



V1 2025

De Vraagbaak over: **Wachlijsten**

Auteurs: Rosanne van der Jagt & Celesta Kasper



njr
hoofdzaken



kenniscentrum
kinder- en
jeugdpsychiatrie

Inhoudsopgave

H1: Inleiding	3
H2: Wachtlijstgeschiedenis	4
2.1 Aantal wachtlijsten	4
2.2 Doel en duur	4
H3: Gevoelens, klachten & effect op het dagelijks leven.....	9
3.1 Gevoelens.....	9
3.2 Klachten	11
3.3 Effect op het dagelijks leven	13
H4: Communicatie over de wachttijd	16
4.1 Manier van communicatie.....	16
4.2 Rapportcijfers	17
4.3 Adviezen	18
H5: Hulp tijdens de wachttijd	22
5.1 Gekregen hulp	22
5.2 Rapportcijfers.....	23
5.3 Adviezen.....	23
H6: Algemeen.....	28
6.1 Aanvullingen op de vragenlijst vanuit de jongeren	28
6.2 Genoemde websites en organisaties.....	29

Meer weten? Kijk op [de website van het Kenniscentrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie](#).

H1: Inleiding

Hoe ervaren jongeren en jongvolwassenen met psychische klachten de wachtlijsten? Wat werkt en welke adviezen hebben ze? **26 Jongeren en jongvolwassenen** van **gemiddeld 24 jaar** (range: 18-29 jaar) delen hun ervaringen. Het grootste deel van de jongeren en jongvolwassenen (hierna: jongeren) gebruikte de voornaamwoorden **zij/haar** (22 keer; zie Tabel 1).

Tabel 1.

Gebruikte voornaamwoorden

Antwoord	Aantal
Alleen: Zij/haar	22
Alleen: Hij/hem	1
Die/diens of hen/hun of een combinatie	3
Eindtotaal	26

Het grootste deel van de jongeren heeft als hoogste opleidingsniveau (afgerond of mee bezig) **wo, hbo of mbo** (23 keer; zie Tabel 2).

Tabel 2.

Hoogste opleidingsniveau (afgerond of mee bezig)

Antwoord	Aantal
Wetenschappelijk onderwijs (wo)	11
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	6
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	6
Voortgezet onderwijs (vo)	2
Primair onderwijs (po)	1
Eindtotaal	26

Jongeren werden geëxcludeerd van de vragenlijst als zij 30 jaar of ouder waren of nog nooit op een wachtlijst hadden gestaan. Dit was het geval voor 7 jongeren, waarna er nog 26 over bleven.

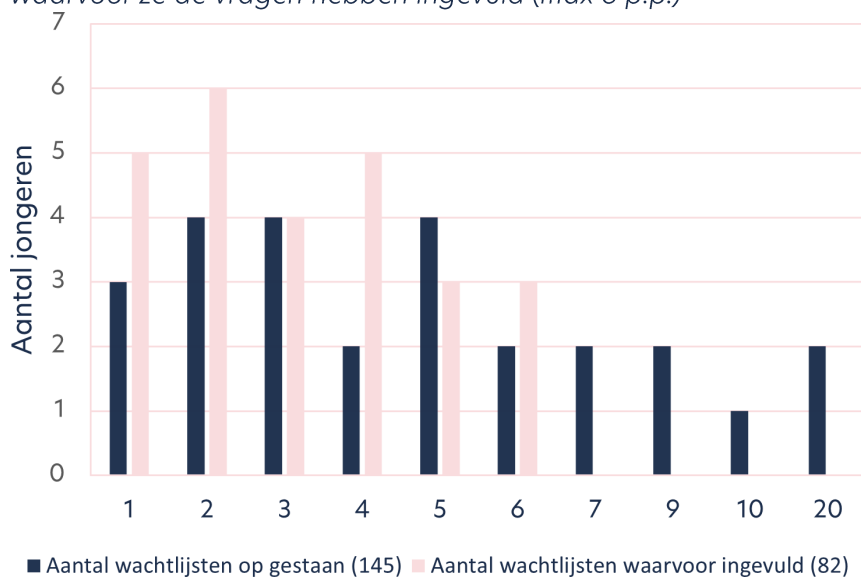
H2: Wachtlijstgeschiedenis

2.1 Aantal wachtlijsten

Alle 26 jongeren hebben in het verleden op één of meerdere wachtlijst(en) gestaan en 6 van hen staan ook op dit moment op één of meerdere wachtlijsten. 5 jongeren zijn geëxcludeerd, omdat zij nog nooit op een wachtlijst hebben gestaan. Gemiddeld hebben de jongeren op 5,6 wachtlijsten gestaan (range: 1-20; mediaan: 4,5; zie Figuur 1) en in totaal op 145 wachtlijsten.

Figuur 1.

Het aantal wachtlijsten waarop de jongeren hebben gestaan versus het aantal wachtlijsten waarvoor ze de vragen hebben ingevuld (max 6 p.p.)



2.2 Doel en duur

De jongeren konden de vragen beantwoorden voor maximaal 6 van de wachtlijsten waarop ze hebben gestaan (zie Figuur 1). Dit resulteerde in resultaten voor in totaal 82 wachtlijsten (=57% van het totaal aantal wachtlijsten; 145). De jongeren hebben gemiddeld de vragen ingevuld voor 74% van de wachtlijsten waarop ze gestaan hebben. Kanttekening hierbij is

De vraagbaak over: Wachtlijsten

dat jongeren zelf konden kiezen voor welke en voor hoeveel wachtlijsten zij de vragen invulde. Hierdoor kunnen de resultaten m.b.t. de duur een over- of onderschatting zijn.

