



Jaarrapport 2020

Cenzo



Triage & Intake



● Psychologische zorg



● Mental coaching

Copyright

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cenzo worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt. Voor het gebruik van de informatie in interne media is geen toestemming vooraf nodig, onder voorwaarde dat Cenzo als informatiebron wordt genoemd en vermeld wordt dat copyright van toepassing is op de informatie.

Disclaimer

Hoewel bij het opstellen van dit rapport de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, kan er geen garantie worden gegeven met betrekking tot de juistheid of nauwkeurigheid van de in deze uitgave voorkomende informatie, noch met betrekking tot de geschiktheid daarvan voor enig doel of situatie of enige toepassing. Er kan geen beroep worden gedaan, om welke redenen dan ook, op de in deze uitgave voorkomende gegevens. Cenzo kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade, verliezen of andere gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de in dit rapport voorkomende informatie. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Purmerend, juni 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Definities	5
Managementsamenvatting.....	6
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten	8
Hoofdstuk 2 Doorlooptijden	9
Hoofdstuk 3 Kosten	12
Hoofdstuk 4 Effecten psychologische zorg	13
Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat	14
Hoofdstuk 6 Effecten mental coaching.....	14
Hoofdstuk 7 Behandeldoelstelling.....	15
Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek.....	16
Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van Cenzo	16

Inleiding

In het afgelopen jaar hebben wij samen met onze partner Open en Eerlijk Coaching (OEEC) medewerkers geholpen met psychologische zorg en mental coachingstrajecten. Onze gezamenlijke missie is te komen tot energieke, gemotiveerde en veerkrachtige medewerkers die zich bewust zijn van en zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen gezondheid en inzetbaarheid binnen vitale organisaties.

In deel één tot en met deel drie van dit Cenzo-jaarrapport treft u de resultaten van de individuele mentale trajecten (psychologische zorg en mental coaching) aan voor uw medewerkers in 2020. Het betreft de resultaten met betrekking tot het aantal trajecten, doorlooptijden en kosten. Daarnaast worden de effecten van de trajecten weergegeven. De resultaten zijn gebaseerd op de gegevens die door de zorgprofessionals zijn geregistreerd.

Nb. De resultaten die worden weergegeven gaan over de bedrijfszorgtrajecten die in 2020 zijn afgerond en waarvan de data op het moment van produceren van dit rapport bekend zijn.

In deel twee van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijk extern wetenschappelijk onderzoeksbureau Desan Research Solutions. Nieuw in dit rapport is dat we de vragenlijst van de Consumer Quality Index (CQI) gebruiken.

De opzet van het jaarrapport is zodanig dat u de informatie met betrekking tot uw organisatie steeds kunt vergelijken met het landelijk gemiddelde van de medewerkers die via Cenzo zijn behandeld.

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten en wij vernemen graag uw reactie op dit jaarrapport.

Met vriendelijke groet,

Cenzo B.V.

Robert van Doorn
Directeur

Definities

Generalistische Basis GGZ (GBGGZ)

De definitie die de overheid hieraan heeft gegeven luidt: "Geneeskundige geestelijke gezondheidszorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, niet zijnde gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. De patiëntprofielen (Onvolledig, Kort, Middel, Intensief en Chronisch) als bedoeld in artikel 3.4 samen vormen een afspiegeling van de totale doelgroep van de Basis GGZ en de bijbehorende zorgvraagzwaarte." (Bron: NZa richtlijn)

CURA

Psychologische zorg waarbij Cenzo de zorgverzekering van de medewerker heeft kunnen aanspreken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

VITA

Psychologische zorg waarbij de zorgverzekering niet kan worden aangesproken. De redenen hiervan kunnen zijn:

- Geen (geldige) verwijsbrief van een bedrijfs- of huisarts;
- Geen problematiek die voor vergoeding in aanmerking komt vanuit de Generalistische Basis GGZ (CURA);
- Organisatie wenst geen aanspraak te maken op zorgverzekering van de medewerker;
- Geen toestemming van de medewerker voor het aanspreken van de zorgverzekering.

Sessiebasis

Dit zijn de trajecten die op sessiebasis gefinancierd zijn. De kosten van deze trajecten zijn opgebouwd uit het aantal sessies vermenigvuldigd met het sessietarief. Trajecten die op sessiebasis worden gefinancierd maken altijd onderdeel uit van VITA.

Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ In 2020 zijn er in totaal - medewerkers van uw organisatie naar Cenzo verwezen. Landelijk zijn er 3.088 medewerkers naar Cenzo verwezen;
- ▶ De eerste sessie met de zorgprofessional vond in - van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de medewerker; bij het Cenzo totaal is dit 76% (zie blz.10 tabel 8);
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om het traject af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 10,2 sessies (zie blz.11 tabel 10);
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk Cenzo gemiddelde is 21,7 weken (zie blz.12 tabel 12);
- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

	<u>Uw organisatie</u>	<u>Cenzo totaal</u>
• Voor psychologische zorg CURA:	-	€ 611,-
Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering:	-	€ 982,-
• Voor psychologische zorg VITA:	-	€ 1.592,-
• Voor psychologische zorg op sessiebasis:	-	€ 1.164,-
• Voor mental coaching (ex. BTW):	-	€ 1.704,-
- ▶ Uit de effectmeting van psychologische zorg (SQ-48 vragenlijst) blijkt dat de klachten met - zijn afgenomen; bij het Cenzo totaal is dat met 81% afgenomen; (zie blz.13 tabel 14);
- ▶ Uit de effectmeting van mental coaching (VITA-16 vragenlijst) blijkt dat:
 - De vitaliteit met - punt (schaal 1-7) is toegenomen; bij het Cenzo totaal is dat met 1,1 punt toegenomen; (zie blz. 14 voor een toelichting tabel 16);
 - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met - zijn gereduceerd; bij het Cenzo totaal is dat met € 1.840,- gereduceerd. (zie blz. 14 tabel 17)
- ▶ Bij - van de psychologische zorgtrajecten zijn de medewerkers geheel of gedeeltelijk gere-integreerd; het landelijk Cenzo gemiddelde is 88% (zie blz. 14 tabel 15);
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers van uw organisatie de Cenzo-dienstverlening met een - rapportcijfer waarderen; het gemiddelde rapportcijfer van Cenzo totaal is 8,4.

Trend afgelopen drie jaar

Uw organisatie			
Resultaten	2018	2019	2020
Aantal verwezen medewerkers	-	-	-
Toegangstijd (werkdagen)	-	-	-
Gemiddeld aantal sessies	-	-	-
Doorlooptijd (weken)	-	-	-
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	-	-	-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	-	-	-
- VITA	-	-	-
mental coaching	-	-	-
Klachtenreductie psychologische zorg (SQ-48)	-	-	-
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	-	-	-
Kostenreductie werkgever mental coaching	-	-	-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) psychologische zorg	-	-	-
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers			
Bejegening (schaal 1 – 5)	-	-	-
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	-	-	-
Uitvoering (schaal 1 – 5)	-	-	-
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	-	-	-

Tabel 1 Trend afgelopen drie jaar van uw organisatie(s)

Cenzo totaal			
Resultaten	2018	2019	2020
Aantal verwezen medewerkers	3.740	3.338	3.088
Toegangstijd (werkdagen)	6,1	5,8	5,7
Gemiddeld aantal sessies	7,1	9,7	10,2
Doorlooptijd (weken)	20,2	21,0	21,8
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	€ 880,-	€ 910,-	€ 982,-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	€ 444,-	€ 555,-	€ 611,-
- VITA	€ 1.258,-	€ 1.478,-	€ 1.592,-
mental coaching	-	€ 1.572,-	€ 1.704,-
Klachtenreductie psychologische zorg (SQ-48)	76%	81%	81%
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	-	1,2	1,1
Kostenreductie werkgever mental coaching	-	€ 1.968,-	€ 1.840,-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) psychologische zorg	89%	84%	88%
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers			
Bejegening (schaal 1 – 5)	-	-	4,8
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	-	-	4,0
Uitvoering (schaal 1 – 5)	-	-	4,3
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,1	8,2	8,4

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van Cenzo totaal

Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening Cenzo

Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2020

Onderstaande tabel geeft het aantal trajecten weer dat in het jaar 2020 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde trajecten.

Trajecten 2020	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Gestarte trajecten	-	3.088
Afgeronde trajecten	-	2.993

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2020

Verdeling afgeronde trajecten per type

In de onderstaande tabel wordt de verhouding van het aantal afgeronde trajecten weergegeven.

(N 'aantal trajecten Uw organisatie(s)' = N 'aantal trajecten Cenzo-totaal' = 2.993)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
			Percentage	Percentage
Psychologische zorg	CURA	Intake	-	9%
		Kort	-	12%
		Middel	-	22%
		Intensief	-	54%
		Verlengd	-	1%
	Totaal CURA		-	75%
	VITA	Intake	-	9%
		Behandeling ¹	-	32%
		Kort	-	8%
		Middel	-	19%
		Intensief	-	21%
		Verlengd	-	4%
		Zeer intensief	-	6%
		Zeer intensief verlengd	-	2%
	Totaal VITA		-	23%
Mental coaching		Intake	-	0%
		Traject	-	86%
		Verlengd	-	14%
	Totaal Mental coaching		-	2%
Totaal			-	100%

