



## Jaarrapport 2021

Cenzo



Triage



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, april 2022

## Inhoudsopgave

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                                | 4  |
| Definities .....                                                               | 5  |
| Duurzaam ondernemen .....                                                      | 6  |
| Managementsamenvatting.....                                                    | 7  |
| Hoofdstuk 1    Doorverwijzingen en afgeronde trajecten .....                   | 9  |
| Hoofdstuk 2    Doorlooptijden .....                                            | 10 |
| Hoofdstuk 3    Kosten .....                                                    | 13 |
| Hoofdstuk 4    Effecten psychologische zorg .....                              | 14 |
| Hoofdstuk 5    Re-integratie resultaat.....                                    | 15 |
| Hoofdstuk 6    Effecten mental coaching.....                                   | 16 |
| Hoofdstuk 7    Behandeldoelstelling .....                                      | 17 |
| Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek .....                           | 18 |
| Hoofdstuk 8    Algemeen .....                                                  | 18 |
| Hoofdstuk 9    Waardering van medewerkers voor dienstverlening van Cenzo ..... | 19 |

## Inleiding

In het afgelopen jaar hebben wij samen met onze partner OEEC (Open en Eerlijk Coaching) medewerkers geholpen met psychologische zorg en mental coachingstrajecten. Onze gezamenlijke missie is te komen tot gelukkige, 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 2021. 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 2021 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 in samenwerking met het onafhankelijk extern wetenschappelijk onderzoeksbureau Desan Research Solutions uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd conform de meeste recente standaard van de Consumer Quality Index (CQI).

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) verwijfsbrief 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.

## Duurzaam ondernemen



Wij dragen bij aan een betere wereld. Niet alleen door te werken aan de mentale vitaliteit van medewerkers maar ook door bomen te planten via [Trees for All](#).

Sinds 1 juli 2021 laten wij na ieder coachingstraject één boom planten. Zo dragen we bij aan een groenere wereld en gaat het mentale welzijn van onze cliënten hand in hand samen met het welzijn van de wereld.

In 2021 hebben wij in totaal 62 bomen laten planten, waarvan 62 door afgeronde coachingstrajecten van uw organisatie.

## Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ In 2021 zijn er in totaal - medewerkers van uw organisatie naar Cenzo verwezen. Landelijk zijn er 3.120 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 73% (blz. 10 tabel 8);
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om het traject af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 10,6 sessies (blz. 11 tabel 10);
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk Cenzo gemiddelde is 20,3 weken (blz. 12 tabel 12);

- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

|                                                  | <u>Uw organisatie</u> | <u>Cenzo totaal</u> |
|--------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| • Voor psychologische zorg CURA:                 | -                     | € 765,-             |
| <i>Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering:</i> | -                     | € 1.001,-           |
| • Voor psychologische zorg VITA:                 | -                     | € 1.444,-           |
| • Voor psychologische zorg op sessiebasis:       | -                     | € 1.264,-           |
| • Voor mental coaching (ex. BTW):                | -                     | € 1.627,-           |

- ▶ Uit de effectmeting van psychologische zorg (SQ-48 vragenlijst) blijkt dat de klachten met - zijn afgenomen; bij het Cenzo totaal is dat met 83% afgenomen; (zie voor een toelichting 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 0,8 punt toegenomen; (zie voor een toelichting blz. 14 tabel 16);
  - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met - zijn gereduceerd; bij het Cenzo totaal is dat met € 1.568,- gereduceerd (zie blz. 14 tabel 17).
- ▶ Re-integratie score:
  - Bij - van de psychologische zorgtrajecten zijn de medewerkers na afronding (weer) geheel of gedeeltelijk aan het werk; het landelijk Cenzo gemiddelde is 86% (zie blz. 14 tabel 15-A);
  - Bij - van de Mental coachingtrajecten zijn de medewerkers na afronding (weer) geheel of gedeeltelijk aan het werk; het landelijk Cenzo gemiddelde is 98% (zie blz. 14 tabel 15-B);
- ▶ 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

