



MentalCareGroup

Rapport

CLIËNTGERICHTHEID IN ACTIE

De CQI resultaten (cliëntfeedback) van 2024

Wij laten met trots zien hoe de Consumer Quality Index (CQI) onze zorg naar een hoger niveau tilt. Dit rapport biedt inzicht in hoe we onze cliëntgerichte aanpak hebben verfijnd, wat resulteert in hogere tevredenheidsscores dan het landelijk gemiddelde van GGZ Nederland. Benieuwd naar: Hoe samen beslissen cliënten actiever betrekt en hun behandelresultaten verbetert? Hoe onze zorgprofessionals en ondersteunende afdelingen iedere dag bijdragen aan kwaliteitszorg? Lees hoe we samen werken aan betere zorg en ontdek wat de CQI voor jouw organisatie kan betekenen.

Samenvatting

DE CQI ALS SPIEGEL VAN ZORGsuccES



De Consumer Quality Index (CQI) is een essentieel instrument voor het meten en verbeteren van de zorgkwaliteit in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in Nederland. De Mental Care Group (MCG) is erin geslaagd om de hoge waardering van onze cliënten in 2024 vast te houden. Met een gemiddelde score van **8,5** blijven we consistent boven het landelijk gemiddelde van **8,3** voor GGZ Nederland. Bij ons vormt de CQI een belangrijk element in onze benadering van cliëntgerichte zorg, kwaliteitsmanagement en innovatie. Dit wordt bevestigd door de hoge participatie aan de CQI met jaarlijks 6.000 cliënten die feedback geven.

Hoogtepunten van de CQI-resultaten:

- ❑ **Samen beslissen:** Mental Care Group behaalt een opvallend hoge score van 4,6 op het vaststellen van een gezamenlijk doel, aanzienlijk hoger dan het landelijk GGZ gemiddelde van 3,4. Onze focus op cliëntgerichtheid en innovatieve oplossingen, zoals e-health en interactieve zorgportalen, positioneert ons als koploper in samen beslissen. Deze resultaten weerspiegelen de kracht van onze behandelmethodes en opleidingsprogramma's.
- ❑ **Bejegening:** Mental Care Group behaalt een score van 4,9 voor zowel het geven van begrijpelijke uitleg als het serieus nemen van cliënten, in lijn met het landelijk gemiddelde van respectievelijk 4,7 en 4,8. Dit wordt gedreven door onze empathische aanpak, versterkt door een eigen contact- en planningsteam en gerichte training van onze zorgprofessionals.
- ❑ **Informatievoorziening:** Mental Care Group behaalt sterke resultaten, zoals 4,6 op het omgaan met klachten en 4,4 op te verwachten resultaat. Deze prestaties zijn mogelijk dankzij onze focus op doelmatige en evidence-based behandelingen, transparante communicatie en op maat gemaakte zorgpaden.
- ❑ **Uitvoering van de behandeling:** Op het gebied van de juiste aanpak en tevredenheid over het resultaat behaalt Mental Care Group scores van 4,4, wederom in lijn met de landelijke benchmark van 4,5. Deze resultaten onderstrepen onze toewijding aan het leveren van zorg van de hoogste kwaliteit, die zowel effectief als cliëntgericht is.

Toewijding aan voortdurende verbetering

Onze resultaten zijn het directe gevolg van de inzet van al onze professionals. Van inhoudelijke professionals tot ondersteunende afdelingen, hun dagelijkse inspanningen garanderen dat Mental Care Group niet alleen voldoet aan de hoge standaarden van de sector, maar deze ook blijft overtreffen. Dankzij ons interne kwaliteitsmanagementsysteem blijven we leren van feedback en passen we gerichte verbeteringen toe. Daarnaast speelt onze datagedreven aanpak een sleutelrol in het identificeren van verbeterpunten en het optimaliseren van zorgprocessen. Door gebruik te maken van realtime inzichten en analysemodellen kunnen we onze behandelingen continu afstemmen op de hulpbehoeften van onze cliënten. De vragenlijsten zijn anoniem ingevuld door cliënten en de uitkomsten worden intern alleen op groepsniveau van minimaal per behandelaar (of locatie of organisatie) teruggekoppeld.

De CQI-resultaten onderstrepen de toewijding van de Mental Care Group aan hoogwaardige en cliëntgerichte zorg. Onze inzet op innovatie, persoonlijke benadering en continue verbetering helpt ons om aan de verwachtingen van onze cliënten te voldoen en deze waar mogelijk te verbeteren. Met ons team blijven we streven naar een toekomst waarin kwalitatieve en innovatieve zorg centraal staat.

