

# Geleerde lessen vanuit de praktijk

## Implementatie van evalueren met vragenlijsten in de ggz



# Inhoudsopgave

|    |                                                                     |    |
|----|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | <u>Waarom geleerde lessen delen?</u>                                | 3  |
| 2. | <u>Wat is effectief bij de implementatie van vragenlijsten?</u>     | 4  |
| 3. | <u>De organisatie meenemen</u>                                      | 5  |
| 4. | <u>De behandelaar meenemen</u>                                      | 6  |
| 5. | <u>De cliënt meenemen</u>                                           | 9  |
| 6. | <u>Conclusie: van meten naar leren</u>                              | 12 |
| 7. | <u>Meer weten?</u>                                                  | 12 |
|    | <u>Bijlage 1 Voorbeeldtekst voor communicatie richting cliënten</u> | 13 |

# Geleerde lessen vanuit de praktijk

## Implementatie van evalueren met vragenlijsten in de ggz

Het lerend netwerk Meten & Evalueren deelt in dit document graag de geleerde lessen uit de praktijk (vetgedrukt) over gebruik, implementatie en duurzame inbedding van vragenlijsten. Ter inspiratie en ondersteuning van andere onderzoekers/projectleiders/beleidsmedewerkers in de ggz die zich ook bezighouden met het implementeren van evalueren met vragenlijsten.

Samengesteld op basis van de gedeelde kennis en ervaringen in de praktijk vanuit het lerend netwerk Meten & Evalueren waarin functionarissen deelnemen van de volgende organisaties:



### 1. Waarom geleerde lessen delen?

In het lerend netwerk Meten & Evalueren delen professionals uit verschillende ggz-organisaties hun ervaringen met het inzetten van vragenlijsten en uitkomst informatie. Samen leren zij wat werkt - en wat minder goed werkt. Op basis van deze praktijkervaringen heeft het netwerk dit document met geleerde lessen en tips ontwikkeld. Praktisch, herkenbaar en direct toepasbaar. Het duurzaam implementeren van vragenlijsten binnen de ggz is niet makkelijk, wel belangrijk.

Vragenlijsten zijn van grote waarde binnen de ggz en ondersteunen op verschillende niveaus:

- ➔ **de behandeling**, door herstel, klachten en voortgang inzichtelijk en bespreekbaar te maken;
- ➔ **de samenwerking tussen cliënt en behandelaar**, door inzicht en gespreksondersteuning te bieden als basis voor samen beslissen, waarbij de cliënt zelf (meer) regie kan nemen in het herstelproces;
- ➔ **de organisatie**, door op geaggregeerd niveau trends te signaleren en aanknopingspunten te bieden voor kwaliteitsverbetering;
- ➔ **onderzoek**, door inzicht te krijgen in herstelprocessen en de effectiviteit van verschillende behandelvormen.

Om de vragenlijsten op al deze niveaus goed te implementeren kunnen de eerdere ervaringen van collega's helpend zijn.

## 2. Wat is effectief bij de implementatie van vragenlijsten?

Het invoeren van evaluaties met vragenlijsten gaat makkelijker als dit aansluit bij het primaire proces en daadwerkelijk waarde toevoegt voor zowel de professional als cliënten.

De deelnemers van het lerend netwerk hebben ervaren dat de volgende strategieën effectief zijn:

### 1. Gebruik vragenlijsten als middel, niet als doel.

Zet vragenlijsten in als basis voor dialoog tussen cliënt en behandelaar over de uitkomsten, voor samen leren en voor kwaliteitsverbetering. Vermijd gebruik puur voor registratie of verantwoording.

### 2. Creëer lokaal eigenaarschap.

Geef teams ruimte om mee te denken over welke vragenlijsten goed ingebed kunnen worden in het werkproces en hoe; dat vergroot motivatie en continuïteit.

### 3. Neem het cliëntperspectief expliciet mee.

Besteed structureel aandacht aan het voorlichten van cliënten over het doel van het gebruik van vragenlijsten en aan uitleg van de uitkomsten. Dit verhoogt de motivatie om vragenlijsten in te vullen en de kwaliteit van de informatie.

