

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

## Hoe kan informatie aan het begin van een behandeling aan cliënten worden aangeboden?

Toelichting: er moet veel informatie (bijvoorbeeld over wetgeving, toestemming voor onderzoek etc.) met cliënten worden doorgenomen aan het begin van een behandeling. Vaak gebeurt dit in een intakegesprek. Behandelaren vinden de hoeveelheid informatie soms belastend en besteden liever tijd aan kennismaking en het krijgen van inhoudelijke informatie van de cliënt.

### Advies

Het panel is het ermee eens dat het zonde is veel tijd hieraan kwijt te zijn. Het panel benadrukt dat cliënten vaak gespannen zijn voor hun eerste bezoek. Zij zitten niet te wachten op alle informatie en toestemmingsformulieren maar willen liever prettig contact leggen en hun verhaal doen. Geadviseerd wordt om:

- duidelijk te maken wat een cliënt van het eerste bezoek aan de Waag en de eerste gesprekken kan verwachten;
- nogmaals te kijken of het informatie-materiaal korter & krachtiger kan;
- te overwegen om formulieren voor het intakegesprek naar cliënten te sturen (opgemerkt wordt dat cliënten de

- formulieren vaak vergeten mee te nemen naar behandelgesprekken);
- digitale informatieverstrekking te overwegen;
- te zorgen dat cliënten digitaal vragen kunnen stellen over de formulieren;
- een filmpje/animatie te maken om kennis te maken met de Waag en uitleg te geven over de formulieren bij intake;
- extra tijd in te ruimen voor het invullen van de formulieren of de intake op te splitsen en eerst kennis te maken en daarna de zakelijke informatie doornemen.

Tijdens de bespreking wordt genoemd dat toestemming vaak snel nodig is om verdere stappen voor de behandeling te kunnen ondernemen (denk aan contact leggen met toezichthouders of ketenpartners).

### Reactie MT

Het MT wil kijken of het doornemen van de informatie tijdens de intake efficiënter en effectiever kan. Besloten wordt dat het informatiemateriaal opnieuw wordt gecheckt. Ook zal in de gaten worden gehouden of digitale informatieverstrekking een aanvullende waarde kan hebben in het huidige proces. Daarnaast zal een video worden gemaakt om cliënten voor te bereiden op hun eerste bezoek aan de Waag.

## Hoe wordt gedacht over dossiervorming in het bijzijn van cliënten?

Toelichting: om verschillende redenen wordt overwogen om behandelaren tijdens het behandelgesprek (een deel van) het verslag te laten typen. (1) De behandelaar is nu veel tijd kwijt aan verslaglegging, (2) de vergoeding van de zorg verandert waardoor alleen tijd die cliënt en behandelaar samen doorbrengen vergoed wordt, (3) dossiervoering kan meer transparant en meer in samenwerking met de cliënt.

## Advies

De meeste panelleden staan hier positief tegenover maar er zijn ook leden die typen tijdens het gesprek onpersoonlijk vinden. Dat verslaglegging niet vergoed wordt, wordt als storend ervaren. Er moet oog blijven voor de persoonlijke kant. Soms is het bijvoorbeeld helpend dat cliënt en behandelaar een wandeling maken tijdens het gesprek. De vraag wordt gesteld of de inhoud van het verslag nog wel klopt als er 'onder tijdsdruk' genotuleerd wordt. Wat betreft de inhoud van het dossier zijn de meningen verdeeld. Sommigen zien graag een zo zakelijk mogelijk verslag met de rode lijn van de behandeling. Anderen zien liever 'alles' in een dossier om een compleet beeld te krijgen van wat er speelt.

Geadviseerd wordt om:

- de behandeltime te verlengen. Over dit punt is het panel het unaniem eens. Er wordt geopperd om het gesprek met 10 minuten te verlengen, zodat er aan het einde tijd is om gezamenlijk het verslag op te maken;
- in ieder geval de rode lijn van de behandeling in het dossier te vermelden;
- cliënten, aan het begin van de behandeling, goed duidelijk te maken wat er gerapporteerd wordt en met welke partijen informatie wordt gedeeld, bijvoorbeeld met de reclassering.

## Reactie MT

Het MT sluit aan bij het advies van het panel om de tijd van het behandelgesprek wat te verlengen om voor cliënt en behandelaar ruimte te maken om aan het dossier te werken. D.w.z. het vastleggen van de rode lijn van de behandeling en gemaakte werkafspraken.

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 [clienpanel@dewaagnederland.nl](mailto:clienpanel@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.

