

Resultaten netwerktevredenheidsonderzoek 2020

Binnendienst

Er is sprake van positieve waardering over de bereikbaarheid en opvolging van de Binnendienst. We stellen een plan op om vragen structureel snel te kunnen beantwoorden en helderheid te geven in wie wat oppakt.

Hulpverleningsteam

Er is behoefte aan een verruiming van de telefonische spreekuren en de bezetting hiervan. Dit is besproken en onze bereikbaarheid voor inhoudelijk overleg is nu als volgt:

Hermanja (06-57227644): 8:30- 9:00 en 12:30-13:00 op maandag en dinsdag

Riëtte (06-19941301): 8:30- 9:00 en 12:30-13:00 op maandag, dinsdag en donderdag.

Liesbeth (06-22740174): 8:30- 9:00 en 12:30-13:00 op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag.

Indien het niet mogelijk is op een van deze tijdstippen te bellen, kun je met de Binnendienst bellen. Zij zullen het verzoek tot overleg doorgeven aan de dienstdoende psycholoog in het team. Dit geldt ook voor spoedeisend overleg op woensdag.

De cliëntenpopulatie bij ARQ IVP

Vooraf bij de cliëntenpopulatie vanuit de politie is er regelmatig sprake van complexiteit en co-morbiditeit (bijv. onderliggende persoonlijkheidsproblematiek, psychosegevoeligheid, arbeidsconflicten). Dit is soms zodanig dat het onvoldoende te behandelen is binnen de 16+1 sessies die in eerste instantie vanuit de politie geboden wordt en dan dient verlenging aangevraagd te worden.

Daarom rees de vraag of ARQ IVP van tevoren al kan aankondigen aan de behandelaar dat het om een complexe casus gaat en/of dat het ARQ Diagnostisch Centrum (ADC) een inschatting geeft van het aantal benodigde behandelingen. Inmiddels is het zo dat ADC bij de indicatie onderscheid maakt tussen een regulier behandeling met 16 behandelingen en 1 uur follow up (2701) en een complexe ambulante behandeling van 30 sessies en 1 follow-up sessie (2730).

Verder gaan we vanuit ARQ IVP starten met het over een langere periode meelezen van de indicatieverslagen om van daaruit input te verzamelen over de diagnostiek en indicatiestelling. Als we een goed beeld kunnen krijgen waar de aansluiting soms mist, kunnen we mogelijk verbeteringen voorstellen. Daarbij zijn we ons overigens goed bewust van het feit dat dit nooit 'foutloos' kan zijn.

Procedures politiepoli

Bij de vraag over de procedures voor de politiepoli wordt opgemerkt dat de administratielast is toegenomen en dat de procedures ingewikkelder zijn geworden. Wel wordt de informatievoorziening hierover vanuit ARQ IVP als adequaat beschouwd. Het idee wordt geopperd om bij 'geen bijzonderheden' een standaard tussentijdse rapportage te laten versturen door de Binnendienst. Dit is helaas niet mogelijk, gezien de eisen die de Nationale Politie stelt aan inhoudelijke terugkoppeling van de behandeling door de behandelaar, maar wij zullen het format voor de tussentijdse rapportage zodanig aanpassen dat indien de behandeling volledig conform behandelpunten loopt, de inspanning voor rapportage minimaal kan blijven.

Er wordt een aantal opmerkingen geplaatst over de follow-up en outtake. De follow-up wordt door sommige cliënten als een herhaling van de laatste sessie gezien en ook is de volgorde van de follow-up en outtake niet altijd duidelijk. Deze procedure en de verwarring erover is besproken met de Nationale Politie en per 1 juli is er een nieuwe procedure ingevoerd: De behandeling 16+1 of 30+1 wordt volledig gedaan, waarbij er geen outtake meer plaatsvindt. De follow-up wordt onderdeel van de behandeling en kan naar eigen inzicht en in overleg met de patiënt worden gepland, waarbij er niet meer dan 3 maanden tussen de laatste 2 sessies zit. Daarna wordt de behandeling afgesloten met een afsluitbrief.

Procedures algemene doelgroep

Ook hier geldt dat er rapportagedruk is en dat het invoeren van een standaardrapportage bij 'geen bijzonderheden' gewaardeerd zou worden. Dit wordt in de nieuwe rapportages aangepast. Verder wordt gevraagd of het bij verandering van bedrijfsarts mogelijk is de gegevens te ontvangen. Het laatste is helaas niet mogelijk omdat het aantal wisselingen van bedrijfsartsen bij de meer dan 200 klanten die wij bedienen zo groot is, dat het ondoenlijk is hierin de informatie pro-actief te verstrekken. Daar komt bij dat deze wisselingen ook bij ons lang niet altijd bekend zijn.

Rapportageformats

Naar aanleiding van de reacties op de rapportageformats zullen we de formats onder de loep nemen en de gegeven suggesties doorvoeren waar mogelijk.

