



V1 2025

De Vraagbaak over:  
**Wisselingen tussen  
behandelaren en organisaties**

Auteurs: Rosanne van der Jagt & Celesta Kasper



**njr**  
hoofdzaken



kenniscentrum  
kinder- en  
jeugdpsychiatrie

## Inhoudsopgave

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| H1: Inleiding .....                                         | 3  |
| H2: Wissel-geschiedenis .....                               | 4  |
| 2.1 Soorten hulp en organisaties .....                      | 4  |
| 2.2 Frequentie .....                                        | 5  |
| 2.3 Redenen .....                                           | 7  |
| H3: Gevoelens, klachten & effecten .....                    | 9  |
| 3.1 Gevoelens .....                                         | 9  |
| 3.2 Klachten .....                                          | 11 |
| 3.3 Effect op het behandeltraject .....                     | 13 |
| 3.4 Effect op het dagelijks leven .....                     | 15 |
| H4: Communicatie, inspraak en overdracht .....              | 18 |
| 4.1 Communicatie .....                                      | 24 |
| 4.2 Inspraak .....                                          | 24 |
| 4.3 Overdracht .....                                        | 28 |
| H5: Continuïteit verhogen & wisselingen verminderen .....   | 33 |
| H6: Algemeen .....                                          | 36 |
| 6.1 Aanvullingen op de vragenlijst vanuit de jongeren ..... | 36 |
| 6.2 Genoemde websites en organisaties .....                 | 37 |

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

# H1: Inleiding

Hoe ervaren jongeren en jongvolwassenen met psychische klachten de wisselingen tussen behandelaren en/of organisaties? Wat werkt en welke adviezen hebben ze? **24 Jongeren en jongvolwassenen van gemiddeld 24 jaar** (range: 19-28 jaar) delen hun ervaringen. Het grootste deel van de jongeren en jongvolwassenen (hierna: jongeren) gebruikte de voornaamwoorden **zij/haar** (19 keer; zie Tabel 1).

**Tabel 1.**

*Gebruikte voornaamwoorden*

| Antwoord                               | Aantal (n) |
|----------------------------------------|------------|
| Alleen: Zij/haar                       | 19         |
| Alleen: Hij/hem                        | 1          |
| Die/diens of hen/hun of een combinatie | 4          |
| Eindtotaal                             | 24         |

Het grootste deel van de jongeren heeft als hoogste opleidingsniveau (afgerond of mee bezig) **wo** (9 keer; zie Tabel 2).

**Tabel 2.**

*Hoogste opleidingsniveau (afgerond of mee bezig)*

| Antwoord                          | Aantal (n) |
|-----------------------------------|------------|
| Wetenschappelijk onderwijs (wo)   | 9          |
| Hoger beroepsonderwijs (hbo)      | 5          |
| Middelbaar beroepsonderwijs (mbo) | 5          |
| Voortgezet onderwijs (vo)         | 5          |
| Primair onderwijs (po)            | 0          |
| Doctor of Philosophy (PhD)        | 0          |
| Eindtotaal                        | 24         |

Jongeren werden geëxcludeerd van de vragenlijst als zij 30 jaar of ouder waren of nog nooit gewisseld zijn van behandelaar of organisatie. Dit was het geval voor 2 jongeren, waarna er nog 24 over bleven.

## H2: Wissel-geschiedenis

### 2.1 Soorten hulp en organisaties

23 van de 24 jongeren zijn gewisseld van behandelaar én van organisatie, en 1 jongere is enkel van behandelaar gewisseld. 2 jongeren zijn geëxcludeerd, omdat zij nog nooit van behandelaar of organisatie zijn gewisseld. Alle 24 jongeren zijn wel eens gewisseld tijdens individuele behandeling, en een groot deel van de jongeren tijdens ambulante hulp (13) of groepsbehandeling (12) (zie Tabel 3).

Tabel 3.

*Soorten hulp*

| Antwoord                             | Aantal (n) |
|--------------------------------------|------------|
| Individuele behandeling (op locatie) | 24         |
| Ambulante hulp (thuis)               | 13         |
| Groepsbehandeling (op locatie)       | 12         |
| Woonplek                             | 5          |
| Anders, namelijk...                  | 2          |
| - Gesloten opname                    |            |
| - Klinische behandeling              |            |

De meerderheid, 22 van de 24 jongeren, is gewisseld tijdens hulp van een gespecialiseerde GGZ-instelling (zie Tabel 4).

Tabel 4.

*Soorten organisaties*

| Antwoord                                                   | Aantal (n) |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Gespecialiseerde GGZ                                       | 22         |
| Basis GGZ                                                  | 11         |
| Buurt-/wijkteam                                            | 7          |
| POH GGZ                                                    | 6          |
| Anders, namelijk...                                        | 4          |
| - Ambulante begeleiding                                    |            |
| - Ambulante hulpverlening                                  |            |
| - Ambulante zorg (eigen organisatie), maatschappelijk werk |            |
| - Psychiatrie ziekenhuis                                   |            |

## 2.2 Frequentie

De jongeren waren in totaal **gemiddeld 8 jaar in behandeling** (range: 3-18 jaar (zie Tabel 8). In die jaren zijn ze **gemiddeld 4 keer gewisseld van organisatie** (range: 1-10 keer) en **gemiddeld 13 keer van behandelaar** (range: 1-50 keer) (zie Tabel 5). De meerderheid van de jongeren vond dit **te veel of veel te veel**, namelijk 16 van de 23 jongeren vond dit voor wisselingen in organisaties en 21 van de 24 voor wisselingen in behandelaren (zie Tabel 6). Jongeren stonden **gemiddeld achter 63% van de wisselingen in organisatie** (range: 20-100%) en **achter 45% van de wisselingen in behandelaar** (range: 0-100%) (zie Tabel 7).

Tabel 5.

*Aantal wisselingen in organisatie en behandelaar*

| Aantal wisselingen | Aantal (n):<br>Organisatie | Aantal (n):<br>Behandelaar |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1                  | 5                          | 1                          |
| 2                  | 1                          | 1                          |
| 3                  | 3                          | 1                          |
| 4                  | 4                          | 1                          |
| 5                  | 4                          | 5                          |
| 6                  | 3                          | 1                          |
| 7                  | 2                          | 2                          |
| 8                  | 0                          | 3                          |
| 9                  | 0                          | 0                          |
| 10                 | 1                          | 2                          |
| 11                 | 0                          | 1                          |
| 15                 | 0                          | 1                          |
| 24                 | 0                          | 1                          |
| 25                 | 0                          | 1                          |
| 40                 | 0                          | 1                          |
| 50                 | 0                          | 2                          |
| Eindtotaal         | 23                         | 24                         |

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Tabel 6.

*Beoordeling aantal wisselingen*

| Antwoord                                  | Aantal (n):<br>Organisatie | Aantal (n):<br>Behandelaar |
|-------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Het waren veel te veel wisselingen        | 5                          | 12                         |
| Het waren te veel wisselingen             | 9                          | 9                          |
| Het was een goede hoeveelheid wisselingen | 9                          | 3                          |
| Het waren te weinig wisselingen           | 0                          | 0                          |
| Het waren veel te weinig wisselingen      | 0                          | 0                          |
| <b>Eindtotaal</b>                         | <b>23</b>                  | <b>24</b>                  |

Tabel 7.

*Percentage van de wisselingen waar de jongere zelf ook achter stond*

| Antwoord          | Aantal (n):<br>Organisatie | Aantal (n):<br>Behandelaar |
|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| 0-10%             | 0                          | 3                          |
| 11-20%            | 1                          | 4                          |
| 21-30%            | 2                          | 3                          |
| 31-40%            | 3                          | 1                          |
| 41-50%            | 5                          | 5                          |
| 51-60%            | 1                          | 0                          |
| 61-70%            | 2                          | 2                          |
| 71-80%            | 3                          | 4                          |
| 81-90%            | 0                          | 0                          |
| 91-100%           | 6                          | 2                          |
| <b>Eindtotaal</b> | <b>23</b>                  | <b>24</b>                  |

Tabel 8.

*Totaal aantal jaar in behandeling*

| Antwoord          | Aantal (n) |
|-------------------|------------|
| 3                 | 3          |
| 4                 | 1          |
| 5                 | 3          |
| 6                 | 3          |
| 7                 | 1          |
| 8                 | 5          |
| 9                 | 1          |
| 10                | 3          |
| 11                | 1          |
| 13                | 1          |
| 15                | 1          |
| 18                | 1          |
| <b>Eindtotaal</b> | <b>24</b>  |

## 2.3 Redenen

De vaakst genoemde redenen van de jongeren om van organisatie of behandelaar te wisselen is dat ze **geen klik** hadden met de behandelaar (12 keer), zich **niet begrepen of gehoord** voelde door de behandelaar (12 keer), **geen vertrouwen** hadden in de behandelaar of organisatie (9 keer), of de behandeling niet bij zichzelf vonden passen (9 keer) (zie Tabel 9). **13 van de 24 jongeren** hadden zelf **geen reden** om te willen wisselen van behandelaar of organisatie.

