

# Balans & Impuls



## Kwaliteitsstatuut

juni 2022

## **Inhoud**

<b>I. Algemene Informatie</b>	<b>3</b>
1. Gegevens GGZ aanbieder	3
2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt	3
3. Locaties	3
4. Beschrijving aandachtsgebieden en zorgaanbod	3
5. Beschrijving professioneel netwerk	4
6. Onze instelling biedt zorg aan in	4
7. Structurele samenwerkingspartners	4
<b>II. Organisatie van de Zorg</b>	<b>6</b>
8. Lerend netwerk	6
9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen	6
10. Samenwerking	8
11. Dossiervoering en omgang klantgegevens	9
12. Klachten en geschillenregeling	9
<b>III. Het behandelproces – het traject dat de klant in deze instelling doorloopt</b>	<b>10</b>
13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling	10
14. Aanmelding en intake/probleemanalyse	10
15. Indicatiestelling	10
16. Behandeling en begeleiding	10
17. Afsluiting en nazorg	12

## I. Algemene Informatie

*Het is een geschenk om met een gezonde geest geboren te worden en een groot geschenk om veilig op te groeien.*

*Wanneer het leven klappen geeft en ziekte volgt is het de kunst om herstel in gezondheid te (her)vinden.*

Balans & Impuls wil hierin op dienende en krachtige wijze in van betekenis zijn.

### Doelstelling kwaliteitsstatuut

Het kwaliteitsstatuut is bedoeld om de kaders te beschrijven waarbinnen de werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarnaast geeft het statuut inzicht over het kader voor werkafspraken binnen de instelling, praktijk of het professionele netwerk waarin de aanbieder opereert.

#### 1. Gegevens aanbieder

Naam instelling: Balans & Impuls / Balans & Impuls intensief  
Adres: Juliana van Stolberglaan 47 Den Haag  
Telefoonnummer: 070-3922261  
E-mail: secretariaat@balans-en-impuls.nl  
Website: www.balans-en-impuls.nl  
KvK nummer: 27163974 / 53016270  
AGB code(s): 94-056427 / 22-220450

#### 2. Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt:

Naam: Mw. drs. A. H. M. Bakker  
E-mail: secretariaat@balans-en-impuls.nl  
Telefoonnummer: 070-3922261

#### 3. Locaties

<https://balans-en-impuls.nl/over-ons/contact-en-locaties/>  
Balans & Impuls is landelijk actief. Zie voor locaties de website.

#### 4. Beschrijving aandachtsgebieden en zorgaanbod

Balans & Impuls is sinds 1997 een landelijk opererend psychologisch training- en adviesbureau. We bieden werkgevers en medewerkers praktische handvatten en vaardigheden om mentaal weerbaar en gezond te functioneren. Het is de bedoeling levenstaken op het werk en thuis weer te kunnen hanteren. Bij verzuim als gevolg van psychische klachten helpen we met herstel en re-integratie.

Verder geven we teamcoaching, trainingen "Jezelf besturen" en "Mensgericht management", en bieden we een scala aan online mogelijkheden aan zoals mentale EHBO en het herkennen van stresssignalen. Een belangrijk uitgangspunt is dat met grondige diagnostiek de persoonlijke gebruiksaanwijzing in kaart wordt gebracht. Op basis daarvan wordt een plan van aanpak gemaakt, of het nu gaat om een persoon of groep. Het geeft houvast om de eigenheid/eigenaardigheden te leren kennen en besturen.

Mensen en groepen kunnen scheefgroeien door onjuist gebruik of verwaarlozing van de persoonlijke gebruiksaanwijzing. Vermoeidheid, somberheid, ergernissen, teleurstellingen zijn het gevolg. Soms worden doelen en wensen nagestreefd die niet (meer) haalbaar zijn. Het eigen zelfbeeld kan afwijken van de innerlijke mogelijkheden. Het in kaart brengen van de gebruiksaanwijzing geeft hier antwoord op. De aanpak van Balans & Impuls is duidelijk en praktisch. Scheefgroei wordt bijgesteld in doorgroei, binnen de grenzen van de eigen mogelijkheden.

