

# Akwa

**GGZ** Alliantie kwaliteit  
Geestelijke  
Gezondheidszorg

Rapport

**Uitkomsten Online Panel  
Akwa GGZ - Therapeutische relatie**

8 april 2024

# Inhoud

|          |  |    |
|----------|--|----|
| <b>1</b> | Achtergrond enquête therapeutische relatie     | 3  |
| <b>2</b> | Vervolg  | 4  |
| <b>3</b> | Resultaten                                     | 5  |
|          | <b>3.1</b> Belang goede therapeutische relatie | 5  |
|          | <b>3.2</b> Waardering therapeutische relatie   | 6  |
|          | <b>3.3</b> Werkwijze                           | 9  |
|          | <b>3.4</b> Organisatie                         | 14 |
|          | <b>3.5</b> Knelpunten en ondersteuning         | 16 |
| <b>4</b> | Bijlage Achtergrond respondenten               | 18 |

## Achtergrond enquête therapeutische relatie

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de behandelrelatie tussen patiënt en behandelaar invloed heeft op het behandelresultaat Bron: [Journal of Consulting and Clinical Psychology](#)). Akwa GGZ onderzoekt of professionals (meer) ondersteuning kunnen gebruiken bij de totstandkoming en behoud van goede therapeutische relaties. Met deze enquête brengen we in kaart hoe het gaat met de behandelrelatie om zo waar nodig ondersteuning te kunnen bieden.

Het online Panel van Akwa GGZ heeft inmiddels 1667 actieve leden. Deze enquête is door 840 panelleden ingevuld. Respondenten hebben onder andere psychologische en verpleegkundige beroepen en zijn werkzaam in verschillende sectoren in de ggz, het merendeel in de gespecialiseerde en generalistische basis ggz. In de bijlage staat meer informatie over de sectoren en beroepen waarin respondenten werkzaam zijn.

Naast de enquête voor zorgprofessionals was er een enquête voor patiënten, die door 259 patiënten is ingevuld. Hiervan zijn 235 patiënten in behandeling of in behandeling geweest en aan hen is gevraagd naar hun ervaring met de therapeutische relatie tijdens deze behandeling.

### **Zowel patiënten als zorgprofessionals zien belang goede therapeutische relatie**

Nagenoeg alle zorgprofessionals en patiënten vinden dat een goede therapeutische relatie bijdraagt aan goede behandelresultaten. Daarnaast vindt 95% van de zorgprofessionals een goede therapeutische relatie belangrijk voor hun werkplezier en wil 96% van de patiënten een andere behandelaar wanneer de klik ontbreekt.

### **Het aangaan van een goede therapeutische relatie lukt niet altijd**

Bijna alle zorgprofessionals zijn over het algemeen tevreden met de band die zij met hun patiënten hebben. Ook denken zij dat de patiënten over het algemeen tevreden zijn met de band met hen. Toch ervaart vrijwel iedere zorgprofessional wel eens problemen bij het aangaan van een goede therapeutische relatie 58% ervaart dit “soms” en 36% ervaart dit “zelden”. Van de patiënten is 18% niet tevreden met hun band met de zorgprofessional.

### **Zorgprofessionals willen ondersteuning om hun vaardigheden te ontwikkelen**

Veel zorgprofessionals geven aan dat zij hun vaardigheden willen verbeteren voor het aangaan en behouden van een goede therapeutische relatie. De meest genoemde vaardigheden die zij willen verbeteren zijn de rol van naasten, het evalueren van de therapeutische relatie en het gezamenlijk bepalen van de behandeldoelen. Zij geven aan hierbij ondersteuning te wensen bijvoorbeeld door meer training in benodigde vaardigheden en voorbeelden van collega's.

## Vervolg

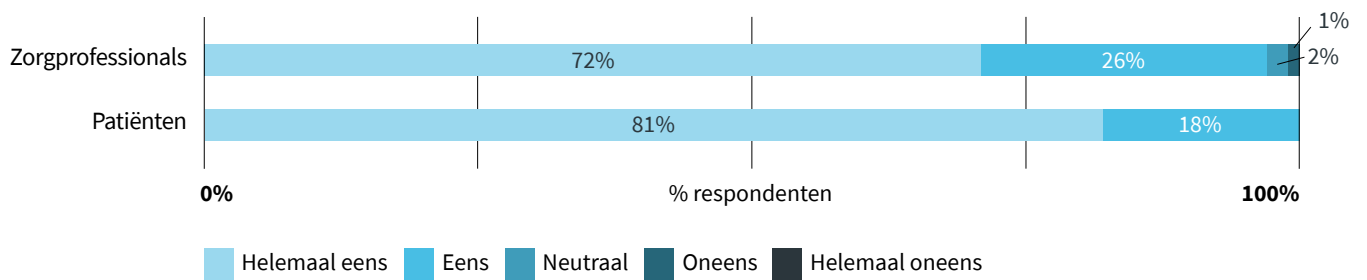
Uit de enquête blijkt dat er behoefte is aan ondersteuning bij het aangaan en behouden van een goede therapeutische relatie. Akwa GGZ gaat hiertoe diverse activiteiten ondernemen:

- Er zal meer aandacht komen voor dit thema binnen onze communicatie.
- Omdat er in de meerderheid van de zorgtrajecten geen problemen worden ervaren binnen de therapeutische relatie (bij zowel patiënt als professional), is het belangrijk om binnen die communicatie daadwerkelijk aan te sluiten op de behoefte die er wél is. Daarom zullen de vaardigheden [waarvan professionals hebben aangegeven dat ze die willen vergroten] en knelpunten eerst nóg verder worden uitgediept.
- In kaart brengen van scholingsaanbod (en eventueel aanbieden).

