

# Hoofdsectie

## Patiëntervaringen vragenlijst

Deze vragenlijst heeft tot doel de kwaliteit van de fysiotherapie te meten zoals deze door patiënten wordt ervaren. Zo kan de zorg beter worden afgestemd op de wensen van patiënten. Bovendien levert het informatie op waarmee patiënten zelf keuzes kunnen maken naar welke fysiotherapeut ze het liefst zouden willen gaan. Indien u de vragenlijst voor uw kind of uw naaste invult, probeert u dan de vragen zoveel mogelijk vanuit de beleving van uw kind of uw naaste te beantwoorden.

Het kost u ongeveer 10–20 minuten om de vragenlijst in te vullen. U ziet bij de vragen in uw scherm steeds een balkje waarin aangegeven is hoe ver u bent.

De vragenlijst wordt anoniem verwerkt; dit betekent dat niemand ooit zal weten wie welke antwoorden heeft gegeven. Invullen is vrijwillig en heeft geen enkele invloed op de zorg die u (of uw kind of uw naaste) krijgt.

De vragenlijst bestaat uit vragen over het contact en de behandelingen bij de fysiotherapeut die u (of uw kind of uw naaste) recent hebt bezocht. Wanneer u (of uw kind of uw naaste) bij verschillende fysiotherapeuten onder behandeling bent geweest, wilt u dan de fysiotherapeut in gedachten houden die u (of uw kind of uw naaste) het laatst heeft bezocht of nu bezoekt. Betreft u bij de antwoorden s.v.p. geen andere behandelingen dan die van de fysiotherapeut.

Wilt u alle vragen beantwoorden door de vakjes aan te klikken of tekst in te typen.

Het kan zijn dat u het gevoel heeft dat een bepaalde vraag niet op u van toepassing is of dat u een bepaald aspect niet heeft meegemaakt. Beantwoord deze vraag dan met 'niet van toepassing'.

U kunt een reeds ingevuld antwoord wijzigen door op een ander hokje te klikken. Met de knop 'vorige?' kunt u desgewenst terug naar een eerdere vraag om daar het antwoord aan te passen. Als u de vragenlijst heeft verzonden (oftewel, u heeft aan het eind de knop 'verzenden?' aangeklikt) kunt u geen antwoorden meer veranderen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met de helpdesk (033–467 29 29, keuze 2 of [kwaliiefy@knqf.nl](mailto:kwaliiefy@knqf.nl)).

Deze vragenlijst is in het kader van het project Kwaliteitsindicatoren Fysiotherapie ontwikkeld door IQ healthcare van het UMC St Radboud in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg en het Nivel. De lijst is gebaseerd op de QUOTE vragenlijsten, de Amerikaanse CAHPS vragenlijsten en aangevuld met vragen die gericht zijn op nieuwe ontwikkelingen. De technische realisatie van de vragenlijst is uitgevoerd door het ITS.

Welke situatie is op u van toepassing?

- Ik ben 18 jaar of ouder en vul deze lijst in over mijn eigen behandeling
- Ik ben jonger dan 18 jaar en ik vul deze lijst zelf in over mijn eigen behandeling
- Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn kind
- Ik vul deze lijst in over de behandeling van mijn naaste (bijv. moeder, vader, echtgeno(o)t(e) of partner)

Mijn leeftijd is:

jaar

Ik ben een:

- man
- vrouw

---

Als q01 gelijk is aan 'nlcvol'

OF q01 gelijk is aan 'nlcado' → [Ben jij behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders \(bijvoorbeeld thuis\)?](#)

---

Mijn leeftijd is:

jaar

Mijn geslacht is:

- jongen
- meisje

Ben jij behandeld in de fysiotherapiepraktijk of ergens anders (bijvoorbeeld thuis)?

- Ik ben in de fysiotherapiepraktijk behandeld
- Ik ben thuis behandeld
- Ik ben ergens anders behandeld, namelijk

### **Bereikbaarheid/toegankelijkheid**

Kon jij de fysiotherapiepraktijk telefonisch goed bereiken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → [Ga verder met vraag](#)
- Ik heb de praktijk niet gebeld → [Ga verder met vraag](#)

Werd er binnen een uur terug gebeld nadat jij het antwoordapparaat had ingesproken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Had jij de mogelijkheid om in jouw omgeving zelf een fysiotherapeut te kiezen die bij jou paste?

- Nee
- Ja

---

Als q04(1) niet gelijk is aan 1 → [Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon jij terecht bij jouw fysiotherapeut?](#)

---

Was de fysiotherapiepraktijk goed bereikbaar met het vervoermiddel dat jij doorgaans gebruikt?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Binnen hoeveel dagen na aanmelding kon jij terecht bij jouw fysiotherapeut?

