

In november zijn onderstaande vragen door het cliëntenpanel van de Waag besproken. Vragen aan het panel kunnen worden aangedragen door cliënten, behandelaren en het management van de Waag. Op de uitkomst van de raadpleging van het cliëntenpanel geeft het managementteam (MT) een reactie. In dit verslag vind je een kort overzicht van de uitkomsten.

Mededelingen

De tip die door het panel gegeven is over instanties die dagbesteding bieden voor personen die een baan proberen te krijgen, wordt als zeer nuttig gezien. Deze informatie zal intern gedeeld worden zodat behandelaren, indien het relevant is, hun cliënten kunnen inlichten.

Hoe kan de Waag informatie (uitkomsten van onderzoeken) het beste delen met cliënten?

De vraag is op welke manier de meeste cliënten het prettig vinden om informatie hierover te ontvangen?

Advies

Via een document dat in de wachtkamer gelezen kan worden of per e-mail. De meeste instanties maken gebruik van e-mail. Als een cliënt de informatie niet wenst kan hij/zij de mail verwijderen.

Reactie MT

Aan cliënten die deelnemen aan onderzoek wordt altijd gevraagd of zij een terugkoppeling van het onderzoek wensen. Ook wanneer cliënten hier zelf om vragen wordt, op een

passende manier, informatie over onderzoek gegeven. De Waag wil daarnaast cliënten van de Waag informeren over verschillende uitkomsten van onderzoek. Er is besloten dat dit toch niet via de mail zal gebeuren, aangezien cliënten voor zulke e-mail speciaal toestemming moeten geven. De afdeling onderzoek gaat bekijken of zij eens per jaar een nieuwsbrief over onderzoeksactiviteiten kunnen opstellen. Deze nieuwsbrief kan dan op de website van de Waag worden geplaatst en via een link op social media. Daarnaast kunnen enkele papieren exemplaren in wachtkamers worden gelegd.

Feedback op de nieuwe website van de Waag n.a.v. presentatie M. Klok

Advies

de nieuwe website www.dewaagnederland.nl is door het panel enthousiast ontvangen. Hij sluit beter aan bij de Waag en straalt gastvrijheid uit. Door de bewegende beelden ziet de website er ook professioneel uit. Informatie is makkelijk te vinden. Ook het gebruik van iconen werkt hierbij goed en oogt modern.

Als nieuwe client weet je door de bewegende beelden beter wat je kunt verwachten van behandeling bij de Waag. Het is zichtbaar dat het niet gaat om een gevangenisachtige setting en ook de videobeelden van een client en behandelaar in gesprek zijn verhelderend. Het is duidelijk dat de Waag de kritiek op de oude website, namelijk een strenge uitstraling met nadruk op (justitiële) cliënten die niet vrijwillig behandeling volgen, heeft aangepakt.

Punten ter verbetering (technisch en tekstueel) zijn doorgegeven. Begin 2021 zal een ronde verbeterpunten worden doorgevoerd

op de website. In die ronde zal ook aandacht besteed worden aan de zichtbaarheid van de website op de mobiele telefoon.

Reactie MT

Het managementteam is erg blij met de overwegend positieve feedback op de website. Met name dat de website nu als gastvrij wordt gezien en (nieuwe) cliënten een beeld geeft over wat zij van een behandeling bij de Waag kunnen verwachten.

Wil jij (medewerker of cliënt van de Waag, betrokkene of geïnteresseerde) het volledige verslag van de raadpleging van het cliëntenpanel lezen? Stuur dan een mail naar clientenpanel@dewaagnederland.nl

Wil je ook meedenken?

Dan willen wij jou graag uitnodigen voor het cliëntenpanel van de Waag! Kijk op onze website of neem een folder mee uit de wachtkamer.