# Resultaten

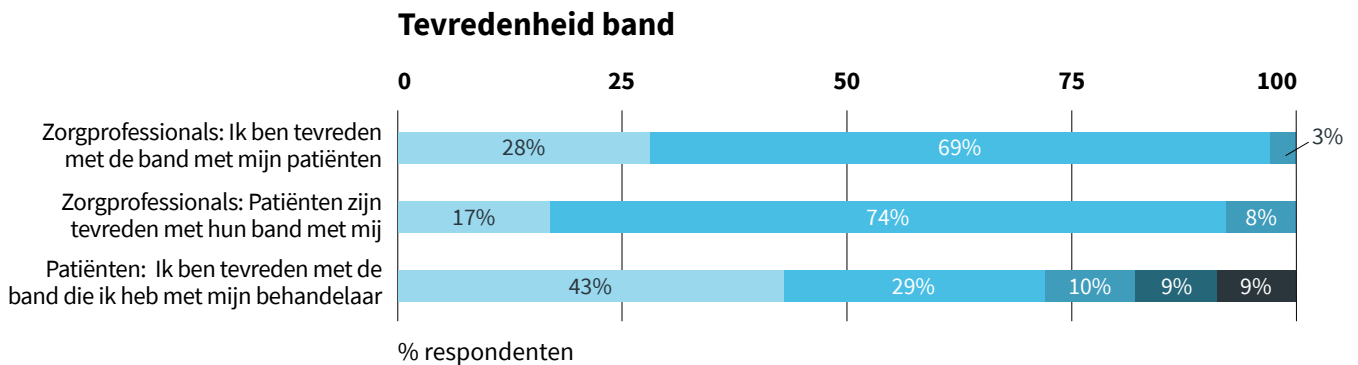
## Belang goede therapeutische relatie

### Een goede therapeutische relatie draagt bij aan goede behandelresultaten



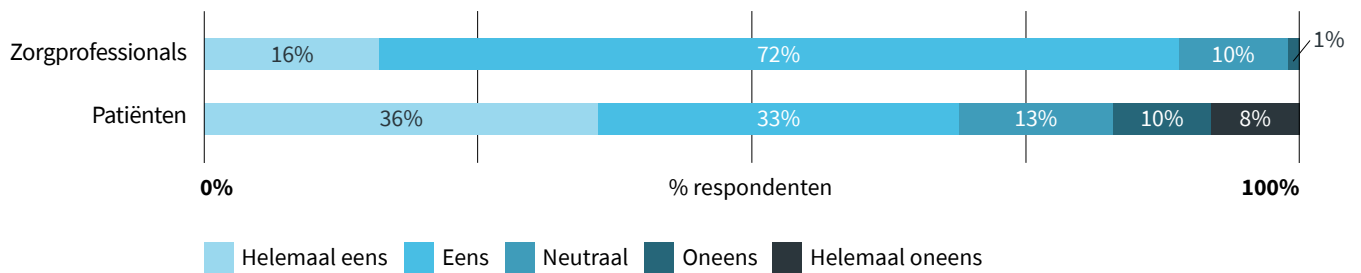
- Zorgprofessionals en patiënten zijn het erover eens dat een goede therapeutische relatie bijdraagt aan goede behandelresultaten.
- Daarnaast vindt 95% van de zorgprofessionals een goede therapeutische relatie belangrijk voor hun werkplezier.
- Van de patiënten zegt 96% een andere behandelaar te willen wanneer er geen klik is.

## Waardering therapeutische relatie



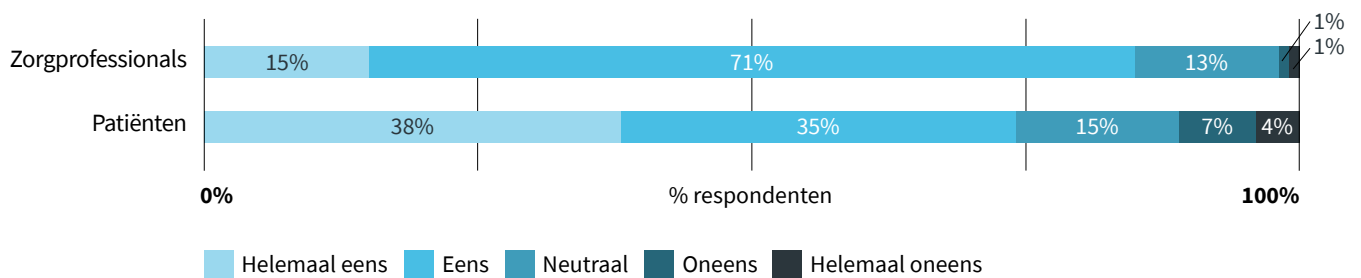
- Van de zorgprofessionals is 97% tevreden met de band die zij met hun patiënten hebben.
- 92% verwacht ook dat hun patiënten tevreden zijn met de band met hen.
- Patiënten en zorgprofessionals beantwoorden de vraag over tevredenheid over de band verschillend. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat zorgprofessionals een algemene gemiddelde beoordeling geven aan de band die zij hebben met meerdere patiënten. Patiënten beoordelen de band die zij hebben met één zorgprofessional. Te zien is dat meer patiënten de band negatief beoordelen, maar ook vaker als zeer positief beoordelen (helemaal eens met de stelling).
- 22% van de patiënten durft het niet met de behandelaar te bespreken als zij niet tevreden zijn met de therapeutische relatie.
- Van alle patiënten is 72% het eens met de stelling. Patiënten met persoonlijkheid- en stemmingsproblemen zijn minder vaak positief over de therapeutische relatie dan patiënten met andere problematiek, respectievelijk 64% en 61% is het (helemaal) eens met de stelling.

### Wij vertrouwen elkaar



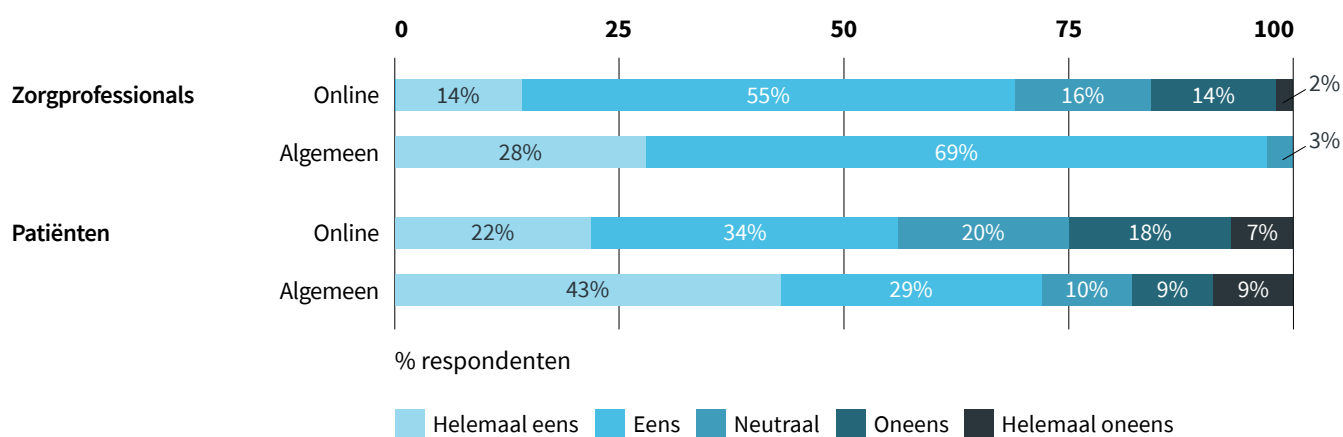
- Van de zorgprofessionals zegt 88% dat zorgprofessional en patiënt elkaar vertrouwen.
- Van de patiënten vindt 69% dit.
- De meeste zorgprofessionals zijn het ‘eens’ met de stelling. Patiënten antwoorden gevarieerder, enerzijds zijn zij vaker ‘helemaal eens’ met de stelling en anderzijds vaker ‘oneens’ of ‘helemaal oneens’.
- Mensen met persoonlijkheidsproblemen zijn het minder vaak eens: 60% is het (helemaal) eens.

