



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage CQI-meting

Kortdurende ambulante GGZ

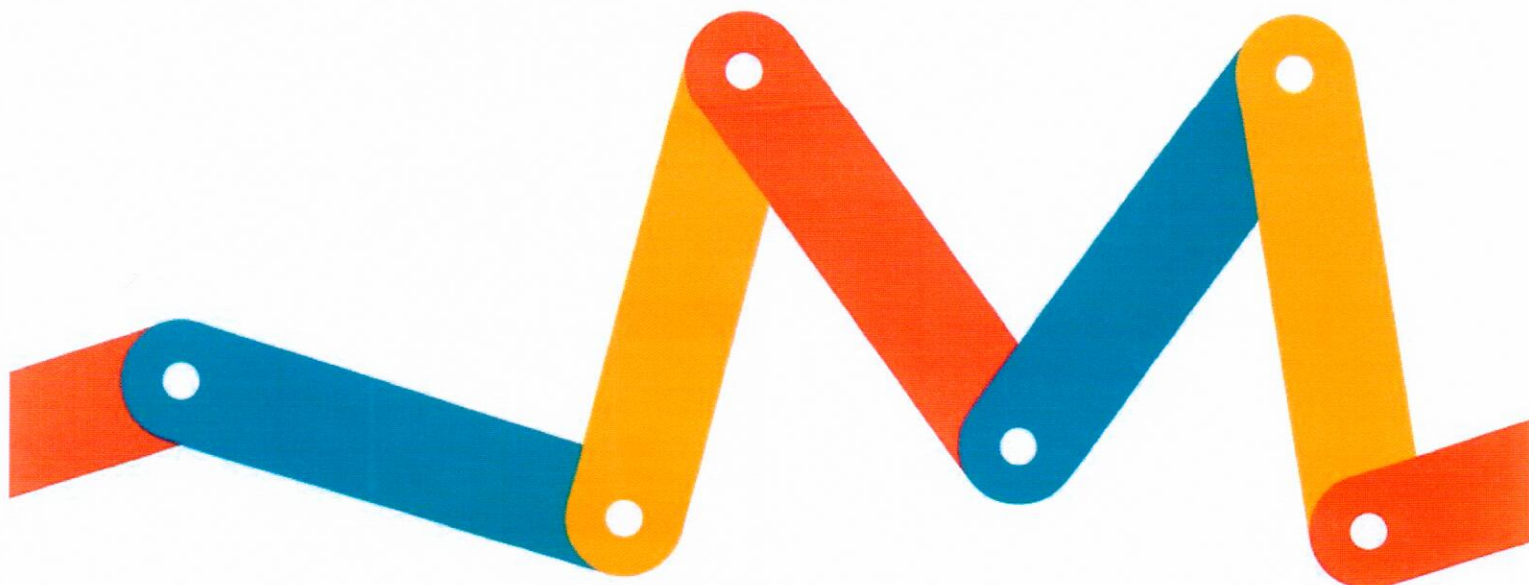
Psychologenpraktijk De Vaart

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

februari

www.Triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde CQI meting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de CQ-index Kortdurende ambulante GGZ verkort i.o. versie 1.0. Het uitvoeren van deze CQI meting is onderdeel van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording.

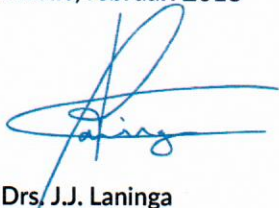
De afkorting CQI of CQ-index staat voor Consumer Quality Index. Dit is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. Deze systematiek is gebaseerd op een mix van de Amerikaanse CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems)-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE (Quality Of care Through the patient's Eyes) vragenlijsten. Beiden zijn wetenschappelijk gefundeerde instrumenten.

De resultaten van deze CQI meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening. Met die reden worden de resultaten van de eigen instelling vergeleken met resultaten van andere zorginstellingen (spiegelinformatie). De meetresultaten zullen na controle en opschoning worden aangeleverd bij een derde partij, de Trusted Third Party (TTP), ten behoeve van de landelijke benchmark.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Psychologenpraktijk De Vaart. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen en voert vanaf het ontstaan van de CQ-index (2007) deze metingen uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze CQI meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Psychologenpraktijk De Vaart. Op deze plaats bedankt Triqs mevr. N. Van Triet voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van Psychologenpraktijk De Vaart voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, februari 2018



Drs. J.J. Laninga

Triqs



04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per thema uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in bijlage 3.

In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage.

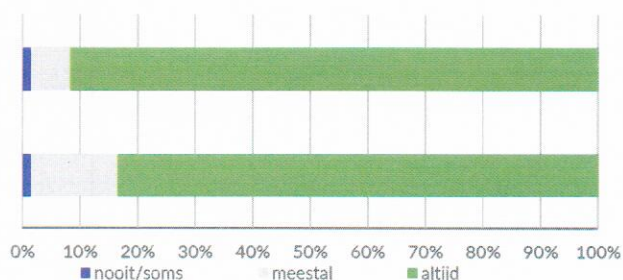
In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Bejegening (vraag 1 t/m 3)
- Vervulling hulpwensen (vraag 4 en 5)
- Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener) (vraag 6 en 7)
- Informatievoorziening (vraag 8 t/m 10)
- Keuzemogelijkheden (vraag 11 t/m 13)
- Evaluatie (vraag 14 en 15)
- Beoordeling (vraag 16 en 17)
- Over uzelf (vraag 18 t/m 22)
- Aanvullende vragen