**Tabel 9.**

*Redenen van de jongeren om van behandelaar of organisatie te wisselen*

| Redenen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aantal (n) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| N.v.t. / Ik wilde niet wisselen                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 13         |
| Ik had geen klik met de behandelaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 12         |
| Ik voelde me niet begrepen of gehoord door de behandelaar                                                                                                                                                                                                                                                                            | 12         |
| Ik had geen vertrouwen in de behandelaar en/of organisatie                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9          |
| Ik vond de behandeling niet bij mij passen                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 9          |
| Ik kreeg een andere hulpvraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8          |
| Ik vond de manier van werken van de behandelaar onprettig                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8          |
| Ik vond dat de behandeling onvoldoende werkte                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6          |
| Ik verhuisde naar een andere plek                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4          |
| Ik vond dat de behandelaar een fout had gemaakt                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4          |
| Ik werd geadviseerd door anderen om te wisselen (bijv. door een ouder)                                                                                                                                                                                                                                                               | 4          |
| Ik wilde een behandelaar met een andere achtergrond (leeftijd, gender, cultuur, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                | 3          |
| Anders, namelijk... <ul style="list-style-type: none"> <li>- De behandelaar vond mij een complexe case.</li> <li>- Ik kreeg een andere diagnose.</li> <li>- Na jaren goede samenwerking verloor ik steeds meer vertrouwen in mijn behandelaar en waren we meer in discussie met elkaar dan dat we naar elkaar luisterden.</li> </ul> | 3          |

De vaakst genoemde redenen van de behandelaar of organisatie om te wisselen is dat ze de jongere gingen **doorverwijzen** (19 keer), de behandelaar een **andere baan** vond (18 keer), de behandelaar niet de juiste kennis had voor de hulpvraag (13 keer), ze vonden dat de behandeling onvoldoende werkte (13 keer), of de behandelaar maar tijdelijk in dienst was (12 keer) (zie Tabel 10).

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Tabel 10.

*Redenen van de behandelaar-organisatie om van behandelaar of organisatie te wisselen*

| Redenen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aantal (n) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Mijn behandelaar verwees mij door                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 19         |
| Mijn behandelaar vond een andere baan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 18         |
| Mijn behandelaar had niet de juiste kennis voor mijn hulpvraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 13         |
| Mijn behandelaar of organisatie vond dat de behandeling onvoldoende werkte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13         |
| Mijn behandelaar was maar tijdelijk in dienst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 12         |
| Mijn behandelaar of organisatie gaf de gewenste behandeling niet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 9          |
| Mijn behandelaar of organisatie was voor een doelgroep waar ik te oud voor werd (bijvoorbeeld, bij de overgang naar volwassenenzorg)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8          |
| Mijn behandelaar werd (langdurig) ziek of had een burn-out                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7          |
| Mijn behandelaar ging met zwangerschapsverlof                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7          |
| Mijn behandelaar had het maximale aantal sessies met mij bereikt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3          |
| Mijn behandelaar of organisatie had geen tijd of plek meer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3          |
| Mijn behandelaar ging met pensioen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1          |
| Mijn behandelaar werkte voor een organisatie die sloot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0          |
| Anders, namelijk... <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1) De wachttijd voor de gewenste behandeling was te lang bij de organisatie waar ik in zorg was. 2) Ik voldeed tóch niet aan de voorwaarden voor behandeling..</li> <li>- Het contract tussen de organisatie en de gemeente werd niet verlengd.</li> <li>- 'Ik was te complex.'</li> <li>- Mijn behandelaar ging meerdere maanden reizen in het buitenland.</li> <li>- Mijn behandelaar wilde mij niet meer verder helpen.</li> </ul> | 5          |

## H3: Gevoelens, klachten & effecten

### 3.1 Gevoelens

De jongeren hadden over het algemeen **meer negatieve dan positieve gevoelens** tijdens het wisselen (zie Tabel 14). **8 van de 24 jongeren** benoemden **enkel negatieve gevoelens**, en de rest een combinatie van positief en negatief. De jongeren gaven het vaakste aan zich **verdrietig of somber** (13 keer), **onbegrepen of ongehoord** (10 keer), **angstig** (9 keer), **eenzaam** (9 keer), **hopeloos** (9 keer), **gefrustreerd/boos** (7 keer) of **gestrest/gespannen** (7 keer) te voelen tijdens het wisselen. De vaakst genoemde positieve gevoelens die de jongeren hadden tijdens het wisselen was **opgelucht** (13 keer).

Tabel 14.

*Gevoelens die het wisselen oproep*

| Negatief gevoel            | Aantal (n) | Positief gevoel        | Aantal (n)        |
|----------------------------|------------|------------------------|-------------------|
| Verdrietig/somber          | 13         | Opgelucht              | 13                |
| Onbegrepen/ongehoord       | 10         | Hoopvol                | 5                 |
| Bang/angstig               | 9          | Begrepen/gehoord       | 3                 |
| Eenzaam                    | 9          | Blij                   | 2                 |
| Hopeloos                   | 9          | Nieuwsgierig           | 1                 |
| Gefrustreerd/boos          | 8          | Serieus genomen        | 1                 |
| Gestrest/gespannen         | 8          | <b>Neutraal gevoel</b> | <b>Aantal (n)</b> |
| Verlaten                   | 5          | Onverschillig/neutraal | 4                 |
| Afgewezen                  | 4          |                        |                   |
| Onzeker                    | 4          |                        |                   |
| Gedemotiveerd              | 3          |                        |                   |
| Niet serieus genomen       | 3          |                        |                   |
| Onbelangrijk/minderwaardig | 3          |                        |                   |
| Ongezien                   | 3          |                        |                   |
| Machteloos                 | 2          |                        |                   |
| Verward                    | 2          |                        |                   |
| Moedeloos                  | 1          |                        |                   |
| Suïcidaal                  | 1          |                        |                   |
| Teleurgesteld              | 1          |                        |                   |

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Het wisselen van organisatie was in eerste instantie erg hoopvol, omdat zij hulp zouden kunnen bieden die de vorige organisatie niet aanbood. Echter was de overdracht zo slecht, dat het vooral veel frustratie en spanning creëerde.

Het wisselen van behandelaar voelde elke keer weer als een schok. Bij behandelaren waar ik een goede band mee had, zorgde het voor veel verdriet. Bij behandelaren waar ik minder mee klikte was ik er wat onverschilliger over. Hoe meer ik van behandelaar moest wisselen, hoe meer frustratie er ook bij kwam kijken. Elke keer als ik het gevoel had dat er stappen werden gemaakt in mijn behandeling, moest ik wisselen van behandelaar en voelt het alsof je behandeling stil staat, omdat het voor mij ook altijd even duurde om weer een vertrouwensband op te bouwen met mijn behandelaar en mij open te stellen. Ik voelde me niet serieus genomen en alsof mijn herstel er niet toe deed, niet zozeer door de behandelaren, maar door de organisatie als geheel."

"Het gaf mij eerst veel onrust, omdat ik het idee kreeg dat het aan mij lag. Achteraf heeft het mij enorm geholpen omdat de tweede behandelaar wel plek voor mijn problemen had."

"Het was voor mij heel verschillend. Ik ben heel veel gewisseld, waarbij ik het drie keer zelf niet zag zitten, omdat ik een fijne klik had en ik dat niet snel ervaar. Bij die ervaringen voelde ik mij ook vaak verdrietig en afgewezen. In de andere situaties kon het eerder een soort opluchting zijn dat ik niet meer naar deze persoon moest. Maar ook een beetje angstig dat de nieuwe hulpverlener hetzelfde is."

"Als het wisselen mijn eigen keuze was voelde ik opluchting, en voelde ik me serieus genomen, begrepen en hoopvol. Als het niet mijn eigen keuze was voelde ik me eenzaam, verdrietig, hopeloos, ongezien, ongehoord, verlaten en onzeker."

"Bij het wisselen van behandelaar voelde ik me onprettig want ik moest opnieuw vertrouwen opbouwen, en voelde me in de steek gelaten. Bij het wisselen van organisatie voelde ik verademing, want de oude kon echt helemaal niks voor me betekenen."



