

Verslag BergOp Gebruikersdag 3 oktober 2025

Op 3 oktober 2025 vond de BergOp Gebruikersdag plaats. Deze dag stond in het teken van ontwikkelingen binnen BergOp en het uitwisselen van ervaringen. Marsha Philipsen, relatiemanager en onderzoeker bij BergOp, opende deze dag in het kantoorpand van onze samenwerkingspartner Linku in Nijmegen. Na een korte inventarisatie wie er in het publiek zaten (o.a. beleidsmedewerkers, onderzoekers en applicatiebeheerders) is het programma verder toegelicht door Marsha.

Programma

10.00 – 10.10 Welkom en opening

10.10 – 11.10 Nieuws en ontwikkelingen

11.10 – 11.25 Koffiepauze

11.25 – 12.15 Deelsessies

12.15 – 12.30 Terugkoppeling

12.30 – 13.30 Lunch



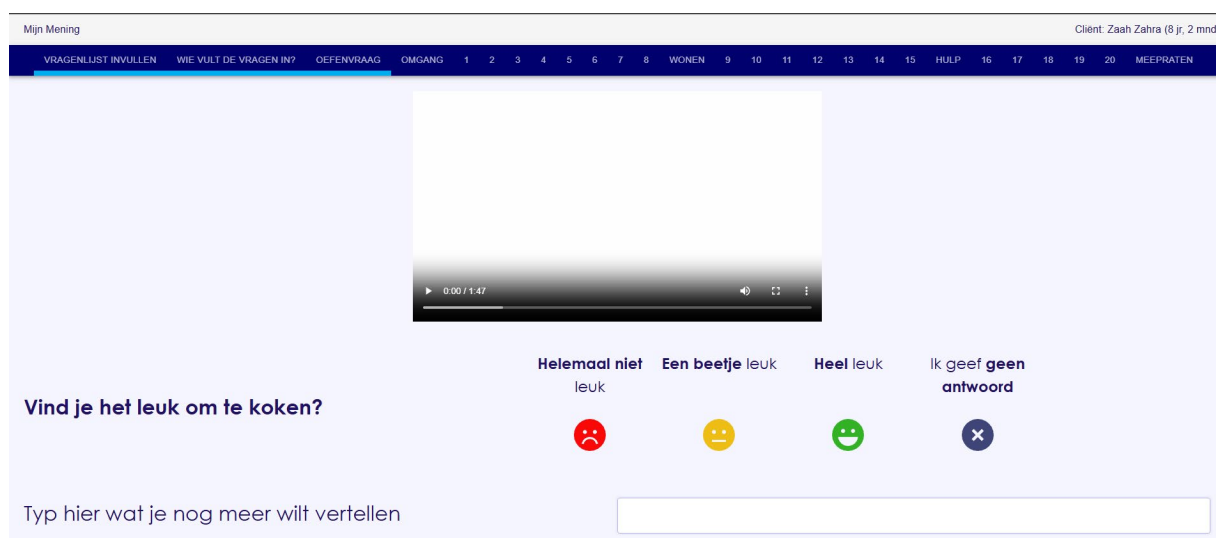
Nieuws en ontwikkelingen

Vragenlijsten inbouwen doen we samen

Milou Golbach, projectleider van het inbouwteam van BergOp, gaf een overzicht van het werk dat het team verricht bij het inbouwen van vragenlijsten. Het inbouwen van vragenlijsten werkt volgens een vraag-aanbod principe. Als een klant een nieuwe vragenlijst aanvraagt, dan gaan we in overleg met de uitgever of de vragenlijst toegevoegd mag worden aan BergOp. Ook zoekt het inbouwteam uit hoe de vragenlijst er digitaal uit moet komen te zien en hoe de scoring van de vragenlijst in elkaar zit. Als iedereen akkoord is met het toevoegen van de vragenlijst, dan gaat het inbouwteam aan de slag. Na interne controles door een lid van het inbouwteam én externe controles door de klant en uitgever wordt de vragenlijst vrij gegeven voor gebruik.