De volgende hoofddiagnoses kunnen bij ons terecht: aandacht tekort- en gedrag, depressie, angst, psychische stoornissen door een somatische aandoening, slaapproblemen, persoonlijkheidsproblemen en somatoform. Er is geen sprake van hoog specialistische (3<sup>e</sup> lijns) zorg.

## **5. Beschrijving professioneel netwerk**

Balans & Impuls biedt sinds 1997 psychologische hulpverlening bij psychische problematiek als angst, depressie, PTSS (post traumatische stress stoornis), persoonlijkheidsproblematiek. Verder wordt ook hulp geboden bij psychische problematiek als gevolg van ernstige medische ziekten. Hulpverlening bij NAH (niet aangeboren hersenletsel) is daar een voorbeeld van. Er wordt gewerkt aan herstel van klachten en/of leren hanteren van beperkingen. Daarnaast is er aandacht voor herstel van functioneren in levensstaken op persoonlijk, privé en werkgebied. Het versterken van herstel in levensstaken draagt bij aan duurzaam herstel.

Er wordt ook hulpverlening geboden welke niet in aanmerking komt voor vergoeding door particuliere zorgverzekeraars zoals, aanpassingsstoornis, somatoforme stoornis, rouw- en levensfase problematiek, systeem en werk gerelateerde problemen.

## **6. Onze instelling biedt zorg aan in**

De hulpverlening betreft ambulante zorg in Generalistische Basis GGZ en specialistische GGZ. In deze setting kunnen als regie behandelaar optreden: GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer er sprake is van complex medische problematiek is de psychiater eveneens betrokken. Er is zorg in categorie A en B.

## **7. Structurele samenwerkingspartners**

Balans & Impuls hanteert een op casuïstiek gerichte samenwerking met partners uit de regio zoals huisartsen en begeleiders vanuit de specialistische GGZ.

Er is verder samenwerking met de volgende organisaties:

- Medisch Centrum Haaglanden, afdeling medische psychologie

HMC Westeinde

Lijnbaan 32

2512 VA Den Haag

<https://www.mchaaglanden.nl>

- Mental Health Centre The Hague

Beeklaan 339

2562 AJ Den Haag

<https://psychoinforma.nl/mental-health-center>

- International Mental Health

Nassaulaan 5

2514 JS Den Haag

<http://www.internationalmentalhealth.nl>

- Welbe

Arnhemseweg 10

3817 CH Amersfoort

<https://www.wellbe.work/>

- International Stress Management Association

Aston House

Cornwall Avenue, London, N3 1LF

<http://isma.org.uk/international-stress-management-association>

- World Veteran Federation

6 rue du Docteur Finlay

Paris 75015 France

<http://www.wvf-fmac.org>

- NAH-zorg  
Den Heuvel 62  
6881 VE Velp  
[info@hersenletsel.nl](mailto:info@hersenletsel.nl)

- Winnock Nederland  
De Dreef 2, 3706 BR te Zeist  
[nederland@winnock.nl](mailto:nederland@winnock.nl)

- Parnassagroep,  
Monsterseweg 93  
2553 RJ Den Haag  
<https://www.parnassagroep.nl>

- Stichting lijn 1  
Uhlenbeckstraat 1  
2273 CE Voorburg  
[info@lijn1haaglanden.nl](mailto:info@lijn1haaglanden.nl)

- Rijndam Revalidatie  
Revalidatiecentrum  
Westersingel 300 Rotterdam  
<https://www.rijndam.nl>

- Hersenplan  
Medisch advies & revalidatie  
Vlierwede 28  
2993 GK Barendrecht  
<https://www.hersenplan.nl/>

- U-Center  
Klinisch behandelcentrum  
<https://www.u-center.nl/>

## II. Organisatie van de zorg

### 8. Lerend netwerk

Vanaf 1997 is het opleidingstraject van Balans & Impuls steeds als volgt opgebouwd geweest:  
Basisopleidingen eerste jaar;

- Interne opleiding, supervisie en workshops; in vertalen van structurele diagnostiek naar de praktijk van psychologische begeleiding. Tools in zelfsturing, weerbaarheid, bieden van trainingssessies middels psychodrama.
- Structurele diagnostiek door Liesbeth Eurelings-Bontekoe en Wim Snellen
- EMDR door Peter Balder
- 5 gesprekken model door RINO Rob Stoffer of Solutions training door Andre Huiberts Solution te Utrecht
- Workshops en/of basisopleiding psychodrama