### Wij zijn eerlijk tegen elkaar



- Van de zorgprofessionals zegt 86% dat zorgprofessional en patiënt eerlijk zijn naar elkaar.
- Van de patiënten vindt 73% dit.
- De meeste zorgprofessionals zijn het ‘eens’ met de stelling. Patiënten antwoorden gevarieerder, enerzijds zijn zij vaker ‘helemaal eens’ met de stelling en anderzijds vaker ‘oneens’ of ‘helemaal oneens’.
- Mensen met stemmingsproblemen zijn het minder vaak eens: 63% is het (helemaal) eens.

### Tevreden over therapeutische relatie in het algemeen en bij online behandeling



- Zorgprofessionals zijn minder vaak tevreden over de therapeutische relatie bij online behandelen. Van de zorgprofessionals is 69% het (helemaal) eens met de stelling ‘Ik ben over het algemeen tevreden over de therapeutische relatie bij online behandelen’. Bij dezelfde stelling over de therapeutische relatie in het algemeen was 97% het (helemaal) eens.
- Ook patiënten zijn minder vaak tevreden over de therapeutische relatie bij online behandelen. De stelling ‘Ik heb/had een goede band met de behandelaar tijdens de online behandeling’ beantwoordt 56% met (helemaal) eens. Bij dezelfde stelling over de therapeutische relatie in het algemeen was 72% het (helemaal) eens.

#### Wat vinden patiënten belangrijk

Aan patiënten is gevraagd een top 3 van drie aspecten te geven die bijdragen aan een goede behandelrelatie. Ook is gevraagd om een top 3 van aspecten te geven die een goede behandelrelatie het meest in de weg staan.

| Top 3 | Positief                                  | Negatief   |
|-------|---|--|
| 1     | Vertrouwen (108 respondenten)             | Afspraken niet nakomen (55 respondenten)           |
| 2     | Goed luisteren (33 respondenten)          | Niet of slecht luisteren (42 respondenten)         |
| 3     | Eerlijkheid en openheid (31 respondenten) | Gevoel geven geen tijd te hebben (30 respondenten) |
| 4     | Serius genomen worden (22 respondenten)   | Gebrek aan kennis en ervaring (20 respondenten)    |
| 5     | Voldoende kennis (21 respondenten)        | Patiënt niet serieus nemen (18 respondenten)       |

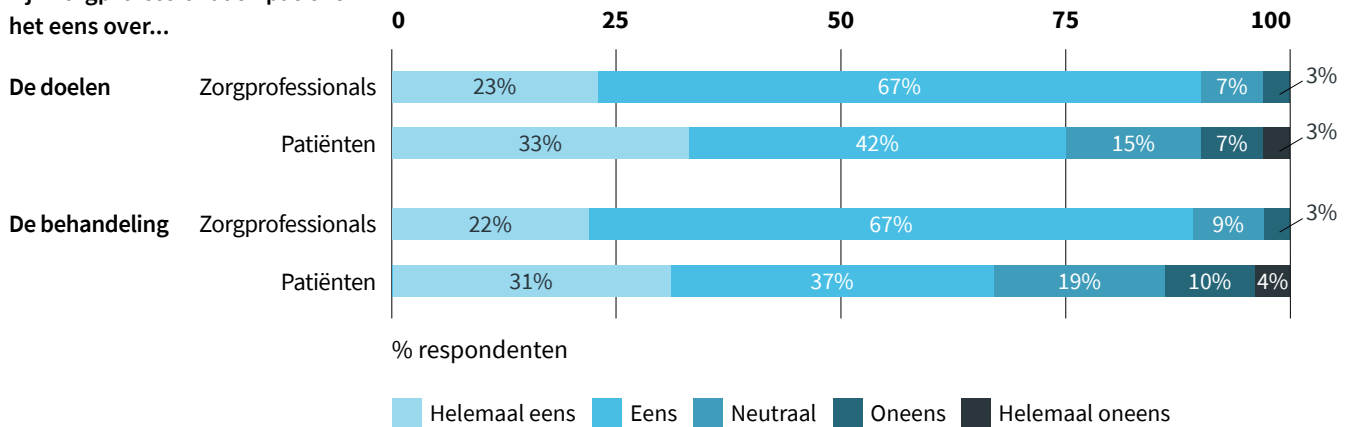


## Werkwijze

### Behandelplan

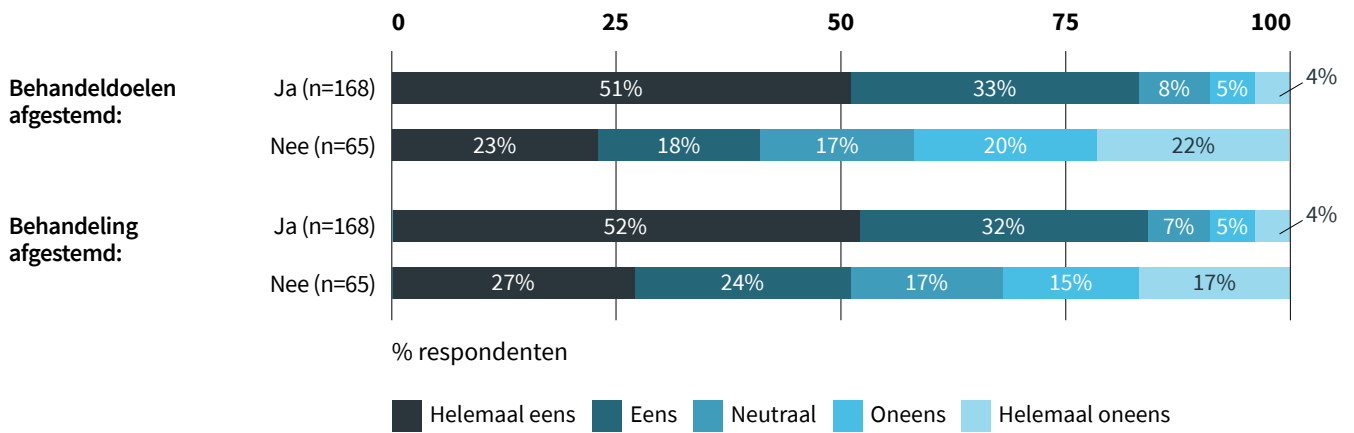
Voordat de behandeling begint zijn zorgprofessional en patiënt het eens over...