In 2025 zijn tot aan oktober 58 vragenlijsten opgeleverd. Het grootste gedeelte hiervan is specifiek voor een organisatie ingebouwd en een kleiner gedeelte is algemeen beschikbaar, hiervan heeft Milou twee vragenlijsten uitgelicht.

De eerste vragenlijst die nader toegelicht werd door Milou is *Mijn Mening*. Dit is een cliënttevredenheidsinstrument voor mensen met een lichte tot matige verstandelijke beperking. Deze vragenlijst is ontwikkeld door Koraal. Het inbouwen van deze vragenlijst aan BergOp was onderdeel van een groter implementatietraject waarin Praktikon ondersteuning heeft geboden aan Koraal bij het uitdenken van nieuwe werkprocessen voor het uitzetten van Mijn Mening bij hun cliënten. Een nieuwe ontwikkeling in BergOp dankzij deze vragenlijst is een vernieuwde smiley-weergave. Vanaf nu kunnen wij aanklikbare smileys gebruiken in vragenlijsten, zie ook afbeelding 1. Daarnaast vind je aan het eind van deze vragenlijst een uitslagpagina terug. Hierin worden alle gegeven antwoorden van de cliënt gegroepeerd naar antwoordcategorie weergegeven, zodat je de resultaten gemakkelijk met de cliënt kunt bespreken.



Afbeelding 1. Smiley-weergave in Mijn Mening

Vervolgens lichtte Milou de inbouw van *Diagnostisch Interview Trauma en Stressoren-Licht Verstandelijke Beperking* (afgekort: DITS-LVB) toe. Dit is een klinisch interview waarmee een PTSS kan worden gediagnostiseerd bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Voor deze vragenlijst is in samenwerking met de opdrachtgever een digitale tijdlijn ontwikkeld in BergOp. Tijdens het interview wordt de cliënt gevraagd welke gebeurtenissen hij/zij heeft meegemaakt en hoe oud hij/zij was. Na het invullen van deze informatie in BergOp wordt de informatie ook op een

digitale tijdlijn gezet die tijdens het interview direct in te zien. Deze tijdlijn dient ter ondersteuning van het gesprek met de cliënt. Deze vragenlijst is in de afrondende fase en zodra de vragenlijst definitief is, zal de vragenlijst te vinden zijn op onze website.

Voor 2026 gaan wij verder met het ontwikkelen van de nieuwe profielen, waaronder het nieuwe *rainbowprofiel*. In dit profiel zullen de itemscores een kleur krijgen waardoor de interpretatie van die scores in een oogopslag duidelijk wordt. De positieve itemscores worden groen en de minder positieve itemscores worden rood.

Kijk voor een overzicht van alle algemeen beschikbare instrumenten en profielopties op www.bergop.info/vragenlijsten.

Vragen? Neem contact met ons op! info@bergop.net

BergOp-ontwikkeling: I Need To Know!

Luuk Geijssen, de projectleider van BergOp, vertelde eerst kort over een doorontwikkeling aan de groepsdashboards waarbij we willen kijken hoe we de spreiding binnen de groep visueel weer kunnen geven in de dashboards. Hiervoor willen wij graag feedback ophalen bij enkele gebruikers die met de dashboards werken. Enkele enthousiastelingen hebben zich aangemeld hiervoor, waarvoor dank!



Daarna zoomde Luuk in op de interactieve tool genaamd *INKT (I Need To Know)* die we aan het maken zijn. Deze tool is oorspronkelijk door GGzE ontworpen in een webversie en wij gaan dit verder ontwikkelen tot een mobiele app. Via deze app kunnen jongeren de resultaten op een door hun ingevulde vragenlijst inzien. Het hoofddoel van de tool is om jongeren meer eigenaarschap te geven over hun behandeling door hen in staat te stellen hun eigen resultaten van vragenlijsten direct in te zien. Bij Praktikon geloven wij dat met INKT een mooie stap gezet wordt om meer gebruik te maken van verzamelde gegevens.