### 4. Zorg voor inbedding in bestaande processen.

Maak vragenlijsten tot een vast onderdeel van bestaande werkprocessen, zoals de intake, voortgangsbespreking en evaluatie. Veranker ze in het behandelplan en kwaliteitsbeleid.

### 5. Investeer in feedbackloops.

Zorg voor terugkoppeling van resultaten (individueel én teamniveau). Dit vergroot betrokkenheid en stimuleert leren en kwaliteitsverbetering.

### 6. Combineer top-down en bottom-up.

Het management borgt visie, middelen en structuur, terwijl behandelaren en cliënten meedenken over de praktische invulling.

### 7. Train in duiden en gebruiken.

Behandelaren hebben behoefte aan oefening in het interpreteren van uitkomsten van de vragenlijsten en het benutten ervan in gesprekken.

### 8. Gebruik betekenisvolle visualisaties.

Dashboards en grafieken maken resultaten toegankelijk en motiverend.

### 9. Start klein en schaal op.

Werk met pilot-teams of ambassadeurs, toon zichtbaar resultaat en bouw verder uit.

### 10. Communiceer transparant.

Leg duidelijk uit wat er met de gegevens gebeurt en benadruk dat data die gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering niet naar het individu terug te herleiden zijn.

### 3. De organisatie meenemen

Uit de ervaringen van de deelnemers aan het lerend netwerk blijkt dat het implementeren van vragenlijsten makkelijker gaat als er een duidelijke visie en beleid vanuit de organisatie is. Ook is het belangrijk dat teams gezamenlijk afspraken maken over de werkwijze zodat behandelaars van elkaar kunnen leren en elkaar kunnen ondersteunen.

Een van de deelnemers maakt gebruik van het verandermodel van Knoster. Een succesvolle implementatie berust volgens dit model op een balans tussen vijf factoren. Als één van deze ontbreekt, ontstaan voorspelbare knelpunten zoals verwarring, frustratie of weerstand.

| Element              | Betekenis voor gebruik van vragenlijsten                                                                                                                                                                                                                                      | Als dit ontbreekt...                        |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Visie                | Een gedeeld beeld van waarom evalueren met vragenlijsten belangrijk is: samen beslissen, samen leren, beter behandelen, kwaliteit verbeteren. Ook om uit te leggen dat vragenlijsten niet worden gebruikt om behandelaar op individueel niveau te beoordelen op functioneren. | Verwarring: "Waarom doen we dit eigenlijk?" |
| Vaardigheden         | Behandelaars, teamleiders en managers kunnen vragenlijsten interpreteren en bespreken. Daar wordt ook tijd voor vrijgemaakt. Zowel op cliënt- als op groepsniveau.                                                                                                            | Angst, onzekerheid, handelingsverlegenheid. |
| Middelen             | Tijd, gebruiksvriendelijke systemen, scholing en ondersteuning.                                                                                                                                                                                                               | Frustratie of afhaken.                      |
| Motivatie / prikkels | Waardering, feedback en zichtbare resultaten.                                                                                                                                                                                                                                 | Weerstand of onverschilligheid.             |
| Plan / structuur     | Heldere afspraken over wie wat doet en hoe resultaten worden teruggekoppeld.                                                                                                                                                                                                  | Chaos of inconsistentie.                    |

Een integrale aanpak waarin deze vijf bouwstenen samenkomen, vergroot de kans op blijvend gebruik van vragenlijsten.

Concreet betekent dit:

-  Bouw aan een heldere visie op het gebruik van vragenlijsten als gepersonaliseerde informatiebron van en voor de cliënt en als leermiddel, niet als controlemiddel.
-  Investeer in vaardigheden en scholing, zodat behandelaren uitkomsten kunnen interpreteren en benutten in het behandelgesprek.
-  Zorg voor een goed werkende vragenlijstapplicatie die makkelijk te gebruiken is. Reserveer tijd in de agenda tijdens behandelgesprekken én in teamoverleggen, om samen te leren van de data op groepsniveau.
-  Maak resultaten zichtbaar en betekenisvol op team- en organisatieniveau. Zodat ze inspireren tot leren en verbeteren.
-  Structureer gebruik van vragenlijsten in bestaande werkprocessen zoals intake, evaluatie en afsluiting.

