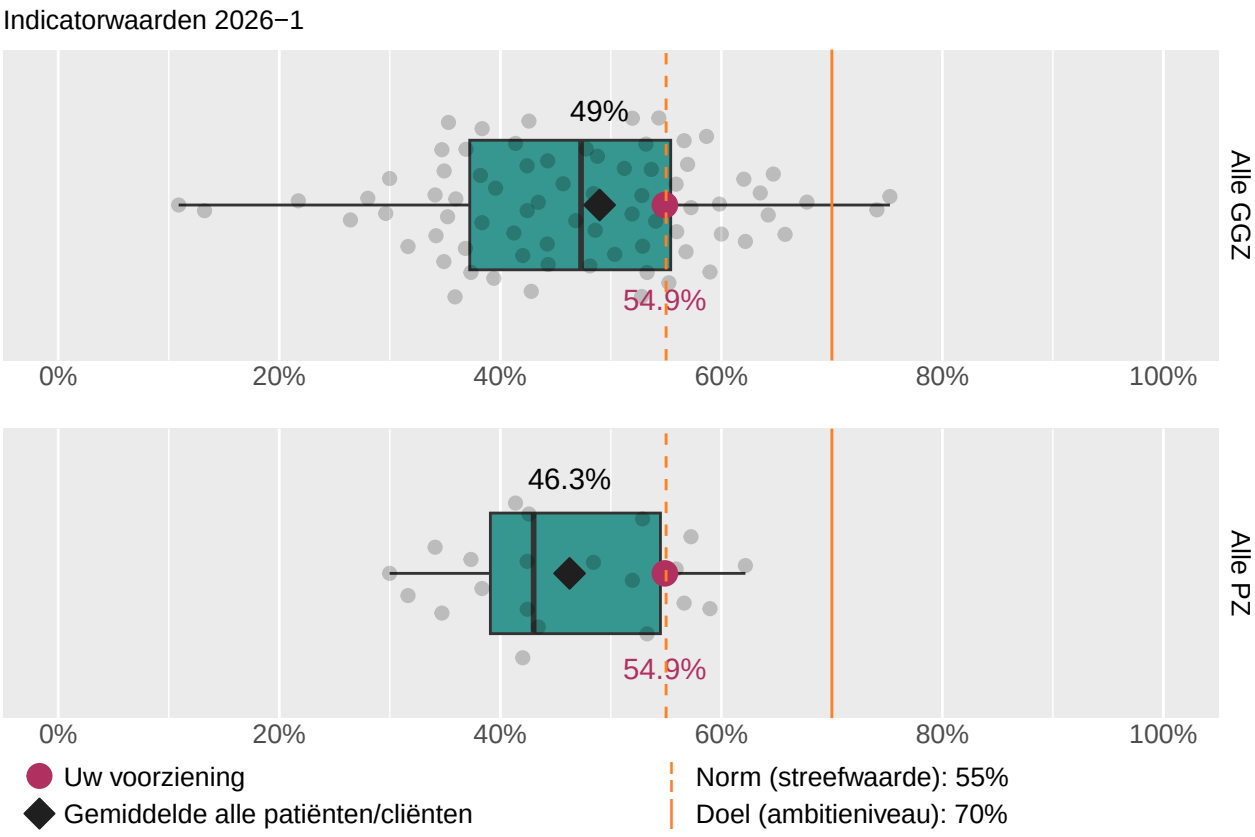
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" informatie krijgt over de mogelijke behandelings-/begeleidingswijzen voor hun psychische problemen.

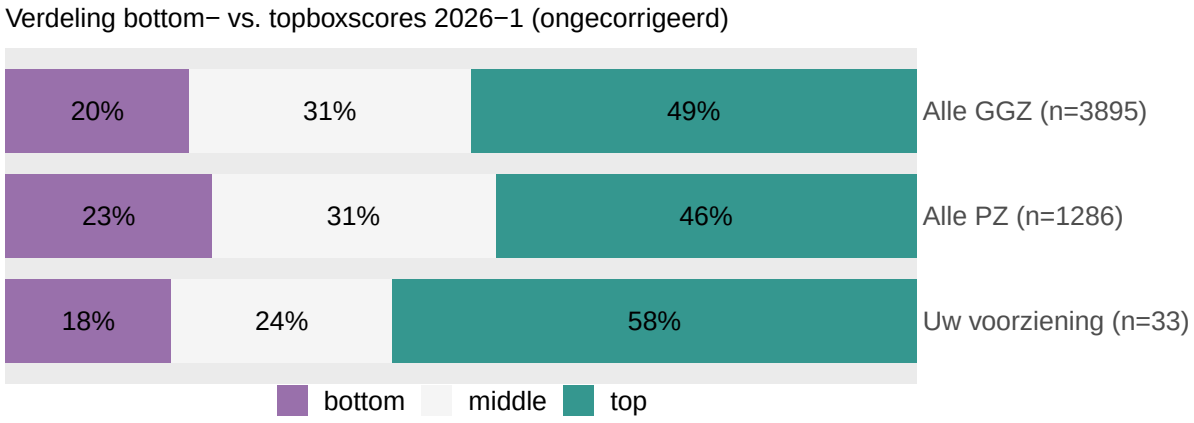


**3. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de inhoud van hun behandeling/begeleiding?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" informatie krijgt over de inhoud van hun behandeling/begeleiding.

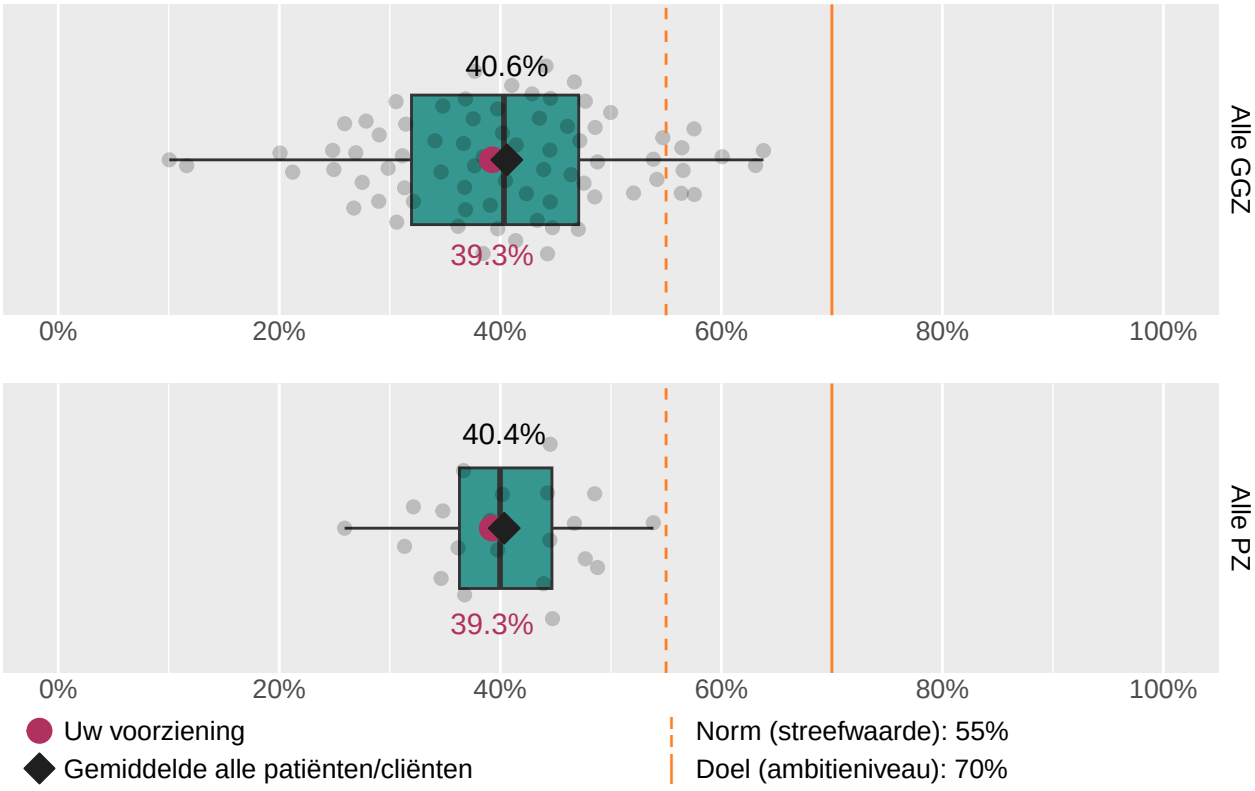


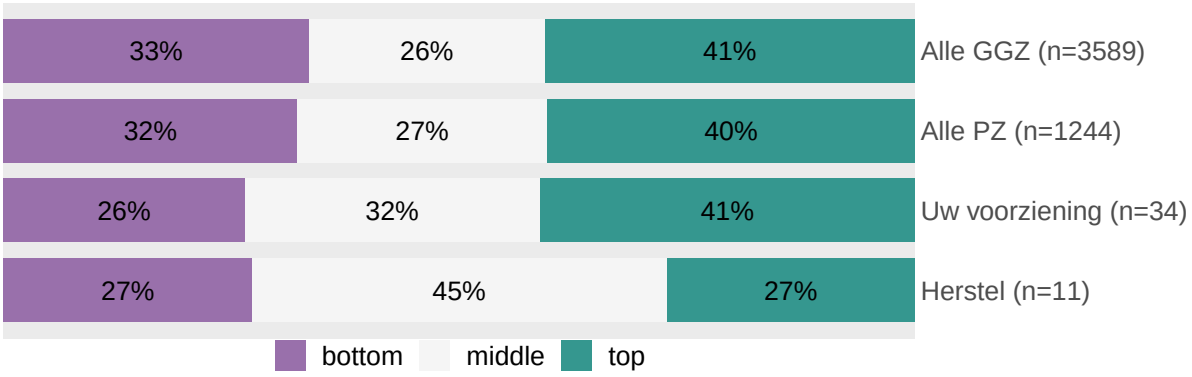
**4. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers “altijd” informatie krijgt over hun medicatie en de mogelijke bijwerkingen ervan.

Indicatorwaarden 2026−1



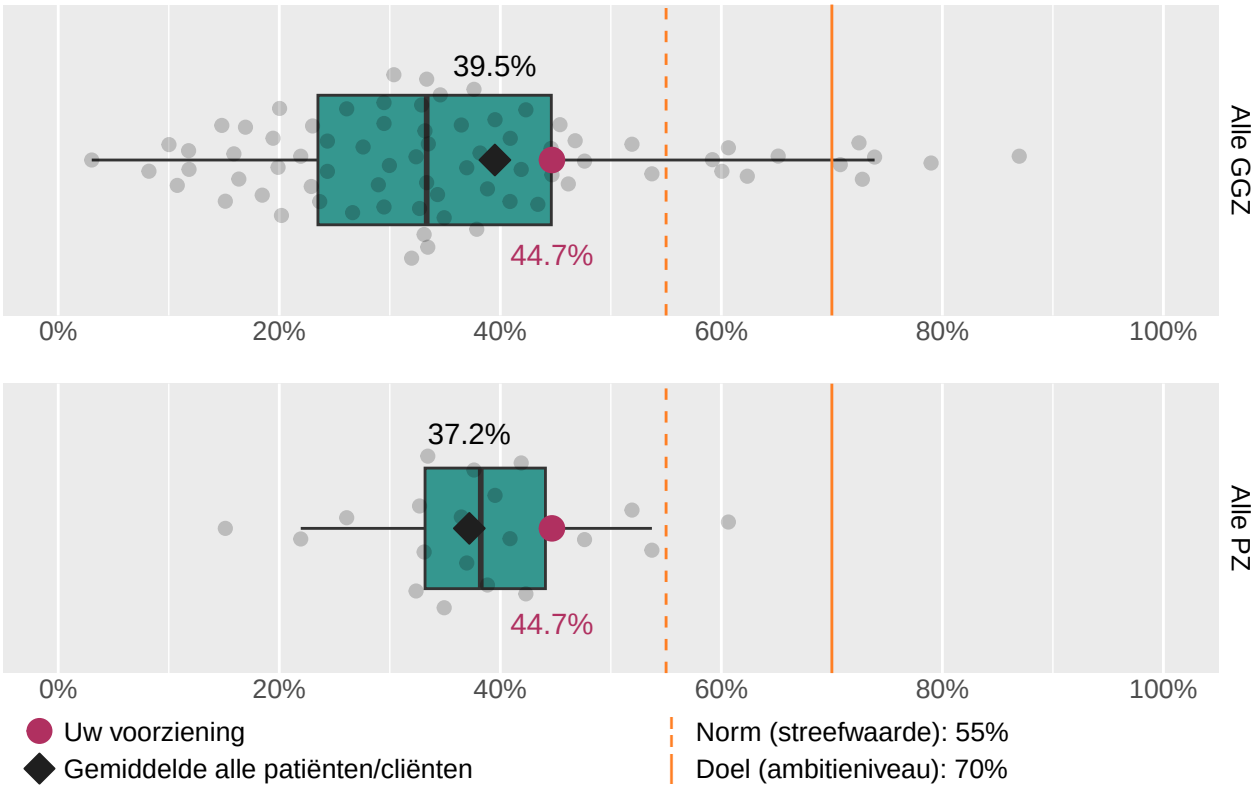

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



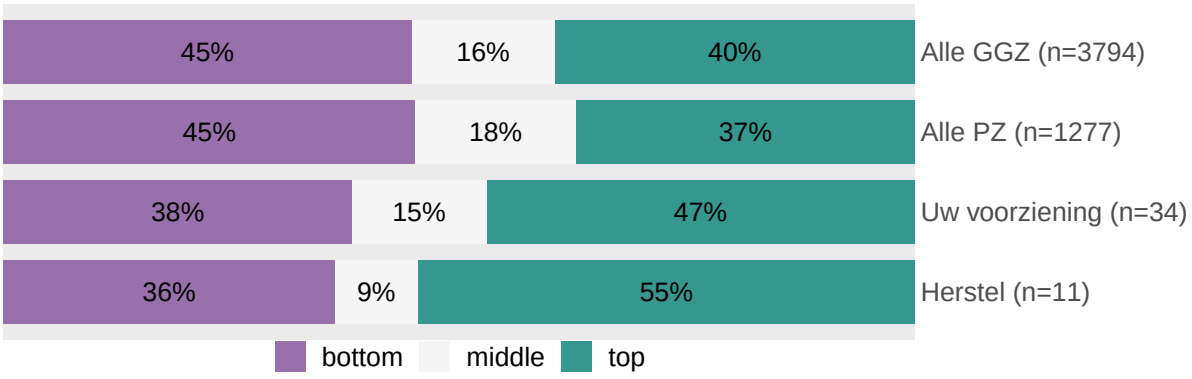
**5. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over de kosten van hun behandeling/begeleiding?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" informatie krijgt over de kosten van hun behandeling/begeleiding.

Indicatorwaarden 2026−1



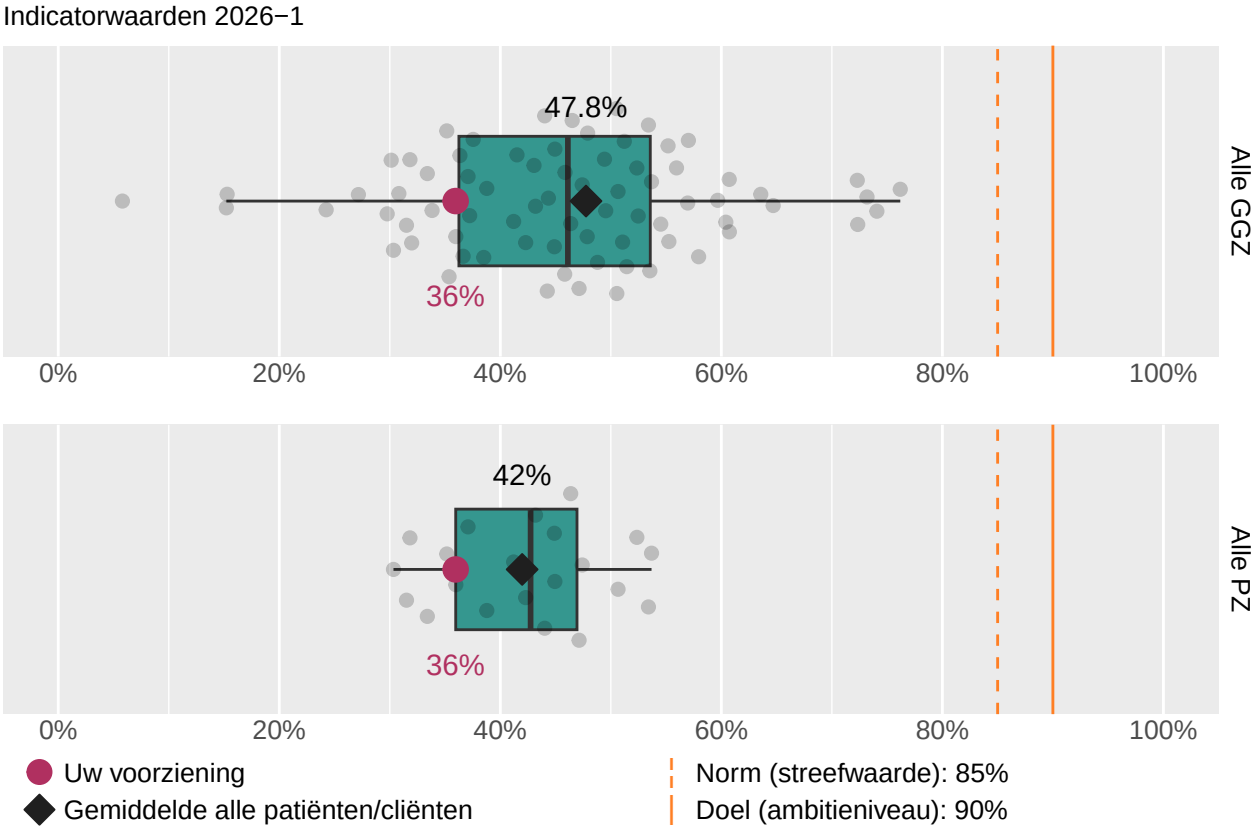

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)

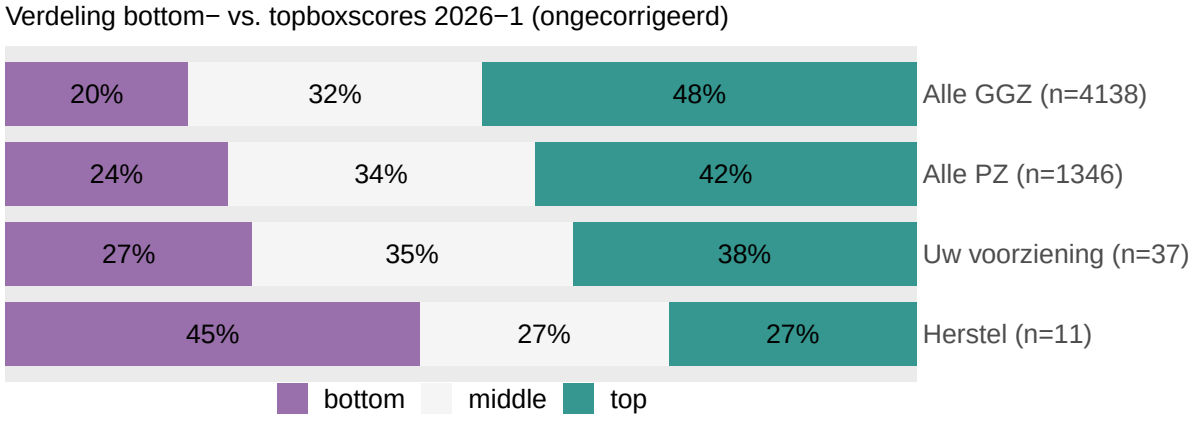


## B. Inspraak

### 6. In welke mate sporen zorgverleners zorggebruikers aan om mee te beslissen over hun behandeling/begeleiding, onderzoek en/of testen?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" wordt aangespoord door zorgverleners om mee te beslissen over hun behandeling/begeleiding, onderzoek en/of testen.

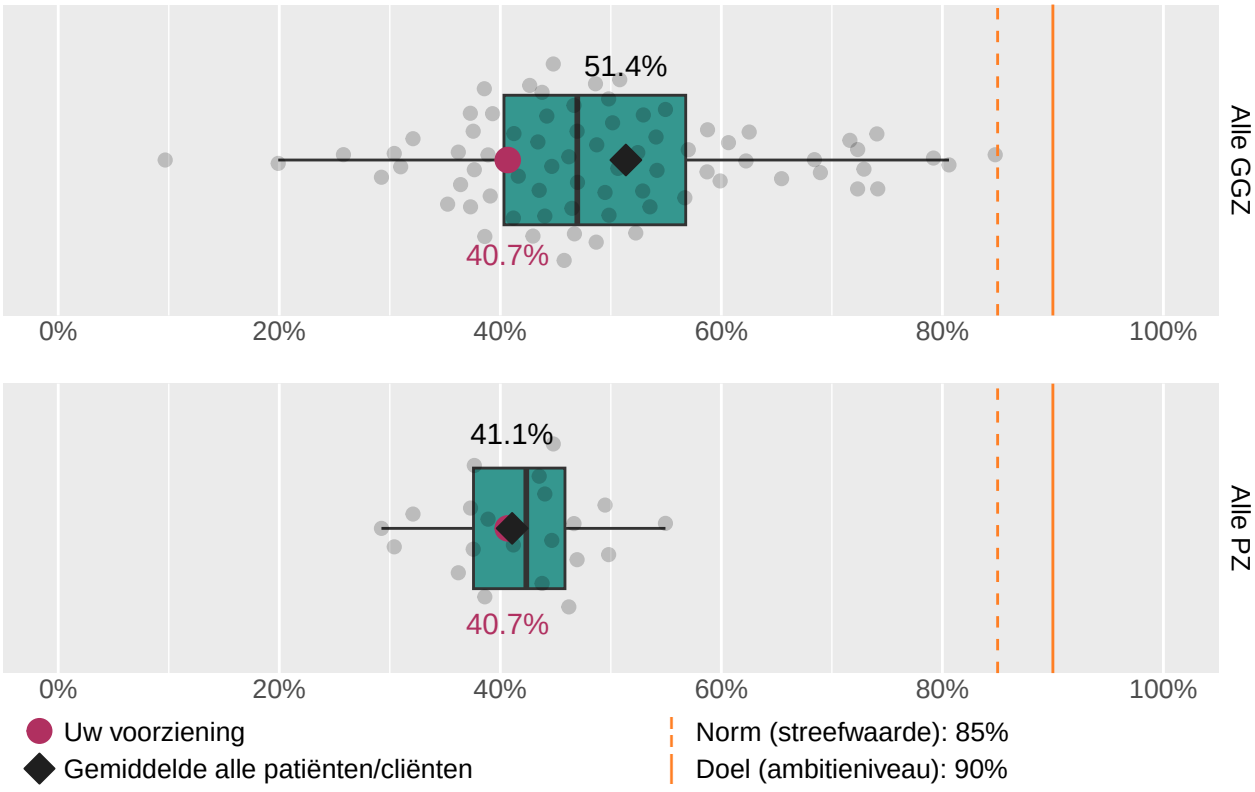


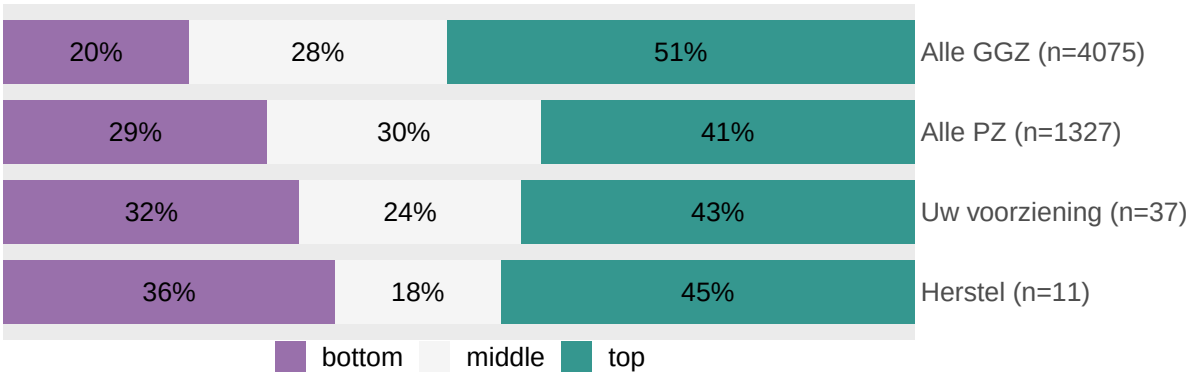
**7. In welke mate kunnen zorggebruikers meebeslissen over de inhoud van hun behandeling/begeleiding?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers “altijd” kan meebeslissen over de inhoud van hun behandeling/begeleiding.