*Vervolgopleiding;*

- Daarna kan een verdiepende vakgerichte opleiding gevolgd worden. Voorbeelden hiervan zijn cognitieve gedragstherapie, ACT therapie (acceptance and commitment therapy) hypnotherapie of opleiding interactie academie.
- Verder werden workshops of trainingen op maat gevolgd naar interesse of wat in het werkgebied nodig bleek.
- Keuzes voor opleidingen en investeringen hangen samen met persoonlijk plan van aanpak van de medewerker, professionele groei en betekenis van de psycholoog binnen Balans & Impuls.
- Balans & Impuls heeft een erkende opleidingsplaats tot GZ psycholoog. Op basis van een interne sollicitatie en selectieprocedure kunnen medewerkers hieraan deelnemen.

De GZ opleiding is een tweejarige POST-WO studie die leidt tot registratie in het overheidsregister tot BIG-geregistreerd Gezondheidszorg Psycholoog. Balans en Impuls biedt als praktijkinstelling de gelegenheid aan kandidaat om de noodzakelijke praktijkervaring op te doen in afstemming op het cursorische leerprogramma.

De GZ psycholoog levert binnen Balans & Impuls een bijdrage aan de ontwikkeling van een professionele en kwalitatief sterke dienstverlening.

Na de opleiding levert de GZ psycholoog binnen Balans & Impuls een bijdrage aan de opleiding van een nieuwe GZ psycholoog en supervisie aan psychologen.

*Supervisie*

- Inzet van de supervisie is 45 uur over diagnostiek en indicatiestelling en 45 uur supervisie over interventies en overige taken
- Balans & Impuls heeft voor externe supervisie afspraken mw M. Lub, GZ Psycholoog, Klinisch Psycholoog, Psychotherapeut.
- Daarnaast wordt een tweede supervisor betrokken die 40% van de supervisietijd zal vullen
- De supervisor wordt extern ingezet en voldoet aan de vereisten van de GZ opleiding.

### 9. Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen

*Bevoegdheid en bekwaamheid zorgverleners:*

Hulpverleners en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

Balans & Impuls werkt met geregistreeerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en trouble shooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe organisaties.

*Selectie*

Het is een bewuste keuze van Balans & Impuls om met medewerkers te werken in dienstverband. Op deze wijze kan kwaliteit en werkwijze voortdurend worden ontwikkeld en gewaarborgd. Hulpverleners, stagiaires en ondersteunende medewerkers van Balans & Impuls nemen vooraf deel aan een selectieprocedure, afgestemd op de benodigde competenties. Verder wordt een verklaring gevraagd van goed gedrag. Referenties worden nagetrokken.

*Zorg volgens zorgstandaarden en richtlijnen:*

Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van Generalistische en Specialistische GGZ. Verder wordt gewerkt met de richtlijnen volgens specifieke problematieken. Daarnaast onderneemt Balans & Impuls doorlopend wetenschappelijk onderzoek in samenwerking met de Rijksuniversiteit Leiden en Open Universiteit.

Balans & Impuls werkt met geregistreerde psychologen NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog en trouble shooters (HBO SPH/MWD). Er wordt rond casuïstiek samengewerkt met betrokken hulpverleners van externe instanties.

Klanten worden middels een formulier geïnformeerd over multi-disciplinaire samenwerking en om toestemming gevraagd.

Balans & Impuls is ISO/HKZ gecertificeerd en werkt volgens deze richtlijnen.

*Bevorderen deskundigheid zorgverleners*

Psychologen/hulpverleners werkzaam bij Balans & Impuls ontvangen externe en interne training in:

- Structurele psychodiagnostiek door Prof. Dr. E.H.M. Eurelings-Bontekoe en Prof. Dr. W. Snellen
- Vijf gesprekken model door Solutions Institute A. Huiberts
- Psychodrama
- EMDR
- Cognitieve gedragstherapie
- School van imaginatie
- Interne opleiding gericht op persoonlijkheid, context en levenstaken
- Interne opleiding gericht op hulpaanbod reddingswerkers
- Voortdurende professionele ontwikkeling aan de hand van een competentiegericht persoonlijk ontwikkelingsplan
- Professioneel handelen aan de hand van ISO/HKZ normen
- Balans & Impuls is erkend als GZ-opleidingsplaats
- Een erkende opleidingsplaats voor universitaire studenten van de vakgroep psychologie
- Een erkende stageplaats voor HBO spw/mwd
- Een erkende stageplaats MBO administratieve ondersteuning, ECABO gecertificeerd

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog en psychiater.

