

ONDERZOEK

DE KLANTTEVREDENHEID EN HET WELBEVINDEN VAN DE CLIËNTEN VAN RE-ACTIVATE ZORG HILVERSUM

Auteur

A.M. van Dam (2124338)
Afstudeeronderzoek voor de opleiding Toegepaste Psychologie
Fontys Hogescholen Eindhoven
25 mei 2012

Status rapport

Openbaar

De klanttevredenheid en het welbevinden van de cliënten van re-Activate Zorg Hilversum

Auteur

A.M. van Dam (2124338)
Afstudeeronderzoek voor de opleiding Toegepaste Psychologie
Fontys Hogescholen Eindhoven
25 mei 2012

Opdrachtgever

re-Activate, Hilversum
P. Dispa
J.J.M. Gruters

Begeleider

J. Nederstigt
Docent Toegepaste Psychologie, Fontys Hogescholen Eindhoven

Tweede beoordelaar

J. Berkers
Docent Toegepaste Psychologie, Fontys Hogescholen Eindhoven

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van re-Activate zorg. Ik heb dit onderzoek uitgevoerd voor mijn afstuderen. Ik wil graag mijn begeleidster bij re-Activate, J. Gruters, en de directeur van re-Activate, P. Dispa, bedanken voor hun hulp en adviezen tijdens en het mogelijk maken van het onderzoek.

Ook wil ik graag mijn begeleidster op school, J. Nederstigt, bedanken voor haar hulp ,adviezen en feedback omtrent het onderzoek.

De heer drs. M.W. van Dam wil ik bij deze ook bedanken voor zijn kritische blik en feedback op het onderzoek.

De rol van ondergetekende is om in beeld te brengen hoe het is gesteld met de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten bij re-Activate. Op basis van de onderzoeksresultaten is er een advies geschreven. Het onderzoek is objectief en onafhankelijk, omdat ondergetekende geen vooropgezette mening of standpunt heeft en er geen persoonlijk voordeel is bij een bepaalde uitkomst van het onderzoek.

Samenvatting

Aanleiding

Het doel van re-Activate is om mensen weer te laten participeren in de samenleving. Dit wordt bereikt door middel van de behandelingen die cliënten bij hen doorlopen. Er wordt getracht het welbevinden te vergroten van de cliënten. In dit onderzoek is gemeten of dit ook door de cliënten wordt ervaren. Het is van belang te weten of de cliënten tevreden zijn over de behandeling die zij bij re-Activate ontvangen, zo wordt duidelijk of er aanpassingen moeten worden gemaakt in de aanpak.

De onderzoeksvraag

De centrale vraag in dit onderzoek is 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate Hilversum?'. De centrale vraag is beantwoord met hulp van deelvragen.

Onderzoeksmethode

De data zijn verzameld door enquêtes af te nemen onder cliënten van re-Activate Hilversum (N=56). De resultaten zijn verwerkt in het statistisch programma SPSS 17.0.

Resultaten en conclusie

De hoofdvraag luidt 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate?'. Uit de resultaten van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de cliënten van re-Activate tevreden zijn met de behandeling die zij ontvangen. Cliënten geven aan dat het welbevinden is gestegen, het gaat hier om de waargenomen verbetering. Er zijn echter wel punten van verbetering te noemen. Het grootste deel hiervan ligt op het gebied van welbevinden. Bij het welbevinden zijn er cliënten die aangeven dat zij geen verbetering ervaren.

Aanbevelingen

Het advies is om navraag te doen bij cliënten wat zij belangrijk vinden bij het onderdeel tevredenheid. Wanneer dit is gedaan kan er een protocol worden opgesteld zodat voor alle behandelaars duidelijk is wat er wel en niet mag en moet worden verteld.

Voor het welbevinden is het advies om meer tastbare aandacht te besteden aan de onderdelen waarop er negatieve scores zijn. Er wordt aangeraden een vragenlijst in te voeren, de Functional Health Status (COOP/WONCA Charts) en deze vooraf tussentijds en achteraf in te laten vullen door de cliënt, zodat kan worden gemeten of het welbevinden verbetert.

Inhoudsopgave

De klanttevredenheid en het welbevinden van de cliënten van re-Activate Zorg Hilversum	1
Voorwoord	2
Samenvatting	3
Aanleiding	3
De onderzoeksvraag	3
Onderzoeksmethode	3
Resultaten en conclusie	3
Aanbevelingen	3
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding	6
1.2 Probleemstelling	6
1.3 Doelstelling en relevantie	7
1.4 De klachten en behandelingen	7
1.5 Hoofd- en deelvragen	8
2. Literatuurstudie	9
Tevredenheid	9
Welbevinden	11
3. Methode van onderzoek	14
3.1 Doel van het onderzoek	14
3.2 Deelnemers	14
3.3 Operationalisering	14
3.4 Procedure	14
3.4.1 De enquête	15
3.4.2 Pilot en afname van de enquête	17
3.4.3 Sociaal wenselijke antwoorden	17
3.5 Analyse van de gegevens	18
3.6 Hypothesen	18
4. Resultaten	19
4.1. Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?	19
4.2. Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?	23
4.3. Wat zijn de meest voorkomende problematieken binnen de DBC trajecten?	27
4.4. Wat zijn de meest voorkomende behandelingen binnen de DBC trajecten?	28
4.5. Wat zijn de meest voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?	30
4.6. Is er een verschil tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden?	36
5. Conclusies	37
5.1 Deelvraag 1	37
5.2 Deelvraag 2	38
5.3 Deelvraag 3	40
5.4 Deelvraag 4	40
5.5 Deelvraag 5	41
5.6 Deelvraag 6	43
5.7 Antwoord op de hoofdvraag	43
6. Aanbevelingen	44
Tevredenheid	44
Welbevinden	45
7. Discussie	46
Discussie punten	46
SWOT-analyse	47
8. Literatuur	48
Boeken en artikelen	48
Internet	49
Bijlagen	I
A. Analyseplan	II
Zijn de gegevens correct opgeslagen?	II
Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?	II

Samengestelde variabelen.....	II
Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling.....	II
Beschrijvende analyses.....	II
Analyses van verschil en verband	III
B. Te gebruiken materiaal.....	IV
Enquête	V
C. Overzicht van de trainingen.....	IX
Bewust communiceren.....	IX
Creëren versus reageren	IX
Drivers en Stoppers.....	IX
Energiemanagement.....	IX
In balans	IX
Kracht en balans	X
Luisteren naar je lijf.....	X
Omgaan met verandering en verlies	X
Persoonlijk leiderschap	X
Persoonlijk leiderschap 2	X
D. Tabellen en figuren.....	XI
Deelvraag 1	XI
Deelvraag 2	XX
Deelvraag 3	XXVIII
Deelvraag 4	XXXI
Deelvraag 5	XXXVI
Deelvraag 6	LXXIII
E. Authenticiteit verklaring	LXXIV

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

re-Activate is een bedrijf dat in 2005 is gestart als re-integratie en outplacementbureau. De directrice is het bedrijf begonnen met de visie dat alle hulpverlening op het gebied van re-integratie en participatie in de maatschappij onder één dak te vinden moet zijn. re-Activate is langzaam uitgegroeid tot een groot bedrijf met meerdere vestigingen. Zij zitten in Hilversum en Leiden, dit zijn de twee grotere vestigingen. Hilversum is de grootste. In Amsterdam zijn er ruimtes beschikbaar om begeleiding uit te voeren en in Nijmegen is een wat kleinere vestiging. Er zijn in totaal ongeveer 35 vaste werknemers en 50 freelancers. Bij de cliënten komt vaak meervoudige problematiek voor. Het is vaak zo dat cliënten niet alleen werk nodig hebben, maar juist ook persoonlijke begeleiding en hulp op psychisch niveau. Het bedrijf is zich gaan specialiseren in multidisciplinaire hulpverlening en is sinds november 2009 een erkende GGZ instelling. re-Activate werkt altijd met het doel om de cliënt uitzicht te geven op werk en/of participatie in de samenleving. Bij de eerste afspraak die cliënten hebben bij re-Activate voeren zij een oriënterend gesprek. In dit gesprek vertelt de cliënt zijn of haar verhaal en wordt de hulpvraag gesteld. Dit eerste gesprek wordt gevoerd met een consultant en een psychologisch ondersteuner. Van dit eerste gesprek wordt een verslag geschreven en er wordt bepaald of en zo ja welke hulp re-Activate kan bieden. Na het gesprek bij de consultant volgt een gesprek met de psycholoog. De psycholoog stelt een diagnose bij de cliënt aan de hand van de DSM-IV (diagnostic and statistical manual of mental disorders). Zoals de naam al suggereert is dit een handleiding voor het diagnosticeren van stoornissen. De DSM-IV hanteert vijf assen, namelijk:

- Klinische stoornissen
- Persoonlijkheidsstoornissen
- Somatische aandoeningen
- Psychosociale en omgevingsproblemen
- GAF-score

Het verdere vervolg van het traject verschilt per cliënt. Er wordt per cliënt bekeken wat de behoeften zijn en daar wordt het verdere traject op afgestemd. Wat de cliënt zal gaan doen en wat de diagnose is, wordt opgenomen in een behandelplan. Cliënten hebben zelf inspraak in wat zij in het traject graag zouden willen, tevens krijgen zij aan het begin van het traject de kans om kennis te maken met verschillende begeleiders. Zij maken kennis met drie begeleiders en maken dan de keuze met wie zij verder gaan. De begeleiders met wie zij kennis maken, zijn door de consultant en psycholoog in overleg gekozen.

1.2 Probleemstelling

Veel van de cliënten van re-Activate hebben bij binnenkomst geen werk (vrijwillig of betaald) en de trajecten zijn er dan ook op gericht de cliënt weer te laten participeren in de samenleving. Dit wordt bereikt door het welbevinden van de cliënt te verbeteren. Het is dus van belang in kaart te brengen of dit daadwerkelijk zo wordt beleefd door de cliënten. Elk traject is in de basis hetzelfde is. Men krijgt een traject consultant, een psycholoog en een begeleider toegewezen. De invulling van de

begeleiding en verdere activiteiten (trainingen, therapie vormen als bijvoorbeeld haptotherapie en yoga) zijn echter bij iedere cliënt verschillend. Daardoor is er een breed scala aan behandelingen ontstaan. Er is weinig tot geen overzicht over de meest gestelde diagnoses, vormen van behandeling en de combinatie tussen deze twee. Het is ook onbekend wat de meningen en ervaringen van de cliënten zijn over het traject dat zij doorlopen en in hoeverre het traject dat de cliënt doorloopt effectief is. re-Activate wil hier graag inzicht in en dat is door middel van dit onderzoek verworven. De tevredenheid van de cliënten van re-Activate is vaker gemeten in de zogeheten classic trajecten (re-integratie), maar nooit eerder in de DGC trajecten. Het is van belang ook de tevredenheid over deze trajecten in kaart te brengen.

1.3 Doelstelling en relevantie

Het onderzoek richt zich hoofdzakelijk op de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten uit de doelgroep. Door te meten of de cliënt tevreden is en wat er is gebeurd met het welbevinden van de cliënt kan re-Activate hier op inspelen en eventuele aanpassingen in haar behandelingen doen. Door middel van de behandeling die de cliënten bij re-Activate ontvangen, moet het welbevinden van de cliënten stijgen. Door een stijging van het welbevinden te realiseren, komt participatie in de samenleving

dichterbij. Externen, bijvoorbeeld zorgverzekeraars, kunnen door middel van dit onderzoek inzicht krijgen in de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten. Er wordt ook in kaart gebracht wat de meest voorkomende problematiek is, wat de meest voorkomende behandelingen zijn en wat de meest voorkomende combinaties tussen deze twee zijn. re-Activate wil dit weten zodat er kan worden gekeken of de behandelingen - die bij veel voorkomende problematiek worden ingezet - daadwerkelijk effect hebben, of dat hierin een aanpassing moet worden gemaakt. re-Activate wil haar dienstverlening (zorg) graag blijven verbeteren en actualiseren. Er wordt zicht gecreëerd op de inzet en het resultaat van het traject. De doelstelling is dan ook: het door middel van onderzoek in kaart brengen wat de tevredenheid en het welbevinden is van cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie trajecten.

1.4 De klachten en behandelingen

In het onderzoek en in de enquête wordt gevraagd naar de klachten die de cliënten hebben en deze zijn gebaseerd op de eerste vier assen van de DSM-IV. De formulering van de klachten is gebaseerd op de lijst die wordt gebruikt in de CQ-Index (Centrum Klantervaring zorg, 2011). Dat zijn de volgende klachten:

- Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben
- Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten
- Eetproblemen
- Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid
- Sterk wisselende stemmingen
- Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)
- Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak

- Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen
- Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken
- Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school
- Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding
- Rouw
- Andere reden(en)

Er zijn verschillende behandelingen bij re-Activate, onderstaand overzicht laat zien welke.

- Coach/begeleider
- Traject consultant
- Diëtiste
- Fitvisie (sport mogelijkheden met fysiotherapie)
- Haptotherapie
- Healing Tao
- Luwte werkplek
- Maatschappelijk werk
- Mindfulness
- Neurofeedback
- Psycholoog
- Psychiater
- Systemisch werk
- Training(en)
- Video analyse
- Yoga

1.5 Hoofd- en deelvragen

In het onderzoek is gewerkt met een hoofdvraag en deelvragen. De deelvragen zijn gebruikt om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag.

De hoofdvraag luidt: 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate Hilversum?'.

De deelvragen die zijn gebruikt in het onderzoek zijn:

- Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?
- Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?
- Wat zijn de meest voorkomende problematieken binnen de DBC trajecten?
- Wat zijn de meest voorkomende behandelingen binnen de DBC trajecten?
- Wat zijn de meest voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?
- Is er een verschil tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden?

Uitgebreid antwoord op deze vragen is in dit onderzoeksverslag te vinden in hoofdstuk 4 Resultaten en in hoofdstuk 5 Conclusies.

2. Literatuurstudie

Naar aanleiding van de hoofdvraag en deelvragen die zijn gesteld in dit onderzoek, is er onderzoek gedaan naar literatuur die bestaat over deze onderwerpen. De literatuur is gebruikt als rode draad in het verdere onderzoek. Zo is de enquête opgesteld aan de hand van de verschillende modellen en theorieën die in deze literatuurstudie worden uitgelegd. De begrippen die worden genoemd in het onderzoek zijn geoperationaliseerd zodat ze werkbaar zijn voor iedereen. Er is in de literatuurstudie dan ook gebruik gemaakt van de volgende zoektermen: welbevinden, psychologisch/eudaimonisch welbevinden, subjectief/hedonisch welbevinden, klanttevredenheid, SERVQUAL model, klanttevredenheid in de zorg, CQ-Index en dienstenmarketing.

Tevredenheid

Om de eerste deelvraag te kunnen beantwoorden (Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?) is er literatuuronderzoek gedaan naar de betekenis van klanttevredenheid. Als eerste is er onderzoek gedaan naar wat klanttevredenheid inhoudt. Er is een verschil tussen klanttevredenheid in een marketing omgeving en in de zorg. Beide kanten zijn omschreven. Er is hier begonnen met de marketinggerichte benaderingen. Bij beide benaderingen zijn manieren omschreven om klanttevredenheid te meten.

Klanttevredenheid kan worden gedefinieerd als de kwaliteit van dienstverlening die wordt ervaren als een verschil tussen verwachtingen en perceptie (Zeithaml, 1988).

Klant: 'Persoon in relatie tot degene die als koop- of ambachtsman door hem begunstigd wordt, bij wie hij pleegt te kopen of geregeld koopt' (Klanttevredenheid, 2007).

Tevredenheid: 'genoegen, voldoening' (Klanttevredenheid, 2007).

Het is belangrijk klanttevredenheid te meten, omdat je dan aan cliënten laat zien dat je geïnteresseerd bent in hun mening en alleen al hierdoor wordt de tevredenheid verhoogt. Hiermee laat je zien dat zij centraal staan. Doordat de cliënt aandacht krijgt en er naar hen wordt geluisterd, verstevigt je de band en dit stimuleert de loyaliteit. De loyaliteit onder cliënten kan zorgen voor mond tot mond reclame en dit levert weer nieuwe cliënten op. Het is belangrijk dat er ook echt iets wordt gedaan met de informatie, ook met onvrede. Zo wordt voorkomen dat negatieve ervaringen een eigen leven gaan leiden. De werknemers krijgen de feedback ook te horen. Wanneer zij op bepaalde vlakken minder goed presteren, in de ogen van de cliënt, kunnen zij hier aan werken en de prestaties verhogen (Marketinggids, 2012).

Om klanttevredenheid te kunnen meten worden er in de enquête vragen over gesteld. Het SERVQUAL model leent zich er voor om de klanttevredenheid op meerdere vlakken te meten. Dit is ook de reden dat er onder andere voor dit model is gekozen. Het model is al oud, maar wordt nog steeds gebruikt in onderzoeken. Het biedt een stevige basis om verder uit te werken. SERVQUAL staat voor service quality en is ontwikkeld door Zeithaml en anderen in 1988 (Leenders, 2001;

Zeithaml et al, 1988). Het wordt gebruikt om de tekortkomingen in de dienstverlening op tafel te krijgen. Centraal in dit model staat dat de kwaliteit van dienstverlening gedefinieerd kan worden als een verschil tussen de verwachtingen en perceptie van de klant. Dit verschil wordt ook wel de 'kloof' of 'gap' genoemd. Het model gaat uit van vijf dimensies van de kwaliteit van diensten (Leenders, 2001).

- Reliability: Vermogen om de beloofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren.
- Assurance: Kennis en hoffelijkheid van de werknemers en hun vermogen om vertrouwen en zekerheid te geven.
- Tangibles: De dienst tastbaar maken door faciliteiten, apparatuur en uitstraling van het personeel.
- Empathy: Zorgzame en individuele aandacht dat het bedrijf biedt aan haar klanten.
- Responsiveness: Bereidheid klanten te helpen en snelheid van de dienstverlening.

(Zeithaml et al, 1988)

Klanttevredenheid in de zorg kan worden gemeten aan de hand van de CQI, ook wel de 'Consumer Quality Index' (Centrum Klantervaring zorg, 2011). Deze methode is speciaal ontwikkeld om de klanttevredenheid in de zorg te meten, analyseren en rapporteren. Er zijn verschillende vragenlijsten ontwikkeld voor de verschillende onderdelen in de zorg. Zo is er ook een aparte vragenlijst voor de GGZ. re-Activate valt onder de GGZ instellingen en dus kan er een voorbeeld worden genomen aan deze vragenlijst. De vragenlijst die kan worden gebruikt is de vragenlijst 'ervaringen met kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg versie 4.1' (Centrum Klantervaring zorg, 2011). De vragenlijst is ontwikkeld door het Trimbos Instituut en is gebaseerd op de CAHPS - Consumer Assessment of Health Plan Survey- vragenlijst uit Amerika (Centrum Klantervaring zorg, 2011). De CQI vragenlijst voor ervaringen met kortdurende ambulante geestelijke gezondheidszorg of verslavingszorg is gebruikt in dit onderzoek. Er is goede nota genomen van de inleiding bij deze vragenlijst en de inleiding in dit onderzoek is daar dan ook op gebaseerd.