## 4. De behandelaar meenemen

Behandelaren vormen de schakel tussen organisatie en cliënt. Hun betrokkenheid en motivatie zijn doorslaggevend voor het succes van vragenlijsten als waardevol hulpmiddel in de zorg.

### Waarom is hun betrokkenheid essentieel?:

-  Behandelaren en cliënten geven samen betekenis aan de uitkomsten van de vragenlijst in de behandelkamer.
-  De uitleg van de behandelaar bepaalt in sterke mate of cliënten de meerwaarde van vragenlijsten ervaren en gemotiveerd zijn om deze in te vullen.
-  Actief en zorgvuldig gebruik van de uitkomsten verbetert zowel de kwaliteit van de data als de zorg.

### Ga samen in gesprek

De visie op werken met vragenlijsten krijgt betekenis in de dagelijkse praktijk van de behandelkamer. Door met behandelaren in gesprek te gaan, kun je samen onderzoeken wat nodig is om die visie te vertalen naar werkbare routines. Zo ontstaat stap voor stap een gedeelde manier van werken die cliënten, behandelaren, teams en de organisatie ondersteunt in leren en verbeteren.

Vragen om samen te bespreken:

- Hoe wordt er nu in het team omgegaan met vragenlijsten?
- Waar zien behandelaren kansen of knelpunten?
- Wat helpt om resultaten beter te benutten?
- Wat heeft het team nodig aan vaardigheden en middelen?

## Aspecten die je kunt meenemen in het gesprek met behandelaren:

**Aanvullende informatiebron:** vragenlijsten bieden een extra perspectief naast het klinisch oordeel van de behandelaar. Hun waarde is het grootst wanneer de gekozen vragenlijst aansluit bij de doelen en behoeften van de cliënt. De resultaten vullen de expertise van de behandelaar aan en geven samen inzicht in herstel, motivatie, behandelrelatie en andere aspecten die van invloed zijn op het behandelproces.

**Regie bij de cliënt:** cliënten ervaren vaak meer eigenaarschap over hun behandeling en herstel wanneer zij hun voortgang zelf kunnen terugzien.

**Voortgang zichtbaar maken:** vragenlijsten maken voortgang én eventuele stagnatie zichtbaar. Door meerdere meetmomenten te vergelijken ontstaat inzicht in ontwikkeling over de tijd. In gesprek met de cliënt kunnen de uitkomsten worden geduid in de context van diens situatie en herstel. Cliënten geven aan dat zij het waarderen om hun voortgang op deze manier inzichtelijk te zien en te bespreken.

**Nieuwe inzichten:** vragenlijsten kunnen patronen zichtbaar maken die in gesprekken minder snel naar voren komen. De resultaten helpen om vanuit een ander perspectief naar klachten, herstel of samenwerking te kijken — ze kunnen zowel nieuwe inzichten opleveren als bestaande indrukken bevestigen.

**Gespreksondersteuning:** visuele middelen, zoals grafieken of dashboards, kunnen helpen om trends en voortgang concreet te bespreken. De meerwaarde ontstaat wanneer de weergave en het taalgebruik aansluiten bij de beleving van de cliënt en de behandelaar ondersteunen in een open en gelijkwaardig gesprek.

**Samen beslissen:** vragenlijsten ondersteunen gedeelde besluitvorming en versterken de samenwerking tussen cliënt en behandelaar.

**Leren en verbeteren:** het werken met vragenlijsten nodigt uit tot reflectie, zowel voor de individuele behandelaar als voor het team en de organisatie. Door samen te kijken naar uitkomsten ontstaan nieuwe inzichten die helpen om de kwaliteit van zorg continu te ontwikkelen en verbeteren.