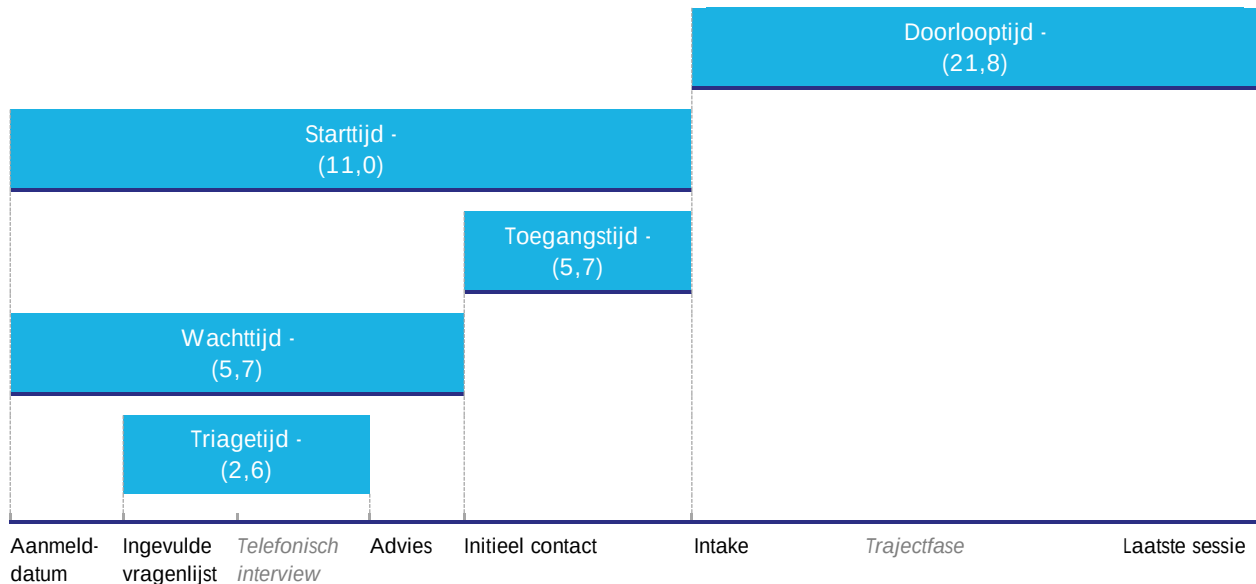
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type

¹ Trajecten die op sessiebasis worden gefinancierd en waarvan na de intake een behandeling is uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

Tijdslijn doorlooptijden

In de onderstaande tijdslijn worden de fases die wij meten inzichtelijk gemaakt met daarin de gemiddelde doorlooptijden gemeten in aantal werkdagen. Het getal dat tussen twee haakjes staat is het Cenzo-totaal.



Tabel 5 Tijdslijn doorlooptijden

Onderstaand wordt per fase de doorlooptijd nader gespecificeerd.

Doorlooptijd triage (Intake Mentaal)

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijd weer van de triage, ingedeeld in categorieën. De doorlooptijd start op de dag dat de vragenlijst door cliënt is ingevuld en eindigt op de dag dat de zorgprofessional, die het telefonisch interview heeft uitgevoerd, aan Cenzo-kantoor het advies afgeeft welke zorg kan worden opgestart. In deze periode is ook het invullen van de Intake Mentaal-vragenlijst door de medewerker inbegrepen.

Doorlooptijd triage	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	91%
5 - 7 dagen	-	5%
8 - 10 dagen	-	3%
11 - 15 dagen	-	0%
16 of meer dagen	-	0%

Tabel 6 Doorlooptijd triage

Wachttijd

Onderstaande tabel geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding² bij Cenzo en eindigt op de dag dat de zorgprofessional en de medewerker contact hebben gehad om een afspraak in te plannen. In deze periode is het administratieve voortraject doorlopen.

Wachttijd	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	65%
5 - 7 dagen	-	11%
8 - 10 dagen	-	6%
11 - 15 dagen	-	7%
16 of meer dagen	-	10%

Tabel 7 Wachttijd

Toegangstijd

Onderstaande tabel geeft de toegangstijd weer. Deze periode sluit aan op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie:

Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de zorgprofessional met de medewerker en de eerste sessie / intake.

Toegangstijd	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	53%
5 - 7 dagen	-	22%
8 - 10 dagen	-	9%
11 - 15 dagen	-	7%
16 of meer dagen	-	8%

Tabel 8 Toegangstijd

Starttijd

Onderstaande tabel geeft de starttijd weer. Hiervoor geldt de volgende definitie:

De starttijd is het aantal werkdagen tussen het aanmelden van de medewerker bij Cenzo en de eerste sessie / intake.

Starttijd	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	-	25%
5 - 7 dagen	-	21%
8 - 10 dagen	-	16%
11 - 15 dagen	-	15%
16 of meer dagen	-	23%

Tabel 9 Starttijd

² In geval van Intake Mentaal is dit de datum waarop het advies voor de juiste zorg is afgegeven.