| Resultaten van uw organisatie                            | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------------------------------|------|------|------|
| 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 | -    | -    | -    |
| mental coaching                                          | -    | -    | -    |
| Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers      |      |      |      |
| Bejegening (schaal 1 – 5)                                | -    | -    | -    |
| Informatie (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)

| Resultaten Cento-totaal                                  | 2019      | 2020      | 2021      |
|----------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Aantal verwezen medewerkers                              | 3.338     | 3.088     | 3.120     |
| Toegangstijd (werkdagen)                                 | 5,8       | 5,7       | 5,9       |
| Gemiddeld aantal sessies                                 | 9,7       | 10,2      | 10,6      |
| Doorlooptijd (weken)                                     | 21,0      | 21,8      | 20,5      |
| Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)         | € 910,-   | € 982,-   | € 1.001,- |
| Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA           | € 555,-   | € 611,-   | € 765,-   |
| - VITA                                                   | € 1.478,- | € 1.592,- | € 1.444,- |
| mental coaching:                                         | € 1.572,- | € 1.704,- | € 1.627,- |
| Klachtenreductie psychologische zorg (SQ-48)             | 81%       | 81%       | 83%       |
| Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)              | 1,2       | 1,1       | 0,8       |
| Kostenreductie werkgever mental coaching                 | € 1.968,- | € 1.840,- | € 1.568,- |
| Re-integratie (geheel/gedeeltelijk): psychologische zorg | 84%       | 88%       | 86%       |
| mental coaching                                          | -         | -         | 98%       |
| Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers      |           |           |           |
| Bejegening (schaal 1 – 5)                                | -         | 4,8       | 4,8       |
| Informatie (schaal 1 – 5)                                | -         | -         | 4,4       |
| Samen beslissen (schaal 1 – 5)                           | -         | 4,0       | 4,5       |
| Uitvoering (schaal 1 – 5)                                | -         | 4,3       | 4,4       |
| Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)               | 8,2       | 8,4       | 8,4       |

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van Cento totaal

## Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening Cenzo

### Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

#### Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2021

Onderstaande tabel geeft het aantal trajecten weer dat in het jaar 2021 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde trajecten.

| Trajecten 2021      | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|---------------------|-------------------|--------------|
| Gestarte trajecten  | -                 | 3.120        |
| Afgeronde trajecten | -                 | 3.145        |

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2021

#### Verdeling afgeronde trajecten per type

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

(N 'aantal trajecten Uw organisatie(s)' = 3.145, N 'aantal trajecten Cenzo-totaal' = 3.145)

| Zorgsoort           | Zorgproduct            | Type traject             | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|---------------------|------------------------|--------------------------|-------------------|--------------|
|                     |                        |                          | Percentage        | Percentage   |
| Psychologische zorg | CURA                   | Intake                   | -                 | 6%           |
|                     |                        | Kort                     | -                 | 8%           |
|                     |                        | Middel                   | -                 | 15%          |
|                     |                        | Intensief                | -                 | 57%          |
|                     |                        | Verlengd                 | -                 | 14%          |
|                     | Totaal CURA            |                          | -                 | 19%          |
|                     | VITA                   | Intake                   | -                 | 10%          |
|                     |                        | Behandeling <sup>1</sup> | -                 | 33%          |
|                     |                        | Kort                     | -                 | 9%           |
|                     |                        | Middel                   | -                 | 16%          |
|                     |                        | Intensief                | -                 | 20%          |
|                     |                        | Verlengd                 | -                 | 5%           |
|                     |                        | Zeer intensief           | -                 | 4%           |
|                     |                        | Zeer intensief verlengd  | -                 | 3%           |
|                     |                        | Totaal VITA              | -                 | 75%          |
| Mental coaching     |                        | Intake                   | -                 | 6%           |
|                     |                        | Traject                  | -                 | 82%          |
|                     |                        | Verlengd                 | -                 | 11%          |
|                     | Totaal Mental coaching |                          | -                 | 6%           |
| Totaal              |                        |                          | -                 | 100%         |