De jongeren stonden het vaakst op de wachtlijst voor een **behandeling** (33 keer), een **intakegesprek** (29 keer) of **diagnostiek** (13 keer; zie Tabel 3). Daarnaast was de organisatie waarbij ze het vaakst op de wachtlijst stonden de **gespecialiseerde GGZ** (54 keer; zie Tabel 4). Verder stonden de jongeren het vaakst op de wachtlijst voor **depressie/stemming** (34 keer), **eetstoornis** (16 keer), **autisme** (14 keer), **ADHD** (12 keer), en **angst** (11 keer; zie Tabel 5).

Tabel 3.

Soort hulp waarvoor de jongere op de wachtlijst stond

Soort hulp	Aantal
Behandeling	33
Intakegesprek	29
Diagnostiek	13
Woonplek	3
Dagbesteding	1
Anders, namelijk... - Woonplek in de kliniek met behandeling - Sociaal team - Wmo begeleiding	3
Eindtotaal	82

Tabel 4.

De instelling waar de jongere op de wachtlijst stond

Soort hulp	Aantal
Gespecialiseerde GGZ	54
Basis GGZ	17
Buurt-/wijkteam	2
POH (Praktijk Ondersteuner Huisarts) GGZ	1
Anders, namelijk... - Begeleid wonen - Een organisatie om onder intensieve begeleiding te wonen - Gemeente - GGZ binnen ziekenhuis, combinatietraject met fysio - Odion - Opname - Wmo (ambulante begeleiding)	8
Eindtotaal	82

De vraagbaak over: Wachtlijsten

Tabel 5.*Soort klachten waarvoor de jongere op de wachtlijst stond*

Klachten	Aantal
Depressie/Stemming	34
Eetstoornis	16
Autisme	14
ADHD	12
Angst	11
Mentale gezondheid (niet gespecificeerd)	8
Psychotrauma	8
Somatisch-symptoomstoornis	4
Stress/Burnout	4
Automutilatie/Suïcidaliteit	3
Disharmonisch profiel	2
Emotieregulatie	2
Dwang	1
Genderdysforie	1
Persoonlijkheidsstoornis	1

De jongeren stonden het vaakst **4-6 maanden** op de wachtlijst (zie Tabel 6).
 Ongeveer de helft van de wachttijden duurde **3,5 maand of langer**.

Tabel 6.*Duur van de wachttijd*

Duur	Aantal	Duur	Aantal
0-4 weken (= 1 maand)	3	0-3 mnd.	35
5-6 weken (= 1-1,5 maand)	8		
7-8 weken (= 1,5-2 maanden)	10		
9-10 weken (= 2-2,5 maand)	5		
11-12 weken (= 2,5-3 maanden)	9		
13-14 weken (= 3-3,5 maand)	5	3-6 mnd.	24
15-17 weken (= 3,5-4 maanden)	6		
18-26 weken (= 4-6 maanden)	13		
27-34 weken (= 6-8 maanden)	7	6-12 mnd.	13
35-43 weken (= 8-10 maanden)	4		
44-52 weken (= 10-12 maanden)	2		
53-78 weken (= 12-18 maanden = 1-1,5 jaar)	5	12-24 mnd.	7
79-104 weken (= 18-24 maanden = 1,5-2 jaar)	2		
Weet ik niet meer	3	?	3
Eindtotaal	82		

De vraagbaak over: Wachtlijsten

De jongeren hadden meestal tijdens de wachttijd enige andere vorm van behandeling of hulp bij een andere of dezelfde organisatie (70 keer; zie Tabel 7).

Tabel 7.

Andere behandeling/hulp tijdens de wachttijd

Aanwezigheid andere behandeling/hulp	Aantal
Ja, bij een andere organisatie/instelling	38
Ja, bij dezelfde organisatie/instelling	26
Nee	12
Anders, namelijk... - Een gedeelte van de wachttijd wel, een gedeelte van de wachttijd niet - Geen behandeling wel kindercoaching - Ik had hulp via de POH maar daar heb ik meermaals om moeten vragen, omdat zij het zelf niet nodig vond - Mentor op school - Niet echt hulp of behandeling maar ik sprak iemand van school die mij ook hielp met plannen - Via iemand van het sociaal team van de gemeente, maar ze kon weinig voor me doen alleen luisteren	6
Eindtotaal	82

De vraagbaak over: Wachtlijsten

Bij bijna alle wachtlijsten hebben de jongeren uiteindelijk de **behandeling/hulp gekregen** waar ze op wachtten (74 keer; zie Tabel 8). Voor 4 wachtlijsten was dit niet het geval en bij 4 wachtlijsten waren de jongeren nog aan het wachten op het moment van de peiling.

Tabel 8.

Ontvangen behandeling/hulp

Ontvangen behandeling/hulp	Aantal
Ja, ik heb de wachttijd bij deze instelling/organisatie afgemaakt en heb daar de behandeling/hulp gekregen.	72
Nee, ik heb de wachttijd bij deze instelling/organisatie niet afgemaakt, en heb van de behandeling/hulp afgezien.	2
Nee, ik heb de wachttijd bij deze instelling/organisatie niet afgemaakt, maar ben voor dezelfde behandeling/hulp naar een andere instelling/organisatie gegaan.	1
Ik wacht nog op de behandeling/hulp.	4
Anders, namelijk... - Nee, er werd vanuit de instelling besloten dat ze de behandeling toch niet bij me vonden passen. Dus na een positieve intake en 8 maanden wachten werd ik gewoon weggestuurd. - Ja, ik heb de wachttijd bij deze instelling/organisatie afgemaakt, en heb ook een intakegesprek gehad. Echter bleken zijn mijn doorverwijzing zelf van SGGZ naar BGGZ te hebben teruggeschaald, waardoor ik opnieuw doorverwezen moest worden en op de wachtrij worden gezet. - Ja, maar ik kreeg pas een vervroegde intake nadat ik een zelfmoordpoging had gedaan.	3
Eindtotaal	82

H3: Gevoelens, klachten & effect op het dagelijks leven

3.1 Gevoelens

De jongeren hadden over het algemeen meer negatieve dan positieve gevoelens tijdens de wachttijd (zie Tabel 9). De jongeren gaven het vaakste aan zich **gespannen** (13 keer), **hopeloos** (13 keer), **angstig** (8 keer), **onbegrepen** (8 keer), **somber** (8 keer), **eenzaam** (7 keer) of **gefrustreerd** (7 keer) te voelen tijdens het wachten. De vaakst genoemde positieve gevoelens die de jongeren hadden tijdens het wachten was **hoopvol** (8 keer).