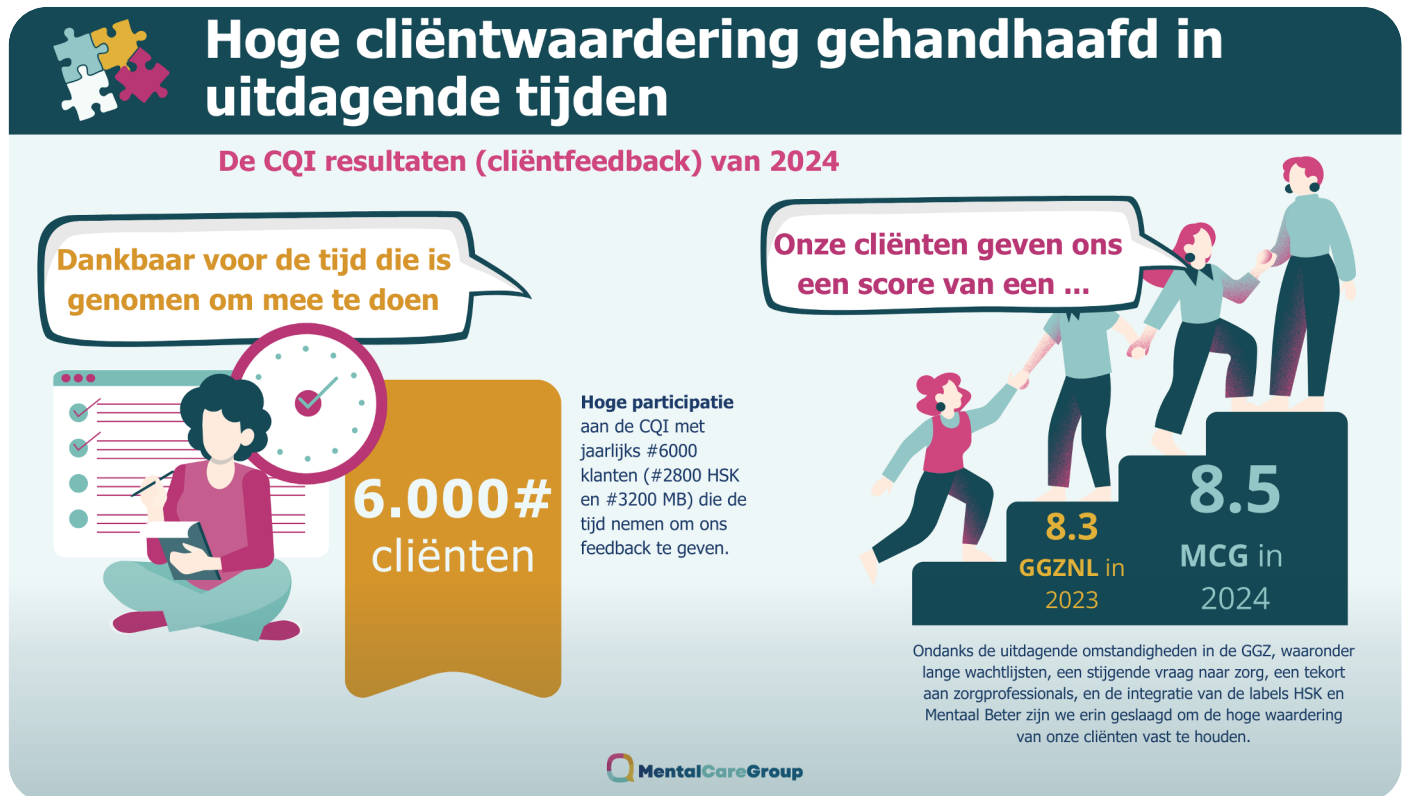


Wat kunnen we verwachten?

INHOUD

01	INLEIDING.....	4
02	DE BEJEGENING VAN DE CLIËNT IN DE GGZ	6
03	INFORMATIEVOORZIENING.....	8
04	HET BELANG VAN SAMEN BESLISSSEN.....	11
05	EFFECTIVITEIT VAN BEHANDELING.....	14
06	TOT BESLUIT.....	17

1. INLEIDING



De Consumer Quality Index (CQI) is een in Nederland ontwikkeld meetinstrument dat wordt gebruikt om de kwaliteit van zorg te meten en te evalueren vanuit het perspectief van de cliënt. Continuïteit van Kwaliteitsverbetering (CQI) is een essentieel instrument binnen de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) in Nederland ^{[i][ii]}. Het biedt een gestructureerde aanpak voor het monitoren en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Voor de GGZ is de CQI een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in hoe cliënten de geboden zorg ervaren en welke verbeteringen nodig zijn.^[iii]

1.1 Continuïteit van Kwaliteitsverbetering

CQI, ofwel Continuïteit van Kwaliteitsverbetering, verwijst naar een systematische benadering van kwaliteitsmanagement die gericht is op het continu verbeteren van behandelprocessen en resultaten binnen onze groep. Wij zijn ervan overtuigd dat kwaliteitsverbetering een doorlopend proces is dat niet alleen gericht is op het behalen van bepaalde normen, maar ook op het voortdurend aanpassen en verbeteren van ons behandelportfolio op basis van feedback en data.