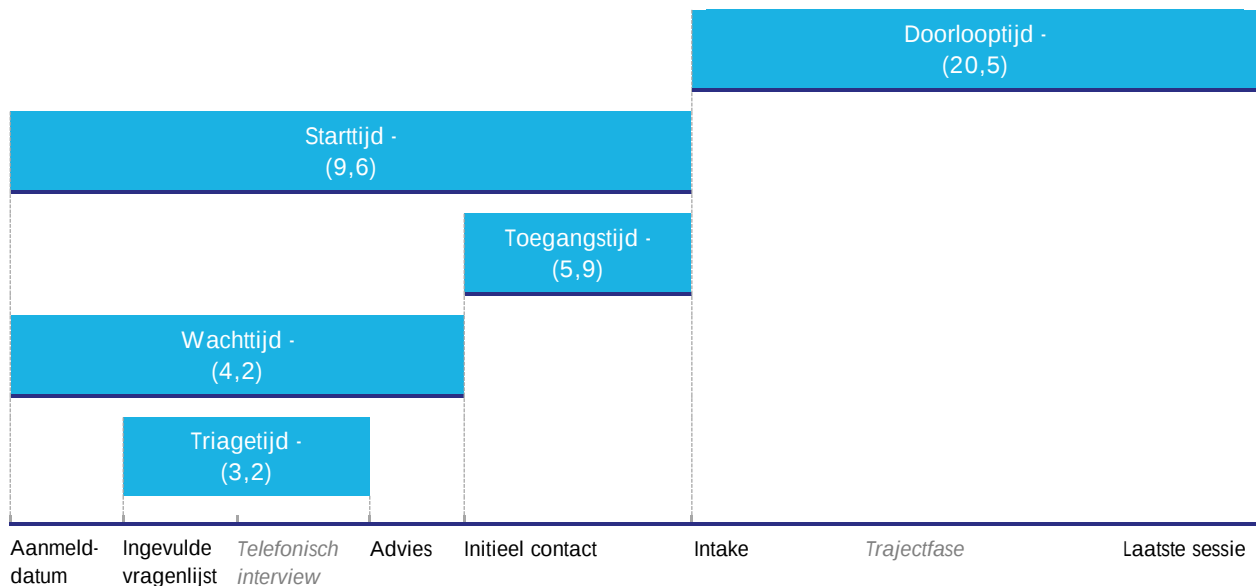
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type

<sup>1</sup> 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.

| Doorlooptijd triage | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|---------------------|-------------------|--------------|
| 0 - 4 dagen         | -                 | 82%          |
| 5 - 7 dagen         | -                 | 14%          |
| 8 - 10 dagen        | -                 | 4%           |
| 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 aanmelding<sup>2</sup> 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      | -                 | 72%          |
| 5 - 7 dagen      | -                 | 10%          |
| 8 - 10 dagen     | -                 | 5%           |
| 11 - 15 dagen    | -                 | 7%           |
| 16 of meer dagen | -                 | 6%           |

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      | -                 | 51%          |
| 5 - 7 dagen      | -                 | 21%          |
| 8 - 10 dagen     | -                 | 12%          |
| 11 - 15 dagen    | -                 | 8%           |
| 16 of meer dagen | -                 | 7%           |

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      | -                 | 28%          |
| 5 - 7 dagen      | -                 | 22%          |
| 8 - 10 dagen     | -                 | 16%          |
| 11 - 15 dagen    | -                 | 17%          |
| 16 of meer dagen | -                 | 18%          |

Tabel 9 Starttijd

<sup>2</sup> 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. Tabel 10 A en B geven de gemiddelde tijdsinvestering weer van de resp. VITA en CURA trajecten (inclusief intake) van psychologische zorg (CURA is gebaseerd op de GBGGZ en wordt daarom in minuten weergegeven). Tabel 11 geeft het gemiddeld aantal sessies (inclusief intake) van de mental coaching trajecten weer.

| Zorgsoort           | Zorgproduct | Type traject   | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|---------------------|-------------|----------------|-------------------|--------------|
| Psychologische zorg | VITA        | Kort           | -                 | 4,7          |
|                     |             | Middel         | -                 | 8,4          |
|                     |             | Intensief      | -                 | 12,7         |
|                     |             | Zeer Intensief | -                 | 17,4         |
|                     |             | Verlengd       | -                 | 24,7         |
|                     |             | Sessiebasis    | -                 | 9,5          |
| Gemiddeld totaal    |             |                | -                 | 10,9         |