2 Bejegening

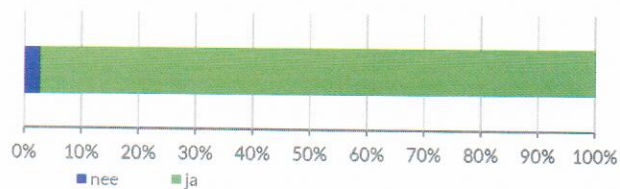
1. Neemt uw behandelaar u serieus? (n=73)

2. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=73)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v01	0	0%	1	1,4%	5	6,8%	67	91,8%
v02	0	0%	1	1,4%	11	15,1%	61	83,6%

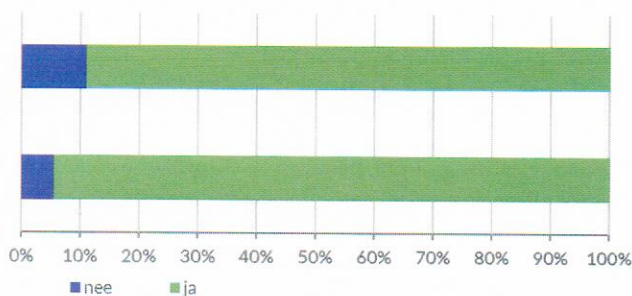
3. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn? (n=73)



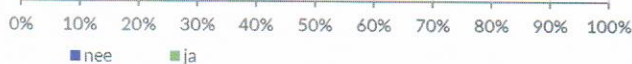
	nee	%	ja	%
v03	2	2,7%	71	97,3%

3 Vervulling hulpwensen

4. Is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? (n=73)



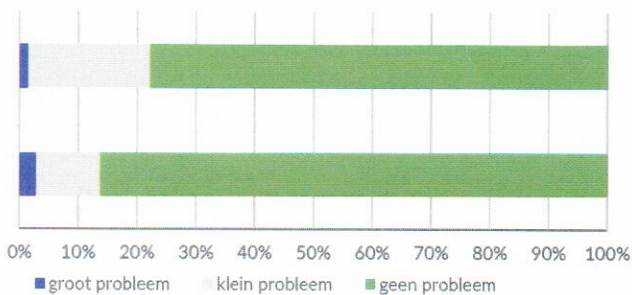
5. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd? (n=73)



	nee	%	ja	%
v04	8	11%	65	89%
v05	4	5,5%	69	94,5%

4 Bereikbaarheid van de behandelaar

6. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? (n=72)



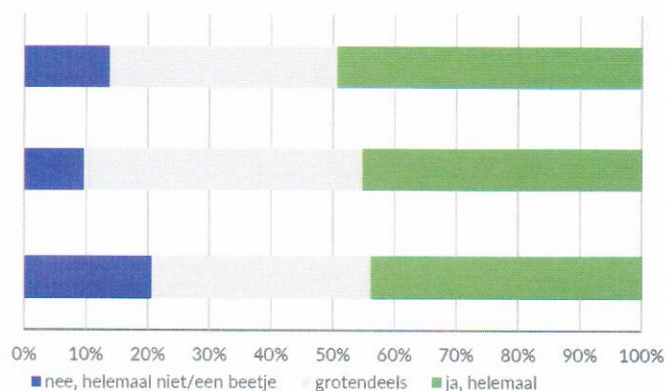
7. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken? (n=73)



	een groot probleem	%	een klein probleem	%	geen probleem	%
v06	1	1,4%	15	20,8%	56	77,8%
v07	2	2,7%	8	11%	63	86,3%

5 Informatievoorziening

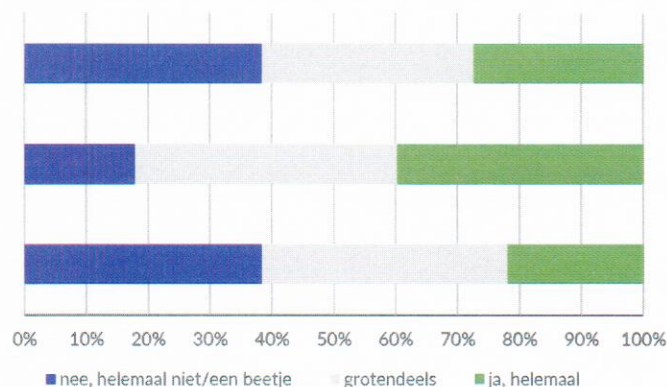
8. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn? (n=73)
9. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=73)
10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten? (n=73)



	nee, helemaal niet	%	een beetje	%	grotendeels	%	ja, helemaal	%
v08	0	0%	10	13,7%	27	37%	36	49,3%
v09	2	2,7%	5	6,8%	33	45,2%	33	45,2%
v10	2	2,7%	13	17,8%	26	35,6%	32	43,8%

6 Keuzemogelijkheden

11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? (n=73)
12. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling? (n=73)
13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? (n=73)

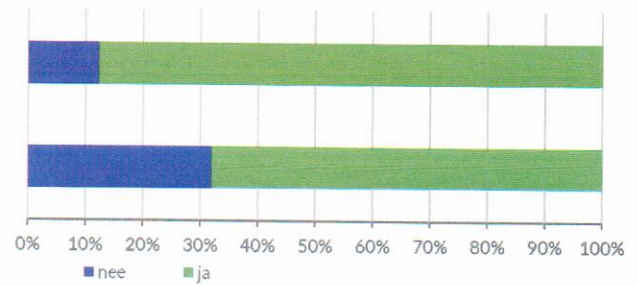


	nee, helemaal niet	%	een beetje	%	grotendeels	%	ja, helemaal	%
v11	12	16,4%	16	21,9%	25	34,2%	20	27,4%
v12	5	6,8%	8	11%	31	42,5%	29	39,7%
v13	9	12,3%	19	26%	29	39,7%	16	21,9%

