

In november zijn onderstaande vragen door het cliëntenpanel besproken. De vragen zijn aangedragen door behandelaren, cliënten en het management van de Waag. Op de uitkomst van het cliëntenpanel heeft het managementteam (MT) een reactie geven. In deze nieuwsbrief vind je een kort overzicht van de uitkomsten.

Vraag 1

Vragenlijsten over de voortgang in de behandeling zijn gericht op middelengebruik en agressie.

Ervaren meer cliënten dat vragenlijsten niet altijd aansluiten bij de eigen problematiek? Hoe vinden cliënten dat?

Advies

- Geef goede uitleg waarom een vragenlijst wordt afgenomen;
- Leg de juiste vragenlijst voor aan de juiste groep cliënten;
- Laat een behandelaar selecteren welke vragenlijsten geschikt zijn voor de cliënt;
- Laat vragenlijsten tijdens een behandelafspraken invullen en bied eventueel ondersteuning.

Reactie MT

Sommige vragenlijsten worden aan alle cliënten voorgelegd omdat de Waag de klachten van alle Waag-clieuten wil monitoren. Omdat deze lijsten voor een grote groep cliënten zijn bedoeld, worden er ook vragen gesteld over klachten die je niet hebt. Het MT neemt het advies over om aan behandelaren te vragen de vragenlijsten in aanwezigheid van de behandelaar in te laten vullen. Bovendien kan dan ook aan cliënten worden uitgelegd waarom een vragenlijst

wordt voorgelegd.

Het panel begrijpt dat dit vervelend kan zijn en stigmatiserend kan voelen.

“Het MT is blij met de reacties van de cliënten uit het cliëntenpanel. We vinden het gekregen advies zeer waardevol en willen de personen die zich inzetten voor het panel enorm bedanken”.

Vraag 2

Soms maken cliënten boze medecliënten mee.

Hoe is het voor jullie als cliënten om boosheid van medecliënten mee te maken? Kan de Waag hierin zaken verbeteren?

Advies

- Als bezoekers een incident met een boze (mede)cliënt hebben meegemaakt, laat iemand dan naderhand vragen hoe het met hen is;
- Laat cliënten, als zij dat willen, hun mening geven over hoe de Waag de situatie met de boze cliënt aangepakt heeft;
- Denk aan een aparte wachtruimte voor bezoekers die meekomen met cliënten. Dit maakt wel dat je onderscheid tussen cliënten en niet-clieuten maakt en kan stigmatiserend werken.

Reactie MT

Het MT zal behandelaren en secretaresses vragen om aan cliënten/bezoekers die aanwezig waren bij een incident naderhand te vragen hoe het met hen gaat. Het MT zal geen aparte wachtkamer maken voor mensen die geen cliënt zijn bij de Waag

“Blijf letten op gelijkwaardigheid en doe iets aan stigmatisering; cliënten willen niet als ‘probleem’ gezien worden maar als mens”.

Vraag 3

Voor tevredenheidsonderzoek wordt aan het eind van een behandeling een vragenlijst afgenomen. Gemiddeld scoort de Waag een '8'. Maar, in bijna 3 jaar tijd heeft maar 5.7% van de cliënten de vragenlijst ingevuld en ingeleverd.

Hoe kan de Waag ervoor zorgen dat er meer vragenlijsten worden ingevuld? Zijn er andere ideeën over tevredenheidsonderzoek?

Advies

- Laat de vragenlijst op meer momenten in de behandeling invullen, vooral (ook) aan het begin van de behandeling. Zo wordt dit een gewoonte en blijft de drempel om feedback te geven laag;
- Benadruk dat iemand ook kritiek mag leveren;
- Laat de vragenlijst tijdens een behandelafspraken invullen en bied eventueel ondersteuning;
- Laat de vragenlijst inleveren in een dichte envelop;
- Geef een beloning voor een ingevulde vragenlijst.

Reactie MT

De suggesties van het panel zullen worden besproken met een werkgroep die hierover gaat. We vinden het een uitstekend plan om de tevredenheidsvragenlijst vaker aan te gaan bieden. Dit zullen we dan ook gaan organiseren. Het MT kan het geven van een beloning voor het invullen van een tevredenheidsvragenlijst helaas niet betalen.

Vraag 4

De Waag vindt het belangrijk om cliënten mee te laten denken over onderzoeksthema's en onderzoeksvragen.

Wat vindt het cliëntenpanel hiervan? Hoe zou de Waag dit kunnen doen?

Advies

- Ga eerst na wat er leeft bij cliënten door breder (tevredenheids)onderzoek bijvoorbeeld via een online enquête. Bepaal dan onderwerpen waar de Waag onderzoek

naar kan doen;

- Laat behandelaren aan cliënten vragen of zij mee willen denken over onderwerpen voor onderzoek;
- Doe onderzoek naar de behandelrelatie en de continuïteit van de behandeling;
- Doe onderzoek naar hoe de samenwerking tussen instanties verbeterd kan worden.

Reactie MT

Het idee van het cliëntenpanel om meer onderzoek te doen naar 'de behandelrelatie' en 'de continuïteit' is een goed idee. Dit hebben we al deels uitgevoerd. In de bijlage (zie website) kun je hier eventueel meer over lezen. De overige voorstellen voor onderzoek worden intern besproken, waarna een terugkoppeling gegeven zal worden.

Overige opmerkingen panel

- Wordt er voldoende aan cliënten uitgelegd voor welke zorg zij bij de Waag terecht kunnen en wanneer zij doorverwezen zullen worden naar de reguliere GGZ?
- Kan de Waag betere nazorg bieden?
- Blijf letten op gelijkwaardigheid en doe iets aan stigmatisering; cliënten willen niet als 'probleem' gezien worden maar als mens.
- Moet de naam 'cliëntenpanel' veranderd worden in 'adviesraad'?

Reactie MT

- Het MT is het er mee eens dat wij als Waag cliënten in eerste instantie zien als een uniek en gelijkwaardig persoon. We willen stigmatiseren en problematiseren voorkomen.
- De naam cliëntenpanel is zorgvuldig gekozen. Wat ons betreft doet de naam recht aan de meningsvormende rol die deze groep cliënten heeft. Als het cliëntenpanel de naam graag wil veranderen dan horen we graag waarom, zodat we hier met elkaar het gesprek over kunnen voeren

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.](#)