



de Waag

Cliëntenparticipatie jaarverslag 2025

Cliëntenparticipatie in 2025

In 2025 hebben we vanuit de afdeling Behandelzaken op verschillende manieren de ervaringen van cliënten bij de Waag geïnterviewd. Allereerst hebben we alle leden van het cliëntenpanel individueel benaderd, telefonisch of per e-mail. Vervolgens hebben we een (online) bijeenkomst georganiseerd, waaraan een deel van het panel deelnam. Daarna hebben we een vragenlijst uitgezet in QuestManager met vragen over de vormgeving van de intake, de werving van nieuwe panelleden en de ROM-vragenlijsten. Tot slot hebben we in de wachtruimtes gesprekken gevoerd met cliënten om ook hun perspectief op deze onderwerpen te verzamelen.

Uitkomsten cliëntenpanel

Eerste inventarisatie

In een eerste inventarisatie via de mail of telefoon met de leden van het cliëntenpanel hebben we hun algemene ervaringen van de Waag uitgevraagd. We hebben van zes deelnemers input ontvangen. Daarnaast hebben we van twee cliënten input ontvangen die geen onderdeel zijn van het cliëntenpanel.

Algemene lijn

De meeste cliënten ervaren de Waag als veilig, rustig en vriendelijk. Ze voelen zich welkom en begrepen, en zijn tevreden over de behandelaars en gesprekken. Er zijn wel verscheidene praktische en inhoudelijke verbeterpunten genoemd.

Positieve punten

Cliënten noemden de volgende positieve punten:

- Veilige sfeer in wachtkamer en behandelkamer.
- Vriendelijke en begripvolle medewerkers (balie en behandelaren).
- Rustige wachtruimtes (meestal).
- Goede informatie-uitwisseling tijdens behandeling.
- Behandeling sluit aan.
- Afspraken starten op tijd.
- Cliënten voelen zich gehoord en serieus genomen.

Verbeterpunten

De verbeterpunten die genoemd werden door de cliënten zijn op te delen in een aantal thema's.

Nazorg en afronding

- Wens voor een nazorgmoment na 6-12 maanden om te evalueren hoe het gaat.
- Het afscheid wordt soms als onvoldoende ervaren (bijv. geen contact meer met de regiebehandelaar).

Informatie en communicatie

- Duidelijker behandelplan: einddoel, stappen, waar dit terug te vinden is.
- Betere terugkoppeling na intake en over het vervolg.
- Pro actievere informatievoorziening ("wat kan ik verwachten?").

Afspraken & planning

Wens voor:

- Automatische bevestigingsmails met .ics bestand.
- Mogelijkheid om zelf afspraken in te plannen.

Continuïteit behandelaars

- Wisselingen bij behandelaren/psychiaters zorgen voor verwarring.
- Wens voor betere overdracht.

Gebouw & faciliteiten

- Vindbaarheid van locaties kan beter worden aangeven.
- Veel trappen te lopen, warmte/beperkte ventilatie, kleine wachtkamers.
- Storende elementen (zoals openslaande liftdeuren in kleine wachtruimte).
- Wachtkamers mogen soms moderner/gezelliger.
- Complimenten én verbeterpunten voor koffiemachines (vaak een storing).

Samenwerking met omgeving

- Betere afstemming gewenst met huisarts.
- Mogelijkheid om familie/gezin meer te betrekken.
- Optioneel: terugkoppeling aan werkgever/bedrijfsarts (met toestemming cliënt).

Beeldvorming van de Waag

“De stempel” van justitie/gedwongen kader weegt zwaar bij buitenwereld.

Bijeenkomst cliëntenpanel

Naast een eerste inventarisatie met de leden van het cliëntenpanel hebben we in een bijeenkomst met een aantal leden van het panel een aantal zaken besproken.

Gebruik van AI in de behandeling

De leden van het panel hebben aangegeven dat het interessant kan zijn om te onderzoeken hoe kunstmatige intelligentie ingezet kan worden binnen de behandeling en in het contact tussen cliënten en behandelaars. Genoemd wordt dat AI mogelijk kan helpen om patronen en thema's in ervaringen inzichtelijk te maken en daarmee meer diepgang te bieden dan tijdens een gesprek haalbaar is. Deze inzichten zouden, mits met toestemming van de cliënt, gedeeld kunnen worden met de behandelaar om

de afstemming verder te verbeteren. Er wordt ook gedacht aan toepassingen tijdens de intake, bijvoorbeeld om een hulpvraag vooraf al wat concreter te maken, of aan ondersteuning bij het opstellen van consultverslagen. Hierbij wordt benadrukt dat per cliënt moet worden bekeken of dit wenselijk is, en dat hierover duidelijke uitleg nodig is. Er wordt daarnaast opgemerkt dat het gebruik van AI veel energie verbruikt en dat duurzaamheid daarbij een aandachtspunt is.