7 Evaluatie

14. Zijn er samen met u doelen voor de behandeling geformuleerd? (n=73)

15. Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt? (n=72)

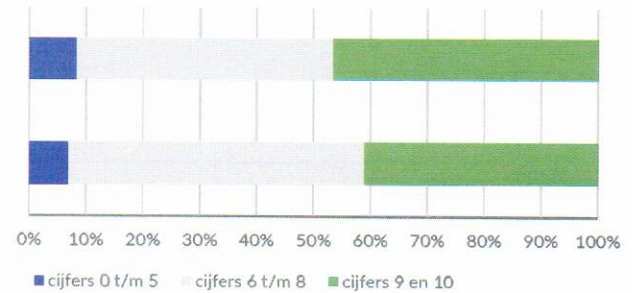


	nee	%	ja	%
v14	9	12,3%	64	87,7%
v15	23	31,9%	49	68,1%

8 Beoordeling

16. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze instelling bij anderen, met dezelfde problematiek, aanbeveelt? (n=73)

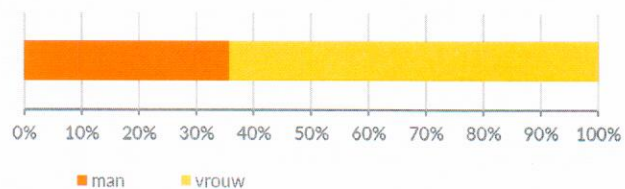
17. Welk cijfer geeft u aan de behandeling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend (n=73)



	v16	%	v17	%
0 zeer onwaarschijnlijk	3	4,1%	0	0%
1	0	0%	0	0%
2	1	1,4%	3	4,1%
3	0	0%	0	0%
4	0	0%	1	1,4%
5	2	2,7%	1	1,4%
6	2	2,7%	1	1,4%
7	11	15,1%	13	17,8%
8	20	27,4%	24	32,9%
9	10	13,7%	14	19,2%
10 zeer waarschijnlijk	24	32,9%	16	21,9%
gemiddeld rapportcijfer	8,10		8,08	

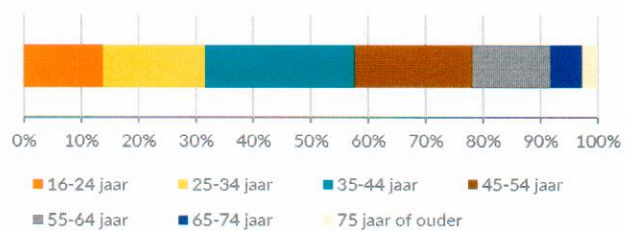
9 Over uzelf

18. Bent u een man of een vrouw? (n=73)



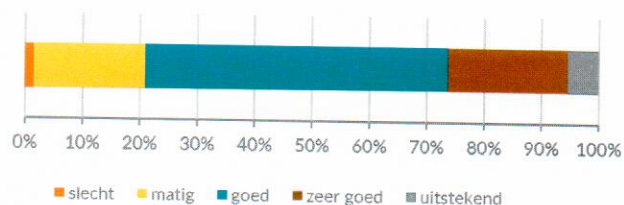
	man %	vrouw %
v18	26 35,6%	47 64,4%

19. Wat is uw leeftijd? (n=73)



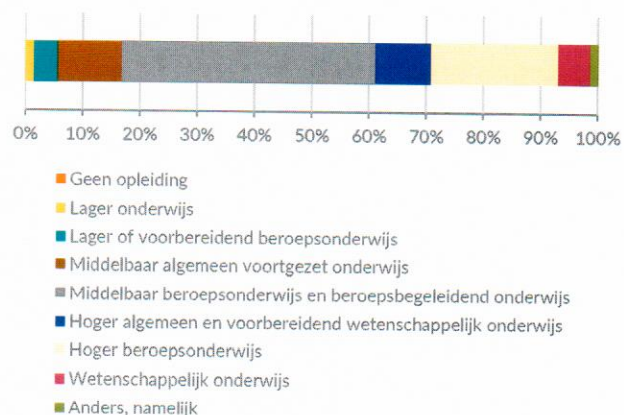
	v19	%
16-24 jaar	10	13,7%
25-34 jaar	13	17,8%
35-44 jaar	19	26%
45-54 jaar	15	20,5%
55-64 jaar	10	13,7%
65-74 jaar	4	5,5%
75 jaar of ouder	2	2,7%

20. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=72)



	v20	%
slecht	1	1,4%
matig	14	19,4%
goed	38	52,8%
zeer goed	15	20,8%
uitstekend	4	5,6%

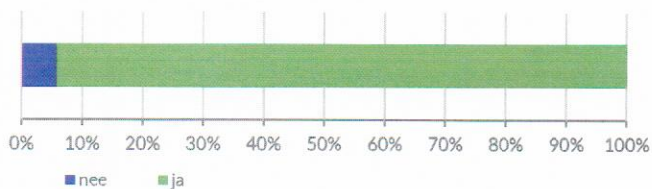
21. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of getuigschrift) (n=72)



	v21	%
Geen opleiding	0	0
Lager onderwijs	1	1,4
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	3	4,2
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	8	11,1
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	32	44,4
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	7	9,7
Hoger beroepsonderwijs	16	22,2
Wetenschappelijk onderwijs	4	5,6
Anders, namelijk	1	1,4