De vragen die in de enquête van dit onderzoek worden gesteld zijn een combinatie van de eerder genoemde SERVQUAL methode en de CQI vragenlijst. De hoofdonderdelen van de CQI en de SERVQUAL methode komen overeen. Dit heeft een goede houvast en duidelijke richtlijnen geboden om een enquête op te stellen, zodat de klanttevredenheid op een juiste manier kan worden gemeten. Er is dan ook voor gekozen de vijf hoofdonderdelen aan te houden. In de enquête wordt er bijvoorbeeld gevraagd of men snel wordt geholpen als er een vraag is. In de CQI hoort dit bij het onderdeel 'bereikbaarheid van de behandelaar(s)' en in het SERVQUAL model gaat het om responsiveness. Zo zijn op elk onderdeel vragen samengesteld. Van het SERVQUAL model is niet het vragen naar belangrijkheid van elk onderdeel meegenomen. De cliënt had het idee kunnen krijgen twee keer dezelfde vraag te moeten beantwoorden en de vragenlijst zou er te lang door worden. Dit is ook de reden waarom er niet voor is gekozen de CQI in zijn geheel over te nemen. De vragenlijst zou te lang worden voor de cliënten. In de CQI wordt er ook niet gevraagd naar de belangrijkheid van de onderdelen, nog een reden om dit niet in de enquête van dit onderzoek te doen.

re-Activate is een bedrijf dat zich bevindt op de dienstenmarkt, daarom wordt er hier ook gesproken over dienstenmarketing. Er is een belangrijk verschil tussen diensten en producten. Het is belangrijk dit verschil duidelijk te maken, omdat het bepalend is voor wat er op welke manier met de resultaten van het onderzoek kan worden gedaan. Er zijn vier dimensies waarop ze verschillen, dit zijn: ontastbaarheid, heterogeniteit, gelijktijdige productie en consumptie en bederfelijkheid (communicatiecoach.nl, 2011).

- Ontastbaarheid houdt in dat het verschil tussen diensten en producten kan worden weergegeven in het feit dat diensten niet tastbaar zijn. Ze kunnen van te voren niet worden geobserveerd, gevoeld, geproefd of aangeraakt. Door de ontastbaarheid is het moeilijk de dienst naar de cliënt te communiceren. De dienst kan enigszins tastbaar worden gemaakt door folders, personeel en logo. Zo kan een cliënt van te voren een beeld vormen over het bedrijf en haar diensten (communicatiecoach.nl, 2011).
- Met heterogeniteit wordt bedoeld dat geen enkele dienst hetzelfde is. De werknemers die de bewuste dienst leveren, worden vaak als de dienst zelf gezien. Het is dus duidelijk dat de werknemer een belangrijke rol speelt in de tevredenheid van de klant. Elke afnemer, ofwel cliënt, verschilt in wat hij of zij wil en verwacht van de dienst. Daarnaast wordt elke dienst door iedereen elke keer anders geleverd en ontvangen. Een flexibele instelling en vriendelijke omgeving is hierin dan ook erg onmisbaar (communicatiecoach.nl, 2011).
- Gelijktijdige productie en consumptie houdt in dat diensten vaak eerst verkocht worden en dan tegelijk geproduceerd en geleverd worden. De cliënt heeft veel invloed op het proces en dus op het uiteindelijke resultaat. De dienst wordt niet alleen door één werknemer en de cliënt bepaald, maar ook door de sfeer die er in een bedrijf hangt. Het is belangrijk dat elke aanwezige een positieve invloed uitoefent op het dienstverleningsproces om zo geen negatieve omgevingsfactoren toe te laten tot het proces (communicatiecoach.nl, 2011).
- Bederfelijkheid houdt in dat een dienst niet kan worden opgeslagen of geruild. Er kan geen voorraad van worden aangelegd voor bijvoorbeeld het 'hoogseizoen'. Als een cliënt niet tevreden is over een dienst, dan is het ook niet mogelijk de dienst om te ruilen voor een andere dienst. Door ervaring en het inbouwen van een 'buffer' kan er, zo goed als mogelijk, worden ingespeeld op de schommelingen in de vraag (communicatiecoach.nl, 2011).

Een dienst is, in vergelijking met een product dus moeilijker te verkopen, te standaardiseren, te leveren en te spreiden (communicatiecoach.nl, 2011).

Welbevinden

Om antwoord te kunnen geven op de tweede deelvraag (Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?) is er literatuuronderzoek gedaan naar het begrip welbevinden. In het onderzoek naar het begrip welbevinden bleek dat er verschillende vormen van welbevinden zijn, namelijk psychologisch welbevinden (ook wel hedonisch welbevinden) en subjectief welbevinden (ook wel eudaimonisch welbevinden), hierover straks meer. Er is en wordt steeds meer onderzoek naar het psychologisch welbevinden gedaan. De toename van interesse over dit onderwerp komt voort uit de

erkenning dat psychologisch onderzoek teveel gericht was op menselijk ongeluk en lijden en te weinig op de oorzaken en gevolgen van positief functioneren (Diener, 1984).

Het is belangrijk om het welbevinden bij cliënten te meten, omdat een verhoogd welbevinden een belangrijk streven is in de behandeling. re-Activate streeft ernaar haar cliënten weer te laten participeren in de samenleving. Wanneer het welbevinden niet toeneemt is de kans op participatie kleiner en is er geen vooruitgang bij de cliënt. Dit kan duiden op een niet effectieve behandeling en als dat het geval is moet daar aan worden gewerkt.

Welbevinden refereert over het algemeen naar 'optimaal psychologisch functioneren en ervaren' (Ryan & Deci, 2001). Onderzoek heeft twee brede tradities in welbevinden naar voren laten komen, namelijk: subjectief welbevinden of hedonisch welbevinden en psychologisch welbevinden of eudaimonisch welbevinden (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).

Er zijn verbanden gelegd tussen deze twee tradities, waarbij wordt gesuggereerd dat het psychologisch welbevinden en het subjectief welbevinden aan elkaar gerelateerd zijn, maar toch verschillende aspecten zijn van positief psychologisch functioneren (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002).

Onderzoek naar het subjectief welbevinden richt zich, voornamelijk, op hoe mensen zich voelen. Het is een hedonische benadering van welbevinden. De focus hierbij ligt op drie factoren, namelijk persoonlijke factoren, sociale omgeving en culturele factoren. Het gaat hierbij om het positief affect, negatief affect en levenstevredenheid (Diener et al., 1993). Vanuit de hedonische benadering wordt welbevinden gedefinieerd als het zoeken naar 'happiness' of plezier (Ryan & Deci, 2001). Om happiness te kunnen operationaliseren werden positief affect en negatief affect door verscheidene onderzoekers gebruikt (Nix, Ryan, Manly & Deci, 1999; Ryff et al, 2004; Ryan & Deci, 2006). Positief affect wordt gezien als een centrale component van happiness (Kahneman, Diener & Schwarz, 1999). Het reflecteert het aangenaam opgaan in de omgeving en bestaat uit de mate van enthousiasme, alertheid en hoe actief iemand zich voelt (Watson, Clark & Tellegen, 1998).

In onderzoek naar psychologisch welbevinden richt men zich vooral op hoe goed mensen aspecten van hun functioneren zien, in welke mate zij het gevoel hebben controle te hebben op hun leven, het gevoel dat wat zij doen nut heeft en dat het de moeite waard is en of zij goede relaties hebben met anderen ((Diener et al., 1993). De eudaimonische benadering ziet welbevinden als het leiden van een compleet leven, door het zoeken van realisatie van iemands potentieel. Het is een proces van zelf-actualisatie (Ryan & Deci, 2001). Ryff (1989) heeft zich, in het beschrijven van psychologisch welbevinden, laten inspireren door de visie van Aristoteles, het doel van een mensen leven is de realisatie van zijn potentieel. Verder heeft zij zich laten inspireren door werk van psychodynamisch en humanistisch georiënteerde psychologen als Jung (1933), Maslow (1968), Allport (1961) en Rogers (1962) (Ryan & Deci, 2006). Zij heeft, door gebruik te maken van de verschillende visies, zes kerndimensies van zelfactualisatie ontwikkeld (Ryff, 1989). Aan de hand van de zes kerndimensies is

'The scales of psychological well-being' ontwikkeld (Ryff, 1989). Elke dimensie beschrijft verschillende uitdagingen waar elk individu mee te maken heeft als getracht wordt positief te leven. De zes dimensies zijn: zelfacceptatie, doel in het leven hebben, autonomie, persoonlijke groei, controle over de omgeving en positieve relaties met anderen (Ryff, 1989). De vragenlijst is al vaak gebruikt om psychologisch welbevinden te kunnen operationaliseren (Keyes, Shmotkin & Ryff, 2002; Lindfors & Lundberg, 2002).

Door Waterman, Schwartz en Conti (2006) is een tweede manier ontwikkeld om psychologisch welbevinden te meten. Hun zoektocht naar psychologisch welbevinden begon met een discussie over de filosofische basis van eudaimonia als concept van welbevinden. Zij hebben de Personally Expressive Activities Questionnaire (PEAQ) ontwikkeld. Met behulp van dit instrument meten zij zowel eudaimonisch als hedonisch welbevinden, ze maken gebruik van het concept van intrinsieke motivatie (Ryan & Deci, 2006).

Ryff en Waterman meten beiden het welbevinden door gebruik te maken van de eudaimonische traditie, maar benaderen deze anders (Ryan & Deci, 2006). Er zijn twee belangrijke verschillen tussen de twee benaderingen. De eerste is dat Ryff en haar collega's psychologisch welbevinden meet als individuele verschillen. Waterman en collega's meten psychologisch welbevinden in relatie met specifieke activiteiten (Ryan & Deci, 2006). Het tweede verschil is dat de metingen van Ryff de inhoud specificeren, die het eudaimonisch leven representeert. De meting van Waterman laat het concept van de inhoud los en meet simpelweg of een activiteit iemand levend laat voelen, voldaan laat voelen en of het een expressie van het ware zelf is (Ryan & Deci, 2006).

In dit onderzoek is gekozen om de zes kerndimensies van Ryff (1989) te gebruiken als leidraad voor de enquête. Hier is voor gekozen, omdat de onderzoeker deze duidelijker, uitgebreider en vollediger vindt dan het PEAQ model. Ryff (1989) heeft de inhoud van een eudaimonisch leven duidelijk gespecificeerd en daardoor kan het goed worden geïmplementeerd in de enquête en daarmee in het onderzoek. Van de zes kerndimensies zijn vragen ontwikkeld. Een voorbeeld is de vraag of de behandeling bijdraagt aan het ontwikkelen van een doel in het leven. Deze vraag sluit aan bij de kerndimensie 'doel in het leven hebben'. Zo zijn voor elke kerndimensie vragen ontwikkeld.

3. Methode van onderzoek

3.1 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om in kaart te brengen hoe het is gesteld met de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten bij re-Activate. Daarbij is in kaart gebracht wat de meest voorkomende behandelingen en klachten zijn en tevens is de combinatie tussen deze twee factoren bepaald. Ook is er onderzoek gedaan naar de verschillen tussen mannen en vrouwen wat betreft de tevredenheid en het welbevinden.

3.2 Deelnemers

Voor begonnen kon worden met dataverzameling, is de onderzoekspopulatie bepaald. De onderzoekspopulatie bestond uit alle cliënten in de DBC trajecten bij re-Activate Hilversum die in de periode 2 januari 2012 tot en met 30 maart 2012, 8 tot 10 maanden in behandeling waren. Deze groep is geselecteerd met behulp van het cliëntvolgsysteem DEVOS. Aan de hand hiervan is een onderzoekspopulatie van 70 cliënten ontstaan. Het onderzoek is een populatieonderzoek, wat inhoudt dat alle cliënten die in aanmerking kwamen voor het onderzoek zijn benaderd. Bij berekening van de steekproefgrootte (alles over marktonderzoek.nl, 2009) kwam de steekproefgrootte uit op 56 cliënten. Hierbij is een steekproefmarge van 5% en een betrouwbaarheidspercentage van 90% gehanteerd en de verwachte uitkomst op 50% geschat. Voor dit populatieonderzoek zijn alle 70 cliënten benaderd. Aan het onderzoek hebben uiteindelijk 56 cliënten meegewerkt, niet alle cliënten konden worden bereikt, wilden wel meewerken, maar hadden geen tijd om mee te werken of kwamen niet op de afspraak voor het invullen van de enquête. Er is gekozen voor een populatieonderzoek, omdat van te voren de verwachting bestond dat een aantal cliënten niet zou kunnen meewerken, niet konden worden bereikt of niet op de afspraak zouden komen en er wel voldoende cliënten in het onderzoek moesten worden betrokken.

3.3 Operationalisering

De afhankelijke onderzoeksvariabelen in dit onderzoek zijn tevredenheid en welbevinden.

In dit onderzoek betekent de tevredenheid: 'de tevredenheid over zijn of haar diagnose behandel combinatie traject zoals de cliënt deze ervaart'. Welbevinden betekent in dit onderzoek: 'het welbevinden zoals de cliënt dit ervaart tijdens zijn of haar diagnose behandel combinatie traject'.

Geslacht, problematieken en behandelingen zijn de onafhankelijke onderzoeksvariabelen in dit onderzoek.

3.4 Procedure

Het onderzoek dat is gedaan, is een kwantitatief onderzoek op survey basis. Het betreft een explorierend onderzoek. In het onderzoek waren de te meten kenmerken: de tevredenheid en het welbevinden van cliënten in een DBC traject. (Baarda et al., 2007).

3.4.1 De enquête

De enquête die wordt gebruikt in het onderzoek is een gestructureerde enquête. Dit is een gestructureerde dataverzamelmethode waarbij de vraagstelling vast staat en er een beperkt aantal antwoord mogelijkheden is. Bij het opstellen van de enquête is gebruik gemaakt van bestaande methoden om tevredenheid en welbevinden te meten. Er is voor tevredenheid gebruik gemaakt van de SERVQUAL methode en de CQI vragenlijst. Om het welbevinden te meten is er gebruik gemaakt van de 'scales of psychological well-being. Er wordt van deze vragenlijsten gebruik gemaakt, omdat ze met –wetenschappelijk- onderzoek tot stand zijn gekomen. Alle onderdelen over tevredenheid en welbevinden komen voor in minstens één van de methoden of vragenlijsten.

De enquête heeft betrekking op de gestelde hoofdvraag; "Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate? " Er is één meetmoment per cliënt, namelijk deze enquête. De cliënten hebben de enquête echter allemaal op een ander moment ingevuld en zo zijn er dus meerdere meetmomenten. De cliënten hebben aan het begin van hun traject geen enquête ingevuld en het is dan ook een waargenomen verbetering op het moment van meten en gaat het niet om een effect meting.

Door middel van desk research is er literatuur over het onderwerp verzameld. Op basis hiervan is de enquête samengesteld.

In de vragenlijst komen verschillende antwoordcategorieën aan bod. Dit om een zo helder mogelijk beeld te creëren van de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten. Er is voor een vier puntsschaal gekozen om de cliënt zo een keuze te laten maken voor een antwoord en er geen 'neutraal' antwoord mogelijk is. In de kennismaking met de cliënten van re-Activate, voorafgaand aan het onderzoek, is gebleken dat veel van hen moeite hebben met het maken van keuzes. Wanneer er veel keuzemogelijkheden zijn, kan het voor cliënten moeilijk worden een keuze te maken en lukt het hen niet om de enquête goed in te vullen. Door een vierpunt schaal te gebruiken wordt de keuze makkelijker. Het is in psychologisch onderzoek niet gebruikelijk om een vierpunt schaal te gebruiken, dit gebeurt wel vaak bij marktonderzoek. Het klanttevredenheid deel in het onderzoek is iets dat ook veel wordt gedaan in marktonderzoek, dit is ook een reden om een vierpunt schaal te gebruiken. Om geen verwarring te creëren is er ook in het deel waar gevraagd wordt naar het welbevinden gebruik gemaakt van een vierpunt schaal.

De enquête is opgebouwd aan de hand van verschillende theorieën, dit is hier weergegeven in een overzicht.

Onderdeel	Vragen
Klachten	○ Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben ○ Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten ○ Eetproblemen ○ Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid ○ Sterk wisselende stemmingen ○ Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline) ○ Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak ○ Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen ○ Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door

	- gokken - o Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school - o Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding - o Rouw - o Anders
Behandelingen	- o Coach/begeleider - o Traject consultant - o Diëtiste - o Fitvisie (sport) - o Haptotherapie - o Healing Tao - o Luwte werkplek - o Maatschappelijk werk - o Mindfulness - o Neurofeedback - o Psychiater - o Psycholoog - o Opstellingen (familie) - o Training(en) - o Video analyse - o Yoga - o Anders
Tevredenheid	- o Zou u re-Activate bij anderen aanbevelen? - o Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekend hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend. - o Heeft u uw coach / begeleider kunnen kiezen? - o Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? - o Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling? - o Kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingenplaatsvinden? - o Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had. - o De beloofde diensten worden uitgevoerd. - o De kwaliteit van de diensten is. - o De faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed. - o Mijn behandelaren zijn vriendelijk. - o Mijn behandelaren hebben kennis van de dingen die ze doen. - o Mijn behandelaren bieden mij zorgzame en individuele aandacht. - o Ik word snel geholpen als ik een vraag heb. - o Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate. - o Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij.
Welbevinden Algemeen	- o Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om? - o Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten? - o Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren.
Subjectief	- o Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme. - o Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding.

Psychologisch	○ Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren. ○ Dankzij mijn behandeling heb ik meer controle over mijn leven. ○ Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: 'Wat ik doe heeft nut'. ○ Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen. ○ Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven. ○ Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie. ○ Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei.
---------------	---

3.4.2 Pilot en afname van de enquête

Voor de afname van de enquêtes bij de cliënten is de enquête eerst intern gekeurd, een soort pilot. Zo is er gecontroleerd of de vragen helder zijn. De consultants, de directeur en begeleider hebben de enquête gecontroleerd. Met de feedback die zij gaven zijn vragen aangepast zodat het duidelijker werd. Voor er contact opgenomen is met de cliënten is er eerst contact opgenomen met de consultant of behandelaar van elke cliënt. Er is aan hen gevraagd of de onderzoeker de cliënten zelf kon benaderen of dat een behandelaar dat zou doen. Er is uitgezocht van elke cliënt wanneer zij een afspraak hadden. Op deze manier kon meteen een datum en tijd worden genoemd om de cliënt uit te nodigen voor het invullen van de enquête en hoefden zij niet alleen voor de enquête te komen. Hierna is elke cliënt telefonisch benaderd. De cliënten is gevraagd of zij tien minuten eerder aanwezig konden zijn dan de oorspronkelijke afspraak, zodat de enquête in alle rust kon worden ingevuld. De enquête diende te worden ingevuld zonder overleg met de onderzoeker. De cliënt heeft de enquête zelfstandig ingevuld, echter wanneer zij vragen hadden konden deze worden gesteld en kon er antwoord worden gegeven, het was wel van belang dat de onderzoeker geen mening gaf. In de inleiding van de enquête stond wat de reden is van het onderzoek, dat er vertrouwelijk met de gegevens zal worden omgegaan en dat deze niet aan derden worden verstrekt. Tevens kon de cliënt ook aangeven (toch) niet mee te willen werken aan het onderzoek. Wanneer dit telefonisch al duidelijk werd, is met toestemming van de cliënt op een enquête ingevuld dat zij niet mee wilden werken.

3.4.3 Sociaal wenselijke antwoorden

Een belangrijk aspect waar in het onderzoek rekening mee is gehouden, was de mogelijkheid van het geven van sociaal wenselijke antwoorden. Sociale wenselijkheid wordt in het boek van Brinkman (2006) beschreven als: 'ongewenste- neiging van respondenten hun antwoorden te kleuren in de richting van wat ze denken dat (maatschappelijk) als beter, mooier of succesvoller wordt beschouwd'. Een bron van fouten in een enquête zijn de sociaalwenselijke antwoorden die men geeft. Men heeft een natuurlijke neiging zich beter voor te doen dan ze in werkelijkheid zijn. Door het fenomeen sociale wenselijkheid ontstaat er antwoordtendentie ('de neiging van een vraag om in één richting vertekende antwoorden op te wekken') (Brinkman, 2006). Het gevolg hiervan is dat er een systematische meetfout ontstaat. Toevallige meetfouten kunnen ontstaan doordat men altijd een antwoord wil geven op een vraag, of het nou klopt of niet (Brinkman, 2006). Sociaal wenselijke antwoorden komen minder vaak voor bij onpersoonlijke enquêtes. Het is dus een voordeel dat er gewerkt wordt met enquêtes die niet terug te voeren zijn op een persoon (Brinkman, 2006).