Tabel 9.

Invloed van het wachten op het dagelijks leven

Negatief gevoel	Aantal	Positief gevoel	Aantal
Gespannen	13	Hoopvol	8
Hopeloos	13	Opgelucht	3
Angstig	8	Gehoord	1
Onbegrepen	8	Niet alleen	1
Somber	8	Rustig	1
Eenzaam	7	Neutraal gevoel	Aantal
Gefrustreerd	7	Onverschillig	2
Gedemotiveerd	1		
Machteloos	1		
Nutteloos	1		
Ongeduldig	1		
Suïcidaal	1		
Verdrietig	1		
Vermoeid	1		

“Ik voelde me gespannen, onzeker, moedeloos, angstig en gefrustreerd. Het wachten maakte alles lastiger, waardoor het erg moeilijk was om mijn hoofd boven water te houden. Ik wilde geholpen worden en herstellen, maar ik kon dit niet alleen. Het was dus ingewikkeld dat dit lang moest duren.”

De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Ik voelde me meestal in de steek gelaten, zo van zoek het maar uit. Ook niet heel serieus genomen door het blijven doorverwijzen en te zeggen we kunnen niks voor je doen want je hebt geen diagnose depressie, je doet namelijk nog te veel."

"Ik voelde me angstig, somber en onzeker. Het lange wachten zorgde ervoor dat mijn motivatie en hoop verdwenen. Eindelijk had ik de stap genomen om hulp te zoeken, dus toen waren de maanden wachten heel zwaar."

"Er was iets misgegaan bij mijn aanmelding bij de instelling, wat bijdroeg aan het lange wachten van bijna 14 maanden. Ik was vanuit de SGGZ-instelling, waar ik destijds in behandeling was, doorverwezen naar de SGGZ van deze nieuwe instelling voor diagnostiek. Echter heeft de nieuwe instelling destijds besloten me op de wachtlijst te zetten voor de BGGZ, aanzien ze SGGZ niet nodig vonden. Dit is niet overlegd met mij of mijn huisarts. Bij mijn eerste intakegesprek werd me pas verteld dat ik aangemeld was voor de BGGZ, en dat er daar inderdaad geen passende behandeling voor me zou zijn en ik dus (opnieuw) moest worden doorverwezen naar de SGGZ. Ik ben toen opnieuw onderaan de wachtlijst gekomen."

In dit geval voelde ik me ontzettend gefrustreerd en machteloos, aangezien ik om heel duidelijke redenen naar de SGGZ was doorverwezen en al wist dat ik niet in de BGGZ terecht zou kunnen voor een passende behandeling en deze dubbele wachttijd dus makkelijk voorkomen had kunnen worden. Er was ook erg weinig terugkoppeling/informatie vanuit de GGZ-instelling. Ik wist niet hoelang ik nog zou moeten wachten, had geen zicht op passende hulp, en voelde me niet serieus genomen en verloor ook wel een beetje het vertrouwen in de GGZ-instelling. Niemand leek toe te kunnen geven dat ze een fout hadden gemaakt en er werd niet naar een oplossing gezocht met me. In deze 14 maanden was er ook geen (laagdrempelige) hulp voor me. Aan het begin liep ik nog bij de POH-GGZ, maar daar konden ze me maar maximaal 3 afspraken aanbieden. Ondertussen ging het steeds slechter met mij en had ik eigenlijk al opgegeven dat het ooit weer beter zou gaan."

3.2 Klachten

20 van de 26 jongeren gaven aan dat hun klachten tijdens het wachten veel of een beetje zijn **verslechterd** (zie Tabel 10). In de toelichting die de jongeren gaven (zie Tabel 11) benoemden ze het vaakste dat er **onvoldoende passende hulp** was (6 keer), dat het wachten **uitzichtloos** voelde (5 keer), dat ze het al **uitgesteld** hadden om hulp te vragen (3 keer) en dat ze **spanning** ervaarde door het wachten (3 keer).

Tabel 10.

Verandering in (psychische) klachten tijdens het wachten

Klachten	Aantal
De klachten zijn een beetje verslechterd	11
De klachten zijn veel verslechterd	9
De klachten zijn hetzelfde gebleven	5
Anders, namelijk...	
- Klachten bleven er, maar ik kon ze beter wegduwen en bagatelliseren	1
Eindtotaal	26

Tabel 11.

Toelichting op de verandering in (psychische) klachten tijdens het wachten

Toelichting	Aantal veel verslechterd	Aantal beetje verslechterd	Aantal hetzelfde gebleven	Totaal
Onvoldoende passende hulp	3	3		6
Uitzichtloos	3	2		5
Hulp vragen uitgesteld	1	2		3
Spanning door wachten	1	2		3
Fout administratief			1	1
Demotivatie		1		1
Eenzaam		1		1
Tijd voor negatieve gedachten			1	1
Onbegrepen		1		1
Onvoldoende informatie		1		1
Triggerende media	1			1
Geen toelichting	2		4	6

De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Ik ging die hulp pas aanvragen toen het al erg slecht met me ging en dan nog moeten wachten verslechterde mijn klachten. Ik voelde me 'stuck' en wilde door met mijn proces. Zeker met mijn PTSS ontwikkelde ik steeds meer 'angst voor de angst'. Met mijn depressie was het vooruitzicht van nog maanden zo moeten afwachten erg verontrustend."