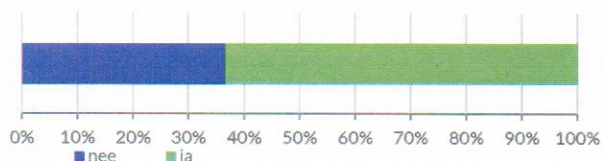
10 Aanvullende vragen

A1 Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw behandelplan? (n=70)



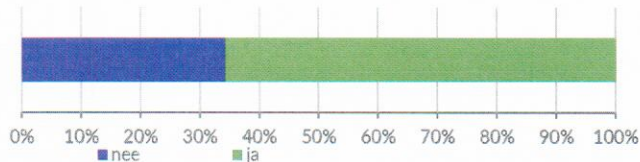
	nee	%	ja	%
VA1	4	5,7%	66	94,3%

A2 Zijn er afspraken gemaakt over wat u moet doen als uw klachten terugkomen of verergeren? (n=71)



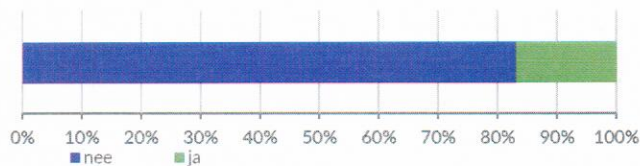
	nee	%	ja	%
VA2	26	36,6%	45	63,4%

A3 Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=70)



	nee	%	ja	%
VA3	24	34,3%	46	65,7%

A4 Zou u behoefte hebben om via de computer begeleiding te ontvangen van de organisatie? (n=71)



	nee	%	ja	%
VA4	59	83,1%	12	16,9%

05 | Verbeterscores en -kwadranten

Methode berekenen verbeterscores

Om inzichtelijk te maken welke aspecten van de zorgverlening verbeterd kunnen worden, zijn verbeterscores berekend. Deze verbeterscores zijn berekend op basis van de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst en de zogenaamde belangscores.

Tijdens de ontwikkeling van het sectorspecifieke CQI meetinstrument is er tevens een belangenvragenlijst ontwikkeld en afgenomen bij de pilotgroep. Deze belangenvragenlijst meet hoe belangrijk de respondent een bepaalde vraag uit de vragenlijst vindt. Bijvoorbeeld:

- Vraag uit de CQI vragenlijst: Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?
- Vraag uit de belangenvragenlijst CQI: Vindt u het belangrijk om geïnformeerd te worden over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn?

De antwoordmogelijkheden voor de belangenvragenlijst zijn: 'niet belangrijk', 'eigenlijk wel belangrijk', 'belangrijk', 'heel erg belangrijk'. Door aan elk van deze antwoorden een score te koppelen (1=niet belangrijk, 2=eigenlijk wel belangrijk, 3=belangrijk, 4=heel erg belangrijk) kan een belangscore worden berekend. Deze belangscore is dan het gemiddelde van de antwoorden van alle cliënten (uit de pilot) samen, en ligt tussen de 1 en 4. Hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker de vraag is voor de cliënten. Anders gezegd: hoe hoger de belangscore, hoe belangrijker het betreffende aspect van de zorgverlening is.

Om tot de verbeterscore te komen wordt de belangscore vermenigvuldigd met het percentage negatieve antwoorden dat gegeven is op de corresponderende vraag uit de CQI vragenlijst (ter illustratie: de parse staaf in de staafdiagrammen uit hoofdstuk 4 van deze rapportage).

Er is geen belangscore voor vraag 4, 14 en 15 waardoor voor deze vragen ook geen verbeterscore berekend kon worden.

Als de belangscore afgezet wordt tegen het percentage negatieve ervaringen ontstaat de volgende figuur waarin 4 verschillende kwadranten te onderscheiden zijn.



De vier kwadranten van een verbeterkwadrant hebben elk een eigen betekenis. Deze is als volgt:

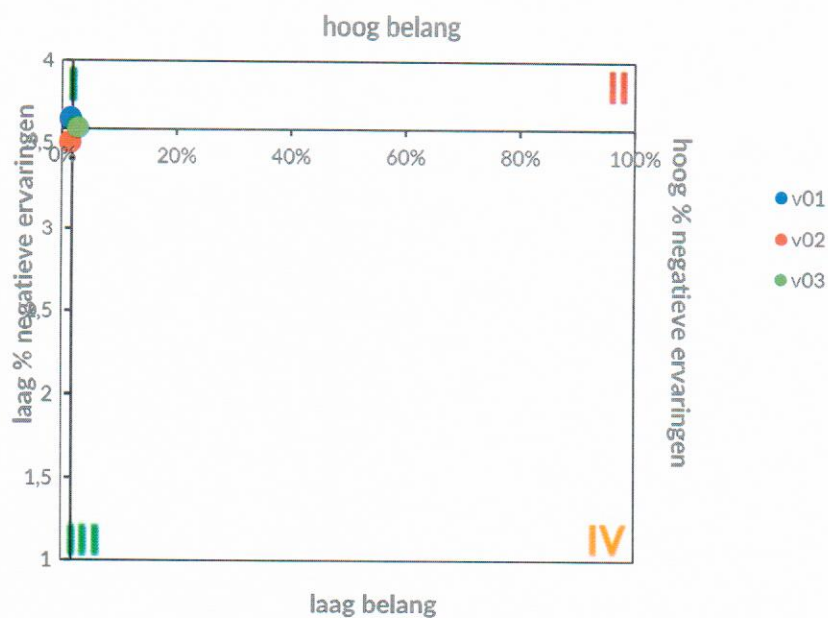
- I. Hoewel het belang van de vragen in dit kwadrant hoog is, is er weinig tot geen verbetering nodig omdat relatief weinig cliënten een negatief antwoord hebben gegeven. Het zijn de pluspunten van de zorginstelling en het advies is om deze op peil te houden.
- II. Dit zijn de verbeterpunten met een hoge prioriteit. Er valt veel winst te behalen door met de vragen in dit kwadrant aan de slag te gaan. Ze kennen een hoog belang en relatief veel cliënten hebben een negatieve ervaring.
- III. Vanwege een laag belang van deze vragen en een laag percentage negatieve antwoorden is weinig verbetering nodig.
- IV. Een laag belang en relatief veel negatieve antwoorden: Verbetering is mogelijk maar de prioriteit van deze verbeterpunten is laag.