Doel van CQI

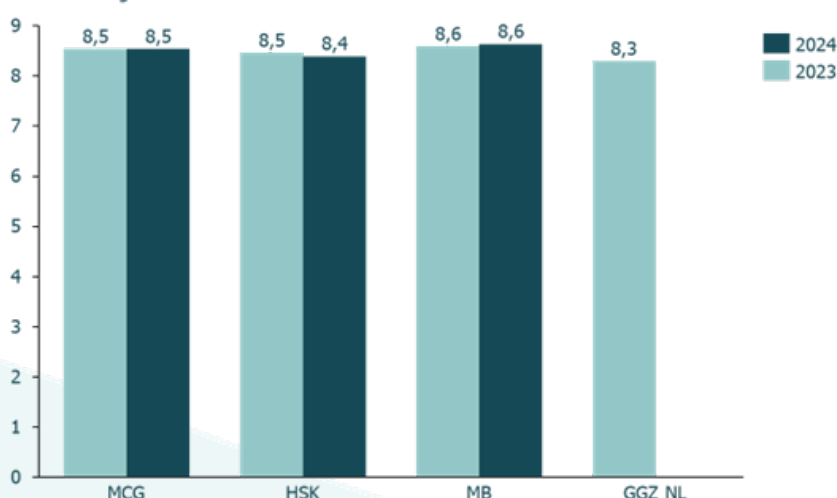
- **Clïëntgerichtheid:** Het helpt ons om ons behandelportfolio beter af te stemmen op de hulpbehoeften en verwachtingen van cliënten.
- **Kwaliteitsverbetering:** Wij gebruiken CQI-resultaten om sterke punten te identificeren en verbetergebieden in kaart te brengen en onze acties daarop af te stemmen.
- **Transparantie:** De resultaten delen wij met cliënten, zorgverzekeraars[iv]en andere stakeholders om inzicht te bieden in onze prestaties.

- **Benchmarking:** CQI-gegevens worden vergeleken met andere instellingen. Om te komen tot identificatie van best practices en verdere kwaliteitsverbetering.

1.2 Hoge cliëntwaardering gehandhaafd

Ondanks de uitdagende omstandigheden in de GGZ, waaronder lange wachlijsten, een stijgende vraag naar zorg, een tekort aan zorgprofessionals, en de integratie van de labels HSK en Mentaal Beter onder de vlag van de Mental Care Group, hebben we belangrijke stappen gezet. Een van die mijlpalen was de succesvolle lancering van ons eigen cliëntenportaal, na het wegvallen van het veelgebruikte cliëntportaal van Philips (Engage). Desondanks zijn we erin geslaagd om de hoge waardering van onze cliënten vast te houden. Met een gemiddelde score van 8,5 blijven we consistent boven het landelijk gemiddelde van 8,3 voor GGZ Nederland. Dit bevestigt onze toewijding aan kwalitatieve, cliëntgerichte zorg en wordt bevestigd door de hoge participatie aan de CQI met jaarlijks 6.000 klanten (#2.800 HSK en #3.200 Mentaal Beter (MB)) die de tijd nemen om ons feedback te geven.

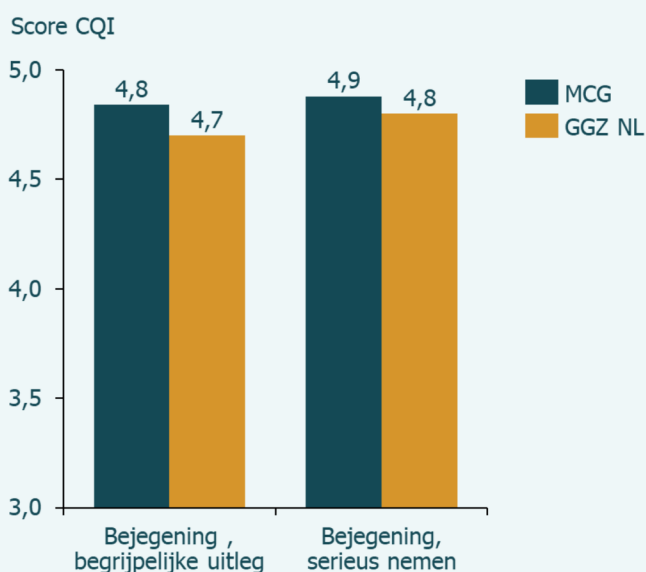
Algemene Waardering



2. DE BEJEGENING VAN DE CLIËNT IN DE GGZ



Cliëntgerichte bejegening als sleutel tot succesvolle zorg



Bejegening



De bejegening door de behandelaar in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) draagt bij aan de effectiviteit van de behandeling. Het serieus nemen van en het goed luisteren naar cliënten is belangrijk voor hun betrokkenheid en motivatie in het behandelproces. Onderzoek toont aan dat een positieve therapeutische relatie, gekenmerkt door empathie, respect en open communicatie, leidt tot betere behandelresultaten^[1]. Dit is vooral belangrijk in de GGZ, waar cliënten vaak kwetsbaar zijn en behoefte hebben aan een veilige omgeving waarin zij hun zorgen kunnen delen.

2.1

De bejegening van de cliënt in de GGZ

Een belangrijke factor in de bejegening is de ruimte die wordt geboden voor de inbreng en wensen van de cliënt. Het Integraal Zorgakkoord (IZA) benadrukt de noodzaak van integrale samenwerking tussen verschillende zorgverleners en het betrekken van cliënten bij hun eigen zorgtraject (Smit & van Os, 2023) ^[iii]. Dit sluit aan bij het concept van persoonsgerichte zorg, waarbij de unieke hulpbehoeften en voorkeuren van de cliënt centraal staan.

Aandacht voor de context van de cliënt.

Het is van belang dat behandelaren zich bewust zijn van de psychosociale context van hun cliënten. Het is belangrijk dat behandelaren een integrale benadering hanteren, waarbij zij de sociale, emotionele en culturele factoren die van invloed zijn op de geestelijke gezondheid van hun cliënten in overweging nemen (Veeninga & Hafkenscheid, 2010) ^[iiii]. Het creëren van ruimte voor de inbreng van cliënten en het erkennen van hun psychosociale context zijn cruciale elementen die bijdragen aan een effectieve en cliëntgerichte zorgverlening.