## 10. Samenwerking

De visie en aanpak vindt zijn weerslag in onderstaande structuur en stappen in de multidisciplinaire trajecten. Het betreft samenwerking tussen psycholoog NIP, GZ psychologen, psychiaters, klinisch neuropsycholoog, trouble shooter (HBO SPH/MWD). Er ligt onder elk traject dezelfde structuur, echter de mate van intensiteit en frequentie van de inzet van professionals en sessies hangt af van de diagnose en het soort traject. Het aantal sessies varieert afhankelijk van de ernst van de problematiek van 5 tot 20 sessies.

De stappen in psychologische hulp betreffen: intake/diagnostiek gevolgd door een plan van aanpak.

De invulling van de sessies krijgt meestal vorm in de volgende fasen; stabilisatie, versterken zelfzorg en zelfsturing, verwerking en vasthouden van het geleerde middels follow-up. Het plan van aanpak wordt in nauwe samenwerking met de klant opgesteld. Indien wenselijk worden steunpunten uit privé en/of werkomgeving betrokken.

Balans & Impuls maakt continu verbindingen met de eerstelijns en tweedelijns diensten en andere sectoren.

We vertrekken vanuit een gemeenschappelijk waardenkader en visie, werken intensief samen en sturen onze zorg bij, uitgaande van de noden van de klant en recente wetenschappelijke inzichten. Op die manier werken we samen met de klant en zijn omgeving aan herstel .

### *Multidisciplinair overleg, informatie-uitwisseling en-overdracht*

De resultaten van de psychologische hulpverlening worden op de volgende wijze zowel voor de klant als de hulpverlener op de volgende wijze bewaakt:

- Vooraf aan de behandeling vindt intake en diagnostiek plaats. Deze krijgt vorm aan de hand van de problematiek en hulpvraag en doelstelling van de klant. Tijdens de behandeling vindt evaluatie plaats over de vooruitgang.
- De resultaten worden besproken en bewaakt in het behandelteam. Bij stagnatie in de behandeling is de behandelaar verplicht deze te melden.
- De klant kan aan het eind van de behandeling middels een evaluatieformulier aangeven wat hij aan de behandeling heeft gehad. Tevens wordt de kwaliteit van de hulpverlening hierin geëvalueerd. Daarnaast vindt ROM meting plaats.

Er vindt wekelijks intervisie plaats van 1,5 uur in verschillende teams. Daarnaast vindt maandelijks een themagerichte intervisie/deskundigheidsbevordering plaats. Verder krijgen medewerkers supervisie van een senior GZ psycholoog. In deze intervisie nemen deel; GZ psychologen, psychologen NIP, trouble shooter (HBO SPW/MWD), klinisch neuropsycholoog en op maat psychiater.

### *Procedure voor op- en afschaling zorgverlening*

Het is van belang dat de hulp is afgestemd op de hulpvraag en ernst van de problematiek.

Wanneer er binnen 3 tot 5 sessies onvoldoende herstel zichtbaar is, volgens de vooraf afgesproken doelen, brengt de psycholoog de situatie in intervisie. Opschalen is ook nodig in situatie van risico zoals suïcidaliteit, (dreigend) verlies woning en/of inkomen, andere ernstige en acute stressbronnen, agressie. Er kan op de volgende wijze worden opgeschaald:

- Intensiveren sessies en versterken van focus op specifieke doelen;
- Inzet trouble shooter in thuissituatie (HBO opgeleid mwd/sph);
- Inzet psychiater;
- Inzet nadere diagnostiek door psychiater en/of klinisch neuropsycholoog;
- Inzet dagbehandeling (bij een van de externe verwijzadressen);
- Inzet opname (bij een van de externe verwijzadressen).