Tabel 10 A Gemiddelde tijdsinvestering psychologische zorg VITA

| psychologische zorg CURA         |                   |                |        |              |                |        |
|----------------------------------|-------------------|----------------|--------|--------------|----------------|--------|
| Traject (norm NZa <sup>3</sup> ) | Uw organisatie(s) |                |        | Cenzo totaal |                |        |
|                                  | Directe tijd      | Indirecte tijd | Totaal | Directe tijd | Indirecte tijd | Totaal |
| Kort (294 min.)                  | -                 | -              | -      | 184          | 44             | 228    |
| Middel (495 min.)                | -                 | -              | -      | 348          | 85             | 432    |
| Intensief (750 min.)             | -                 | -              | -      | 531          | 126            | 657    |
| Verlengd (min.) <sup>4</sup>     | -                 | -              | -      | 597          | 125            | 722    |
| Gemiddeld                        | -                 | -              | -      | 482          | 112            | 595    |

Tabel 10 B Gemiddelde tijdsinvestering psychologische zorg CURA

| Zorgsoort       |  | Type traject | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|-----------------|--|--------------|-------------------|--------------|
| Mental coaching |  | Traject      | -                 | 7,3          |

Tabel 11 Gemiddeld aantal sessies mental coaching

<sup>3</sup> 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. Uitzondering is Zeer intensief dit is de optelsom van Intensief plus gem. 4 sessies à 60 min..

<sup>4</sup> Dit zijn trajecten die verlengd zijn met de module 'Verlenging'. Een verlenging wordt in de meeste gevallen bij een traject Intensief of Zeer 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            | -                 | 16%          |
|                                | 7 - 12 weken           | -                 | 15%          |
|                                | 13 - 18 weken          | -                 | 16%          |
|                                | 19 - 26 weken          | -                 | 23%          |
|                                | 27 of meer weken       | -                 | 31%          |
|                                | Gemiddeld aantal weken | -                 | 20,5         |
| Mental coaching                | 0 - 6 weken            | -                 | 21%          |
|                                | 7 - 12 weken           | -                 | 13%          |
|                                | 13 - 18 weken          | -                 | 21%          |
|                                | 19 - 26 weken          | -                 | 24%          |
|                                | 27 of meer weken       | -                 | 21%          |
|                                | Gemiddeld aantal weken | -                 | 17,6         |
| Totaal gemiddelde doorlooptijd |                        | -                 | 20,3         |

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        | -                 | -             | € 765,-          | € 1.001,-     |
|                       | VITA        | -                 | -             | € 1.444,-        | -             |
| Mental coaching       |             | -                 | -             | € 1.627,-        | -             |
| Gemiddeld totaal 2021 |             | -                 | -             | € 1.327,-        | € 1.001,-     |

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 eindscore<sup>5</sup> 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). De SQ-48 geeft aan of de score te hoog is (klinisch) of binnen de norm (Normaal);
- Figuur 1 geeft de hoofdgroep weer die de verbetering meet op het gebied van Vitaliteit.