"Ik vroeg eindelijk om hulp, en gaf eindelijk toe dat ik hulp nodig had en een probleem had. En vervolgens moest ik lang wachten op behandeling, terwijl mijn probleem niet weg was nadat ik het had aangegeven. Dat verslechterde juist alleen maar in de periode dat ik moest wachten."

"Ik had het idee dat ik er alleen voor stond en mijn hoofd maakte daar op een negatieve manier gebruik van. Doordat er geen aanpak of luisterend oor was werden mijn klachten erger."

"Toen ik me aanmeldde, ging het al dusdanig slecht met me dat mijn huidige GGZ-instelling me niet meer de hulp kon bieden die ik nodig had. De klachten waren terugkerend en verergerden, maar daarnaast kwam er ook echt een soort hopeloosheid bij. Ik had geen vertrouwen meer dat ik me ooit weer (langere tijd) goed zou voelen, dat ik mijn studie zou kunnen afronden, dat ik plezier in het leven zou kunnen hebben. Hoe langer ik op de wachtlijst stond, hoe zekerder ik wist dat ik dit niet jaren vol zou kunnen houden. En tegelijkertijd had ik ook geen zicht op hulp, wat dit alleen maar versterkte."

"Ik had het gevoel dat ik er nu nog niks aan hoefde te doen, en dus niet meer vocht tegen de destructieve stemmen."

"Je voelt je al machteloos zodra je aan de bel trekt en zodra je dan lang moet wachten voel je je nog machtelozer."



"Ik had verwacht dat ik na de intake snel met de behandeling kon beginnen (wat mij ook was verteld). Als je dan bij de intake opeens te horen krijgt dat je toch nog 2-3 maanden moet wachten, stort alles een beetje in. Ik had (letterlijk) naar die intake/behandeling toegeleefd, en eigenlijk word er dan heel droog gezegd 'ja, overleef nog maar even tot we plek hebben.'"

3.3 Effect op het dagelijks leven

De jongeren ervaren over het algemeen meer negatieve effecten dan positieve effecten van het wachten (zie Tabel 12 en 13). Bij 17 van de 26 jongeren had het wachten een **negatief** effect op het **vertrouwen** in de hulpverlening. Verder had het wachten bij 14 van de 26 jongeren een **negatief** effect op hun **motivatie** op gebruik te maken van de hulpverlening en op hun **leefstijl**. Bij 13 van de 26 jongeren had het wachten een **negatief** effect op de **schoolprestaties** en hun **aanwezigheid op school/werk**.

Tabel 12.

Invloed van het wachten op het dagelijks leven

Invloed op	Aantal positief	Aantal negatief
Vertrouwen in de hulpverlening	1	17
Motivatie om gebruik te maken van hulpverlening	2	14
Leefstijl	1	14
Schoolprestaties	0	13
Af-/aanwezigheid op school en/of werk	0	13
Relaties met ouder(s)/verzorger(s)	0	12
Relaties met vrienden/leeftijdsgenoten	0	10
Openheid over mijn klachten	4	9
Invloed	Aantal	
Nee, het wachten heeft geen invloed gehad op mijn dagelijks leven	1	
Ja, ik ben zelf andere hulp gaan zoeken.	1	
Ja, ik ben op zoek gegaan naar ervaringsdeskundigen of lotgenoten.	4	
Ja, ik ben zelf informatie op gaan zoeken (over mijn klachten).	11	

De vraagbaak over: Wachtlijsten

Tabel 13.

Toelichting op de invloed van het wachten op het dagelijks leven

Negatief effect m.b.t.	Aantal	Effect	Aantal
Emoties	9	Zelf hulp gaan zoeken	1
Relaties met vrienden	5		
Aanwezigheid school/werk	4		
Relaties met ouders/verzorgers	3		
Leefstijl	2		
Motivatie	2		
Schoolprestaties	2		
Ontkenning	1		
Vertrouwen in verbetering	1		

"Het wachten maakte me nog passiever, maar wanneer ik wel zelf actie probeerde te ondernemen, resulteerde dat uiteindelijk vaak in moedeloosheid. Het vooruitzicht van nog maanden moeten wachten op hulp die ik eigenlijk al maanden nodig had (maar nu pas hulp voor durfde te zoeken), maakte me extra moedeloos, zeker met de ontoereikende wachttijd-overbruggingshulp. Ik was in die tijd gewoon dagelijks bezig met extra veel piekeren zonder dat dat me iets opleverde. Ook waren er mensen in mijn omgeving die het zagen als teken van "dat het allemaal niet zo erg kon zijn als ze me zo weinig prioriteit gaven!"

"Hoe langer het wachten duurde, hoe langer ik niet de concentratie en focus had om mijn schoolwerk goed te doen, waardoor ik steeds meer achter ging lopen."

"Het lukte niet meer om goed te presteren op school en ik was meer afwezig. Uiteindelijk ben ik volledig uitgevallen bij mijn studie. Ik ging uit contact met vrienden en familie en zonderde mij zoveel mogelijk af omdat ik mij slecht voelde."

"Omdat mijn klachten verergerden, kon ik steeds minder doen. Ik kon alleen nog maar parttime studeren, ik zag vrienden minder, had steeds minder energie, etc. De onzekerheid van het wachten vreet gewoon zo ontzettend veel energie."

De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Ik kon niet meer naar school en had geen energie voor dagelijkse dingen. Ik kon uiteindelijk niks meer dan in bed liggen en vastzitten in destructieve patronen."

"Ik had geen vertrouwen meer in dat het nog beter zou gaan, ik zag ook echt niet voor me hoe ik die maanden opeens moest gaan doorkomen. En daardoor lukte niks me eigenlijk meer."

"Ik voelde meer somberheid en onzekerheid, omdat ik mezelf niet begreep en geen duidelijkheid had over mijn klachten."