Afhankelijk van de aard van de klachten en situatie wordt een van boven genoemde maatregelen ingezet.

Afschalen is mogelijk wanneer de vooraf vastgestelde doelen weer worden bereikt. Verder is afschalen mogelijk bij stabilisatie en herstel van de problematiek.

Het op- en afschalen vindt plaats in overleg met het multi-disciplinair team onder leiding van GZ psycholoog.

### *Procedure bij verschil van inzicht (escalatieprocedure)*

In situaties van verschil van inzicht tussen behandelaren, wordt dit besproken in het multi-disciplinair team.

De inzichten worden afgewogen naar de gewenste doelen en resultaten van de klant. Het inzicht van de meerderheid van de behandelaren is hierin doorslaggevend.

Wanneer het verschil in inzicht tussen de behandelaren, de structuur en helderheid naar de klant in gevaar brengt, wordt vervolgbehandeling aanbevolen bij een andere instelling.



**11. Dossiervoering en omgang met patiëntgegevens**

Bij aanvang van het traject krijgen de klanten onze spelregels voorgelegd, waar zij toestemming geven tot het delen van gegevens. Aanvullend leggen wij verschillende soorten documenten, zoals adviesrapportages, aan klanten voor alvorens wij deze met iemand delen. Indien het beroepsgeheim doorbroken moet worden, worden de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep aangehouden.

**12. Klachten en geschillenregeling**

Er is een klachten- en privacy reglement. Deze ligt voor klanten gereed in de wachtruimtes en kan ook worden verstrekt. Er is zowel een interne als externe klachtencommissie en geschillencommissie.

### III Behandelproces – het traject dat de patiënt in deze instelling doorloopt

#### 13. Wachtijd voor intake/probleemanalyse en behandeling en begeleiding

Klanten vinden actuele informatie over wachttijden voor intake en behandeling via de website [www.balans-en-impuls.nl](http://www.balans-en-impuls.nl). Aanmeldingswachttijd en behandelingswachttijd is in de regel maximaal 1 week. De informatie is gerangschikt naar Generalistische Basis-ggz en/of Gespecialiseerde ggz. Mocht er in geval van uitzondering wel sprake zijn van een wachtlijst dan wordt verwezen naar eerstelijns psychologen of Scelta.

#### 14. Aanmelding en intake/probleemanalyse

Klanten worden per een beveiligd digitaal formulier op onze website aangemeld door een bedrijfsarts, re-integratie adviseur en/of HR manager. Vervolgens neemt het secretariaat binnen een werkdag contact op met de klant om een intakegesprek in te plannen. Tevens worden in eerste instantie een aantal vervolg sessies gepland om de doorloop van het traject te waarborgen. Er wordt een bevestiging gestuurd van het gesprek met algemene informatie over de hulpverlening. Deze vindt doorgaans 1 week later plaats. Mocht er blijken dat wij geen passende zorg kunnen bieden dan wordt de klant in overleg met de verwijzer/bedrijfsarts doorverwezen.

#### 15. Indicatiestelling

Wanneer de klant op basis van de intake verder wil met de hulpverlening wordt het diagnostisch proces in gang gezet. De diagnostiek bestaat uit een diagnostische interview en afname van testen op het gebied van mentale en gezondheidsklachten en persoonlijkheid. Er volgt na 1,5 week een adviesgesprek, waarin diagnostiek en plan van aanpak wordt besproken. De klant wordt gewezen op zijn recht van inzage, correctie en blokkeren. Bij akkoord geeft de klant hiervan een schriftelijke bevestiging, middels handtekening. Hierover vindt supervisie en intervisie plaats door GZ psycholoog, klinisch neuropsycholoog. Wanneer de klant hiermee instemt wordt de hulp vervolgt.

#### 16. Behandeling en begeleiding

##### *Aanvang behandeling*

Wanneer de klant instemt met diagnostiek en plan van aanpak vangt de behandeling aan. Wanneer de klant ervoor kiest de hulp niet te vervolgen, wordt meegedacht naar andere hulpverlening en hiervoor desgewenst adressen aanbevolen. In de regel start de hulp met wekelijkse sessies. Wanneer er sprake is van herstel en behoefte aan meer gelegenheid het geleerde toe te passen, wordt het ritme vervolgt met sessies eens per twee weken.