Door in de enquête gebruik te maken van gesloten vragen op schaal wordt hiermee de betrouwbaarheid en uniformiteit verhoogd (Brinkman, 2006). Er is echter ook een meer negatieve kant aan het stellen van gesloten vragen. De vragen sluiten niet altijd aan bij de persoon en hiermee ontstaat een validiteitsprobleem (Brinkman, 2006). Er is toch gekozen voor het stellen van gesloten vragen, zodat er een vragenlijst kon worden ontwikkeld die cliënten makkelijk konden invullen.

3.5 Analyse van de gegevens

Elke enquête is na afname genummerd. Zo kon er bij invoering in SPSS worden gecontroleerd of de gegevens juist zijn ingevuld.

Om antwoord te kunnen geven op de gestelde vragen is er gebruik gemaakt van het statistische programma SPSS 17.0. Het complete analyse plan is te vinden in bijlage A.

3.6 Hypothesen

Voorafgaand aan het onderzoek zijn er verschillende hypothesen opgesteld.

Hypothese 1. De verwachting vooraf was dat cliënten hun welbevinden positiever beoordelen dan aan het begin van het traject. Dit was de verwachting, omdat dit ten eerste de bedoeling is van de behandeling en dit signaal ook vaak wordt gegeven van cliënten. Dit wordt gemeten door bijvoorbeeld de vragen: 'Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten? En 'vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?'. De hypothese is als volgt geformuleerd: 'Cliënten beoordelen het welbevinden positiever dan aan het begin van het traject'.

Hypothese 2. De verwachting was ook dat cliënten tevreden zijn over re-Activate, de begeleiders en hun traject. Dit was de verwachting omdat re-Activate dit signaal vaak krijgt van cliënten. Dit is gemeten met bijvoorbeeld de vraag 'Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekend hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend'. De hypothese is als volgt geformuleerd: 'Cliënten zijn tevreden over hun DBC traject'

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Deze resultaten zijn verkregen door gebruik te maken van het statistische programma SPSS. De resultaten zijn weergegeven onder de deelvraag die ze beantwoorden.

4.1. Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag zijn van alle vragen uit de enquête die betrekking hebben op de tevredenheid de frequenties uitgedraaid. De mediaan is berekend bij de vragen waar gebruik is gemaakt van een vierpunt schaal. Het gemiddelde is niet berekend, omdat dit niet mag bij vierpunt schalen. Bij de vragen zijn de resultaten per antwoord uitgedraaid.

Als eerste is het algemene tevredenheidoordeel gemeten met de vraag *'Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekent hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend'*. Bij deze vraag is ook het gemiddelde berekend.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer ligt op een 8.4038 en de mediaan is 8 [bijlage 1.1].

Het laagste cijfer dat is gegeven is een 6 en dit is door twee respondenten geven [bijlage 1.2]. Door 8 respondenten is het cijfer 10 gegeven [bijlage 1.2], het hoogst mogelijke.

Statistics

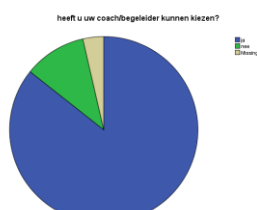
cijfer 1 tot 10

N	Valid	52
	Missing	4
Mean		8.4038
Median		8.0000

Bijlage 1.1

Bij re-Activate wordt er naar gestreefd dat cliënten zelf hun begeleider mogen kiezen. Om te meten of de cliënten dit daadwerkelijk zo ervaren is de vraag gesteld: *'Heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?'*.

85.7% (48) van de respondenten geeft aan zijn coach/begeleider zelf te hebben gekozen [bijlage 3.1, 3.2, 3.3].



Bijlage 3.3

Om de tevredenheid te meten is er ook gevraagd of respondenten hebben kunnen kiezen van welke behandelingen zij gebruik willen maken. Dit is gemeten met de vraag 'Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?'.

De uitkomst van deze vraag is dat 89.3% (50) respondenten aan te geven dat te kunnen [bijlage 4.1, 4.2].

De vraag 'Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?' is ook gesteld om de tevredenheid te meten.

De uitkomst van deze vraag is dat 92.9% (52) respondenten hebben aangegeven dat zij dit kunnen [bijlage 5.1, 5.2].

Met de vraag 'Kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?' is gemeten of cliënten vrijheid hebben in het kiezen van de momenten van afspraken.

94.6% (53) van de respondenten hebben deze vraag met 'ja' beantwoord [bijlage 6.1, 6.2].



Bijlage 6.2

De resultaten van de vraag 'Sluit uw behandeling aan bij de verwachtingen die u vooraf had?', zijn als volgt.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 7.1] op een vierpunt schaal.

1.8% (1) van de respondenten geeft aan het 'helemaal oneens' te zijn met deze stelling. 8.9% (5) respondenten geven aan het 'oneens' te zijn met deze stelling. 48.2% (27) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met de stelling en 37.5% (21) van de respondenten is het 'helemaal eens' met de stelling [bijlage 7.2, 7.3].

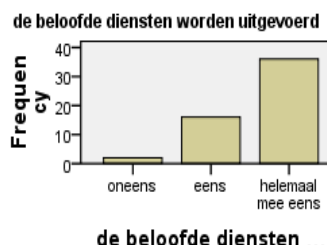


Bijlage 7.3

De resultaten van de vraag '*De beloofde diensten worden uitgevoerd*' zijn als volgt.

De mediaan is 4 [bijlage 8.1] op een vierpunt schaal.

3.6% (2) van de respondenten is het 'oneens' met deze stelling. 26.8% (16) van de respondenten is het 'eens' met deze stelling en 64.3% (36) van de respondenten is het 'helemaal eens' met deze stelling [bijlage 8.2, 8.3].



Bijlage 8.3

De resultaten van de vraag '*De kwaliteit van de diensten is*' zijn als volgt.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 9.1] op basis van een vierpunt schaal.

37.5% (21) van de respondenten geeft hier het oordeel 'goed' en 58.9 % (33) van de respondenten geeft het oordeel 'zeer goed' [bijlage 9.2, 9.3].

De resultaten van de vraag '*De faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed*' zijn als volgt.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 10.1] op basis van een vierpunt schaal.

37.5% (21) van de respondenten geeft hier het oordeel 'goed' en 58.9 % (33) van de respondenten geeft het oordeel 'zeer goed' [bijlage 10.2, 10.3].

De resultaten van de vraag '*Mijn behandelingen zijn vriendelijk*' zijn als volgt.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 11.1] op basis van een vierpunt schaal.

7.1% (4) van de respondenten geeft het oordeel 'mee eens' en 89.3% (50) respondenten geeft aan het hier 'helemaal mee eens' te zijn [bijlage 11.2, 11.3].

De resultaten van de vraag '*Mijn behandelingen hebben kennis van de dingen die ze doen*' zijn als volgt

De mediaan is 4 [bijlage 12.1] op basis van een vierpunt schaal.

26.8% (15) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met deze stelling en 69.6% (39) van de respondenten geeft aan 'helemaal mee eens' te zijn met de stelling [bijlage 12.2, 12.3].

De resultaten van de vraag '*Mijn behandelingen bieden mij zorgzame en individuele aandacht,*' zijn als volgt.

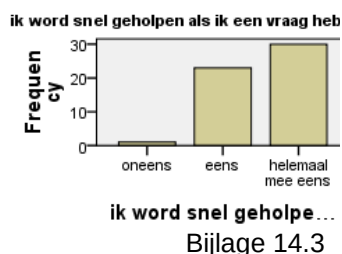
De mediaan ligt op 4 [bijlage 13.1] op basis van een vierpunt schaal.

21.4% (12) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met de stelling. 75% (42) van de respondenten geeft als antwoord 'helemaal mee eens' [bijlage 13.2, 13.3].

De resultaten van de vraag 'Ik word snel geholpen als ik een vraag heb' zijn als volgt.

De mediaan is 4 [bijlage 14.1] op basis van een vierpunt schaal.

1.8% (1) van de respondenten heeft hier het antwoord 'oneens' gegeven. 41.1% (23) van de respondenten is het 'eens' met de stelling en 53.6% (30) van de respondenten geeft het antwoord 'helemaal mee eens' [bijlage 14.2, 14.3].



Bijlage 14.3

De resultaten van de vraag 'Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate' zijn als volgt.

De mediaan is 4 [bijlage 15.1] op basis van een vierpunt schaal.

1.8% (1) van de respondenten heeft hier het antwoord 'oneens' gegeven. 30.4% (17) van de respondenten is het 'eens' met de stelling en 64.3% (36) van de respondenten heeft het antwoord 'helemaal mee eens' gegeven [bijlage 15.2, 15.3].

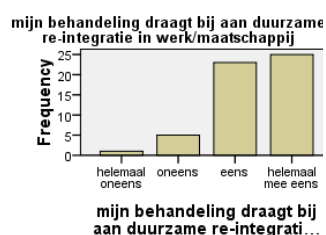


Bijlage 15.3

De resultaten van de vraag 'Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij.' zijn als volgt.

Het mediaan ligt op 3 [bijlage 16.1] op basis van een vierpunt schaal.

1.8% (1) van de respondenten geeft aan het 'helemaal oneens' te zijn met deze stelling. 8.9% (5) respondenten geven aan het 'oneens' te zijn met deze stelling. 41.1% (23) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met deze stelling. 44.6% (25) van de respondenten heeft het antwoord 'helemaal mee eens' gegeven [bijlage 16.2, 16.3].



Figuur 16.3

De resultaten van de vraag 'Zou u re-Activate bij anderen aanbevelen?' zijn als volgt.

96.4% (54) van de cliënten geeft aan re-Activate te willen bevelen bij anderen [bijlage 17.1, 17.2].



Bijlage 17.2

4.2. Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag zijn van alle vragen uit de enquête die betrekking hebben op het welbevinden de frequenties uitgedraaid. De mediaan is berekend bij de vragen waar gebruik is gemaakt van een vierpunt schaal. Het gemiddelde is niet berekend, omdat dit niet mag bij vierpunt schalen. Bij de vragen zijn de resultaten per antwoord uitgedraaid. Er zijn twee vragen waar gebruik is gemaakt van een vijfpunt schaal en hier zijn de gemiddelden wel berekend.

Het algemeen welbevinden is gemeten met drie vragen in de enquête. De eerste van deze drie vragen is 'Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?'.

Het gemiddelde ligt op 4.4259 en de mediaan ligt op 5 [bijlage 18.1] gebaseerd op een vijfpunt schaal. 1.8% (1) van de respondenten geeft aan dat hij of zij nu iets minder goed omgaat met klachten dat voor de behandeling. 7.1% (4) van de respondenten geeft aan dat zij 'ongeveer hetzelfde' omgaan met de klachten in vergelijking met het begin van de behandeling. 35.7% (20) van de respondenten geeft aan dat het 'een beetje beter' gaat met de klachten dan aan het begin van de behandeling. 51.8% (29) van de respondenten heeft het antwoord 'veel beter' gegeven [bijlage 18.2, 18.3, 18.4..



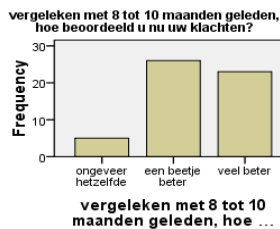
Bijlage 18.4

De tweede vraag waarmee het algemeen welbevinden is gemeten is 'Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeelt u uw klachten nu?'.

Het gemiddelde ligt op 4.3333 en de mediaan op 4 [bijlage 19.1] gebaseerd op een vijfpunt schaal.

8.9% (5) van de respondenten geeft aan dat zij de klachten in vergelijking met 8 tot 10 maanden geleden beoordelen als 'ongeveer hetzelfde'. 46.4% (26) van de respondenten heeft aangegeven de klachten 'een beetje beter' te beoordelen dan 8 tot 10 maanden geleden. 41.1% (23) van de

respondenten geeft aan dat zij hun klachten als 'veel beter' beoordelen dan 8 tot 10 maanden geleden [bijlage 19.2, 19.3].

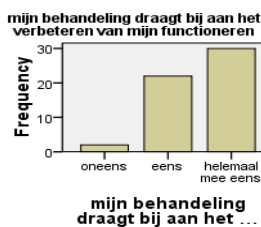


Bijlage 19.3

De derde vraag om het algemeen welbevinden te meten is 'Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren'.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 20.1] op basis van een vierpunt schaal.

3.6%(2) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met deze stelling. 39.3% (22) van de respondenten is het 'eens' met deze stelling en 53.36% (30) heeft geantwoord met 'helemaal mee eens' [bijlage 20.2, 20.3].



Bijlage 20.3

Over het subjectief welbevinden zijn twee vragen gesteld in de enquête. De eerste is 'Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme'.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 21.1] op basis van een vierpunt schaal.

12.5% (7) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met deze stelling. 33.9% (19) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met de stelling en 50% (28) geeft aan het 'helemaal mee eens' [bijlage 21.2, 21.3].

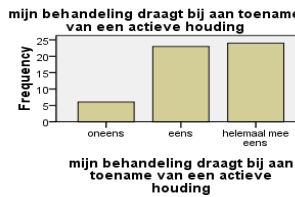


Bijlage 21.3

De tweede vraag is 'Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 22.1] gebaseerd op een vierpunt schaal.

10.7% (6) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met deze stelling. 41.1% (23) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met deze stelling en 42.9% (24) van de respondenten heeft als antwoord 'helemaal mee eens' gegeven [bijlage 22.2, 22.3].

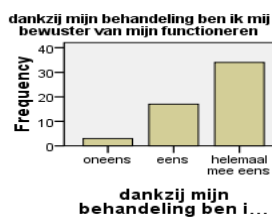


Bijlage 22.3

Om het psychologisch welbevinden te kunnen meten zijn daar zeven vragen over gesteld. De eerste hiervan is 'Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren'.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 23.1] op basis van een vierpunt schaal.

5.4% (3) van de respondenten heeft aangegeven het 'oneens' te zijn met deze stelling. 30.4% (17) van de respondenten heeft het antwoord 'eens' gegeven en 60.7% (34) van de respondenten heeft het antwoord 'helemaal mee eens' gegeven [bijlage 23.2, 23.3].

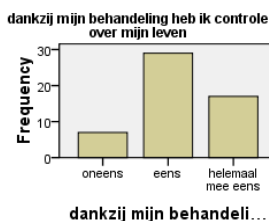


Bijlage 23.3

De tweede vraag om het psychologisch welbevinden te meten is 'Dankzij mijn behandeling heb ik meer controle over mijn leven'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 24.1] op basis van een vierpunt schaal.

12.5% (7) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met de stelling. 51.8% (29) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met de stelling en 30.4% (17) heeft als antwoord 'helemaal mee eens' gegeven [bijlage 24.2, 24.3].



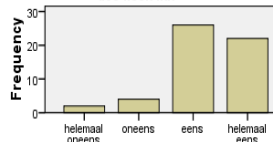
Bijlage 24.3

De derde vraag die het psychologisch welbevinden meet is 'Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: 'Wat ik doe heeft nut'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 25.1] op basis van een vierpunt schaal.

3.6% (2) van de respondenten heeft geantwoord het 'helemaal oneens' te zijn met de stelling en 7.1% (4) van de respondenten is het 'oneens' met de stelling. 46.4% (26) van de respondenten is het 'eens' met de stelling en 39.3% (22) van de respondenten heeft geantwoord met 'helemaal mee eens' [bijlage 25.2, 25.3].

mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: wat ik doe heeft nut



mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: wat ik doe heeft nut

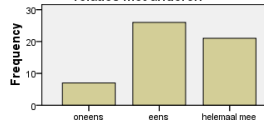
Bijlage 25.3

De vierde vraag 'Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 26.1] op basis van een vierpunt schaal.

12.5% (7) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met de stelling. 46.4% (26) van de respondenten heeft als antwoord 'eens' gegeven en 37.5% (21) van de respondenten gaf het antwoord 'helemaal mee eens' [bijlage 26.2, 26.3].

mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen



mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen

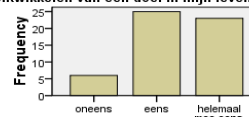
Bijlage 26.3

De vijfde vraag die het psychologisch welbevinden meet is 'Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 27.1] op basis van een vierpunt schaal.

10.7% (6) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met de stelling. 44.6% (25) van de respondenten heeft geantwoord het 'eens' te zijn en 41.1% (23) antwoord 'helemaal mee eens' [bijlage 27.2, 27.3].

mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven



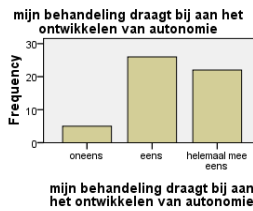
mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen ...

Bijlage 27.3

De zesde vraag voor het meten van het psychologisch welbevinden is 'Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie'.

De mediaan ligt op 3 [bijlage 28.1] op basis van een vierpunt schaal.

8.9% (5) van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met de stelling. 46.4% (26) van de respondenten geeft aan het 'eens' te zijn met de stelling en 39.3% (22) heeft als antwoord gegeven 'helemaal mee eens' [bijlage 28.2, 28.3].

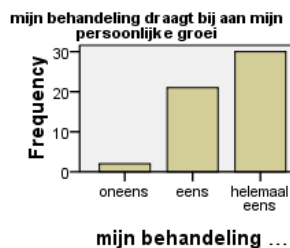


Bijlage 28.3

De laatste vraag over het psychologisch welbevinden is 'Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei'.

De mediaan ligt op 4 [bijlage 29.1] op basis van een vierpunt schaal.

3.6% (2) van de respondenten geeft aan het oneens te zijn met de stelling. 37.5% (21) van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling en 53.6% (30) van de respondenten geeft het antwoord 'helemaal mee eens' [bijlage 29.2, 29.3].



Bijlage 29.3

4.3. Wat zijn de meest voorkomende problematieken binnen de DBC trajecten?

De frequenties van de antwoorden op de vraag 'Waarvoor heeft u hulp gezocht? Kruis aan welke voor u van toepassing zijn, er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het gaat hierbij om uw belangrijkste klachten.' zijn uitgedraaid. De resultaten volgen hieronder. Er zijn totaal 56 respondenten. 2 van de respondenten hebben de enquête niet ingevuld en daarmee komt het totaal aantal respondenten waar het hier om gaat op 54, dit correspondeert met het percentage 96.4%.

57.1% (32) van de respondenten heeft aangegeven dat 'Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben' (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 30.1].

42.9% (24) van de respondenten heeft aangegeven dat 'Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen' (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 37.1].

41.1% (23) van de respondenten heeft aangegeven dat 'Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school' (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 39.1].

19.6% (11) van de respondenten heeft aangegeven dat 'Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten' (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 31.1].

14.3% (8) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Eetproblemen'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 32.1].

14.3% (8) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Sterk wisselende stemmingen'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 34.1].

12.5% (7) van de respondenten heeft aangegeven dat de belangrijkste klacht *'Anders'* is dan de klachten waaruit kan worden gekozen [bijlage 42.1].

12.5% (7) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 36.1].

10.7% (6) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 35.1].

8.9% (5) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 40.1].

8.9% (5) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Rouw'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 41.1].

3.6% (2) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 38.1].

3.6% (2) van de respondenten heeft aangegeven dat *'Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid'* (één van) de belangrijkste klacht(en) is [bijlage 33.1].

4.4. Wat zijn de meest voorkomende behandelingen binnen de DBC trajecten?

De frequenties van de antwoorden op de vraag *'Van welke behandelingen maakt u gebruik bij re-Activate? Kruis aan welke voor u van toepassing zijn, er zijn meerdere antwoorden mogelijk'* zijn uitgedraaid. De resultaten volgen hieronder. Er zijn totaal 56 respondenten. 2 van de respondenten hebben de enquête niet ingevuld en daarmee komt het totaal aantal respondenten waar het hier om gaat op 54, dit correspondeert met het percentage 96.4%.

89.3% (50) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een *'Coach/begeleider'* hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 43.1].

