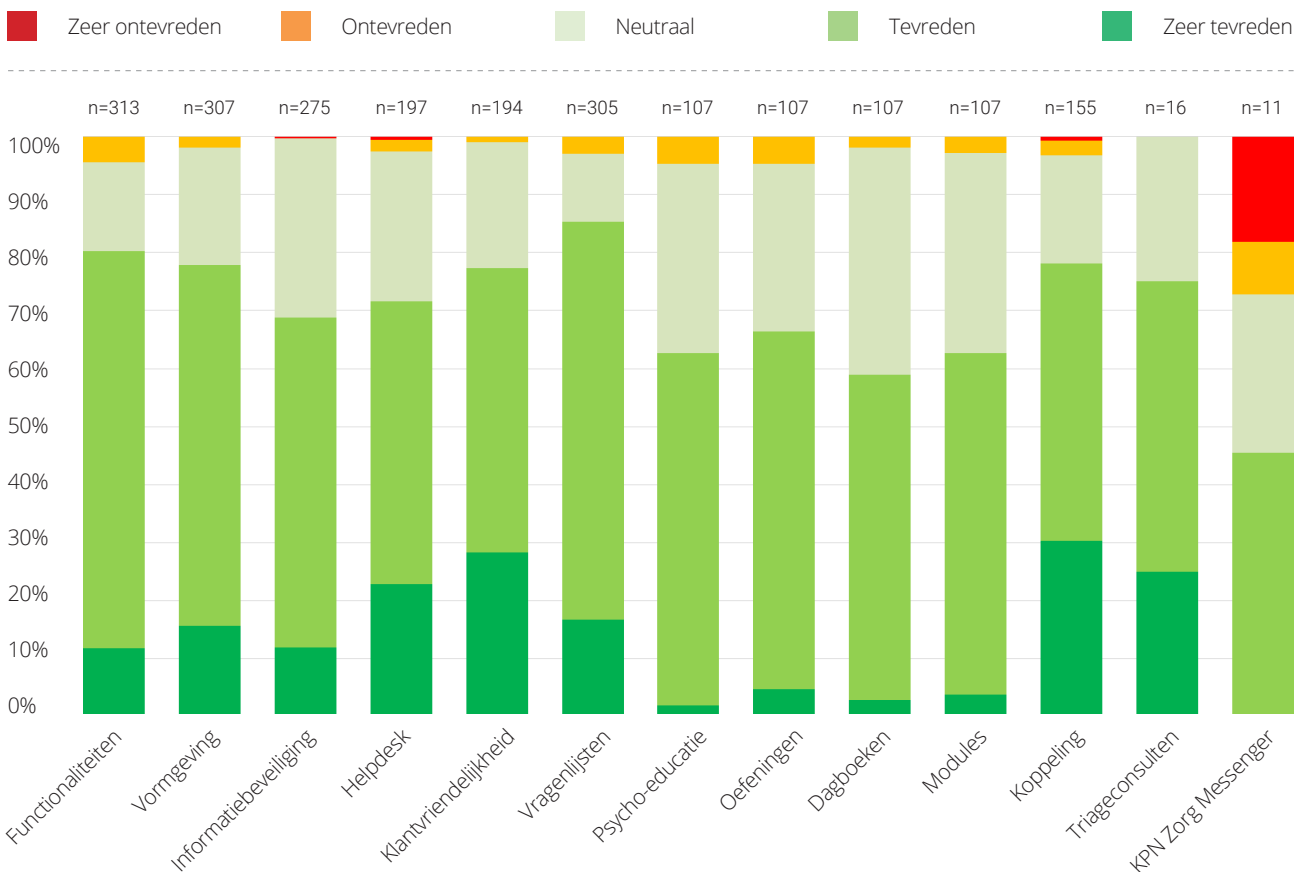


Klanttevredenheidsonderzoek 2019

Net als voorgaande jaren hebben wij in december ons jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Zorgverleners kunnen ons op deze manier beoordelen en van waardevolle feedback voorzien. Ook cliënten kunnen ons feedback geven. Zij kunnen onze e-health items het hele jaar door evalueren. Hieronder beschrijven we de belangrijkste resultaten.