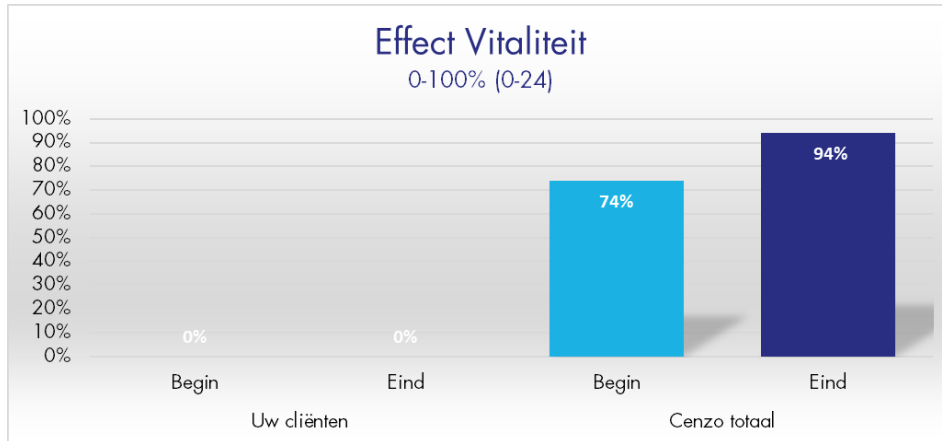
Afhankelijk van de hulpvraag worden in een traject doelstellingen bepaald op welke van de hoofdgroepen resultaat behaald moet worden. Het kan dus zijn dat op een aantal gebieden de score aanzienlijk afneemt maar op andere gebieden deze onveranderd blijft. De totaalscore is dan niet evenredig geweest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

| Hoofdgroepen                           | Norm (bereik)    | Uw organisatie(s) (n=-) |              | Cenzo totaal (n=345) |              |
|----------------------------------------|------------------|-------------------------|--------------|----------------------|--------------|
|                                        |                  | Begin (score)           | Eind (score) | Begin (score)        | Eind (score) |
| Agorafobie                             | <b>2</b> (0-16)  | -                       | -            | Klinisch (2)         | Normaal (1)  |
| Angst                                  | <b>11</b> (0-24) | -                       | -            | Klinisch (13)        | Normaal (7)  |
| Cognitieve klachten                    | <b>11</b> (0-20) | -                       | -            | Normaal (10)         | Normaal (6)  |
| Depressie                              | <b>8</b> (0-24)  | -                       | -            | Klinisch (10)        | Normaal (5)  |
| Sociale fobie                          | <b>9</b> (0-20)  | -                       | -            | Normaal (7)          | Normaal (4)  |
| Somatische klachten                    | <b>8</b> (0-28)  | -                       | -            | Normaal (8)          | Normaal (4)  |
| Vijandigheid                           | <b>5</b> (0-16)  | -                       | -            | Normaal (5)          | Normaal (2)  |
| Gemiddeld resultaat = klachtenreductie |                  | -                       |              | 83%                  |              |

Tabel 14 Klachtenreductie

<sup>5</sup> 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.

In onderstaande figuur maken we inzichtelijk wat het effect van de psychologische zorg is geweest op de vitaliteit. In deze grafiek wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel % van de cliënten bij aanvang van de behandeling 'normale' normscore had en hoeveel procent van de cliënten dit na afronden van de behandeling had.



Figuur 1 Effect Vitaliteit

### Totale verbetering op de vitaliteit

In totaal is over alle gemeten trajecten, naast de gerealiseerde klachtenreductie, de vitaliteit met - verhoogd. Bij uw medewerkers is dat **34%**.

## Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat

### Re-integratie score

Onderstaande tabellen geven aan per dienst (psychologische zorg en mental coaching) in welke mate er sprake was van re-integratie en verzuim bij aanvang en afsluiting van het traject. Hierdoor wordt het effect van het traject op de re-integratie inzichtelijk gemaakt.

| Psychologische zorg | Uw organisatie(s) |                | Cenzo totaal |                |
|---------------------|-------------------|----------------|--------------|----------------|
| Re-integratie       | Bij aanvang       | Bij afsluiting | Bij aanvang  | Bij afsluiting |
| Volledig            | -                 | -              | 23%          | 54%            |
| Gedeeltelijk        | -                 | -              | 29%          | 32%            |
| Geen                | -                 | -              | 49%          | 14%            |
| Totaal              | -                 | -              | 100%         | 100%           |

Tabel 15-A Re-integratie score Psychologische zorg

| Mental coaching | Uw organisatie(s) |                | Cenzo totaal |                |
|-----------------|-------------------|----------------|--------------|----------------|
| Re-integratie   | Bij aanvang       | Bij afsluiting | Bij aanvang  | Bij afsluiting |
| Volledig        | -                 | -              | 40%          | 70%            |
| Gedeeltelijk    | -                 | -              | 33%          | 28%            |
| Geen            | -                 | -              | 27%          | 3%             |
| Totaal          | -                 | -              | 100%         | 100%           |