71.4% (40) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een *'Psycholoog'* hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 54.1].

55.4% (31) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Traject consultant*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 44.1].

46.4% (26) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Neurofeedback*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 52.1].

39.3% (22) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Haptotherapie*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 47.1]

35.7% (20) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Training(en)*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 56.1].

30.4% (17) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Video analyse*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 57.1].

25.0% (14) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Mindfulness*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 51.1].

25.0% (14) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Opstellingen (familie)*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 55.1].

21.4% (12) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Fitvisie (sport)*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 46.1].

19.6% (11) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Yoga*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 58.1].

16.1% (9) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Luwte werkplek*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 49.1].

16.1% (9) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Diëtiste*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 45.1].

14.3% (8) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Healing Tao*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 48.1].

12.5% (7) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een '*Anders*' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 59.1].

12.5% (7) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Psychiater' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 53.1].

1.8% (1) van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Maatschappelijk werker' hebben die betrokken is bij de behandeling [bijlage 50.1].

4.5. Wat zijn de meest voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?

Om in beeld te krijgen wat de meest voorkomende combinaties tussen klachten/problematieken en behandelingen zijn, zijn de respondenten per diagnose gefilterd door gebruik te maken van select cases. Nadat de respondenten zijn gefilterd zijn de frequenties uitgedraaid van alle behandelingen. Van de klachten zijn de vijf meest voorkomende behandelingen benoemd. De overige behandelingen zijn te vinden in de bijlagen. 60.1 tot en met 280.1. Van alle combinaties zijn ook kruistabellen gemaakt, om een significant verband te vinden tussen een klacht en ingezette behandeling. De uitkomsten van deze tests zijn vermeld, mits de uitkomst significant is.

Klacht: Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben. Er zijn 32 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 60.1 tot en met 76.1.

Coach/begeleider: 98.3% (30) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 60.1].

Psycholoog: 75.0% (24) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 71.1]

Traject consultant: 59.4% (19) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 61.1].

Neurofeedback: 43.8% (14) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 69.1].

Training(en): 43.8% (14) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 73.1].

Klacht: *Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten*. Er zijn 11 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 77.1 tot en met 93.1.

Coach/begeleider: 100% (11) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 77.1].

Psycholoog: 90.9% (10) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 88.1].

Traject consultant: 63.6% (7) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 78.1].

Haptotherapie: 54.4% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 81.1].

Training(en): 45.5% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 90.1].

Klacht: *Eetproblemen*. Er zijn 8 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 94.1 tot en met 110.1.

Coach/begeleider: 100% (8) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 94.1].

Psycholoog: 87.5% (7) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 105.1].

Dietiste: 75.0% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 96.1]

Traject consultant: 62.5% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 96.1].

Fitvisie en video analyse: 37.5% (3) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandelingen [bijlage 97.1, 108.1].

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen eetproblematiek en de inzet van een diëtiste, significantie 0.000 [bijlage .96.2, 96.3].

Klacht: *Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid*. Er zijn 2 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 111.1 tot en met 127.1. Hier worden de 4 meest voorkomende behandelingen weergegeven.

Coach/begeleider: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 111.1].

Traject consultant: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 112.1].

Psycholoog: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 122.1].

Trainingen: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 124.1].

Klacht: *Sterk wisselende stemmingen*. Er zijn 8 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 128.1 tot en met 144.1

Coach/begeleider: 100% (8) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 128.1].

Traject consultant: 100% (8) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 129.1].

Psycholoog: 100% (8) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 139.1].

Neurofeedback: 75.0% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 137.1].

Training(en) 62.5% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 141.1].

Klacht: *Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)*. Er zijn 6 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 145.1 tot en met 161.1.

Coach/begeleider: 100%(6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 145.1].

Neurofeedback: 100% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 154.1].

Traject consultant: 83.3% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 146.1]

Psycholoog: 83.3% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 156.1].

Psychiater: 50% (3) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 155.1]

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen persoonlijkheidsproblematiek en de inzet van een psychiater, significantie 0.004 [bijlage 155.2, 155.3]

Klacht: *Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak* Er zijn 7 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 162.1 tot en met 178.1.

Coach/begeleider: 100% (7) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 162.1].

Psycholoog: 100% (7) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 173.1].

Training(en): 85.7% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 175.1].

Traject consultant: 85.7% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 163.1].

Mindfulness: 71.4% (5) de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 170.1]

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen psychische klachten met een lichamelijke oorzaak en de inzet van een lichte werkplek, significantie 0.003 [bijlage 170.2, 170.3].

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen psychische klachten met een lichamelijke oorzaak en de inzet van een training(en), significantie 0.004 [bijlage 175.2, 175.3].

Klacht: *Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen*. Er zijn 24 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 179.1 tot en met 195.1.

Coach/begeleider: 95.8% (23) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 179.1].

Psycholoog: 66.7% (16) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 190.1].

Traject consultant: 62.5% (15) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 180.1].

Training(en): 41.7% (10) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 192.1].

Neurofeedback: 45.8% (11) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 188.1].

Klacht: *Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken*. Er zijn 2 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 196.1 tot en met 212.1. Hier worden de drie meest voorkomende behandelingen benoemd.

Haptotherapie: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 200.1].

Luwte werkplek: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 202.1].

Psycholoog: 100% (2) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 107.1].

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen problemen met het gebruik van alcohol, drugs of door gokken en de inzet van een luwte werkplek, significantie 0.001 [bijlage .202.2, 202.3].

Klacht: *Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school*. Er zijn 23 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 213.1 tot en met 229.1.

Coach/begeleider: 100% (23) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 213.1].

Psycholoog: 78.3% (18) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 224.1].

Neurofeedback: 60.9% (14) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 222.1].

Traject consultant: 56.5% (13) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 214.1].

Trainingen: 39.1% (9) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 226.1].

Klacht: *Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding*. Er zijn 5 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 230.1 tot en met 246.1. Hier worden de zes meest voorkomende behandelingen beschreven.

Coach/begeleider: 100% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 230.1].

Traject consultant: 80% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 231.1].

Neurofeedback: 80% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 239.1].

Psycholoog: 60% (3) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 241.1].

Opstellingen(familie): 60% (3) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 242.1].

Video analyse: 60% (3) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 244.1].

Klacht: *rouw*. Er zijn 5 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 247.1 tot en met 263.1. Hier worden de vier meest voorkomende behandelingen beschreven.

Coach/begeleider: 100% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 247.1].

Traject consultant: 80% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 248.1].

Psycholoog: 80% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 258.1].

Training(en): 80% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 260.1].

Klacht: *Anders*. Er zijn 7 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen. Er zijn Een uitgebreid overzicht vindt u in de bijlagen 264.1 tot en met 280.1.

Psycholoog: 100% (7) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 275.1].

Coach/begeleider: 85.7% (6) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 264.1].

Traject consultant: 71.4% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 265.1].

Neurofeedback: 71.4% (5) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 273.1].

Mindfulness: 57.1% (4) van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling [bijlage 272.1].

4.6. Is er een verschil tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden?

Om iets te kunnen zeggen over een eventueel verschil tussen mannen en vrouwen en de algemene tevredenheid is er een Mann-Whitney U test uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de vragen: *'Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekent hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend'* en *'Geslacht: Man / Vrouw'*.

Het resultaat van de test geeft aan dat vrouwen (28.44) de tevredenheid over re-Activate hoger waarderen dan mannen (22.13). Het resultaat is echter niet significant en er kan dus ook niet worden gesteld dat de uitkomst niet op toeval berust [bijlage 2.1, 2.2, 2.3].

Om iets te kunnen zeggen over een eventueel verschil tussen mannen en vrouwen en de overige vragen over tevredenheid zijn ook hiervan Mann-Whitney U tests gedaan. De resultaten zijn echter voor geen enkele vraag significant en worden dan ook niet vermeld. De resultaten zijn wel te vinden in de bijlagen 282.1, 282.2, 282.3.

Om iets te kunnen zeggen over een eventueel verschil tussen mannen en vrouwen en het algemene welbevinden is er een Mann-Whitney U test uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de vragen: *'Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?'*, de vraag *'Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten?'* en het *'Geslacht: Man / Vrouw'*.

Het resultaat van de test is dat vrouwen (28.99) het omgaan met de klachten beter beoordelen dan mannen (23.97). Mannen beoordelen hun klachten na 8 tot 10 maanden beter (27.84) dan vrouwen (27.36). Beide resultaten zijn echter niet significant en er kan dus niet worden gesteld dat de resultaten niet op toeval berusten [bijlage 281.1, 281.2].

Om iets te kunnen zeggen over een eventueel verschil tussen mannen en vrouwen en de overige vragen over welbevinden zijn ook hiervan Mann-Whitney U tests gedaan. De resultaten zijn echter van geen enkele vraag significant en worden dan ook niet vermeld. De resultaten zijn wel te vinden in de bijlagen 283.1, 283.2, 283.3.

5. Conclusies

Voorafgaand aan het onderzoek, zijn er twee hypothesen gesteld. De hypothesen kunnen worden onderverdeeld in twee deelvragen. Bij deze deelvragen wordt de hypothese gemeld.

Er zijn in totaal zes deelvragen die samen het antwoord vormen op de centrale vraag binnen dit onderzoek, namelijk:

‘Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate?’

5.1 Deelvraag 1

‘Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?’

De hypothese ‘Cliënten zijn tevreden over hun DBC traject’ sluit aan bij deze vraag.

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn de frequenties van de vragen die betrekking hebben op de tevredenheid uitgedraaid.

Er zijn in totaal 56 respondenten. 2 van de respondenten hebben de enquête niet ingevuld en daarmee komt het totaal aantal respondenten waar het hier om gaat op 54, dit correspondeert met het percentage 96.4%.

De tevredenheid wordt gemiddeld met een 8.4038 beoordeeld (schaal 1 tot 10, 10 is hierbij het hoogst haalbare).

Bij re-Activate is het belangrijk dat cliënten zelf hun coach/begeleider kunnen kiezen. 85.7% van de respondenten heeft aangegeven dat zij dit kan. Bij re-Activate is het ook belangrijk dat cliënten zelf kiezen voor behandelingen, zodat zij er volledig achter staan. 89.3% van de cliënten heeft aangegeven dat zij kunnen kiezen uit verschillende soorten behandelingen en 92.9% van de respondenten geeft aan dat zij haar voorkeuren kan uitspreken voor een bepaalde behandeling.

Uit de resultaten blijkt dat de verwachtingen die zij vooraf hadden bij 10.7% van de respondenten niet overeenkomt met de behandeling die zij ontvangen. 85.7% van de respondenten geeft aan dat de verwachtingen vooraf wel aansluiten bij de behandeling die zij ontvangen.

3.6% van de respondenten heeft aangegeven dat de beloofde diensten niet worden uitgevoerd en 91.1% van de respondenten geeft aan dat dit wel zo is.

1.8% van de respondenten geeft aan dat zij het niet eens is met de stelling dat zij snel worden geholpen als zij een vraag heeft. 94.7% geeft aan het wel eens of helemaal eens te zijn met deze stelling.

Op de vraag ‘Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate’ heeft 1.8% van de respondenten geantwoord met oneens. 94.7% van de respondenten heeft echter met eens of helemaal eens geantwoord.

10.7% van de respondenten geeft aan dat de behandeling niet bijdraagt aan duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij. 85.7% van de respondenten geeft aan dat dit wel zo is.

96.4% van de respondenten geeft aan re-Activate aan te willen bevelen bij anderen.

96.4% van de respondenten beoordeelt de diensten bij re-Activate als goed of zeer goed.

96.4% van de respondenten is het eens of helemaal eens met de stelling dat de faciliteiten bij re-Activate goed zijn.

96.4% van de van respondenten is het eens of helemaal eens met de stelling dat de behandelaars vriendelijk zijn.

96.4% van de van respondenten is het eens of helemaal eens met de stelling dat behandelaars kennis hebben van de dingen die ze doen.

96.4% van de van respondenten is het eens of helemaal eens met de stelling dat zij zorgzame en individuele aandacht krijgen van de behandelaars.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de cliënten tevreden zijn over (de behandeling bij) re-Activate. Er zijn echter verbeteringen te behalen op de verwachting die de cliënten hebben voorafgaand aan het traject, op het daadwerkelijk uitvoeren van de beloofde diensten, op het snel helpen van cliënten als er een vraag is en op de bijdrage die de behandeling levert aan duurzame re-integratie in werk en/of maatschappij. De hypothese die vooraf is gesteld, wordt door deze resultaten bevestigd.

5.2 Deelvraag 2

‘Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?’.

De hypothese ‘Cliënten beoordelen het welbevinden positiever dan aan het begin van het traject’ sluit aan bij deze vraag. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn de frequenties van de vragen die betrekking hebben op het welbevinden uitgedraaid.

Algemeen welbevinden

Het algemene welbevinden wordt met drie vragen gemeten. Het gemiddelde van de vraag ‘Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?’ ligt op 4.4259 op basis van een vijfpunt schaal. 1.8% van de respondenten geeft aan dat hij of zij nu iets minder goed omgaat met de klachten dan voor de behandeling. 7.1% van de respondenten geeft aan dat zij ‘ongeveer hetzelfde’ omgaat met de klachten in vergelijking met het begin van de behandeling. 87.5% van de respondenten geeft aan dat zij nu een beetje beter of veel beter om gaat met de klachten.

Het gemiddelde van de vraag ‘Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeelt u uw klachten nu?’ ligt op 4.3333 op basis van een vijfpunt schaal. 8.9% van de respondenten geeft aan dat zij de klachten ‘ongeveer hetzelfde’ beoordelen. 87.5% van de respondenten geeft aan de klachten nu een beetje beter of veel beter te beoordelen.

3.6% van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling ‘mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren. 92.7% geeft aan het eens of helemaal eens te zijn met de stelling.

Subjectief welbevinden

12.5% van de respondenten geeft aan het 'oneens' te zijn met de stelling dat de behandeling bijdraagt aan een toename van het enthousiasme. 83.9% van de respondenten geeft aan het eens of helemaal een te zijn met de stelling.

10.7% van de respondenten geeft aan het dat de behandeling niet bedraagt aan een actieve houding. 84% van de respondenten is het hier wel mee eens of helemaal mee eens.

Psychologisch welbevinden

5.4% van de respondenten geeft aan zich niet bewuster te zijn van het functioneren door de behandeling. 91.1% van de respondenten geeft aan het hier wel mee eens of helemaal mee eens te zijn.

12.5% van de respondenten geeft aan niet meer controle te hebben over haar leven dankzij de behandeling. 83.9% geeft aan het hier wel mee eens of helemaal mee eens te zijn.

Op de stelling 'Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: 'Wat ik doe heeft nut' heeft 10.7% van de respondenten geantwoord met helemaal oneens of oneens. 84% van de respondenten heeft aangegeven het eens of helemaal eens te zijn met de stelling.

12.5% van de respondenten geeft aan dat de behandeling niet bedraagt aan relaties met anderen. 83.9% van de respondenten is het hier wel mee eens of helemaal mee eens.

Op de vraag of de behandeling bijdraagt aan het ontwikkelen van een doel in het leven heeft 10.7% van de respondenten geantwoord met oneens. 84% van de respondenten heeft geantwoord met eens of helemaal eens.

8.9% van de respondenten geeft aan dat de behandeling niet bijdraagt aan het ontwikkelen van autonomie. 85.7% van de respondenten heeft aangegeven dat zij het eens of helemaal eens zijn met de stelling dat de behandeling bijdraagt aan het ontwikkelen van autonomie.

3.6% van de respondenten geeft aan dat de behandeling niet bijdraagt aan persoonlijke groei. 91.1% van de respondenten geeft aan dat zij het eens of helemaal eens zijn met de stelling dat de behandeling bijdraagt aan persoonlijke groei.

Concluderend kan worden gesproken over een algemeen positieve beoordeling van het welbevinden van de cliënten en dit sluit aan bij de hypothese die vooraf is gesteld. Er zijn echter punten waarop verbetering ten aanzien van het welbevinden mogelijk is, namelijk: het beter omgaan met klachten dan aan het begin van de behandeling, het verbeteren van het functioneren, de toename van het enthousiasme, het bijdragen aan een actieve houding, de toename van het bewust zijn van het functioneren, de controle over het leven ervaren, de toename van het gevoel 'wat ik doe heeft nut', de bijdrage aan relaties met anderen, het ontwikkelen van een doel en het ontwikkelen van autonomie en persoonlijke groei.

5.3 Deelvraag 3

‘Wat zijn de meest voorkomende problematieken binnen de DBC trajecten?’

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn de frequenties van de vraag die betrekking heeft op de problematieken of klachten waarvoor de cliënt in behandeling is. Hier worden de problematieken besproken waarvan minstens 15% van de cliënten heeft aangegeven ervoor in behandeling te zijn. Een uitgebreid overzicht vindt u in hoofdstuk 4.

Het totaal van alle klachten komt boven 100% (56) (het totaal aantal respondenten), omdat de respondenten meerdere antwoorden hebben kunnen aankruisen. Het kan dus zijn dat respondenten die hebben aangegeven depressieve klachten te hebben, ook problemen hebben met bijvoorbeeld werk of baan.

57.1% van de respondenten heeft aangegeven dat ‘Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben’ (één van) de belangrijkste klacht is.

42.9% van de respondenten heeft aangegeven dat ‘Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen’ (één van) de belangrijkste klacht is.

41.1% van de respondenten heeft aangegeven dat ‘Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school’ (één van) de belangrijkste klacht is.

19.6% van de respondenten heeft aangegeven dat ‘Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten’ (één van) de belangrijkste klacht is.

Concluderend kan worden gesteld dat er drie klachten zijn die veel voorkomen, bij meer dan 40% van de cliënten. Dit zijn depressieve klachten, overbelasting en problemen met werk of baan.

5.4 Deelvraag 4

‘Wat zijn de meest voorkomende behandelingen binnen de DBC trajecten?’.

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden zijn de frequenties uitgedraaid van de vraag die betrekking heeft op de behandelingen die de cliënt ontvangt. Hier worden de behandelingen besproken waarvan minstens 20% van de cliënten gebruik maakt. Een uitgebreid overzicht vindt u in hoofdstuk 4.

Het totaal van alle klachten komt boven 100% (56, het totaal aantal respondenten), omdat de respondenten meerdere antwoorden hebben kunnen aankruisen. Het kan dus zijn dat respondenten die hebben aangegeven gebruik te maken van een psycholoog ook gebruik maken van bijvoorbeeld haptotherapie.

89.3% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een ‘Coach/begeleider’ hebben die betrokken is bij de behandeling.

71.4% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een ‘Psycholoog’ hebben die betrokken is bij de behandeling.

55.4% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een ‘Traject consultant’ hebben die betrokken is bij de behandeling.

46.4% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Neurofeedback' hebben die betrokken is bij de behandeling.

39.3% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Haptotherapie' hebben die betrokken is bij de behandeling.

35.7% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Training(en)' hebben die betrokken is bij de behandeling.

30.4% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Video analyse' hebben die betrokken is bij de behandeling.

25.0% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Mindfulness' hebben die betrokken is bij de behandeling.

25.0% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Opstellingen (familie)' hebben die betrokken is bij de behandeling.

21.4% van de respondenten heeft aangegeven dat zij een 'Fitvisie (sport)' hebben die betrokken is bij de behandeling.

re-Activate wil dat in elk traject een coach/begeleider, consultant en psycholoog betrokken zijn. In niet alle trajecten is dit het geval en hier vallen de prestaties nog te verbeteren.

5.5 Deelvraag 5

'Wat zijn de meest voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?'

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn de respondenten per diagnose gefilterd door gebruik te maken van select cases. Nadat de respondenten zijn gefilterd zijn de frequenties uitgedraaid van alle behandelingen. De vier meest voorkomende klachten worden hier beschreven. Deze vier klachten zijn het resultaat van deelvraag 3. Bij elke klacht zijn de vijf meest voorkomende behandelingen beschreven. Een uitgebreid overzicht vindt u in hoofdstuk 4 en in de bijlagen. Bij elke klacht staat omschreven om hoeveel respondenten het gaat. Het totaal van alle klachten komt boven 100% (56, het totaal aantal respondenten), omdat de respondenten meerdere antwoorden hebben kunnen aankruisen

Klacht: Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben. Er zijn 32 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen.