#### Behandelplan opstellen



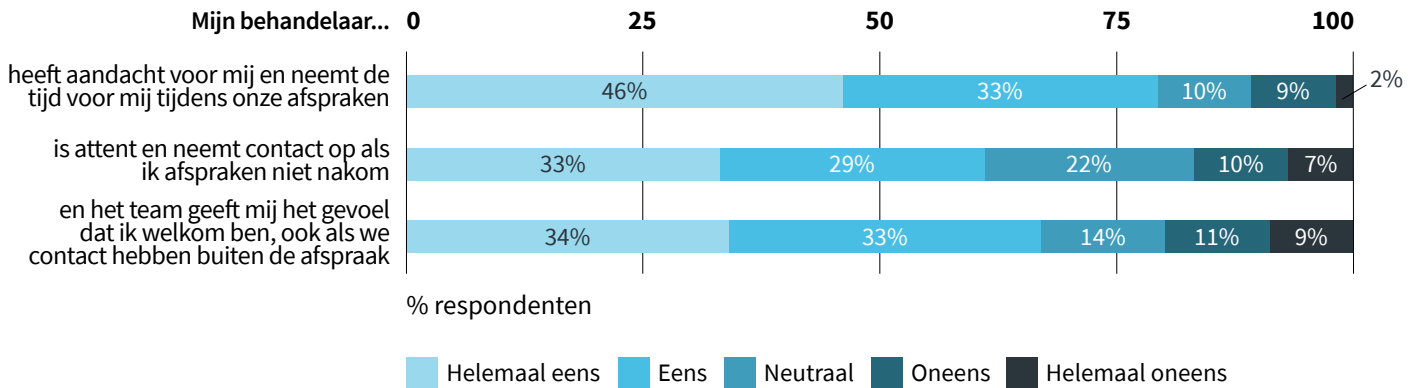
- Van de zorgprofessionals geeft 90% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'Als de behandeling begint, zijn mijn patiënten en ik het over het algemeen eens over de doelen van de behandeling'.  
Patiënten antwoorden wisselender op deze stelling. Enerzijds zijn zij het vaker helemaal eens, anderzijds zijn zij het vaker oneens of helemaal oneens dan zorgprofessionals.
- Hetzelfde geldt voor het eens zijn over de behandeling. Van de zorgprofessionals geeft 89% aan het eens te zijn over de behandeling voordat deze start. Ook hier is de mening van patiënten wisselender.

### Ik ben tevreden over de band met mijn behandelaar



- Patiënten waarvan de behandeldoelen voorafgaand aan de behandeling zijn afgestemd, zijn vaker tevreden over hun band met de behandelaar dan patiënten waarbij dit niet is gebeurd. Respectievelijk 84% en 41% is het (helemaal) eens met de stelling.
- Ook patiënten waarvan het type behandeling vooraf is afgestemd zijn vaker tevreden met hun band dan patiënten waarbij dit niet is gebeurd. Respectievelijk 84% en 51% is het (helemaal) eens met de stelling.

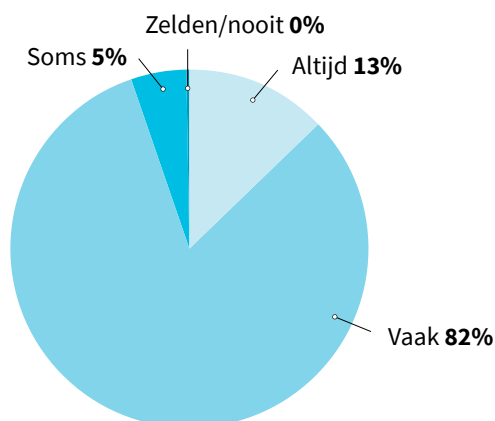
## Stellingen over de behandelaar



Patiënten

- De stelling ‘Mijn behandelaar heeft aandacht voor mij en neemt de tijd voor mij tijdens onze afspraken’ is door 79% van de patiënten beantwoord met (helemaal) eens.
- Het contact opnemen bij het niet nakomen van afspraken gebeurt minder vaak. 62% van de patiënten antwoordt (helemaal) eens op deze stelling.
- Ook voelen patiënten zich buiten de afspraak om minder vaak welkom. De stelling ‘Mijn behandelaar en het team geven mij het gevoel dat ik welkom ben, ook als we contact hebben buiten een afspraak’ is door 67% beantwoord met (helemaal) eens.

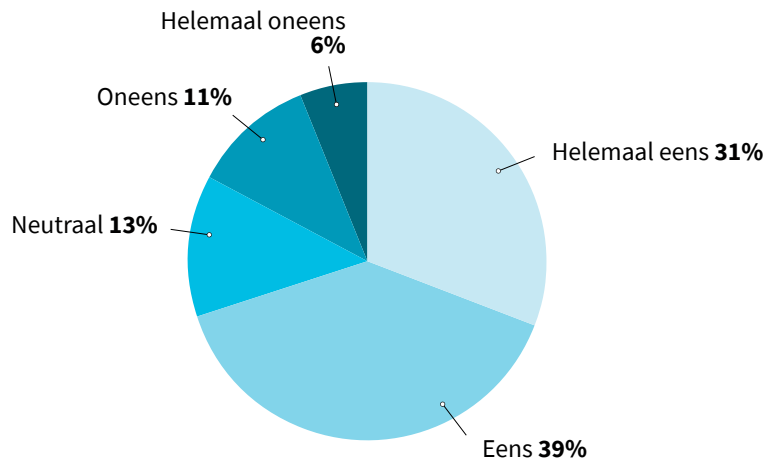
## Lukt het om patiëntperspectief in te nemen



Zorgprofessionals

- De meeste zorgprofessionals (95%) schatten van zichzelf in dat het vaak of zelfs altijd lukt om het patiëntperspectief in te nemen.