"Toen ik moest wachten op mijn diagnose ging ik heel erg twijfelen aan mezelf. Ik heb mijzelf wijs gemaakt dat ik geen ADHD had. Hierdoor heb ik het tot op de dag van vandaag nog niet kunnen accepteren of er mee leren omgaan. Als er minder wachttijd was geweest had dit niet zo gelopen."

"Ik durfde steeds minder en mijn wereld werd steeds kleiner. Ik kwam nauwelijks nog buiten. Een andere periode ging ik zelf op zoek wat me in de tussentijd kon helpen en kwam bij nieuwe behandelingen terecht."

H4: Communicatie over de wachttijd

4.1 Manier van communicatie

18 van de 26 jongeren geven aan communicatie te hebben gehad over het wachten en de informatie over het wachten werd op verschillende manieren gecommuniceerd (zie Tabel 14).

Tabel 14.

Manier van communiceren over de wachttijd

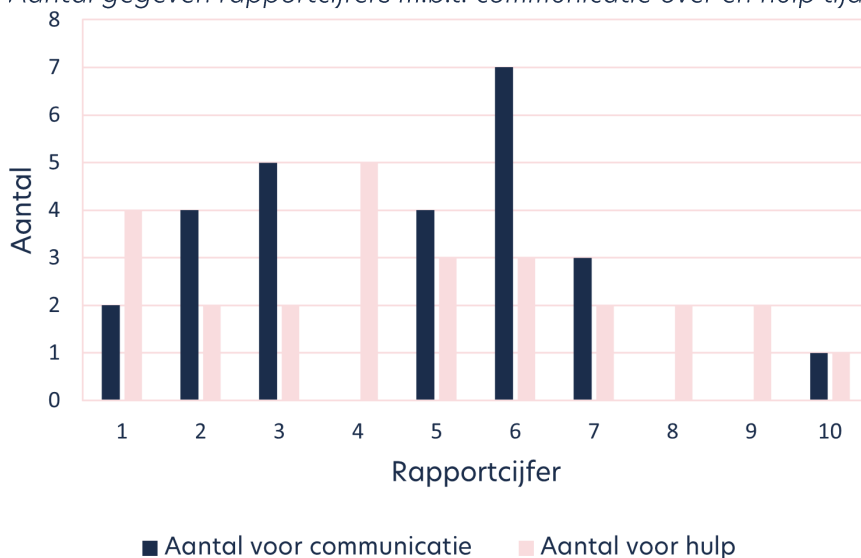
Medium	Aantal
Face-to-face	6
Bellen	4
Mailen	3
Anders, namelijk... - Alle 3 wel, lag aan de plek - Een combinatie van meerder dingen, bellen, mails en via schoolartsen - Online module - Via de hulpverlener die mij had doorverwezen - Via een brief	5
Eindtotaal	26

4.2 Rapportcijfers

Het gemiddelde rapportcijfer voor de **communicatie over het wachten** was een 4,5 (range: 1-10; zie Figuur 2).

Figuur 2.

Aantal gegeven rapportcijfers m.b.t. communicatie over en hulp tijdens de wachttijd



**Figuur 2 staat voor de leesbaarheid zowel onder paragraaf 4.2 als onder paragraaf 5.2.*

4.3 Adviezen

De adviezen die jongeren gaven gingen met name over de het geven van advies over waar de jongeren terecht konden voor hulp of bij crisis, en over verwachtingsmanagement (zie Tabel 15).

Tabel 15.

Aantal keer dat bepaalde adviezen werden gegeven voor een goede communicatie over de wachttijd (antwoorden op drie vragen)

Adviezen m.b.t.	Wat ging goed?*	Wat kan beter?*	Stel jij hebt het voor het zeggen**
Advies voor hulp/crisis	5	9	14
Advies zelfverzorging			3
Duidelijkheid over soort hulp		1	1
Frequentie contact			2
Medium contact			3
Medium informatie			2
Monitoring			2
Oorzaak wachttijd toelichten			2
Open/eerlijk zijn	1		
Serieus nemen	1		3
Tussentijdse communicatie	1	3	3
Verwachtingsmanagement	8	9	20

*Konden alleen beantwoord worden door de 18 jongeren die communicatie hebben gehad over het wachten.

** De volledige vraag was: Stel jij hebt het voor het zeggen... Hoe zou de communicatie met een professional over het wachten eruitzien?

Voorbeelden van wat er **goed** ging in de **communicatie** over de wachttijd:

"Informatie over de duur en crisis-mogelijkheden waren duidelijk. Ik heb ook kunnen bellen om verduidelijking te vragen."

"Ze zeiden duidelijk dat ik daar pas na 2-3 maanden terecht kon. Maar dat als ik eerder wilde starten, ik me ergens anders maar moest aanmelden."



De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Bij de een-na-laatste wachtlijst werd ik overbrugd door dezelfde organisatie, dus had ik nauw contact."

"Ik was verwezen door de huisarts en die had mij verteld wat ik moest doen bij een crisis. Ook kon ik bij hen terecht (POH) als ik in de tussentijd hulp nodig had. Bij de GGZ-instelling werd er een vragenlijst gestuurd. Op basis van die antwoorden maakten ze een inschatting of je snel een gesprek nodig had. Daardoor kreeg ik terwijl ik wachtte een gesprek met hulpverleners. Dat was heel fijn!"

Voorbeelden van wat er **beter** kon in de **communicatie** over de wachttijd:

"De tijdsrange voor de duur van de wachttijd was erg breed, ook kon ik nergens een soort update van die tijdsinschatting vinden of een 'huidige status' o.i.d. inzien. Verder was de aangeboden overbruggingshulp erg beperkt en het advies niet gepersonaliseerd."

"Er was weinig aandacht voor wat ik in de tussentijd zelf kon doen of voor overbruggende hulp."