##### *Bewaken en afronden behandelproces*

De voortgang van de behandeling wordt bewaakt middels evaluatie van voortgang van de vooraf afgesproken doelen. Er is daarbij alertheid op de afname van psychische klachten en het verbeteren van functioneren in levenstaken (persoon, prive, werk) en/of kwaliteit van leven. De voor de klant belangrijke personen in zijn omgeving worden hierbij betrokken. Er vindt een schriftelijke tussenevaluatie plaats naar klant en verwijzer. Daarnaast worden de resultaten en aandachtspunten van de behandeling beschreven in een eindbrief naar de verwijzer. Verder worden de resultaten gemeten middels ROM, aan het begin en bij afronding van het behandeltraject. Eveneens worden de CQi vragenlijst als nameting afgenomen. Balans & Impuls onderneemt daarnaast wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de hulpverlening. Klanten wordt middels om toestemming gevraagd hieraan te willen deelnemen.

##### *E-health*

De behandeling wordt op maat ondersteund met E-health. Hiervoor is vanaf 2012 een module E-health ontwikkeld in samenwerking met My Perfect Coach. Verder is ontwikkeld [www.trafficlighttool.eu](http://www.trafficlighttool.eu), in samenwerking met TU Delft. Tevens is sinds 2020 een online trainingsplatform beschikbaar wat als overbrugging/extra ondersteuning bij een traject wordt aangeboden <https://www.balans-en-impuls-online.nl>. Ook is sinds 2022 een aparte mentale EHBO module ontwikkeld.

### *Betrokkenheid klant*

De behandeling vindt plaats in nauwe samenwerking met de klant en belangrijke betrokkenen uit zijn omgeving. Regelmatig vindt afstemming plaats over de gewenste aanpak en gewenste resultaten. Wanneer na 3-5 sessies onvoldoende resultaat zichtbaar is, wordt overleg gevoerd met klant en multi-disciplinair team over het verbeteren van de aanpak. Er is verder tijdens behandelproces alertheid op zowel stress als energiebronnen in de omgeving van de klant, welke het behandelproces kunnen belemmeren dan wel bevorderen.

### *Betrokkenheid behandelaren*

Voor de klant is de behandelend psycholoog aanspreekpunt. Deze is ook verantwoordelijk voor diagnostiek, behandeling en afronding. In geval van een opleidingssituatie, zoals GZ psycholoog is de opleider de eindverantwoordelijke. In geval van Specialistische GGZ, is psychiater en/of klinisch neuropsycholoog regiehouder.

### *Multi-disciplinair team*

De voortgang van de hulpverlening wordt besproken in het multi-disciplinair team. (GZ psycholoog, psycholoog NIP, trouble shooter (HBO opgeleid mwd/sph), klinisch neuropsycholoog, psychiater). Hulpverleners zijn verplicht stagnatie in herstel te melden in intervisie en supervisie. Er wordt met elkaar overlegt over een effectieve aanpak, aansluitend bij de problematiek van de klant en gewenste resultaten. Verder wordt de klant situatie ingebracht wanneer een wijziging nodig is op het vooraf besproken beleid.

### *Tevredenheid van klanten:*

Klanten krijgen een vragenlijst waarmee de tevredenheid van de klant gemeten wordt. Er vindt na de startfase, midden en eind van het hulptraject evaluatie plaats.

### *Doel*

Op systematische wijze peilen van de waardering van klanten over de mate waarin de praktijk aan behoefte en verwachtingen van de klanten heeft voldaan. Op basis van de resultaten van het onderzoek mogelijkheden van verbetering van de dienstverlening vaststellen.

De medewerkers van Balans & Impuls geven in het contact met de klanten aan dat zij altijd open staan voor verbeteringen. Hetzij door er actief naar te vragen hetzij op een andere manier van indirecte terugkoppeling. Uitgangspunt in het werken vormt het gegeven dat de klant altijd het gevoel moet hebben serieus genomen te worden.

Balans & Impuls beschouwt het meten van de waardering en tevredenheid van zowel klanten als verwijzers als een belangrijk middel om de dienstverlening te verbeteren en de klanttevredenheid te verhogen.