Klantbeoordelingen

Het afgelopen jaar hebben 316 respondenten deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek en over het algemeen is men erg tevreden. Als gemiddeld rapportcijfer krijgen wij een 7,9 en dat is een tiende punt hoger dan in 2018. Het meest tevreden is men over de vragenlijsten (85% is tevreden, 12% is neutraal) en de functionaliteiten (80% is tevreden, 15% is neutraal). Het minst tevreden is men over Zorg Messenger (46% is tevreden, 27% is neutraal). Hoewel maar weinig respondenten Zorg Messenger hebben beoordeeld, pakken wij de feedback toch op met onze partner KPN E-Zorg en gaan we kijken hoe we deze dienstverlening kunnen verbeteren. Eind 2019 hebben wij ook de lay-out van het platform veranderd naar de nieuwe huisstijl van Embloom. Wij hebben hier veel werk in gestoken en het is leuk om te zien dat de nieuwe lay-out goed beoordeeld wordt (75% is tevreden, 20% is neutraal).



Uit het onderzoek komt naar voren dat gebruikers tevreden zijn over onze content, al is er op verschillende punten nog winst te behalen. Komend jaar gaan wij daar veel energie in steken, door bestaande content waar mogelijk te verbeteren. Zo zullen de dagboeken worden vernieuwd met meer diepgang en gaan wij in overleg met onze partner Mirro om de zelfhulpmodules te verbeteren.

Als algemeen verbeterpunt geven verschillende respondenten aan dat ons aanbod voor kinderen en jeugd nog wat summier is. We hebben in 2019 ons aanbod van vragenlijsten voor kind en jeugd al flink uitgebreid en zullen hier ook in 2020 mee verder gaan. In een later stadium zullen wij ons toeleggen op het ontwikkelen van content voor behandeling, zoals psycho-educatie, oefeningen en behandelprogramma's.





Een andere veel gehoorde opmerking is dat men uitleg over de interpretatie van tests of informatie over de inhoud van e-health content mist. Helaas blijft dit een moeilijk punt. Veel externe testuitgevers stellen geen gratis handleidingen ter beschikking. Deze zijn alleen via hen te bestellen, tegen betaling. Handleidingen die wel openbaar zijn, plaatsen wij op onze website bij de beschrijving van de betreffende test. Is de handleiding niet vrij verkrijgbaar, dan staat er een link naar de betreffende uitgever, bij wie de handleiding kan worden aangeschaft. Handleidingen van vragenlijsten en behandelmodules die wij in eigen beheer hebben zijn altijd vrij beschikbaar en kosteloos in te zien via onze website.

Ten slotte kunnen we uit de feedback opmaken dat gebruikers niet altijd op de hoogte zijn van de laatste updates met betrekking tot het platform. Mensen vragen bijvoorbeeld om nieuwe content en functionaliteiten te ontwikkelen die reeds beschikbaar zijn. Dat is jammer, want wij communiceren updates altijd via onze maandelijkse nieuwsbrief. Het is begrijpelijk dat niet iedereen de nieuwsbrief leest, want in de nieuwsbrief staat ook informatie die niet voor iedereen even relevant is. Daarom zullen wij in 2020 naast deze nieuwsbrief, maandelijks een Embloom update geven, binnen het platform. Deze Embloom update bevat uitsluitend relevante informatie over het platform, zoals technische updates en (nieuwe) content.

Cliëntbeoordelingen

In 2019 hebben cliënten het hele jaar door op basis van een 5-sterrenrating kunnen aangeven hoe zij individuele e-health items beoordelen. Naast een sterrenrating kunnen cliënten ook feedback achterlaten, zodat wij nog beter begrijpen wat ze goed vonden aan het betreffende item en wat niet. Vragenlijsten kunnen (vooralsnog) niet beoordeeld worden.