"Het was niet altijd duidelijk waar je nou specifiek voor op een wachtlijst stond, vanwege de jeugdzorg en zorg uitbesteden."

"De communicatie die er was, was heel vaag en alleen maar het noodzakelijke. Het zou fijn zijn als er duidelijkheid is: hoe lang is de wachttijd ongeveer, waar kan je terecht met vragen, wat kan je in de tussentijd doen, informatie over contact met ervaringsdeskundigen etc."

De vraagbaak over: Wachtlijsten

Voorbeelden van hoe de jongeren de **communicatie** over de wachttijd voor zich zien:

"Vastellen hoe vaak er contact kan zijn in de overbrugging van een wachtlijst. Dit hoeft niet altijd face-to-face en kan ook soms telefonisch, maar dat er wel gemonitord kan worden hoe het met mensen op de wachtlijsten gaat en of er nog dingen nodig zijn ter ondersteuning voor deze mensen."

"Ik zou meer op de hoogte gehouden willen worden van de huidige inschatting van de wachttijd. Eventueel alvast een maandelijkse vragenlijst invullen o.i.d. of iets van een middel om alvast het idee te krijgen dat je al zowaar iets aan het ondernemen bent. Het liefst zou ik een meer gepersonaliseerd advies voor de overbruggingshulp gekregen hebben, gezien wat ze me aanboden heel beperkt in opties was en niet echt mogelijk in mijn situatie."

"Een duidelijke brief die je na kan lezen met alle nuttige info (zoals een soort infosheet met basic info over slaaphygiëne en zelfzorg bijvoorbeeld) met alle telefoonnummers en nummers van het wijkteam bijvoorbeeld als voorbeeld waar je heen kan."

"Als het gaat over een behandelwachttijd, dan zou ik duidelijk willen hebben hoeveel wachtenden er voor me zijn, waarbij er dan tussentijdse updates komen, zodat je wel weet dat er iets van vooruitgang in zit. Daarnaast zou ik wel iets van vinger aan de pols gesprekken willen hebben. Dit hoeven geen uren-durende, of diepgaande gesprekken te zijn, maar wel dat je het gevoel krijgt dat je als mens behandeld wordt, waarbij er ook gegeven wordt om hoe het met je gaat."

"Geef duidelijke en eerlijke informatie. Geef aan dat het niet te maken heeft met het soort klachten, maar met de bezetting."

De vraagbaak over: Wachtlijsten

“Duidelijk en begripvol. Het is fijn om te weten waar je aan toe bent. Fijn als een professional begrijpt dat het wachten lastig is en dat er begrip en ruimte is om het te hebben over wat dat met je doet. Het kan al veel betekenen als iemand in de wachttijd even een keer vraagt hoe het gaat. Of contact opneemt, dat je je niet vergeten voelt. Daarnaast is het fijn als er wordt meegedacht in wat in de tussentijd wel kan en het niet alleen maar standaard adviezen zijn als ‘betrek je netwerk’, juist omdat sommige jongeren vrijwel niemand hebben die ze op dat moment kunnen betrekken.”

“Het belangrijkste lijkt mij vooral regelmatige communicatie. Ik zou erg graag een duidelijke (schriftelijke) bevestiging krijgen dat ik op de wachtlijst sta, waar ik voor op de wachtlijst sta, en hoe lang ze verwachten dat de wachttijd is. En daarnaast dat er elke 1 à 2 maanden even kort wordt gemeld dat je inderdaad nog op de wachtlijst staat, en eventuele updates in de verwachte wachttijd. Dit zou, voor mij, het wachten zoveel minder uitzichtloos maken, zeker in het geval van wachttijden die richting een jaar gaan. Het zou daarnaast ook heel erg helpen als er laagdrempelige hulp wordt aangeboden tijdens het wachten, en niet alleen het crisis-telefoonnummer wordt vermeld. Eén gesprek met iemand helpt al zo veel in je minder alleen voelen in het wachten.

In sommige gevallen helpt het ook heel erg om toe te lichten waarom de wachttijd zo lang is. Zo werd een groepstherapie behandeling waar ik voor op de wachtlijst stond namelijk hervormd, waardoor de wachttijd van de verwachte 2 maanden opliep naar 10 maanden. Dit werd in eerste instantie echter niet met mij gedeeld, waardoor ik en mijn behandelaar twijfelden of ik überhaupt nog wel op de wachtlijst stond.”

H5: Hulp tijdens de wachttijd

5.1 Gekregen hulp

10 van de 26 jongeren geven aan **geen hulp** te hebben ontvangen tijdens de wachttijd. De jongeren die wel hulp hebben ontvangen kregen dit voornamelijk in de vorm van contact met een al **bekende (14 keer)** of **onbekende (6 keer)** **hulpverlener** (zie Tabel 17). De jongeren hadden het vaakst **wekelijks** contact met een hulpverlener en die hulpverlener was meestal een **psycholoog** (zie Tabel 16).

Tabel 16.

*Frequentie van het contact met een hulpverlener tijdens de wachttijd**

Soort hulpverlener	Enkele keer/keren	Maandelijks	Twee-wekelijks	Wekelijks	Meerdere keren per week
Ambulant behandelaar			2		
Ervaringsdeskundige				1	
GGZ	1				
Huisarts					1
Pedagoog	1				
Persoonlijk begeleider				1	
PMT			1		
POH	1	2			
Psychiater			1	1	
Psycholoog	2	1	1	5	2
School				1	
SPV					1
Wijkteam				1	
WMO				1	
Woonbegeleiding					1