De indeling van de kwadranten is gemaakt aan de hand van de *gemiddelde* belangscore en de *gemiddelde* score van de negatieve ervaringen. Dit gemiddelde is berekend door alle scores bij elkaar op te tellen en vervolgens te delen door het aantal vragen in de belangenvragenlijst. De uitkomst hiervan bepaalt waar de assen in het diagram worden geplaatst. De gemiddelde belangscore verschilt per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de verticale as. Het gemiddelde van de negatieve ervaringen verschilt eveneens per thema uit de vragenlijst en is af te lezen van de horizontale as in de navolgende diagrammen.

Verbeterscores en -kwadranten

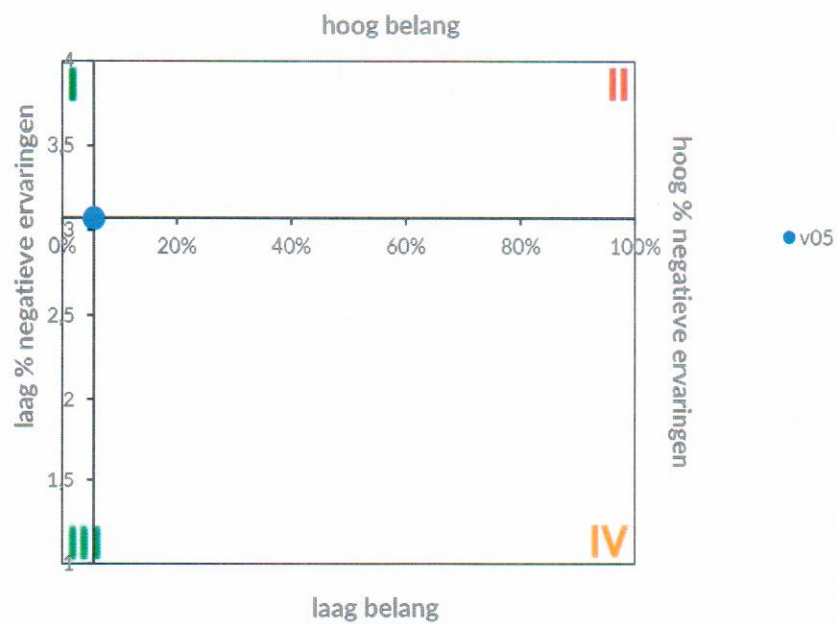
Hieronder wordt per thema uit de vragenlijst een verbeterkwadrant getoond.

1 Bejegening



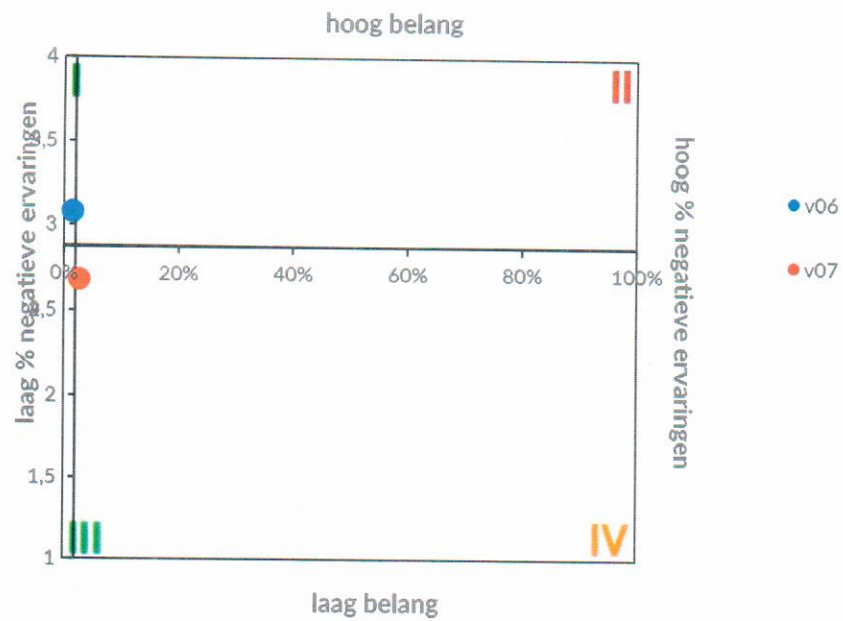
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
1. Neemt uw behandelaar u serieus? (n=73)	3,66	1,40%	0,05
2. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=73)	3,51	1,40%	0,05
3. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn? (n=73)	3,60	2,70%	0,10