Indicatorwaarden 2026−1

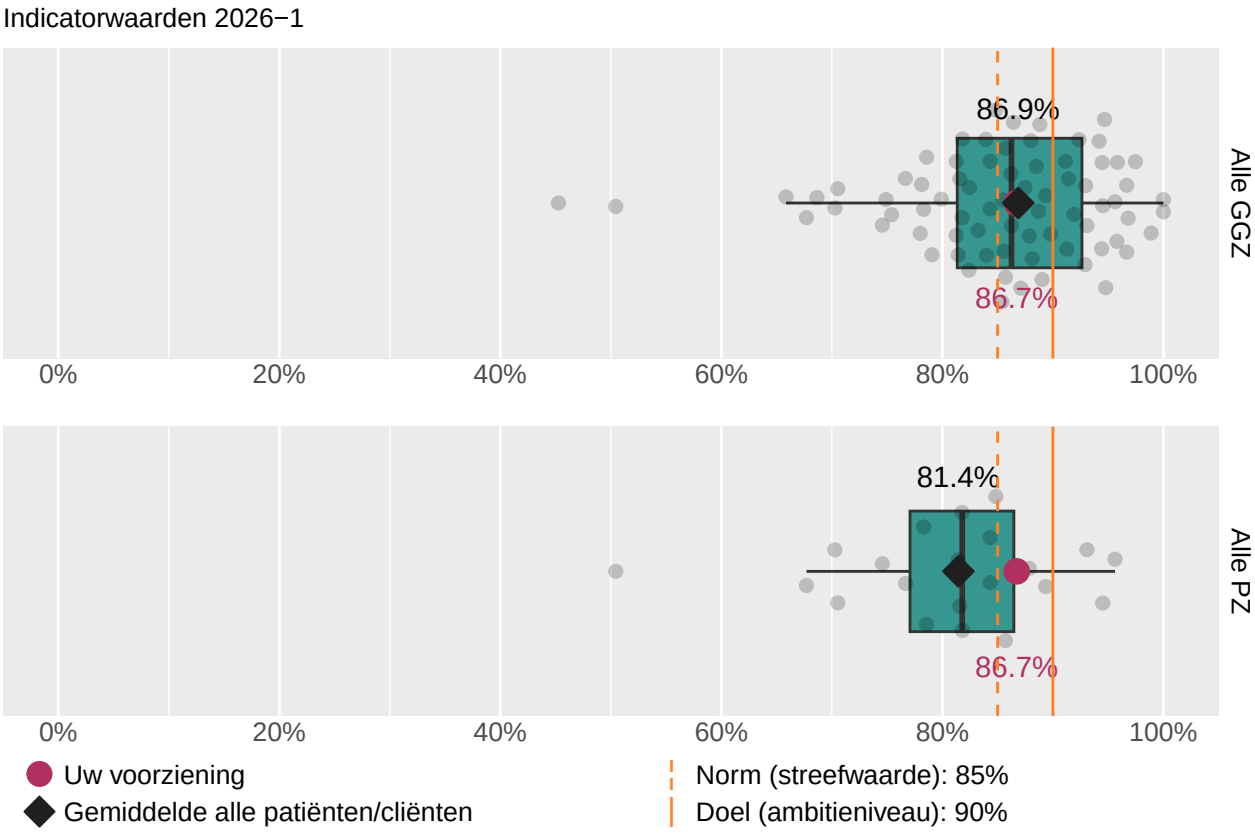


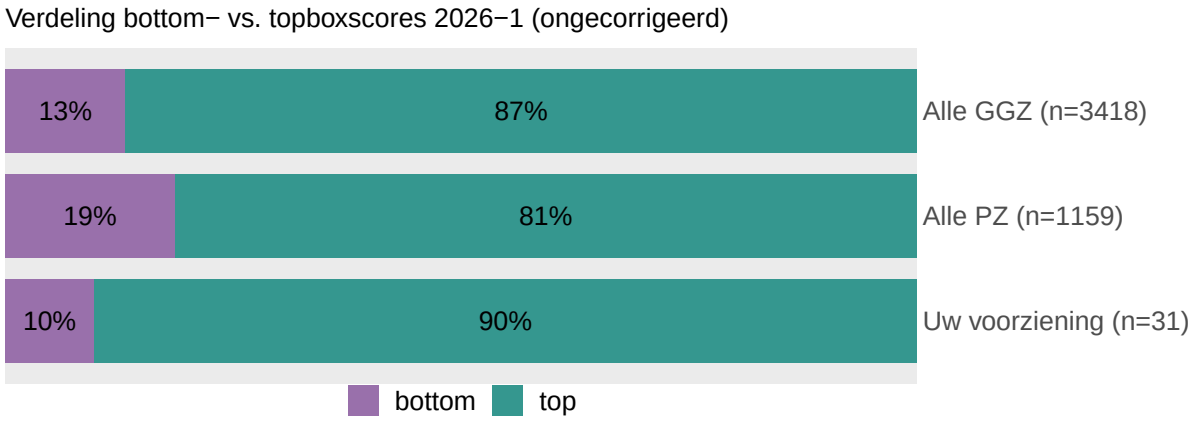

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**8. In welke mate kunnen zorggebruikers meebeslissen over het einde van hun behandeling/begeleiding?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers kan meebeslissen over het einde van hun behandeling/begeleiding.

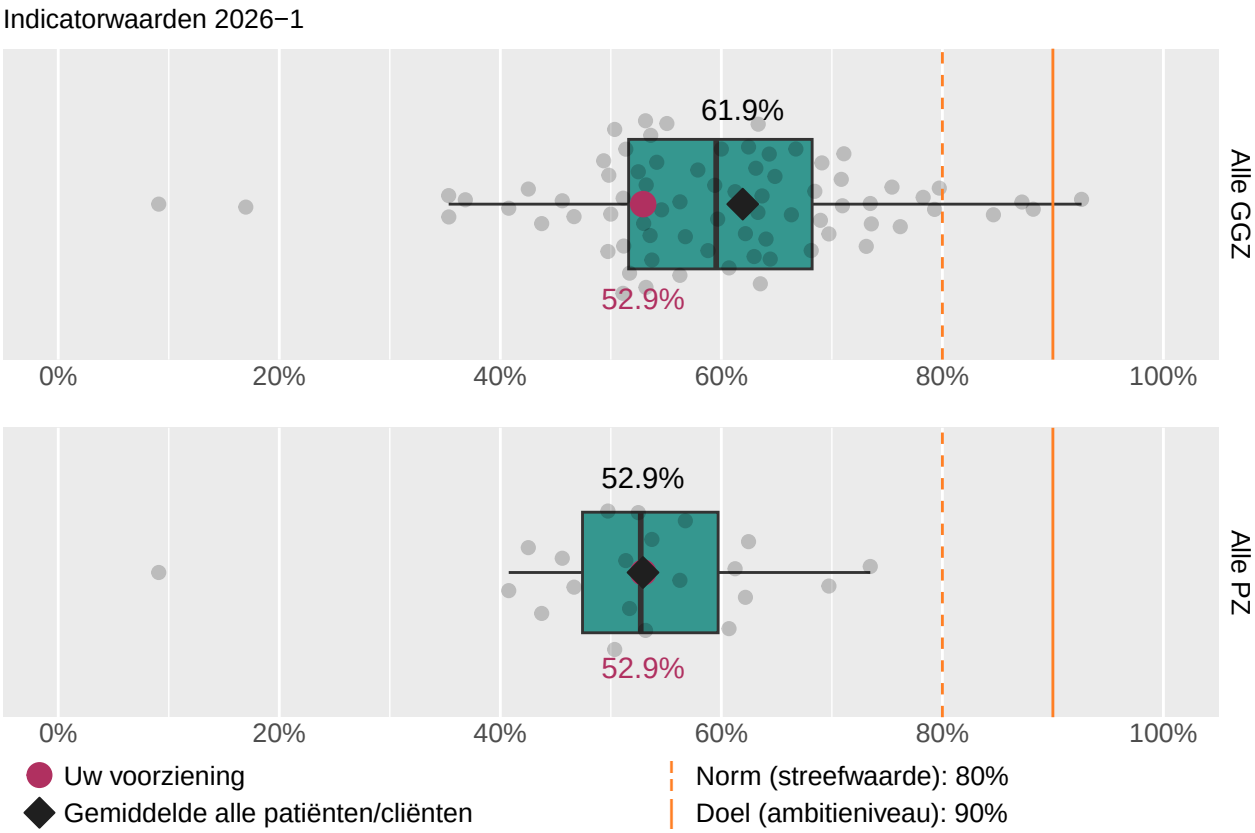


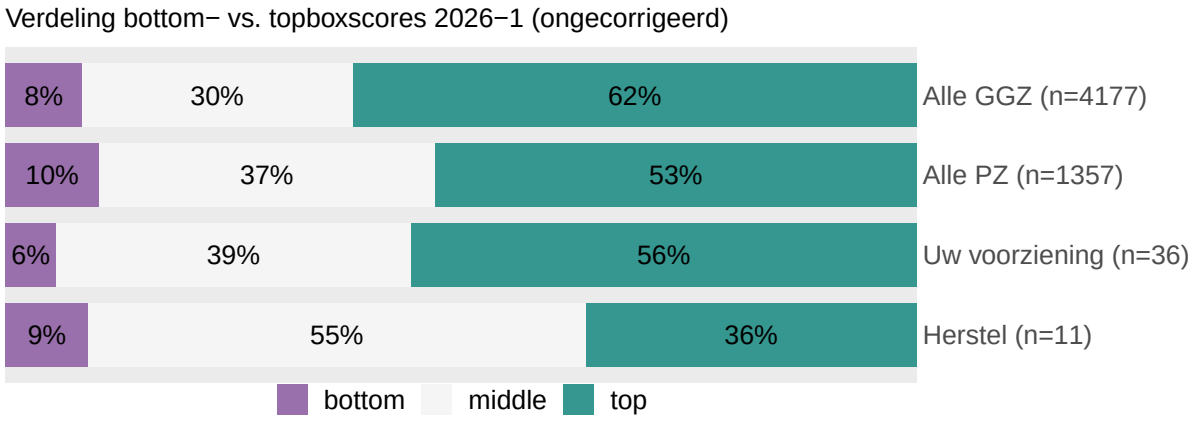



## C. Therapeutische relatie

### 9. In welke mate geven zorgverleners begrijpelijke uitleg aan zorggebruikers?

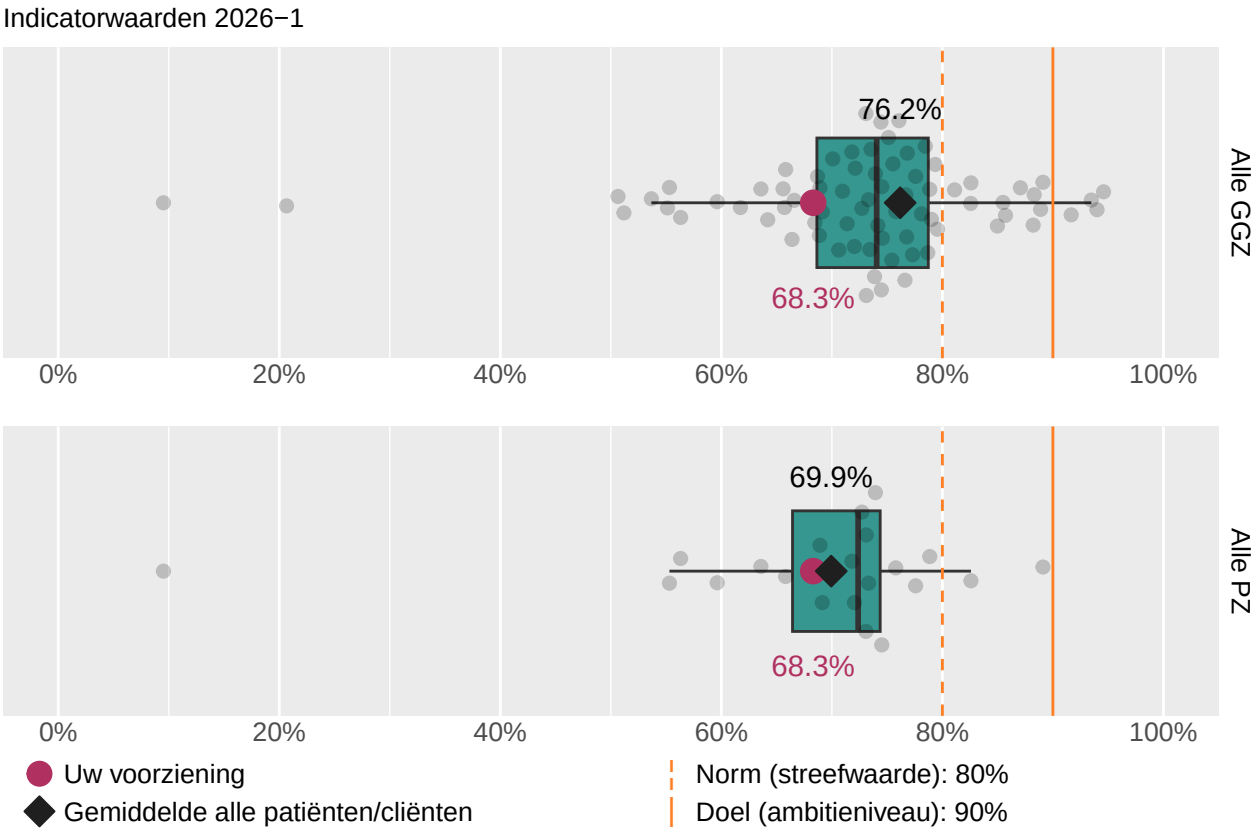
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" begrijpelijke uitleg geeft aan zorggebruikers.

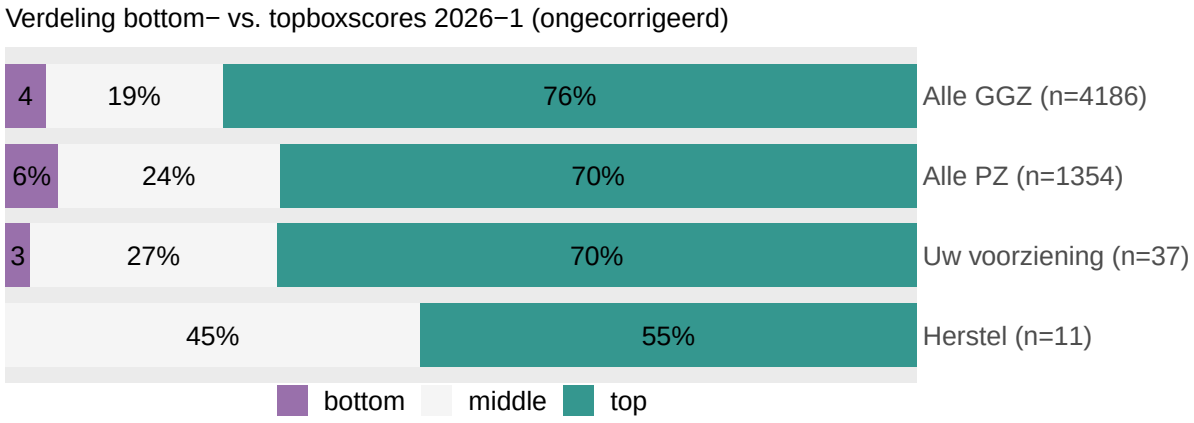


**10. In welke mate respecteren zorgverleners zorggebruikers?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers zich "altijd" gerespecteerd voelt door zorgverleners.

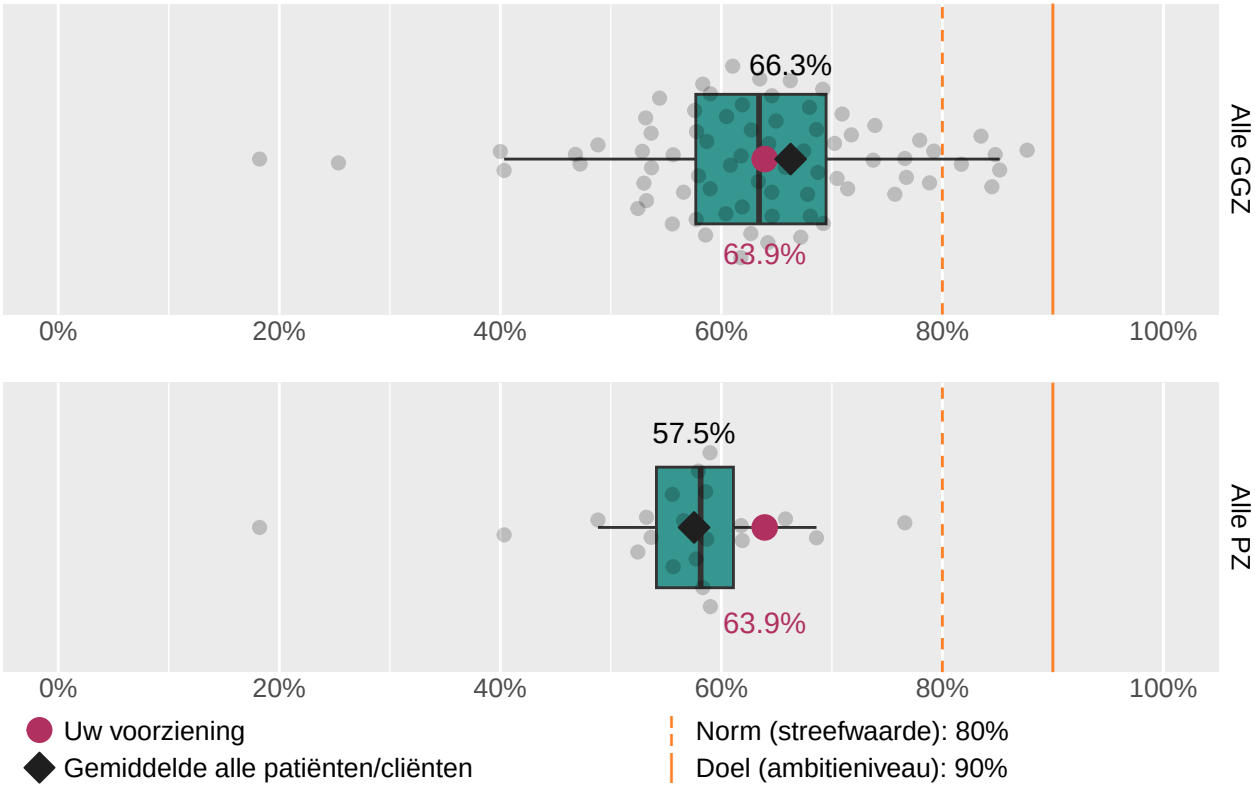


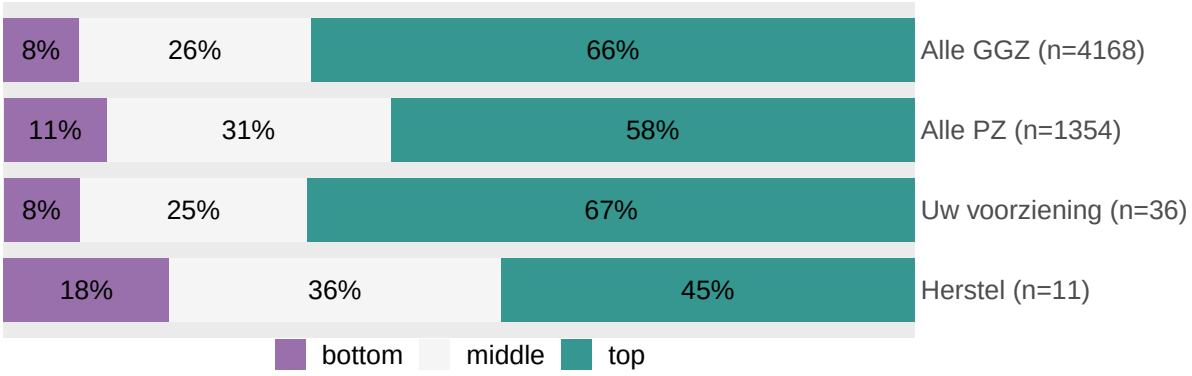
**11. In welke mate hebben zorggebruikers vertrouwen in zorgverleners?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" vertrouwen heeft in zorgverleners.