Gemiddeld werden de items als volgt beoordeeld:

Oefeningen		3,7 (1729)
Modules		3,8 (1016)
Psycho-educatie		4,0 (913)
Dagboeken		3,6 (127)

Gemiddeld scoren de e-health items 3,8 van 5 sterren. Er zijn veel items die goed scoren, maar ook items die onze aandacht behoeven. Hier gaan wij in 2020 dan ook mee aan de slag. Zo zijn bijvoorbeeld dagboeken een bekend aandachtspunt, waar wij dit jaar verbetering in zullen aanbrengen. De psycho-educatie filmpjes daarentegen worden ook dit jaar door cliënten weer erg goed beoordeeld.

Wij willen iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan het tevredenheidsonderzoek en hopen dat je wederom wilt meewerken aan het einde van het jaar. We willen er tot slot op wijzen dat feedback op elk moment, gevraagd en ongevraagd, welkom is.

Hieronder staat een overzicht van de individuele e-health items die ten minste vijf keer zijn beoordeeld.

Oefeningen

Algemeen

Sessieverslag	★★★★☆	3.6 (5)
WOOP-techniek	★★★★☆	3.3 (12)

Act

Aandacht in Actie	★★★★☆	3.6 (7)
Boemerang	★★★★☆	3.8 (60)
Chinese vingerval	★★★★☆	3.9 (39)
Fusie en defusie	★★★★☆	4.0 (26)
Gedachten op Post-its	★★★★☆	4.1 (14)
Geef je verstand een naam	★★★★☆	3.7 (14)
Introductie Acceptatie	★★★★☆	4.0 (46)
Introductie ACT	★★★★☆	4.2 (41)
Introductie Creatieve Hopeloosheid	★★★★☆	4.0 (36)
Introductie Defusie	★★★★☆	3.8 (29)
Introductie Handelen	★★★★☆	3.3 (9)
Introductie Hier en Nu	★★★★☆	4.2 (15)
Introductie Waarden	★★★★☆	4.1 (23)
Introductie Zelf als Context	★★★★☆	3.9 (14)
Kijken naar je denken	★★★★☆	3.3 (24)
Kleinste stap & vervolgstappen	★★★★☆	3.6 (9)

Kompas	★★★★☆☆	3.2 (24)
Korte Bodyscan	★★★★☆☆	3.4 (15)
Levenskompas (balans)	★★★★☆☆	3.7 (13)
Lifeline	★★★★☆☆	3.9 (10)
Pakken	★★★★☆☆	3.6 (23)
Pijn en lijden	★★★★☆☆	4.0 (26)
Registreer je omgeving	★★★★☆☆	3.7 (7)
Stappen & obstakels	★★★★☆☆	3.5 (6)
Strategieën	★★★★☆☆	3.9 (33)
Tijdmachine	★★★★☆☆	3.8 (13)
Toestaan van emoties	★★★★☆☆	3.2 (47)
Top 3 Dromen	★★★★☆☆	3.9 (13)
Visualiseer jouw pijn	★★★★☆☆	4.0 (17)
Waarden Sorteertaak	★★★★☆☆	3.9 (13)
Waterval	★★★★☆☆	3.4 (29)
Wedstrijd	★★★★☆☆	3.6 (8)
CGT		
Activiteitenformulier	★★★★☆☆	4.2 (9)
Angsthiërarchie	★★★★☆☆	3.6 (5)
Gedachtenformulier: Uitdagen	★★★★☆☆	4.0 (25)
Gedachtenformulier: Uitdagen & Nieuwe gedachten	★★★★☆☆	3.8 (40)
Gedragsexperiment	★★★★☆☆	3.8 (10)
G-schema (3G)	★★★★☆☆	3.6 (39)
G-schema (5G)	★★★★☆☆	4.0 (86)
Introductie CGT	★★★★☆☆	3.8 (75)
Taakconcentratie: Aandacht richten	★★★★☆☆	4.0 (5)

Positieve Psychologie

Best mogelijke zelf	★★★★☆	3.9 (8)
Dankbaarheid	★★★★☆	3.8 (10)
Drie goede dingen	★★★★☆	4.1 (38)
Introductie Positieve Psychologie	★★★★☆	4.3 (16)
Kwaliteiten	★★★★☆	3.8 (10)
Succeservaring	★★★★☆	4.1 (8)
Waarden	★★★☆☆	3.7 (11)
Zelfcompassie	★★★☆☆	3.4 (10)