Ervaringsdeskundigen

Het betrekken van ervaringsdeskundigen tijdens behandeling zou ondersteunend kunnen zijn volgens de leden van het panel. Er wordt genoemd dat het überhaupt fijn kan zijn om in een groep te werken, om zo ook meer contact te hebben met gelijkgestemden.

Transparantie zorgverzekeringscontracten

De leden van het panel hebben benoemd dat zorgverzekeringscontracten laat bekend worden, wat voor cliënten onzekerheid over de kosten kan opleveren (als ze bijvoorbeeld willen overstappen naar een andere verzekeraar).

Ervaringen ROM-vragenlijsten

Verschillende leden van het panel geven aan dat de ROM-vragenlijsten soms niet goed aansluiten op hun situatie. Sommige vragen worden als te specifiek of lastig beoordeeld, en het invullen kan verwarrend zijn doordat het onduidelijk kan zijn welke score het beste past. Het wordt als prettig ervaren wanneer behandelaars terugkoppeling geven, omdat hierdoor duidelijker wordt waarom de lijsten worden gebruikt en wat ermee gedaan wordt. Een aandachtspunt is dat vragenlijsten soms op een onhandig

moment binnenkomen en veel tijd kosten. Het zou kunnen helpen om de lijsten, wanneer dat nodig is, samen met een behandelaar tijdens een sessie in te vullen. Een gezamenlijke conclusie is dat het kan helpen als behandelaars vooraf uitleggen waarom het invullen van de vragenlijsten nuttig is. Voor sommige cliënten kan het ook prettig zijn om de eerste lijst samen met de behandelaar door te nemen, waarna gekeken kan worden of verdere lijsten thuis of opnieuw samen worden ingevuld.

Intakegesprek

Een deel van de leden van het panel vindt het prettig om tijdens de intake rechtstreeks in gesprek te gaan, omdat oogcontact en het tonen van emoties daarbij belangrijk zijn. Tegelijkertijd gaven sommige leden aan dat bepaalde onderdelen, zoals feitelijke vragen, mogelijk vooraf thuis zouden kunnen worden ingevuld. Het wordt gewaardeerd wanneer de tijd wordt genomen voor de intake, omdat dit rust en duidelijkheid geeft. Er werd ook benoemd dat enkele deelnemers vooraf niet goed wisten wat ze konden verwachten van de intake en (mogelijke) behandeling bij de Waag. Als mogelijke verbetering werd voorgesteld om een korte introductievideo beschikbaar te stellen waarin wordt uitgelegd hoe het intakeproces verloopt en hoe het werkt bij de Waag.

Vergroten van het cliëntenpanel

Leden van het panel gaven aan dat het cliëntenpanel in het verleden vrijwel onbekend was onder cliënten. Een manier om dit te verbeteren is dat behandelaars cliënten actief informeren over de mogelijkheid om deel te nemen. Sommige leden gaven aan dat onzekerheid of onbekendheid cliënten ervan kan weerhouden om zich aan te melden.

Flyers in behandelkamers of andere zichtbare plekken kunnen daarbij helpen. Het idee werd genoemd om quotes of korte ervaringen van panelleden op de website of op posters te plaatsen.

Uitkomsten vragenlijst QuestManager

Naast het directe contact met cliënten hebben in totaal hebben 74 cliënten de vragenlijst (met 7 vragen) in het kader van cliëntenparticipatie ingevuld in de periode van 1 t/m 31 december 2025. We hebben vragen gesteld over het verzamelen van informatie tijdens de intake, het vergroten van het cliëntenpanel en de ROM-vragenlijsten.

1. Vorm van intake

Cliënten hebben verschillende voorkeuren voor de vorm van de intake. De meerderheid van de cliënten (41) geeft de voorkeur aan een gesprek om informatie te verzamelen tijdens de intake. Slechts 6 cliënten geven aan dat zij liever een vragenlijst invullen. Daarnaast geeft een groep van 11 cliënten aan dat zij een combinatie prettig vinden, bijvoorbeeld eerst een gesprek gevolgd door een vragenlijst, of andersom.

2. Werving leden cliëntenpanel

Op de vraag hoe we het cliëntenpanel kunnen vergroten door meer leden te werven, geven de meeste cliënten aan niet te weten hoe we dit zouden kunnen doen (38). Acht cliënten geven aan dat het nodig is om duidelijker te maken wat deelname aan het cliëntenpanel inhoudt (bijvoorbeeld de hoeveelheid tijdsinvestering).

Cliënten die wel suggesties doen, noemen onder andere:

- werving via de behandelaar (dit werd het vaakst genoemd);
- informatie geven tijdens de intake;
- promotie via publieke informatie, mail of wachtruimte;
- anonimiteit en privacy goed waarborgen;
- beloning of waardering voor deelname.

3. Terugkoppeling van ROM

22 cliënten hebben aangegeven een terugkoppeling te hebben ontvangen van hun behandelaar over de ROM-vragenlijsten die ze hebben ingevuld. 45 cliënten gaven echter aan dat zij geen terugkoppeling hadden ontvangen. Acht cliënten hadden nog geen ROM vragenlijst ingevuld.