Indicatorwaarden 2026−1



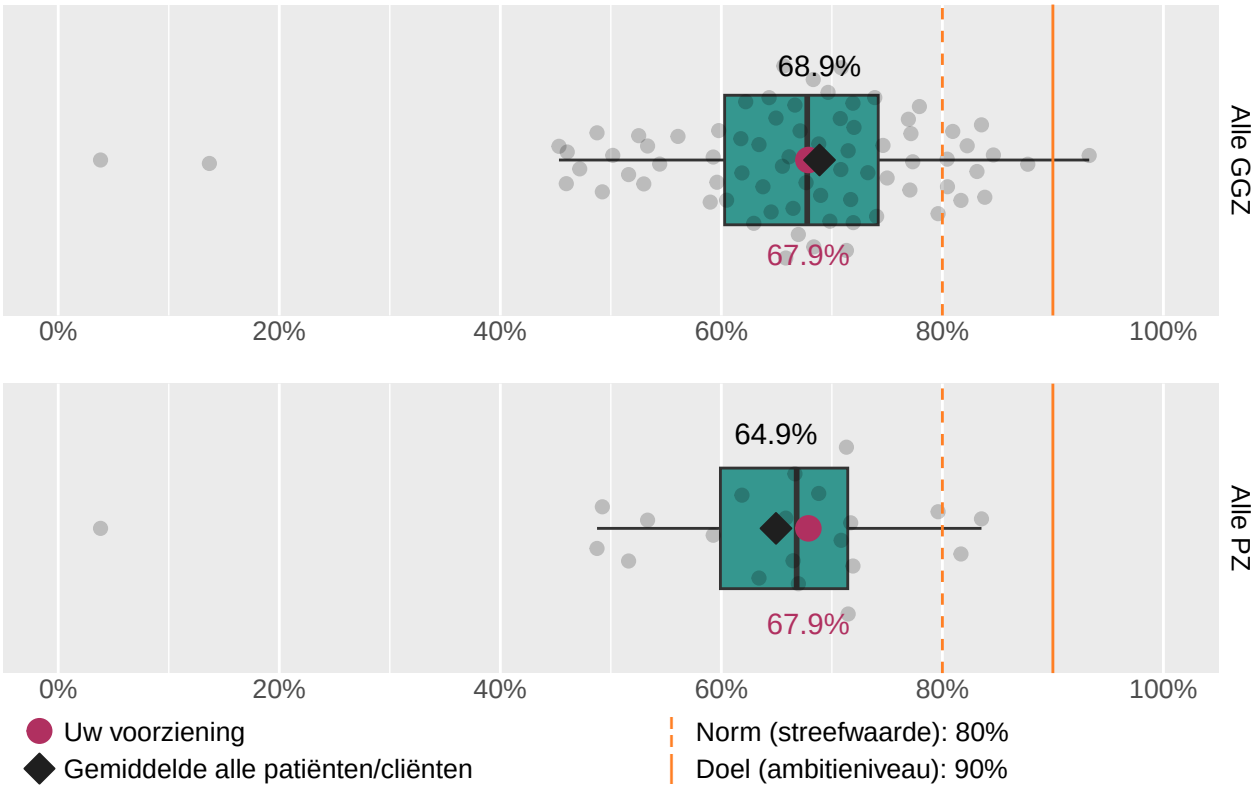

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



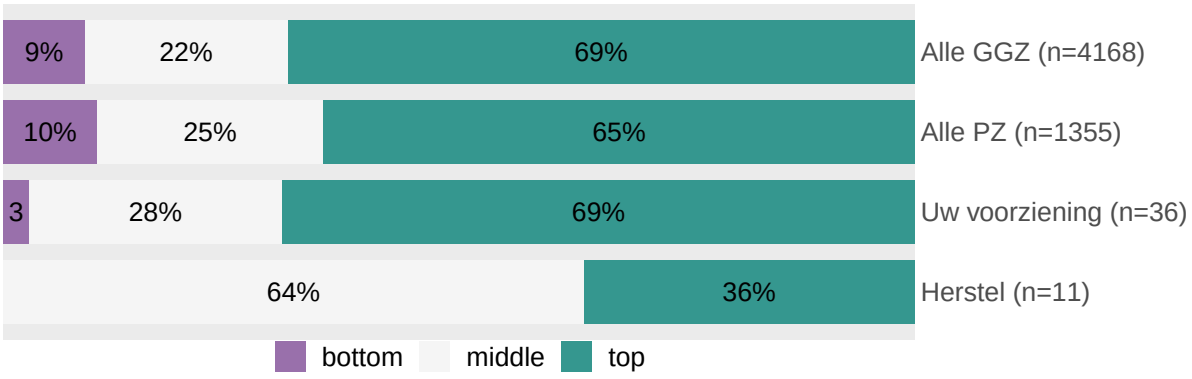
**12. In welke mate voelen zorggebruikers zich vrij om zorgverleners vragen te stellen over hun behandeling/begeleiding en hun medicatie?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers zich "altijd" vrij voelt om vragen te stellen aan zorgverleners over hun behandeling/begeleiding en hun medicatie.

Indicatorwaarden 2026−1

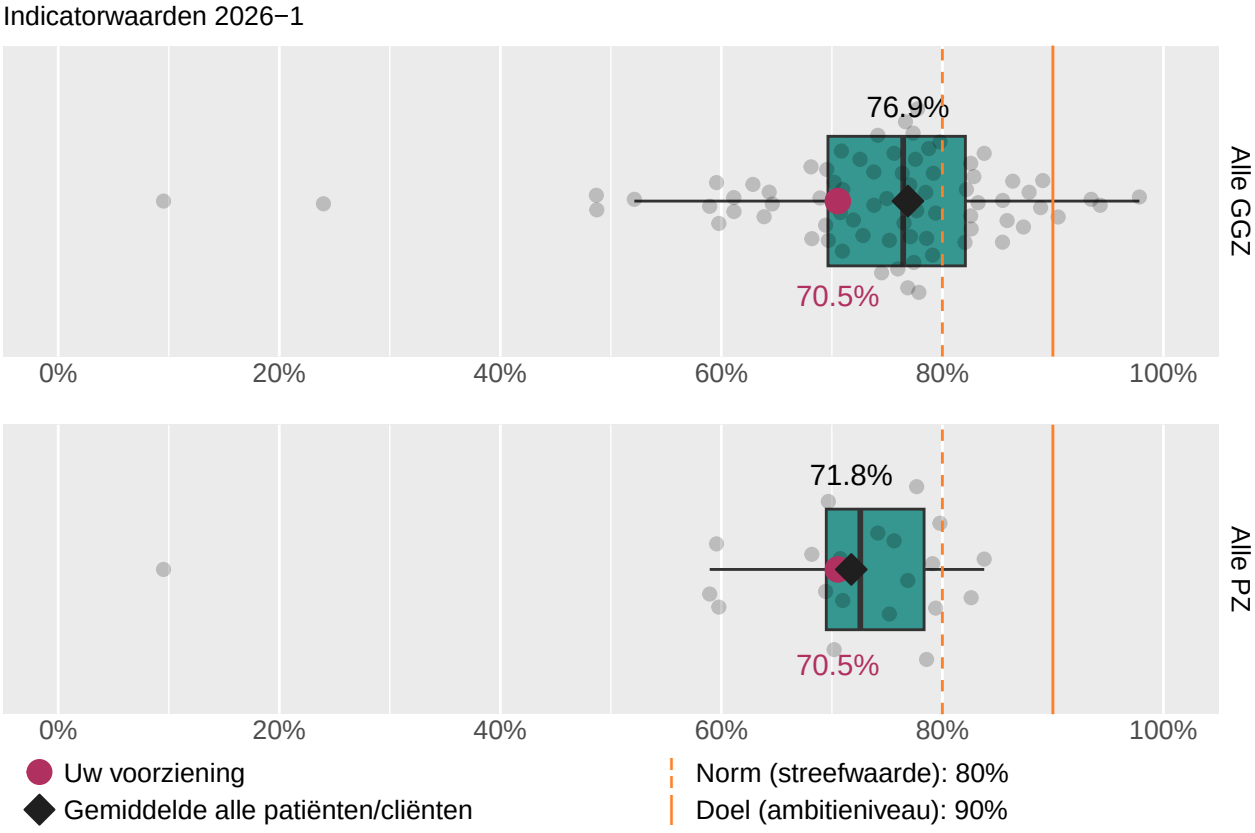


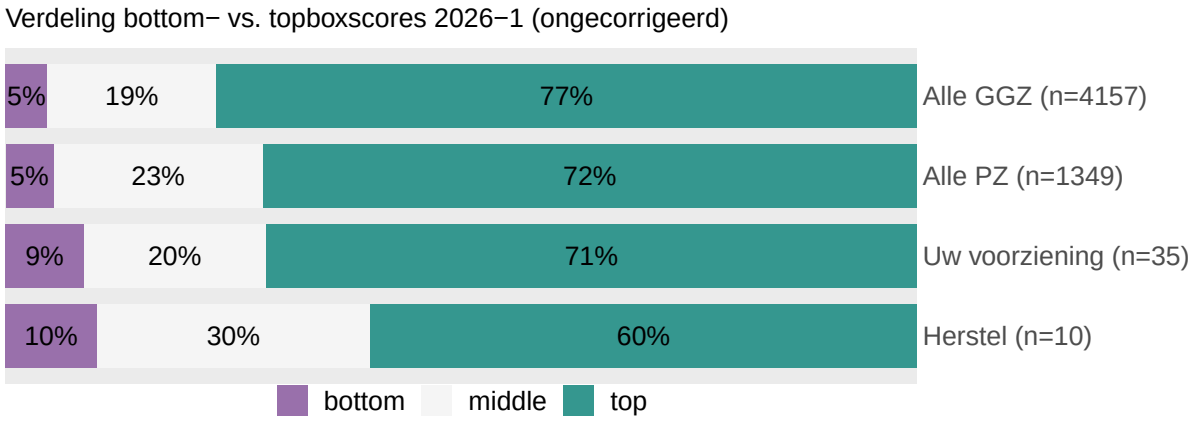

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**13. In welke mate respecteren zorgverleners de privacy van zorggebruikers?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" de privcay respecteert van zorggebruikers.



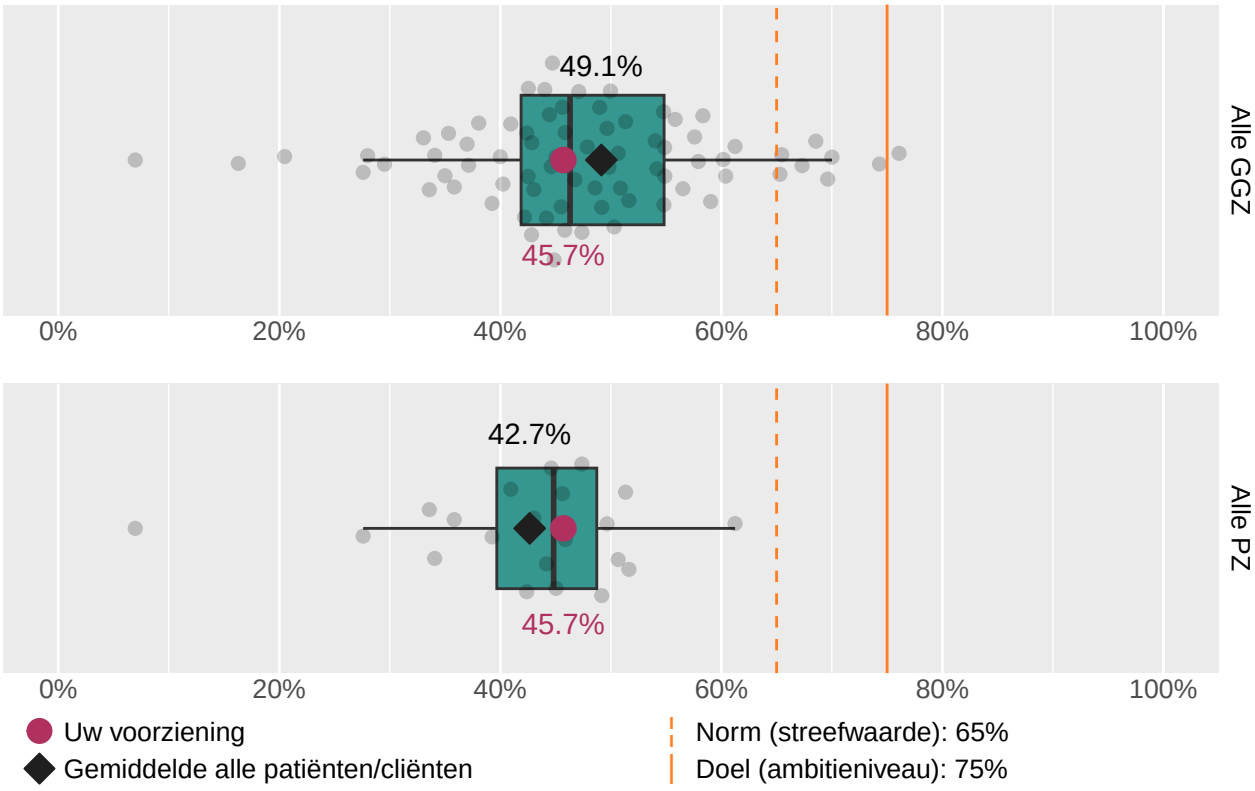



## D. Zorg op maat

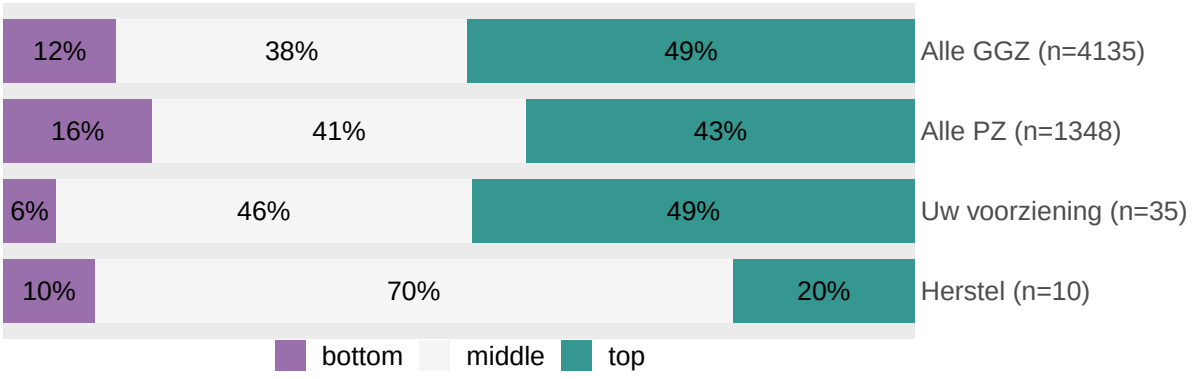
### 14. In welke mate begrijpen zorgverleners de psychische problemen van zorggebruikers?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" de psychische problemen van zorggebruikers begrijpt.

Indicatorwaarden 2026−1



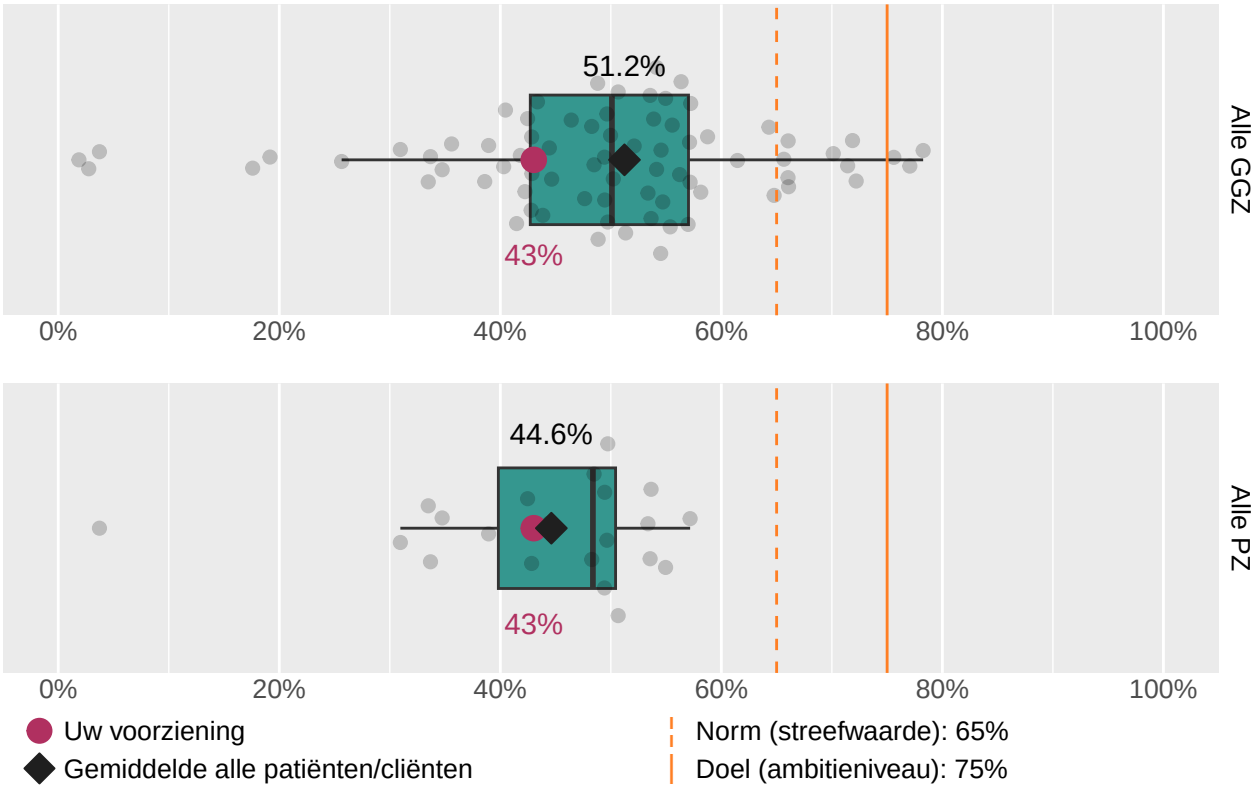

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



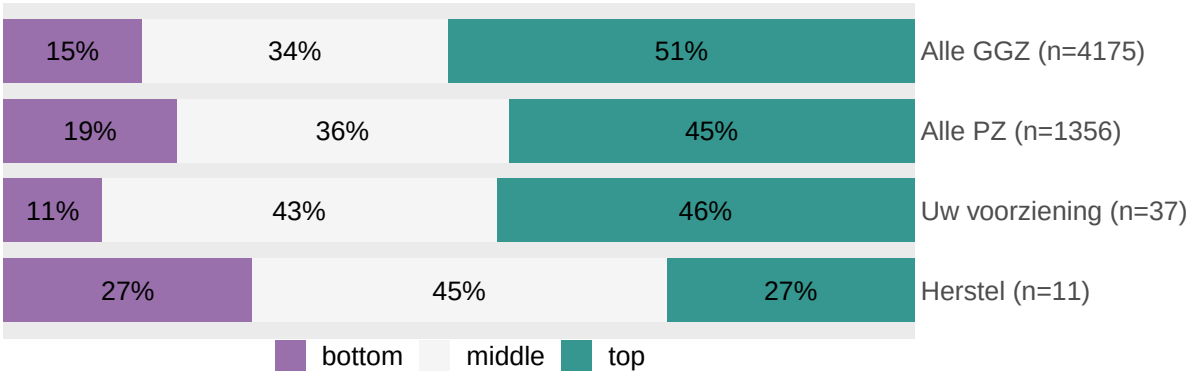
**15. In welke mate vragen zorgverleners aan zorggebruikers welke problemen of klachten het meest belangrijk zijn voor hen om aan te werken?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" vraagt aan zorggebruikers welke problemen of klachten het meest belangrijk zijn voor hen om aan te werken.

Indicatorwaarden 2026−1

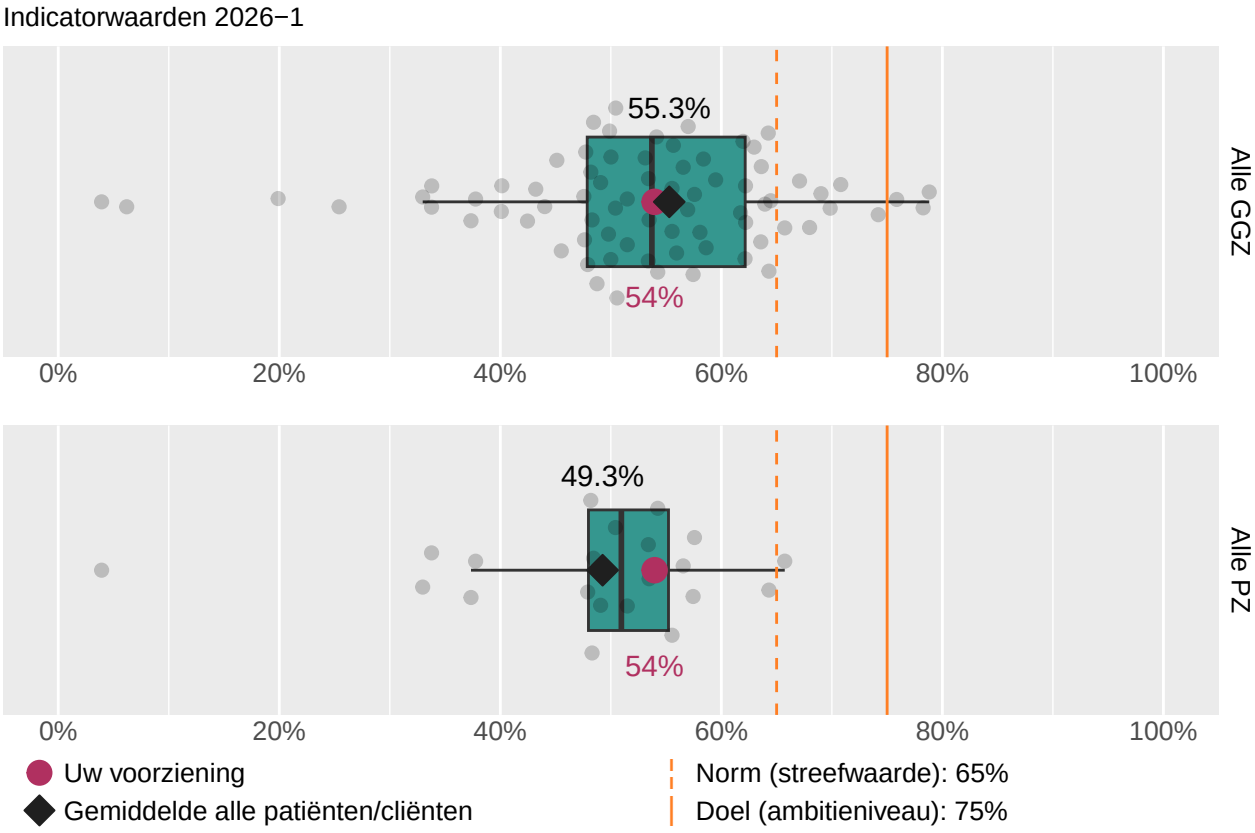


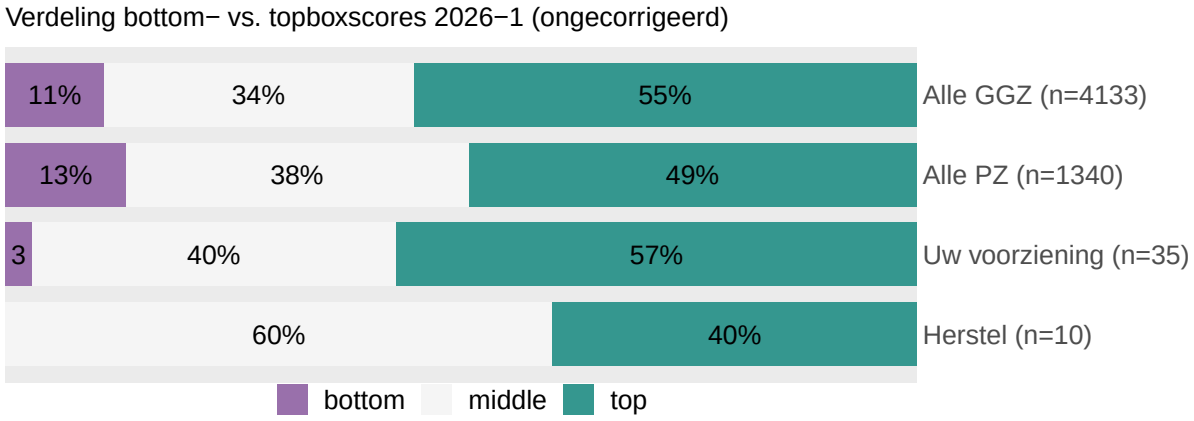

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**16. In welke mate gaan zorgverleners uit van de mogelijkheden van zorggebruikers in plaats van hun beperkingen?**

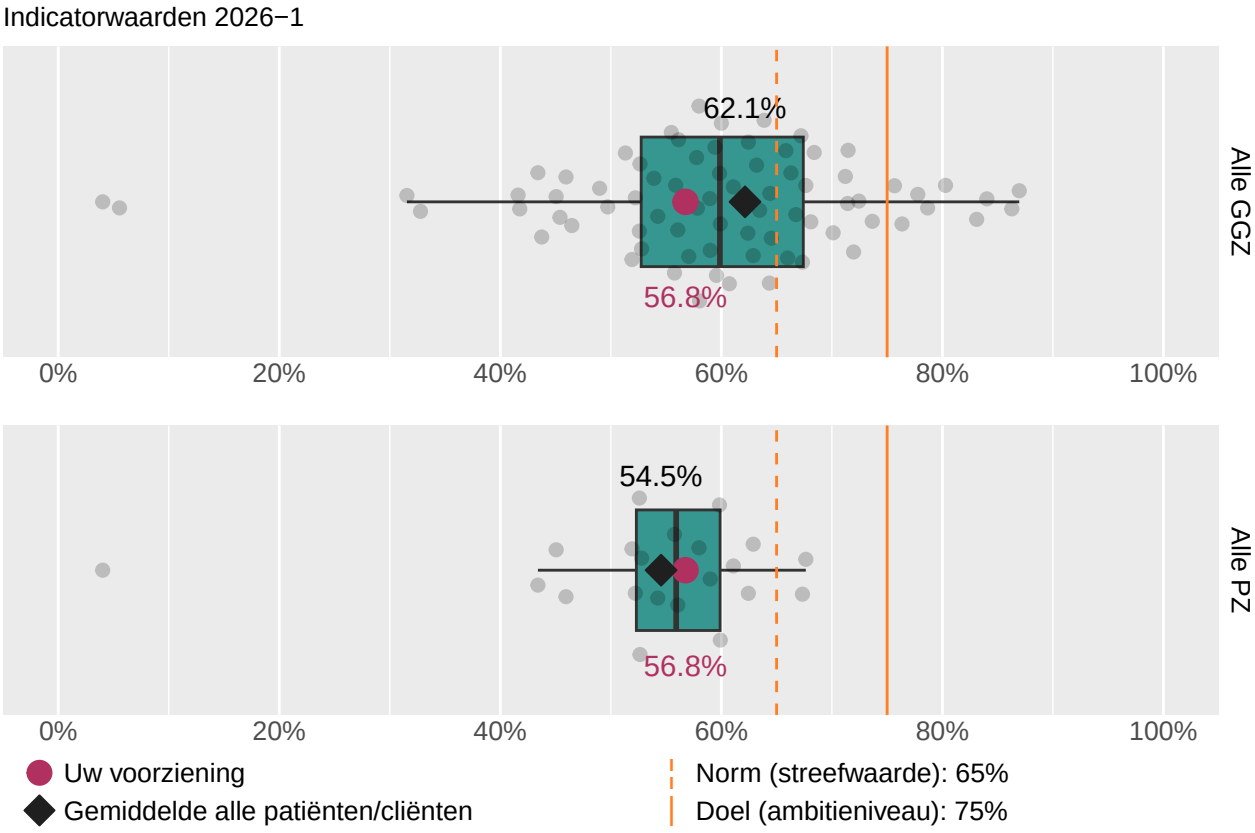
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" uitgaat van de mogelijkheden van de zorggebruikers in plaats van hun beperkingen.