## 3.2 Klachten

14 van de 24 jongeren gaven aan dat hun **klachten** tijdens het wisselen veel of een beetje zijn **verslechterd** (zie Tabel 15). In de toelichting die de jongeren gaven (zie Tabel 16) benoemden ze het vaakste dat dit te maken had met dat ze **vertrouwen verloren** (7 keer), dat ze zich **niet meer open** durfde te stellen (4 keer), dat ze zich **onbegrepen** voelde of het gevoel hadden dat de organisatie **niet meer wist wat te doen** (3 keer), en dat er een **passende behandeling** kwam (3 keer).

Tabel 15.

*Verandering in (psychische) klachten tijdens het wisselen*

| Klachten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aantal (n) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| De klachten zijn een beetje verslechterd                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 11         |
| De klachten zijn hetzelfde gebleven                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5          |
| De klachten zijn veel verslechterd                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3          |
| De klachten zijn veel verbeterd                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2          |
| Anders, namelijk... <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij positieve wisseling verbeterd. Bij negatieve wisseling verslechterd.</li> <li>- In sommige gevallen verslechterd, in de meeste verbeterd (omdat ik het zelf wilde).</li> <li>- Bij de ene verandering verbeterd, bij de andere verslechterd.</li> </ul> | 3          |
| <b>Eindtotaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>24</b>  |

"Eigenlijk zijn mijn klachten vooral verslechterd omdat de behandeling stil kwam te staan. Daarnaast kan ik slecht tegen onvoorspelbaarheid en zorgden alle wisselingen met veel onvoorspelbaarheid voor een toename aan stress en daardoor aan klachten. De wisselingen waarin ik zelf veel inspraak heb gehad, hadden geen gevolg voor mijn klachten. Die bleven stabiel."

"De wisselingen zorgden voor meer spanning en angst, die ik vervolgens alleen kon reguleren door meer destructieve copingmechanismen in te zetten. Ook beschadigde het constante, plotselinge wisselen mijn vertrouwen en de band met de behandelaren, waardoor ik minder vaak om hulp vroeg en minder vertelde over hoe het echt met me ging."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Bij een goede behandelaar en gehoord voelen ging het veel beter met mij. Maar toen ik mijn favoriete behandelaar gedag moest zeggen ging het echt niet goed en voelde ik me extreem eenzaam. En toen ik later weer wisselde van organisatie naar een plek waar ik me zó niet thuis voelde, ging het nog slechter. Toen ik daarna naar een organisatie die veel beter was ging, ben ik weer opgeklommen."

"Doordat ik door de wisseling een tijd geen behandeling had ging het slechter. Maar ook doordat ik me niet open durfde te stellen naar nieuwe behandelaren of organisaties. Ik was net gehecht aan iemand en moest toen stoppen. Het lukte me niet goed advies van een nieuw persoon aan te nemen, want die zou me toch weer verlaten of wegsturen."

"Meer moeite om me open te stellen naar een behandelaar toe uit angst dat hij/zij toch weer snel weg zal gaan."

"Ik durfde mensen nog minder te vertrouwen, omdat ik toch bang was dat deze nieuwe behandelaar mij ook weer in de steek zou laten als ik "te complex" werd."

"Het gaf me het gevoel dat niemand wist wat ze met me aan moesten."

"Door het vele malen doorverwijzen had ik het idee dat het niet iets ergs was en voelde ik mij heel ongehoord en onbegrepen."

"De klachten bleven over het algemeen hetzelfde, al waren ze zonder wisselingen in behandelaar waarschijnlijk (sneller) verbeterd. Elke keer als ik wisselde van behandelaar voelde het alsof mijn behandeling en herstel stilstond en ik weer opnieuw moest beginnen."



Tabel 16.

*Toelichting op de verandering in (psychische) klachten tijdens het wisselen*

| Toelichting                       | Aantal (n)<br>veel<br>verslechterd | Aantal (n)<br>beetje<br>verslechterd | Aantal (n)<br>het-zelfde<br>gebleven | Aantal<br>(n) veel<br>verbeterd | Aantal<br>(n) anders | Totaal<br>aantal<br>(n) |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Verlies vertrouwen                | 1                                  | 6                                    |                                      |                                 |                      | 7                       |
| Niet open durven stellen          | 1                                  | 3                                    |                                      |                                 |                      | 4                       |
| Onbegrepen/niet weten wat te doen |                                    | 2                                    |                                      |                                 | 1                    | 3                       |
| Passende behandeling              |                                    |                                      |                                      | 2                               | 1                    | 3                       |
| Stagnatie/in stand houden         |                                    |                                      | 2                                    |                                 |                      | 2                       |
| Aan jezelf twijfelen              | 1                                  |                                      |                                      |                                 |                      | 1                       |
| Crisis                            | 1                                  |                                      |                                      |                                 |                      | 1                       |
| Destructieve coping               |                                    | 1                                    |                                      |                                 |                      | 1                       |
| Eenzaamheid                       |                                    |                                      |                                      |                                 | 1                    | 1                       |
| Lang wachten                      |                                    | 1                                    |                                      |                                 |                      | 1                       |
| Onvoorspelbaarheid                |                                    | 1                                    |                                      |                                 |                      | 1                       |
| Suïcidaliteit                     |                                    |                                      | 1                                    |                                 |                      | 1                       |

### 3.3 Effect op het behandeltraject

De jongeren benoemden **meer negatieve effecten** dan positieve effecten van het wisselen op het behandeltraject (zie Tabel 17). **19 van de 24 jongeren** benoemden dat ze door het wisselen opnieuw een **vertrouwensband** moesten opbouwen en/of moesten **wennen**. Daarnaast benoemden jongeren vaak dat ze hun **verhaal opnieuw moesten vertellen** (10 keer), dat het een zoektocht was/is om **passende hulp** en een **passende behandelaar** te vinden (9 keer), dat de wisseling heeft gezorgd voor **tijdsverlies** (7 keer), en dat de **behandeling effectiever** (5 keer) of juist **minder effectief** werd (3 keer).

“Heel veel opnieuw je verhaal vertellen, moeite met hechten/ open stellen wat ik daarvoor nooit had. [...] Maar door die wisselingen uiteindelijk wel een geweldige behandelaar en plek gevonden die nu echt het beste aansluit van alle die ik heb gehad. Dat had ik zonder de wisselingen nooit gevonden.”



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Tabel 17.

*Invloed van het wisselen op het behandeltraject*

| Antwoord                           | Aantal (n) |
|------------------------------------|------------|
| Opnieuw vertrouwen opbouwen/wennen | 19         |
| Opnieuw vertellen                  | 10         |
| Passende zoeken/vinden             | 9          |
| Tijdsverlies                       | 7          |
| Effectiever                        | 5          |
| Minder effectief                   | 3          |
| Niet aan hulpvraag werken          | 2          |
| Demotivatie                        | 1          |

"Ik heb al vaak opnieuw moeten wennen en opnieuw mijn verhaal moeten vertellen. Het is een zoektocht om de juiste behandeling te vinden."

"Telkens weer opnieuw je verhaal doen (die steeds langer wordt), het vertrouwen van nieuwe mensen, terwijl dat vertrouwen steeds vaker is gebroken door de behandelaren. En wat voor mij dus ook veel tijd en angst kost om te gaan vertrouwen en wennen. Je moet weer opnieuw op zoek naar een plek waar ze je willen hebben, weer opnieuw hopen dat er een klik is en dat ze aardig zijn."

"Ik denk vooral dat het behandeltraject door het vele wisselen veel langer geduurd heeft dan in eerste instantie nodig was. Vrijwel ieder jaar kreeg ik een nieuwe behandelaar. Het duurde dan eerst een maand/een paar maanden om weer een vertrouwensband op te bouwen, en behandelaren gaven één à twee maanden van tevoren aan dat ze weggingen. Mijn eigen motivatie voor de behandeling nam op dat punt vaak af, waardoor de behandeling ook minder effectief werd."

Bij een aantal wisselingen had ik het geluk dat ik een behandelaar kreeg die goed bij mij paste en gespecialiseerd was in mijn problematiek. Hierdoor kreeg ik meer passende hulp en sloeg de behandeling ook beter aan. Echter heb ik ook gehad dat ik een behandelaar kreeg waarmee ik geen klik had en die weinig verstand van mijn problematiek leek te hebben, waardoor er minder progressie in mijn behandeling zat."

"Ik had elke keer veel tijd nodig voor het vertrouwen en toelaten van een nieuwe hulpverlener, dit maakte dat we niet konden werken aan waar ik voor kwam."



njr  
hoofdzaken



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

“Mijn vertrouwen in de hulpverlening wad echt kapot tijdens mijn eerste wisseling, waar ik zelf wilde wisselen omdat de behandelaar echt grote fouten had gemaakt en totaal niet met mij klikte. Toen ik daarna bij mijn favoriete behandelaar ooit terecht kwam heeft mij dit extreem geholpen. Zonder haar was ik er waarschijnlijk niet meer geweest. Zonder haar had ik ook nooit een traumabehandeling kunnen afmaken.