Gemiddeld tijdsinvestering per type traject

Onderstaande tabellen geven de gemiddelde tijdsinvestering weer die zorgprofessionals hebben besteed. De eerste tabel geeft het gemiddeld aantal sessies (inclusief intake) weer van de mental coaching trajecten en de VITA trajecten van psychologische zorg. De tweede tabel geeft de gemiddelde tijdsinvestering weer in minuten³ van CURA trajecten van psychologische zorg. Dit betreffen behandelingen binnen de GBGGZ, vandaar de registratie in minuten.

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Psychologische zorg	VITA	Kort	-	4,2
		Middel	-	8,4
		Intensief	-	12,5
		Verlengd	-	21,4
		Sessiebasis	-	8,8
	Gemiddeld aantal sessies		-	10,5
Mental coaching		Traject	-	7,9
Gemiddeld totaal			-	10,2

Tabel 10 Gemiddeld aantal sessies

psychologische zorg CURA						
Traject (norm NZa ⁴)	Uw organisatie(s)			Cenzo totaal		
	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal
Kort (294 min.)	-	-	-	189	76	265
Middel (495 min.)	-	-	-	358	91	449
Intensief (750 min.)	-	-	-	562	144	707
Verlengd (min.) ⁵	-	-	-	605	145	750
Gemiddeld	-	-	-	505	128	634

Tabel 11 Gemiddelde tijdsinvestering CURA

³ De tijd wordt in minuten weergegeven waarbij er een verdeling wordt gemaakt tussen de directe tijd (sessies met de medewerker al dan niet face to face) en de indirecte tijd zoals reistijd, contact met derden, rapportage en verslaglegging enz..

⁴ Dit is het gemiddeld aantal minuten dat de Nederlandse Zorgautoriteit in haar beleidsregels heeft opgenomen als zijnde de gemiddelde tijd die nodig is om een medewerker met een bepaald patiëntprofiel succesvol te kunnen helpen.

⁵ Dit zijn trajecten die verlengd zijn met de module 'Verlenging'. Een verlenging wordt in de meeste gevallen bij een traject Intensief aangevraagd maar in sommige gevallen ook na een traject Kort of Middel.

Doorlooptijden

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijden weer. De doorlooptijd is het gemiddeld aantal weken dat een medewerker een traject heeft doorlopen, gemeten van de eerste sessie/intake tot de laatste sessie.

Dienst	Doorlooptijd	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Psychologische zorg	0 - 6 weken	-	15%
	7 - 12 weken	-	14%
	13 - 18 weken	-	14%
	19 - 26 weken	-	23%
	27 of meer weken	-	35%
	Gemiddeld aantal weken	-	21,8
Mental coaching	0 - 6 weken	-	7%
	7 - 12 weken	-	18%
	13 - 18 weken	-	22%
	19 - 26 weken	-	23%
	27 of meer weken	-	30%
	Gemiddeld aantal weken	-	20,0
Totaal gemiddelde doorlooptijd		-	21,7

Tabel 12 Doorlooptijden

Hoofdstuk 3 Kosten

Gemiddelde kosten en vergoeding zorgverzekeraar per zorgproduct

De kosten staan in tabel 13 afgebeeld. Er wordt een onderverdeling gemaakt tussen de psychologische zorg met trajecten waarbij wij vergoeding van de zorgverzekering hebben kunnen realiseren (CURA) en trajecten die volledig door de werkgever zijn gefinancierd (VITA en Per sessie) en de mental coaching trajecten. Mental coaching is met BTW belast. De kosten zoals weergegeven zijn exclusief 21% BTW.

Zorgsoort	Zorgproduct	Uw organisatie(s)		Cenzo totaal	
		Kosten werkgever	Vergoeding ZV	Kosten werkgever	Vergoeding ZV
Psychologische zorg	CURA	-	-	€ 611,-	€ 982,-
	VITA	-	-	€ 1.592,-	-
Mental coaching		-	-	€ 1.704,-	-
Gemiddeld totaal 2020		-	-	€ 1.265,-	€ 982,-