Tabel 15-B Re-integratie score Mental coaching

## 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 16 wordt inzichtelijk gemaakt wat het effect is op de vitaliteit en de drie deelgebieden energie, motivatie en veerkracht. In tabel 17 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                | -                       | -                     | -      | 4,7                     | 4,7                   | +0,2   |
| Energie                  | -                       | -                     | -      | 2,9                     | 4,1                   | +1,3   |
| Veerkracht               | -                       | -                     | -      | 4,0                     | 4,6                   | +0,8   |
| Vitaliteit (totaalscore) | -                       | -                     | -      | 3,8                     | 4,4                   | +0,8   |

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten<sup>6</sup> 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      | 0,8               | € 1.568,-                       | € 208,-                   |

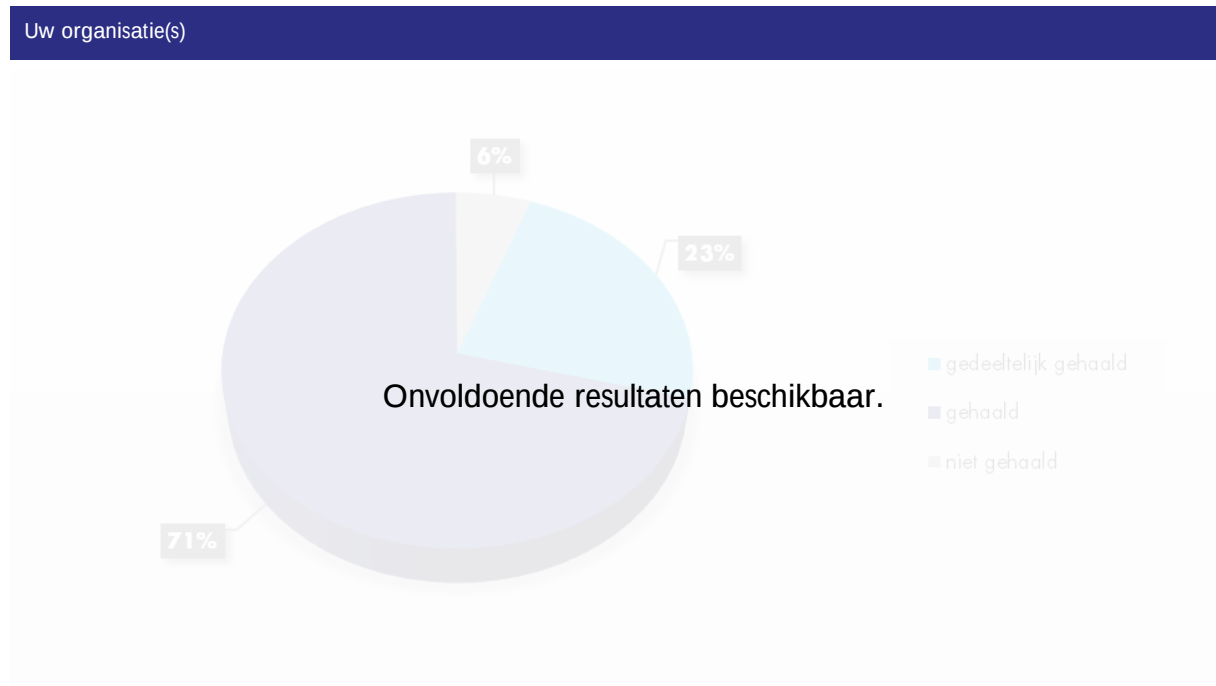
Tabel 17 Kostenbesparing

<sup>6</sup> Referentie wetenschappelijk artikel: van Steenberg 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.