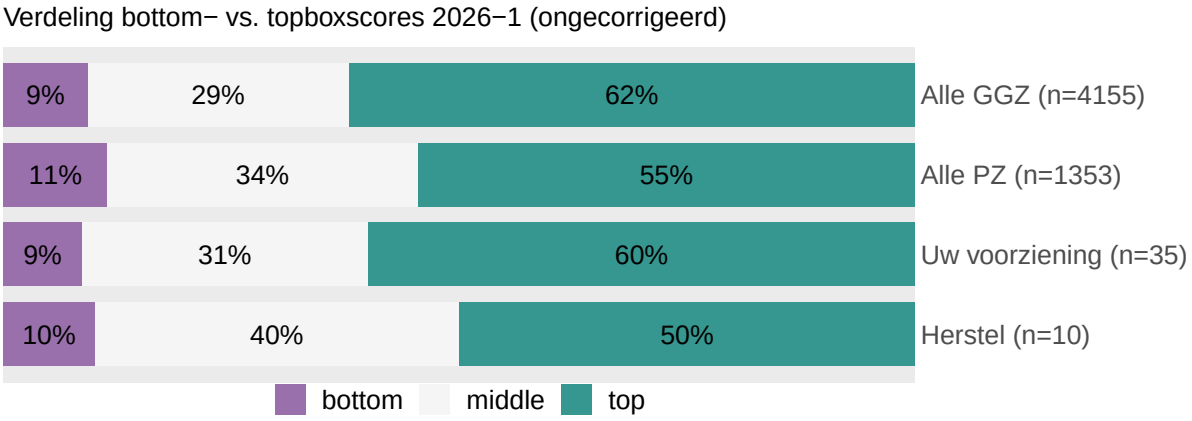


**17. In welke mate kijken zorgverleners naar de persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar de problemen van zorggebruikers?**

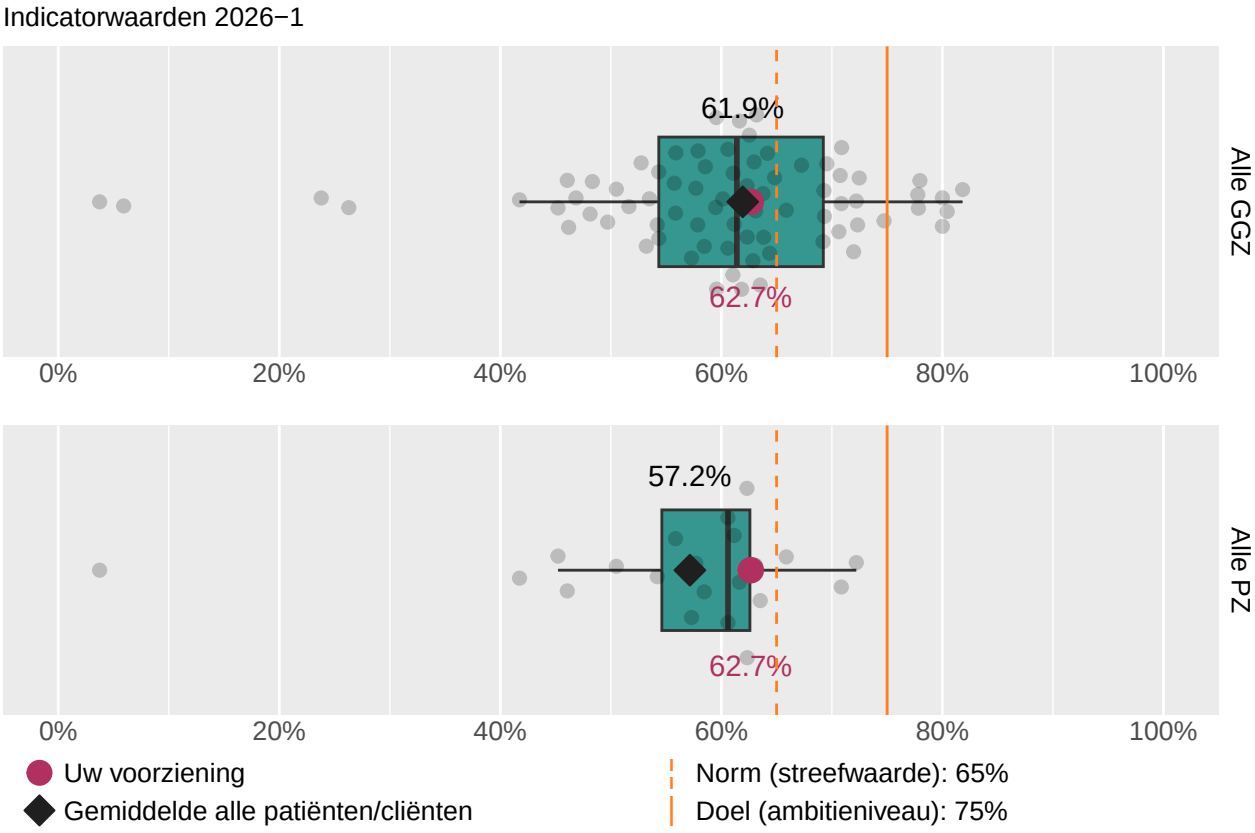
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" kijkt naar de persoon in zijn geheel in plaats van alleen naar de problemen van zorggebruikers.

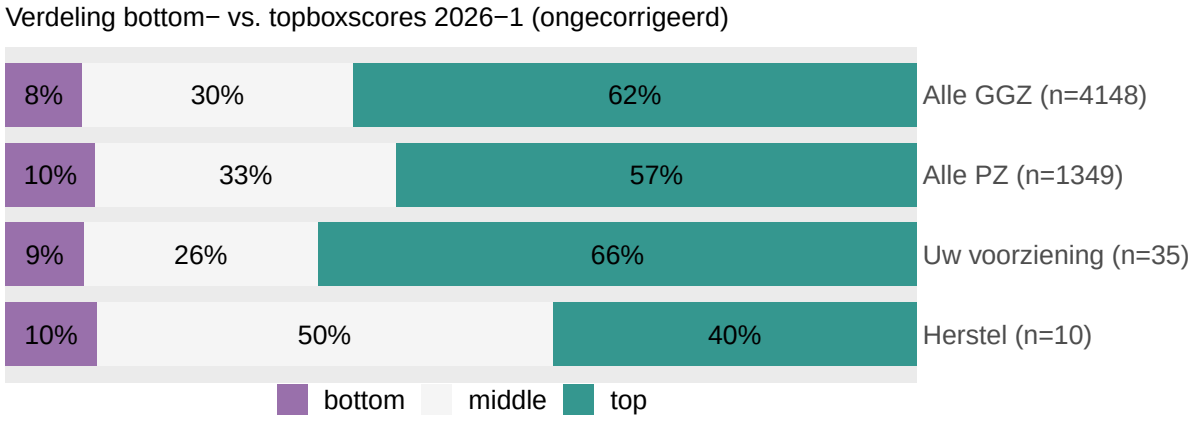


**18. In welke mate moedigen zorgverleners zorggebruikers aan om mee de verantwoordelijkheid op te nemen voor hun zorg?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners zorggebruikers "altijd" aanmoedigt om mee verantwoordelijkheid op te nemen voor hun zorg.

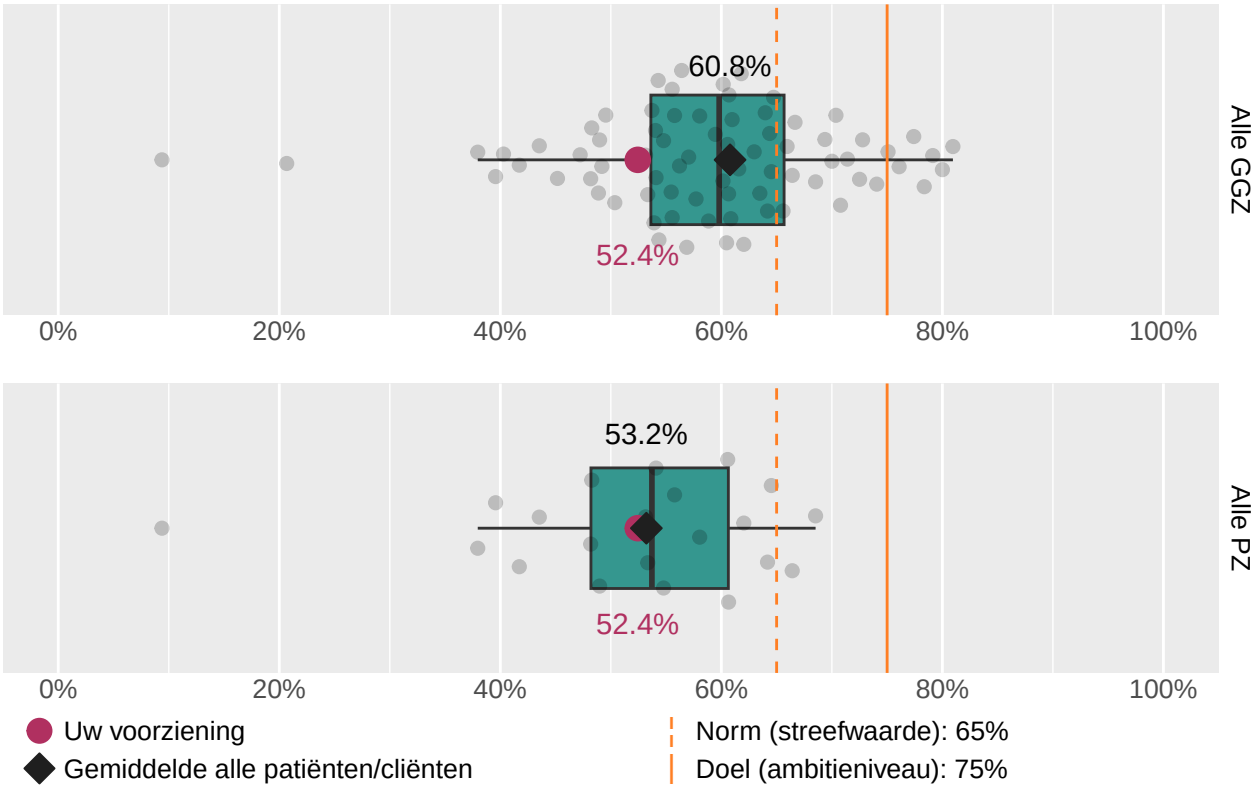


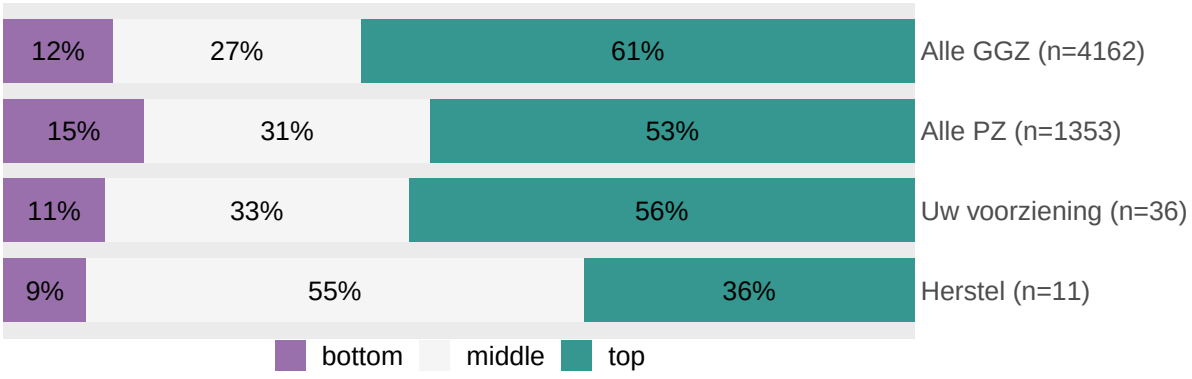
**19. In welke mate hebben zorgverleners aandacht voor de lichamelijke gezondheid van zorggebruikers?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" aandacht heeft voor de lichamelijke gezondheid van zorggebruikers.

Indicatorwaarden 2026−1



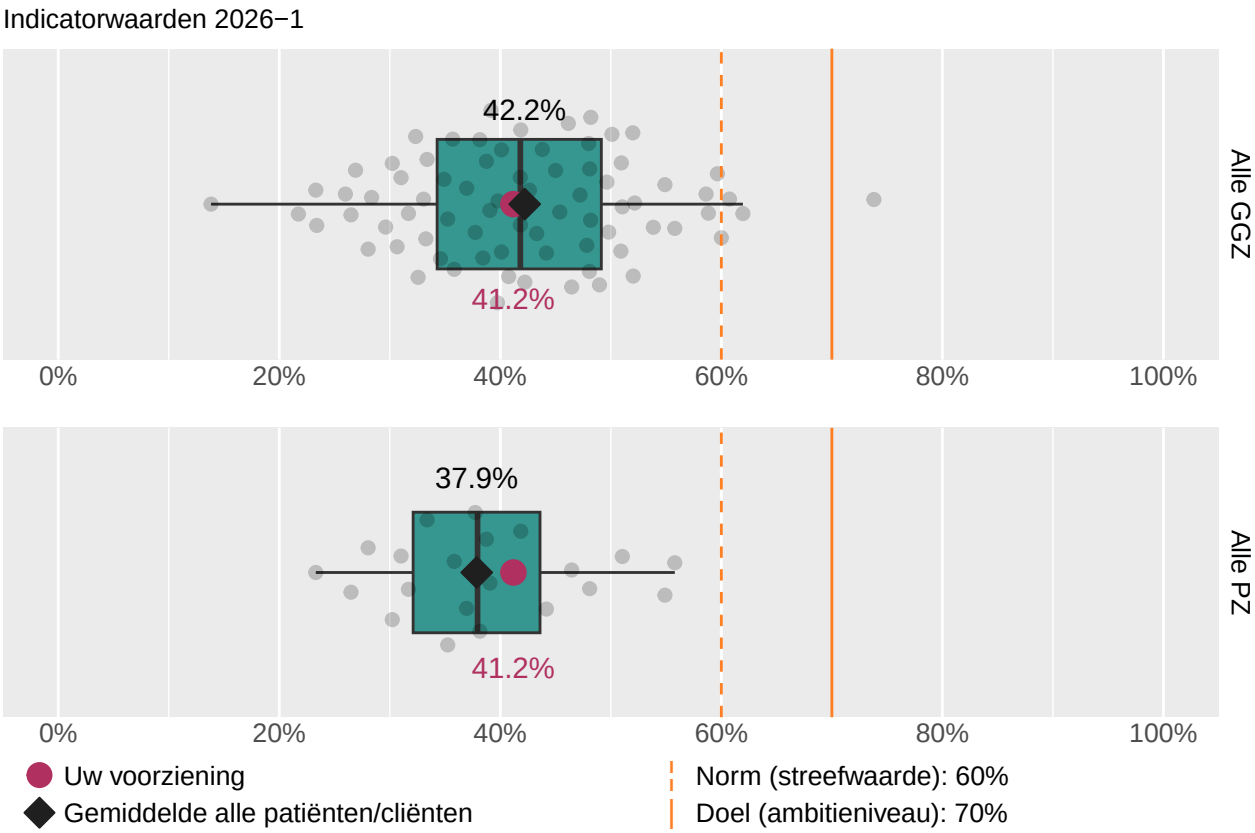

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)

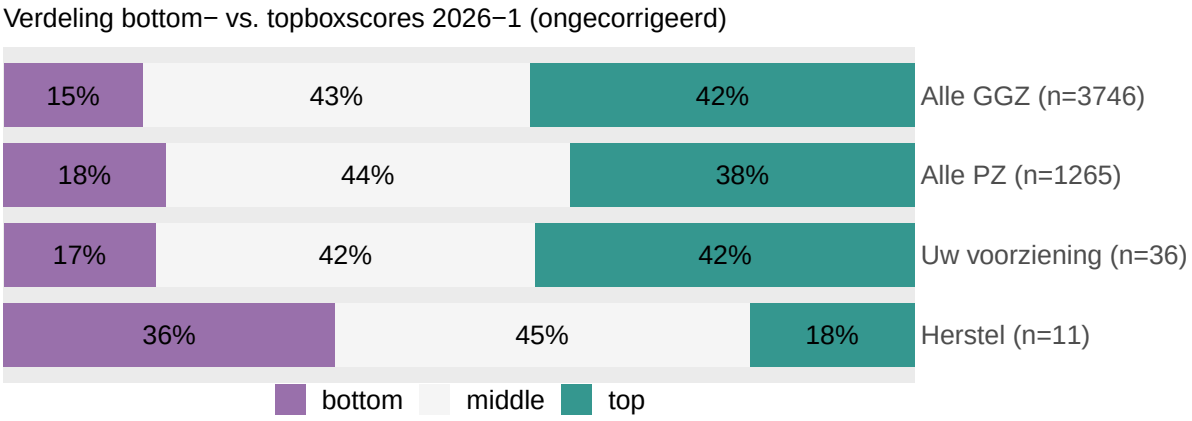


**E. Organisatie van zorg en samenwerking tussen hulpverleners**

**20. In welke mate geven zorgverleners gelijkaardige informatie?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorverleners "altijd" gelijkaardige informatie geeft.

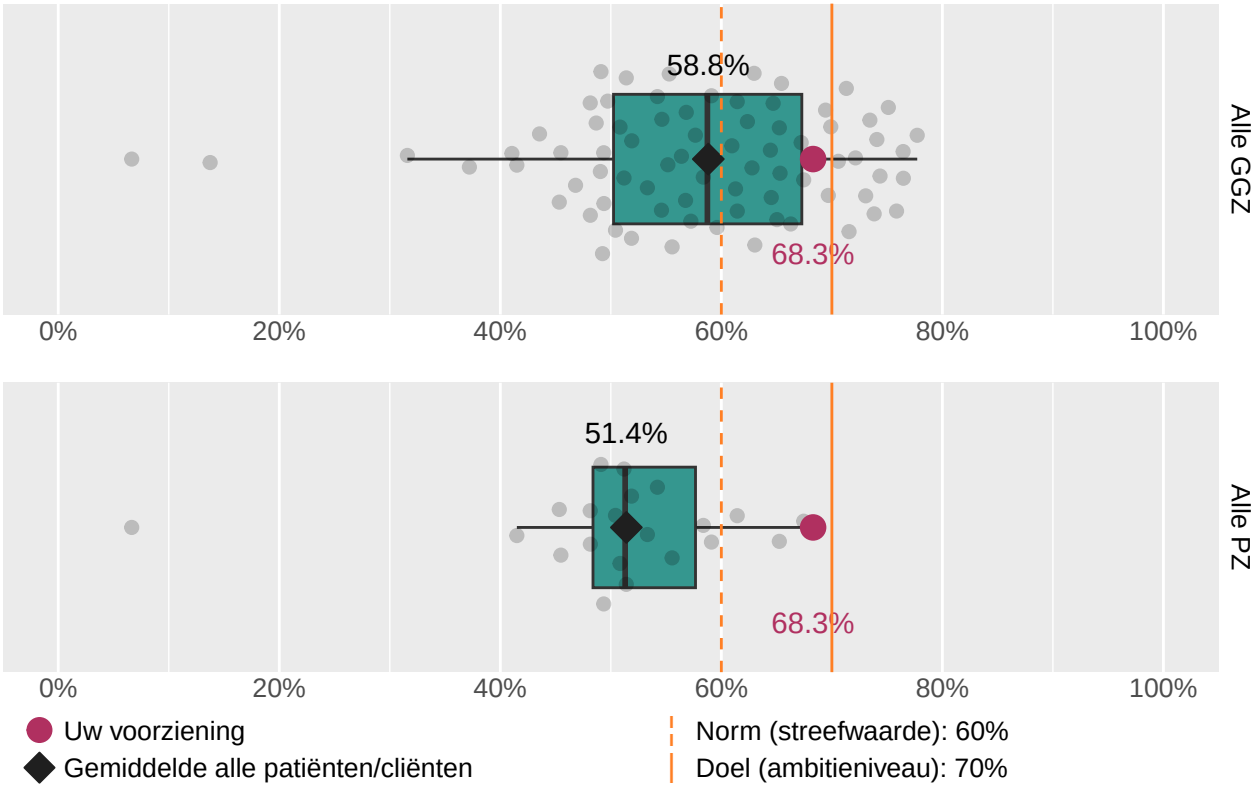


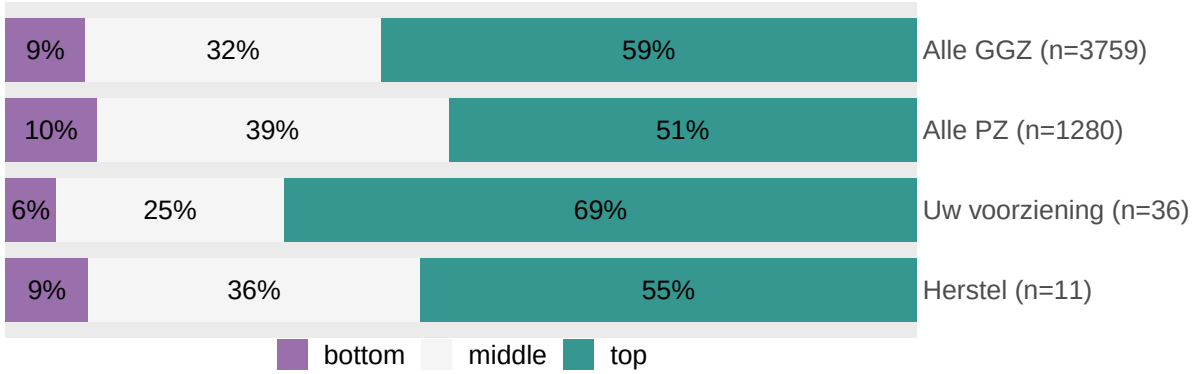
**21. In welke mate werken zorgverleners binnen deze organisatie goed samen?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" goed samenwerkt binnen deze organisatie.