Tabel 13 Gemiddelde kosten en vergoeding zorgverzekeraar per zorgproduct

Hoofdstuk 4 Effecten psychologische zorg

Klachtenreductie en effect vitaliteit

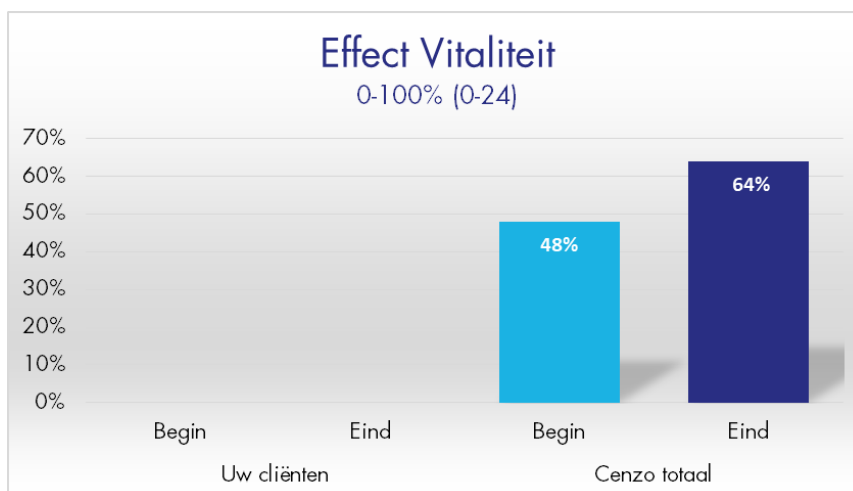
De effecten van de psychologische zorg (ROM) zijn gemeten met behulp van de SQ-48 vragenlijst onderverdeeld in de volgende acht hoofdgroepen:

- De onderstaande tabel geeft de begin- en eindscore⁶ van de zeven hoofdgroepen weer die de klachtenreductie meten op het gebied van de klachten: Angst, Agorafobie, Depressie, Somatische klachten, Cognitieve klachten, Sociale fobie en Vijandigheid). Daarbij geeft de SQ-48 aan of de score te hoog is (Klinisch) of binnen de norm (Normaal);
- De onderstaande figuur geeft de hoofdgroep weer die de verbetering meet op het gebied van Vitaliteit.

Afhankelijk van de hulpvraag worden in een traject doelstellingen bepaald op welke van de hoofdgroepen resultaat behaald moet worden. Het kan dus zijn dat op een aantal gebieden de score aanzienlijk afneemt maar op andere gebieden deze onveranderd blijft. De totaalscore is dan niet evenredig geweest aan het resultaat van de behandel doelstellingen.

Hoofdgroepen	Norm (bereik)	Uw organisatie(s) (n=-)		Cenzo totaal (n=759)	
		Begin (score)	Eind (score)	Begin (score)	Eind (score)
Agorafobie	2 (0-16)	-	-	Klinisch (3)	Normaal (1)
Angst	11 (0-24)	-	-	Klinisch (14)	Normaal (8)
Cognitieve klachten	11 (0-20)	-	-	Klinisch (12)	Normaal (7)
Depressie	8 (0-24)	-	-	Klinisch (10)	Normaal (5)
Sociale fobie	9 (0-20)	-	-	Normaal (8)	Normaal (4)
Somatische klachten	8 (0-28)	-	-	Klinisch (8)	Normaal (4)
Vijandigheid	5 (0-16)	-	-	Klinisch (5)	Normaal (3)
Gemiddeld resultaat = klachtenreductie		-		81%	

Tabel 14 Klachtenreductie



Figuur 1 Effect Vitaliteit

⁶ Indien de score gelijk of lager is dan de norm dan wordt gesproken over een 'normaal' klachtenniveau. Op het moment dat de score hoger is dan de norm, dan wordt dit omschreven als 'klinisch' en is er sprake van een verhoogd klachtenniveau.

Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat

Re-integratie score psychologische zorg

Onderstaande tabel geeft de re-integratie score bij aanvang van de behandeling én bij afsluiting weer, onderverdeeld in gehele re-integratie, een gedeeltelijke re-integratie of geen re-integratie. Hierdoor wordt het effect van de behandeling op de re-integratie inzichtelijk gemaakt.

Re-integratie psychologische zorg	Uw organisatie(s)		Cenzo totaal	
	Bij aanvang	Bij afsluiting	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig	-	-	24%	57%
Gedeeltelijk	-	-	30%	30%
Geen	-	-	45%	12%
Totaal	-	-	100%	100%

Tabel 15 Re-integratie score

Hoofdstuk 6 Effecten mental coaching

Effecten VITA-16

Cenzo en OEEC voeren bij elk individueel coachingstraject een voor- en nameting van de mentale vitaliteit uit. We gebruiken hiervoor de door TNO ontwikkelde, bewezen vragenlijst VITA-16. In tabel 15 wordt inzichtelijk gemaakt wat het effect is op de vitaliteit en de drie deelgebieden energie, motivatie en veerkracht. In tabel 16 wordt het effect hiervan vertaald naar reductie op de verzuimkosten en zorgkosten gemiddeld per medewerker per jaar.

(deel) gebieden	Uw organisatie(s)			Cenzo totaal		
	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect
Motivatie	-	-	-	4,4	5,0	+0,7
Energie	-	-	-	2,9	4,4	+1,5
Veerkracht	-	-	-	3,9	4,9	+0,9
Vitaliteit (totaalscore)	-	-	-	3,7	4,7	+1,1

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten⁷ per medewerker per jaar (met name door productiviteitswinst en minder verzuim).