In latere ervaringen vond ik dit veel vervelender. Dat je elke keer weer bij het begin moet beginnen, met hetzelfde levensverhaal of tijdlijn. Dat iemand je niet kent en dingen aanneemt die niet kloppen etc.

Gek genoeg vond ik het wisselen van behandelaar bij mijn laatste organisatie niet zo erg, omdat de communicatie en overdracht goed was en ik met beide een goede klik had (heel snel). Ook was er ruimte om over deze wisseling te praten.”

“Het was vaak vooral frustrerend. Het constante wennen, vertrouwen opbouwen, op mijn gemak raken en telkens weer opnieuw te moeten beginnen. Ik voelde me aan de kant gezet en onbegrepen. Maar uiteindelijk hebben de wisselingen mij naar een behandeling gebracht die wél werkte en aansloeg.”

“Het is eindeloos veel langer geworden. Ik moet leren hoe de nieuwe behandelaar werkt, nieuwe behandelaar moet leren hoe ik werk, duurt vaak al een jaar. Dan nog opnieuw verhaal vertellen, opnieuw vertrouwen winnen, hopen dat je gehoord wordt, al met al onnodige verlenging van de behandeling.”

### 3.4 Effect op het dagelijks leven

De jongeren benoemden **meer negatieve effecten** dan positieve effecten van het wisselen op het dagelijks leven (zie Tabel 18). **12 van de 24 jongeren** benoemden dat het wisselen ervoor zorgde dat ze minder vertrouwen hadden in de hulpverlening en/of anderen in diens omgeving. Daarnaast benoemden jongeren vaak dat ze **gedemotiveerd** raakte voor behandeling en/of andere aspecten van het dagelijks leven (7 keer), dat ze **school- of studieproblemen** hadden (6 keer), en dat wisselen een **negatief effect** had op hun **sociale contacten** (5 keer).



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Tabel 18.

*Invloed van het wisselen op het dagelijks leven*

| Antwoord                            | Aantal (n) |
|-------------------------------------|------------|
| Minder vertrouwen                   | 12         |
| Demotivatie                         | 7          |
| School-/studieproblemen             | 6          |
| Minder (goed) sociaal contact       | 5          |
| Mindere stemming                    | 3          |
| Geen effect                         | 2          |
| Slechtere gezondheid/minder energie | 2          |
| Rust                                | 2          |
| Meer tijd                           | 1          |
| Minder open                         | 1          |
| Verhuizing                          | 1          |

"De hevige crisis hadden invloed op mijn studie, motivatie voor en vertrouwen in de hulpverlening, relaties met m'n omgeving en openheid over mijn klachten."

"Ik was er constant mee bezig. Omdat ik niet wist hoe de komende tijd eruit zou gaan zien. Ik had het gevoel alsof ik alles alleen moest doen. Maar als ik stopte met een 'slechte' behandelaar/plek gaf het wel even rust en verbetering. Maar als er door de behandelaar/plek werd gestopt ging het vaak slechter, omdat ik dan zelf het vechten opgaf, want zei doen dat toch ook? Zij geven mij toch ook op?"

"Bij mijn favoriete behandelaar voelde ik me gesteund en ging er heel veel goed. Toen ik daar weg moest ging niks meer en kwam er heel veel verantwoordelijkheid en hulpvraag bij mijn ouders te liggen. Hoe instabieler behandeling, hoe instabieler mijn leven. Vertrouwen en een match met iemand en een organisatie is zo belangrijk. Zonder dat was mijn hoop en levenslust weg."

"Door de hoeveelheid stress die daarbij kwam, verergerden mijn klachten. Daardoor lukte het minder goed om te studeren en gingen mijn prestaties achteruit. Daarnaast had ik veel minder vertrouwen in de hulpverlening en in andere mensen, waardoor ik vaker uit contact ging."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Ik vertrouwde niemand meer, want als ik degene die mij zouden moeten helpen al niet kan vertrouwen, wie dan wel? Ik raakte dus veel meer nog in mezelf gekeerd. En door het verergeren van de klachten had ik geen concentratie meer voor mijn opleiding. Mijn hele motivatie om ergens voor te vechten was weg, want ik wist niet meer hoe ik daar überhaupt zou kunnen komen, omdat ik het niet alleen kon."

"Ik kon steeds minder naar school, was thuis geïrriteerd of teruggetrokken en raakte mijn vertrouwen in de behandeling kwijt. Mijn vrienden hadden een bijbaan of spraken af, maar ik had telkens weer afspraken met nieuwe mensen waar ik van moest bijkomen. Ik heb me heel lang eenzaam en onbegrepen gevoeld."

"Toen ik niet wilde veranderen of er niet duidelijk gecommuniceerd werd was ik heel erg gestrest en angstig en dat had negatieve gevolgen voor mijn stemming en concentratie op school."

## H4: Communicatie, inspraak & overdracht

### 4.1 Communicatie

De beste ervaring van jongeren met communicatie over het wisselen van organisatie kreeg gemiddeld het rapportcijfer 6,6 (range: 2-9) en de slechtste ervaring kreeg gemiddeld het rapportcijfer 3,0 (range 1-8) (zie Figuur 1).

Figuur 1.

Rapportcijfers m.b.t. communicatie over het wisselen van organisatie



De beste ervaring van jongeren met communicatie over het wisselen van behandelaar kreeg gemiddeld het rapportcijfer 7,3 (range: 3-9) en de slechtste ervaring kreeg gemiddeld het rapportcijfer 2,7 (range 1-6) (zie Figuur 2).

**Figuur 2.***Rapportcijfers m.b.t. communicatie over het wisselen van behandelaar*

Betreffende wat **goed ging** in de **communicatie** over het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst het **tempo** of het **op tijd aangeven** (8 keer), het **kennismaken** of een **gesprek** voeren met de drie partijen (6 keer), het hebben van **inspraak** of **betrokken** worden (5 keer), en het **uitleggen van de reden** van de wisseling (5 keer) (zie Tabel 11).

Betreffende wat **beter kon** in de **communicatie** over het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst het **tempo** of het **op tijd aangeven** (10 keer), het hebben van **inspraak** of **betrokken** worden (8 keer), en het **verwachtingsmanagement** (5 keer) (zie Tabel 11).

De **adviezen** die jongeren gaven gingen met name over het hebben van **inspraak** of **betrokken** worden (13 keer), het **tempo** of het **op tijd aangeven** (11 keer), het **kennismaken** of een **gesprek** voeren met de drie partijen (7 keer), het **verwachtingsmanagement** (6 keer), en de **afstemming** of **samenwerking** tussen organisaties (5 keer) (zie Tabel 11).

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

**Tabel 11.**

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

| Adviezen m.b.t.                             | Wat ging goed? | Wat kan beter? | Stel jij hebt het voor het zeggen* |
|---------------------------------------------|----------------|----------------|------------------------------------|
| Afstemming/samenwerking tussen organisaties | 1              | 3              | 5                                  |
| Contact na het wisselen                     | 2              |                |                                    |
| Fouten                                      |                | 4              |                                    |
| Geen vervanging                             |                | 1              | 1                                  |
| Inspraak/betrekken                          | 5              | 8              | 13                                 |
| Kennismaking/gesprek met de drie partijen   | 6              | 3              | 7                                  |
| Luisteren/begrip/praten over gevoelens      | 3              |                | 4                                  |
| Maatwerk                                    |                | 1              | 2                                  |
| Niets                                       | 2              |                |                                    |
| Openheid/eerlijkheid                        | 2              | 1              | 1                                  |
| Tempo/op tijd aangeven                      | 8              | 10             | 11                                 |
| Uitleg reden                                | 5              | 3              | 3                                  |
| Updates                                     | 3              | 2              | 1                                  |
| Verwachtingsmanagement                      | 4              | 5              | 6                                  |
| Warmte                                      | 4              | 1              | 2                                  |

\* De volledige vraag was: Stel jij hebt het voor het zeggen... Hoe zou de communicatie over het wisselen van behandelaar/organisatie eruitzien?

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

"Ze betrokken mij erbij, hielden me op de hoogte, legden duidelijk de reden van de wisseling uit en gaven het ruim van tevoren aan."

"Op tijd meenemen in de overweging, meehelpen met een volgende stap, en achteraf nog contact om te zien of het goed is gegaan en het bevalt."

