

Factoren van invloed op engagement **Deel 1**

Interviews met cliënten die online programma's van Therapieland volgen

Hoofdconclusie

Uit de interviews blijkt dat verschillende kenmerken van het programma, zoals het niveau en de thema's van het programma, de videotherapeut en de gebruiksvriendelijkheid, van invloed zijn op de engagement van de gebruiker. Daarnaast dragen persoonlijke kenmerken, zoals een gemotiveerde houding, stemming en de ernst van de situatie bij aan hoe engaged iemand zich voelt. Ook een bepaalde mate van betrokkenheid van de behandelaar en duidelijkheid over zijn of haar rol is van belang.

Achtergrond

Engagement (betrokkenheid) met online e-Healthprogramma's lijkt een belangrijke rol te spelen bij de effectiviteit ervan. Zo zagen we in eerder onderzoek (zie factsheet [1](#) en [2](#)) dat gebruikers die meer engaged zijn met e-Healthprogramma's van Therapieland, een grotere afname van klachten laten zien en zich vaker geholpen voelen dan de gebruikers die minder engaged zijn. Als we weten hoe engagement

Volledige rapportage

IJ-lab



wordt beïnvloed, dan kunnen we daarop inspelen en meer mensen helpen met onze programma's. In het huidige onderzoek gaan we in gesprek met gebruikers die laag en hoog scoren op de engagementvragenlijst TWEETS. Wat maakt dat zij al dan niet engaged zijn met het programma dat ze volgen? De uitkomsten bieden aanknopingspunten om onze service verder te verbeteren voor een gevarieerde groep gebruikers.

Engagement

Dit is de betrokkenheid van de gebruikers met de e-Health module. Engagement bevat drie componenten.



Gedrag component:

mate van gebruik
(is het een routine?)



Cognitieve component:

motivatie voor het gebruik
(behaal ik mijn doelen?)



Affectieve component:

ervaring met het gebruik
(vind ik het leuk?)

Methode

- » Cliënten konden hun interesse om deel te nemen aan een interview kenbaar maken door een e-mailadres achter te laten nadat ze een engagementvragenlijst (de TWEETS) hadden ingevuld binnen het online programma dat ze volgden.
- » De semi-gestructureerde interviews werden met behulp van een topiclijst afgenomen door twee onderzoekers van Therapieland.
- » De gespreksverslagen zijn thematisch geanalyseerd, waarbij de fragmenten als volgt zijn gecodeerd. Beïnvloedende factoren met betrekking tot:
 1. het online programma,
 2. de gebruiker,
 3. de rol van de behandelaar.

Deelnemers

- » Er zijn 14 cliënten geïnterviewd
- » De geïnterviewden hebben een of meer van de volgende programma's gevolgd: Piekeren, Omgaan met emoties, Overspanning & burn-out, Zelfbeeld, Eerste stap naar herstel, Rouw.

Bevindingen

Engagement

Tijdens de interviews gaven een aantal deelnemers aan dat hun engagement tijdens het volgen van het online programma fluctueerde. De factoren die volgens de respondenten van invloed zijn op engagement worden hieronder beschreven.

Factoren met betrekking tot het online programma

Het op ieder moment kunnen terugkeren naar een programma, de gebruiksvriendelijkheid en de aansluiting van de inhoud zijn van positieve invloed op engagement.

Het kunnen terugkeren

Veel cliënten vinden het prettig dat ze niet hoeven te wachten op een fysieke sessie met de behandelaar. Het zelf kunnen bepalen om ermee aan de slag te gaan biedt structuur en houvast.

“Het terug kunnen komen in het programma werkt stimulerend om terug te blijven komen”

De inhoud

De aansluiting van de thema's en het niveau van het programma was zeer bepalend voor de engagement van de cliënt. Belangrijk hierbij is het krijgen van nieuwe inzichten, het meer grip krijgen op de situatie, het ervaren van vooruitgang en de toepasbaarheid in het dagelijks leven.

“De spiegel vond ik heel fijn. Hoe kan je ook anders tegen dingen aankijken. Dat doet Therapieland heel goed. Dat zijn vaak dingen waar je zelf niet in eerste instantie aan denkt.”

“Programma ‘Kanker - na de behandeling’ sloot echt naadloos aan bij alles wat ik nodig had. Praktische tips die ik direct naar acties kon vertalen. Dat was echt heel erg prettig.”

Anderzijds werd er door een aantal ook een gebrek aan diepgang en aansluiting van de voorbeelden en bibliotheek ervaren. Voor sommigen was de inhoud een herhaling van wat ze al eerder gelezen hadden of geleerd in therapie.

“Ik heb al zoveel dingen gedaan. Heel erg oude koek was het.”

De gebruiksvriendelijkheid

Over het algemeen vonden de geïnterviewden de programma's gebruiksvriendelijk. De meesten vonden het inloggen laagdrempelig, maar een aantal niet. Dit lijkt te maken te hebben met de manier waarop het platform wordt aangeboden door de instelling.

“..meerdere websites, waar ik op verschillende manieren moest inloggen (...) daar zijn wel wat slagen in te maken, het toegankelijker te maken.”