	Effect vitaliteit	Besparing werkgeverskosten p/jr	Besparing zorgkosten p/jr
Uw organisatie(s)	-	-	-
Cenzo totaal	1,1	€ 1.840,-	€ 231,-

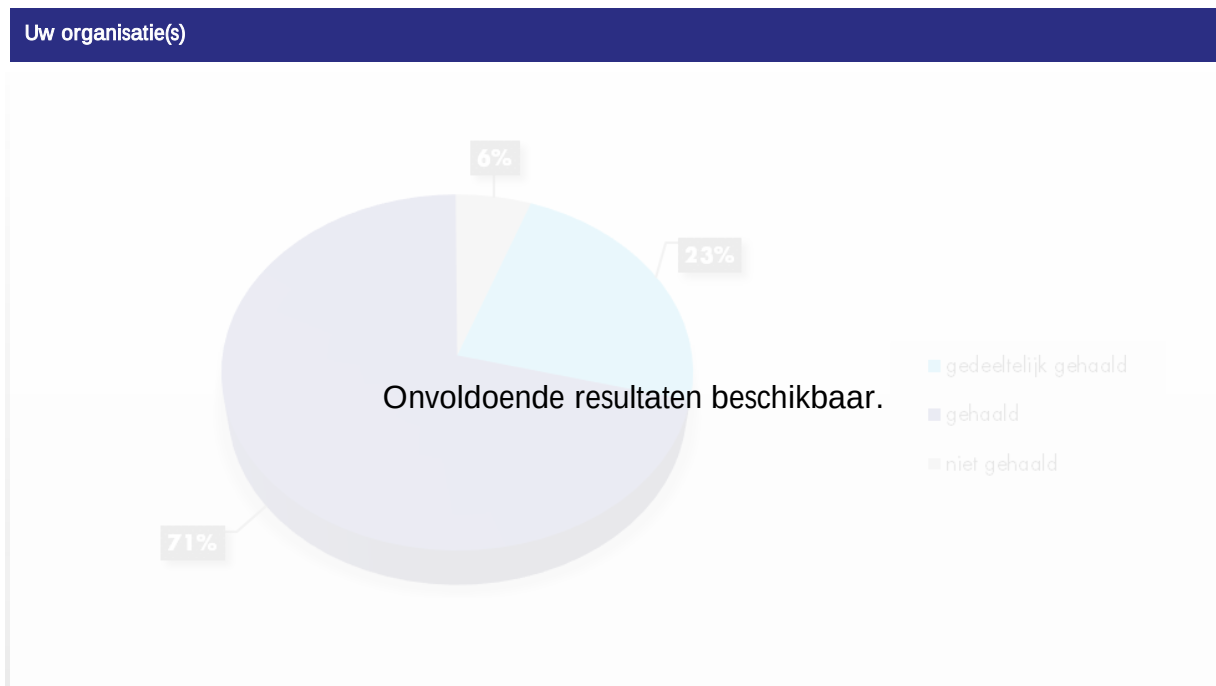
Tabel 17 Kostenbesparing

⁷ Referentie wetenschappelijk artikel: van Steenberghe E, van Dongen JM, Wendel-Vos GC, Hildebrandt VH, Strijk JE. Insights into the concept of vitality: associations with participation and societal costs. Eur J Public Health. 2016 Apr;26(2):354-9.