In de afbeelding hiernaast zien jullie een *sneak preview* van de INKT app. We verwachten dat de app begin volgend jaar beschikbaar is en houden jullie op de hoogte via onze nieuwskanalen.

Vraag uit het publiek: “Kun je meer vertellen over hoe het werkt in de behandeling?” Antwoord: Wij hopen dat doordat de jongere meer inzicht krijgt via de INKT-app hij/zij zelf meer de regie krijgt of de resultaten besproken worden. Doordat de jongere zelf de scores kan zien, kan hij/zij zich beter verhouden tot de gegevens. Hiermee willen we het gesprek tussen behandelaar en jongere ondersteunen.

Wil je op de hoogte blijven?

- Aanmelden voor de nieuwsbrief kan [hier](#)
- Kijk ook eens op onze website: www.bergop.info of de [LinkedIn](#)-pagina van Praktikon

BergOp van de toekomst: de gebruiker centraal

Sjoerd Boltjes, relatiemanager BergOp, hield samen met Tim Hendriks, UX-Designer bij Linku, een interactieve sessie over de nieuw te ontwikkelen gebruikersschermen van BergOp. Zoals tijdens eerdere gebruikersdagen aangekondigd is, wordt BergOp momenteel volledig vernieuwd. Daar horen uiteraard ook de gebruikersschermen bij: de BergOp-schermen die dagelijks door vele hulpverleners, beleids- en secretariaatsmedewerkers en (applicatie)beheerders binnen verschillende type organisaties gebruikt worden. De uitdaging is om één intuïtief systeem te creëren dat aansluit bij diverse werkprocessen en gebruikersrollen binnen verschillende organisaties. Hoewel er al een goede basis is, willen we dit moment benutten om verbeteringen door te voeren die voor iedereen waardevol zijn.

Hiervoor vliegen we het proces via de volgende tweetrapsraket aan:

1. Overzicht creëren met relatiemanagers: Tim heeft middels een gezamenlijke sessie met alle relatiemanagers en middels individuele interviews informatie verzameld over de diverse BergOp gebruikersgroepen en sectoren. Het is niet haalbaar om bij alle 600 klanten langs te gaan om informatie en wensen op te halen, dus aan de hand van deze gesprekken zal een representatieve groep klanten geselecteerd worden waar feedback wordt verzameld.
2. Inzichten in praktijk ophalen: Tim en Sjoerd gaan de praktijkvloer op en komen langs bij een deel van onze klanten. Door langs te gaan bij een representatieve groep kunnen we diepgaande inzichten verzamelen, die ook toepasbaar zijn voor andere organisaties.

De sessie werd afgesloten met verschillende stellingen die de deelnemers van de gebruikersdag via Mentimeter in konden vullen. De input op deze stellingen gaan Tim en Sjoerd ook gebruiken voor het aanscherpen van de inzichten m.b.t. het BergOp gebruik.

Nabespreking deelsessies

Deelsessie 'Implementatie'

Tijdens deze sessie zijn relatiemanagers Maud Hebben en Lisa Reijmers met deelnemers in gesprek gegaan over het vraagstuk hoe je het gebruik van vragenlijsten levend en zichtbaar houdt in je organisatie. Hiervoor werd een variant op de zeshoedendenkmethode van Edward de Bono toegepast. Met deze methode kijk je vanuit verschillende perspectieven naar een vraagstuk.