2.2

Succesfactoren achter de resultaten

- ❑ **Eigen contact- en planningsteam:** Het inzetten van een eigen contact- en planningsteam zou een rol kunnen spelen in het bieden van een warm en empathisch eerste contact met onze organisatie.
- ❑ **Training en opleiding behandelaren:** Onze aandacht voor luistervaardigheden en cliëntgerichtheid (motiverende gespreksvoering en positieve psychologie) binnen de training en opleiding van behandelaren heeft een significante impact op de ervaren bejegening.

De CQI resultaten van 2024

Bejegening

Scores:

1

Begrijpelijke uitleg: MCG behaalt een score van 4,8, wat hoger ligt dan het landelijk gemiddelde van 4,7 voor GGZ Nederland.

2

Serius nemen: Ook hier scoort MCG hoger met 4,9, tegenover 4,8 voor GGZ Nederland.

- ❑ **Intern kwaliteitssysteem (Care Insight):** Dankzij ons interne kwaliteitssysteem is er een geborgde feedbackloop, waarmee behandelaren continu verbeterpunten kunnen oppakken op basis van cliëntfeedback.

Met deze gerichte acties blijven we investeren in een hoogwaardige en persoonlijke bejegening, wat direct bijdraagt aan onze uitstekende scores en cliënttevredenheid.

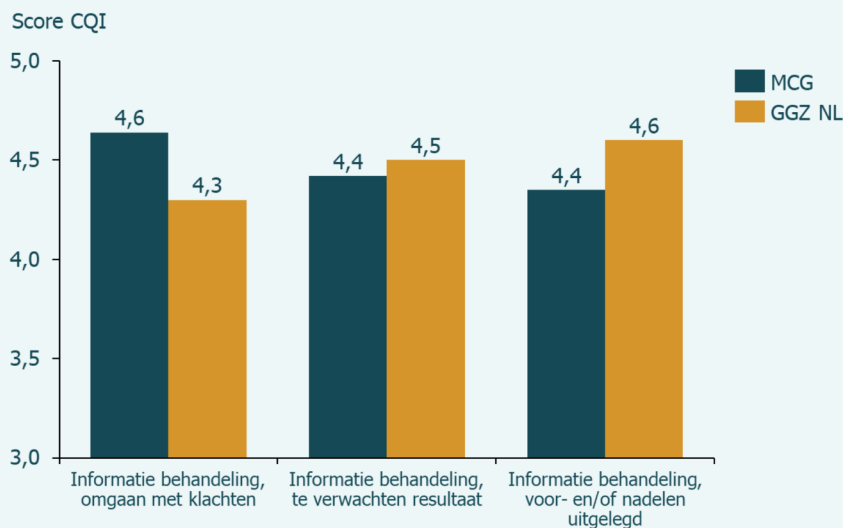
Referenties

- Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP). (2020). Richtlijnen voor kwaliteitsverbetering in de GGZ.
1. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. (2021). Kwaliteitskaders voor de geestelijke gezondheidszorg.
 2. Van der Meer, K., & Van der Laan, J. (2019). De rol van CQI in de geestelijke gezondheidszorg: een literatuurstudie. Tijdschrift voor Psychiatrie, 61(4), 245-252.
 3. Zorgverzekeraars Nederland. (2022). Kwaliteitsmonitoring in de geestelijke gezondheidszorg: een overzicht.

3. INFORMATIEVOORZIENING



De kracht van uitleg: hoe heldere informatie cliënttevredenheid verhoogt



MentalCareGroup



Informatievoorziening in de GGZ omvat alle processen en middelen die worden ingezet om cliënten te voorzien van relevante informatie over hun behandeling, diagnose, en de verwachte uitkomsten. Dit varieert van mondelinge communicatie tussen zorgverleners en cliënten tot schriftelijke informatie, zoals brochures en digitale platforms. Het doel is om cliënten in staat te stellen weloverwogen beslissingen te nemen over hun behandeling en om hen actief te betrekken bij hun zorgproces.

3.1

Belang van adequate uitleg over de behandeling

Een van de belangrijkste aspecten van informatievoorziening is de uitleg die cliënten ontvangen over hun behandeling. Heldere en volledige uitleg vergroot het begrip van de cliënt en helpt hen de rationale achter de gekozen behandelmethoden te begrijpen. Uit onderzoek blijkt een sterke correlatie tussen goede informatievoorziening en hoge therapietrouw bij cliënten (Kooij et al., 2020) ^[i]. Wanneer cliënten goed geïnformeerd zijn over hun behandeling, zijn ze eerder geneigd actief deel te nemen aan het behandelproces en de voorgeschreven therapieën nauwgezet na te leven. Daarnaast kan een gebrek aan duidelijke uitleg leiden tot gevoelens van onzekerheid en angst bij cliënten. Bij angst bijvoorbeeld is bekend dat het ontbreken van duidelijke uitleg een negatieve invloed heeft op de motivatie voor actieve deelname aan de behandeling en zelfs kan leiden tot een verslechtering van hun mentale gezondheid (Van der Meer et al., 2019) ^[ii]. Het is daarom van groot belang dat zorgverleners de tijd nemen om de behandeling grondig uit te leggen en eventuele vragen van cliënten serieus behandelen en adequaat beantwoorden.