2 Vervulling hulpwensen



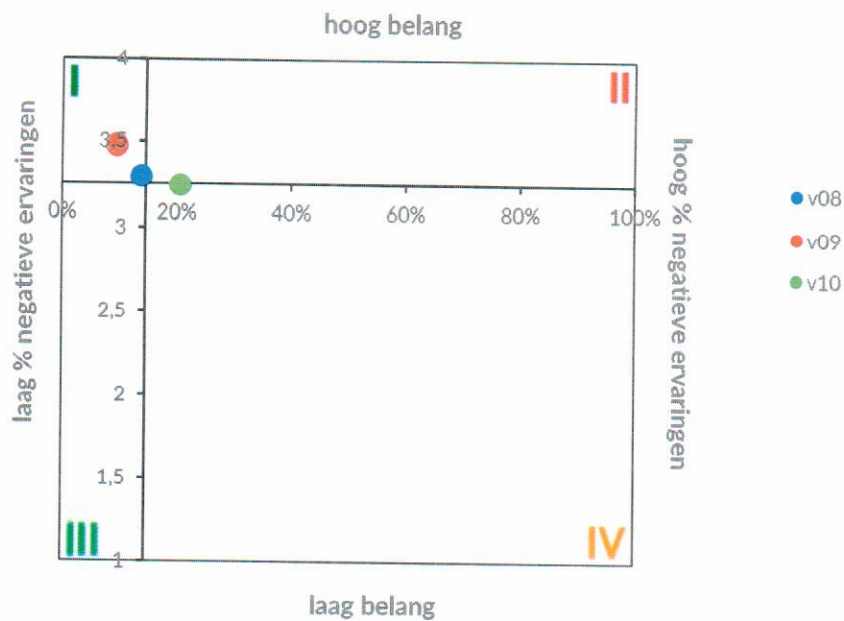
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
5. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd? (n=73)	3,07	5,50%	0,17

3 Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)



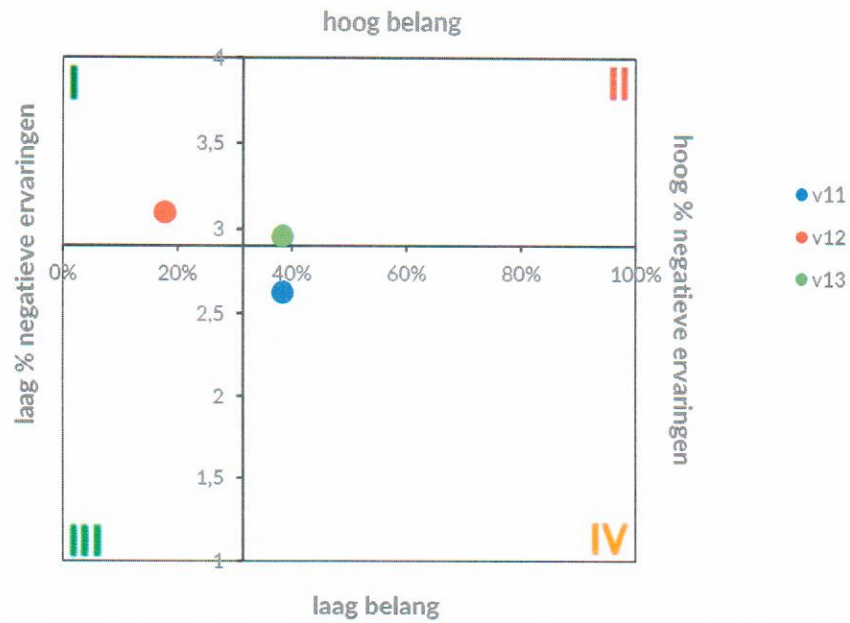
vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
6. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? (n=72)	3,08	1,40%	0,04
7. Is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken? (n=73)	2,68	2,70%	0,07

4 Informatievoorziening



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
8. Heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn? (n=73)	3,30	13,70%	0,45
9. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? (n=73)	3,48	9,50%	0,33
10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten? (n=73)	3,25	20,50%	0,67

5 Keuzemogelijkheden



vraag	belangscore	% negatieve ervaringen	verbeterscore
11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? (n=73)	2,63	38,30%	1,01
12. Kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling? (n=73)	3,10	17,80%	0,55
13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? (n=73)	2,96	38,30%	1,13

06 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Psychologenpraktijk De Vaart heeft Triqs in de periode januari en februari 2018 een CQI-meting kortdurende ambulante GGZ uitgevoerd.

Respons

Er zijn 281 cliënten benaderd voor de CQI-meting en 73 cliënten hebben gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Van de cliënten zijn uiteindelijk 73 valide vragenlijst teruggekomen. Het netto responspercentage is 27,44%

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. Het gemiddeld rapportcijfer voor deze vraag is een 8,10. Het gemiddelde rapportcijfer voor de behandeling die men ontvangt is een 8,08.

Opvallende scores

De drie vragen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- 3. Begrijpt uw behandelaar in voldoende mate wat uw klachten zijn? (n=73) (97,30%)
- 5. Wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd? (n=73) (94,50%).
- 1. Neemt uw behandelaar u serieus? (n=73) (91,80%)

De drie vragen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- 11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? (n=73) (38,30%).
- 13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? (n=73) (38,30%).
- 15. Heeft u uw doelen dankzij de behandeling bereikt? (n=72) (31,90%).