De meesten vinden het platform en de opmaak van het programma aantrekkelijk en overzichtelijk. Sommigen missen een overzicht van de onderwerpen die aan bod komen, zodat ze kunnen navigeren naar de voor hen relevante thema's. Een aantal cliënten vindt het jammer dat de opdrachten maar één keer kunnen worden ingevuld.

Videotherapie

Het kijken en luisteren naar een passende videotherapie blijkt voor velen belangrijk voor hun engagement met het programma.



Cliënten hebben verschillende voorkeuren met betrekking tot de leeftijd, geslacht, stem, snelheid van praten en (in)formeel taalgebruik. De meesten vonden een therapeut die bij hen past.

“Ik koos bewust voor de snelste stem, maar ook deze stem had iets meer uitdagend en sneller kunnen zijn.”

“Ik had wel de andere therapeut ook bekeken. Maar toch koos ik voor de jongere. Frisse energie. Dat sprak me aan.”

Factoren met betrekking tot de cliënt

Een open, gemotiveerde houding en het van alles willen aangrijpen om zich beter te gaan voelen bevordert de engagement. Andersom is een gebrek hieraan belemmerend voor engagement. Dit kan fluctueren gedurende het behandeltraject.

“Je moet het wel willen en gemotiveerd zijn, anders gaat het niet werken.”

“Ik ging met Therapieland aan de slag als ik er energie voor had in mijn eigen tijd.”

Ook de type psychische klachten die iemand heeft kan engagement beïnvloeden. Wanneer gebruikers zich bijvoorbeeld depressief voelen, kunnen zij zich ook minder gemotiveerd voelen om met het programma bezig te gaan.

Factoren met betrekking tot de rol van de behandelaar

De geïnterviewden hadden verschillende behoeftes wat betreft de rol van de behandelaar bij het programma. Een aantal vond het prima om het zelfstandig te volgen, de meerderheid vond enige vorm van betrokkenheid van hun behandelaar prettig, zoals het kunnen bespreken van dingen, of te weten dat hun behandelaar meekijkt.

“Ik doe het vooral zelf maar ik weet wel dat hij ook meekijkt... Dat vind ik



persoonlijk erg fijn.”

“Toen heb ik een programma gekregen, maar ik miste de link met psycholoog. [...] Dat beperkte mijn betrokkenheid bij het online programma.”

Onduidelijkheid over de rol van de behandelaar bij het programma of over de redenen om het programma te volgen, was soms belemmerend voor de engagement van de cliënt.

Conclusie & discussie

Een samenspel van factoren van de gebruiker met de interventie en de interactie met de behandelaar is van invloed op engagement. De inzichten uit de interviews helpen ons beter te begrijpen wat ervoor zorgt dat gebruikers zich al dan niet engaged voelen en hoe we hier vervolgens gericht op kunnen inspelen. De uitkomsten zijn in lijn met **eerdere bevindingen** uit interviews waarin we gebruikers vroegen wat ervoor zorgt dat zij zich geholpen voelen door een programma.

De inzichten uit deze interviews zullen op twee manieren worden ingezet om onze service te verbeteren en daarmee uiteindelijk meer gebruikers te kunnen helpen. Ten eerste leren de inzichten ons wat er al goed gaat en waar nog ruimte is voor verbetering in de programma's. We hebben een gevarieerde groep gebruikers geïnterviewd met verschillende ervaringen en voorkeuren. Om te zien in hoeverre hun ervaringen worden gedeeld door een grotere groep gebruikers, hebben we de uitkomsten gekwantificeerd door een vragenlijst aan te bieden aan een grotere groep gebruikers. Op deze manier krijgen we een beeld van welke verbeterpunten het meest van belang zijn om aan te pakken om de engagement van onze gebruikers te optimaliseren. Een factsheet met aanbevelingen die hieruit volgt komt binnenkort op de website. Verbeterpunten met betrekking tot de inhoud en gebruiksvriendelijkheid kunnen we aanpakken door de content van onze

programma's, waar nodig, aan te passen. Aandachtspunten met betrekking tot de eigenschappen en voorkeuren van gebruikers en de rol van de behandelaar kunnen aan bod komen in trainingen en webinars.

Ten tweede vormen de inzichten uit de interviews en vragenlijst input voor een data-driven voorspelmodel binnen het langerlopende “matchmaking” project van IJ-lab. Dit project heeft als doel voor de individuele gebruiker een voorspelling te kunnen doen bij welke programma's de gebruiker het meest gebaat is, op basis van de gegeven antwoorden op een aantal vragen. Op dit moment wordt dit model ‘getraind’ en worden er binnen 40 van onze programma's (optionele) vragen gesteld rondom kenmerken van de gebruiker, zoals de type en de ernst van klachten en voorkeuren omtrent de online behandeling. De antwoorden zullen worden gerelateerd aan maten van engagement en geholpen zijn. Uiteindelijk ontwikkelen we een tool waarbij gebruikers op het platform een aantal vragen kunnen beantwoorden. Hieruit resulteert een persoonlijk advies voor de best passende programma's. De bedoeling is dat deze “matching tool” zowel door professionals als door cliënten (of gezamenlijk) kan worden ingevuld.

[Volledige rapportage](#)

IJ-lab