Coach/begeleider: 98.3% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Psycholoog: 75.0% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Traject consultant: 59.4% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Neurofeedback: 43.8% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Training(en): 43.8% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Klacht: Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen. Er zijn 24 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen.

Coach/begeleider: 95.8% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Psycholoog: 66.7% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Traject consultant: 62.5% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Neurofeedback: 45.8% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Training(en): 41.7% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Klacht: Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school. Er zijn 23 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen.

Coach/begeleider: 100% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Psycholoog: 78.3% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Neurofeedback: 60.9% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Traject consultant: 56.5% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Trainingen: 39.1% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Klacht: Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten. Er zijn 11 respondenten die hebben aangegeven met deze klacht bij re-Activate te zijn gekomen.

Coach/begeleider: 100% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Psycholoog: 90.9% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Traject consultant: 63.6% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Haptotherapie: 54.4% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Training(en) 45.5% van de respondenten zegt gebruik te maken van deze behandeling.

Er kan worden geconcludeerd dat bij elke klacht een coach/begeleider, traject consultant en een psycholoog worden ingezet. Echter niet bij elke cliënt en hier kan dus worden verbeterd. Verder blijkt dat training(en) een veel ingezet middel is in de trajecten.

Van de significante verbanden die zijn berekend zijn de resultaten als volgt.

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen eetproblematiek en de inzet van een diëtiste, significantie 0.000.

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen problemen met het gebruik van alcohol, drugs of door gokken en de inzet van een luwte werkplek, significantie 0.001.

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen psychische klachten met een lichamelijke oorzaak en de inzet van een luwte werkplek, significantie 0.003.

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen psychische klachten met een lichamelijke oorzaak en de inzet van een training(en), significantie 0.004.

Uit de resultaten van de kruistabellen blijkt dat er een significant verband bestaat tussen persoonlijkheidsproblematiek en de inzet van een psychiater, significantie 0.004.

5.6 Deelvraag 6

Is er een verschil tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden?

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag zijn van zowel tevredenheid en het welbevinden Mann-Whitney U tests gedaan. Er is geen significant verband gevonden tussen het geslacht en de tevredenheid of het welbevinden. Er is ook geen significant verschil tussen mannen en vrouwen gevonden als het gaat om tevredenheid of welbevinden.

5.7 Antwoord op de hoofdvraag

De hoofdvraag luidt 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid en het welbevinden onder cliënten in de verschillende diagnose behandel combinatie (DBC) trajecten bij re-Activate?'. Uit de resultaten van het onderzoek kan worden geconcludeerd dat de cliënten van re-Activate tevreden zijn met de behandeling die zij ontvangen. Cliënten geven aan dat het welbevinden is gestegen, het gaat hier om de waargenomen verbetering. Er zijn echter wel punten van verbetering te noemen. Het grootste deel hiervan ligt op het gebied van welbevinden. Bij het welbevinden zijn er cliënten die aangeven dat het op sommige delen van het welbevinden geen effect heeft. Dat zijn de volgende onderdelen van welbevinden.

- Beter omgaan met klachten dan aan het begin van de behandeling
- Verbeteren van het functioneren
- Toename van het enthousiasme
- Bijdragen aan een actieve houding
- Een toename van het bewust zijn van het functioneren
- Controle over het leven ervaren
- Toename van het gevoel 'wat ik doe heeft nut'
- Bijdrage aan relaties met anderen
- Ontwikkelen van een doel en het ontwikkelen van autonomie en persoonlijke groei.

Op het gebied van tevredenheid is er een kleiner aantal verbeterpunten te noemen.

- Verwachting voorafgaand aan het traject duidelijk maken
- De beloofde diensten daadwerkelijk uitvoeren
- Snelle hulp als er een vraag is
- Behandeling moet bijdragen aan een duurzame re-integratie in werk en/of maatschappij

6. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de adviezen gegeven om de tevredenheid en het welbevinden van de cliënten te kunnen verbeteren. Er worden ook ideeën voor eventueel vervolg onderzoek besproken.

Tevredenheid

Uit de resultaten van het onderzoek bleek dat er op het gebied van de tevredenheid vier onderdelen zijn die verbetering behoeven. Voor elk van de vier onderdelen wordt een aanbeveling gedaan.

Het eerste punt van verbetering is de verwachting die de cliënt vooraf heeft. Cliënten hebben aangegeven dat de verwachtingen die zij voorafgaand aan de behandeling hadden, niet aansluiten bij de behandeling die plaatsvindt. Het is dus van belang dat er vooraf duidelijk wordt gemaakt aan de cliënt wat de behandeling inhoudt en wat hij of zij kan verwachten van de behandeling. Niet alle cliënten hebben dit echter aangegeven. Aanbevolen wordt om dit met behulp van een kwalitatief vervolgonderzoek onder de werknemers duidelijk te krijgen. Om bij elke cliënt dezelfde verwachting te scheppen wordt aanbevolen om een protocol te schrijven waarin staat wat er elke cliënt vertelt dient te worden aan het begin van het traject, bijvoorbeeld in het oriënterende gesprek.

Het tweede punt van verbetering van de tevredenheid is het daadwerkelijk uitvoeren van de beloofde diensten. Cliënten hebben aangegeven dat niet alle diensten die vooraf worden beloofd, ook worden uitgevoerd. De reden hiervan zou door middel van een kwalitatief onderzoek onder werknemers of cliënten kunnen worden uitgezocht. Om dit te voorkomen wordt aanbevolen om hiervoor een protocol op te stellen, waarin staat wat elke cliënt mag worden beloofd of dat er geen beloften kunnen worden gedaan.

Cliënten hebben ook aangegeven niet altijd snel te worden geholpen als zij een vraag hebben. Snel is in dit vraagstuk de ervaring die de cliënt heeft. Aanbevolen wordt om een vervolgonderzoek te doen naar wat de cliënt snel genoeg vindt en wanneer het te lang zou duren. Hier zouden dan richtlijnen voor opgesteld moeten worden.

Een belangrijk aspect van de behandelingen bij re-Activate is dat ze bij dienen te dragen aan een duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij van de cliënt. Een aantal cliënten heeft aangegeven dat dit echter niet het geval is. Het is dus van belang dat er in de trajecten meer aandacht komt voor de re-integratie in werk en/of de maatschappij. Aanbevolen wordt om standaardafspraken met de traject consultant in te plannen. In die gesprekken wordt het verloop van het traject, en met name de re-integratie, besproken en wordt er zonedig actie ondernomen. De traject consultant is degene die functioneert als trajectmonitor en zou dit dan moeten uitvoeren.

Welbevinden

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat cliënten niet altijd een verbetering van het welbevinden ervaren op de volgende onderdelen.

- Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?
- Verbeteren van het functioneren
- Toename van het enthousiasme
- Bijdragen aan een actieve houding
- Een toename van het bewust zijn van het functioneren
- Controle over het leven ervaren
- Toename van het gevoel 'wat ik doe heeft nut'
- Bijdrage aan relaties met anderen
- Ontwikkelen van een doel
- Ontwikkelen van autonomie en persoonlijke groei.

In de behandeling dient meer aandacht te besteed te worden aan deze onderdelen. Mogelijk is deze aandacht er al wel, maar nog niet zodanig dat de cliënt deze ervaart.

Het is van belang dat cliënten een verbetering gaan ervaren op deze onderdelen, willen zij het welbevinden beter beoordelen. Cliënten gaven bij het invullen van de enquête aan het moeilijk te vinden om aan te geven of ze een toename hebben ervaren tijdens het traject, ze konden zich niet altijd herinneren hoe ze zich voelden of omgingen met klachten of andere dingen aan het begin van het traject. Ze antwoorden daarom vaak positief of negatief.

Om het voor cliënten duidelijk en tastbaar te maken hoe zij zich aan het begin van het traject voelen en bijvoorbeeld halverwege en/of aan het einde van het traject, wordt aanbevolen om een zelfreflectie vragenlijst in te zetten. Een voorbeeld van zo'n vragenlijst is de Functional Health Status (COOP/WONCA Charts). Dit is een instrument voor het meten van de gezondheid, gevoelens, het dagelijks functioneren, sociale activiteiten, veranderingen in de gezondheid en het algemeen welbevinden. Belangrijk hierbij is dat er wordt gevraagd naar de afgelopen twee weken (ViGez, 2012). Elke vraag met bijbehorende antwoordmogelijkheden staan op een kaart. De antwoorden zijn geïllustreerd met tekeningen die bij elke vraag vijf (functie-) niveaus uitbeelden. Er zijn zes domeinen en elk domein heeft zes tot negen vragen. Cliënten kunnen deze vragen zelf beantwoorden. De afnameduur is ongeveer anderhalve minuut per drie kaarten. Elke kaart is een directe indicator van het functioneren en het optellen van de kaarten is niet wenselijk. (ViGez, 2012). Dit maakt het gemakkelijk de vragenlijst af te nemen en meteen te beoordelen samen met de cliënt. Door deze vragenlijst in te laten vullen door de cliënt krijgt deze een tastbaar resultaat en er kan meteen worden bepaald of de cliënt vooruitgang ervaart. Als dit niet zo is, kunnen er maatregelen in de behandeling worden genomen.

7. Discussie

Discussie punten

In dit hoofdstuk wordt een aantal discussie punten met betrekking tot het onderzoek beschreven.

- De enquêtes zijn van 2 januari 2012 tot en met 30 maart 2012 afgenomen bij cliënten die in die maanden 8 tot 10 maanden in behandeling waren bij re-Activate. Er bleken echter fouten te zitten in het systeem waar de cliënten, respondenten, uit zijn gefilterd en zo was er aan het begin van het onderzoek een grotere onderzoekspopulatie dan waar uiteindelijk mee is gewerkt. Het bleek dat cliënten die in het systeem stonden als actief inmiddels niet meer in behandeling waren en dat zij niet konden worden benaderd. Dit is aan het licht gekomen nadat er overleg is gepleegd met behandelaren over het benaderen van cliënten. Ook is er met een aantal cliënten geen contact verkregen en zij vielen dus ook buiten de onderzoekspopulatie. Hierdoor is de onderzoekspopulatie uiteindelijk uitgekomen op 56 cliënten. Dit is een relatief kleine populatie en in eventueel vervolg onderzoek zou dan ook gebruik kunnen worden gemaakt van een grotere populatie.
- Er is voor gekozen in het onderzoek alle enquêtes schriftelijk af te nemen om zo de respons te maximaliseren. Dit was echter niet bij alle respondenten mogelijk, omdat zij - in de periode waarin zij binnen de doelgroep vielen - niet bij re-Activate waren. Er is op dat moment gekozen om de enquête per email toe te sturen aan de cliënt/respondent. Door de enquête per email toe te sturen, konden eventuele vragen echter niet worden beantwoord.
- De enquêtes zijn niet allemaal door de onderzoeker zelf afgenomen, omdat deze niet altijd aanwezig kon zijn op het moment dat de cliënt wel kon. De enquêtes zijn op dat moment afgenomen door een afgestudeerd toegepast psycholoog, die geen professionele relatie had met de respondent. Deze is het onderzoek uitgelegd zodat zij de enquêtes kon afnemen bij de respondenten. Er is gekozen voor de toegepast psycholoog, omdat deze ervaring heeft in het doen van onderzoek en het afnemen van enquêtes.
- re-Activate heeft in de afgelopen periode met veel veranderingen te maken gehad. Er zijn behandelingen bijgekomen en verdwenen en ook namen van behandelingen zijn veranderd. Zo zijn er bijvoorbeeld geen coaches meer, maar begeleiders, heet haptotherapie nu lichaamsgerichte therapie en is de neurofeedback verdwenen uit een groot aantal trajecten en heet het nu cognitieve training. In het onderzoek zijn deze veranderingen niet opgenomen, omdat in de eerste plaats de cliënten die zijn betrokken in het onderzoek zijn begonnen met andere titels en behandelplannen. Ook zijn de veranderingen pas in de loop van 2012 op gang gekomen en de enquêtes zijn al in januari afgenomen, toen de veranderingen nog niet duidelijk waren. In eventueel vervolgonderzoek zouden deze veranderingen wel moeten worden opgenomen.

SWOT-analyse

In de discussie is een kritische blik geworpen op het onderzoek. Voor de verbetering van de tevredenheid en het welbevinden van cliënten is een SWOT-analyse gemaakt.

De sterkte- en zwakteanalyse, ofwel SWOT, is een model dat intern de sterke en zwakke punten van een organisatie in kaart brengt en in de omgeving van de organisatie de kansen en bedreigingen analyseert.

Het overzicht van de sterke en zwakke punten en de kansen en bedreigingen voor re-Activate zijn weergegeven in onderstaande tabel. De analyse is ingevuld met behulp van de, tijdens het onderzoek, verworven informatie. Aanbevolen is hier in de organisatie verder over te analyseren, concluderen en eventueel actie op te ondernemen.

	Hulpvol	Schadelijk
Intern	Sterkten	Zwakten
	S1. Elke cliënt krijgt een traject afgestemd op zijn of haar behoeften.	Z1. Door het grote aanbod van behandelingen weten cliënten niet exact wat ze doen en wat hun behandelaars zijn. Dit kan nadelig zijn voor de tevredenheid.
	S2. Door het aanbieden van specialistische behandelingen als haptonomie, neurofeedback of bijvoorbeeld yoga, onderscheidt re-Activate zich.	Z2. Door het veranderen van protocollen voorafgaand aan het traject kan er verwarring ontstaan bij de medewerkers. Hierdoor kunnen zij verschillende dingen vertellen tegen cliënten en zo ontstaat er onduidelijkheid bij de cliënten. Dit kan nadelig zijn voor de tevredenheid of het welbevinden.
Extern	Kansen	Bedreigingen
	K1. De bezuinigingen die nu in de zorg plaatsvinden zorgen ervoor dat bedrijven zich moeten onderscheiden om toch cliënten te krijgen.	B1. Bezuinigingen kunnen er toe leiden dat de kwaliteit, duur en/of intensiteit van de behandeling verslechterd of verminderd. Hierdoor kunnen de tevredenheid en/of het welbevinden afnemen.
	K2. Door de tevredenheid en het welbevinden te vergroten, is de kans op mond tot mond reclame groter. Dit kan leiden tot nieuwe cliënten.	B2. Door bezuinigingen kunnen sommige vormen van behandeling mogelijk niet meer worden vergoed. Dit is nadelig voor cliënten en kan zo de tevredenheid en/of het welbevinden beïnvloeden.

8. Literatuur

Boeken en artikelen

- Baarda D.B.; Goede de (2007). *Methoden en Technieken*. Wolters Noordhoff bv, Groningen/Houten.
- Brinkman, J.(2006), *Cijfers spreken, statistiek en methodologie voor het hoger onderwijs*, Wolters Noordhoff bv, Groningen/Houten
- Diener, E. (1984), Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95 (3), 542-575
- Diener, E., Sandvik, E., Seidlitz, L., & Diener, M. (1993), The relationship between income and subjective well-being: Relative or absolute?, *Social Indicators Research*, 28, 195-223
- Kahneman, D., Diener, E. & Schwarz, N. (1999), Foundations of Hedonic Psychology: Scientific perspectives on enjoyment and suffering, NY: *Russell Sage Foundation*
- Keyes, C.L.M., Shmotkin, D. & Ryff, C.D. (2002), Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions, *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022
- Lindfors, P. & Lundberg, U. (2002), Is low cortisol release an indicator of positive health? *Stress and Health*, 18, 153-160
- Miquelon, P., Vallerand, J. (2008), Goal motives, well-being, and physical health: An integrative model, *Journal of Canadian Psychology*, 49, 241-249
- Nix, G., Ryan, R.M., Manly, J.B. & Deci, E.L. (1999), Revitalization through self-regulation: The effects of autonomous versus controlled motivation on happiness and vitality, *Journal of Experimental Psychology*, 35, 266-284
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2001), On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being, *Annual review of Psychology*, 57, 149-161
- Ryan, R.M. en Deci, E.L. (2006), Hedonia, Eudaimonia and Well-being, an introduction, *Journal of Happiness Studies*, 9:1–11
- Ryff, C.D., Singer, B.H. & Dienberg Love, G (2004), Positive health: Connecting wellbeing with biology, *Philosophical transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological sciences*, 359 (1449), 1383-1394
- Waterman, A.S. en Schwartz S.J. (2006) Changing interests: A longitudinal study of intrinsic motivation for personally salient activities, *Journal of Research in Personality*, 40 1119–1136
- Watson, Clark & Tellegen, (1998) Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070
- Zeithaml, Berry, L., Parasuraman, A. Valerie A. (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64, 1, p12-40

Internet

Alles over marktonderzoek.nl (2009), *Steekproefcalculator*,
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Extra/steekproef.aspx> bekeken op 7 november 2011

Centrum Klantervaring zorg (2011), *CQ-Index*, <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/wat-is-de-cq-index.html>, bekeken op 12 december 2011

Communicatiecoach.com (2011), *Wat is dienstenmarketing?*,
<http://www.communicatiecoach.com/5/marketingcommunicatie/2002/12/14/wat-is-dienstenmarketing/>, bekeken op 19 december 2011

Encyclo (2011), *Opzoeken: Klanttevredenheid*, <http://www.encyclo.nl/begrip/klanttevredenheid>,
 bekeken op 17 november 2011

Klanttevredenheid (2007), *Wat is klanttevredenheid*, http://www.klanttevredenheid.nl/over-klanttevredenheid_definitie.html, bekeken op 17 november 2011

Leenders, R. (2001), *Het Servqual model*, http://www.zorgmarkt.net/files/downloads/KIP_F2.pdf
 bekeken op 28 november 2011

Marketinggids (2012), *10 redenen om aan klanttevredenheid te werken*,
<http://www.marketinggids.com/artikelen-sales/marketing/10-redenen-om-aan-klanttevredenheid-te-werken>, bekeken op 11 mei 2012

Modellensite.nl (2010), *Klant tevredenheidmodel Zeilhaml*,
http://www.gertjanschop.com/modellen/klanttevredenheid_model_zeilhaml.html, bekeken op 8 november 2011

Rightmarktonderzoek, (2010). *Voor en nadelen kwalitatief onderzoek*,
<http://www.rightmarktonderzoek.nl/kwalitatief-onderzoek/voor-en-nadelen-kwalitatief-onderzoek>, bekeken op 17 november 2011

ViGez (2012), *Meetinstrumentarium, Functional Health Status (COOP/WONCA Charts)*,
<http://www.vigez.be/index.php?page=158&detail=1165>, bekeken op 11 mei 2012

Zorggroep Elde, (2010) *3.4 Mentaal welbevinden*,
<http://www.vilans.nl/docs/vilans/informatiecentrum/SefkatZorgconcept.pdf#page=31>, bekeken op 8 november 2011

Bijlagen

- A. Analyseplan
- B. Gebruikte materiaal
- C. Overzicht van de trainingen
- D: Tabellen

A. Analyseplan

Zijn de gegevens correct opgeslagen?

Alle data uit de enquête is in de datamatrix ingevoerd. Eerst zijn alle vragen van de enquête verwerkt in de 'Variable View' van SPSS. In de 'Data View' van SPSS is alle data van de enquêtes ingevoerd. In de 'Data View' staan de vragen in de kolommen en de antwoorden van de cliënten in de rijen. Elk antwoord in de rij correspondeert met de vraag in de kolom. Alle gegevens van de cliënt staan in dezelfde rij. Voor kon worden begonnen met de analyses is er gecontroleerd of alle data juist is ingevoerd in de datamatrix in het statistische programma SPSS 17.0. Dit is gedaan door een uitdraai te maken van de frequenties van alle variabelen en deze te vergelijken met de enquêtes. De enquêtes zijn na afname allen genummerd, zodat bij een fout in de data kon worden achterhaald welke enquête moest worden bekeken voor verbetering. De waarden bleken na controle allen te kloppen.