## Je wil de behandelaar drie voordelen van evalueren met vragenlijsten laten zien:

### 1. Ondersteuning van het behandelgesprek

Vragenlijsten maken veranderingen in klachten of functioneren concreet en bespreekbaar. Ze helpen cliënt en behandelaar om samen te bepalen wat op dat moment de meeste aandacht vraagt en waar eventuele bijsturing nodig is. Vragenlijsten zijn een hulpmiddel. Ze verrijken het klinisch oordeel en ondersteunen samen beslissen.

### 2. Cliëntbetrokkenheid

Vragenlijsten krijgen pas betekenis voor cliënten wanneer zij ervaren dat de uitkomsten helpen in hun behandeling. Als duidelijk wordt waarom de vragenlijst wordt gebruikt en hoe hun antwoorden invloed hebben op het behandelplan, vergroot dat hun motivatie om eerlijk en volledig te antwoorden.

### 3. Kwaliteitsverbetering

Antwoorden van alle cliënten gezamenlijk (op groepsniveau) helpen de organisatie om de zorg te evalueren en continu te verbeteren. Zo kan de zorg steeds beter aansluiten bij wat cliënten nodig hebben.

## Je wil graag bereiken dat de behandelaren in jouw organisatie het volgende doen:



### **Een korte, praktische uitleg geven aan de cliënt over het waarom**

Vragenlijsten ondersteunen het behandelgesprek, vergroten cliëntbetrokkenheid en dragen bij aan kwaliteitsverbetering.



### **Resultaten actief bespreken**

Aan het begin, tussentijds en aan het einde van de behandeling. Niets is zo demotiverend als iets invullen waar niets mee wordt gedaan.



### **Vragenlijsten koppelen aan concrete doelen**

Het is belangrijk om aan het begin van de behandeling samen te bespreken: Wanneer zijn we tevreden? De score zal misschien niet optimaal worden. Maar wanneer is het goed genoeg? Scores kunnen vervolgens gebruikt worden om samen met de cliënt te bepalen of bijsturing nodig is.



### **Tips voor communicatie richting behandelaren:**

- Gebruik praktijkvoorbeelden van hoe vragenlijsten concrete gespreksstof opleveren in de behandelkamer;
- Deel onderzoeken en cijfers over de meerwaarde van het gebruik van vragenlijsten voor behandelresultaten en samenwerking met cliënten;
- Maak gebruik van visuele middelen: plaatjes, filmpje, infographic (met quotes van eigen behandelaren die enthousiast zijn over het gebruik).
- Wees transparant over wat er met de gegevens gebeurt.

## 5. De cliënt meenemen

Een cliënt vult vragenlijsten gemotiveerder in wanneer de behandelaar helder uitlegt waarom ze worden gebruikt en wat er met de antwoorden gebeurt. Goede communicatie is daarbij essentieel.

### Waarom is betrokkenheid van de cliënt essentieel?

- ➔ Cliënt en behandelaar geven samen betekenis aan de uitkomsten van de vragenlijst in de behandelkamer.
- ➔ De cliënt krijgt inzicht in de voortgang van de behandeling en wordt zo ondersteund in het herstel.
- ➔ Actief en zorgvuldig gebruik van de uitkomsten draagt bij aan goede de zorg.

### Ga in gesprek

Vragenlijsten krijgen pas waarde als cliënten begrijpen waarom ze worden gebruikt en ervaren dat de uitkomsten bijdragen aan hun herstel. Door vooraf samen te bespreken wat het doel is en wat het kan opleveren, vergroot je de bereidheid om mee te doen. Wanneer resultaten daarna samen worden besproken, versterkt dit de samenwerking tussen cliënt en behandelaar.