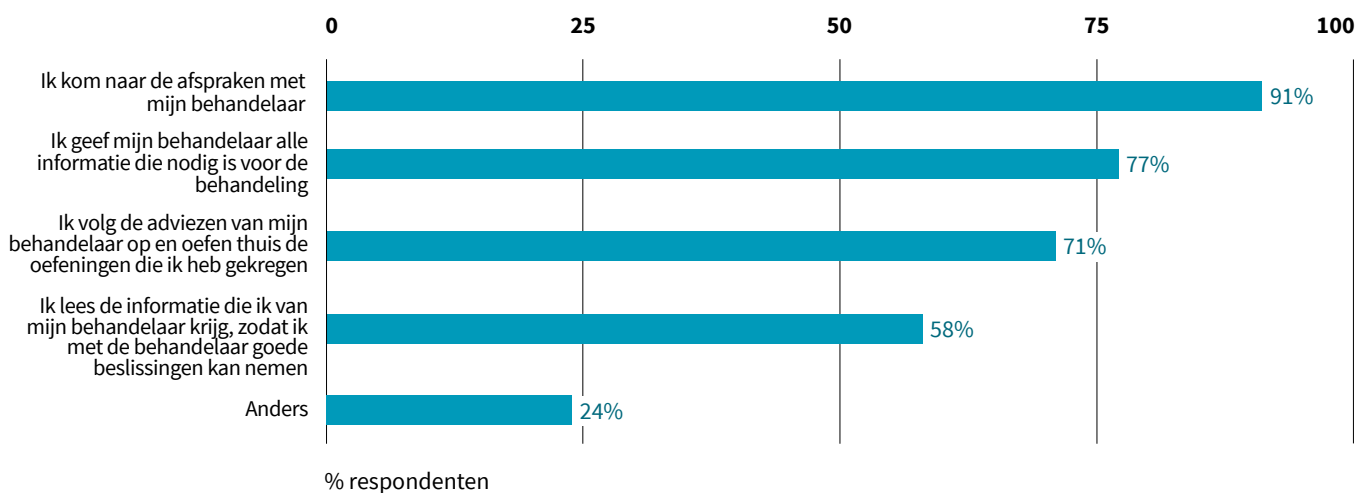
## Mijn behandelaar kan zich in mijn situatie/problemen inleven



Patiënten

- Het beeld van patiënten komt overeen. Het merendeel (70%) is het helemaal eens of eens met de stelling dat de zorgprofessional zich goed kan inleven in de situatie en problemen van de patiënt.
- Maar ook een deel (17%) is het niet eens met de stelling. Daarnaast is 13% neutraal.

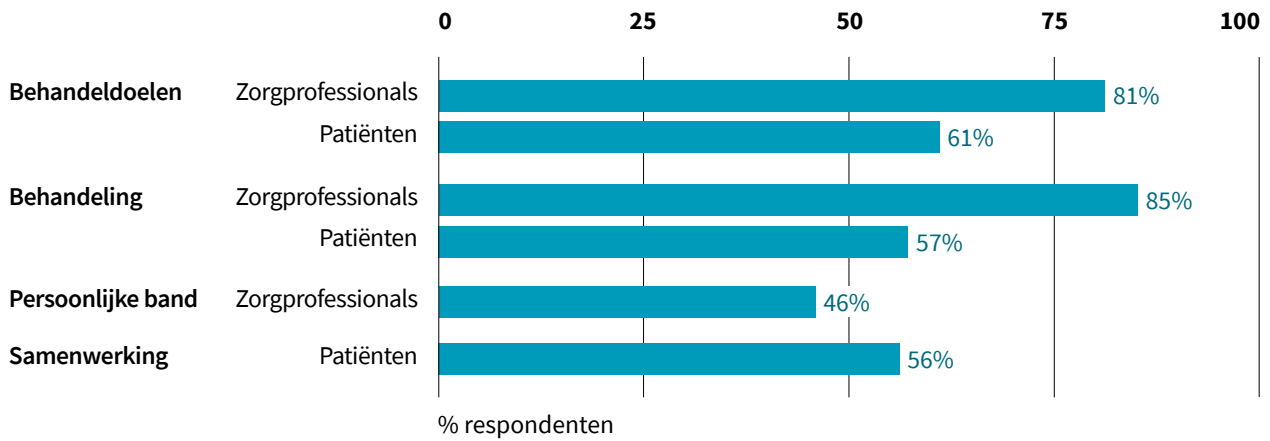
## Inzet patiënten



Patiënten

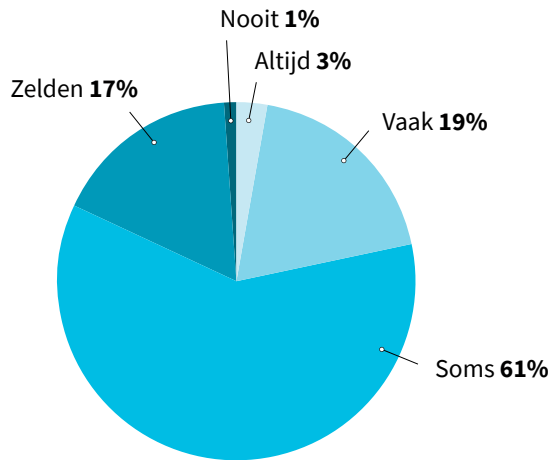
- De inzet van de patiënt voor een goede therapeutische relatie, bestaat uit; het komen naar afspraken (91% doet dit), de nodige informatie voor de behandeling geven (77%), de adviezen volgen en oefeningen doen (71%) en de informatie van de behandelaar lezen (58%).
- Het meest genoemde antwoord bij 'anders' is eerlijk zijn tegen de behandelaar (10 respondenten).

### Wat is er besproken tijdens de evaluatie



- Van de zorgprofessionals geeft 81% aan dat zij de behandeldoelen en 85% dat zij de behandeling bespreken tijdens de evaluatie.
- Patiënten geven minder vaak aan dat dit gebeurt, 61% heeft de behandeldoelen besproken en 57% de behandeling.
- Daarnaast is aan de zorgprofessionals gevraagd of zij de persoonlijke band met de patiënt bespreken, 46% geeft aan dit te doen.
- Aan de patiënten is gevraagd of de samenwerking tussen zorgprofessional en patiënt wordt geëvalueerd, 56% geeft aan dat dit is gebeurd.

## Hoe vaak leidt evaluatiegesprek tot acties

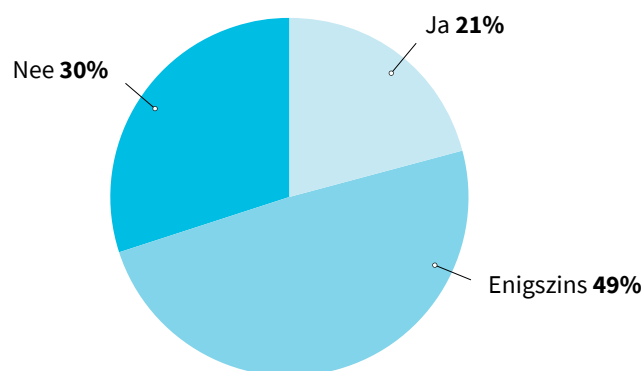


Zorgprofessionals

- Op de vraag of de evaluatiegesprekken tot acties leiden, antwoorden de meeste zorgprofessionals (61%) 'soms'.