3.2

Duidelijkheid van doelen en verwachte resultaten

Naast de uitleg over de behandeling is het ook van cruciaal belang dat de doelen en verwachte resultaten van de behandeling duidelijk worden besproken. Het stellen van duidelijke, haalbare doelen is een essentieel onderdeel van het behandelproces in de GGZ. Het helpt cliënten niet alleen om hun voortgang te volgen, maar ook om gemotiveerd te blijven gedurende het behandeltraject (Schmidt et al., 2021) ^[iii].

Wanneer zorgverleners samen met cliënten doelen formuleren, bevordert dit de samenwerking en versterkt het de

De CQI resultaten van 2024

Informatie Behandeling

Scores:

1

Omgaan met klachten: MCG scoort 4,6, wat significant hoger is dan het landelijk gemiddelde van 4,3.

2

Te verwachten resultaat: Met een score van 4,4 presteert MCG in lijn met GGZ Nederland, dat een score van 4,5 behaalt.

3

•Voor- en nadelen uitgelegd: MCG scoort 4,4, net iets lager dan het landelijk gemiddelde van 4,6.

therapeutische relatie. Dit proces, dat vaak wordt aangeduid als 'samen beslissen', stelt cliënten in staat om hun eigen waarden en voorkeuren in te brengen, wat leidt tot een meer gepersonaliseerde en effectieve behandeling (Elwyn et al., 2017) ^[iv]. Bovendien helpt het begrip van verwachte resultaten cliënten om realistische verwachtingen te ontwikkelen, wat bijdraagt aan een grotere tevredenheid met de geboden zorg.

3.3

Succesfactoren achter de resultaten

- ❑ **Zorgpaden en processen:** Binnen onze zorgpaden en processen wordt specifieke aandacht besteed aan het bieden van concrete handvatten aan cliënten om met klachten om te gaan in het dagelijks leven.

Dit draagt bij aan een beter begrip en een actiegerichte aanpak voor onze cliënten.

- ❑ **Data en evidence-based benadering:** Door het gebruik van data en evidence-based behandelingen zijn we in staat om cliënten heldere verwachtingen te geven over hun behandeling. Daarbij wordt altijd rekening gehouden met de unieke situatie van iedere cliënt, wat de relevantie en betrouwbaarheid van de geboden informatie versterkt.

3.3

Ruimte voor verbetering

De hoge score voor dit onderdeel is in lijn met het landelijke gemiddelde. In de huidige uitdagende context van de GGZ, is het vasthouden van de huidige hoge waardering al een prestatie op zich. We blijven aandacht geven om de informatievoorziening verder te versterken, zodat cliënten worden ondersteund met duidelijke, relevante en toegankelijke informatie over hun behandeling. Een voorbeeld hiervan is het bieden van realtime digitaal inzicht in de uitkomsten en analyses van vragenlijsten, ook voor de cliënt zelf. Met deze gerichte aanpak hopen we de hoge waardering te continueren.

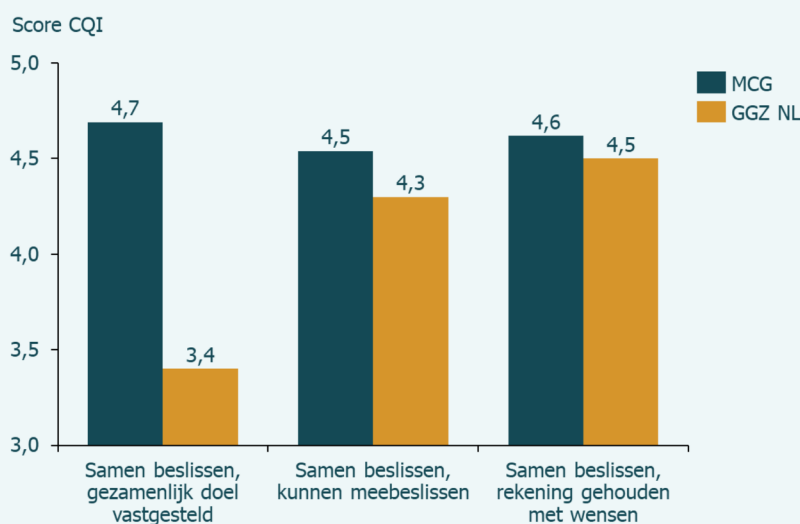
Referenties:

1. Adrichem, P. and Bijkerk, J. (2024). Op naar een gezonde en veilige ggz: meer werkgeluk, minder verzuim. GGZ Vaktijdschrift, 7(1), 2-17. <https://doi.org/10.31739/ggzv.2024.1.2>
2. Smit, D. and Os, J. v. (2023). Het moet beter, het kan beter, maar gaan we het ook beter doen?. GGZ Vaktijdschrift, 6(1), 2-19. <https://doi.org/10.31739/ggzv.2023.1.2>
3. Veeninga, A. T. and Hafkenscheid, A. (2010). Persoonsgerichte supervisie in de psychotherapieopleiding. Tijdschrift Voor Psychotherapie, 36(2), 108-119. <https://doi.org/10.1007/bf03096128>