Voldoen de enkelvoudige variabelen aan de voorwaarden?

Zodra bleek dat alle gegevens klopten is er een uitdraai gemaakt van het gemiddelde, spreiding, modus en de mediaan van alle indicatoren. Aan de hand hiervan kon worden bepaald of de verdelingen voldoen aan de eisen voor de data-analyse. De verdeling was scheef en er zijn ook om deze reden geen gemiddelden berekend, op het gemiddelde cijfer dat is gegeven na.

Samengestelde variabelen

In dit onderzoek is geen gebruik gemaakt van samengestelde variabelen.

Uitvoeren van de analyses ter beantwoording van de vraagstelling

Beschrijvende analyses

Om antwoord te kunnen geven op de eerste deelvraag 'Hoe is het gesteld met de tevredenheid van de cliënten binnen de DBC trajecten?' zijn de frequenties van de antwoorden op de vragen met betrekking tot de tevredenheid uitgedraaid, dit zijn de vragen drie tot en met zestien, negenentwintig en dertig. Hierbij is ook de mediaan worden berekend. Gemiddelde zijn niet berekend, omdat er is gewerkt met een vierpunt schaal. De variabelen zijn op ordinaal niveau gemeten. Alleen van de vraag naar het cijfer de cliënten geven voor de prestaties van re-Activate is het gemiddelde berekend.

Om antwoord te kunnen geven op de tweede deelvraag 'Hoe is het gesteld met het welbevinden van de cliënten binnen de DBC trajecten?' zijn ook hier de frequenties van de antwoorden op de vragen met betrekking tot het welbevinden uitgedraaid, dit zijn de vragen zeventien tot en met achtentwintig. De mediaan is ook berekend. Bij de vragen over de situatie nu en 8 tot 10 maanden geleden, die zijn gemeten op een vijf puntschaal, is ook het gemiddelde berekend.

De deelvragen 'Wat zijn de meest voorkomende problematieken binnen de DBC trajecten?' en 'Wat zijn de meeste voorkomende behandelingen binnen de DBC trajecten?' zijn beantwoord door de frequenties ervan te berekenen.

Om de deelvraag 'Wat zijn de meeste voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?' te kunnen beantwoorden zijn de respondenten per diagnose gefilterd door gebruik te maken van select cases. Nadat de respondenten zijn gefilterd zijn de frequenties uitgedraaid van alle behandelingen. Op deze manier zijn alle andere diagnoses niet meegenomen in de frequenties. Van alle combinaties zijn ook kruistabellen gemaakt om zo een significant verband te vinden tussen een diagnose/klacht en de ingezette behandeling. Alleen de significante verbanden zullen worden vermeld.

Analyses van verschil en verband

De beantwoording van de deelvraag 'Wat zijn de meeste voorkomende combinaties tussen problematieken en behandeling binnen de DBC trajecten?' valt dus ook onder een analyse naar een verband, omdat er kruistabellen worden gemaakt en zo een eventueel significant verband wordt gezocht.

Om de laatste deelvraag 'Is er een verschil tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden' te kunnen beantwoorden zullen er Mann-Whitney U tests worden uitgevoerd. Hiermee kan worden getest of er een significant verschil is tussen mannen en vrouwen en de tevredenheid of het welbevinden.

B. Te gebruiken materiaal

- Enquête
- Respondenten
- SPSS 17.0
- Rustige ruimte om de enquêtes af te nemen

Enquête

Geachte heer / mevrouw,

Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van re-Activate, om zicht te krijgen op de kwaliteit van en tevredenheid over haar diensten. Dit wordt gemeten aan de hand van uw mening. Het onderzoek wordt gedaan onder cliënten die acht tot tien maanden in behandeling zijn bij re-Activate.

De vragenlijst is geheel anoniem. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Uw gegevens zullen niet met anderen worden gedeeld.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Wilt u niet meedoen aan het onderzoek? Kleurt u dan dit vakje ☐ in. Dit heeft geen gevolgen voor uw behandeling en de zorg die u krijgt.

Uitleg over het invullen van de vragenlijst

- De vragen hebben betrekking op de periode dat u in behandeling bent bij re-Activate, tussen de 8 en 10 maanden.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen is dat aangegeven.
- Bij de vragen waar 1 2 3 4 staat mag u één antwoord omcirkelen.
De getallen betekenen:
 - 1: Helemaal mee oneens of zeer slecht.
 - 2: Oneens of slecht.
 - 3: Mee eens of goed.
 - 4: Helemaal mee eens of zeer goed.
- Bij de Ja of Nee vragen is het de bedoeling dat u één van de twee aankruist.
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dit later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan.

Mochten er vragen in de vragenlijst staan die u niet begrijpt? Vraagt u dan gerust om hulp aan de persoon die de vragenlijst bij u afneemt.

Leeftijd:

Geslacht: Man / Vrouw

1. Waarvoor heeft u hulp gezocht? Kruis aan welke voor u van toepassing zijn, er zijn meerdere antwoorden mogelijk. Het gaat hierbij om uw belangrijkste klachten.
 - ☐ Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben
 - ☐ Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten
 - ☐ Eetproblemen
 - ☐ Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid
 - ☐ Sterk wisselende stemmingen
 - ☐ Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)
 - ☐ Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak
 - ☐ Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen
 - ☐ Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken
 - ☐ Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school
 - ☐ Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding
 - ☐ Rouw
 - ☐ Andere reden(en), namelijk: _____
2. Van welke behandelingen maakt u gebruik bij re-Activate? Kruis aan welke voor u van toepassing zijn, er zijn meerdere antwoorden mogelijk.
 - ☐ Coach/begeleider
 - ☐ Traject consultant
 - ☐ Diëtiste
 - ☐ Fitvisie (sport)
 - ☐ Haptotherapie
 - ☐ Healing Tao
 - ☐ Luwte werkplek
 - ☐ Maatschappelijk werk
 - ☐ Mindfulness
 - ☐ Neurofeedback
 - ☐ Psychiater
 - ☐ Psycholoog
 - ☐ Opstellingen (familie)
 - ☐ Training(en)
 - ☐ Video analyse
 - ☐ Yoga
 - ☐ Anders
3. Heeft u uw coach / begeleider kunnen kiezen?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
4. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
5. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee

- 1: Helemaal mee oneens of zeer slecht.
2: Oneens of slecht.
3: Mee eens of goed.
4: Helemaal mee eens of zeer goed.

6. Kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7. Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had.

1 2 3 4

8. De beloofde diensten worden uitgevoerd.

1 2 3 4

9. De kwaliteit van de diensten is.

1 2 3 4

10. De faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed.

1 2 3 4

11. Mijn behandelaars zijn vriendelijk.

1 2 3 4

12. Mijn behandelaars hebben kennis van de dingen die ze doen.

1 2 3 4

13. Mijn behandelaars bieden mij zorgzame en individuele aandacht.

1 2 3 4

14. Ik word snel geholpen als ik een vraag heb.

1 2 3 4

15. Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate.

1 2 3 4

16. Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij.

1 2 3 4

17. Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren.

1 2 3 4

18. Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme.

1 2 3 4

19. Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding.

1 2 3 4

20. Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren.

1 2 3 4

21. Dankzij mijn behandeling heb ik meer controle over mijn leven.

1 2 3 4

22. Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: 'Wat ik doe heeft nut'.

1 2 3 4

23. Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen.

1 2 3 4

24. Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven.

1 2 3 4

25. Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie.

1 2 3 4

26. Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei.

1 2 3 4

27. Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

28. Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten?

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

29. Zou u re-Activate bij anderen aanbevelen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

30. Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekend hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend.

Cijfer: _____

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

C. Overzicht van de trainingen

Hieronder een kort overzicht van de trainingen waarvan de cliënten gebruik kunnen maken. Dit zijn de trainingen die aan het begin van de trajecten van de cliënten uit de doelgroep beschikbaar waren.

Bewust communiceren

Doel

De deelnemer leert contact te maken met wat hij vindt, wil, voelt en denkt (interne communicatie). Vervolgens leert hij hoe hij dit aan de ander duidelijk kan maken, zodanig dat die ander hem goed begrijpt. En hoe hij erachter kan komen wat de ander vindt, wil, voelt en denkt, zodanig dat hij die ander goed begrijpt.

Creëren versus reageren

Doel

Persoonlijk leiderschap betekent je eigen kracht en mogelijkheden kennen en gebruiken. Zodat je vanuit zelfvertrouwen de buitenwereld tegemoet treedt.

Creëren versus reageren betekent vanuit deze kracht je motivatie en initiatief ontdekken om daadwerkelijk aan de slag te gaan. Het initiatief nemen en er op uit in plaats van afwachten. Van ideeën realiteit maken door er stapje voor stapje aan te werken.

Drivers en Stoppers

Doel

Mensen weten vaak wel wat ze moeten doen en wat niet, maar soms (vaak) loopt het toch anders. Het doel van deze training is om te achterhalen wat hiervan de oorzaak is.

De deelnemers worden zich door de training bewust van hun motiverende en belemmerende gedachtes, gedrag en gevoelens. Hiermee wordt voor iedere individuele deelnemer inzichtelijk op welke punten ontwikkeling nodig is om verder te kunnen.

Energiemanagement

Doel

Het ontdekken wat energie geeft, wat energie vraagt, en hoe je ervoor zorgt dat er voldoende energie is om de gewenste doelen te kunnen bereiken.

In balans

Doel

Het doel van de training is om de deelnemers te leren om contact te maken met hun emoties en er beter naar te luisteren. En om te ontdekken en ervaren waar in het lichaam emotionele blokkades zitten, die vaak het gevolg zijn van negatieve ervaringen in het verleden.

Kracht en balans

Doel

Bewust worden van de realiteit van de huidige situatie en inzicht krijgen in wat er nodig is om een juiste balans te vinden tussen hoofd, hart, buik en lichamelijke omstandigheden. Leren omgaan met de neiging om te piekeren over verleden en toekomst.

Luisteren naar je lijf

Doel

Het leren luisteren naar je gevoel en ontdekken wat het te zeggen heeft.

Omgaan met verandering en verlies

Doel

Ontdekken hoe veranderprocessen werken en hoe je er mee om kan gaan. Het betreft verandering in brede zin: verlies van werk, van gezondheid, van idealen.

Persoonlijk leiderschap

Doel

Kennismaken met je innerlijke kracht vanuit persoonlijk leiderschap.

Persoonlijk leiderschap 2

Doel

Persoonlijk leiderschap betekent je eigen kracht en mogelijkheden kennen en gebruiken. Zodat je vanuit zelfvertrouwen de buitenwereld tegemoet treedt.

Creëren versus reageren betekent dat je vanuit deze kracht je motivatie en initiatief ontdekt om daadwerkelijk aan de slag te gaan. Je neemt initiatief en gaat er op uit in plaats van af te wachten. Je maakt van ideeën realiteit door er stapje voor stapje aan te gaan werken.

D. Tabellen en figuren

Deelvraag 1

Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Antwoord mogelijk van 1 tot en met 10. Een 1 betekent hierin heel erg slecht, een 10 betekent uitstekend.

Bijlage 1.1 Statistics

cijfer 1 tot 10

N	Valid	52
	Missing	4
Mean		8.4038
Median		8.0000

Bijlage 1.2 Cijfer 1 tot 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6.00	2	3.6	3.8	3.8
	7.00	8	14.3	15.4	19.2
	8.00	17	30.4	32.7	51.9
	9.00	17	30.4	32.7	84.6
	10.00	8	14.3	15.4	100.0
	Total	52	92.9	100.0	
Missing	999.00	4	7.1		
Total		56	100.0		

Heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?

Bijlage 3.1 Statistics

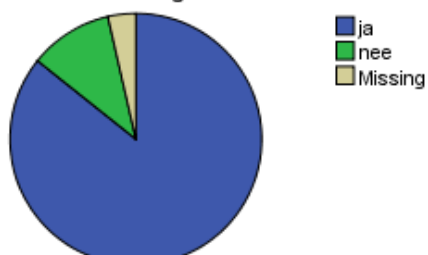
Heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		1.1111
Median		1.0000

Bijlage 3.2 Heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	48	85.7	88.9	88.9
	nee	6	10.7	11.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?



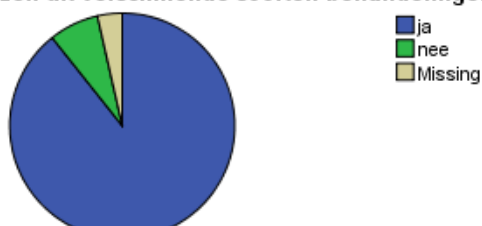
Bijlage 3.3

Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?

Bijlage 4.1 Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	50	89.3	92.6	92.6
	nee	4	7.1	7.4	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen



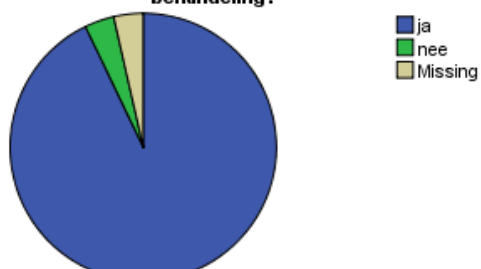
Bijlage 4.2

Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling?

Bijlage 5.1 Kunt u uw voorkeur aangeven voor bepaalde vorm van behandeling?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	52	92.9	96.3	96.3
	nee	2	3.6	3.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

kunt u uw voorkeur aangeven voor bepaalde vorm van behandeling?



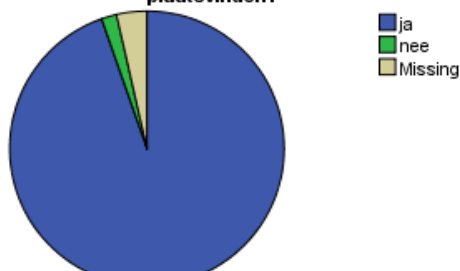
Bijlage 5.2

Kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?

Bijlage 6.1 Kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	53	94.6	98.1	98.1
	nee	1	1.8	1.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?



Bijlage 6.2

Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had.

Bijlage 7.1 Statistics

Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.2593
Median		3.0000

Bijlage 7.2 Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal mee oneens	1	1.8	1.9	1.9
	oneens	5	8.9	9.3	11.1
	eens	27	48.2	50.0	61.1
	helemaal mee eens	21	37.5	38.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Uw behandeling sluit aan ...
Bijlage 7.3

De beloofde diensten worden uitgevoerd.

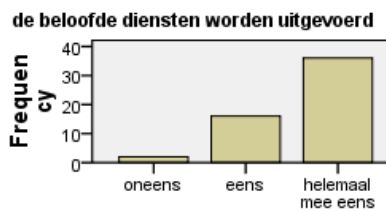
Bijlage 8.1 Statistics

De beloofde diensten worden uitgevoerd

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.6296
Median		4.0000

Bijlage 8.2 De beloofde diensten worden uitgevoerd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	2	3.6	3.7	3.7
	eens	16	28.6	29.6	33.3
	helemaal mee eens	36	64.3	66.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



de beloofde diensten ...
Bijlage 8.3

De kwaliteit van de diensten is.

Bijlage 9.1 Statistics

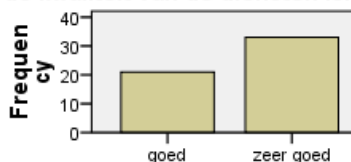
De kwaliteit van de diensten is:

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.6111
Median		4.0000

Bijlage 9.2 De kwaliteit van de diensten is:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	goed	21	37.5	38.9	38.9
	zeer goed	33	58.9	61.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

de kwaliteit van de diensten is:



de kwaliteit van de
diensten is:
Bijlage 9.3

De faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed.

Bijlage 10.1 Statistics

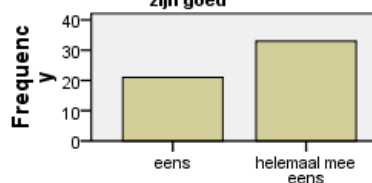
De faciliteiten die aanwezig zijn
bij re-Activate zijn goed

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.6111
Median		4.0000

Bijlage 10.2 De faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	eens	21	37.5	38.9	38.9
	helemaal mee eens	33	58.9	61.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

de faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed



de faciliteiten die ...

Bijlage 10.3

Mijn behandelaren zijn vriendelijk

Bijlage 11.1 Statistics

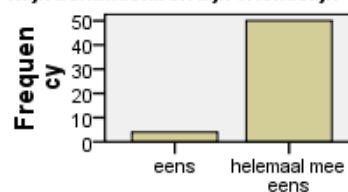
Mijn behandelaren zijn vriendelijk

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.9259
Median		4.0000

Bijlage 11.2 Mijn behandelaren zijn vriendelijk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	eens	4	7.1	7.4	7.4
	helemaal mee eens	50	89.3	92.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

mijn behandelaren zijn vriendelijk



mijn behandelar...

Bijlage 11.3

Mijn behandelaren hebben kennis van de dingen die ze doen.

Bijlage 12.1 Statistics

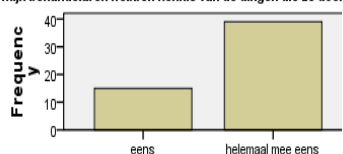
Mijn behandelaren hebben kennis van de dingen die ze doen

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.7222
Median		4.0000

Bijlage 12.2 Mijn behandelaren hebben kennis van de dingen die ze doen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	eens	15	26.8	27.8	27.8
	helemaal mee eens	39	69.6	72.2	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

mijn behandelaren hebben kennis van de dingen die ze doen



mijn behandelaren hebben kennis v...

Bijlage 12.3

Mijn behandelaren bieden mij zorgzame en individuele aandacht.

Bijlage 13.1 Statistics

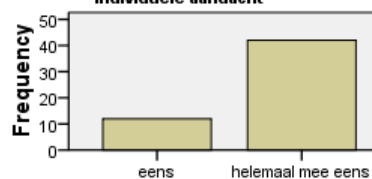
Mijn behandelaren bieden mij zorgzame en individuele aandacht

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.7778
Median		4.0000

13.2 Mijn behandelaren bieden mij zorgzame en individuele aandacht

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	eens	12	21.4	22.2	22.2
	helemaal mee eens	42	75.0	77.8	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

mijn behandelaren bieden mij zorgzame en
individuele aandacht



mijn behandelaren bieden
mij zorgzame en individu...

Bijlage 13.3

Ik word snel geholpen als ik een vraag heb

Bijlage 14.1 Statistics

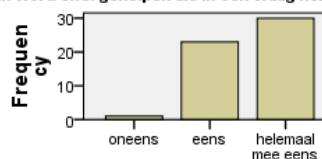
Ik word snel geholpen als ik een
vraag heb

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.5370
Median		4.0000

Bijlage 14.2 Ik word snel geholpen als ik een vraag heb

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	1	1.8	1.9	1.9
	eens	23	41.1	42.6	44.4
	helemaal mee eens	30	53.6	55.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

ik word snel geholpen als ik een vraag heb



ik word snel geholpe...

Bijlage 14.3

Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate

Bijlage 15.1 Statistics

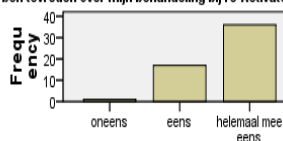
Ik ben tevreden over mijn
behandeling bij re-Activate

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.6481
Median		4.0000

Bijlage 15.2 Ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	1	1.8	1.9	1.9
	eens	17	30.4	31.5	33.3
	helemaal mee eens	36	64.3	66.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate



ik ben tevreden over mijn ...

Bijlage 15.3

Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk en/of de maatschappij.