Indicatorwaarden 2026−1



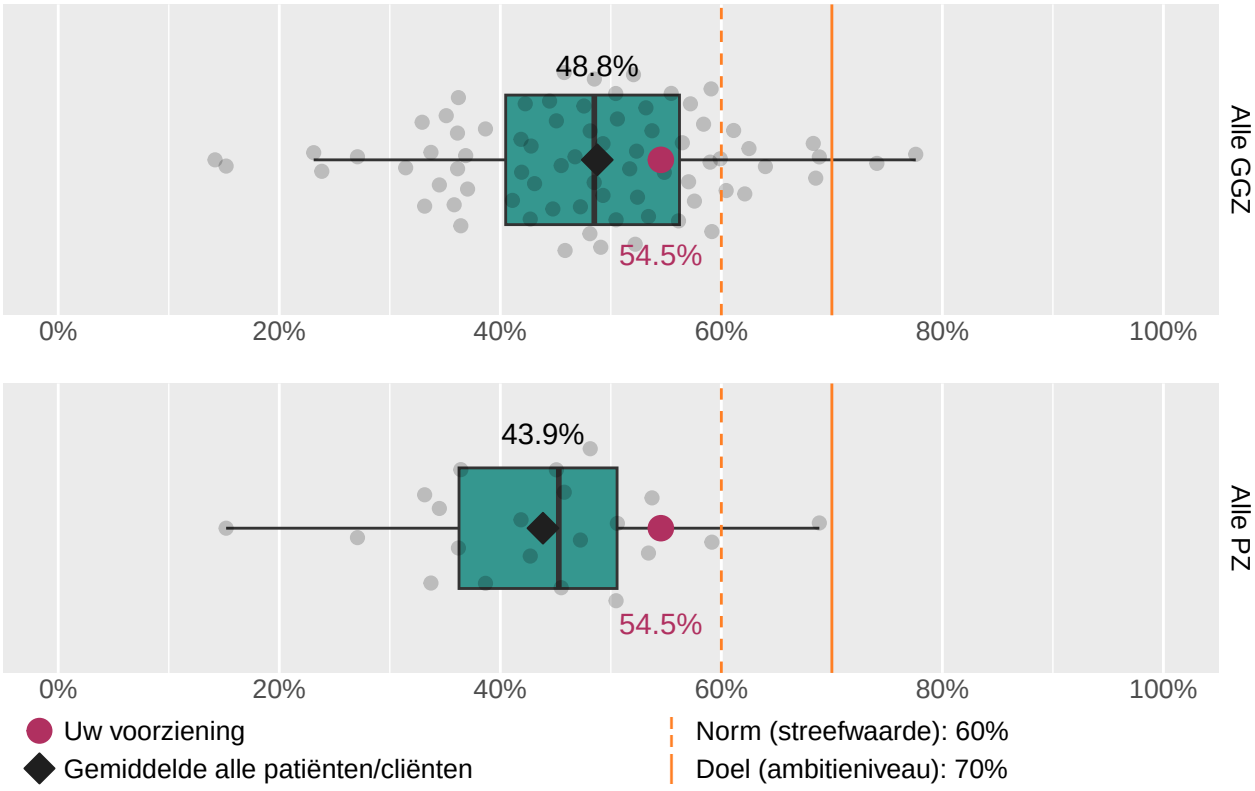

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



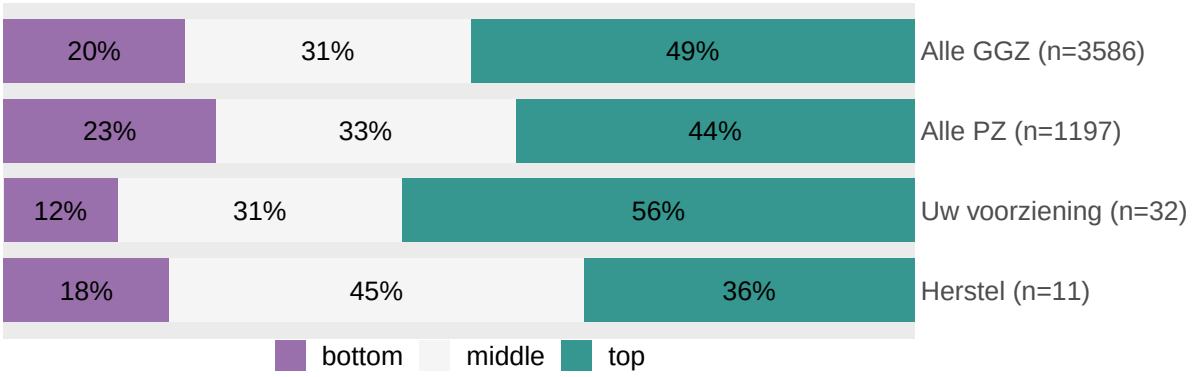
**22. In welke mate werken zorgverleners binnen deze organisatie goed samen met externe zorgverleners of diensten zoals de huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW, ...?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners binnen de organisatie "altijd" goed samenwerkt met externe zorgverleners of diensten zoals de huisarts, zelfstandig psychotherapeut, OCMW,

Indicatorwaarden 2026−1



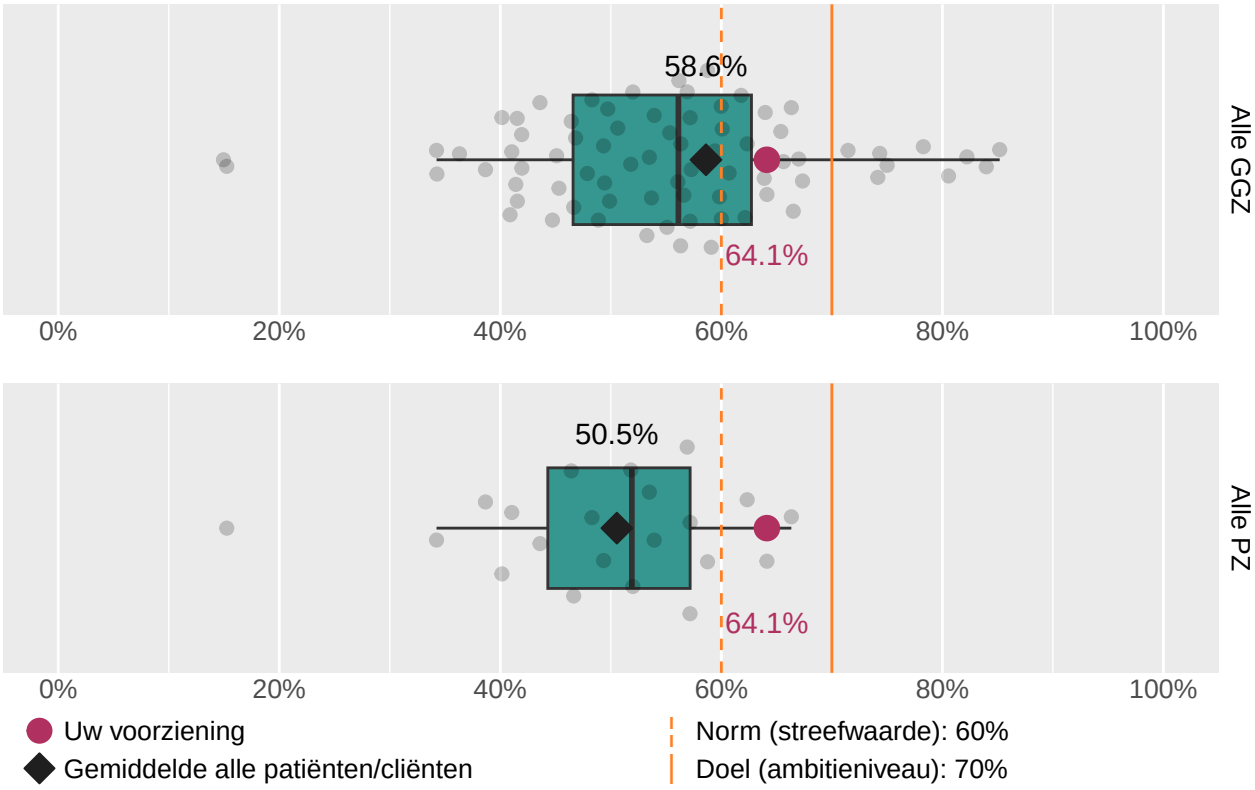

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



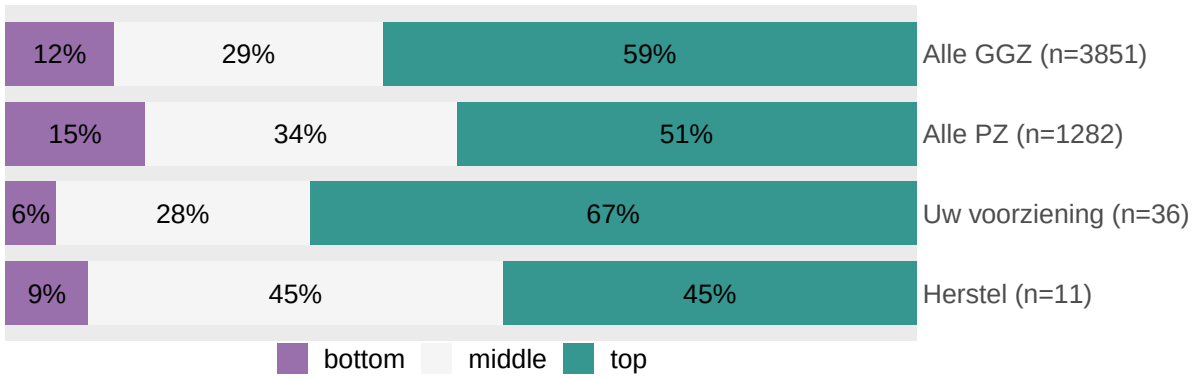
**23. In welke mate nemen zorgverleners voldoende de tijd voor zorggebruikers?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" voldoende de tijd neemt voor zorggebruikers.

Indicatorwaarden 2026−1

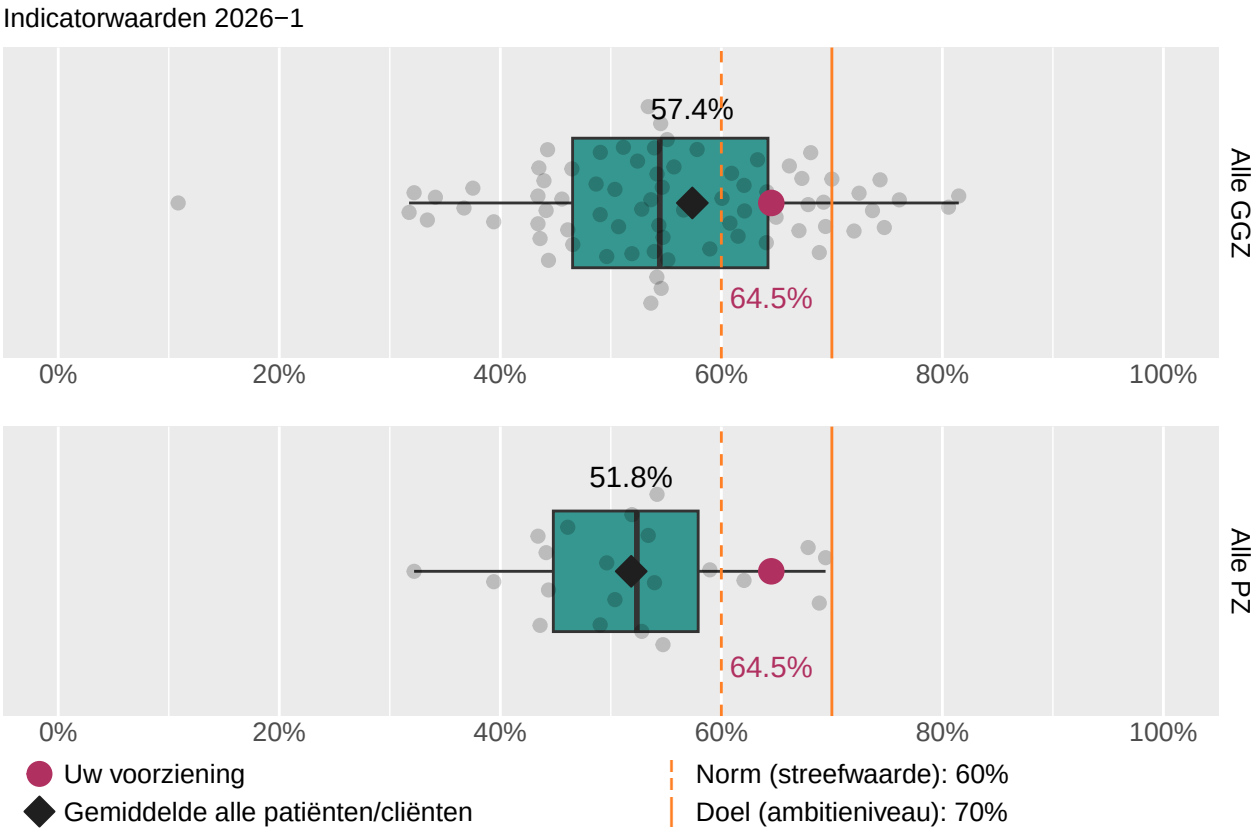


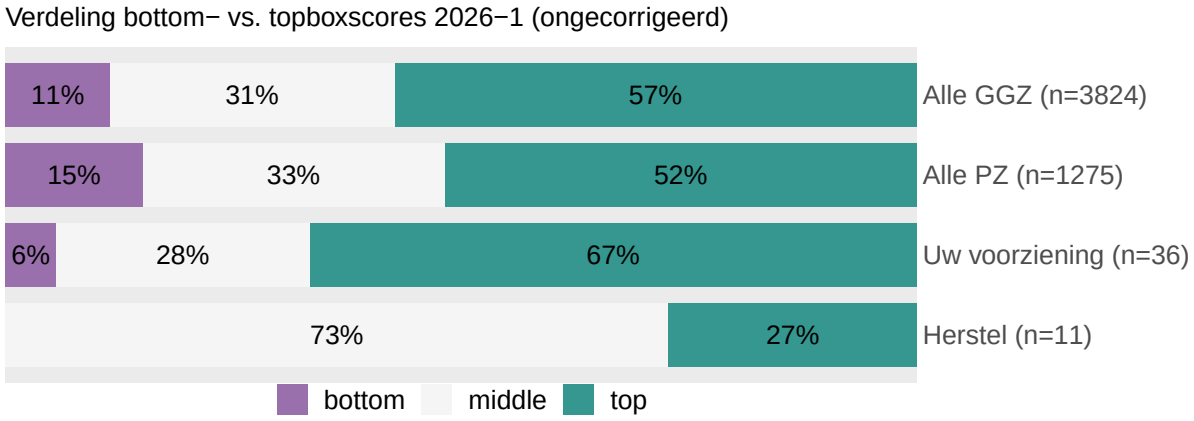

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**24. In welke mate kunnen zorggebruikers vlot een afspraak krijgen met een zorgverlener?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" vlot een afspraak kan krijgen met een zorgverlener.

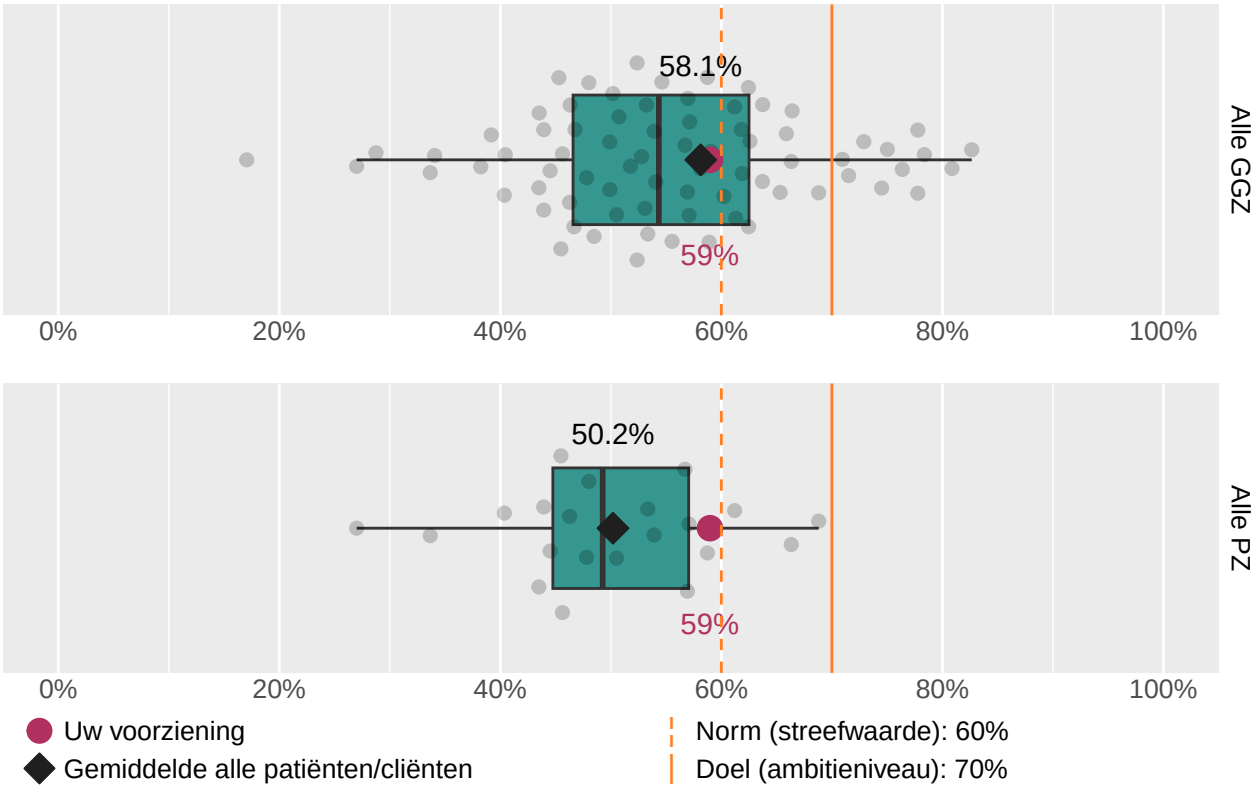


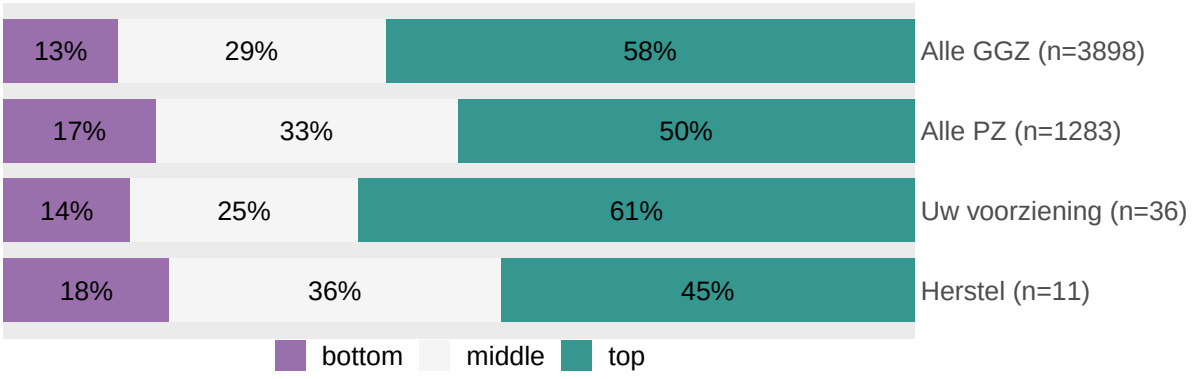
**25. In welke mate zijn zorggebruikers tevreden over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met hen?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers “altijd” tevreden is over de afspraken die gemaakt zijn wanneer het niet goed gaat met hen.

