

## **Vragenlijst klantervaringsonderzoek logopedie 2015 – Instellingen**

Uw logopedist wil graag weten wat uw mening is over de logopedische behandeling. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Deze vragenlijst is ontwikkeld door de NVLF, beroepsvereniging van logopedisten.

## Algemeen

Een cliënt is iemand die gebruik maakt van de diensten van een therapeut. Degene met de klacht. Degene die behandeld is. Ook wel klant of patiënt genoemd.

1. Ik ben:

- de cliënt
- de ouder / verzorger van de cliënt
- de partner van de cliënt
- anders, namelijk: .....

2. Wat is de leeftijd van de cliënt?

\_\_\_\_ jaar (getal: 0 -100)

3. Wat is het geslacht van de cliënt?

- Man
- Vrouw

4. Hoe zou u over het algemeen de gezondheid van de cliënt noemen?

- Uitstekend
- Zeer goed
- Goed
- Redelijk
- Slecht

5. Voor welke klacht(en) is de cliënt bij deze logopedist behandeld?

(meer dan één antwoord mogelijk)

- Taal
- Spraak
- Stem
- Eten en drinken
- Afwijkende mondgewoonten
- Gehoor
- Anders, namelijk: .....

6. Door wie is geadviseerd (of doorverwezen) om naar een logopedist te gaan?

(meer dan één antwoord mogelijk)

- De huisarts / AVG (arts verstandelijk gehandicapten)
- De tandarts / de orthodontist
- De kinderarts
- De KNO-arts
- De longarts
- De neuroloog
- De internist / maag-darm-leverarts
- De specialist ouderengeneeskunde of geriater
- Een paramedicus, bijvoorbeeld fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist
- Een gedragswetenschapper
- Anders, namelijk: .....

### Afspraak maken

7. Was er een wachtlijst?

- Nee
- Ja
  - Hoeveel weken na aanmelding kon de cliënt terecht voor een eerste afspraak?  
\_\_\_\_\_ weken
  - Vond u de wachttijd vervelend?
    - Ja
    - Nee

8. Konden er afspraken gemaakt worden op gunstige dagen en tijden?

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

9. Heeft u informatie gekregen over het tijdig afzeggen van afspraken?

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

## Anamnese en onderzoek

De volgende vragen gaan over het intakegesprek en het onderzoek dat de logopedist gedaan heeft om inzicht te krijgen in het probleem. Met het woord onderzoek wordt bedoeld: onderzoeken en tests die door de logopedist werden uitgevoerd en/of vragenlijsten die u zelf moest invullen.

	<i>Niet</i>	<i>Enigszins</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Volledig</i>
10. Probeerde de logopedist het probleem goed te begrijpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Heeft de logopedist het doel van het onderzoek besproken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Heeft de logopedist de uitslag van het onderzoek besproken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Diagnose

Met diagnose wordt bedoeld: de stoornis die na onderzoek wordt vastgesteld.

	<i>Niet</i>	<i>Enigszins</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Volledig</i>
13. Heeft de logopedist de diagnose duidelijk uitgelegd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Gaf de logopedist goede informatie over het vermoedelijke verloop van de klacht of ziekte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Informatie en behandelplan

	<i>Niet</i>	<i>Enigszins</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Volledig</i>
15. Legde de logopedist uit wat het effect van logopedie kan zijn op de klachten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Heeft de logopedist het behandelplan besproken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Heeft de logopedist het doel van de behandeling en de rol van de cliënt daarin duidelijk uitgelegd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Heeft de logopedist toestemming gevraagd om de behandeling te starten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Behandeling

Met oefeningen wordt bedoeld: de oefeningen die de cliënt in de instelling of thuis doet op advies van de logopedist.

		<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>
19.	Legde de logopedist tijdens de behandelingen duidelijk uit wat hij of zij aan het doen was?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Gaf de logopedist ruimte om mee te denken over de behandeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Gaf de logopedist duidelijke uitleg over het doel van de oefeningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Gaf de logopedist duidelijke uitleg over de uitvoering van de oefeningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Vroeg de logopedist hoe de oefeningen gingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Werkte de logopedist samen met u aan het bereiken van de behandeldoelstellingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kies "n.v.t. (niet van toepassing)" als u de stelling niet kunt beoordelen.

		<i>Niet</i>	<i>Enigszins</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Volledig</i>	<i>n.v.t.</i>
25.	Werkte de logopedist voldoende samen met andere zorgverleners (zoals bijvoorbeeld arts en/of fysiotherapeut)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Gaf de logopedist advies over hoe nieuwe klachten konden worden voorkomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Vroeg de logopedist wat u had gedaan met zijn of haar adviezen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Verwachtingen over het behandelproces

	<i>Niet</i>	<i>Enigszins</i>	<i>Grotendeels</i>	<i>Volledig</i>
28. Gaf de logopedist informatie over de duur van de behandelperiode?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Komt de duur van de behandelperiode (tot nu toe) overeen met uw verwachtingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Werde het behandelresultaat met u besproken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. In hoeverre komt het resultaat van de behandelingen (tot nu toe) overeen met uw verwachtingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Zijn de klachten door de behandeling verholpen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Bent u tevreden over het resultaat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Bejegening

Kies "n.v.t. (niet van toepassing)" als u de stelling niet kunt beoordelen.

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>n.v.t.</i>
34. Besteedde de logopedist voldoende tijd aan de cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Luisterde de logopedist aandachtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Nam de logopedist de cliënt serieus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37. Hield de logopedist rekening met specifieke omstandigheden en wensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Legde de logopedist dingen op een begrijpelijke manier uit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39. Gaf de logopedist ruimte om vragen te stellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## De instelling

Hieronder vindt u een aantal stellingen over de instelling.  
Kies "n.v.t. (niet van toepassing)" als u de stelling niet kunt beoordelen.

	<i>Nooit</i>	<i>Soms</i>	<i>Meestal</i>	<i>Altijd</i>	<i>n.v.t.</i>
40. De logopedist is telefonisch goed bereikbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. De instelling is goed toegankelijk voor minder validen en kindervagens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. De wachtruimte is schoon en opgeruimd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. De behandelkamer is schoon en opgeruimd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. De behandelkamer biedt voldoende privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. De behandelkamer heeft geschikt meubilair.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Totale ervaring met de logopedist

46. Welk cijfer geeft u de logopedist?

(0 is de slechtst mogelijke logopedist en 10 is de best mogelijke logopedist)

slechtst mogelijke									best mogelijke	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. Hoe waarschijnlijk is het dat u deze logopedist bij familie of vrienden met dezelfde problematiek aanbeveelt?

(0 s zeer onwaarschijnlijk en 10 is zeer waarschijnlijk)

slechtst mogelijke									best mogelijke	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Tot slot

48. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de cliënt?

- Geen opleiding (lager onderwijs: (nog) niet afgemaakt)
- Lager onderwijs (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, MEOA, mOL, 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: .....

49. Wat is het geboorteland van de cliënt?

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

50. Wat is het geboorteland van de vader van de cliënt?

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

51. Wat is het geboorteland van de moeder van de cliënt?

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



52. Wilt u de logopedist een compliment geven, heeft u een tip of wilt u nog iets anders kwijt?

.....  
.....  
.....

**Einde vragenlijst**