Aspecten die je mee kunt nemen in het gesprek met de cliënt:

- ➔ **Leg het doel concreet uit:** “De antwoorden op de vragen helpen ons samen te zien wat beter gaat en waar nog aandacht voor nodig is.” Zo begrijpt de cliënt waarom het invullen waardevol is.
- ➔ **Gebruik de resultaten** in een open gesprek. Laat zien wat er met de antwoorden gebeurt, bespreek veranderingen, trends of opvallende patronen (grafiekjes) en vraag wat de cliënt daarin herkent.
- ➔ **Bespreek op maat:** richt de feedback op de hulpvraag en situatie van de cliënt. Vermijd standaardreacties of algemene interpretaties.
- ➔ **Beperk de belasting:** kies relevante vragenlijsten en laat ze niet vaker invullen dan nodig is.
- ➔ **Gebruik begrijpelijke taal** en vermijd jargon (“ROM”, “scorevalidatie”, “meetmoment”) en spreek in gewone taal over doelen en vooruitgang. Bespreek de resultaten bijvoorbeeld aan de hand van de volgende stappen:
  - Herkennen: ‘Er komt naar voren dat.... Herken je dat?’
  - Verdiepen: ‘Kunnen we de uitkomsten verklaren? Wat gaat er of doe je nu anders?’
  - Waarderen ‘Wat betekenen deze resultaten voor jou en je naaste?’
  - Handelen ‘Wat betekenen de resultaten voor je behandeldoelen? Wat zijn de vervolgstappen?’

## Je wil de cliënt drie voordelen van het invullen van vragenlijsten laten zien:

### 1. Samen inzicht krijgen

Door vragenlijsten in te vullen, help je jezelf en je behandelaar om beter zicht te krijgen op hoe het met je gaat en wat er verandert. De vragen zijn een hulpmiddel om samen te bepalen wat belangrijk is in je behandeling.

### 2. Jouw ervaring telt

De antwoorden die je geeft, vormen een belangrijk deel van het gesprek. Ze laten zien wat voor jou werkt, waar het nog lastig is en wat aandacht verdient. Jouw ervaring is leidend in de betekenis van de resultaten.

### 3. Samen leren en verbeteren

Door jouw antwoorden te bespreken, leren jij en je behandelaar samen wat helpt in jouw herstel. Als veel cliënten dit doen, helpt dat ook teams en organisaties om de zorg beter af te stemmen op wat cliënten nodig hebben.

## Je wilt graag bereiken dat cliënten het volgende doen:

### Vragenlijst invullen

Vul de vragenlijst in met het idee dat het helpt om samen zicht te krijgen op hoe het met je gaat. Hoe eerlijker en vollediger je antwoorden, hoe beter jij en je behandelaar kunnen begrijpen wat belangrijk is voor jouw herstel.

### Samen kijken naar de uitkomsten

Bespreek de resultaten met je behandelaar. Wat herken je erin? Wat verrast je? Wat betekenen de uitkomsten voor jou? Zo geef je samen betekenis aan de resultaten.

### De inzichten gebruiken

Gebruik de informatie uit de vragenlijst om samen te bepalen wat goed gaat en wat nog aandacht vraagt. De uitkomsten kunnen helpen om doelen bij te stellen of keuzes te maken in je behandeling.



### Tips voor communicatie richting cliënten:

Op websites van ggz-instellingen staat vaak uitleg over het gebruik van vragenlijsten.

Tips:

#### 1. Schrijf vanuit het perspectief van de cliënt

Gebruik de woorden en het perspectief van de cliënt. Vermijd vaktaal zoals ROM, CQI, gevalideerd, enzovoort. Richt de boodschap op wat het de cliënt oplevert: “Wat betekent dit voor mij?”

#### 2. Selecteer relevante informatie

De cliënt hoeft niet alles te weten over alle vragenlijsten, meetmomenten of dataverwerking. Focus op wat nú relevant is voor zijn of haar behandeling. Verwijs eventueel naar extra uitleg voor wie meer wil weten. Houd de hoofdtekst kort en overzichtelijk.

#### 3. Formuleer helder en kernachtig

Gebruik korte zinnen, duidelijke tussenkopjes en actieve taal. Leesbaarheid betekent ook: visuele rust, witruimte en begrijpelijke opbouw. Test teksten met cliëntenraden of ervaringsdeskundigen.