Verbeterscores

De drie vragen met de laagste verbeterscore zijn:

- 6. Is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? (n=72) scoort op negatieve ervaringen 1,40% met een verbeterscore van 0,04.
- 2. Legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=73) scoort op negatieve ervaringen 1,40% met een verbeterscore van 0,05.
- 1. Neemt uw behandelaar u serieus? (n=73) scoort op negatieve ervaringen 1,40% met een verbeterscore van 0,05.

De drie vragen met de hoogste verbeterscore zijn:

- 13. Kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen? (n=73) scoort op negatieve ervaringen 38,30% met een verbeterscore van 1,13.
- 11. Heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? (n=73) scoort op negatieve ervaringen 38,30% met een verbeterscore van 1,01.
- 10. Heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten? (n=73) scoort op negatieve ervaringen 20,50% met een verbeterscore van 0,67.

In bijlage 4 vindt u een overzicht van de verbeterscores van hoog naar laag.

Bijlage 1 – Kwaliteitsdimensies

Op basis van de vragen uit de vragenlijst kunnen kwaliteitsdimensies opgesteld worden. Een kwaliteitsdimensie voegt een aantal vragen uit de vragenlijst samen waarvan (statistisch) vastgesteld is dat ze hetzelfde aspect van de zorgverlening meten, bijvoorbeeld het aspect 'bejegening'.

Op basis van de vragenlijst Kortdurende ambulante GGZ i.o. kunnen 5 kwaliteitsdimensies berekend worden. Onderstaande tabel laat zien welke kwaliteitsdimensies gevormd kunnen worden en uit welke vragen deze kwaliteitsdimensies bestaan.

1. Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)	v06 – is het een probleem om een afspraak met uw behandelaar snel te laten plaatsvinden? v07 – is het een probleem om uw behandelaar overdag tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch te bereiken?
2. Informatievoorziening	v08 – heeft u informatie gekregen over de behandelingsmogelijkheden die er voor uw klachten zijn? v09 – heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan? v10 – heeft u informatie gekregen over het resultaat dat u van de behandeling kunt verwachten?
3. Keuzemogelijkheden	v11 – heeft u informatie gekregen over andere vormen van behandeling of ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning, patiëntenverenigingen, E-hulp en alternatieve geneeswijzen? v12 – kunt u uw voorkeuren aangeven voor een bepaalde vorm van behandeling? v13 – kunt u kiezen uit verschillende soorten behandelingen?
4. Bejegening	v01 – neemt uw behandelaar u serieus? v02 – legt uw behandelaar u dingen op een begrijpelijke manier uit?
5. Vervulling zorgwensen	v04 – is/was de behandeling naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten? v05 – wordt/werd het behandelplan naar uw wens uitgevoerd?

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie tabel op de volgende pagina). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de

kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondentscores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Op een 3-puntsschaal is de maximaal haalbare score 3 punten en bij een 2-puntsschaal is de maximale score 2 punten. De minimale score is altijd 1 punt. Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

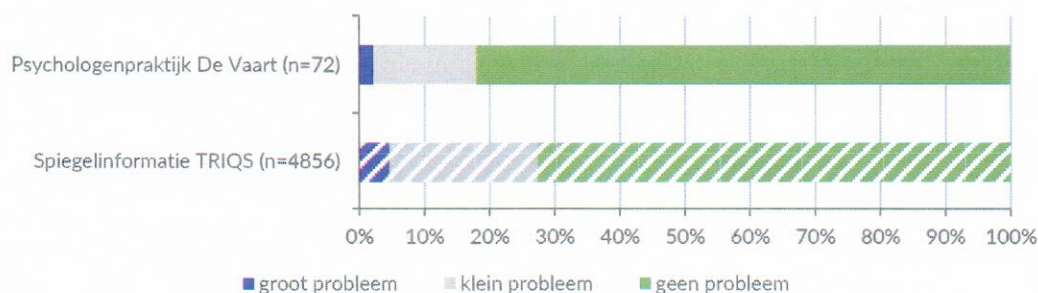
score	Antwoordcategorie		
1	nooit	Een groot probleem	nee
2	soms	Een klein probleem	ja
3	meestal	Geen probleem	
4	altijd		

Om de gemiddelde scores per dimensie onderling te kunnen vergelijken, zijn de scores omgerekend naar percentages. De maximale score is gelijk aan 100%.

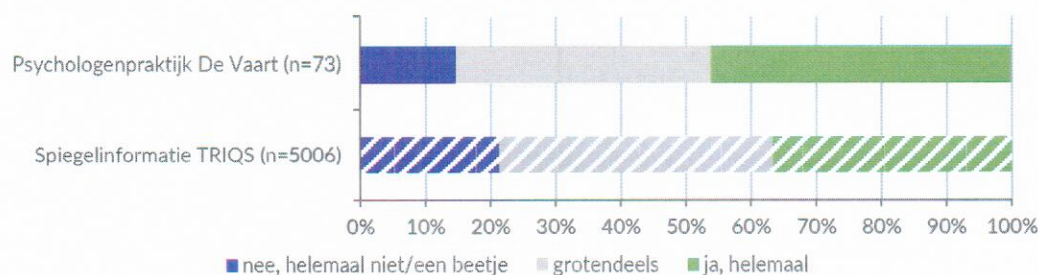
1 Gemiddelde verdeling

Voor elke kwaliteitsdimensie is een gemiddelde verdeling berekend en een gemiddelde score. De gemiddelde verdeling laat zien hoe de antwoorden van respondenten op alle vragen behorende tot de betreffende kwaliteitsdimensie, verdeeld zijn over de antwoordcategorieën. De verschillende vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie zijn samengevat in één grafiek (staafdiagram). Bij het berekenen van de gemiddelde verdeling zijn alleen respondenten meegenomen die meer dan de helft van de vragen per kwaliteitsdimensie beantwoord hebben.