4. HET BELANG VAN SAMEN BESLISSEN



Gezamenlijk doelen stellen: het fundament van succesvolle zorg



MentalCareGroup



Het belang van samen beslissen in de context van cognitieve gedragstherapie (CGT) en andere behandelingen voor depressie en angststoornissen is recentelijk steeds meer erkend. Dit proces houdt in dat zorgverleners en cliënten gezamenlijk behandelkeuzes maken, wat leidt tot verbeterde behandelresultaten en een hogere cliënttevredenheid. In het bijzonder voor angststoornissen, zoals sociale angststoornis en gegeneraliseerde angststoornis, wordt CGT beschouwd als een van de meest onderbouwde psycho-therapeutische benaderingen (Alegria, 2018^[i], Tan, 2023^[ii]). Onderzoek toont aan dat cliënten die actief betrokken zijn bij behandelkeuzes, zoals het kiezen van CGT, meer tevreden zijn en betere uitkomsten rapporteren (Harris et al., 2020^[iii]). Dit benadrukt de noodzaak om cliënten te betrekken bij de keuze van behandelvormen, aangezien zij vaak de voorkeur geven aan psychologische behandelingen boven medicatie, vooral wanneer de uitkomsten vergelijkbaar zijn (Cranley et al., 2020^[iv]).

4.1

De bejegening van de cliënt in de GGZ

Een meta-analyse van Cuijpers et al. Cuijpers et al. (2013) ^[v] bevestigt dat zowel psychotherapie als farmacotherapie effectief zijn voor de behandeling van depressieve en angststoornissen. Dit benadrukt de noodzaak om cliënten te betrekken bij de behandelvorm. Cliënten geven vaak de voorkeur aan psychologische behandelingen boven medicatie, vooral wanneer de uitkomsten vergelijkbaar zijn (McHugh et al., 2013^[vi]; Roberge et al., 2014^[vii]). Dit kan worden verklaard door de wens van cliënten om controle te hebben over hun behandeling en de voorkeur voor niet-invasieve opties (Stein et al., 2011)^[viii].

Digitalisering vergroot toegankelijkheid

De digitalisering en toepassing van e-health spelen een cruciale rol in het vergemakkelijken en toegankelijker maken van samen beslissen in de gezondheidszorg. E-health biedt cliënten de mogelijkheid om actiever deel te nemen aan hun zorgproces door gebruik te maken van digitale middelen voor communicatie en informatie-uitwisseling. Dit bevordert niet alleen zelfmanagement, maar ook de betrokkenheid van cliënten bij hun behandelkeuzes.

Een belangrijke bevinding is dat e-health de mogelijkheid biedt voor patiënten om hun zorgvragen te stellen en hun zorg te regelen via eigen communicatiemiddelen. Dit stelt cliënten in staat om beter geïnformeerd te zijn over hun behandelingsopties en om actief deel te nemen aan het besluitvormingsproces. Het gebruik van digitale platforms kan ook de toegankelijkheid van informatie vergroten, waardoor cliënten gemakkelijker toegang hebben tot relevante gegevens over hun aandoening en behandelingsmogelijkheden.

De CQI resultaten van 2024

Samen Beslissen



4.2

Succesfactoren achter de resultaten

- **Behandelvisie:** Samen beslissen is diep verankerd in het DNA van onze organisatie. Deze filosofie, gecombineerd met onze inzet op digitalisering, maakt Mental Care Group een unieke speler binnen de branche.
- **Behandelplan op maat:** Voor elke cliënt wordt een individueel behandelplan n opgesteld, met uitgebreide aandacht voor het gezamenlijk bepalen van behandeldoelen. Deze aanpak versterkt de betrokkenheid van cliënten en vormt een fundamenteel onderdeel van onze behandelstrategie.

- ❑ **Innovatie in digitale zorg:** Mental Care Group onderscheidt zich door het succesvolle gebruik van digitale middelen in het contact met cliënten. We zijn koploper in de GGZ op het gebied van e-health en digitale interventies, waarmee we cliënten in staat stellen om flexibeler, efficiënter en interactiever deel te nemen aan hun behandeling. Dit versterkt niet alleen de betrokkenheid, maar biedt ook realtime inzicht en ondersteuning in het behandelproces.

4.3**Impact op behandelresultaten**

Onze unieke aanpak, waarin persoonlijke betrokkenheid en digitale innovatie samenkomen, draagt direct bij aan betere behandelresultaten. Onderzoek bevestigt dat gezamenlijk vastgestelde doelen en de toepassing van digitale zorg niet alleen leiden tot hogere cliënttevredenheid, maar ook tot meer doelgerichte en effectieve behandelingen.

Met deze sterke focus blijven we onze positie als innovator in de GGZ versterken en cliënten empoweren om samen met ons hun zorgtraject te optimaliseren.

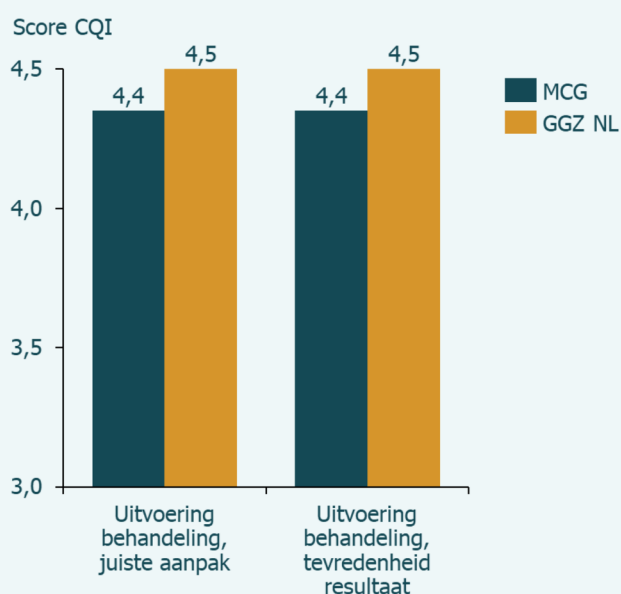
Referenties:

1. Kooij, J. J. S., et al.(2020). "The Role of Information in Treatment Adherence in Mental Health Care." *Journal of Mental Health*, 29(3), 267-274. [Link naar artikel](#)
2. Van der Meer, L., et al.(2019). "The Impact of Information on Patient Anxiety in Mental Health Treatment." *Psychiatric Services*, 70(5), 415-421. [Link naar artikel](#)
3. Schmidt, H., et al. (2021). "Goal Setting in Mental Health Treatment: A Review of the Literature." *Clinical Psychology Review*, 83, 101933. [Link naar artikel](#)
4. Elwyn, G., et al.(2017). "Shared Decision Making: A Model for Clinical Practice." *Journal of Clinical Psychology*, 73(1), 1-10. [Link naar artikel](#)

5. EFFECTIVITEIT VAN BEHANDELING



Effectieve zorg: het samenspel van evidence-based behandelingen en menselijke verbinding



De effectiviteit van behandelingen in de GGZ wordt steeds meer onderbouwd door wetenschappelijk onderzoek, wat heeft geleid tot een grotere focus op evidence-based praktijken. Tegelijkertijd blijft de menselijke verbinding, met name de kwaliteit van de therapeutische relatie, cruciaal voor het succes van de behandeling ("Doelmatige en Liefdevolle Geestelijke Gezondheidszorg: Het Beste van Twee Werelden", 2023)^[1]. Cliënten ervaren vaak vooruitgang in hun functioneren en welbevinden na therapie, vooral wanneer de behandeling is afgestemd op hun specifieke behoeften en context.

5.1

Effectiviteit van behandeling

Onderzoek toont aan dat e-Health cognitieve gedragstherapie (CGT) significante effecten kan hebben op ziektespecifieke klachten en kwaliteit van leven, waarbij een langere behandelduur vaak samenhangt met een grotere afname van depressieve klachten (Beugen et al., 2015)^[ii]. Dit wijst op de noodzaak van een gepersonaliseerde benadering in de behandeling, waarbij de cliënt actief betrokken wordt bij het proces en de voortgang.

De effectiviteit van verschillende therapieën, zoals cognitieve gedragstherapie en hypnotherapie, is goed gedocumenteerd. Studies hebben aangetoond dat deze therapieën niet alleen helpen bij het verminderen van symptomen, maar ook bijdragen aan een verbeterd algemeen welbevinden en functioneren van cliënten (Kleine & Hoogduin, 2010)^[iii].

Het is belangrijk om te erkennen dat de beleving van de cliënt een cruciale rol speelt in de effectiviteit van de behandeling. De kwaliteit van de therapeutische relatie, de betrokkenheid van de cliënt en de afstemming van de behandeling op individuele behoeften zijn allemaal factoren die bijdragen aan de ervaren effectiviteit van therapieën ("Doelmatige en Liefdevolle Geestelijke Gezondheidszorg: Het Beste van Twee Werelden", 2023^[iiii]; Rijnders & Heene, 2015; Beugen et al., 2015^[ii]). Dit benadrukt de noodzaak voor zorgverleners om niet alleen te focussen op de symptomen, maar ook op de subjectieve ervaringen van cliënten en hun vooruitgang in functioneren en welbevinden.

De CQI resultaten van 2024

Uitvoering behandeling

Scores:
1

Juiste aanpak: MCG behaalt een score van 4,4, tegenover 4,5 bij GGZ Nederland.

2

Tevredenheid over resultaat: Ook op dit vlak scoort MCG 4,4, in lijn met het landelijke gemiddelde van 4,5.

Samengevat; de effectiviteit van behandelingen in de GGZ kan aanzienlijk worden verbeterd door een sterke therapeutische relatie, evidence-based benaderingen en een focus op de unieke ervaringen van cliënten. Dit leidt niet alleen tot een vermindering van klachten, maar ook tot een algehele verbetering van het functioneren en welbevinden van cliënten.

Interpretatie van de resultaten; Deze scores tonen aan dat cliënten de kwaliteit en effectiviteit van onze behandelingen hoog waarderen. Voor deze aspecten behalen we een vergelijkbare waardering met de GGZ, wat onze positie als betrouwbare en hoogwaardige zorgverlener bevestigt. (MCG 4.4 | GGZ NL 4.5)

5.2

Succesfactoren achter de resultaten

Focus op continue verbetering

Mental Care Group blijft streven naar verdere optimalisatie van de behandeling door:

- ❑ **Gerichte training en scholing van behandelaren:** Onze teams worden continu bijgeschoold om de nieuwste evidence-based behandelmethoden toe te passen.
- ❑ **Data-gedreven zorg:** Door gebruik te maken van analyses uit ons kwaliteitsmonitoringssysteem (Care Insight & WeCare) evalueren we continu de resultaten van behandelingen en passen we verbeteringen gericht toe.
- ❑ **Cliëntgericht zorgontwerp:** We blijven ons richten op persoonlijke benaderingen, waarbij cliënten zich gehoord en begrepen voelen tijdens het gehele traject.