- Binnen 0–2 dagen
- Binnen 3–7 dagen
- Binnen 8–14 dagen
- Langer dan 14 dagen

Bent jij binnen 15 minuten na de afgesproken tijd geholpen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Besteedde jouw fysiotherapeut voldoende tijd aan jou?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Kon jouw fysiotherapeut jou ook buiten schooltijden of kantooruren behandelen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Ik hoefde geen behandeling buiten schooltijden of kantooruren

Kon jij een afspraak maken op een door jou gewenst tijdstip?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Was er voor jouw hulpvraag voldoende specialistische deskundigheid binnen de fysiotherapiepraktijk beschikbaar?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Ik had geen behoefte aan specialistische behandeling
- Weet ik niet

---

Als q04(1) niet gelijk is aan 1 → Gaf de fysiotherapeut jou goede informatie over de duur van de behandelperiode?

---

### **Accommodatie**

Vond jij de fysiotherapiepraktijk schoon?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → Ga verder met vraag

Welke ruimte of apparatuur vond u vooral niet schoon?  
(meer antwoorden mogelijk)

- Behandelkamer
- Kleedkamer
- Sanitair (toilet, douche)
- Oefenzaal
- (Oefen)apparatuur
- Anders, namelijk

Bood de oefenruimte voldoende comfort (grootte, temperatuur, licht, ondergrond)

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Vond jij dat de praktijk voldoende privacy bood?

(bijvoorbeeld bij het omkleden, gesprekken, tijdens de behandelingen, vertrouwelijk omgaan met gegevens)

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd → [Ga verder met vraag](#)

Waarbij bood de praktijk te weinig privacy?  
(meer antwoorden mogelijk)

- Bij het omkleden
- Bij gesprekken: andere patiënten of therapeuten konden een gesprek tussen mij en mijn fysiotherapeut volgen
- Tijdens de behandelingen in de behandelkamer konden anderen zomaar in- en uitlopen
- Er werd niet vertrouwelijk met mijn gegevens omgegaan.
- Anders, namelijk

Vond jij dat in de wachtruimte van de praktijk voldoende comfortabele zitplaatsen aanwezig waren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Had de praktijk voorzieningen om het wachten voor jou aangenamer te maken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Was de fysiotherapiepraktijk qua gebouw en omgeving goed toegankelijk voor jou?  
(Denk hierbij aan het binnenkomen van de praktijk, deuren, drempels, traptreden)

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

## Communicatie en informatie

Gaf de fysiotherapeut jou goede informatie over de duur van de behandelperiode?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met jouw verwachting?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Heeft jouw fysiotherapeut je, wanneer jij daar om vroeg, voldoende geïnformeerd over de vergoeding van de behandelingen door jouw zorgverzekeraar?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Niet van toepassing

Probeerde jouw fysiotherapeut het probleem waarvoor jij kwam goed te begrijpen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Heeft jouw fysiotherapeut met jou overlegd over de verschillende behandelmogelijkheden?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Niet van toepassing voor mijn klachten

Werd jij door jouw fysiotherapeut goed geïnformeerd over het vermoedelijke verloop van jouw klacht of ziekte?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Legde jouw fysiotherapeut jou duidelijk uit hoe, waarom en hoe vaak jij thuis een oefening moest uitvoeren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

Gaf jouw fysiotherapeut jou adviezen die jij dagelijks kon gebruiken?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Stond jouw fysiotherapeut open voor vragen als jij iets wilde weten?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Legde jouw fysiotherapeut dingen op een begrijpelijke manier uit?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

Als q01 gelijk is aan 'nlcloud'

OF q01 gelijk is aan 'nlcmante' → Legde jouw fysiotherapeut jou tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

---

Legde jouw fysiotherapeut jou tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms → Ga verder met vraag
- Meestal → Ga verder met vraag
- Altijd → Ga verder met vraag
- Niet van toepassing → Ga verder met vraag

Legde jouw fysiotherapeut jou tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij/zij aan het doen was?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Heeft jouw fysiotherapeut je, wanneer jij dit wilde, de mogelijkheid geboden om jouw behandeldossier in te zien?