Declaraties en betalingen

Naast een goede waardering op dit punt werden door sommigen wat kritische kanttekeningen en suggesties geplaatst bij het declaratiesysteem. Het invullen zou sneller moeten kunnen en er worden bijvoorbeeld problemen gemeld met het kopiëren. Daarom nemen we ook het declaratieformulier onder de loep op basis van alle opmerkingen en suggesties.

Het tarief wordt door sommigen als ruim voldoende beleefd, door anderen aan de lage kant. Per 2021 komt er een indexering van de vergoedingen voor de therapeuten. In het tarief is indirecte tijd verdisconteerd. Dit najaar wordt het beleid rondom vergoeding, indirecte tijd en no show geëvalueerd. De uitkomst hiervan en het nieuwe tarief zal eind 2020 met het netwerk gecommuniceerd worden.

Netwerkbijeenkomsten van ARQ IVP

Over de bijeenkomsten wordt teruggekoppeld dat ze nuttig zijn en een fijne en gezellige sfeer hebben. Het wordt met name fijn gevonden om collega's uit het ARQ IVP-netwerk te ontmoeten. Een aantal mensen zou een ander moment voor de netwerkmiddag willen en ook werd geopperd dat de inhoud wat minder braaf mag. Helaas lukt het ons niet de timing voor iedereen goed te maken, welke dag we daarvoor ook kiezen. Het organiseren van de middag voorafgaand aan een VEN-bijeenkomst, zoals eerder gebeurde, is helaas verlaten vanwege de late agenda van de vereniging. We zullen wel zorgen voor een afwisseling in de gekozen middagen. De feedback op de inhoud wordt per netwerkmiddag geëvalueerd (de laatste bijeenkomst was het gemiddelde een 8,2) en daarbij nemen we elk jaar de gedane suggesties in overweging. De volgende netwerkdag is 4 september. Aanmelden kan tot 3 augustus via een mail naar hulpverlening@ivp.nl. Er zijn nog een beperkt aantal plaatsen beschikbaar.

Informatieverstrekking door ARQ IVP

De nieuwsbrief wordt als duidelijk en nuttig ervaren en de frequentie hiervan is goed. Er bestaat de wens bij grote veranderingen (bijvoorbeeld in een werkwijze of bij een



naamsverandering) hierover te worden ingelicht bij een netwerkbijeenkomst. Ook is er behoefte aan heldere communicatie over wie wat doet in de organisatiestructuur. Dit nemen we ter harte naar de toekomst toe.

Beschikbare informatiebronnen van ARQ IVP

Er is vraag naar onze folders. Daarom sturen we in de bijlage onze digitale folders mee in de nieuwe huisstijl. Ook zullen we op de netwerkbijeenkomst van 4 september een setje gedrukte folders uitdelen aan de aanwezige netwerktherapeuten. De anderen ontvangen ze per post. Mocht je vragen hebben over de folders dan kun je die richten aan de Binnendienst (hulpverlening@ivp.nl).

In de loop van dit en volgend jaar zal de website van ARQ IVP gemoderniseerd worden.

Beveiligd mailen van en naar ARQ IVP

Over het algemeen is de tevredenheid met het systeem dat we gebruiken voor beveiligd mailen goed.

Werken voor ARQ IVP aanbevelen aan andere professionals

Zestig van de 68 respondenten zeggen het werken voor ARQ IVP aan te willen bevelen aan andere professionals, met name omdat ARQ IVP een leuke professionele organisatie is, het netwerk en de doelgroep leuk en uitdagend zijn en het fijn is dat je zelf aan kunt geven of je plek hebt. Bij het werken voor de politiepoli wordt door een klein aantal respondenten aangegeven dat er veel randzaken zijn en dat netwerktherapeuten goed op de hoogte dienen te worden gesteld met welke (co-morbide) problematiek ze te maken krijgen. Dit maakt dat sommigen aarzelen ARQ IVP aan te bevelen bij andere professionals, waarbij de uitdaging die het biedt bij anderen juist de reden is om het aan te bevelen.

Algemene tips om het werken voor ARQ IVP leuker en beter te maken

Een greep uit de suggesties die we kregen:

- Bijscholing /opfrisdagen voor BEPP, EMDR of ander inhoudelijk aanbod om behandelingen te verbeteren bijvoorbeeld d.m.v. literatuur, scholing, informatie.
- Uitleg of inzage in de testen van ADC en over de scores van de vragenlijsten, etc. om dit beter te gebruiken tijdens de therapie.
- Wellicht kan op de site en apart inlog gedeelte gemaakt worden voor hulpverleners met daarop bijvoorbeeld de formulieren met de werkwijze, zoals afspraken per traject, tijdstippen van rapporteren, nieuwsbrieven etc. etc..

Ook deze suggesties worden meegenomen (longlist). We gaan ons best doen zo goed mogelijk gebruik te maken van alles wat ons is aangereikt. Nogmaals dank voor alle input!