Met deze aanpak zetten we ons in om de hoge tevredenheid over de uitvoering van de behandeling te behouden en verder uit te bouwen. Dit benadrukt onze toewijding aan kwaliteit en cliëntgerichte zorg in een competitieve sector.

Referenties

1. Engelbregt, H. and Irmischer, M. (2023). Doelmatige en liefdevolle geestelijke gezondheidszorg: het beste van twee werelden. GGZ Vaktijdschrift, 9(1), 33-35. <https://doi.org/10.31739/ggzv.2023.1.33>
2. Beugen, S. v., Middendorp, H. v., Vaart, R. v. d., Ferwerda, M., & Evers, A. W. M. (2015). Ehealth cognitie gedragstherapie voor patiënten met chronische somatische aandoeningen. Tijdschrift Voor Gezondheidswetenschappen, 93(2), 68-76. <https://doi.org/10.1007/s12508-015-0030-x>
3. Kleine, M., & Hoogduin, K. A. L. (2010). 'De rol van de therapeutische relatie in de behandeling van psychische stoornissen'. In J. C. Norcross (Ed.), Psychotherapie: Theorie en praktijk (pp. 123-145). Amsterdam: Boom.
4. Rijnders, C., & Heene, M. (2015). "Cliëntbetrokkenheid in de geestelijke gezondheidszorg: Een overzicht van de literatuur". Journal of Mental Health, 24(3), 145-152. <https://doi.org/10.3109/09638237.2015.1011234>

6. TOT BESLUIT - SAMEN VOORUIT NAAR EEN STERKERE TOEKOMST

De CQI-resultaten onderstrepen de sterke prestaties van de Mental Care Group op meerdere gemeten aspecten van cliënttevredenheid. Met scores die consequent boven het landelijk gemiddelde van GGZ Nederland liggen, bevestigen deze resultaten onze positie als koploper in de sector. Vooral onze focus op samen beslissen, informatievoorziening en de uitvoering van behandelingen laat zien dat onze cliëntgerichte aanpak effectief is en gewaardeerd wordt.

Onze toewijding aan innovatie, zoals het gebruik van digitale middelen en e-health, speelt een belangrijke rol in het verder verbeteren van onze zorgprocessen. Dit stelt ons in staat om cliënten beter te betrekken, meer inzicht te bieden, en de behandelresultaten te optimaliseren.

Daarnaast blijven we gericht op continue verbetering, waarbij we leren van feedback via ons interne kwaliteitsmanagementsysteem. De acties die we ondernemen op basis van deze feedback versterken onze processen en zorgverlening.

We willen onze dankbaarheid uitspreken aan alle collega's, zowel onze zorgprofessionals als de ondersteunende afdelingen. Hun dagelijkse inzet en betrokkenheid zorgen ervoor dat we niet alleen voldoen aan hoge standaarden, maar deze ook blijven overtreffen. Dankzij hun harde werk blijven we in staat om de kwaliteit van onze zorg hoog te houden, zelfs in uitdagende tijden.

Met deze resultaten en het voortdurende harde werk van ons hele team, blijven we onze missie nastreven: het leveren van doelmatige, innovatieve, en persoonlijke zorg die cliënten ondersteunt in hun traject naar welzijn. De CQI-resultaten bieden een solide basis voor verdere groei en innovatie in de komende jaren. Samen zetten we ons in om de standaard in de GGZ te blijven verbeteren.

De auteurs: Maarten Merkx, Valerie Kuiper, Alinda Kooistra, Paul Popelier, Lotte Olminkhof en Jan Willem van der Windt



Mental Care Group - Dat zijn wij!

Onze visie

Het is onze visie om dé meest toonaangevende zorgverlener in mentale gezondheid te zijn die doelgerichte preventie en behandeling biedt in de verschillende fases van het leven.

Onze praktijk

Met een landelijk netwerk van 2.000 professionals op meer dan 150 locaties in Nederland hebben wij in 2022 ruim 80.000 cliënten behandeld en begeleid, zowel volwassenen (55%) als kinderen (45%). Wij bieden een betere kwaliteit van leven voor alle fases in het leven. Wij richten ons, vanaf de oprichting, op de behandeling van de meest voorkomende psychische aandoeningen en zijn actief op het gebied van leerproblematiek.

Contact

[Neem contact op](#) | [Mental Care Group](#) | [Mental Care Group](#)

Juridische disclaimer

et materiaal in dit document is gemaakt met het doel informatie te verstrekken en is uitsluitend ter illustratie bedoeld. Het is niet bedoeld als juridisch bindend. Mental Care Group aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hetzij contractueel, uit onrechtmatige daad of anderszins, voor enig verlies of schade die direct of indirect voortvloeit uit het gebruik of het vertrouwen op de inhoud van dit document. De inhoud van dit rapport weerspiegelt onze mening.

Auteursrechten en toestemming

Het materiaal in dit werk is auteursrechtelijk beschermd. Behoudens eerlijk gebruik voor journalistieke of wetenschappelijke doeleinden, mag geen enkel deel van dit document worden herdrukt of gereproduceerd in welke vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mental Care Group. Bij gebruik voor journalistieke of wetenschappelijke doeleinden moet Mental Care Group als referentie worden vermeld. Mental Care Group moedigt de verspreiding van haar werk aan en zal normaal gesproken snel toestemming verlenen.