Indicatorwaarden 2026−1



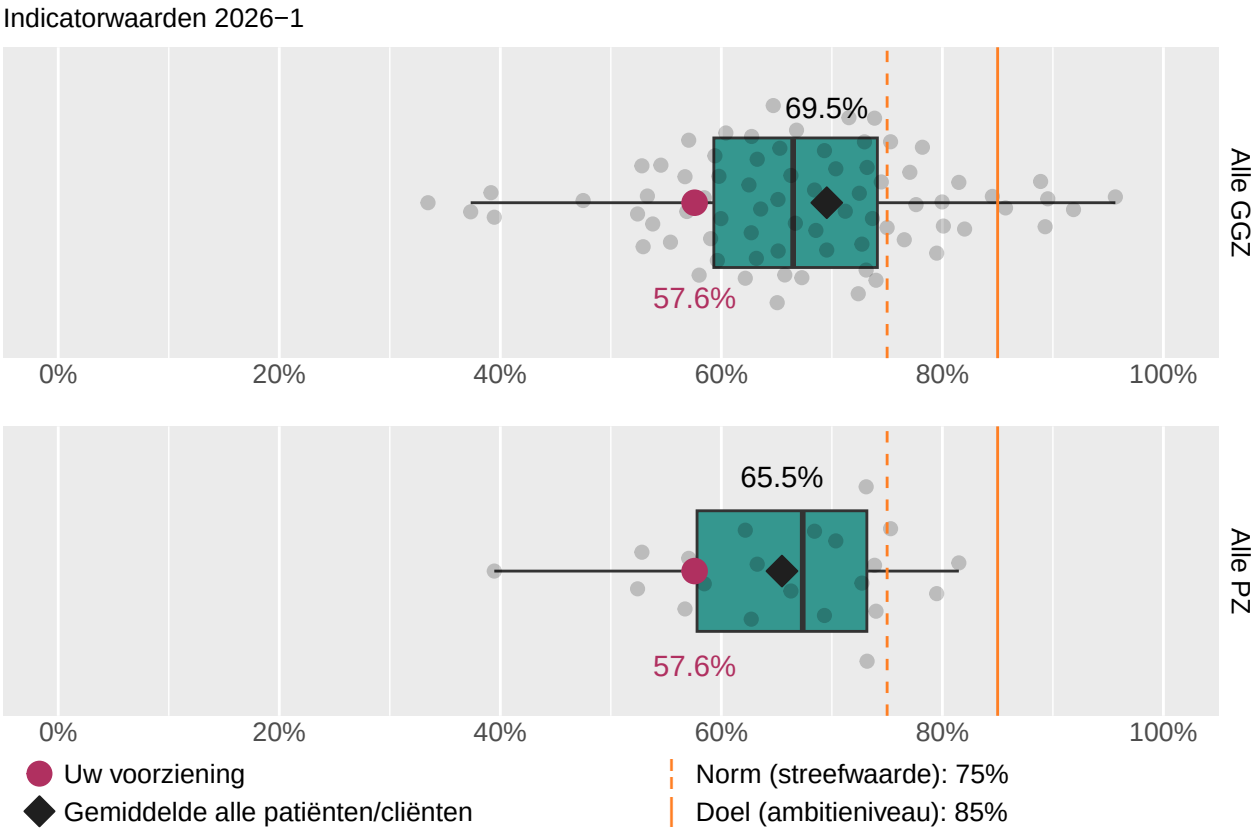

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)

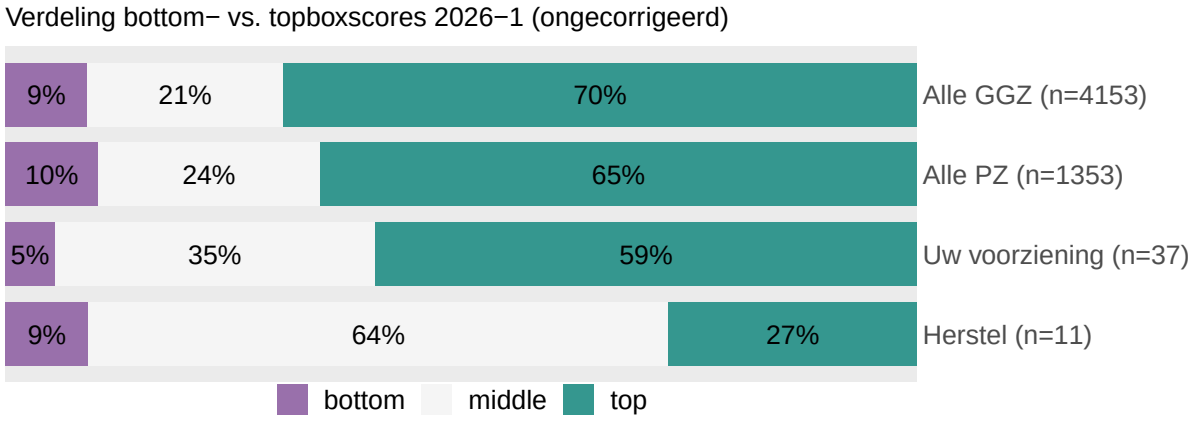


## F. Veilige zorg

### 26. In welke mate stellen zorgverleners zich voor met naam en functie tijdens het eerste contact ?

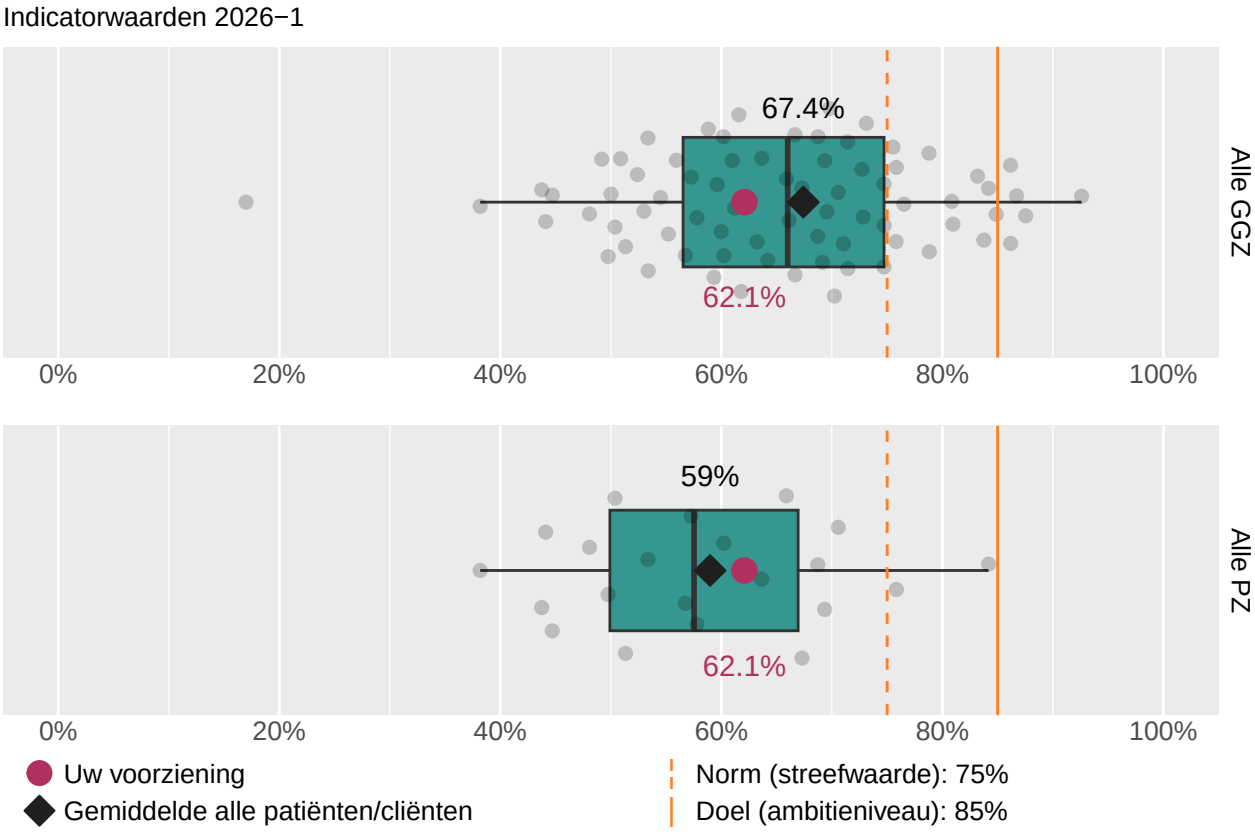
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners zich “altijd” voorstelt met naam en functie tijdens het eerste contact.

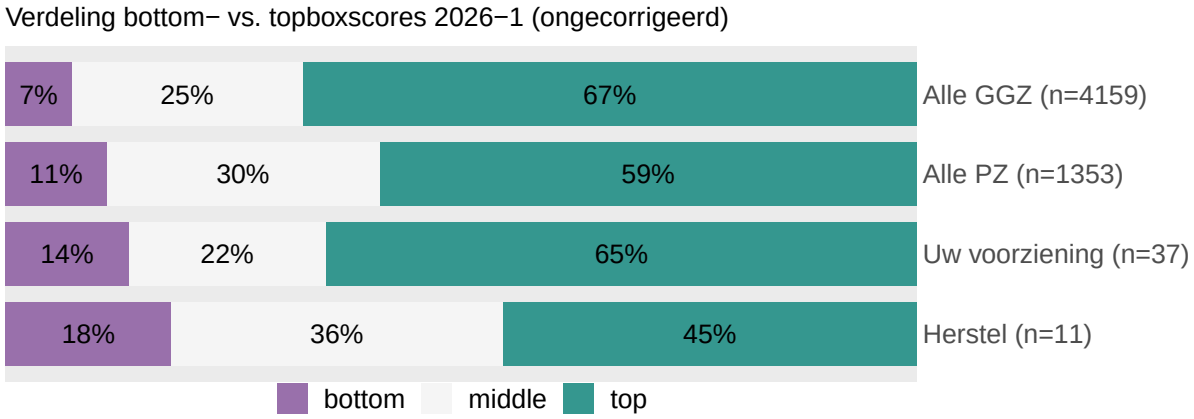


**27. In welke mate voelen zorggebruikers zich veilig tijdens hun behandeling/begeleiding?**

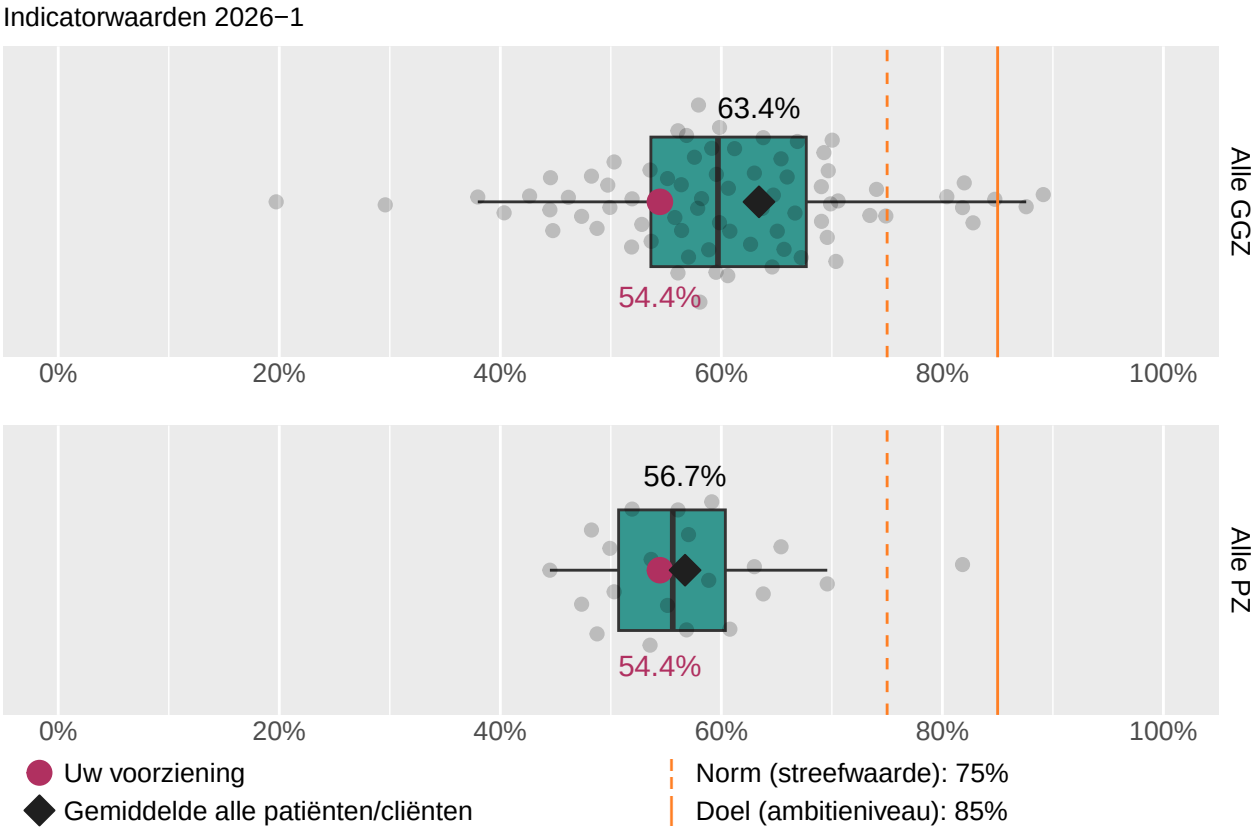
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers zich "altijd" veilig voelt tijdens hun behandeling/begeleiding.

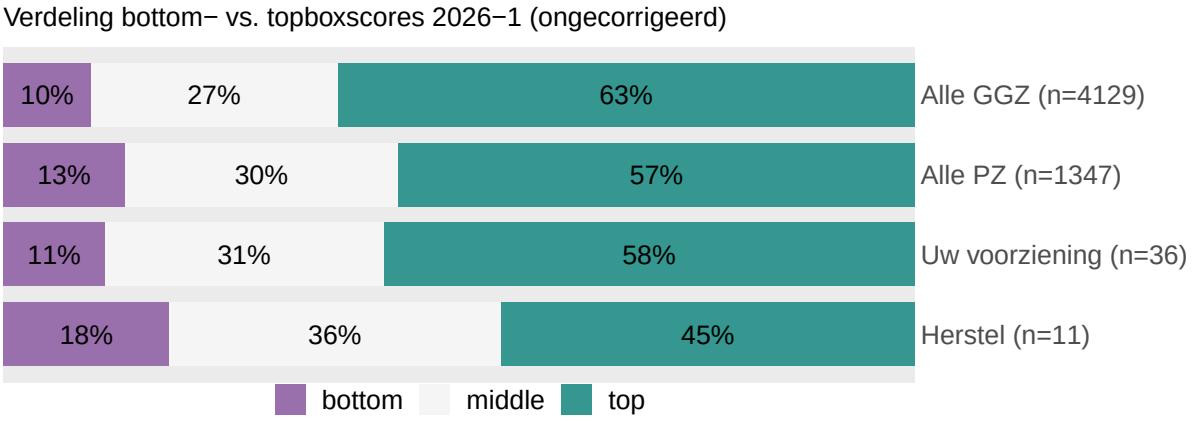


**28. In welke mate vinden zorggebruikers dat zorgverleners goed reageren wanneer ze zegggen dat het niet goed gaat met hen?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers “altijd” vindt dat zorgverleners goed reageren wanneer ze zeggen dat het niet goed gaat met hen.



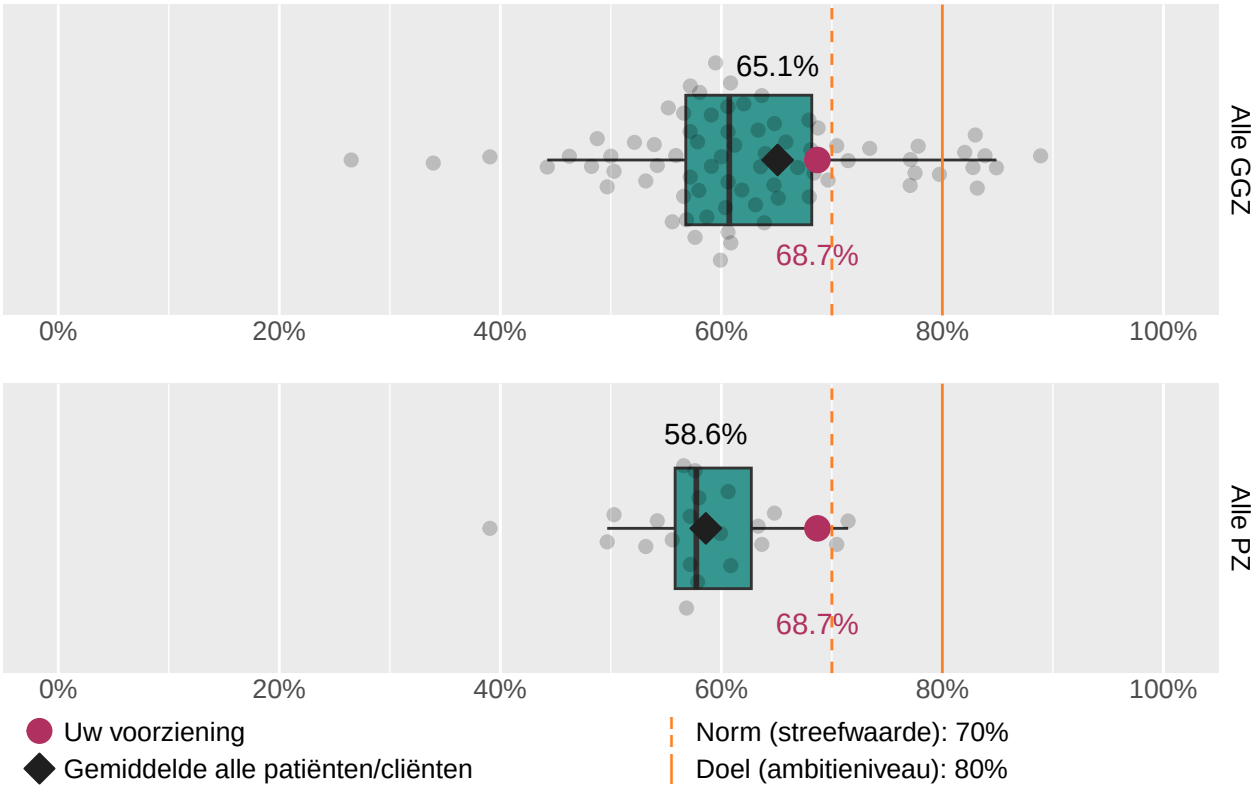



## G. Deskundigheid

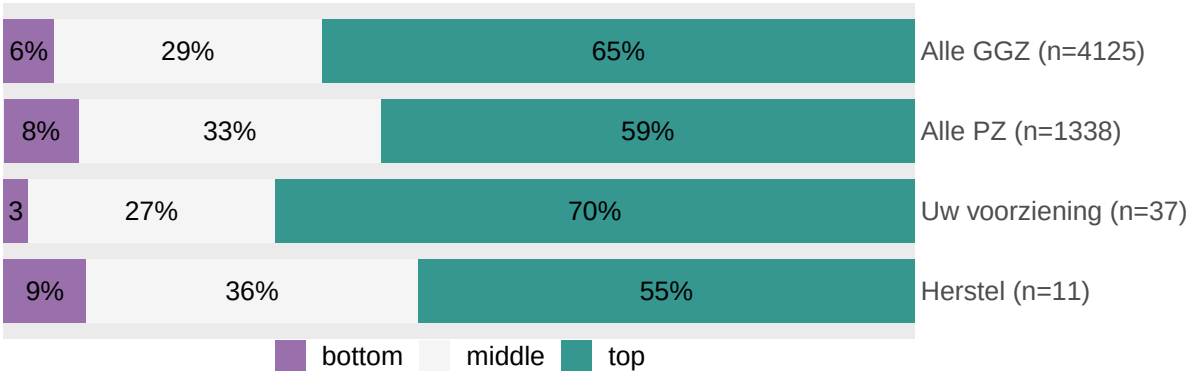
### 29. In welke mate vinden zorggebruikers zorgverleners goed in hun job?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" vindt dat zorgverleners goed zijn in hun job.

Indicatorwaarden 2026−1



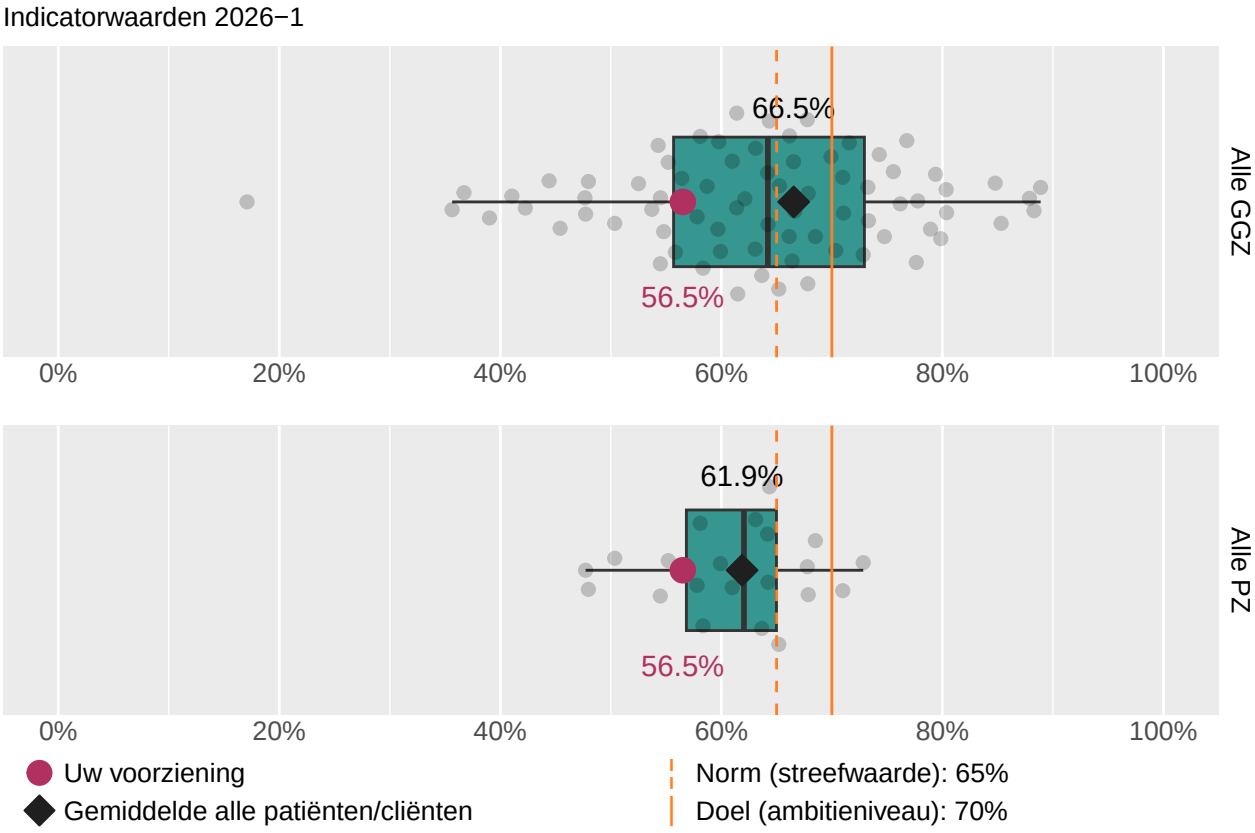

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)

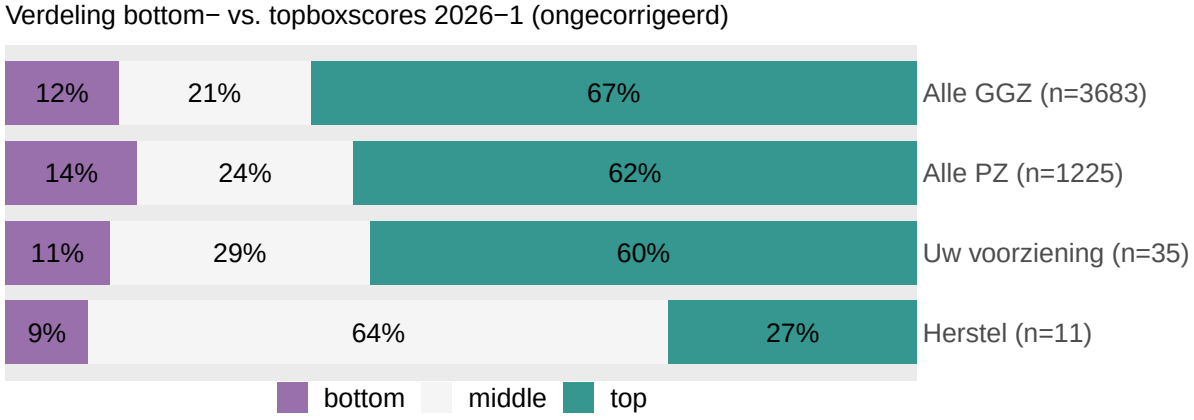


## H. Patiëntenrechten

### 30. In welke mate vragen zorgverleners toestemming aan zorggebruikers om informatie over hen te delen met externe zorgverleners?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners "altijd" toestemming vraagt aan zorggebruikers om informatie over hen te delen met externe zorgverleners.