Schematherapie

Introductie Schematherapie	★★★★☆	4.4 (10)
Schema- en modiregistratie	★★★☆☆	3.3 (9)
Schemaregistratie	★★★☆☆	2.8 (5)

Mindfulness

Aandacht voor de ademhaling (man)	★★★★☆	3.6 (35)
Aandacht voor de ademhaling (vrouw)	★★★★☆	3.8 (57)
Ademruimte (man)	★★★☆☆	3.1 (23)
Ademruimte (vrouw)	★★★★☆	3.6 (44)
Ademruimte: Coping (man)	★★★★☆	4.0 (13)
Bergmeditatie (vrouw)	★★★★☆	3.8 (11)
Bodyscan (man)	★★★★☆	3.6 (40)
Bodyscan (vrouw)	★★★★☆	3.6 (64)
Gedachten in perspectief	★★★★☆	3.6 (11)
Introductie Mindfulness	★★★★☆	3.9 (91)
Korte Bodyscan (man)	★★★★☆	3.7 (66)
Leer stress herkennen	★★★★☆	3.9 (14)
Loopmeditatie (man)	★★★☆☆	3.0 (5)
Loopmeditatie (vrouw)	★★★★☆	3.6 (5)

Mindfulness blijven oefenen	★★★★☆	4.2 (5)
Prettige gebeurtenissen registreren	★★★★☆	3.3 (10)
RAIN-principe	★★★★☆	3.5 (6)
Rozijnoefening	★★★★☆	2.8 (6)
Toelaten van emoties (vrouw)	★★★★☆	3.6 (17)
Zitmeditatie (man)	★★★★☆	3.4 (5)
Zitmeditatie (vrouw)	★★★★☆	3.3 (16)

Module

Behandeling

ACT - 1. Wat is ACT?	★★★★☆	3.9 (118)
ACT - 2. Creatieve hopeloosheid (Worstelen)	★★★★☆	3.9 (119)
ACT - 3. Acceptatie (Ruimte maken)	★★★★☆	3.7 (91)
ACT - 4. Defusie (Afstand nemen)	★★★★☆	3.7 (60)
ACT - 5. Zelf als context (Identiteit)	★★★★☆	3.9 (44)
ACT - 6. Hier en nu (Aandacht)	★★★★☆	4.2 (27)
ACT - 7. Waarden (Oriënteren)	★★★★☆	4.1 (30)
ACT - 8. Toegewijd handelen (Investeren)	★★★★☆	4.0 (20)
ACT - 9. Psychologische flexibiliteit (ACT in haar totaliteit)	★★★★☆	3.7 (13)
Depressie - 1. Inzicht en bewustwording	★★★★☆	3.8 (42)
Depressie - 2. Je leefstijl beïnvloedt hoe je je voelt	★★★★☆	3.8 (31)
Depressie - 3. Actief worden en je dag structureren	★★★★☆	3.4 (14)
Depressie - 4. Omgaan met negatieve gedachten	★★★★☆	3.9 (17)
Depressie - 5. Grip op piekeren	★★★★☆	3.3 (9)
Depressie - 6. Lichtpunten leren zien	★★★★☆	3.8 (5)
Depressie - 7. Jij en de wereld om je heen	★★★★☆	3.9 (9)
Depressie - 8. Voorkom terugval	★★★★☆	3.5 (6)
GAS - 1. Inzicht en bewustwording	★★★★☆	3.8 (30)
GAS - 2. De rol van je gedachten	★★★★☆	3.8 (22)
GAS - 3. Vermijdings- en veiligheidsgedrag	★★★★☆	3.2 (5)