- Nee
- Ja
- Niet van toepassing

### **Bejegening**

Vroeg jouw fysiotherapeut regelmatig hoe het met jou ging?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Behandelde jouw fysiotherapeut je beleefd?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Luisterde jouw fysiotherapeut aandachtig naar jou?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Nam de fysiotherapeut jou serieus?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Zorgde jouw fysiotherapeut ervoor dat jij je bij hem/haar op je gemak voelde?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Hield jouw fysiotherapeut rekening met jouw specifieke omstandigheden en wensen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

Als q01 gelijk is aan 'nlcoud'  
OF q01 gelijk is aan 'nlcmante' ➡ Hoe vaak werden jouw behandelingen verstoord? (bijv. door telefoontjes)

---

Hoe vaak werden jouw behandelingen verstoord?

*(bijv. door telefoontjes)*

- Nooit ➡ Ga verder met vraag Samenwerking
- Soms ➡ Ga verder met vraag
- Meestal ➡ Ga verder met vraag
- Altijd ➡ Ga verder met vraag

Hoe vaak werden jouw behandelingen verstoord?

*(bijv. door telefoontjes)*

- Nooit ➡ Ga verder met vraag Samenwerking
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Waardoor werden jouw behandelingen verstoord?

*(meer antwoorden mogelijk)*

- Telefoon
- Vragen collega's of anderen
- Anders, namelijk

### **Samenwerking**

Ben jij voor jouw klachten door verschillende fysiotherapeuten behandeld?

- Nee ➡ Ga verder met vraag
- Ja

Moest jij aan verschillende fysiotherapeuten steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Gaf jouw fysiotherapeut jou informatie die tegenstrijdig was met informatie die hij/zij eerder gaf?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft jouw fysiotherapeut (in overleg met jou) de voortgang van jouw behandelingen met jouw huisarts of specialist besproken?

- Nee
- Ja
- Weet ik niet
- Niet van toepassing
- Ik heb zelf aangegeven een terugkoppeling aan de huisarts/specialist niet op prijs te stellen

### Zelfstandigheid

Werkte jouw fysiotherapeut samen met jou aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Adviseerde jouw fysiotherapeut jou over hoe je nieuwe klachten kon voorkomen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Vroeg jouw fysiotherapeut of jouw oefeningen thuis goed gingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Ik heb geen oefeningen voor thuis meegekregen

Vroeg jouw fysiotherapeut wat jij had gedaan met zijn/haar adviezen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Ik heb geen adviezen gekregen

---

Als q01 gelijk is aan 'ncloud' → [Effecten van de behandelingen \(ouder\)](#)

---

### Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten had jij?  
(meer antwoorden mogelijk)

- Rugklachten
- Nekklachten
- Schouderklachten
- Knieklachten
- Enkelklachten
- Anders, namelijk

---

→ [Wat was het doel van jouw behandelingen?](#)

---

### Effecten van de behandelingen

Welke lichamelijke klachten had jij?  
(meer antwoorden mogelijk)

- Achterstand motorische ontwikkeling of vaardigheden in vergelijking met leeftijdgenoten
- Rugklachten
- Nekklachten
- Schouderklachten
- Knieklachten
- Enkelklachten
- Anders, namelijk

Wat was het doel van jouw behandelingen?

- Volledig herstel van klachten
- Vermindering van de klachten
- Voorkomen dat de klachten erger worden (stabiliseren, handhaven)
- Anders, namelijk

Had jij vertrouwen in de vakbekwaamheid van jouw fysiotherapeut?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Was jij tijdens jouw behandelingen helemaal tevreden met de manier waarop jij door jouw fysiotherapeut werd behandeld?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

---

Als q01 gelijk is aan 'ncloud' → Vond jij dat je door de behandeling van jouw fysiotherapeut jouw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

---

Vond jij dat je door de behandeling van jouw fysiotherapeut jouw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms → Ga verder met vraag
- Meestal → Ga verder met vraag
- Altijd → Ga verder met vraag

Vond jij dat je door de behandeling van jouw fysiotherapeut jouw dagelijkse bezigheden beter kon uitvoeren?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Niet van toepassing

Werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met jou besproken?

- Nooit → Ga verder met vraag
- Soms
- Meestal
- Altijd

Wanneer werden de resultaten van het fysiotherapeutisch behandelen met jou besproken?

- Tijdens de behandelperiode
  - Aan het eind van de behandelperiode
  - Zowel tijdens als aan het eind van de behandelperiode
  - Anders, namelijk
- 

Ben jij klaar met jouw behandelingen bij de fysiotherapeut?

- Nee
- Ja

Het beoogde einddoel was **[!q52!]**.

In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met jouw verwachtingen?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

In welke mate zijn jouw klachten veranderd ten opzichte van de periode voor de behandeling?

- De klachten zijn weg

De klachten zijn...