## Organisatie

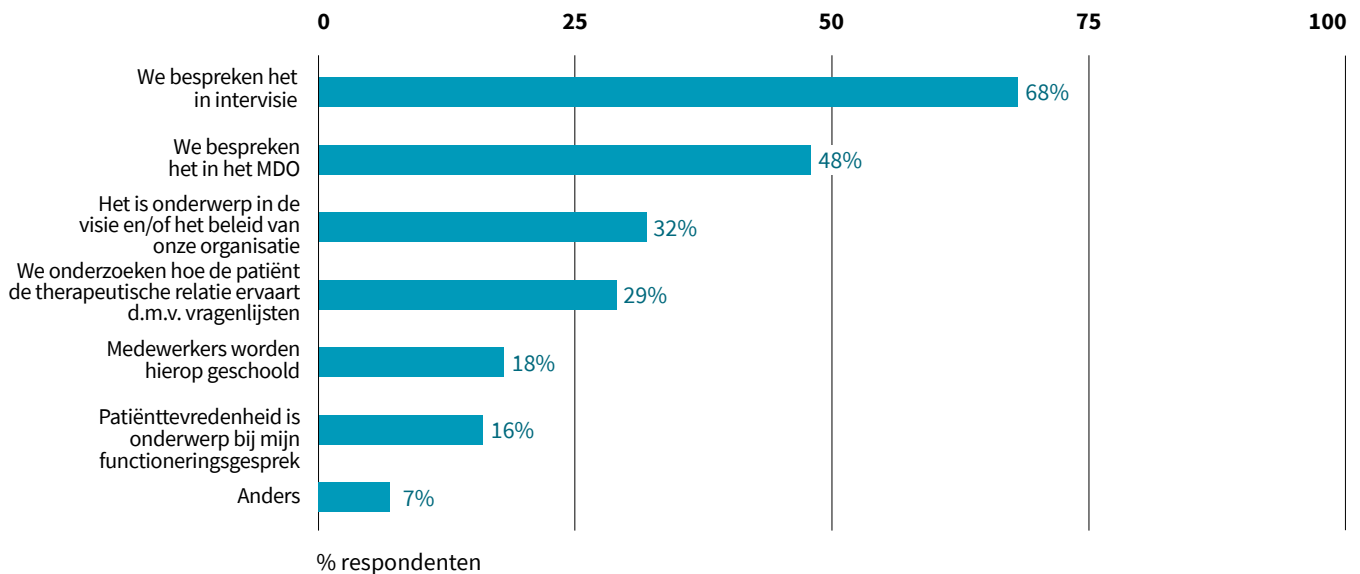
### Werkt de organisatie met matching?



Zorgprofessionals

- 21% van de respondenten geeft aan dat de organisatie met matching werkt, 49% zegt 'enigszins' en 30% zegt 'nee'.
- Dit gebeurt minder vaak in de huisartsenzorg (9% 'ja', 49% 'enigszins' en 42% 'nee').
- Dit gebeurt iets vaker in de jeugd ggz (25% 'ja', 54% 'enigszins' en 21% 'nee').
- Tussen de andere sectoren binnen de ggz waren de verschillen niet zo groot.

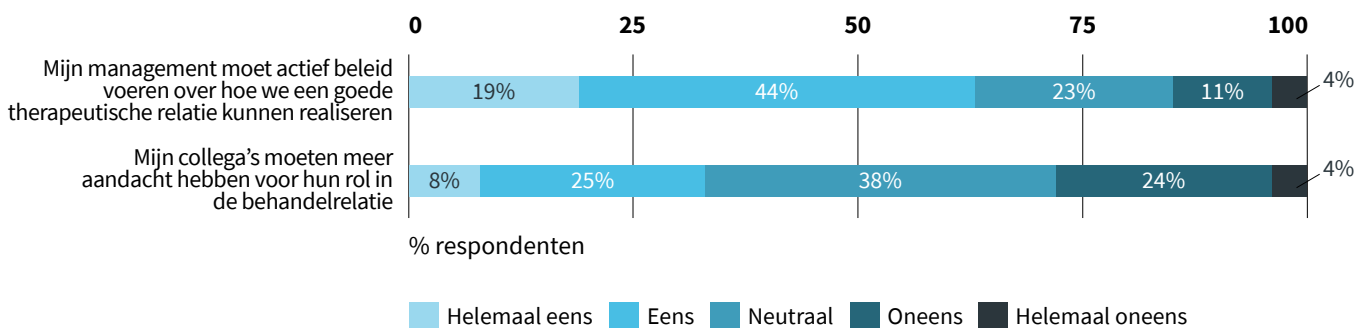
## Hoe besteedt organisatie aandacht aan de therapeutische relatie



Zorgprofessionals

- 91% van de zorgprofessionals geeft aan dat hun organisatie aandacht besteedt aan de therapeutische relatie.
- Meest genoemde manier om aandacht hieraan te geven, is tijdens intervisie (68% van de zorgprofessionals) en het bespreken ervan tijdens in het MDO (48% van de zorgprofessionals).

## Werkomgeving

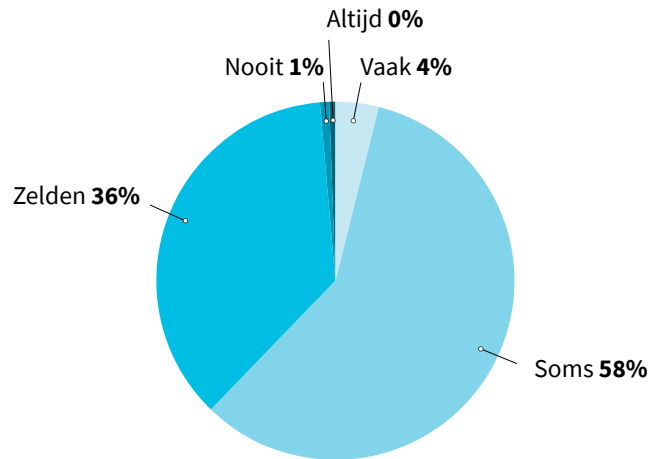


Zorgprofessionals

- De meerderheid van de zorgprofessionals (63%) vindt dat het management actief beleid moet voeren over hoe zorgprofessionals een goede therapeutisch relatie kunnen realiseren.
- Een minderheid van de zorgprofessionals (33%) vindt dat zijn/haar collega's meer aandacht moeten hebben voor de therapeutische relatie.