Bijlage 16.1 Statistics

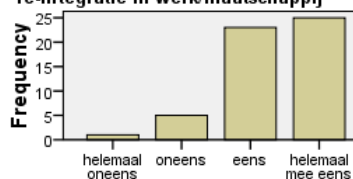
Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk/maatschappij

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.3333
Median		3.0000

Bijlage 16.2 Mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk/maatschappij

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal oneens	1	1.8	1.9	1.9
	oneens	5	8.9	9.3	11.1
	eens	23	41.1	42.6	53.7
	helemaal mee eens	25	44.6	46.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk/maatschappij



mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integrati...

Bijlage 16.3

Zou u re-Activate bij anderen aanbevelen?

Bijlage 17.1 Zou u re-Activate bij anderen aanbevelen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	54	96.4	100.0	100.0
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Bijlage 17.2

Deelvraag 2

Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?

Bijlage 18.1 Statistics

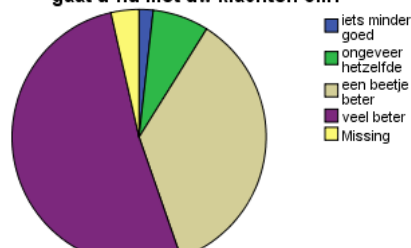
Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		4.4259
Median		5.0000

Bijlage 18.2 Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?

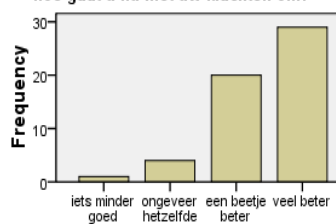
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	iets minder goed	1	1.8	1.9	1.9
	ongeveer hetzelfde	4	7.1	7.4	9.3
	een beetje beter	20	35.7	37.0	46.3
	veel beter	29	51.8	53.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?



Bijlage 18.3

vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden,
hoe gaat u nu met uw klachten om?



vergeleken met 8 tot 10
maanden geleden, hoe gaat u nu
met uw klachten om?

Bijlage 18.4

Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeelt u uw klachten nu?

Bijlage 19.1 Statistics

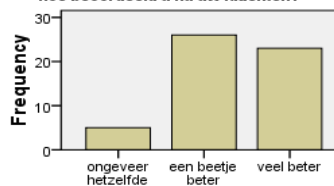
Vergeleken met 8 tot 10
maanden geleden, hoe
beoordeeld u nu uw klachten?

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		4.3333
Median		4.0000

Bijlage 19.2 Vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ongeveer hetzelfde	5	8.9	9.3	9.3
	een beetje beter	26	46.4	48.1	57.4
	veel beter	23	41.1	42.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden,
hoe beoordeeld u nu uw klachten?



vergeleken met 8 tot 10
maanden geleden, hoe ...

Bijlage 19.3

Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren

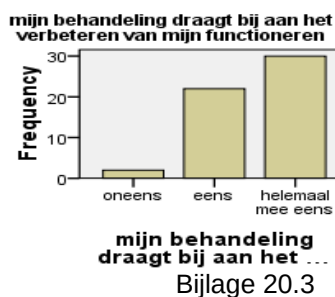
Bijlage 20.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.5185
Median		4.0000

Bijlage 20.2 Mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	2	3.6	3.7	3.7
	eens	22	39.3	40.7	44.4
	helemaal mee eens	30	53.6	55.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme.

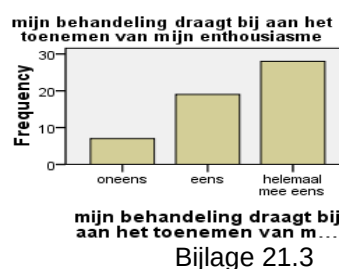
Bijlage 21.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.3889
Median		4.0000

Bijlage 21.2 Mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	7	12.5	13.0	13.0
	eens	19	33.9	35.2	48.1
	helemaal mee eens	28	50.0	51.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding.

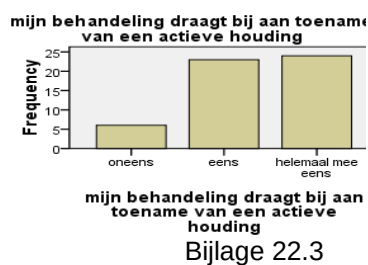
Bijlage 22.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding

N	Valid	53
	Missing	3
Mean		3.3396
Median		3.0000

Bijlage 22.2 Mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	6	10.7	11.3	11.3
	eens	23	41.1	43.4	54.7
	helemaal mee eens	24	42.9	45.3	100.0
	Total	53	94.6	100.0	
Missing	999.00	3	5.4		
Total		56	100.0		



Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren

Bijlage 23.1 Statistics

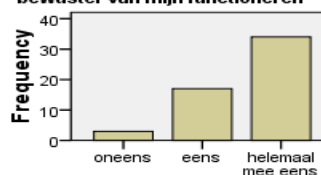
Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.5741
Median		4.0000

Bijlage 23.2 Dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	3	5.4	5.6	5.6
	eens	17	30.4	31.5	37.0
	helemaal mee eens	34	60.7	63.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren



dankzij mijn behandeling ben i...
Bijlage 23.3

Dankzij mijn behandeling heb ik meer controle over mijn leven.

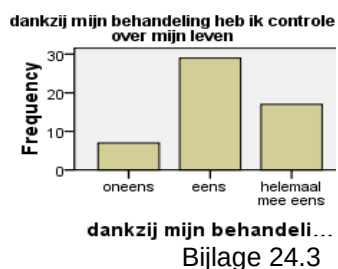
Bijlage 24.1 Statistics

Dankzij mijn behandeling heb ik controle over mijn leven

N	Valid	53
	Missing	3
Mean		3.1887
Median		3.0000

Bijlage 24.2 Dankzij mijn behandeling heb ik controle over mijn leven

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	7	12.5	13.2	13.2
	eens	29	51.8	54.7	67.9
	helemaal mee eens	17	30.4	32.1	100.0
	Total	53	94.6	100.0	
Missing	999.00	3	5.4		
Total		56	100.0		



Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: 'Wat ik doe heeft nut.

Bijlage 25.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: wat ik doe heeft nut

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.2593
Median		3.0000

Bijlage 25.2 Mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: wat ik doe heeft nut

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal oneens	2	3.6	3.7	3.7
	oneens	4	7.1	7.4	11.1
	eens	26	46.4	48.1	59.3
	helemaal eens	22	39.3	40.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen.

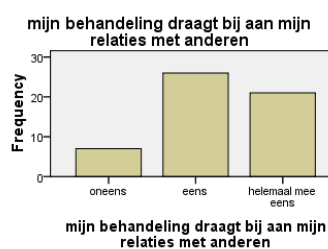
Bijlage 26.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.2593
Median		3.0000

Bijlage 26.2 Mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	7	12.5	13.0	13.0
	eens	26	46.4	48.1	61.1
	helemaal mee eens	21	37.5	38.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		



Bijlage 26.3

Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven.

Bijlage 27.1 Statistics

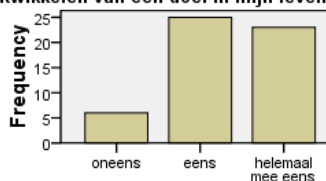
Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven

N	Valid	54
	Missing	2
Mean		3.3148
Median		3.0000

Bijlage 27.2 Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	6	10.7	11.1	11.1
	eens	25	44.6	46.3	57.4
	helemaal mee eens	23	41.1	42.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven



mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen ...
Bijlage 27.3

Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie.

Bijlage 28.1 Statistics

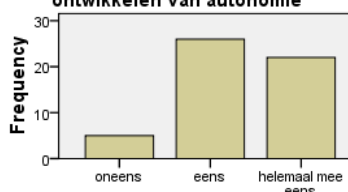
Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie

N	Valid	53
	Missing	3
Mean		3.3208
Median		3.0000

Bijlage 28.2 Mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	5	8.9	9.4	9.4
	eens	26	46.4	49.1	58.5
	helemaal mee eens	22	39.3	41.5	100.0
	Total	53	94.6	100.0	
Missing	999.00	3	5.4		
Total		56	100.0		

mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie



mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie
Bijlage 28.3

Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei.

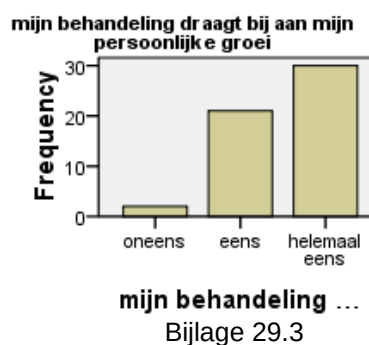
Bijlage 29.1 Statistics

Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei

N	Valid	53
	Missing	3
Mean		3.5283
Median		4.0000

Bijlage 29.2 Mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	oneens	2	3.6	3.8	3.8
	eens	21	37.5	39.6	43.4
	helemaal eens	30	53.6	56.6	100.0
	Total	53	94.6	100.0	
Missing	999.00	3	5.4		
Total		56	100.0		



Deelvraag 3

Klachten. Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben

Bijlage 30.1 Belangrijkste klachten: Depressieve klachten, somberheid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	32	57.1	59.3	59.3
	nee	22	39.3	40.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Angst fobie, dwanghandelingen en/of dwanggedachten

Bijlage 31.1 Belangrijkste klachten: Angst, fobie, dwang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	11	19.6	20.4	20.4
	nee	43	76.8	79.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Eetproblemen

Bijlage 32.1 Belangrijkste klachten: eetproblemen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	14.3	14.8	14.8
	nee	46	82.1	85.2	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid

Bijlage 33.1 Belangrijkste klachten: psychoses, wanen, hallucinaties, ernstige verwardheid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	3.6	3.7	3.7
	nee	52	92.9	96.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Sterk wisselende stemmingen

Bijlage 34.1 Belangrijkste klachten: sterk wisselende stemmingen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	14.3	14.8	14.8
	nee	46	82.1	85.2	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline)

Bijlage 35.1 Belangrijkste klachten: persoonlijkheidsproblematiek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	10.7	11.1	11.1
	nee	48	85.7	88.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak

Bijlage 36.1 Belangrijkste klachten: psychische klachten met lich. oorzaak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	12.5	13.0	13.0
	nee	47	83.9	87.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen

Bijlage 37.1 Belangrijkste klachten: overbelasting, burn-out, overspannend, stress

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	24	42.9	44.4	44.4
	nee	30	53.6	55.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken

Bijlage 38.1 Belangrijkste klachten: alcohol, drugs, gokken

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	3.6	3.7	3.7
	nee	52	92.9	96.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school

Bijlage 39.1 Belangrijkste klachten: werk/baan, financiën, huisvesting, school

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	23	41.1	42.6	42.6
	nee	31	55.4	57.4	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding

Bijlage 4.0.1 Belangrijkste klachten: relatieproblemen, huiselijk geweld, opvoeding

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	8.9	9.3	9.3
	nee	49	87.5	90.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Rouw

Bijlage 41.1 Belangrijkste klachten: rouw

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	8.9	9.3	9.3
	nee	49	87.5	90.7	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Klachten. Anders

Bijlage 42.1 Belangrijkste klachten: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	12.5	13.0	13.0
	nee	47	83.9	87.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Deelvraag 4

Behandeling. Coach / begeleider

Bijlage 43.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	50	89.3	92.6	92.6
	nee	4	7.1	7.4	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Traject consultant

Bijlage 44.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	31	55.4	57.4	57.4
	nee	23	41.1	42.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Diëtiste

Bijlage 45.1 Behandelingen: diëtiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	9	16.1	16.7	16.7
	nee	45	80.4	83.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Fitvisie (sport)

Bijlage 46.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	12	21.4	22.2	22.2
	nee	42	75.0	77.8	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Haptotherapie

Bijlage 47.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	22	39.3	40.7	40.7
	nee	32	57.1	59.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Healing Tao

Bijlage 48.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	14.3	14.8	14.8
	nee	46	82.1	85.2	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Luwte werkplek

Bijlage 49.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	9	16.1	16.7	16.7
	nee	45	80.4	83.3	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Maatschappelijk werk

Bijlage 50.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	1.8	1.9	1.9
	nee	53	94.6	98.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Mindfulness

Bijlage 51.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	14	25.0	25.9	25.9
	nee	40	71.4	74.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Neurofeedback

Bijlage 52.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	26	46.4	48.1	48.1
	nee	28	50.0	51.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Psychiater

Bijlage 53.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	12.5	13.0	13.0
	nee	47	83.9	87.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Psycholoog

Bijlage 54.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	40	71.4	74.1	74.1
	nee	14	25.0	25.9	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Opstellingen (Familie)

Bijlage 55.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	14	25.0	25.9	25.9
	nee	40	71.4	74.1	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Training(en)

Bijlage 56.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	20	35.7	37.0	37.0
	nee	34	60.7	63.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Video analyse

Bijlage 57.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	17	30.4	31.5	31.5
	nee	37	66.1	68.5	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Yoga

Bijlage 58.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	11	19.6	20.4	20.4
	nee	43	76.8	79.6	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Behandeling. Anders

Bijlage 59.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	12.5	13.0	13.0
	nee	47	83.9	87.0	100.0
	Total	54	96.4	100.0	
Missing	999.00	2	3.6		
Total		56	100.0		

Deelvraag 5

Klacht: *Depressieve klachten, somberheid, het niet meer zien zitten, niets meer voelen, nergens plezier in hebben.*

Bijlage 60.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	30	93.8	93.8	93.8
	nee	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 61.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	19	59.4	59.4	59.4
	nee	13	40.6	40.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 62.1 Behandelingen: dietiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	21.9	21.9	21.9
	nee	25	78.1	78.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 63.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	9	28.1	28.1	28.1
	nee	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 64.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	12	37.5	37.5	37.5
	nee	20	62.5	62.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 65.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	15.6	15.6	15.6
	nee	27	84.4	84.4	100.0

Bijlage 65.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	15.6	15.6	15.6
	nee	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 66.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	12.5	12.5	12.5
	nee	28	87.5	87.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 67.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	3.1	3.1	3.1
	nee	31	96.9	96.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 68.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	15.6	15.6	15.6
	nee	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 69.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	14	43.8	43.8	43.8
	nee	18	56.3	56.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 70.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	18.8	18.8	18.8
	nee	26	81.3	81.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 71.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	24	75.0	75.0	75.0
	nee	8	25.0	25.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 72.1behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	25.0	25.0	25.0
	nee	24	75.0	75.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 73.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	14	43.8	43.8	43.8
	nee	18	56.3	56.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 74.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	10	31.3	31.3	31.3
	nee	22	68.8	68.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 75.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	9	28.1	28.1	28.1
	Nee	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Bijlage 76.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	9.4	9.4	9.4
	nee	29	90.6	90.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Klacht: Angst fobie, dwanghandelingen en / of dwanggedachten

Bijlage 77.1 Behandelingen: coach/begeleider

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	11	100.0	100.0	100.0

Bijlage 78.1 Behandelingen: traject consultant

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	7	63.6	63.6	63.6
nee	4	36.4	36.4	100.0
Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 79.1 Behandelingen: diëtiste

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	9.1	9.1	9.1
nee	10	90.9	90.9	100.0
Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 80.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	9.1	9.1	9.1
nee	10	90.9	90.9	100.0
Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 81.1 Behandelingen: haptotherapie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	6	54.5	54.5	54.5
nee	5	45.5	45.5	100.0
Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 82.1 Behandelingen: healing tao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	2	18.2	18.2	18.2
nee	9	81.8	81.8	100.0
Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 83.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	9.1	9.1	9.1
	nee	10	90.9	90.9	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 84.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	11	100.0	100.0	100.0

Bijlage 85.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	27.3	27.3	27.3
	nee	8	72.7	72.7	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 86.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	36.4	36.4	36.4
	nee	7	63.6	63.6	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 87.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	36.4	36.4	36.4
	nee	7	63.6	63.6	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 88.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	10	90.9	90.9	90.9
	nee	1	9.1	9.1	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 89.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	36.4	36.4	36.4
	nee	7	63.6	63.6	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 90.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	45.5	45.5	45.5
	nee	6	54.5	54.5	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 91.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	27.3	27.3	27.3
	nee	8	72.7	72.7	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 92.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	18.2	18.2	18.2
	nee	9	81.8	81.8	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Bijlage 93.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	9.1	9.1	9.1
	nee	10	90.9	90.9	100.0
	Total	11	100.0	100.0	

Klacht: Eetproblemen.

Bijlage 94.1 Behandelingen: coach/begeleider

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 95.1 Behandelingen: traject consultant

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	5	62.5	62.5	62.5
nee	3	37.5	37.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 96.1 Behandelingen: diëtiste

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	6	75.0	75.0	75.0
nee	2	25.0	25.0	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 96.2 Crosstab

Count

		belangrijkste eetproblemen		klachten:
		ja	nee	Total
behandelingen: diëtiste	ja	6	3	9
	nee	2	43	45
Total		8	46	54

Bijlage 96.3 Symmetric Measures

		Value	Asymp. Error ^a	Std. Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.653	.143	6.213	.000 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.653	.143	6.213	.000 ^c
N of Valid Cases		54			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Bijlage 97.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	3	37.5	37.5	37.5
nee	5	62.5	62.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 98.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 99.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	12.5	12.5	12.5
	nee	7	87.5	87.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 100.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 101.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 102.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 103.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 104.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 105.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	87.5	87.5	87.5
	nee	1	12.5	12.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 106.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 107.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	37.5	37.5	37.5
	nee	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 108.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	37.5	37.5	37.5
	nee	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 109.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 110.1 Behandelingen: anders

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nee	8	100.0	100.0	100.0

Klacht: *Psychoses, wanen, hallucinaties, (ernstige) verwardheid*

Bijlage 111.1 Behandelingen: coach/begeleider

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 112.1 Behandelingen: traject consultant

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 113.1 Behandelingen: diëtiste

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 114.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 115.1 Behandelingen: haptotherapie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 116.1 Behandelingen: healing tao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 117.1 Behandelingen: luwte werkplek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	50.0	50.0	50.0
Valid nee	1	50.0	50.0	100.0
Valid Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 118.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 119.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	Nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 120.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 121.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 122.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 123.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 124.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 125.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 126.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 127.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	2	100.0	100.0	100.0

Klacht: *Sterk wisselende stemmingen*

Bijlage 128.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 129.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 130.1 Behandelingen: dietiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	12.5	12.5	12.5
	nee	7	87.5	87.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 131.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	12.5	12.5	12.5
	nee	7	87.5	87.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 132.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	12.5	12.5	12.5
	nee	7	87.5	87.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 133.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	12.5	12.5	12.5
	nee	7	87.5	87.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 134.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 135.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 136.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 137.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	75.0	75.0	75.0
	nee	2	25.0	25.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 138.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	37.5	37.5	37.5
	nee	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 139.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	100.0	100.0	100.0

Bijlage 140.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	25.0	25.0	25.0
	nee	6	75.0	75.0	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 141.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	62.5	62.5	62.5
	nee	3	37.5	37.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 142.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	37.5	37.5	37.5
	nee	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 143.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	37.5	37.5	37.5
	nee	5	62.5	62.5	100.0
	Total	8	100.0	100.0	

Bijlage 144.1 Behandelingen: anders

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	12.5	12.5	12.5
nee	7	87.5	87.5	100.0
Total	8	100.0	100.0	

Klacht: *Persoonlijkheidsproblematiek (bijvoorbeeld borderline).*

Bijlage 145.1 Behandelingen: coach/begeleider

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	6	100.0	100.0	100.0

Bijlage 146.1 Behandelingen: traject consultant

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	5	83.3	83.3	83.3
Nee	1	16.7	16.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 147.1 Behandelingen: diëtiste

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	1	16.7	16.7	16.7
Nee	5	83.3	83.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 148.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	1	16.7	16.7	16.7
Nee	5	83.3	83.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 149.1 Behandelingen: haptotherapie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	2	33.3	33.3	33.3
Nee	4	66.7	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 150.1 Behandelingen: healing tao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	6	100.0	100.0	100.0

Bijlage 151.1 Behandelingen: luwte werkplek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	2	33.3	33.3	33.3
nee	4	66.7	66.7	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 152.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	6	100.0	100.0	100.0

