

Jaarverslag Cliëntenraad NOK 2024

Namens de cliëntenraad gepresenteerd aan de directie van de Nederlandse Obesitas Kliniek op 30 april 2025.

Inleiding

Onze vragen waren gericht op:

1. het traject: frequentie, tijdsduur, werken met coaches, mindmap, meer nadruk op gedrag en minder op inhoud, werkvormen en subgroepen;
2. de NOK-app en het patiëntenportaal: voorlichting, werkwijze, informatieverstrekking, voorbereiding van de sessies, begeleiding, leefstijlvragenlijst en persoonlijke informatie/resultaten;
3. de communicatie: hoeveelheid en inhoud van de informatie en het contact, tijdigheid, persoonlijk contact, informatie rond medische aspecten en operatie, groepsdynamiek;
4. de 'coolblue'-vraag: zouden cliënten het NOK-traject aan anderen aanbevelen;
5. en – tot slot – de directeursvraag: wat zouden cliënten willen invoeren of veranderen aan de NOK als ze één dag de baas waren, ofwel hun belangrijkste aanbeveling/verandering.

Het aantal cliënten dat heeft deelgenomen aan de bijeenkomsten was in 2024 zeer laag. Van de elf (11) vestigingen zijn vier (4) bijeenkomsten in het geheel niet doorgegaan vanwege de te lage opkomst en bij de overige zeven (7) bijeenkomsten (waarvan één via Zoom) hebben in totaal slechts negentien (19) deelnemers deelgenomen. De cliëntenraad kan hierdoor geen aanbevelingen maken en adviezen verstrekken aan de directie, aangezien er geen sprake is van enige representativiteit. Alle cliëntenraadsleden zien de beperkte aanwezigheid van cliënten als een groot probleem. Wij zullen ons in dit tussentijdse verslag beperken tot het geven van enkele impressies.

1: Het traject

De algemene indruk van de gewijzigde opzet van het traject is positief. De voorinformatie en vindbaarheid is goed. De periode voorafgaand aan de operatie wordt als belangrijk ervaren. De inzet van de coach ziet men ook als positief. Wel wordt opgemerkt dat cliënten de medische en inhoudelijke vragen aan de verschillende disciplines blijven stellen en niet zozeer aan de coach. De organisatorische vragen lopen wel via de coach. Het blijft belangrijk om zowel de coach als de disciplines in te zetten in de sessies. Ook de inzet van Zoom-sessies wordt als goed ervaren. Dit biedt voordelen voor de planning/tijdsbesteding. Wel zien cliënten dat de groepsbinding door de live sessies beter is. Ze delen veel ervaringen en krijgen veel steun van elkaar. De tijdsduur en frequentie is ook positief. De sessieduur van 1,5 uur wordt als goed ervaren. Dit is voldoende en hoeft dus niet langer of korter te zijn. Wel kan rekening gehouden worden met de starttijd van de sessies vanwege reis- en schooltijden.

Cliënten zien graag meer aandacht voor de complicaties bij de operaties. Ook de onderwerpen schaamte, zelfbeeld en lichaamsbeeld vragen meer aandacht. Cliënten geven aan dat een sessie met de diëtist over voeding tijdens het natraject wordt gemist.

In één geval was er sprake van grote ontevredenheid door een cliënt. Deze heeft ernstige complicaties gekregen en vindt dat de NOK en het ziekenhuis tekort zijn geschoten in de begeleiding, nazorg en revalidatie. De betreffende locatiemanager erkende dat en heeft geregeld dat de betrokken cliënt wederom werd besproken met de artsen (MDO); inmiddels is hierop ook terugkoppeling gegeven.

De mindmap is wel bekend, maar wordt niet intensief gebruikt. Het creëert een stuk bewustwording en geeft informatie over de onderwerpen en de onderlinge relaties. Bij het etiketten lezen van voeding is er behoefte aan concreter advies, zoals bijvoorbeeld de benodigde hoeveelheden. Het is voor cliënten duidelijk dat er meer aandacht is voor gedragsverandering en zelfredzaamheid. Hierdoor ervaren ze meer inzicht in hun eigen valkuilen. Ook ervaren ze dat het traject interactiever is en meer ruimte voor eigen inbreng geeft.