GAS - 6. Leren ontspannen en in het hier en nu leven	★★★★☆	3.4 (7)
Mindfulness - 1. Wat is mindfulness?	★★★★☆	3.8 (34)
Mindfulness - 2. Omgaan met moeilijkheden	★★★★☆	3.6 (13)
Mindfulness - 3. Je adem als anker	★★★★☆	4.1 (16)
Mindfulness - 5. Acceptatie	★★★★☆	4.0 (8)
Mindfulness - 6. Je gedachten zijn geen feiten	★★★★☆	3.5 (6)
Mindfulness - 7. De toekomst en zorgen voor jezelf	★★★★☆	4.0 (5)
Paniek - 1. Inzicht en bewustwording	★★★★☆	3.9 (34)
Paniek - 2. Alarmerend denken	★★★★☆	3.7 (22)
Paniek - 3. Je lichamelijke reacties (interoceptieve exposure)	★★★★☆	3.0 (9)
Paniek - 4. Doen en ervaren (exposure in vivo)	★★★★☆	3.9 (9)
Paniek - 5. Leren ontspannen en in het hier en nu leven	★★★★☆	3.5 (6)
Paniek - 6. Balans in je gedachten	★★★★☆	3.4 (5)
Paniek - 7. De bredere context	★★★★☆	3.6 (5)
Slaap - 1. Het belang van slaap	★★★★☆	3.8 (12)
Slaap - 2. Hoe gezond is jouw slaap?	★★★★☆	3.7 (9)

Zelfhulp

Angst en paniek	★★★★☆	3.7 (6)
Burnout	★★★☆☆	2.6 (8)
Depressie	★★★☆☆	2.5 (8)
Minder piekeren	★★★★☆	3.3 (19)
Rouwverwerking	★★★★★	4.3 (8)
Slaapproblemen	★★★★☆	3.7 (6)

Educatie

Behandeling

Digitale zorg (video)	★★★★☆	3.8 (34)
Introductie ACT (video)	★★★★☆	4.0 (43)
Introductie CGT (video)	★★★★☆	3.9 (108)
Introductie Mindfulness (video)	★★★★☆	3.8 (14)
Introductie Positieve Psychologie (video)	★★★★☆	3.5 (15)
Introductie Schematherapie (video)	★★★★☆	4.0 (35)

Klacht

Angstklachten (video)	★★★★☆	4.0 (44)
Assertiviteitsproblemen (tekst)	★★★★☆	4.2 (26)
Eenzaamheid (video)	★★★★☆	3.5 (8)
Omgaan met stress (video)	★★★★☆	4.0 (58)
Overspannenheid en burnout (video)	★★★★☆	4.5 (41)
Piekeren (video)	★★★★☆	4.1 (51)
Relatieproblemen (video)	★★★★☆	3.5 (8)
Rouw (video)	★★★★☆	4.1 (14)
Slaapproblemen (video)	★★★★☆	3.9 (25)
Somberheid (video)	★★★★☆	3.6 (30)

Kracht

Negatief denken over jezelf (video)	★★★★☆	4.1 (27)
Opkomen voor jezelf (video)	★★★★☆	4.1 (38)
Optimistisch denken (video)	★★★★☆	3.9 (35)
Positieve relaties (video)	★★★★☆	4.1 (19)
Richting geven aan je leven (video)	★★★★☆	4.0 (41)

Stoornis

Depressieve Stoornis (tekst)	★★★★☆	4.2 (24)
Depressieve Stoornis (video)	★★★★☆	4.2 (50)
Gegeneraliseerde Angststoornis (tekst)	★★★★☆	4.1 (16)
Gegeneraliseerde Angststoornis (video)	★★★★☆	3.7 (18)
Obsessief-compulsieve stoornis (tekst)	★★★★☆	4.4 (5)
Posttraumatische stressstoornis (video)	★★★★☆	4.3 (39)
Sociale Angststoornis (tekst)	★★★★☆	4.2 (6)
Sociale Angststoornis (video)	★★★★☆	4.3 (15)

Dagboek

Algemeen

Activiteitendagboek	★★★★☆	3.6 (14)
Angstdagboek	★★★★☆	4.2 (6)
Paniekdagboek	★★★★☆	3.2 (5)
Piekerdagboek	★★★★☆	3.8 (10)
Slaapdagboek	★★★★☆	2.8 (12)
Stemmingsdagboek	★★★★☆	3.5 (52)
Stressdagboek	★★★★☆	3.9 (18)