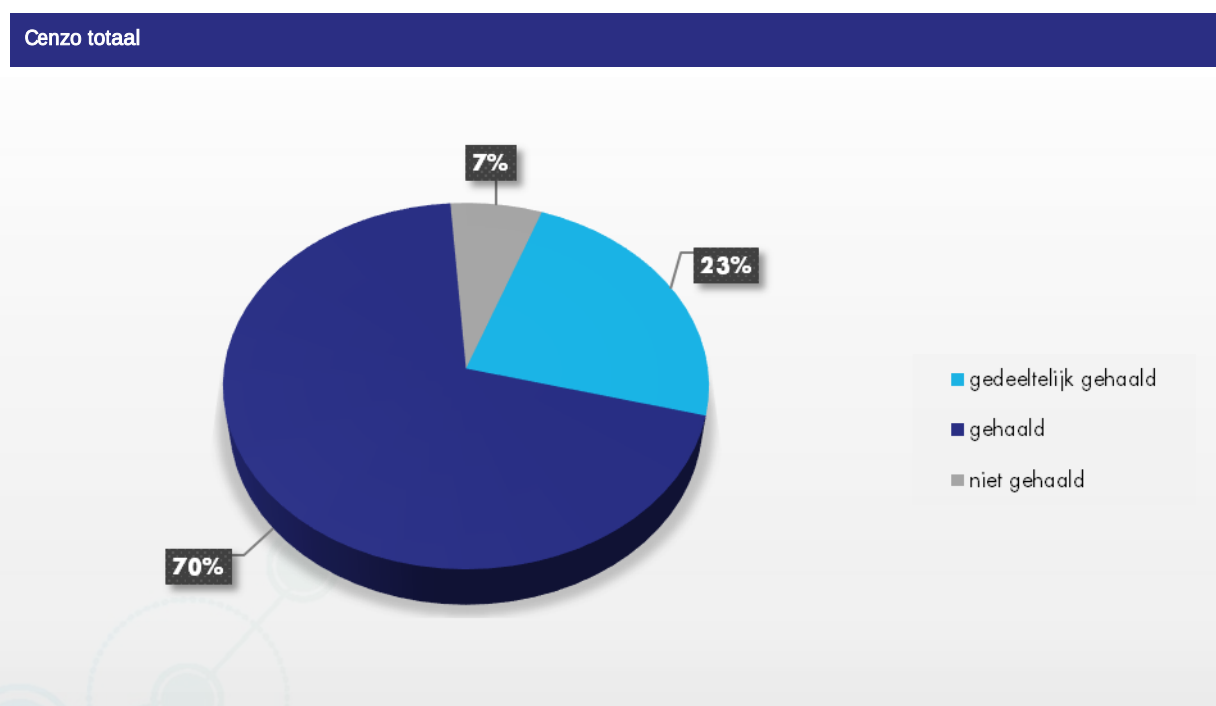
Hoofdstuk 7 Behandeldoelstelling

Behaalde behandeldoelstelling psychologische zorg

Onderstaande figuren geven aan in hoeveel procent van de gevallen de vooraf met de medewerker overeengekomen behandeldoelstellingen na afronden van het traject zijn gehaald.



Figuur 2 Behaalde behandeldoelstelling van Uw organisatie(s)



Figuur 3 Behaalde behandeldoelstelling van Cenzo totaal

Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van Cenzo

Schaalscores CQ-i

Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Bejegening  (4,8)	Bejegening  (4,8)
Samen beslissen  (4,0)	Samen beslissen  (4,0)
Uitvoering  (4,3)	Uitvoering  (4,3)
Beoordeling 	Beoordeling 

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek onder medewerkers die in 2020 een traject psychologische zorg of mental coaching hebben afgerond. Alle medewerkers ontvangen na afronding van de het traject het verzoek om deel te nemen aan dit cliënttevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey gebaseerd op de CQI (Consumer Quality Index) en enkele aanvullende vragen. De kwaliteit van de mentale zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod.

Het responspercentage van uw organisatie(s) die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt -% (n= -). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2020 Cenzo totaal bedraagt 25% (n=870).

Rapportcijfer voor begeleiding zorgprofessional

De medewerkers is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de begeleiding van de zorgprofessional.

Welk cijfer geeft u aan het traject? Een Score van 0 tot 10, waarbij een 0 'heel erg slecht' betekent en een 10 'uitstekend'	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
0	-	0%
1	-	0%
2	-	1%
3	-	1%
4	-	1%
5	-	2%
6	-	3%
7	-	7%
8	-	28%
9	-	34%
10	-	22%
Gemiddeld	-	8,4

Tabel 18 Rapportcijfer zorgprofessional

Bejegening

De respondenten hebben aan de hand van twee vragen aangegeven hoe zij de omgang met hun zorgprofessional hebben ervaren.

Heeft de zorgprofessional u serieus genomen?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Altijd	-	90%
Meestal	-	7%
Regelmatig	-	2%
Soms	-	1%
Nooit	-	0%

Tabel 19 Bejegening zorgprofessional

Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Altijd	-	79%
Meestal	-	15%
Regelmatig	-	2%
Soms	-	2%
Nooit	-	1%

Tabel 20 Uitleg zorgprofessional

Bereikbaarheid

De respondenten hebben aan de hand van één vraag aangegeven hoe zij de bereikbaarheid van hun zorgprofessional hebben ervaren.

Heeft u makkelijk contact gekregen met uw zorgprofessional (telefonisch, per e-mail, of anderszins)	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Altijd	-	77%
Meestal	-	19%
Regelmatig	-	3%
Soms	-	2%
Nooit	-	0%

Tabel 21 Bereikbaarheid zorgprofessional

Samen beslissen

De respondenten hebben aan de hand van vier vragen aangegeven hoe zij mee hebben kunnen beslissen over de invulling van het traject.

