

In april 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 deze nieuwsbrief vind je een kort overzicht van de uitkomsten.

De Waag werkt aan het realiseren van een cliëntportaal. Aan het panel werd allereerst de volgende vraag gesteld:

## Hoe lang zou inzage in het dossier via het cliëntportaal beschikbaar moeten zijn nadat de behandeling is afgesloten?

### Advies

Het advies van het panel loopt uiteen. Genoemd wordt onder andere:

- sluit het cliëntportaal vrij snel na het einde van de behandeling;
- stel het cliëntportaal 1 jaar open;
- stel het cliëntportaal open tijdens de gehele wettelijke bewaartermijn van het dossier.

Het cliëntportaal roept veel vragen op, o.a. over veiligheid. Het lijkt een goed idee om het onderwerp terug te laten komen bij het cliëntenpanel.

### Reactie MT

Vooralsnog wordt er om praktische redenen voor gekozen om het cliëntportaal te sluiten als de behandeling van de cliënt wordt afgesloten.

Daarnaast willen wij toelichten dat de Waag ervoor kiest om met een cliëntportaal te gaan werken om cliënten makkelijker inzage te geven in hun gegevens. Aan het cliëntportaal

wordt nog verder gewerkt. Op het moment dat het cliëntportaal gebruikt gaat worden, ontvangen cliënten meer informatie.

## Op welke manier kan de Waag ervaringsdeskundigen inzetten?

### Advies

De meeste panelleden staan positief tegenover het inzetten van een ervaringsdeskundige (ED). Daarnaast wordt genoemd dat er cliënten kunnen zijn die geen behoefte hebben om met ex-clieñten te praten. Of voorkeur hebben om alleen met een therapeut te praten.

Er worden twee 'hoofdtaken' voor de ED gezien: 'steun voor de cliënt' of 'feedback geven aan de organisatie'. Als een ED ingezet wordt bij de cliënt als (lotgenoot)contact dan moet hij/zij de eigen problematiek wel voldoende hebben verwerkt en afgesloten. De rol van de ED moet goed duidelijk worden gemaakt. Het panel geeft vele voorbeelden van taken voor de ED (zie volledig verslag). Van 'het geven van lezingen', tot 'ondersteuning bij intakes' en 'sparren met het behandelteam'. Het panel benadrukt dat behandelaren wel open moeten staan voor een gelijkwaardige samenwerking met de ED. Verder is het advies om direct bij de start van de functie aandacht te hebben voor coaching van de ED. Daarnaast worden vragen gesteld over de opleiding van de ED. Voor het uitgebreide antwoord op deze vragen kun je het volledige verslag opvragen via [cliëntenpanel@dewaag.nederland.nl](mailto:cliëntenpanel@dewaag.nederland.nl).

Het panel vraagt zich af welk doel de Waag voor ogen heeft met het inzetten van ervaringsdeskundigen.

### Reactie MT

Het managementteam is blij met tips en adviezen van het panel. Deze zullen mee-

genomen worden bij verdere ontwikkelingen rond de inzet van ervaringsdeskundigen (ED). De Waag wil ED enerzijds inzetten als stut en steun voor cliënten, om bijvoorbeeld makkelijker ervaringen te delen, de cliënt te motiveren en continuïteit te bieden in de behandeling. Anderzijds zetten wij de ED graag in binnen een behandelteam om te helpen om met een andere bril naar cliënten te kijken.

## Het inzetten van Virtual Reality (VR) in behandeling bij de Waag.

Bas van Wolffelaar, behandelaar bij de Waag gaat onderzoeken of VR van meerwaarde kan zijn binnen de behandelingen bij de Waag, en hoe VR het beste binnen de Waag geïmplementeerd kan worden. Hij vraagt het panel naar hun adviezen.

### Advies

Over het algemeen is de verwachting dat cliënten het leuk zullen vinden om met deze innovatieve techniek aan behandeling te werken. Toch wordt ook verwacht dat sommige cliënten liever 'echt' contact hebben met een behandelaar.

Het panel geeft vele voorbeelden van inzetmogelijkheden van VR (zie volledig verslag). Van 'bewustworden van eigen gedrag', tot 'agressie reguleren' en 'wennen aan angstige

of lastige situaties'. VR zou ingezet kunnen worden in plaats van het rollenspel en mogelijk ook in groepsbehandeling. Het panel benadrukt wel zorgvuldig met VR om te gaan. Omdat de cliënt helemaal 'in de andere realiteit' zit, kan deze veel spannender zijn of heftiger binnenkomen. Het advies is om van tevoren zo goed mogelijk met de cliënt in te schatten of de cliënt een VR-situatie aankan; om VR goed te introduceren bij de cliënt en de opdrachten van tevoren goed door te spreken. Daarnaast moet er ook voldoende aandacht zijn voor nazorg. Daar moet tijd en aandacht voor zijn, zowel in de behandelsessie als daarna. Het panel stelt Bas vragen over het risico van VR bij kwetsbare personen, bijvoorbeeld met schizofrenie, psychose of verslaving. En of VR ingezet kan worden voor EMDR. Voor het uitgebreide antwoord op deze vragen kun je het volledige verslag opvragen via [clientenpanel@dewaagnederland.nl](mailto:clientenpanel@dewaagnederland.nl).

### Reactie MT

Het MT sluit zich aan bij de reactie van Bas. Het is heel prettig geweest om de input van het cliëntenpanel te krijgen. Er komt naar voren dat VR zeker als een meerwaarde gezien wordt. Dat is goed om te horen, want het gebruik van VR binnen de Waag kan alleen succesvol zijn als de cliënten erachter staan. (...) De adviezen neem ik zeker ter harte. Bij de verdere implementatie van VR binnen de Waag zal hier aandacht voor moeten zijn!

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](mailto: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.