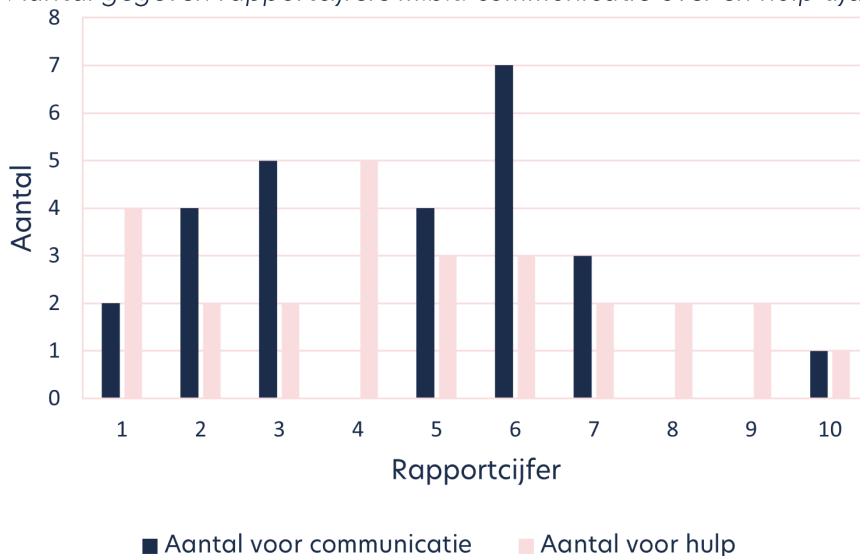
**Kon alleen beantwoord worden door de 16 jongeren die hulp hebben gehad tijdens het wachten. Eén jongere heeft aangegeven hulp te hebben gehad van een ambulant behandelaar en een psycholoog, maar niet hoe vaak. Deze jongere is daarom niet opgenomen in bovenstaande tabel.*

5.2 Rapportcijfers

Het gemiddelde rapportcijfer voor de **hulp tijdens het wachten** was een **4,8** (range: 1-10; Figuur 2).

Figuur 2.

Aantal gegeven rapportcijfers m.b.t. communicatie over en hulp tijdens de wachttijd



*Figuur 2 staat voor de leesbaarheid zowel onder paragraaf 4.2 als onder paragraaf 5.2.

5.3 Adviezen

De jongeren geven aan voornamelijk behoefte te hebben aan contact met een **al bekende** (23) of **onbekende** (13) **hulpverlener**, contact met een **ervaringsdeskundige** (16), leuke dingen doen met iemand uit de **directe omgeving** (13), **online chats** met een professionals (13), **E-health modules** (10) en **psycho-educatie** (8; zie Tabel 17). De jongeren gaven aan dat ze de hulp waar ze behoefte aan hadden vooral wekelijks willen ontvangen (12 keer) of om de week (6 keer). Verder werden meermaals per week (3 keer), elke maand (3 keer), of wanneer nodig (2 keer) het minst genoemd.

De vraagbaak over: Wachtlijsten

Tabel 17.

Gekregen versus gewenste hulp tijdens de wachttijd

Vorm van hulp	Aantal gekregen	Aantal gewenst
Contact met bekende hulpverlener (bijvoorbeeld doorverwijzer/huisarts/POH-GGZ)	14	23
Contact met ervaringsdeskundige	0	16
Contact met onbekende (tijdelijke) hulpverlener	6	13
Leuke dingen doen/praten samen met iemand uit je eigen omgeving	4	13
Online chats met een professional	0	13
E-health modules	1	10
Psycho-educatie (online)	0	8
Contact met een lotgenoot	1	7
Hulp op andere levensgebieden (financiën, beweging, voeding, huisvesting)	0	7
Anonieme hulplijnen	5	6
Boekentips	0	6
Contact met een volwassene/maatje	0	6
Vertrouwenspersoon op school	3	4
Online community	2	4
Themagroepen	0	3
Tijdelijke logeerplek	0	1
Anders, namelijk... - Hulp van ouders	1	0

*Gesorteerd op 'Aantal gewenst', daarna op 'Aantal gekregen' en daarna op alfabetische volgorde.

De vraagbaak over: Wachtlijsten

De adviezen die jongeren gaven gingen met name over de mogelijkheid tot contact en ondersteuning, over het uiten van begrip, en uitleg of verwachtingsmanagement (zie Tabel 18).

Tabel 18.

Aantal keer dat bepaalde adviezen werden gegeven voor goede hulp tijdens de wachttijd (antwoorden op drie vragen)

Adviezen m.b.t.	Wat ging goed?*	Wat kan beter?*	Stel jij hebt het voor het zeggen...
Afspraken nakomen	2		
Check/monitor			2
Contact	8	2	
Het doorlopen van hulp	2		
Frequentie contact		2	
Gehoord/serieus genomen		2	6
Maatwerk		1	1
Ondersteuning	3	4	13
Plan voor overbrugging			3
Stabilisatie			1
Uitleg/ verwachtingsmanagement		3	6
Updates	1	2	2
Voorbereiden behandeling			1
Warme overdracht			1
Zelf aan de slag			2

*Konden alleen beantwoord worden door de 16 jongeren die hulp hebben gehad tijdens het wachten.

** De volledige vraag was: Stel jij hebt het voor het zeggen... Wat is het allerbelangrijkst in de hulp tijdens het wachten?

Voorbeelden van wat er **goed** ging in de **hulp** tijdens de wachttijd:

"Ik vond het erg fijn dat mijn 'normale' behandeling doorliep. Het is namelijk niet dat je problemen verdwijnen het moment dat je op de wachtlijst gezet bent, dus ik vond het fijn dat ik daar alsnog begeleiding in kreeg, ook al wisten we de oorzaak van de problemen niet. Het helpt gewoon heel erg om een vast gezicht te hebben waarvan je het idee hebt dat die aan jouw kant staat."

"Het was fijn dat er naar aanleiding van een vragenlijst die ik moest invullen actie werd ondernomen en ik hulp kreeg."