Bijlage 153.1 Behandelingen: mindfulness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	16.7	16.7	16.7
nee	5	83.3	83.3	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 154.1 Behandelingen: neurofeedback

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	6	100.0	100.0	100.0

Bijlage 155.1 Behandelingen: psychiater

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	3	50.0	50.0	50.0
Nee	3	50.0	50.0	100.0
Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 155.2 Crosstab
Count

		belangrijkste klachten: persoonlijkheidsproblematiek		Total
		ja	nee	
behandelingen: psychiater	ja	3	4	7
	nee	3	44	47
Total		6	48	54

Bijlage 155.3 Symmetric Measures

		Value	Asymp. Error ^a	Std.	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.390	.187		3.053	.004 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.390	.187		3.053	.004 ^c
N of Valid Cases		54				

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Bijlage 156.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	5	83.3	83.3	83.3
	Nee	1	16.7	16.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 157.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	50.0	50.0	50.0
	Nee	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 158.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	50.0	50.0	50.0
	Nee	3	50.0	50.0	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 159.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	33.3	33.3	33.3
	Nee	4	66.7	66.7	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Bijlage 160.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	6	100.0	100.0	100.0

Bijlage 161.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	16.7	16.7	16.7
	nee	5	83.3	83.3	100.0
	Total	6	100.0	100.0	

Klacht: Psychische klachten met een lichamelijke oorzaak

Bijlage 162.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 163.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	85.7	85.7	85.7
	nee	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 164.1 Behandelingen: dietiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	14.3	14.3	14.3
	nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 165.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	14.3	14.3	14.3
	Nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 166.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	42.9	42.9	42.9
	nee	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 167.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	14.3	14.3	14.3
	nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 168.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	42.9	42.9	42.9
	Nee	4	57.1	57.1	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 169.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 170.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	71.4	71.4	71.4
	nee	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 170.2 Crosstab

Count

		belangrijkste klachten: psychische klachten met lich. oorzaak		Total
		ja	nee	
behandelingen: mindfulness	ja	5	9	14
	nee	2	38	40
Total		7	47	54

Bijlage 170.3 Symmetric Measures

		Value	Asymp. Error ^a	Std. Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.401	.146	3.154	.003 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.401	.146	3.154	.003 ^c
N of Valid Cases		54			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Bijlage 171.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	57.1	57.1	57.1
	nee	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 172.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	14.3	14.3	14.3
	nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 173.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	85.7	85.7	85.7
	nee	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 174.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	28.6	28.6	28.6
	nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 175.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	85.7	85.7	85.7
	nee	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 175.2 Crosstab

Count

		belangrijkste klachten: psychische klachten met lich. oorzaak		Total
		ja	nee	
behandelingen: training(en)	ja	6	14	20
	nee	1	33	34
Total		7	47	54

Bijlage 175.3 Symmetric Measures

		Value	Asymp. Error ^a	Std. Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.389	.119	3.045	.004 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.389	.119	3.045	.004 ^c
N of Valid Cases		54			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Bijlage 176.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	57.1	57.1	57.1
	nee	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 177.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	14.3	14.3	14.3
	nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 178.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	28.6	28.6	28.6
	nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Klacht: Overbelastingsklachten, burn-out, overspannenheid, stress, zich overbelast voelen.

Bijlage 179.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	23	95.8	95.8	95.8
	nee	1	4.2	4.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 180.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	15	62.5	62.5	62.5
	nee	9	37.5	37.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 181.1 Behandelingen: diëtiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	16.7	16.7	16.7
	nee	20	83.3	83.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 182.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	5	20.8	20.8	20.8
	Nee	19	79.2	79.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 183.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	9	37.5	37.5	37.5
	Nee	15	62.5	62.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 184.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	16.7	16.7	16.7
	Nee	20	83.3	83.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 185.1 Behandelingen: luvte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	20.8	20.8	20.8
	nee	19	79.2	79.2	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 186.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	24	100.0	100.0	100.0

Bijlage 187.1 Behandelingen: mindfulness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	7	29.2	29.2	29.2
Nee	17	70.8	70.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 188.1 Behandelingen: neurofeedback

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	11	45.8	45.8	45.8
Nee	13	54.2	54.2	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 189.1 Behandelingen: psychiater

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	3	12.5	12.5	12.5
Nee	21	87.5	87.5	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 190.1 Behandelingen: psycholoog

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	16	66.7	66.7	66.7
Nee	8	33.3	33.3	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 191.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	7	29.2	29.2	29.2
nee	17	70.8	70.8	100.0
Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 192.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	10	41.7	41.7	41.7
	Nee	14	58.3	58.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 193.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	9	37.5	37.5	37.5
	Nee	15	62.5	62.5	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 194.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	6	25.0	25.0	25.0
	Nee	18	75.0	75.0	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Bijlage 195.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	4	16.7	16.7	16.7
	nee	20	83.3	83.3	100.0
	Total	24	100.0	100.0	

Klacht: *Problemen vanwege het gebruik van alcohol, drugs of door gokken*

Bijlage 196.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 197.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	50.0	50.0	50.0
	Nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 198.1 Behandelingen: dietiste

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 199.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	1	50.0	50.0	50.0
Nee	1	50.0	50.0	100.0
Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 200.1 Behandelingen: haptotherapie

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 201.1 Behandelingen: healing tao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 202.1 Behandelingen: luwte werkplek

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 202.2 Crosstab

Count

	belangrijkste klachten: alcohol, drugs, gokken		Total
	ja	nee	
behandelingen: luwte ja	2	7	9
nee	0	45	45
Total	2	52	54

Bijlage 202.3 Symmetric Measures

		Value	Asymp. Error ^a	Std.	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.439	.142		3.519	.001 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.439	.142		3.519	.001 ^c
N of Valid Cases		54				

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Bijlage 203.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 204.1 Behandelingen: mindfulness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	1	50.0	50.0	50.0
nee	1	50.0	50.0	100.0
Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 205.1 Behandelingen: neurofeedback

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	1	50.0	50.0	50.0
Nee	1	50.0	50.0	100.0
Total	2	100.0	100.0	

Bijlage 206.1 Behandelingen: psychiater

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 207.1 Behandelingen: psycholoog

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ja	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 208.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 209.1 Behandelingen: training(en)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 210.1 Behandelingen: video analyse

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 211.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	2	100.0	100.0	100.0

Bijlage 212.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	50.0	50.0	50.0
	nee	1	50.0	50.0	100.0
	Total	2	100.0	100.0	

Klacht: Problemen met werk/baan, financiën, huisvesting, school

Bijlage 213.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	23	100.0	100.0	100.0

Bijlage 214.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	13	56.5	56.5	56.5
	Nee	10	43.5	43.5	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 215.1 Behandelingen: diëtiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	13.0	13.0	13.0
	nee	20	87.0	87.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 216.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	5	21.7	21.7	21.7
	Nee	18	78.3	78.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 217.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	8	34.8	34.8	34.8
	nee	15	65.2	65.2	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 218.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	4.3	4.3	4.3
	Nee	22	95.7	95.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 219.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	6	26.1	26.1	26.1
	Nee	17	73.9	73.9	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 220.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	4.3	4.3	4.3
	nee	22	95.7	95.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 221.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	17.4	17.4	17.4
	Nee	19	82.6	82.6	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 222.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	14	60.9	60.9	60.9
	nee	9	39.1	39.1	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 223.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	4.3	4.3	4.3
	nee	22	95.7	95.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 224.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	18	78.3	78.3	78.3
	Nee	5	21.7	21.7	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 225.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	5	21.7	21.7	21.7
	Nee	18	78.3	78.3	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 226.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	9	39.1	39.1	39.1
	Nee	14	60.9	60.9	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 227.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	7	30.4	30.4	30.4
	Nee	16	69.6	69.6	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 228.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	7	30.4	30.4	30.4
	Nee	16	69.6	69.6	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Bijlage 229.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	13.0	13.0	13.0
	nee	20	87.0	87.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

Klacht: *Relatieproblemen, huiselijk geweld, problemen in de opvoeding*

Bijlage 230.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 231.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	80.0	80.0	80.0
	Nee	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 232.1 Behandelingen: diëtiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 233.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 234.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	40.0	40.0	40.0
	Nee	3	60.0	60.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 235.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 236.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 237.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 238.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	20.0	20.0	20.0
	nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 239.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	80.0	80.0	80.0
	Nee	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 240.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 241.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	60.0	60.0	60.0
	Nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 242.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	60.0	60.0	60.0
	nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 243.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	40.0	40.0	40.0
	nee	3	60.0	60.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 244.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	60.0	60.0	60.0
	Nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 245.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	40.0	40.0	40.0
	Nee	3	60.0	60.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 246.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	5	100.0	100.0	100.0

Klacht: Rouw

Bijlage 247.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 248.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	80.0	80.0	80.0
	Nee	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 249.1 Behandelingen: dietiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 250.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 251.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 252.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 253.1 Behandelingen: luwte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 254.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	5	100.0	100.0	100.0

Bijlage 255.1. Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 256.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	3	60.0	60.0	60.0
	nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 257.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 258.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	80.0	80.0	80.0
	Nee	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 259.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	20.0	20.0	20.0
	Nee	4	80.0	80.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 260.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	80.0	80.0	80.0
	Nee	1	20.0	20.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 261.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	60.0	60.0	60.0
	Nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 262.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	3	60.0	60.0	60.0
	Nee	2	40.0	40.0	100.0
	Total	5	100.0	100.0	

Bijlage 263.1 behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nee	5	100.0	100.0	100.0

Klacht: Anders.

Bijlage 264.1 Behandelingen: coach/begeleider

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	6	85.7	85.7	85.7
	nee	1	14.3	14.3	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 265.1 Behandelingen: traject consultant

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	71.4	71.4	71.4
	nee	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 266.1 Behandelingen: dietiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 267.1 Behandelingen: fitvisie (sport)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	1	14.3	14.3	14.3
	nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 268.1 Behandelingen: haptotherapie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	28.6	28.6	28.6
	Nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 269.1 Behandelingen: healing tao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	28.6	28.6	28.6
	Nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 270.1 Behandelingen: luvte werkplek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	28.6	28.6	28.6
	Nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 271.1 Behandelingen: maatschappelijk werk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 272.1 Behandelingen: mindfulness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	4	57.1	57.1	57.1
	Nee	3	42.9	42.9	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 273.1 Behandelingen: neurofeedback

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	5	71.4	71.4	71.4
	nee	2	28.6	28.6	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 274.1 Behandelingen: psychiater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 275.1 Behandelingen: psycholoog

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	7	100.0	100.0	100.0

Bijlage 276.1 Behandelingen: opstellingen (familie)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	14.3	14.3	14.3
	Nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 277.1 Behandelingen: training(en)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	14.3	14.3	14.3
	Nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 278.1 Behandelingen: video analyse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	28.6	28.6	28.6
	Nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 279.1 Behandelingen: Yoga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	14.3	14.3	14.3
	Nee	6	85.7	85.7	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Bijlage 280.1 Behandelingen: anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	2	28.6	28.6	28.6
	nee	5	71.4	71.4	100.0
	Total	7	100.0	100.0	

Deelvraag 6

Is er een verband tussen het geslacht en de tevredenheid?

Bijlage 2.1 Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
cijfer 1 tot 10	52	8.4038	1.05272	6.00	10.00
geslacht client	54	1.7037	.46091	1.00	2.00

Bijlage 2.2 Ranks

	geslacht client	N	Mean Rank	Sum of Ranks
cijfer 1 tot 10	man	16	22.13	354.00
	vrouw	36	28.44	1024.00
	Total	52		

Bijlage 2.3 Test Statistics^a

	cijfer 1 tot 10
Mann-Whitney U	218.000
Wilcoxon W	354.000
Z	-1.444
Asymp. Sig. (2-tailed)	.149

a. Grouping Variable: geslacht client

Is er een verband tussen het geslacht en het welbevinden?

Bijlage 281.1 Ranks

	geslacht client	N	Mean Rank	Sum of Ranks
vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?	man	16	23.97	383.50
	vrouw	38	28.99	1101.50
	Total	54		
vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten?	man	16	27.84	445.50
	vrouw	38	27.36	1039.50
	Total	54		

Bijlage 281.2 Test Statistics^a

	vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe gaat u nu met uw klachten om?	vergeleken met 8 tot 10 maanden geleden, hoe beoordeeld u nu uw klachten?
Mann-Whitney U	247.500	298.500
Wilcoxon W	383.500	1039.500
Z	-1.201	-.116
Asymp. Sig. (2-tailed)	.230	.908

a. Grouping Variable: geslacht client

Bijlage 282.1 Ranks

	geslacht client	N	Mean Rank	Sum of Ranks
heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?	man	16	27.88	446.00
	vrouw	38	27.34	1039.00
	Total	54		
kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?	man	16	28.88	462.00
	vrouw	38	26.92	1023.00
	Total	54		
kunt u uw voorkeur aangeven voor bepaalde vorm van behandeling?	man	16	28.19	451.00
	vrouw	38	27.21	1034.00
	Total	54		
kunt u kiezen wanneer uw afs[raken/behandelingen plaatsvinden?	man	16	27.00	432.00
	vrouw	38	27.71	1053.00
	Total	54		
Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had	man	16	22.81	365.00
	vrouw	38	29.47	1120.00
	Total	54		
de beloofde diensten worden uitgevoerd	man	16	26.19	419.00
	vrouw	38	28.05	1066.00
	Total	54		
de kwaliteit van de diensten is:	man	16	26.19	419.00
	vrouw	38	28.05	1066.00

Total	54		
de faciliteiten die aanwezig zijn man	16	27.88	446.00
bij re-Activate zijn goed vrouw	38	27.34	1039.00
Total	54		
mijn behandelaren zijn man	16	27.81	445.00
vriendelijk vrouw	38	27.37	1040.00
Total	54		
mijn behandelaren hebben man	16	26.56	425.00
kennis van de dingen die ze vrouw	38	27.89	1060.00
doen Total	54		
mijn behandelaren bieden mij man	16	23.38	374.00
zorgzame en individuele vrouw	38	29.24	1111.00
aandacht Total	54		
ik word snel geholpen als ik man	16	24.59	393.50
een vraag heb vrouw	38	28.72	1091.50
Total	54		
ik ben tevreden over mijn man	16	27.66	442.50
behandeling bij re-Activate vrouw	38	27.43	1042.50
Total	54		
mijn behandeling draagt bij man	16	29.75	476.00
aan duurzame re-integratie in vrouw	38	26.55	1009.00
werk/maatschappij Total	54		

Bijlage 282.2 Test Statistics^a

	heeft u uw coach/begeleider kunnen kiezen?	kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?	kunt u uw voorkeur aangeven voor bepaalde vormen van behandeling?	kunt u kiezen wanneer uw afspraken/behandelingen plaatsvinden?	Uw behandeling sluit aan bij de verwachtingen die u vooraf had	de beloofde diensten worden uitgevoerd	de kwaliteit van de diensten is:	de faciliteiten die aanwezig zijn bij re-Activate zijn goed	mijn behandelaars zijn vriendelijk
Mann-Whitney U	298.000	282.000	293.000	296.000	229.000	283.000	283.000	298.000	299.000
Wilcoxon W	1039.000	1023.000	1034.000	432.000	365.000	419.000	419.000	1039.000	1040.000
Z	-.209	-.919	-.637	-.649	-1.573	-.483	-.471	-.135	-.209
Asymp. Sig. (2-tailed)	.835	.358	.524	.516	.116	.629	.638	.893	.835

a. Grouping Variable: geslacht client

Bijlage 282.3 Test Statistics^a

	mijn behandelaars hebben kennis van de dingen die ze doen	mijn behandelaars bieden mij zorgzame en individuele aandacht	ik word snel geholpen als ik een vraag heb	ik ben tevreden over mijn behandeling bij re-Activate	mijn behandeling draagt bij aan duurzame re-integratie in werk/maatschappij
Mann-Whitney U	289.000	238.000	257.500	301.500	268.000
Wilcoxon W	425.000	374.000	393.500	1042.500	1009.000
Z	-.366	-1.736	-1.016	-.058	-.752
Asymp. Sig. (2-tailed)	.714	.083	.310	.954	.452

a. Grouping Variable: geslacht client

Bijlage 283.1 Ranks

	geslacht client	N	Mean Rank	Sum of Ranks
mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren	man	16	25.00	400.00
	vrouw	38	28.55	1085.00
	Total	54		
mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme	man	16	22.56	361.00
	vrouw	38	29.58	1124.00
	Total	54		
mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding	man	15	22.93	344.00
	vrouw	38	28.61	1087.00
	Total	53		
dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren	man	16	25.09	401.50
	vrouw	38	28.51	1083.50
	Total	54		
dankzij mijn behandeling heb ik controle over mijn leven	man	16	20.38	326.00
	vrouw	37	29.86	1105.00
	Total	53		
mijn behandeling draagt bij aan het gevoel: wat ik doe heeft nut	man	16	24.56	393.00
	vrouw	38	28.74	1092.00
	Total	54		
mijn behandeling draagt bij aan mijn relaties met anderen	man	16	25.19	403.00
	vrouw	38	28.47	1082.00
	Total	54		
mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven	man	16	22.63	362.00
	vrouw	38	29.55	1123.00
	Total	54		
mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie	man	16	21.59	345.50
	vrouw	37	29.34	1085.50
	Total	53		
mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei	man	16	22.72	363.50
	vrouw	37	28.85	1067.50
	Total	53		

Bijlage 283.2 Test Statistics^a

	mijn behandeling draagt bij aan het verbeteren van mijn functioneren	mijn behandeling draagt bij aan het toenemen van mijn enthousiasme	mijn behandeling draagt bij aan toename van een actieve houding	dankzij mijn behandeling ben ik mij bewuster van mijn functioneren	dankzij mijn behandeling heb ik controle over mijn leven	mijn behandeling draagt bij aan gevoel: wat doe heeft nut
Mann-Whitney U	264.000	225.000	224.000	265.500	190.000	257.000
Wilcoxon W	400.000	361.000	344.000	401.500	326.000	393.000
Z	-.869	-1.658	-1.327	-.860	-2.294	-.983
Asymp. Sig. (2-tailed)	.385	.097	.185	.390	.022	.326

a. Grouping Variable: geslacht client

Bijlage 283.3 Test Statistics^a

	mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van een doel in mijn leven	mijn behandeling draagt bij aan het ontwikkelen van autonomie	mijn behandeling draagt bij aan mijn persoonlijke groei
Mann-Whitney U	226.000	209.500	227.500
Wilcoxon W	362.000	345.500	363.500
Z	-1.629	-1.862	-1.526
Asymp. Sig. (2-tailed)	.103	.063	.127

a. Grouping Variable: geslacht client

E. Authenticiteit verklaring

Authenticiteitverklaring

Hierbij verklaar ik stellig

1. dat ik dit (onderzoeks)rapport zelf geschreven heb, zonder hulp van derden;
2. dat ik in mijn verslag alle directe, letterlijke citaten uit de literatuur en alle indirecte citaten en ideeën van andere auteurs aangegeven en vermeld heb¹.

Ik ben mij er volledig van bewust dat schending van deze verklaring negatieve consequenties voor mij kan hebben (zoals het afnemen van studiepunten).

In geval fraude kan worden aangetoond, ben ik aansprakelijk voor de kosten van het onderzoek.

Plaats, datum Alphen aan den Rijn, 24 mei 2012

Naam: A.M. van Dam

Studentnummer: 2124338

Handtekening:

¹ De opleiding Toegepaste Psychologie gebruikt de dienst [Ephorus](#) om ingeleverde scripties te controleren op plagiaat. Ephorus vergelijkt deze documenten met een database met eerder ingeleverd werk en met materiaal dat via internet is te vinden. Wanneer het percentage gevonden overeenkomsten met andere bronnen de 30% overschrijdt, wordt het werk afgekeurd. Bij een lager percentage, wordt gekeken naar de aard van de overeenkomsten.