### *Tevredenheid van klanten:*

De tevredenheid van klanten wordt gemeten middels een vragenlijst die klanten meekrijgen na afloop van de behandeling. Alle klanten krijgen deze vragenlijst, met uitzondering van hen die aangeven hier geen prijs op te stellen. In deze vragenlijst staan, naast items over het verloop van de behandeling, items opgenomen over bijvoorbeeld de bejegening van klanten binnen Balans & Impuls en de beleving van veiligheid. Klanten krijgen de vragenlijst digitaal middels een link.

Een keer per jaar worden de door de klanten ingevulde vragenlijsten geanalyseerd door een student psychologie onder supervisie van een senior psycholoog. Er wordt een verslag opgesteld over de tevredenheid van klanten en de waardering voor Balans & Impuls en de dienstverlening.

- Feedback van klanten en opdrachtgevers tijdens hulptrajecten zijn altijd onderwerp van gesprek ter lering en verbetering in supervisie en intervisie.

- Voor klanten en hun familie en vrienden wordt jaarlijks een klanten dag georganiseerd. Er worden inhoudelijke workshops georganiseerd en geluisterd. Er wordt hier eveneens een vragenlijst verstrekt met betrekking tot de tevredenheid van de dienstverlening.

### *Onderzoek door derden*

Tevens wordt algemene informatie over klanttevredenheid verkregen door het volgen van onderzoeken door andere praktijken uit de regio en uit onderzoeken. Balans & Impuls doet mee aan de ROM meting

## 17. Afsluiting en nazorg

### *Afsluiting bij voltooiën behandeling*

Er is sprake van afronding van de behandeling wanneer aan de doelstelling van het behandelplan is voldaan. Echter voor er sprake is van een definitieve afronding, vinden laag frequent follow-up sessies plaats om het herstel te bewaken en consolideren. Er is sprake van afname van klachten, verbeteren van kwaliteit van leven en functioneren in levenstaken.

Er vindt in samenwerking met universitaire studenten een terugkerende effectstudie plaats, met psychologische testen vindt voor- en nameting plaats, waaronder de SCL'90 klachtenlijst. Daarnaast wordt een evaluatieformulier afgenomen, welke jaarlijks terugkomen in ISO rapportage.

Voor de laatste sessie wordt de ROM meting afgenomen. Balans & Impuls heeft altijd gewerkt met eigen wetenschappelijk onderzoek en evaluaties. Vanaf 2018, wordt de CQi vragenlijst eveneens afgenomen. Verder wordt een eindbrief opgesteld voor de verwijzer en deze na toestemming van de klant naar de verwijzer verzonden.

### *Afsluiting andere redenen*

Balans & Impuls heeft een actieve benadering van klanten met regelmatige "no-show." Er vindt motivering plaats om de behandeling voort te zetten en mogelijke obstakels voor behandeling worden aangepakt.

Wanneer desondanks er geen initiatief en inzet van de klant komt om de behandeling voort te zetten, wordt de behandeling afgerond. De klant wordt hier schriftelijk over geïnformeerd. Wanneer er binnen twee weken geen reactie komt met verzoek tot voortzetten hulp, wordt de behandeling afgerond. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

Een behandeling kan ook in de startfase worden afgerond, wanneer de klant zich na intake/diagnostiek niet in de diagnose en plan van aanpak kan vinden. Er wordt dan meegedacht in het zoeken van hulp bij een andere instantie. De verwijzer wordt hierover geïnformeerd.

### *Afsluiting stappen*

Er wordt een eindbrief geschreven waarin het verloop en resultaat van de behandeling wordt uiteengezet. Er worden ook adviezen gegeven om het herstel te onderhouden. Na toestemming van betrokkene wordt deze eindbrief naar de verwijzer gezonden. Het dossier wordt vervolgens gesloten.

### *Nazorg*

Nazorg wordt geboden middels follow-up sessies welke over een langere periode worden uitgezet. Op deze wijze wordt duurzaam herstel bewaakt en onderhouden.

Wanneer na afsluiting van de behandeling terugval plaats vindt, worden aan de klant een beknopt aantal sessies geboden voor herstel en hervinden van het evenwicht. Daarnaast kan bij ernstige terugval overwogen worden over te gaan tot doorverwijzing.