Eerst werd theorie over implementeren toegelicht en zijn *tips* en *tricks* gedeeld (ofwel, de witte hoed). Ook is stil gestaan bij de gevoelens (de rode hoed) die het gebruik van vragenlijsten op kan roepen bij zowel hulpverleners als informanten. Daarna gingen de deelnemers aan de slag met de vraag 'Wat gaat al goed?' (de gele hoed). De deelnemers gaven o.a. aan dat werkprocessen, het gebruik van extra tools voor interpretatie van de scores en een aandachtsfunctionaris goed werken om vragenlijsten te implementeren in hun organisatie. Vervolgens kwam de zwarte hoed aan bod, die staat voor uitdagingen waar organisaties mogelijk tegenaan lopen bij het gebruik van vragenlijsten in hun organisatie. Hier kwam naar voren dat het verzamelen van eindmetingen lastig blijkt, ook is er soms te weinig tijd om de groepsoverzichten te bekijken en te interpreteren of worden werkprocessen niet altijd nagekomen. Mogelijke oplossingen voor deze uitdagingen zijn kort aan bod gekomen (de groene hoed). Tot slot formuleerde elke deelnemer een concrete actie (de blauwe hoed) om de implementatie van vragenlijsten in de eigen organisatie verder vorm te geven.

Deelsessie 'AI en BergOp'

Milou en Luuk zijn met deelnemers gaan kijken naar de kansen, mogelijkheden en behoeften rondom AI in het kader van BergOp. Middels de methode 'op de lijn' zijn de deelnemers aan het begin van de sessie gevraagd hoeveel ervaring ze hebben met het werken met AI. Daarna werd toegelicht welke AI-toepassingen we binnen BergOp aan het verkennen zijn. Hierbij kun je denken aan spraakanalysetools en een assistent voor het aflezen van profielen. Ook zijn we in contact met Qubiz, zij hebben ons benaderd omdat zij een robot ontwikkelen die telefonisch een vragenlijst voorleest en je antwoorden ook registreert. Qubiz wil met ons verkennen of BergOp-gebruikers hier behoefte aan hebben. Tijdens de deelsessie is deze AI-assistent uitgeprobeerd. Eén van de deelnemers belde de assistent en vulde telefonisch de vragenlijst in. Op basis van deze demonstratie kwam feedback naar voren, waaronder de behoefte aan visuele ondersteuning bij het invullen van de lijst.

Graag praten we met de BergOp-gebruikers nog door over een assistent voor het vertalen van uitkomsten in profielen naar een tekstuele uitleg. Op donderdag 8 januari van 12.00 tot 13.00 houden we daarom een online bijeenkomst hierover. Noteer het vast in je agenda! Aanmelden kan [hier](#).

Deelsessie 'Cliëntprofiel o.b.v. gedragsproblemen én opvoedingsbelasting'

Sjoerd heeft samen met collega Rosalie van Woezik, relatiemanager BergOp, de uitkomsten van een latente profielanalyse gepresenteerd. Deelnemers werden eerst aan de hand van een oefening meegenomen in hoe je doelgroepen binnen je eigen organisatie kan categoriseren. Vervolgens hebben ze aan de hand van een voorbeeld onderzoek genaamd 'Minder Angst na Kanker', inzicht gekregen in wat een latente profielanalyse doet en wat je kan met die uitkomsten. Vervolgens hebben ze de stap genomen naar het onderzoek van Praktikon. Praktikon heeft aan de hand van de data binnen de Lerende Databank Jeugd (LDJ) een doelgroepenanalyse gedaan om te kijken of er aan de hand van de vragenlijsten CBCL en OBVL verschillende doelgroepen of profielen te onderscheiden zijn. Er zijn 7 profielen gevonden met verschillende combinaties van externaliserende en internaliserende factoren en opvoedingsproblematiek. Op basis van deze inzichten kan je bijvoorbeeld overgaan tot een gedifferentieerde aanpak per cliëntprofiel, op basis van cliëntkenmerken het behandelresultaat voorspellen of intern de discussie aangaan of en welk verschil er zit in de behandelmethodiek tussen de verschillende cliëntprofielen. Samen met de deelnemers hebben ze verkend welke meerwaarde deze inzichten kunnen hebben voor BergOp. Bijvoorbeeld het tonen van cliëntprofielen in dashboards.

Afsluiting

Marsha bedankt namens het gehele BergOp team alle deelnemers en sprekers voor hun aanwezigheid en bijdrage. Hopelijk tot volgend jaar!