Heeft u informatie gekregen over de trajectmogelijkheden die er voor uw hulpvraag zijn?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	54%
Grotendeels	-	32%
Deels	-	8%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 22 Informatievoorziening trajectmogelijkheden

Is met u besproken welke resultaten u van het traject mag verwachten?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	54%
Grotendeels	-	25%
Deels	-	7%
Een beetje	-	5%
Nee, helemaal niet	-	2%
Niet van toepassing	-	7%

Tabel 23 Verwachtingsmanagement

Heeft u informatie gekregen over andere vormen van ondersteuning zoals zelfhulpprogramma's, (online) tools, huiswerkopdrachten, cliëntondersteuning, en/of patiëntenverenigingen?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	30%
Grotendeels	-	24%
Deels	-	16%
Een beetje	-	10%
Nee, helemaal niet	-	21%

Tabel 24 Informatievoorziening andere ondersteuningsvormen

Heeft u mee kunnen beslissen over bepaalde vormen van ondersteuning tijdens het traject?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	55%
Grotendeels	-	24%
Deels	-	11%
Een beetje	-	4%
Nee, helemaal niet	-	6%

Tabel 25 Mogelijkheden om mee te beslissen over ondersteuningsvormen

Uitvoering van het traject

De respondenten hebben aan de hand van een aantal vragen aangegeven hoe zij de uitvoering van het traject hebben ervaren.

Heeft u de keuze gehad of uw naasten (bijvoorbeeld familie en vrienden) betrokken werden bij het traject?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	36%
Grotendeels	-	10%
Deels	-	11%
Een beetje	-	6%
Nee, helemaal niet	-	36%

Tabel 26 Keuzemogelijkheid om naasten te betrekken

Was het traject naar uw mening de juiste aanpak voor uw hulpvraag?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	54%
Grotendeels	-	29%
Deels	-	10%
Een beetje	-	4%
Nee, helemaal niet	-	4%

Tabel 27 Aanpak hulpvraag

Is het traject naar uw wens uitgevoerd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	65%
Grotendeels	-	22%
Deels	-	7%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 28 Tevredenheid over traject

Heeft u informatie gekregen over de eventuele (lichamelijke) bijwerkingen van de medicijnen die u gebruikt?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	6%
Grotendeels	-	3%
Deels	-	2%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	4%
Niet van toepassing	-	84%

Tabel 29 Informatievoorziening bijwerkingen medicijngebruik

Voor en misschien tijdens het traject heeft u of uw behandelaar één of meerdere vragenlijsten ingevuld over hoe het op dat moment met u ging. Zijn de resultaten met u besproken?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal	-	55%
Grotendeels	-	11%
Deels	-	5%
Een beetje	-	2%
Nee, helemaal niet	-	8%
Niet van toepassing (geen lijsten ingevuld)	-	18%

Tabel 30 Bespreking resultaten vragenlijsten

Locatie

De respondenten hebben aan de hand van één vraag de locatie beoordeeld waar het traject heeft plaatsgevonden.

Wat vond u van de locatie waar de gesprekken werden gevoerd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Uitstekend	-	21%
Zeer goed	-	23%
Goed	-	49%
Matig	-	6%
Slecht	-	1%

Tabel 31 Tevredenheid locatie

Verwijzing

De respondenten hebben aan de hand van één vraag aangegeven hoe zij bij ons terecht zijn gekomen.

Hoe bent u bij uw zorgverlener terecht gekomen?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Via de bedrijfsarts	-	32%
Via de huisarts	-	37%
Via mijn werkgever	-	10%
Via de verzekeringsmaatschappij	-	1%
Via familie, vrienden, kennissen	-	7%
Via het internet	-	7%
Anders	-	6%

Tabel 32 Verwijzing

Specifieke vragen bij een traject Psychologische zorg

Bij Psychologische zorg trajecten werden twee aanvullende vragen gesteld.

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Sterk afgenomen	-	62%
Licht afgenomen	-	26%
Onveranderd	-	8%
Licht toegenomen	-	2%
Sterk toegenomen	-	3%

Tabel 33 Klachtenreductie Psychologische zorg

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	-	46%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd	-	39%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen	-	6%
Weet niet	-	9%

Tabel 34 Vermindering ziekteverzuim Psychologische zorg

Specifieke vragen bij een traject Mental coaching

Bij Mental coaching trajecten werd één aanvullende vraag gesteld.

Wat was uw gevoel van veiligheid en vertrouwelijkheid bij de coach?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Uitstekend	-	59%
Zeer goed	-	30%
Goed	-	11%
Matig	-	0%
Slecht	-	0%

Tabel 35 Ervaren veiligheid en vertrouwen bij Mental coaching

Over de medewerker zelf

De respondenten hebben aan de hand van twee vragen informatie over zichzelf gedeeld.

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Uitstekend	-	9%
Zeer goed	-	23%
Goed	-	50%
Matig	-	17%
Slecht	-	1%
Niet van toepassing	-	2%

Tabel 36 Algemene gezondheid medewerker

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	-	13%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	-	31%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	-	10%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	-	29%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	-	9%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	-	4%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	-	1%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	-	0%
Anders	-	2%

Tabel 37 Hoogst voltooide opleiding medewerker

Aanvullende feedback van medewerkers

Enkele respondenten hebben via een open vraag nog aanvullende feedback gegeven.

Wat wilt u verder nog iets opmerken over uw traject?

Tabel 38 Aanvullende feedback medewerker