"Er werd naar mij geluisterd dat ik echt een andere behandelaar nodig had én er werd ook rekening gehouden met dat ik het best lastig kon vinden om te wisselen, omdat ik gehecht was geraakt aan mijn behandelaar. Wisselen van organisatie was vaak vrij praktisch en snel geregeld."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Het werd tijdig gecommuniceerd en er was ook altijd ruimte voor mijn gevoelens over het wisselen. Behandelaren vonden het vaak zelf ook moeilijk en waren hier open over."

"De keren dat het in overleg was werd ik in iedere stap meegenomen. Er werd uitgelegd waar ik heen verwezen werd, waarom en mocht daarin zelf ook mee beslissingen maken."

"Dat er een overdrachtsgesprek was waar ruim de tijd voor werd genomen, waarin de belangrijkste punten behandeld werden en waarbij we alle drie aanwezig waren. Daarnaast ook dat de oude behandelaar had aangegeven nog beschikbaar te zijn voor verduidelijking / meedenken."

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

"Soms werd er helemaal niet gecommuniceerd: ze lieten me gaan zonder duidelijkheid over wanneer de organisatie/behandelaar het overnam; of het enige wat ik hoorde was het contract stopt over 2 weken."

"Duidelijk maken wat er gaat gebeuren, wanneer de verandering is, hoe de wisseling zal gaan (zijn er overdrachtsgesprekken) en waarom. Soms kwam er tijdens een sessie ineens de mededeling dat het de laatste afspraak met een behandelaar was. Het is fijn om eerder te weten dat er een wisseling aankomt."

"Behandelaren zouden minimaal een maand van tevoren -indien mogelijk- moeten aangeven dat je moet wisselen zodat je er aan kan wennen."

"Op tijd aangeven dat het contact gaat stoppen, duidelijker aangeven waar de cliënt aan toe is en afspraken maken over het vervolg."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Het kwam opeens, ik kon geen afscheid nemen en ik wist niet heel goed de reden. Ook was er geen onderlinge communicatie."

"Vaak was er een kennismaking met de nieuwe behandelaar met mijn oude/huidige behandelaar erbij. Deze kennismaking was echter vrij kort en niet meer dan een voorstelrondje. Ik miste de ruimte om te bespreken wat ik juist fijn of niet fijn vond aan mijn huidige behandeling en behandelaar en vond dit moeilijk om uit mezelf op te brengen.

Er werd niet altijd duidelijk gecommuniceerd van tevoren dat iemand maar tijdelijk op deze locatie werkte, terwijl dit wel informatie is die ik graag had willen weten.

Bij het wisselen tussen GGZ-organisaties was de communicatie vooraf erg goed, maar was er tijdens de wissel eigenlijk vrijwel geen communicatie vanuit de nieuwe GGZ-organisatie. De eerste vorm van communicatie was de uitnodigingsbrief voor een intakegesprek, waaruit bleek dat ik bij de BGGZ aangemeld was in plaats van bij de SGGZ. Ik stond op dat punt al 4 maanden op de wachtlijst en kwam weer achteraan de wachtlijst voor de SGGZ."

"Ik heb ook vaak meegemaakt dat de oude organisatie/behandelaar een heel ander verhaal vertelde dan wat er eigenlijk met mij aan de hand was. Op deze manier begint de nieuwe behandelaar dus met de verkeerde informatie, wat al gelijk voor wantrouwen bij mij zorgt. In zulke gevallen is er dan dus geen overdrachtsgesprek geweest waarin ikzelf ook aanwezig was om aan te vullen of te verbeteren, maar gaat alles zonder mijn inspraak."

"Het vervelendste was als wisselingen plotseling gebeurde en ik nauwelijks inspraak had. Ik snap dat het soms niet anders kan, maar daardoor was het erg moeilijk om de nieuwe behandelaar te vertrouwen. Als er opener over een vervanger was gesproken, had me dat een stuk minder stress opgeleverd."

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

"In overleg met de cliënt, geleidelijke overgang om te kijken of de wisseling goed loopt, met veel evaluaties in het begin."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Goed uitvragen wat dit voor de cliënt betekent en wat hij/zij/hen prettig zou vinden. Duidelijk aangeven wat de reden is en hoe het gaat lopen. Wie de nieuwe behandelaar wordt en alvast een afspraak plannen, zodat het niet voelt alsof er niemand is om mee te praten of hulp aan te vragen. Die overgang is heel kwetsbaar en vond ik heel spannend en onprettig, dus een duidelijk aanspreekpunt is belangrijk. En ook daarna ruimte maken voor gesprek over wisselen, indien gewenst."

"Maak duidelijk wat er gebeuren gaat en wanneer, wat er van mij wordt verwacht en ik van hen kan verwachten."

"Ik zou regelmatig polsen hoe de cliënt erin staat. Duidelijke informatie geven over hoe nu verder en wat er te wachten staat. En regelmatig updates geven over hoe lang het bijvoorbeeld ongeveer kan duren."

"Wisselingen worden tijdig aangegeven en naast dat er ruimte is voor de gevoelens van de patiënt, wordt er ook ruimte gemaakt voor dialoog. Het wisselen van behandelaar is vaak moeilijk en kan voelen als een onderbreking van je behandeling, of zelfs alsof je stappen terug zet, zeker als de nieuwe behandelaar een hele andere aanpak heeft. Ik denk dus dat het belangrijk is om samen te kijken wat er nodig is in de behandeling en welke (nieuwe) behandelaar bij zowel de behandelaar als de persoon past."

"Open en eerlijke communicatie. Het zou fijn zijn als het een tijd van tevoren wordt verteld zodat je je kan voorbereiden op de wisseling. Ik zou graag zelf inspraak hebben en serieus worden genomen. Daarnaast is het fijn als er wordt gekeken naar een goede overdracht, bijvoorbeeld door wat gezamenlijke gesprekken of het samen schrijven van een overdracht."

"Misschien in het begin afspraken met de oude en nieuwe behandelaar en dan langzaam afbouwen."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Bij organisatie wissels zou ik zorgen dat over waar je men heen verwijst ook info te vinden is en niet dat het al een aantal maanden duurt om te vinden, alsmede dat de aangegeven wachttijd klopt (dus eerlijk aangeven 3 maanden en niet 3 weken in mijn geval). Bij behandelaar wissels minimaal een maand van tevoren aangeven dat er gewisseld moet worden, 3 gesprekken doen i.v.m. veilige eerste kennismaking, tijd bijrekenen om een band op te bouwen en niet verwachten dat patiënt doorgaat waar gebleven zonder eerst veilige behandelrelatie. Alsmede rekening houden met voorkeur van patiënt qua behandelaar -indien mogelijk-."

"Dan zou ik bij alle stappen betrokken worden, zeker in het voorstadium. Kleine momenten waar ik iets in kan kiezen, bijvoorbeeld een eerste ontmoeting of een echt afscheid van de oude behandelaar, maken de overgang minder groot. Ook zou ik willen dat behandelaren meer begrijpen dat dit soort wisselingen echt heel moeilijk zijn voor mijn autisme en het me veel energie en moeite kost."

"Ik zou min. 2 gesprekken inplannen voor een gesprek waarin alle partijen aanwezig zijn en óók de cliënt de ruimte geven om te zeggen hoe het voor hen is. Dus dat er gewoon ook de tijd wordt gegeven en niet gelijk wordt verwacht dat je je ziel al op tafel legt."

## 4.2 Inspraak

De **beste ervaring** van jongeren waarbij ze **inspraak** hadden in het wisselen van **organisatie** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 6,0** (range: 1-9) en de **slechtste ervaring** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 2,6** (range 1-7) (zie Figuur 3).

De **beste ervaring** van jongeren waarbij ze **inspraak** hadden in het wisselen van **behandelaar** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 6,5** (range: 1-9) en de **slechtste ervaring** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 2,3** (range 1-5) (zie Figuur 4).