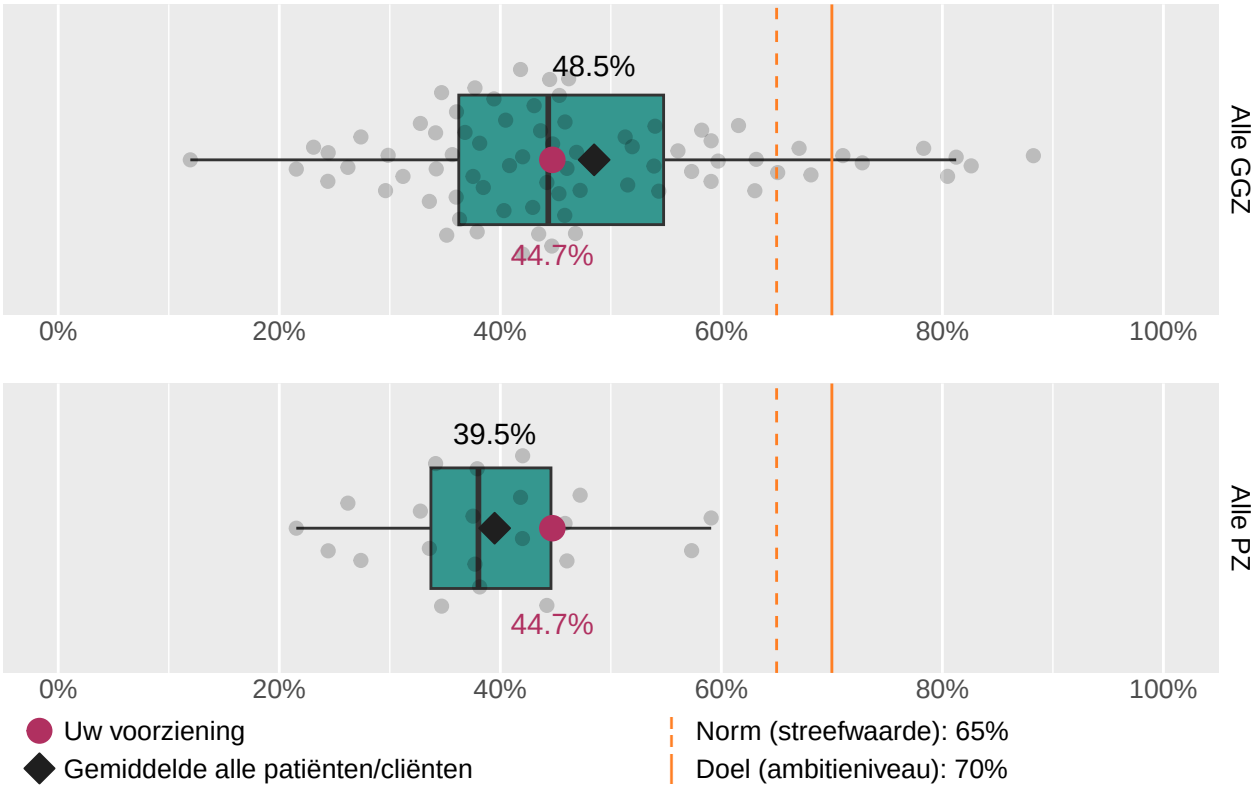


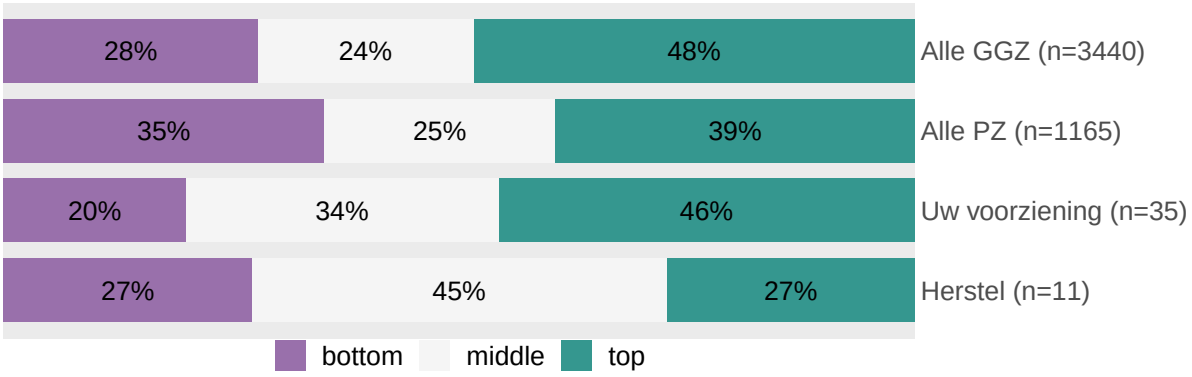
**31. In welke mate hebben zorggebruikers de mogelijkheid om een andere zorgverlener te kiezen?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" de mogelijkheid heeft om een andere zorgverlener te kiezen.

Indicatorwaarden 2026−1

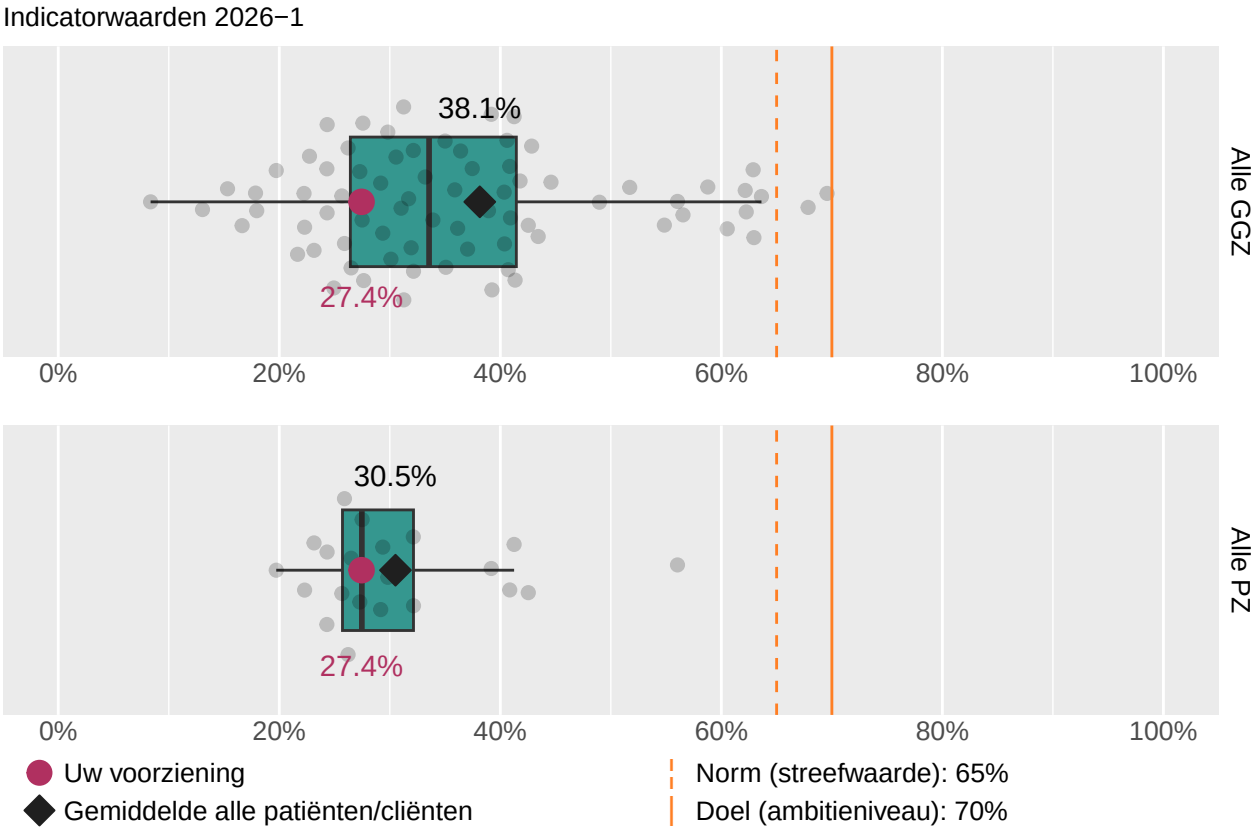


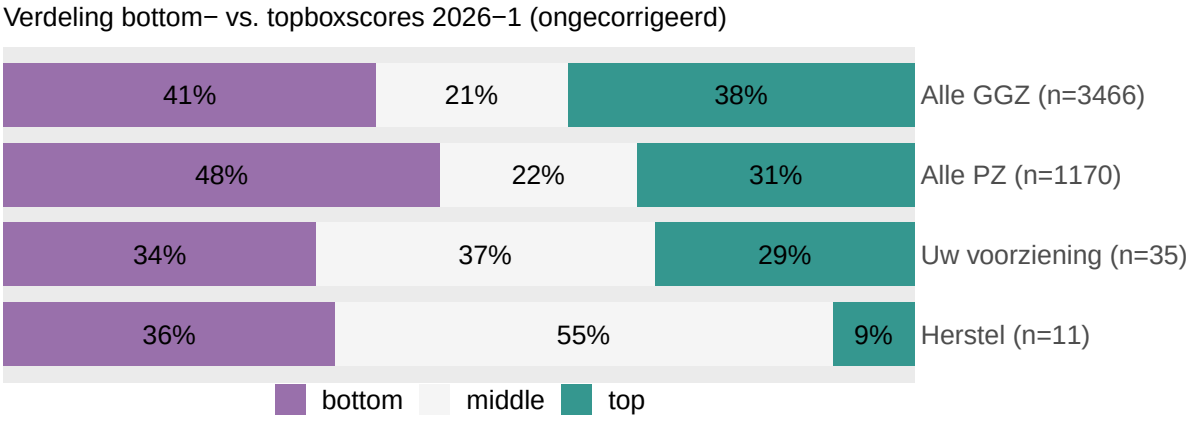

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**32. In welke mate krijgen zorggebruikers informatie over hun recht om een 'tweede mening' te vragen?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers "altijd" informatie krijgt over hun recht om een 'tweede mening' te vragen.

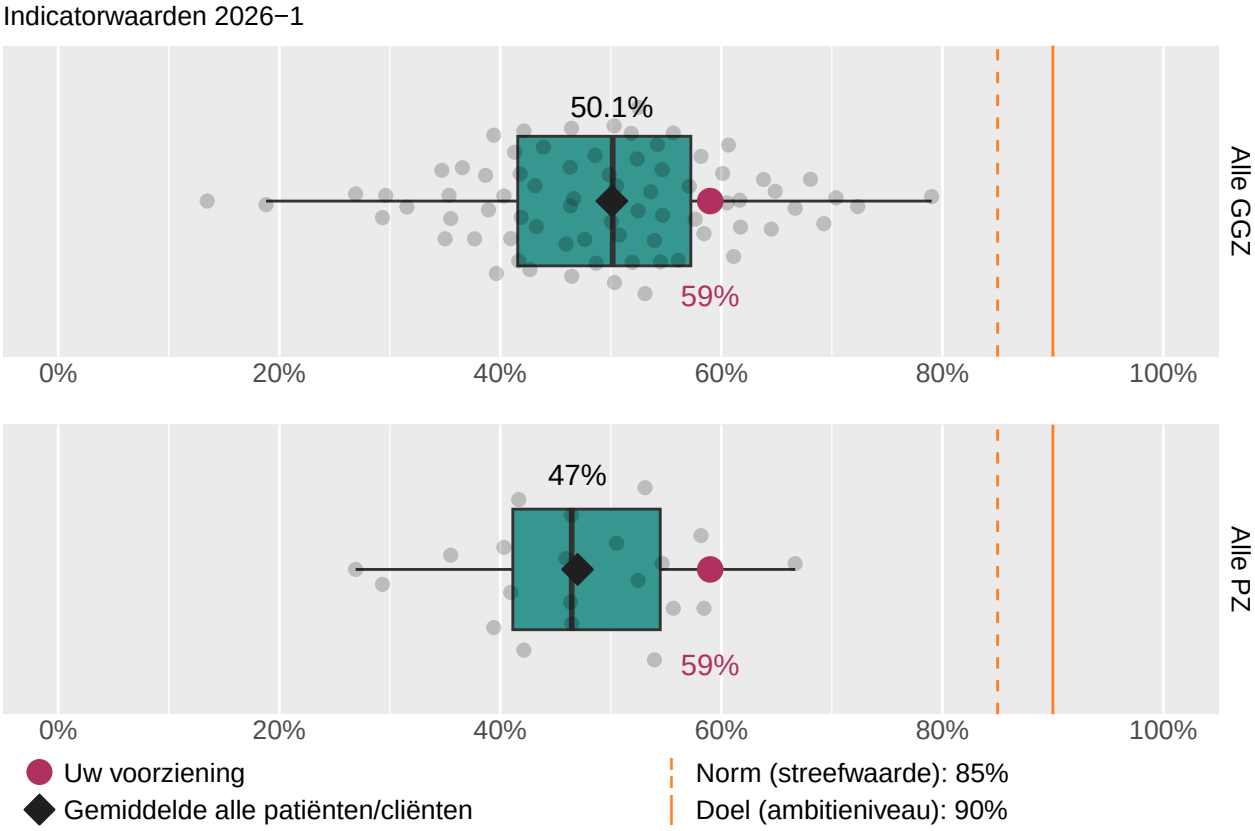


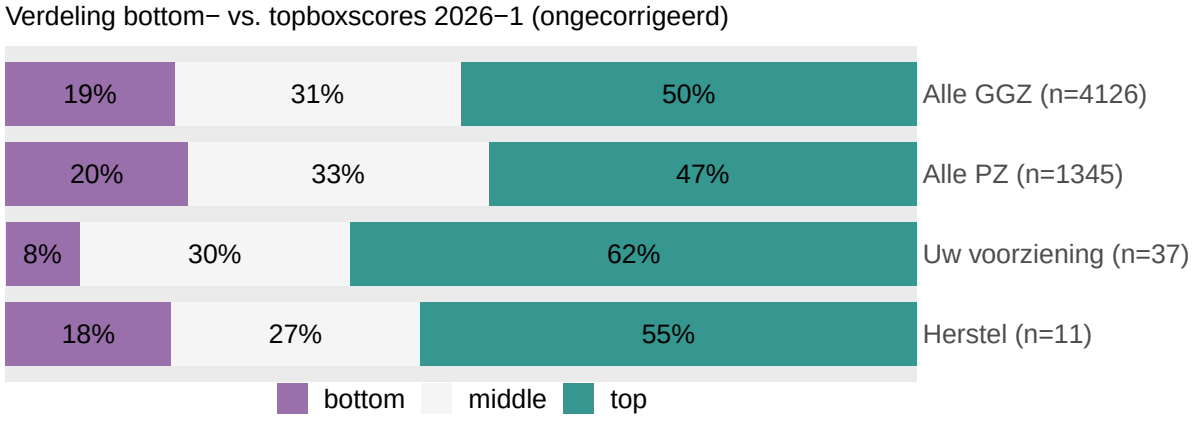



## I. Resultaat en evaluatie van zorg

### 33. In welke mate evalueren zorgverleners en zorggebruikers op regelmatige basis het verloop van de behandeling/begeleiding?

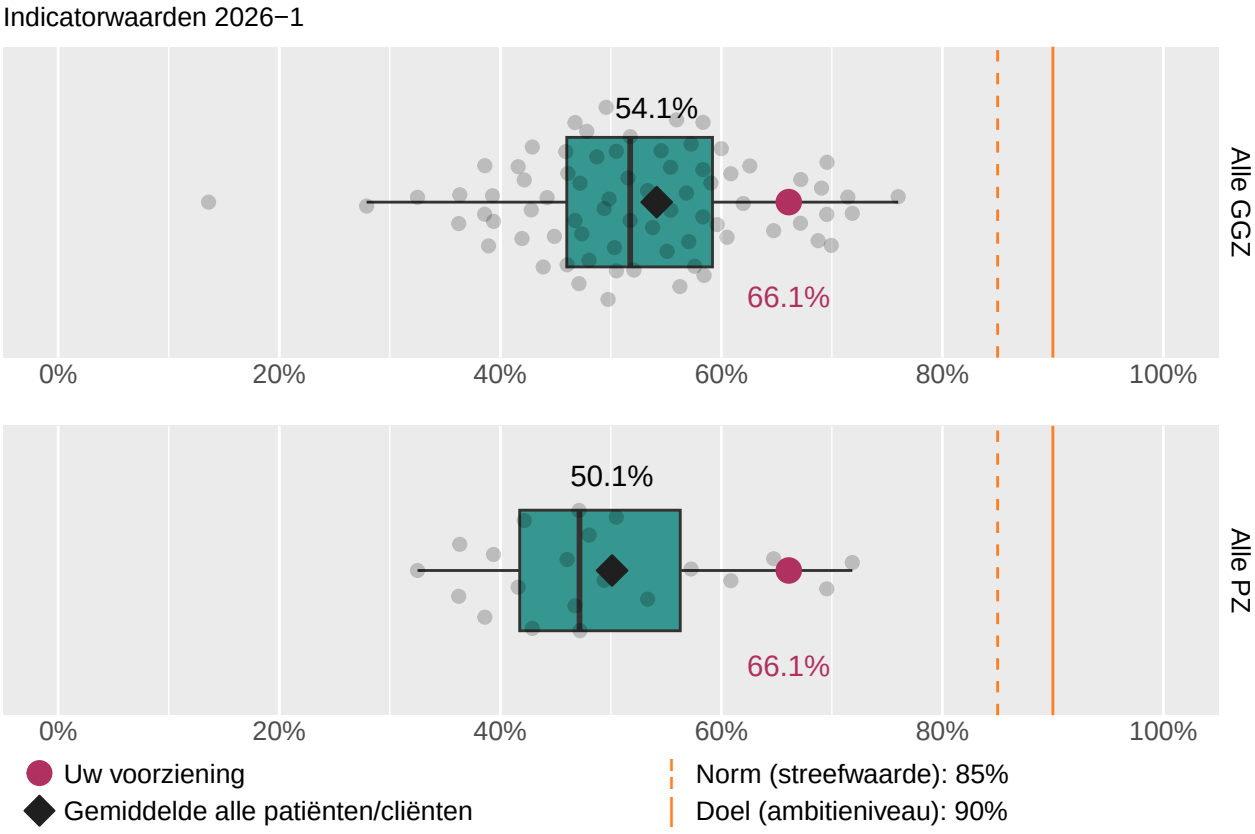
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners en zorggebruikers “altijd” op regelmatige basis het verloop van de behandeling/begeleiding evalueert.

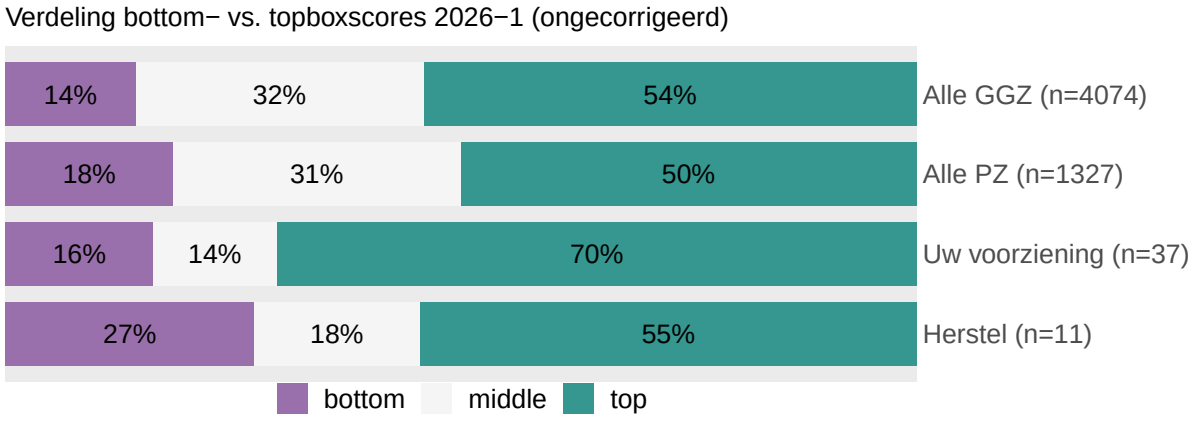


**34. In welke mate voelen zorggebruikers zich geholpen door hun behandeling/begeleiding?**

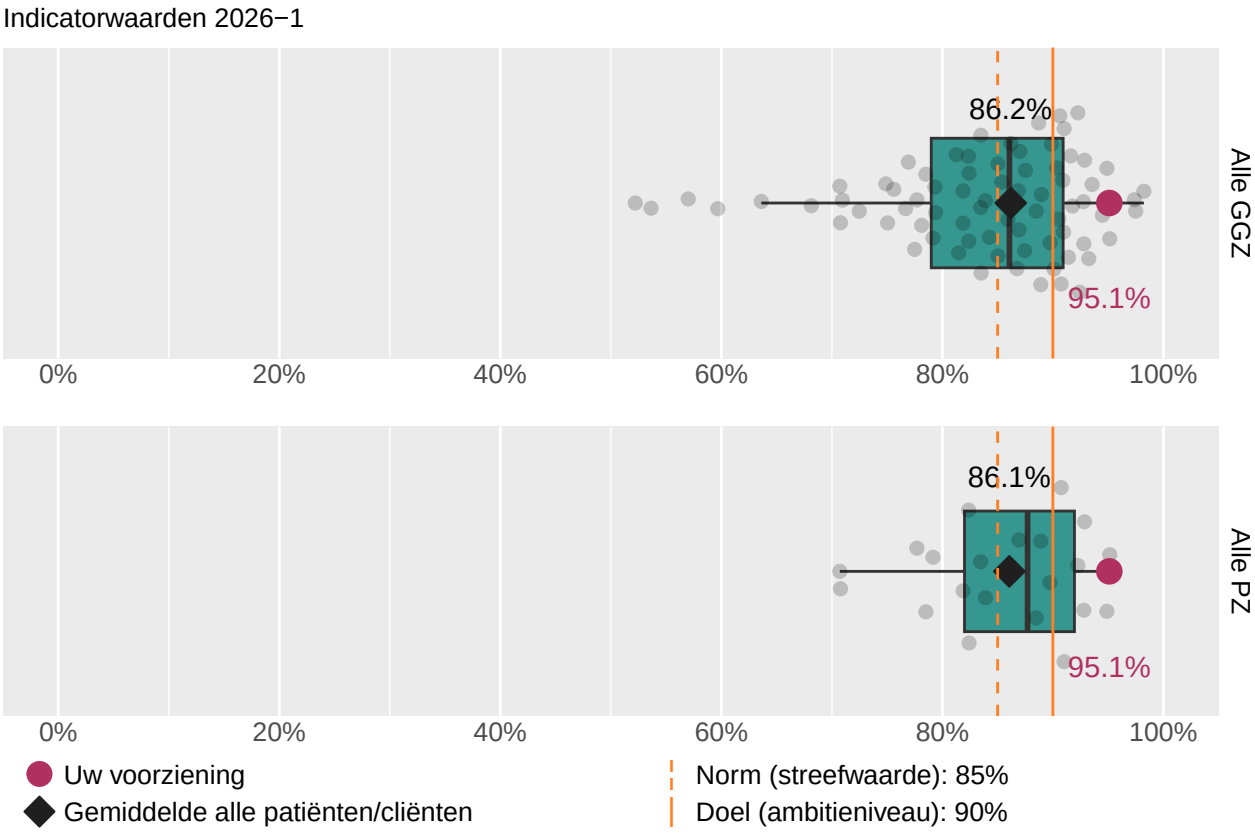
Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers zich "altijd" geholpen voelt door hun behandeling/begeleiding.