4. Ervaren nut van de ROM-vragenlijsten

De meningen van cliënten over het nut van ROM zijn verdeeld, maar overwegend positief. Cliënten zagen het grootste voordeel van de ROM-vragenlijsten in het feit dat de voortgang van de behandeling hiermee inzichtelijk en meetbaar wordt gemaakt. Andere voordelen die werden genoemd door cliënten zijn:

- de ROM-vragenlijsten geven inzicht in wat er speelt;
- de vragenlijsten helpen bij zelfreflectie;
- het biedt informatie voor de behandelaar over zaken die niet tijdens de sessie worden besproken.

Tegelijkertijd vindt een deel van de cliënten ROM niet nuttig, omdat:

- het te gestandaardiseerd is;
- het niet persoonlijk genoeg voelt;
- het al in gesprekken wordt besproken;

- er geen motivatie of aandacht voor is.

5. ROM als onderdeel van de behandeling

Het grootste gedeelte van de cliënten (60) geven aan dat ze niet weten hoe de Waag de ROM-vragenlijsten meer onderdeel van de behandeling kan laten zijn.

Een deel van de cliënten (9) vindt echter dat ROM meer onderdeel van de behandeling mag zijn. Als verbeterpunt om de vragenlijsten meer onderdeel van de behandeling te laten zijn werd door de meeste cliënten genoemd dat de vragenlijsten samen met behandelaar besproken moeten worden tijdens de sessie.

6. ROM-vragenlijsten vaker invullen

Veel cliënten (46) geven aan niet te weten hoe de Waag ervoor kan zorgen dat de ROM vragenlijsten vaker worden ingevuld door cliënten. De tips die worden gegeven:

- herinneringen sturen (via mail of WhatsApp);
- uitleg geven door behandelaar over het belang van ROM;
- de ROM-vragenlijsten verplicht stellen;
- beloning en positieve feedback als cliënten de vragenlijsten hebben ingevuld.

7. Overige opmerkingen

Bij de overige opmerkingen heeft een groot deel van de cliënten (9) aangegeven dat ze erg tevreden zijn als cliënt bij de Waag.

Andere punten die werden genoemd zijn:

- wens voor meer maatwerk en minder vragenlijsten;

- verbeteringen in faciliteiten (wachtruimte, behandelruimtes, renovatie pand);
- aandacht voor veiligheid en privacy;
- meer digitale hulpmiddelen;
- meer multiculturele representatie;
- mogelijkheid voor avondafspraken.

Uitkomsten gesprekken wachtruimtes

Er zijn 21 gesprekken gevoerd met cliënten die aan het wachten waren in de wachtruimte. Het ging over de ervaringen rondom de intakegesprekken en de meerwaarde van de ROM-lijsten. De duur van deze gesprekken varieerde sterk. Uit deze gesprekken wordt duidelijk dat de cliënten die gesproken zijn, tevreden zijn met hoe de intakegesprekken worden gevoerd. Een enkeling vindt wel dat het intakegesprek lang duurt. Wat betreft de ROM-vragenlijsten, geven 12 cliënten aan dit nooit in te vullen, mede omdat hier niet (structureel) om gevraagd wordt. Volgens de helft van de cliënten is de uitkomst van de risicotaxatie met hen besproken, maar zijn er geen andere lijsten besproken. 15 cliënten vinden het een goed idee als dit wel gebeurt en willen ook graag zien of er voortuitgang is waar te nemen.

Reflectie en vervolgstappen

Er is binnen het managementteam gesproken over de visie naar aanleiding van de vragen die zijn gesteld door het cliëntenpanel, de enquête en de gesprekken met enkele cliënten. Een belangrijk aandachtspunt is dat meer geïnvesteerd moet worden in het afnemen en invullen van ROM-lijsten, in combinatie met een goede terugkoppeling aan

cliënten, onder andere via gebruiksvriendelijke rapportages die zij zelf kunnen inzien. Daarnaast wordt een nieuwe ROM-cyclus ingevoerd, gekoppeld aan de zesmaandelijke evaluatiegesprekken en het actualiseren van het behandelplan.

Wat betreft de inzet van ervaringsdeskundigen blijkt dat dit niet altijd positief uitpakt. Tegelijkertijd geven cliënten aan dat het hen wel kan ondersteunen. Mogelijk kan een andere, meer klachtgerichte aanpak zorgen voor een positievere uitwerking. Dit wordt momenteel verder onderzocht.

Ten aanzien van nazorg geven zowel cliënten als behandelaren aan behoefte te hebben aan evaluatiemomenten na behandeling. Het is mogelijk om tijdens de laatste fase van behandeling nazorg te verlenen. Financiële en wettelijke kaders maken het echter niet (altijd) mogelijk om na het afsluiten van behandeling nog nazorg te verlenen.

Daarnaast wordt momenteel geëxperimenteerd met AI-ondersteunde gespreksverslagen.