De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Afspraken werden nagekomen, er werden haalbare doelen gemaakt, er werd gekeken naar wat ik nodig had. Ik kreeg steun, begrip en contact op een fijne laagdrempelige manier."

Voorbeelden van wat er **beter** kon in de **hulp** tijdens de wachttijd:

"Online hulpmiddelen aanbieden, mogelijkheid tot meer contact momenten als dit nodig is. Meer zorg op maat bieden."

"Als de mogelijkheid voor hulp tijdens het wachten genoemd wordt, gaat het vaak over crisisevallen of situaties waarin je echt niet meer zonder hulp kan. Ik had zelf alleen altijd dat ik kleiner maakte hoe slecht het met me ging, en ik weet dat veel anderen dit ook hebben. In veel gevallen weten mensen gewoon niet echt wat een crisissituatie is of niet, omdat je denkt dat het ook nog altijd erger kan. Het zou dus al helpen als ze toelichten wat er onder een crisissituatie valt, of als ze een optie geven voor laagdrempelige hulp. Gewoon iets van: "Heb je behoefte aan een gesprek tijdens het wachten, dan kun je contact opnemen met je huisarts voor een afspraak bij de POH-GGZ."

"Contact vanuit de instelling waar de wachttijd loopt. Samenwerking. Je staat nu als jongere soms echt klem tussen instellingen. Ik voelde mij soms echt een pingpongbal. In plaats van samenwerking om wachttijd draaglijk te maken, was ik continu aan het overdragen of in discussie."

Voorbeelden van hoe de jongeren de **hulp** tijdens de wachttijd voor zich zien:

"Dat er een plek is waar iemand op kan terug vallen voor ondersteuning. Dit hoeft geen hele behandeling te zijn, maar iemand zoals een POH die dan wel wat frequenter beschikbaar is."

"Dat het doornemen van je opties een dialoog is, niet een standaardlijst. Aandacht voor het individu."



De vraagbaak over: Wachtlijsten

"Het zou fijn zijn om iets hebben om alvast mee aan de slag te kunnen (ook al is het maar iets kleins), want dat werkt minder demotiverend dan puur alleen 'wachten'."

"Kunnen praten met een ervaringsdeskundige als er geen andere vorm van hulp in eigen omgeving aanwezig is."

"Dat er iemand naar je luistert, je ziet en je hoort. Dat je de angsten, spanning of welke emoties er ook omhoogkomen door het moeten wachten, kunt bespreken. En dat er iemand met je meedenkt hoe je de wachttijd zo goed en veilig mogelijk door kan komen."

"Een alternatief aangeboden krijgen, in wat voor vorm dan ook, zodat je je niet vergeten voelt."

"Zorg voor openheid, communicatie, en duidelijkheid. Ik wil weten waar ik aan toe ben. (Ook al is het langer dan je zou willen/hopen. Ik hoor liever de waarheid dan dat ik in onzekerheid zit)."

"Ruimte geven om alvast zelfstandig aan de slag te gaan. Dit zou ook via alternatieve hulp kunnen zoals bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties die gesprekken aanbieden."

H6: Algemeen

6.1 Aanvullingen op de vragenlijst vanuit de jongeren

"De wachtlijst is ook een reden geweest om te zeggen: laat maar, ik meld me niet aan. Waardoor problemen alleen maar erger worden en er later meer hulpverlening nodig is."

"Mijn oude psycholoog had mij doorverwezen en had gezegd dat als er iets was dat ik haar altijd kon bellen. Nou zou ik dat nooit doen omdat ik dat eng vind en we hadden niet echt een klik. Uiteindelijk ging het tijdens het wachten heel erg slecht en heb ik uiteindelijk met veel moeite toch gebeld. Waar ik vervolgens te horen kreeg dat ik geen afspraak in kon plannen als ik niet wist waar ik het over wilde hebben, terwijl ik meermaals heb aangegeven dat het niet goed gaat en ik niet kon aangeven wat ik nodig had. Ik heb dit uiteindelijk over mij heen laten komen, maar achteraf gezien is dit echt niet oké."

"Ervaringsdeskundige en lotgenotencontact kunnen ingezet worden om wachtlijsten te overbruggen of te voorkomen."

"Wachtlijsten zijn erg ingewikkeld en het is lastig dat de crisis meestal erger wordt tijdens het wachten. ik zou niet goed weten hoe je dit kan voorkomen, en dat vind ik lastig."

"Ik denk dat het vooral belangrijk is dat er open communicatie is, zodat cliënten weten waar ze aan toe zijn."



De vraagbaak over: Wachtlijsten

“Het is opvallend dat de wachtlijsten steeds langer en langer worden. Toen ik op mijn 19e de GGZ in belandde, was de wachtlijst zoveel korter dan nu.”

“Veel jongeren zoeken contact met lotgenoten op sociale media, wees je daar als hulpverlener bewust van. Soms is dat heel positief, maar het kan ook heel risicovol zijn.”

“Eigenlijk zou het gewoon heel erg helpen als de wachtlijsten korter worden natuurlijk! Zelf merkte ik dat ik me al een stuk beter voelde op het moment dat ik aan de beurt was.”

6.2 Genoemde websites en organisaties

“Ken je nog handige websites, organisaties, of andere informatie rondom dit onderwerp?”

- [113 Zelfmoord Preventie](#)
- [@ease](#)
- [Alles Oké?](#)
- [Ggz Drenthe online hulp tijdens wachtlijsten](#)
- [Grip op je Dip](#)
- Jongeren Informatiepunt (JIP, per gemeente)
- [Kindertelefoon](#)
- [Luisterlijn](#)
- Maatjesprojecten in het onderwijs
- [MIND](#) & [MIND US](#)
- Podcast: Hoe de GGZ verandert ([Spotify](#))
- [Proud2bMe \(voor eetstoornissen\)](#)
- Wachtlijstbemiddeling van zorgverzekeringen
- [Wachtverzachter](#)