- Heel veel verminderd
- Veel verminderd
- Matig verminderd
- Iets verminderd
- Hetzelfde
- Iets verergerd
- Matig verergerd
- Veel verergerd
- Heel veel verergerd

...sinds het begin van de behandelingen

Was dit volgens jouw verwachting?

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig
- Weet ik niet

### **Groepsbehandelingen**

Welke behandelvorm heb jij gehad bij deze fysiotherapeut

- Altijd individueel → Ga verder met vraag *Totale ervaring met uw fysiotherapeut*
- Altijd in een groep (met groepsbehandeling wordt bedoeld dat meerdere personen in dezelfde ruimte worden begeleid door 1 fysiotherapeut)
- Beiden: Zowel individueel als in een groep

---

Als q01 gelijk is aan 'nlcoud'

OF q01 gelijk is aan 'nlcmante' → Heb jij voldoende persoonlijke aandacht van jouw fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

---

Heb jij voldoende persoonlijke aandacht van jouw fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd

Heeft groepsbehandeling voor jou meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- Nee, nooit → [Ga verder met vraag \*Totale ervaring met uw fysiotherapeut\*](#)
- Soms → [Ga verder met vraag \*Totale ervaring met uw fysiotherapeut\*](#)
- Meestal → [Ga verder met vraag \*Totale ervaring met uw fysiotherapeut\*](#)
- Altijd → [Ga verder met vraag \*Totale ervaring met uw fysiotherapeut\*](#)

Heb jij voldoende persoonlijke aandacht van jouw fysiotherapeut gekregen tijdens de groepsbehandelingen?

- Nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

Heeft groepsbehandeling voor jou meerwaarde gehad door sociale contacten met andere patiënten te hebben?

- Nee, nooit
- Soms
- Meestal
- Altijd
- Weet ik niet: ik was niet aanwezig bij de behandeling

### **Totale ervaring met jouw fysiotherapeut**

Welk cijfer geef jij jouw fysiotherapeut? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- 0      heel erg slechte fysiotherapeut
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10      uitstekende fysiotherapeut

Zou jij deze fysiotherapeut bij jouw vrienden en familie aanbevelen?

- Beslist niet
- Waarschijnlijk niet
- Waarschijnlijk wel
- Beslist wel

In hoeverre overweeg jij een andere fysiotherapeut te nemen?

*(Toelichting: praktische zaken als een verhuizing, of een nieuwe praktijk dichterbij huis tellen niet mee; deze vraag betreft jouw ervaringen met de fysiotherapeut.)*

- Niet
- Enigszins
- Grotendeels
- Volledig

Als jij een ding zou kunnen veranderen aan de zorg die jij krijgt/kreeg van jouw fysiotherapeut, wat zou dat dan zijn?

- Ik zou niets willen veranderen aan de zorg

### Over jezelf

Ben jij naar jouw fysiotherapeut verwezen door een arts (bv huisarts, specialist)?

- Ja
- Nee, ik ben zonder verwijzing zelf naar de fysiotherapeut gegaan

Hoeveel behandelingen heb jij (tot nu toe) gehad bij jouw fysiotherapeut (voor jouw huidige hulpvraag/ klachten)?

- 0 tot en met 9 behandelingen
- 10 tot en met 18 behandelingen
- meer dan 18 behandelingen
- weet ik niet meer

---

Als q01 gelijk is aan 'nlcvol'

OF q01 gelijk is aan 'nlcado' → Hoe zou jij over het algemeen jouw gezondheid noemen?

---

De algemene gezondheidssituatie van mijn kind kenmerkt zich door (*meer antwoorden mogelijk*)

- geen beperking / geen aandoening (los van de hulpvraag aan de fysiotherapeut)
- lichamelijke beperking / aandoening
- verstandelijke beperking
- zintuiglijke (horen, zien) beperking
- gedragsmatige of psychische beperking / aandoening

Hoe zou jij over het algemeen jouw gezondheid noemen?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

Hoe zou jij, over het geheel genomen, jouw algemene geestelijke/psychische gezondheid van dit moment beschrijven?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

Wat is jouw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met diploma of voldoende getuigschrift)

- Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- Lagere school (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO–kort, VMBO–t)
- Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO–lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO–V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- Anders, namelijk

Wat is jouw geboorteland?

- Nederland
- Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

Wat is het geboorteland van jouw vader?

- Nederland
- Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

Wat is het geboorteland van jouw moeder?

- Nederland
- Indonesië / voormalig Nederlands Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- Nederlandse Antillen
- Aruba
- Anders, namelijk

Dit was de laatste vraag. Heeft je nog opmerkingen?

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!