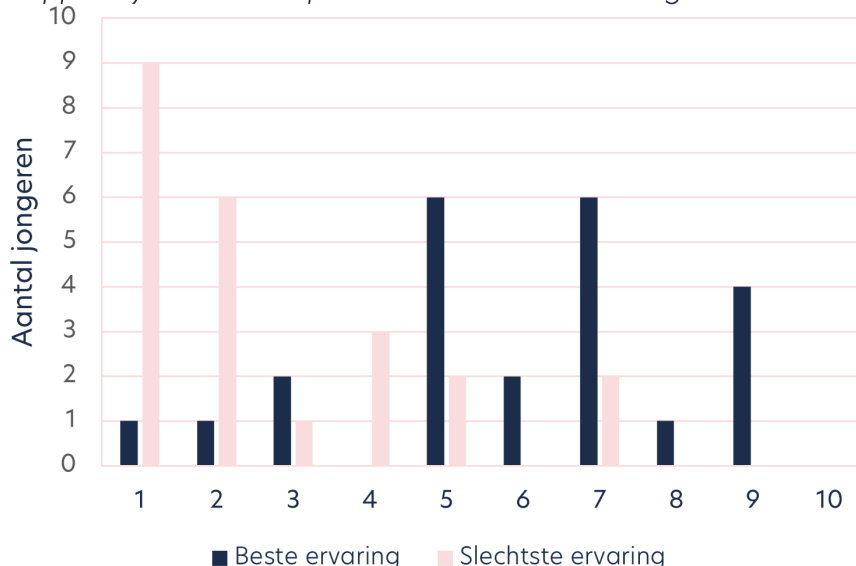
## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Betreffende wat **goed ging** in de **inspraak** in het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst dat ze hun **behoeften/voorkeuren** konden aangeven of dat hiernaar gevraagd werd (7 keer), en dat er naar ze **geluisterd** werd (7 keer) (zie Tabel 12). **7 van de 24 jongeren** benoemden **niets wat goed ging**, bijvoorbeeld omdat ze nog nooit inspraak hadden gehad.

Betreffende wat **beter kon** in de **inspraak** over het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst het **communiceren en informeren** over de wisseling (8 keer), en het hebben van **inspraak** (8 keer) (zie Tabel 12).

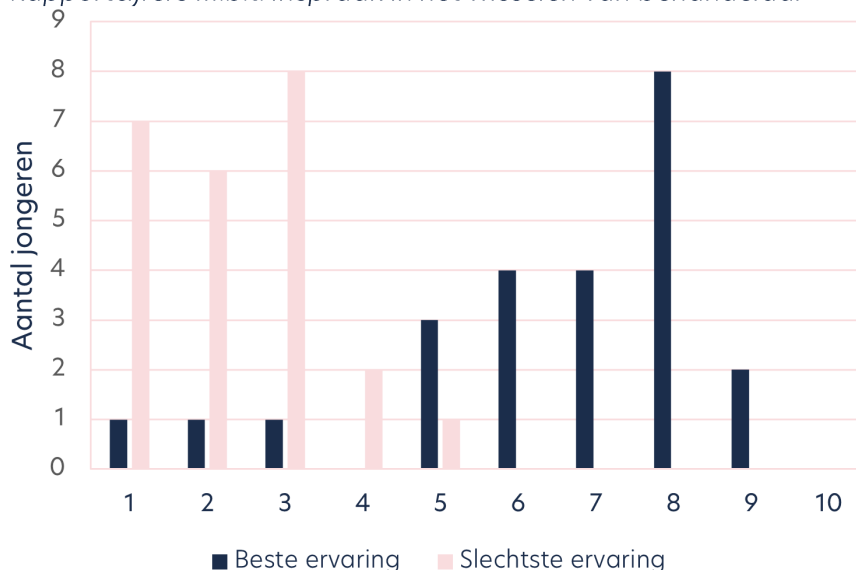
**Figuur 3.**

*Rapportcijfers m.b.t. inspraak in het wisselen van organisatie*



**Figuur 4.**

*Rapportcijfers m.b.t. inspraak in het wisselen van behandelaar*



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

Tabel 12.

Aantal keer dat benoemd werd wat er goed ging en beter kon m.b.t. inspraak in de wisselingen (antwoorden op twee vragen)

| Adviezen m.b.t.                            | Wat ging goed? | Wat kan beter? |
|--------------------------------------------|----------------|----------------|
| Behoeften/voorkeuren vragen of aangeven    | 7              | 3              |
| Communicatie/informereren                  | 1              | 8              |
| Duidelijkheid krijgen                      | 1              |                |
| Geen schuld opleggen                       |                | 1              |
| Inspraak hebben                            | 4              | 8              |
| Luisteren (e.g., niet tegen wensen ingaan) | 7              | 4              |
| Niet bagatelliseren/afwimpelen             |                | 2              |
| Niet haasten                               |                | 1              |
| (Op tijd) aangegeven                       | 2              | 2              |
| Samen afscheid nemen                       | 2              |                |
| Taalgebruik                                |                | 1              |
| Vragen mogen stellen                       | 1              |                |

Voorbeelden van wat er **goed** ging in de **inspraak** in de wisselingen:

"Het was fijn als ik duidelijkheid had. Bijvoorbeeld exact weten waar de nieuwe locatie/afdeling ging zijn, wie de mensen waren, wie mijn aanspreek zou worden etc. Ook was het fijn dat ik alle vragen mocht stellen die ik had, ook als ik dezelfde vraag al eerder had gesteld."

"Er werd gevraagd wat ik belangrijk vond. Daar werd naar geluisterd en er werd gezamenlijk gekeken naar wat belangrijk was bij de wisseling en hoe lang ik daar (binnen de kaders die er waren) de tijd voor nodig had."

"Ik had aangegeven dat ik geen behandelaar wilde die in opleiding was, aangezien dat betekende dat ze maximaal één jaar bleven. Hier werd naar geluisterd en rekening mee gehouden."

"Toen ik wilde wisselen, werd dit gerespecteerd en vond de wisseling ook daadwerkelijk plaats."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Toen ik aangaf dat ik wilde wisselen, mocht ik zelf aangeven of ik tot de nieuwe behandelaar/organisatie beschikbaar was bij mijn oude wilde blijven."

"Ik heb vaak zelf mogen duidelijk maken dat ik echt een andere behandelaar nodig had en hier werd meestal naar geluisterd. Ik heb een keer om deze reden echt een fantastische behandelaar gekregen met veel ervaring."

### Voorbeelden van wat er **beter** kon in de **inspraak** over de wisselingen:

"Ik had geen inspraak in wie mijn nieuwe behandelaar zou worden, waardoor ik regelmatig een nieuwe behandelaar kreeg waar ik geen klik mee had en wiens aanpak niet bij mij paste. Ik had graag kunnen zeggen wat ik belangrijk vond of wat wel/niet bij mij paste qua behandeling en behandelaar en dat daar rekening mee werd gehouden met het vinden van een nieuwe behandelaar."

"Ik heb heel vaak gehoord "ja het is even niet anders" alsof ik me aan zou stellen, maar ik vraag dit echt niet zomaar. Dat mensen niet luisteren naar waarom het zo belangrijk is om te wisselen van behandelaar of organisatie. Vaak had ik hierdoor geen inspraak en werd mijn verzoek afgescheept. Er werd dan bijvoorbeeld gewisseld en daar moest ik gewoon mee dealen. Niemand vroeg dan ook wat ik hiervan vond."

"Als je geen inspraak hebt en er weinig met je wordt gecommuniceerd, voelt het alsof alles langs je heen besloten wordt. Wat helpt is me er dan, op wat voor manier dan ook, bij te betrekken. Bijvoorbeeld door te vertellen wat er in het moment besloten wordt of de mogelijkheid van wisselingen al eerder bespreken. Ik zou meer gelijkwaardig behandeld willen worden, niet alleen als een casus."

"Niet voor mij beslissen, maar mét mij."



“Luisteren naar de jongere. Vragen wat de jongere belangrijk vindt en wat er nodig is om de wisseling zo goed mogelijk te laten verlopen.

Daarnaast is het ook fijn als er wordt geluisterd op het moment dat je aangeeft geen klik te hebben met een behandelaar. Ik heb regelmatig ervaren dat er werd gezegd dat ik het 'maar gewoon hiermee moet doen en er wat van kan leren' en maanden later begrepen de behandelaren niet dat de behandeling niet werkte..

Op het moment dat je zelf aangeeft wat je belangrijk vindt (bijvoorbeeld geen mannelijke behandelaar), is het fijn als er wordt geluisterd of dat het gesprek wordt aangegaan in plaats van daar compleet tegenin te gaan.”

## 4.3 Overdracht

De **beste ervaring** van jongeren met **overdracht** bij het wisselen van **organisatie** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 5,9** (range: 3-10) en de **slechtste ervaring** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 2,8** (range 1-7) (zie Figuur 5).

De **beste ervaring** van jongeren met **overdracht** bij het wisselen van **behandelaar** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 7,1** (range: 2-10) en de **slechtste ervaring** kreeg gemiddeld het **rapportcijfer 2,5** (range 1-6) (zie Figuur 6).

Betreffende wat **goed ging** in de **overdracht** bij het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst dat de behandelaar zich **ingelezen** had en/of de **achtergrondinformatie bekend** was (8 keer), en dat de **samenwerking** tussen de nieuwe en oude partij goed verliep (5 keer) (zie Tabel 13). **4 van de 24 jongeren** benoemden **niets wat goed ging**, bijvoorbeeld omdat er geen overdracht was (1 keer) of ze niets wisten te noemen (3 keer).