## Knelpunten en ondersteuning

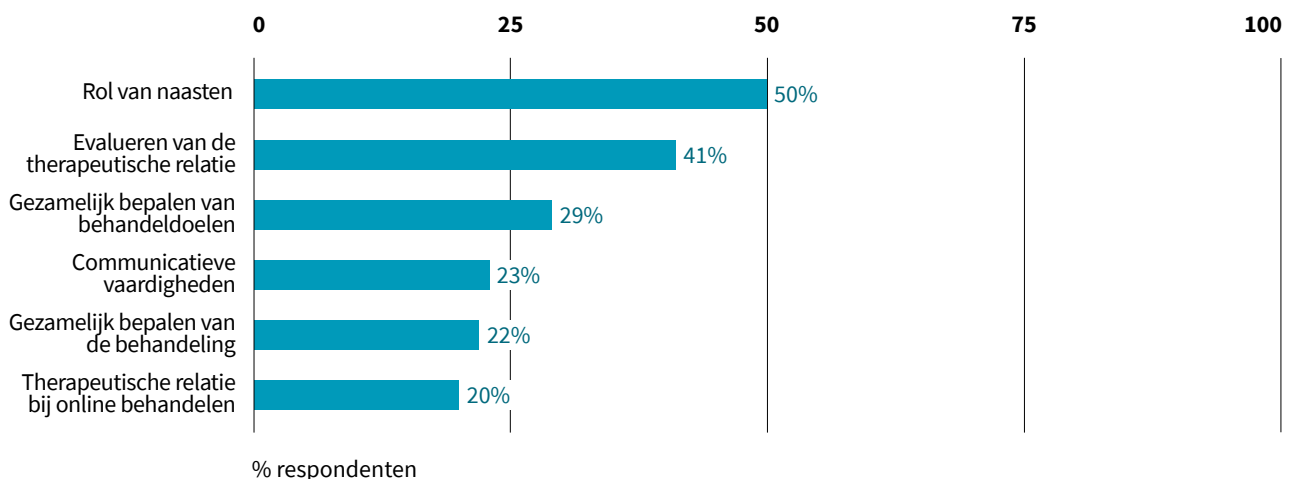
### Hoe vaak problemen met therapeutische relatie



Zorgprofessionals

- De meeste zorgprofessionals hebben 'soms' (58%) of 'zelden' (36%) problemen met de therapeutische relatie.
- Weinig zorgprofessionals hebben 'altijd' of 'vaak' problemen (4%) of helemaal nooit (1%).

### Welke vaardigheden wil je verbeteren

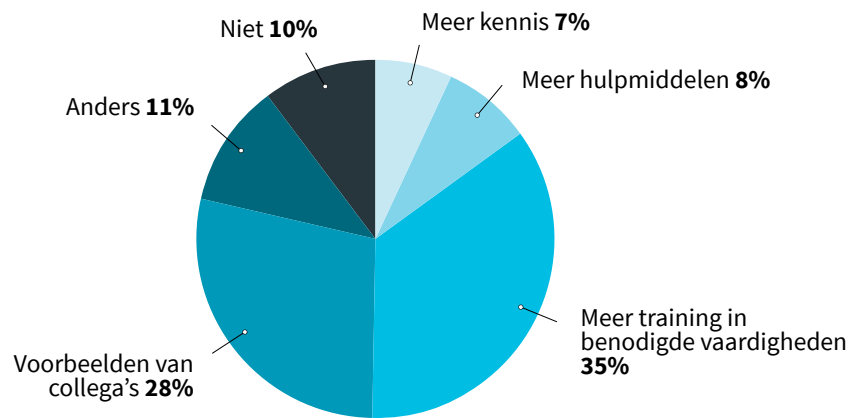


Zorgprofessionals

- Veel zorgprofessionals geven aan dat zij hun vaardigheden willen verbeteren voor het aangaan en behouden van een goede therapeutische relatie.
- De meest genoemde vaardigheden die zij willen verbeteren zijn de rol van naasten (50% van de zorgprofessionals) en het evalueren van de therapeutische relatie (41% van de zorgprofessionals).