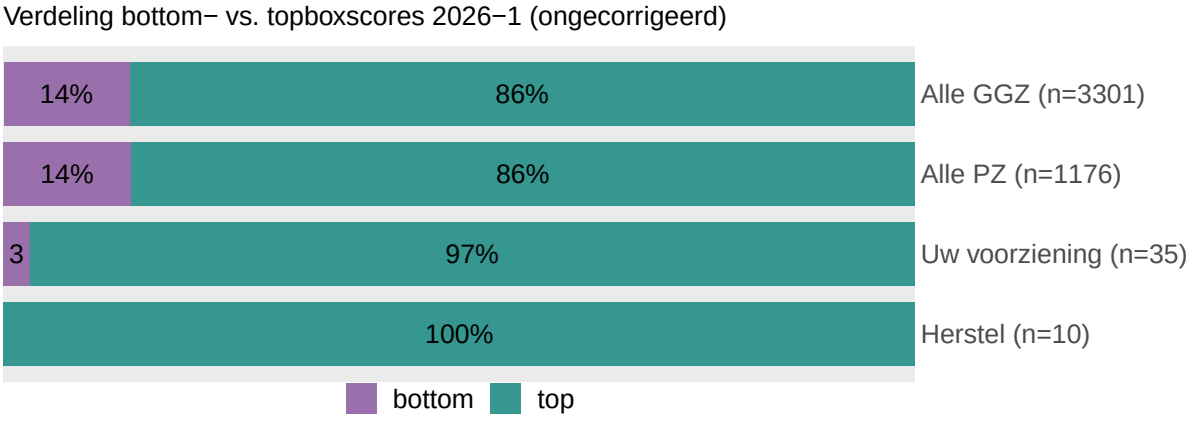


**35. In welke mate hebben zorgverleners en zorggebruikers afspraken over waar zorggebruikers na hun behandeling/begeleiding terecht kunnen als hun problemen terugkomen of verergeren?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorgverleners en zorggebruikers afspraken heeft over waar zorggebruikers na hun behandeling/begeleiding terecht kunnen als hun problemen terugkomen of verergeren.



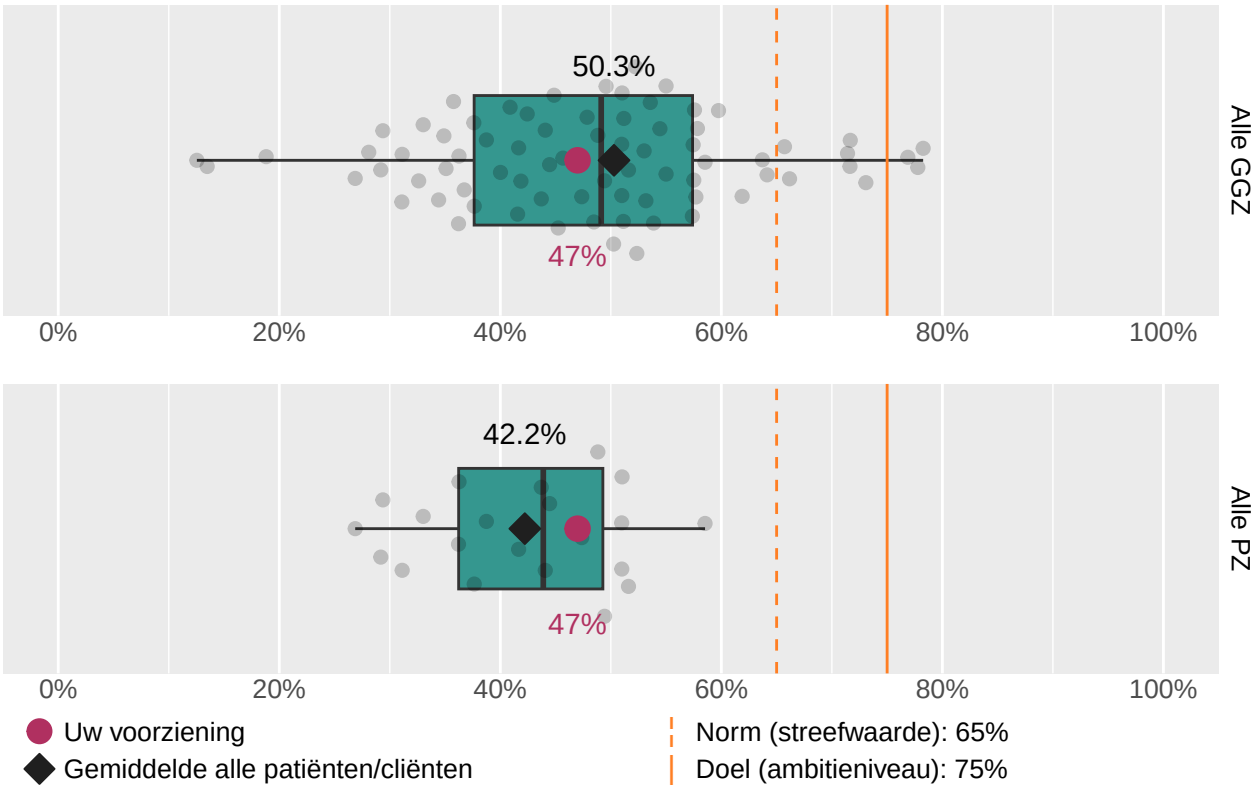



## J. Algemene beoordeling

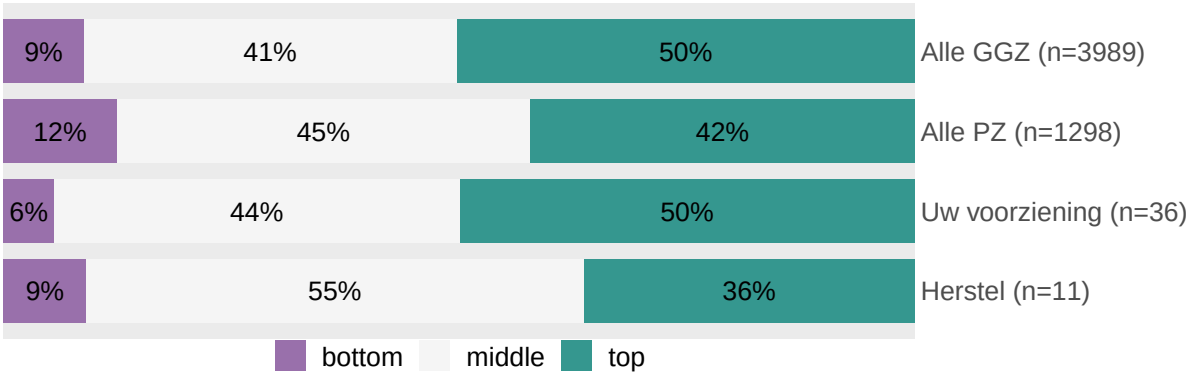
### 36. Welk cijfer geven zorggebruikers aan deze organisatie?

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers 9/10 of 10/10 geeft aan deze organisatie.

Indicatorwaarden 2026−1

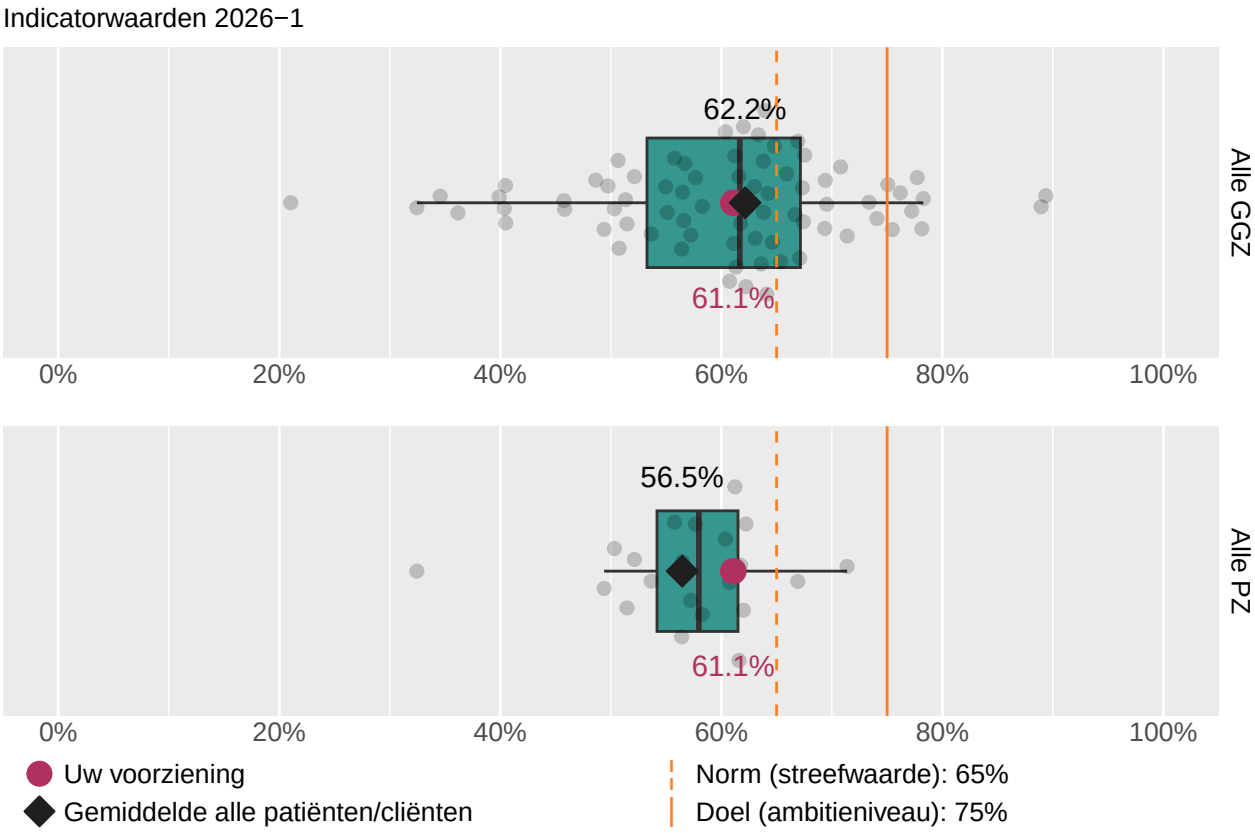


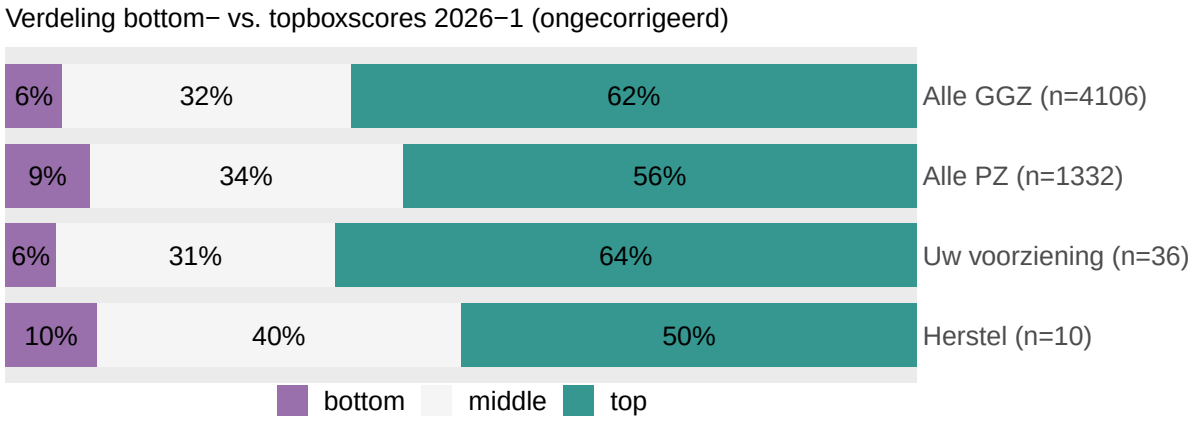

Verdeling bottom− vs. topboxscores 2026−1 (ongecorrigeerd)



**37. In welke mate bevelen zorggebruikers deze organsatie aan vrienden en familie aan?**

Deze indicator meet hoeveel procent van de zorggebruikers de organisatie "zeker wel" zou aanbevelen bij familie of vrienden.

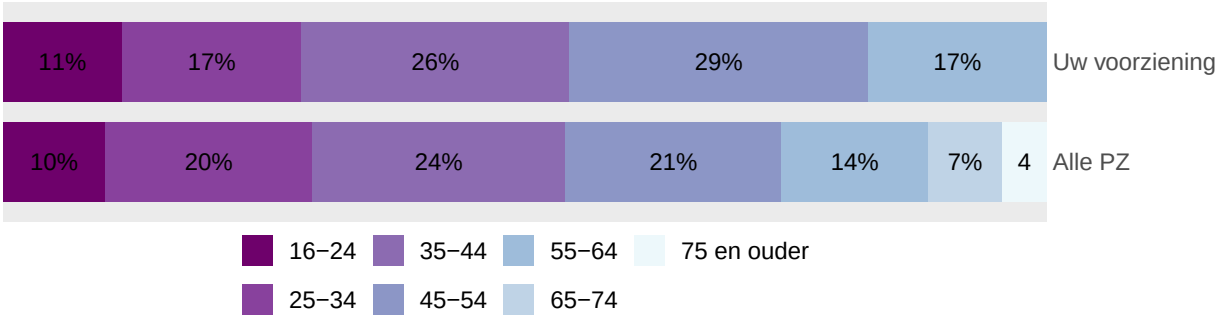


# Resultaten algemene informatie & demografie

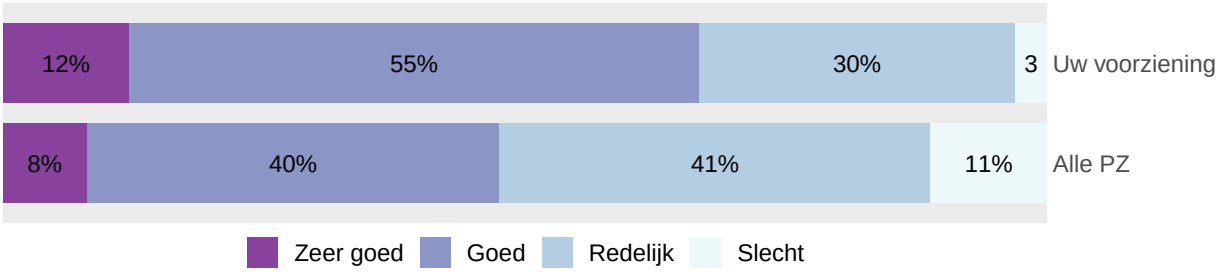
Voor de algemene en demografische kenmerken waarvoor gecorrigeerd werd in het casemixmodel van uw subsector wordt hieronder een staafdiagram en bijhorende tabel getoond. Het staafdiagram geeft een overzicht van het percentage vragenlijsten met een antwoord binnen elk van de mogelijke antwoordcategorieën in uw voorziening, alsook over alle voorzieningen die deelnamen aan deze meting binnen uw subsector. De tabel beschrijft daarenboven de concrete aantallen.

**Leeftijd**




| | Uw voorziening | | Alle voorzieningen | |
|---|---|---|---|---|
| | aantal | percentage | aantal | percentage |
| 16-24 | 4 | 11% | 130 | 10% |
| 25-34 | 6 | 17% | 264 | 20% |
| 35-44 | 9 | 26% | 322 | 24% |
| 45-54 | 10 | 29% | 275 | 21% |
| 55-64 | 6 | 17% | 187 | 14% |
| 65-74 | 0 | . | 94 | 7% |
| 75 en ouder | 0 | . | 57 | 4% |

**Algemene gezondheidstoestand**




| | Uw voorziening | | Alle voorzieningen | |
|---|---|---|---|---|
| | aantal | percentage | aantal | percentage |
| Zeer goed | 4 | 12% | 106 | 8% |
| Goed | 18 | 55% | 522 | 40% |
| Redelijk | 10 | 30% | 545 | 41% |
| Slecht | 1 | 3% | 147 | 11% |

# Bijlagen

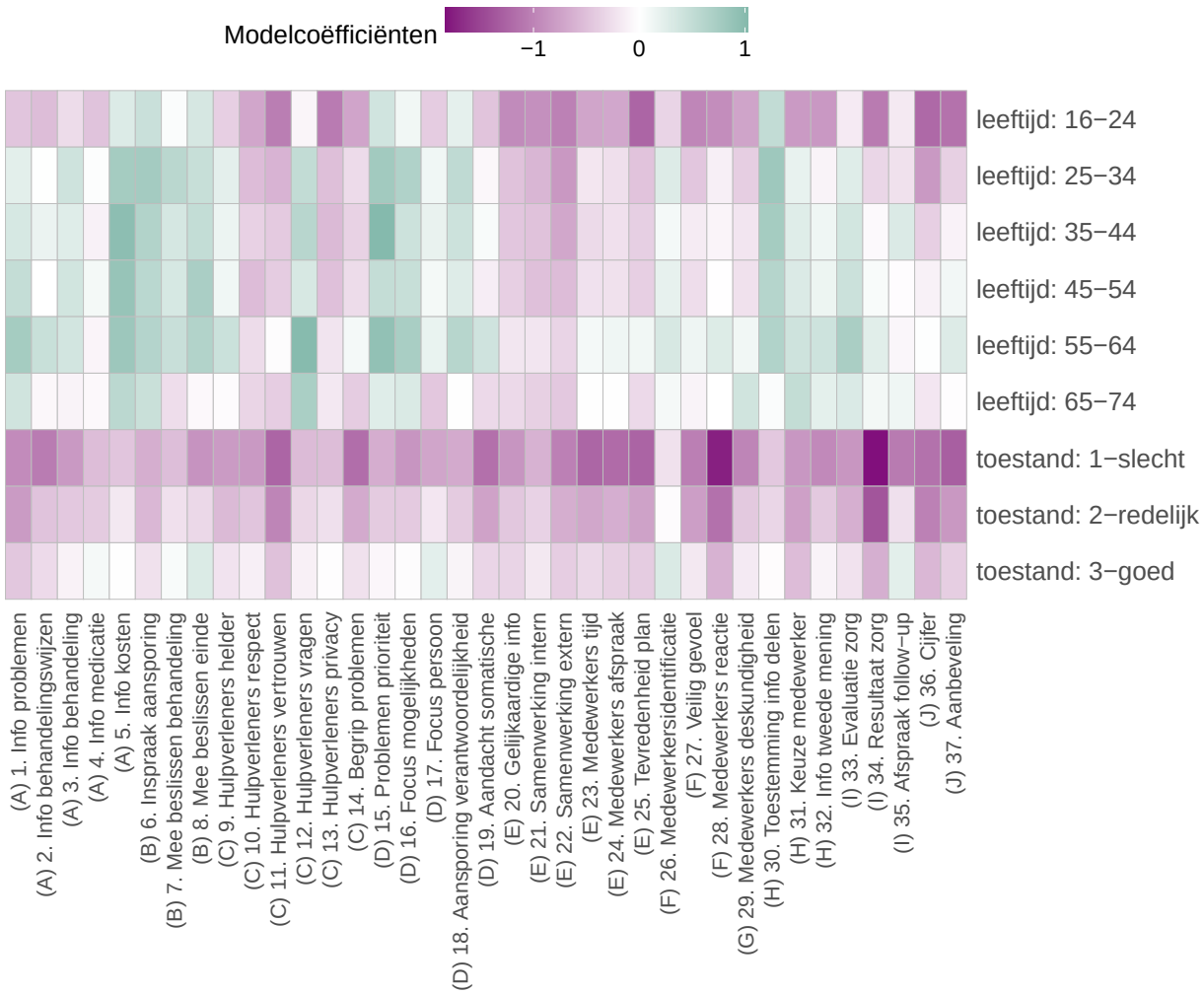
In bijgevoegd Excel bestand worden volgende resultaten ter beschikking gesteld:

- Overzicht van resultaten per vraag van uw voorziening voor de huidige meetperiode. Dit komt overeen met Tabel 4 uit het rapport, met toevoeging van de aantallen en percentages vragenlijsten binnen de top-, middle-, en bottombox.
- Overzicht van aantallen en percentages vragenlijsten binnen de top-, middle-, en bottombox per vraag *voor elk van de afdelingen* in uw voorziening voor de huidige meetperiode (enkel indien afdelingen gespecifieerd werden).
- Beschrijvende statistieken per vraag over alle deelnemende voorzieningen binnen de GGZ. Deze statistieken werden gebruikt om de boxplots aan te maken.
- Indien voldoende voorzieningen binnen uw subsector deelnamen: Beschrijvende statistieken per vraag over alle deelnemende voorzieningen binnen uw subsector (PZ). Deze statistieken werden gebruikt om de boxplots aan te maken.
- Overzicht van het aantal antwoorden binnen elk van de antwoordcategorieën per vraag, voor (1) uw voorziening, (2) alle voorzieningen binnen uw subsector (indien voldoende voorzieningen binnen uw subsector deelnamen), en (3) alle voorzieningen binnen de GGZ.

Tot slot geeft onderstaande figuur een overzicht van de modelcoëfficiënten voor uw subsector (PZ) voor alle vragen en opgenomen invloedsfactoren, zoals berekend door het casemixmodel op basis van de data van de huidige meetperiode. Concreet toont de kleurgradatie het gewicht van de invloedsfactor bij het aanpassen van de indicatorwaarde. Deze zijn gelijk voor alle deelnemende voorzieningen binnen de subsector (PZ).

- Invloedsfactoren met een **paarse kleur** hebben negatieve modelcoëfficiënten. Dit wil zeggen dat zij gerelateerd zijn aan meer negatieve scores. Indien het aandeel zorgvragers in uw voorzieningspopulatie met zulke eigenschappen groter is dan in de volledige populatie van deelnemende zorgvragers zal het resultaat van uw voorziening daarom naar **boven** toe gecorrigeerd worden door het model.
- Invloedsfactoren met een **groene kleur** worden geassocieerd met meer positieve beoordelingen. Indien het aandeel zorgvragers in uw voorzieningspopulatie met zulke eigenschappen groter is dan in de volledige populatie van deelnemende zorgvragers zal het resultaat van uw voorziening daarom naar **beneden** toe gecorrigeerd worden door het model.

Ter info, het niveau van de invloedsfactor dat ontbreekt in de figuur is het referentieniveau. Bijvoorbeeld voor algemene gezondheidstoestand wordt de vergelijking gemaakt ten opzichte van het ontbrekende niveau “toestand: 4-zeer goed”. Een overzicht van alle antwoordcategorieën vindt u terug bij de benchmarking van de algemene informatie en demografische kenmerken.


Modelcoëfficiënten
−1
0
1
leeftijd: 16−24
leeftijd: 25−34
leeftijd: 35−44
leeftijd: 45−54
leeftijd: 55−64
leeftijd: 65−74
toestand: 1−slecht
toestand: 2−redelijk
toestand: 3−goed
(A) 1. Info problemen
(A) 2. Info behandelingswijzen
(A) 3. Info behandeling
(A) 4. Info medicatie
(A) 5. Info kosten
(B) 6. Inspraak aansporing
(B) 7. Mee beslissen behandeling
(B) 8. Mee beslissen einde
(C) 9. Hulpverleners helder
(C) 10. Hulpverleners respect
(C) 11. Hulpverleners vertrouwen
(C) 12. Hulpverleners vragen
(C) 13. Hulpverleners privacy
(C) 14. Begrip problemen
(D) 15. Problemen prioriteit
(D) 16. Focus mogelijkheden
(D) 17. Focus persoon
(D) 18. Aansporing verantwoordelijkheid
(D) 19. Aandacht somatische
(E) 20. Gelijkaardige info
(E) 21. Samenwerking intern
(E) 22. Samenwerking extern
(E) 23. Medewerkers tijd
(E) 24. Medewerkers afspraak
(E) 25. Tevredenheid plan
(F) 26. Medewerkersidentificatie
(F) 27. Veilig gevoel
(F) 28. Medewerkers reactie
(G) 29. Medewerkers deskundigheid
(H) 30. Toestemming info delen
(H) 31. Keuze medewerker
(H) 32. Info tweede mening
(I) 33. Evaluatie zorg
(I) 34. Resultaat zorg
(I) 35. Afspraak follow−up
(J) 36. Cijfer
(J) 37. Aanbeveling