Betreffende wat **beter kon** in de **overdracht** bij het wisselen, benoemden de jongeren het vaakst dat de behandelaar zich beter moest **inlezen** en/of beter op de hoogte moest zijn van de **achtergrondinformatie** (7 keer), dat jongeren meer inspraak wilden hebben (5 keer), en dat behandelaren de juiste informatie moeten hebben (5 keer) (zie Tabel 13). **1 van de 24 jongeren** benoemde **niets wat beter kon**, omdat ze niets wisten te noemen.



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

**Tabel 13.**

Aantal keer dat benoemd werd wat er goed ging en beter kon m.b.t. de overdracht bij de wisselingen (antwoorden op twee vragen)

| Adviezen m.b.t.                    | Wat ging goed? | Wat kan beter? |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| Achteraf contact hebben            | 1              |                |
| Communicatie                       |                | 4              |
| Contactpersoon tijdens de overgang | 1              |                |
| Gesprek met de drie partijen       | 3              |                |
| Huisarts betrokken                 | 1              | 2              |
| Ingelezen/achtergrondinfo bekend   | 8              | 7              |
| Input/inspraak                     | 3              | 5              |
| Juistheid informatie               | 2              | 5              |
| Lange overgang                     | 1              |                |
| Minder aannames/invullen           |                | 1              |
| Niet opnieuw verhaal doen          | 3              | 1              |
| Persoonsgericht                    | 1              | 2              |
| Samenwerking nieuwe en oude partij | 5              | 4              |
| Verslag van de overdracht          | 1              |                |
| Warm                               | 3              | 1              |

**Figuur 5.**

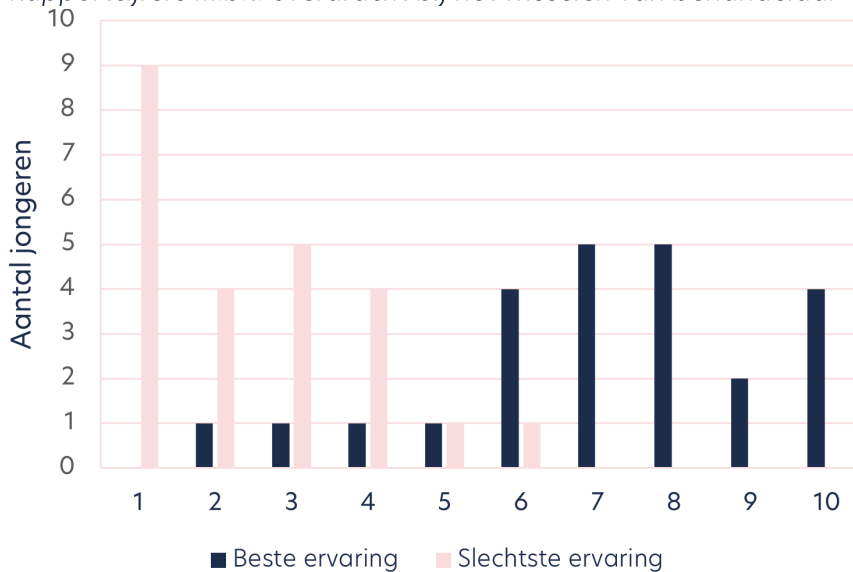
Rapportcijfers m.b.t. overdracht bij het wisselen van organisatie



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

**Figuur 6.**

*Rapportcijfers m.b.t. overdracht bij het wisselen van behandelaar*



Voorbeelden van wat er **goed** ging in de **overdracht** bij de wisselingen:

"Ik vind het heel belangrijk om in de overgangsfase te weten wie ik wél nog kan bereiken als er iets is i.p.v. dat ik er alleen voor sta. Dat ging gelukkig ook wel eens goed. Ook had ik een behandelaar die zich echt heel goed in het dossier had ingelezen, dat was ook heel fijn. En ook wist wat er niet goed was gelopen tussen mij en haar collega, wat we ook konden bespreken."

"Er is een gesprek geweest tussen hun, ik hoefde niet opnieuw mijn hele verhaal te vertellen, en er is achteraf nog contact geweest om te bespreken of het wisselen goed is gegaan."

"Lange overgangsperiode, eerst gesprekken met z'n 3en, dan met beide apart nog, zelf de tijd en regie krijgen wanneer ik klaar ben voor de volgende stap."

"Ze wisten veel maar lieten alsnog mij een deel vertellen. Het was een goede balans tussen inlezen en openstaan voor mijn kant. Zo hoefde ik niet mijn hele levensverhaal opnieuw te vertellen maar wel hoe ik me erbij/erover voelde."

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"De behandelaren die een goede overdracht hebben gedaan, de zogeheten warme overdracht. Daar waar een uitgebreid verslag is gemaakt, dit door mij nagelezen is en zelfs soms ook in de vorm van een fysiek gesprek."

"Gezamenlijke gesprekken om kennis te maken en te wennen aan de andere werkwijze van de nieuwe behandelaar. Correcte en zorgvuldige overdracht (waarbij ik zelf mocht aangeven wat wel en niet in de overdracht zou komen)."

"De behandelaren hadden samen overlegd en ook samen een manier van behandelen opgesteld, waardoor het niet een gigantisch verschil was om te wisselen. Ik merkte dat de nieuwe behandelaar al veel belangrijke dingen wist waardoor ik niet alles opnieuw hoefde uit te leggen."

### Voorbeelden van wat er **beter** kon in de **overdracht** bij de wisselingen:

"Er is nauwelijks een overdracht geweest. Mijn eerste behandelaar was ontslagen en ik heb zelf in meermaals contact met de eerste behandelaar moeten ophalen wat de notities en documentatie is geweest. Vanuit daar heb ik toen een deel gekregen en die naar mijn nieuwe behandelaar gestuurd."

"Ze wisten niks over mij, ze had zich niet ingelezen waardoor ze geeneens wist hoe oud ik was. Dat was pijnlijk. Ik was dus gewoon weer een nummertje voor hun."

"Dat behandelaren elkaar daadwerkelijk spreken voor de overdracht i.p.v. alleen een digitaal dossier mailen."

"Dat de cliënt akkoord is met hetgeen dat wordt overgedragen, aangezien soms de helft ontbreekt of juist verkeerd wordt overgedragen."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Naar mijn mening was het iedere keer weer alsof niemand iets wist en je een leeg papiertje was, dat vind ik vervelend. Soms werd er nog wel wat informatie doorgestuurd (maar niet altijd gelezen). Op zich is opnieuw vertellen niet zo erg als het dan samen word gevoegd met de nieuwe informatie zodat het beeld nog beter is dan bij de vorige behandelaar."

"Bij het wisselen van organisatie leek er vrijwel geen overdracht te zijn tussen de organisaties zelf, maar ging het van mijn oude organisatie via mijn huisarts naar de nieuwe organisatie. De nieuwe organisatie communiceerde vervolgens alleen met de huisarts, waardoor er veel informatie niet of niet goed overgebracht werd."

"Afstemmen met de jongere wat je gaat overdragen en wat daarin belangrijk is (een stukje regie bij de jongere leggen). Niet communiceren zonder medeweten van de jongere (vraag altijd toestemming, ook als er ooit voor is getekend). Wees zorgvuldig. [...] Ik heb nog jarenlang dezelfde fout in overdrachten (voornamelijk brieven) gezien en dat doet pijn. Als je iets niet weet, bespreek het, in plaats van zelf iets in te vullen."

"Ik denk dat nauwkeurigheid erg belangrijk is. Ik heb foute informatie gelezen of gehoord in overdrachten, waarvan ik niet weet hoe die daar terecht is gekomen. Dat is echt erg onprettig. Door zeker te zijn van de opgeschreven dingen en misschien nog een keer met mij afstemmen over de inhoud, wordt voorkomen dat een overdracht niet klopt."

"Kernpunten belichten in een dossier zodat volgende behandelaar belangrijke dingen weet alvorens een traject. (Voorbeeld: mannelijke behandelaar had dossier niet doorgelezen dus vol enthousiast in kennismaking, tegen mij die angstig was voor mannen)."

"Niet uitgaan enkel van het dossier, maar meer aandacht voor de persoon en diens ervaringen zelf."



## H5: Continuïteit verhogen & wisselingen verminderen

Jongeren benoemden het vaakst dat **ontschotten en samenwerken** (4 keer), **betere arbeidsomstandigheden** (3 keer), **meer behandelaren** (3 keer), en **minder hokjes-denken** (3 keer) kunnen bijdragen aan het verhogen van continuïteit en verminderen van wisselingen (zie Tabel 19).