#### 4. Bespaar de lezer tijd

Cliënten waarderen bondigheid. Geef meteen antwoord op drie vragen:

- Waarom vul ik dit in?
- Wat gebeurt er met mijn antwoorden?
- Wat heb ik eraan?

**Zie bijlage 1 voor een voorbeeldtekst.**

Plaatjes kunnen helpen om de boodschap duidelijk over te brengen. En filmpjes ook. Kijk voor een voorbeeld ook eens op <https://ggzbreburg.nl/clienten/rom-vragenlijsten>

## 6. Conclusie: van meten naar leren

Het gebruik van vragenlijsten is pas waardevol als alle betrokkenen de meerwaarde ervaren en het niet zien als verplichting.

Dat vraagt om:

- ➔ een heldere en gedragen visie binnen de organisatie,
- ➔ steun vanuit de organisatie om het gebruik van vragenlijsten logistiek en digitaal praktisch vorm te geven,
- ➔ deskundige en gemotiveerde behandelaren,
- ➔ duidelijke en begrijpelijke communicatie met cliënten,
- ➔ en een continu proces van terugkoppeling, leren en verbeteren.

## 7. Meer weten?



Veel informatie over evalueren met vragenlijsten en samen beslissen vind je ook op:

- [Evalueren](#)
- [Vragenlijsten](#)
- [Samen beslissen](#)

Kijk ook naar de hoofdstukken in de zorgstandaarden waar adviezen worden gegeven over te gebruiken meetinstrumenten. Deze vind je bij de hoofdstukken over Kwaliteitsindicatoren.

[Zie bijv. de zorgstandaard ADHD.](#)



Verder lezen:

- [Samen beslissen met ROM als informatiebron: kwalitatief onderzoek onder cliënten](#) (artikel Tijdschrift voor Psychiatrie, 2021)
- [Het model van Knoster-Lippitt](#)
- Boek: Snel succes met ROM, een leidraad voor professionals in de GGZ (S. Oudejans, M. Spits, 2017)
- [Psychiatrienet](#)
- Boek: Behandeluitkomsten, bron voor kwaliteitsbeleid in de GGZ (E. de Beurs, M. Barendregt, L. Warmerdam 2017)

Meer informatie over dit netwerk: [www.ggznetwerken.nl](http://www.ggznetwerken.nl)



### Waarom vragen we je om vragenlijsten in te vullen?

Tijdens je behandeling gebruiken we vragenlijsten om een goed beeld te krijgen van hoe het met je gaat. Samen met je behandelaar bespreek je de antwoorden. Wat zeggen de antwoorden over jouw herstel? Bereik je jouw doelen? Dat helpt om samen te bepalen hoe jouw behandeling verder gaat.

### Welke vragenlijsten zijn er?

Iedereen die bij ons in behandeling is, vult een algemene vragenlijst in. De vragen gaan over hoe je je voelt en hoe het in het dagelijks leven met je gaat. Soms vraagt je behandelaar je om een extra vragenlijst in te vullen. Die gaat specifiek over de klachten waarvoor jij in behandeling bent. Dat helpt om veranderingen beter te begrijpen en ontwikkelingen te volgen.



### Hoe werkt het?

Je vult de vragenlijsten online in binnen een beveiligde omgeving. Zo zijn je antwoorden meteen beschikbaar voor jou en je behandelaar. Jij en je behandelaar bekijken en bespreken de resultaten. Dit gebeurt:

- Aan het begin van je behandeling,
- tijdens de behandeling om te kijken hoe het gaat,
- en aan het einde van je behandeling.

Jullie bespreken wat er goed gaat en waar aandacht voor nodig is. Samen bepalen jullie hoe jouw behandeling verder gaat.

### Waarom is dit belangrijk?

Door jouw antwoorden kunnen we jou en anderen nog beter helpen.



Jouw antwoorden helpen jou en jouw behandelaar direct om de behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Vervolgens helpen jouw antwoorden ons ook als organisatie. We kijken naar de antwoorden van alle cliënten samen (anoniem) om onze behandelingen te verbeteren.