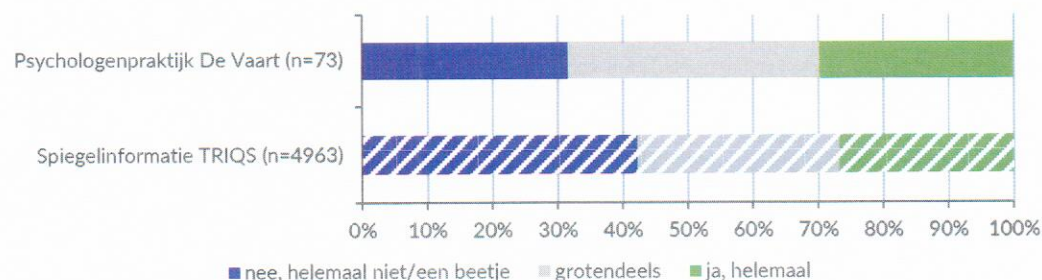
Dimensie 1. Bereikbaarheid van de behandelaar (hulpverlener)



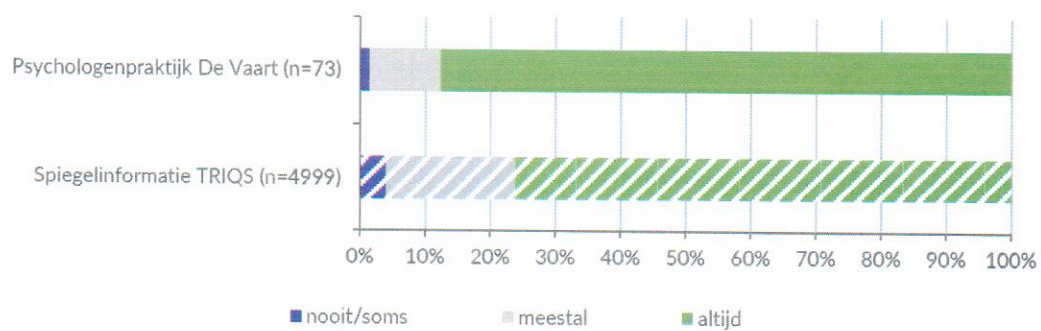
Dimensie 2. Informatievoorziening



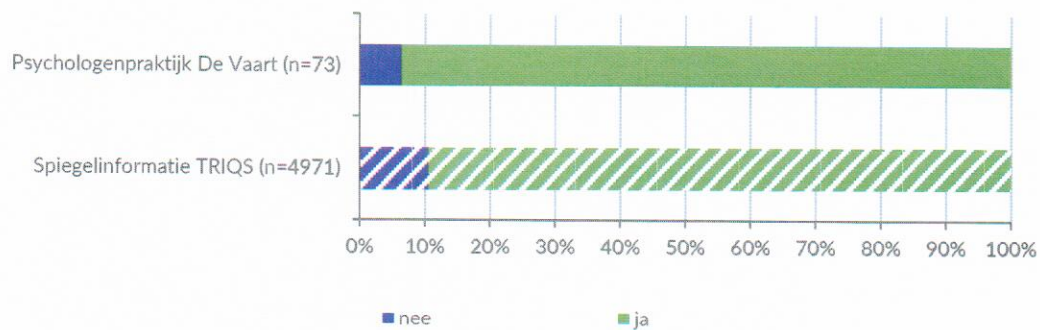
Dimensie 3. Keuzemogelijkheden



Dimensie 4. Bejegening



Dimensie 5. Vervulling zorgwensen



2 Gemiddelde score

De gemiddelde score laat zien hoe er gemiddeld genomen gescoord wordt op de vragen die onderdeel zijn van een kwaliteitsdimensie. Om de gemiddelde score te berekenen zijn er aan de antwoordopties punten toegekend (zie onderstaande tabel). Vervolgens is per respondent berekend hoe hij/zij gemiddeld scoort op de vragen behorende tot de kwaliteitsdimensies. Het gemiddelde van deze respondent scores is het gemiddelde voor een kwaliteitsdimensie.

Voor een 4-puntsschaal geldt dat de maximale score die behaald kan worden 4 punten is (voornamelijk positieve antwoorden) en de minimale score 1 punt (voornamelijk negatieve antwoorden). Op een 2-puntsschaal is de maximaal haalbare score eveneens 4 punten en de minimaal haalbare score 1 punt. Bij het berekenen van de gemiddelde score zijn alleen respondenten meegenomen die de helft of meer van de vragen per dimensie beantwoord hadden.

Antwoordcategorie	score	Antwoordcategorie
nooit	1	nee
soms	2	
meestal	3	
altijd	4	ja

Om de scores beter te kunnen interpreteren zijn ze omgerekend naar procenten. De maximale score (4 punten) is gelijk aan 100% en de minimale score (1 punt) is gelijk aan 0%.