**Tabel 19.**

*Adviezen om continuïteit te verhogen en wisselingen te verminderen*

| Antwoord                         | Aantal (n) | Antwoord                       | Aantal (n) |
|----------------------------------|------------|--------------------------------|------------|
| Ontschotten/samenwerken          | 4          | Vast gezicht                   | 2          |
| Weet ik niet/niet ingevuld       | 4          | Vooruitplannen/-kijken         | 2          |
| Arbeidsomstandigheden            | 3          | Betere communicatie            | 1          |
| Meer behandelaren                | 3          | Mee-wisselen                   | 1          |
| Minder hokjes-denken             | 3          | Minder contra-indicaties       | 1          |
| Alternatieven binnen organisatie | 2          | Overgang 18-/18+               | 1          |
| Eerder behandelvorm evalueren    | 2          | Samenspraak                    | 1          |
| Eerder klik evalueren            | 2          | Team samenstelling             | 1          |
| Minder schaduw voor complexiteit | 2          | Zorgverzekering minder leidend | 1          |

"In een eerste stadium echt al goed kijken naar wat een passende behandelvorm is. En kijken of er binnen een organisatie wisselingen kunnen plaatsvinden in plaats van weer naar een andere organisatie. Dit maakt het doorstroom proces soms wat makkelijker of sneller. Zo kunnen behandelaren ook vaker mee met een fysieke warme overdracht. Maar ik denk dat je wisselingen nooit helemaal kan voorkomen omdat je soms pas later in een behandeling erachter komt wat iemand echt nodig heeft, of zijn er door beholpen problemen andere dingen naar boven gekomen die ook behandeling nodig hebben."

"Als een behandelaar bijna met pensioen gaat of uit dienst gaat of zwanger is, zet ze dan niet op nieuwe complexe casussen. Zorg voor meer specialisatie binnen hetzelfde team zodat wisselen makkelijker wordt."

## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Instellingen moeten meer focussen op personeel binnen houden i.p.v. vooral op personeel binnen krijgen en dus de omstandigheden op de werkvloer werkzaam, draagbaar en prettig maken."

"Zorgen dat behandelaren zelf gezond blijven en plezier houden in hun werk. Minder werkdruk = minder ziekte/uitval en meer plezier dus minder noodzaak om van baan te wisselen. Daarnaast: schotten omlaag! Geen hokjes-denken waarbij je voor ieder probleem weer naar een ander moet, maar holistisch kijken."

"Betere arbeidsvoorwaarden voor de behandelaren. Meer behandelaren waardoor de werkdruk meer verdeeld kan worden. Meer mogelijkheden binnen organisaties om specialistische behandelingen te bieden of samen te werken, zonder dat je continu moet wisselen. De overgang van jeugd naar volwassenhulp moet anders, het liefste verdwijnen. Binnen de jeugd-ggz kan je vaak in 1 organisatie terecht voor meerdere soorten problematiek, in de volwassen-ggz is het zo versplinterd dat je van de een naar de ander wordt gestuurd. Daarnaast minder harde, of überhaupt heel veel minder 'exclusiecriteria' om in zorg te komen. Daardoor moet je heel vaak wisselen en is het echt zoeken naar een speld in een hooiberg als je bepaalde behandeling nodig hebt maar meerdere stoornissen."

"Goed kijken naar match bij intake. Eventueel na intake wisselen als er duidelijk geen klik is, voordat het later in het traject stuk loopt. Of laat een client een behandelaar op gevoel of met een kleine omschrijving kiezen (in het meest ideale scenario haha). Of laat een behandelaar de client kiezen. Vindt een overkoepelende regiebehandelaar (net als huisarts) die bij meerdere behandelingen of organisaties betrokken kan zijn. Niet dat als je van trauma naar eetstoornis gaat dat dan iedereen nieuw moet zijn."

"Doe alles in samenspraak met de cliënt, zie de cliënt niet als nummertje en casus."

"Mogelijkheid hebben om mee te verhuizen met je behandelaar naar een andere werkplek."



## De vraagbaak over: Wisselingen tussen behandelaren en organisaties

"Toen ik aangaf suïcidaal te zijn, werd ik van organisatie naar organisatie heen en weer gezet. Ik denk dat als mijn behandelaar minder uit angst, en meer uit begrip hadden gereageerd, ik langer bij dezelfde organisatie had kunnen blijven. Ook minder rigide richtlijnen hanteren wat betreft diagnoses en bijpassende behandelingen. Diagnoses vertellen vaak maar een klein deel van het probleem. (Ik kon vaak niet bij een instelling terecht omdat ik niet "de juiste diagnose" had, of ik moest juist weg tegen mijn wil, omdat ik een andere diagnose kreeg)."

"Van te voren goede inschatting maken van de problematiek en niet met hokjes werken. Dus meer behandeling doen die op meerdere diagnoses kan werken dan steeds per diagnose een andere behandeling/behandelaar te hebben."

"Zorgverzekeringen moeten minder vervelend doen. Omzetplafonds kunnen ervoor zorgen dat de behandeling niet kan doorlopen. Of in mijn geval: als je psycholoog een eigen praktijk begint (basis-ggz), maar je eigenlijk een 'complex' geval bent en niet met 12 sessies klaar bent, dan kan je officieel niet bij je psycholoog blijven omdat je volgens de regeltjes dan weer een s-ggz bent. Het zou er veel meer om moeten draaien of de psycholoog zélf denkt de cliënt te kunnen helpen, en minder om 'hoe denkt de zorgverzekeraar hierover'. Hierin heb ik het natuurlijk niet over het feit dat bepaalde problematiek te heftig is voor basis-ggz (suïcidaliteit o.i.d.)."

"Bij de eerste verwijzing goed nagaan of dat echt een passende plek is. Bijvoorbeeld kijkend naar diagnoses, thuissituatie, gedragingen, beschikbaarheid van behandelaren enzovoorts. Zo wordt voorkomen dat iemand maar ergens aangemeld wordt, en daar later weer weg moet omdat de organisatie toch niet een passende behandeling kan geven. Daarnaast moeten er natuurlijk meer mensen komen werken om de personeelstekorten tegen te gaan, maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Meer mensen betekent meer ruimte voor persoonlijkere begeleiding, meer overdrachten/overleggen tussen behandelaren en minder uitval."

"Misschien een buddy toegewezen krijgen die je gehele traject met je mee loopt. Dat kunnen sociaal werkers zijn bijvoorbeeld. Dan wordt de sociaal werker het aanspreekpunt en het is dan minder erg als je van behandelaar ruilt want je houdt één bekend gezicht."



## H6: Algemeen

### 6.1 Aanvullingen op de vragenlijst vanuit de jongeren

"Ik heb de wisselingen in behandelaren ervaren alsof er met mij iets mis was maar het is een probleem in het systeem. Ik ken zoveel anderen met dezelfde ervaring als ik."

"De beslissing over het wel of niet continueren van zorg moet bij behandelaar en cliënt liggen, niet bij managers, bestuurders etc., want die hebben geld als motivatie i.p.v. het welzijn van een cliënt."

"Soms kan doorverwijzen dus ook helpend zijn."

"Het allerbelangrijkste is gewoon dat er gekeken wordt naar de cliënt. En dat de band tussen cliënt en behandelaar zó ontzettend belangrijk is, dat er soms misschien wat meer creativiteit nodig is om die band in stand te houden. Ook wanneer dat volgens de regels of protocollen misschien niet mag (maar cliënt en behandelaar beiden denken dat het nog wel goed is)."

"De hulpverleners kunnen er niet altijd iets aan doen. Als een wisseling niet te vermijden is, maak het dan zo draaglijk mogelijk. Denk aan hoe je het zelf ook zou willen."

"Ja , je krijgt bij het ggz ook voor alles een andere behandelaar. Dat maakt het ook niet makkelijk natuurlijk. Dat was in mijn geval dan."

"Een heel specifiek iets, maar ik heb in een jaar tijd 6 verschillende psychiaters gehad binnen de organisatie. Dat heeft mijn vertrouwen zo beschadigd, dat ik daar nu, drie jaar later, nog steeds last van heb. Als ik dit richting hen uitte werd het nauwelijks serieus genomen, want de organisatie vond dat zij er niets aan konden doen, en dus moest ik me, ondanks de autisme waarvoor ze me behandelden, maar gewoon aanpassen."

## 6.2 Genoemde websites en organisaties

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

- [De Gezonde Volwassene in Amsterdam](#) is minder streng in wegsturen, hier zit ik nu al 3 jaar ondanks dat het een 1-jarig traject is. Dit heeft me vertrouwen gegeven.