

# INDIGO

## FEITEN EN CIJFERS 2016

Indigo wil mensen met (risico op) psychische klachten, direct en dichtbij, goede hulp aanbieden. Hierdoor kunnen zij zo snel mogelijk regie nemen over hun eigen leven en deelnemen aan de samenleving. Door preventie, de POH-GGZ functie en het behandelen in de Basis GGZ kunnen wij zorg op maat bieden. Dit is onze missie waar ruim 800 medewerkers zich iedere dag voor inzetten. Daarmee bereiken wij jaarlijks meer dan 160.000 mensen.



**LEESWIJZER:** Indigo is een franchiseorganisatie. Gezamenlijk investeren wij in marketing, kwaliteit van zorg en onderzoek. Door samen te monitoren kunnen wij onze cijfers onderbouwd presenteren. Dit doen wij aan de hand van onze vijf beloften (www.indigo.nl/beloften). De cijfers in dit document zijn landelijke cijfers, tenzij expliciet vermeld staat dat het om regionale cijfers gaat.



### KWALITEIT

Wij willen van ieder traject leren, zodat we het morgen alweer beter kunnen doen. Voor minder gaan we niet. Wij willen dat onze cliënten de beste zorg krijgen.



**GOEDE BEOORDELING**  
Indigo scoort een 8,0 in haar Consumer Quality Index en een 8,8 op Zorgkaart Nederland.



**TEVREDEN CLIËNTEN**  
95% van de cliënten beveelt Indigo aan.  
Bron: Zorgkaart NL.

**SGGZ**

**BETER MET BASIS GGZ**  
88% van de cliënten die in de Basis GGZ het product chronisch ontvangt gaat niet meer terug naar de SGGZ.  
Bron: Ongepubliceerd onderzoek onder 900 cliënten door Bea Tiemens e.a., 2016.



**OPLEIDING EN TRAINING**  
80% van onze medewerkers in de Basis GGZ heeft in 2016 de Indigo-basisopleiding, bijscholing en/of verdiepende training gevolgd.



Het collectieve Indigo scholingsaanbod voor onze medewerkers is verdubbeld in 2016.

**KEURMERK**  
Indigo voldoet aan het Keurmerk Basis GGZ en is in het bezit van het HKZ kwaliteitscertificaat.



### SNELLE VERBETERING

We vinden het belangrijk dat onze cliënten snel verbeteren. Wetenschappelijk onderzoek en goed monitoren met de ROM draagt daaraan bij.



**RESULTAAT**  
Ruim 80% van de cliënten in de Basis GGZ sluit binnen 9 maanden hun behandeling met positief resultaat af (trajecten Kort, Middel en Intensief).

**43%**

**MONITOREN**  
De respons van de Routine Outcome Monitoring (ROM), die meet of de cliënt herstelt/verbetert, is met 6% toegenomen naar 43%.



**ONDERZOEK**  
Onderzoek draagt bij aan onze permanente inspanning om onze zorg te verbeteren. Met de benoeming van Bea Tiemens als hoogleraar kunnen wij onze onderzoeken wetenschappelijk onderbouwen.



**MAATSCHAPPELIJKE OPBRENGST**  
42% van werkenden die starten met een behandeling verzuimt van het werk vanwege hun klachten. Na de behandeling is 43% van deze groep weer aan het werk.



## OP TIJD EN PLAATS

Direct en dichtbij zorg bieden is een van onze kernwaarden. Wachten willen wij minimaliseren. Dat vraagt wat van ons, maar ook van onze cliënten.



**LANDELIJKE DEKING**  
170 locaties verspreid over groot deel van Nederland.



**KORTE WACHTTIJDEN**  
Wachttijden zijn gemiddeld binnen de treeknorm, veelal 10 werkdagen na aanmelding. In Zuid-Holland Zuid kan een cliënt zelfs binnen 5 werkdagen terecht.



**OCHTEND & AVOND**  
Ochtend en avondopenstelling wordt zeer gewaardeerd. Waar wij dit aanbieden zijn de agenda's goed gevuld.



**MINDER NO-SHOW**  
Door een actief no-show beleid daalt het aantal no-shows. In regio Midden Nederland met een indrukwekkende 60% binnen één jaar.



## PERSOONLIJK +

Natuurlijk gaat het in een behandeling bij Indigo om het psychische herstel van de cliënt. En we kijken verder. Ieder mens leeft in een sociale en maatschappelijke context. Daarom hebben we altijd aandacht voor de omgeving van de cliënt en zoeken we samen naar creatieve oplossingen. Kunnen wij de gewenste hulp niet bieden, dan zorgen wij voor een warme overdracht bij onze wijk & ketenpartners.



**ZO LICHT ALS MOGELIJK**  
Wij streven altijd naar zorg op maat. Preventie en mentale ondersteuning door POH-GGZ zijn voorbeelden hoe je in lichtere vorm ondersteuning biedt in iemands leven. In Zeeland bereikt Indigo via preventie zelfs ruim 55.000 mensen.



**LUISTEREN**  
Cliënten waarderen ons met een 9,1 op het onderdeel luisteren. Bron: Zorgkaart Nederland.



**DICHTBIJ**  
Onze hulpverleners presenteren zich op de Indigo website. Ruim 95% heeft een persoonlijk profiel, vaak met een foto en informatie over beschikbaarheid.



**NETWERK**  
Onze medewerkers werken actief samen met partners in wijk & keten. Er is regionale samenwerking met o.a. Stichting Meeleef-gezin en WeHelpen.

**NAASTEN**  
De website [www.familievan.nl](http://www.familievan.nl) is overgegaan naar Indigo om naasten goede informatie en ondersteuning te bieden.

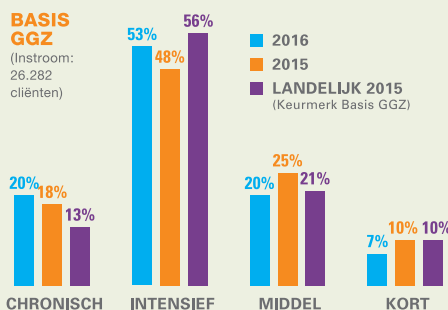


## SAMEN MET DE CLIËNT DE BESTE KEUZE MAKEN

In de Basis GGZ bepaalt de cliënt, met ondersteuning van de behandelaar wat hij wil bereiken met de behandeling. Tijdens de behandeling staan wij regelmatig met de cliënt stil bij de vraag of wij nog op de goede weg zijn naar zijn herstel. Zo niet dan passen wij de behandeling aan.



**CONTACT VIA DE WEBSITE**  
In 2015 en 2016 is geëxperimenteerd met een chatfunctie op de website. Hier is ruim 1000 keer gebruik van gemaakt. Er wordt door zowel verwijzers als cliënten steeds meer gebruik gemaakt van het aanmeld- en/of bel-mij-terug-formulier.



**E-HEALTH**  
17% van de cliënten zet e-health of de Mijn Indigo App graag in naast de behandeling. In Zuid-Holland Zuid en Brabant is gebruik van e-health respectievelijk 40% en 60%. Binnen de GGZ (landelijk) ligt dit cijfer op 9%. Bron: nictiz e-healthmonitor.