2: De app en het patiëntenportaal

De cliënten verschillen van mening over het werken met de app en het portaal. De beschikbaarheid en actualiteit van de informatie is goed. Vooral de informatie in het voortraject wordt als aanvulling ervaren. Het wordt door een deel van de cliënten gebruikt als voorbereiding op de sessies. De app is gebruiksvriendelijk. De een gebruikt de app veel en de ander weinig. Het blijft een persoonlijke voorkeur en afhankelijk van de affiniteit met de digitale middelen. De zoekfunctie wordt als lastig ervaren. Het verschil tussen de app en het patiëntenportaal is niet iedereen duidelijk. Afspraken verlopen beter door het patiëntenportaal, maar de meningen hierover zijn verdeeld. Een aantal cliënten geeft aan niet te kunnen inloggen in het portaal. Vanwege de bekendheid heeft het inloggen met DigiD de voorkeur bij cliënten. Ook de volgorde van afspraken in de app geeft verwarring. Er wordt aangegeven dat men soms erg moet scrollen om de juiste afspraak te vinden.

** Reactie NOK: de afspraken staan inmiddels niet meer in de app.*

Verbeterpunten

Eenvoudiger taalgebruik, betere navigatie, blijven 'staan' in de app waar je gebleven bent, de zoektermen die worden gebruikt om te zoeken in de app. Cliënten geven aan soms niet de juiste zoektermen te weten en daardoor niet de juiste informatie te kunnen vinden, een voorleesfunctie (bij cliënten met dyslexie), informatie over alternatieve voedingsmiddelen toevoegen (**Reactie NOK: variatiemogelijkheden gezonde voeding staan in de app*), een grafische weergave van gewichtsverlies (**Reactie NOK: zit al in de app, je moet dan wel zelf je gewicht bijhouden, weergave in portaal volgt hopelijk snel*). De informatie van de behandelaar tijdens de live sessie wordt als waardevoller beschouwd vergeleken met de informatie uit de app. Het blijft beter hangen; het bekijft beter. De informatie op de app is meer als naslagwerk voor thuis.

3: Communicatie

De persoonlijke benadering in de communicatie wordt als positief ervaren. De hoeveelheid en tijdigheid van de informatie is verbeterd door de app. Cliënten geven aan dat de informatie uit de app wel ook moet worden besproken tijdens de live sessies. De voorlichting is duidelijk, het telefonisch contact en bereikbaarheid van de NOK is snel, adequaat en laagdrempelig. Het wordt als prettig ervaren dat tussen de sessies door telefonisch of per mail contact met de behandelaren mogelijk is.

4: Coolblue- en directeursvraag

De meeste cliënten zijn positief over het NOK-traject en zullen de NOK zeker aanbevelen aan derden. Het volgen van een dergelijk traject blijft wel voor iedereen een persoonlijke afweging. Het personeel van de NOK ervaart men als vriendelijk en betrokken. Ook wordt de grote deskundigheid genoemd.

Verbetervoorstellen:

- Eenduidigheid in de communicatie van de NOK en het ziekenhuis richting de cliënten.
- De frequentie van de sessies in het natraject mag lager.
- Meer aandacht voor persoonlijke momenten. Met persoonlijke momenten wordt bedoeld dat cliënten soms de behoefte hebben aan een persoonlijk gesprek met een zorgverlener. De NOK biedt die mogelijkheid, maar dit is vaak onvoldoende bekend bij cliënten. Vandaar het advies dit tijdens het traject meer onder de aandacht te brengen door behandelaren van de NOK In de app een chatfunctie of forum integreren voor contact met ervaringsdeskundigen of buddy.
- Meer informatie over het aankomen van gewicht na de operatie en corrigerende cosmetische operaties. **Reactie NOK: er staat veel informatie in de app over 'terugval', of dit heeft te maken met zoektermen ('aankomen' wordt niet gebruikt).*
- De NOK moet zich meer inzetten voor het mogelijk maken van de zorgkostenvergoeding voor multivitaminen en calcium.
- Informatie over pijnmedicatie voor cliënten opnemen in de app. **Reactie NOK: deze informatie staat reeds in de app.*

Namens de cliëntenraad NOK,

Riccardo Meloni

Jan Hoondert

Anke Kromhout

Marly Beaumont

Hans van der Post