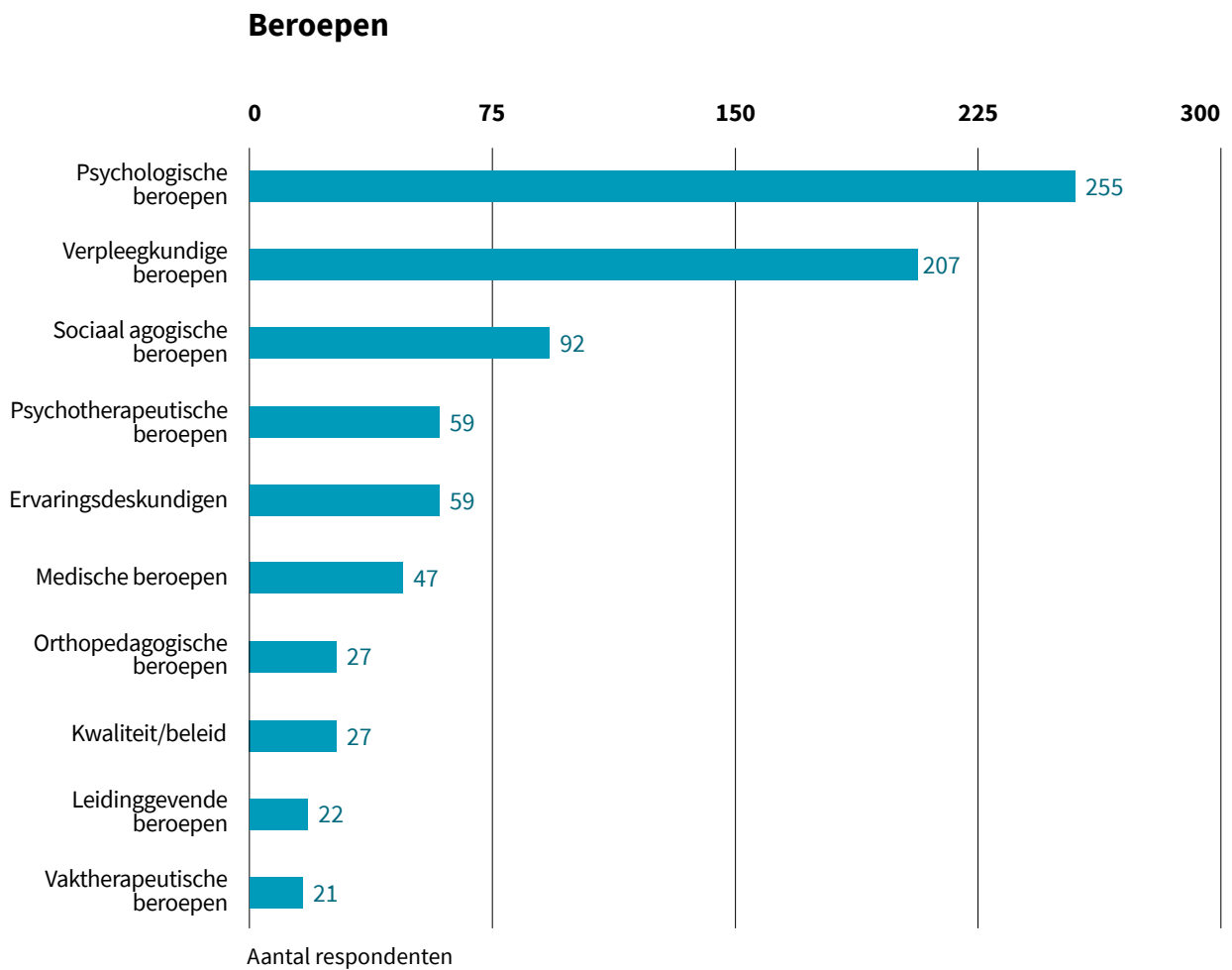
## Gewenste ondersteuning



Zorgprofessionals

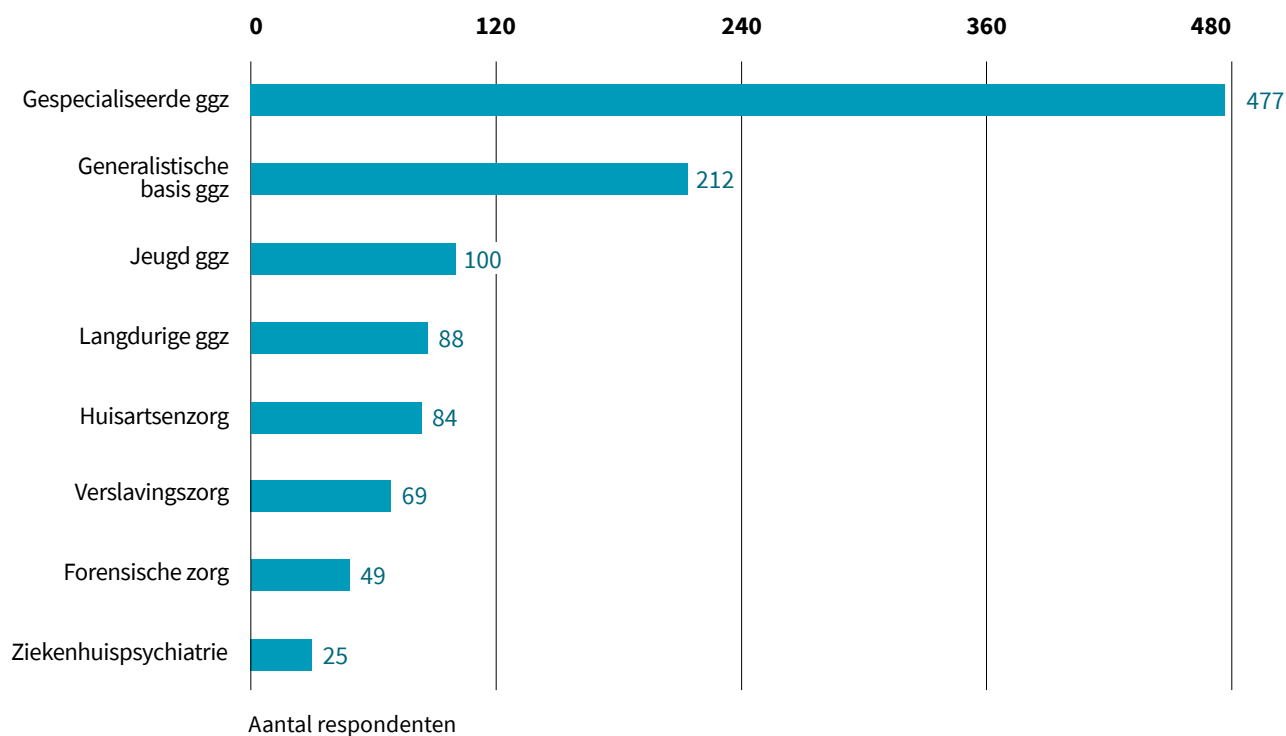
- 90% van de zorgprofessionals wil ondersteuning om hun vaardigheden van een goede therapeutische relatie te verbeteren.
- De meest gewenste vorm is meer training van benodigde vaardigheden, 35% van de zorgprofessionals wil dat. Gevolgd door voorbeelden van collega's, 28% van de zorgprofessionals wil dat.
- 11% van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan iets anders. De meest genoemde antwoorden bij 'anders' zijn: intervisie (32 respondenten), meer tijd (14 respondenten) en supervisie (11 respondenten).

## Bijlage Achtergrond respondenten



- De meeste respondenten hebben een psychologisch of verpleegkundig beroep.
- Sommige respondenten hebben meerdere beroepen, het totaal telt daarom op tot meer dan 840.

## Sectoren



- De meeste respondenten werken in de gespecialiseerde ggz en in de generalistische basis ggz.
- Sommige respondenten werken in meerdere sectoren, het totaal telt daarom op tot meer dan 840.

# Akwa GGZ

[Klik hier](#) als je wilt deelnemen aan het online Panel van Akwa GGZ.

Heb je vragen? Neem contact met ons op.

☎ 030-307 92 70

 [akwaggz.nl](http://akwaggz.nl)

✉ [info@akwaggz.nl](mailto:info@akwaggz.nl)

 [LinkedIn](#)

Akwa GGZ staat voor alliantie kwaliteit in de geestelijke gezondheidszorg en is een door ggz-organisaties geïnitieerd kwaliteitsinstituut. Samen met patiënten, naasten en professionals werken we aan continue kwaliteitsverbetering in de ggz. Dat doen we door samen met hen zorgstandaarden te ontwikkelen die te vinden zijn op [GGZ Standaarden](#). Met expertise, dienstverlening en een platform ondersteunt [GGZ Dataportaal](#) datagedreven leren en [GGZ Netwerken](#) biedt projectmatige, financiële, analytische en communicatieve ondersteuning aan lerende netwerken.