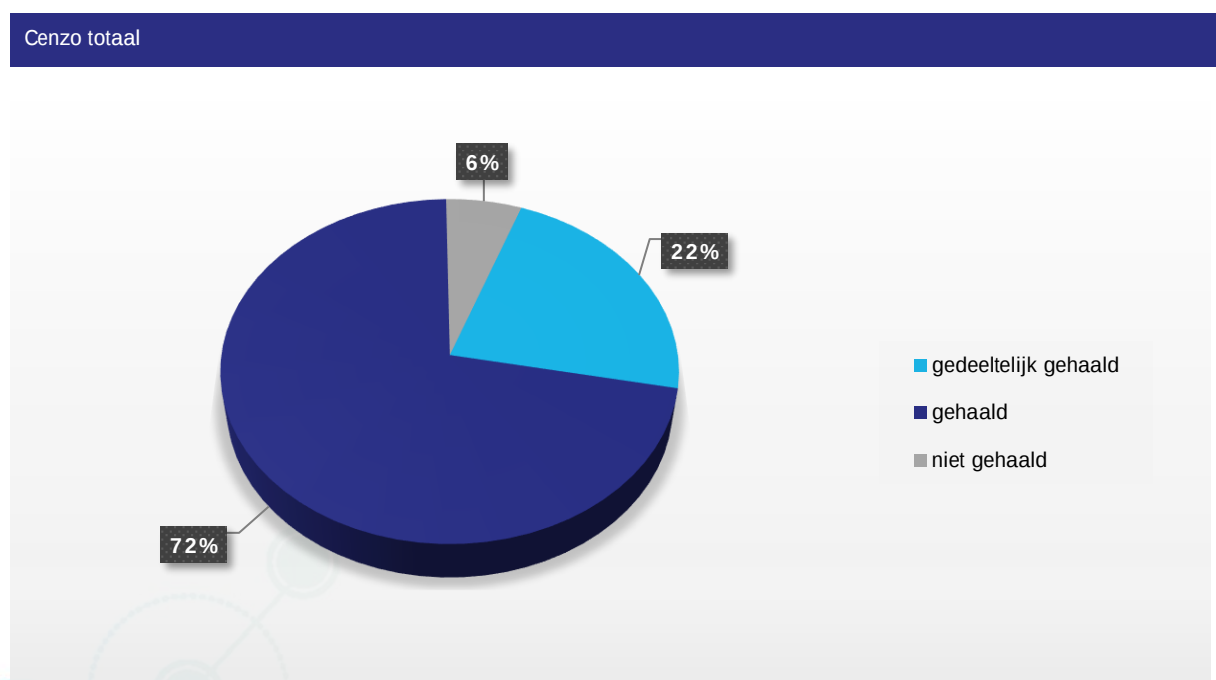
## Hoofdstuk 7 Behandeldoelstelling

### 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

### Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek onder medewerkers die in 2021 een traject psychologische zorg of mental coaching hebben afgerond. Alle medewerkers ontvangen na afronding van de 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 2021 Cenzo totaal bedraagt 30% (n=938).

### Hoofdstuk 8 Algemeen

Onderstaande figuren geven de demografische kenmerken van de cliënten die een traject hebben doorlopen en aan het tevredenheidsonderzoek hebben deelgenomen.

| Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift) | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)                                                                 | -                 | 14%          |
| Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)               | -                 | 32%          |
| Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)    | -                 | 9%           |
| Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)   | -                 | 30%          |
| Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)                           | -                 | 9%           |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)                                     | -                 | 3%           |
| Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)                                                    | -                 | 1%           |
| Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)                                                           | -                 | 0%           |
| Anders                                                                                                    | -                 | 2%           |

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding medewerker

| Wat is uw leeftijd | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|--------------------|-------------------|--------------|
| 16 t/m 24 jaar     | -                 | 6%           |
| 25 t/m 34 jaar     | -                 | 19%          |
| 35 t/m 44 jaar     | -                 | 19%          |
| 45 t/m 54 jaar     | -                 | 25%          |
| 55 t/m 64 jaar     | -                 | 26%          |
| 65 t/m 74 jaar     | -                 | 5%           |
| 75 t/m 79 jaar     | -                 | 1%           |
| 80 jaar en ouder   | -                 | 0%           |

Tabel 19 Leeftijd

| Wat is uw geslacht | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|--------------------|-------------------|--------------|
| Man                | -                 | 37%          |
| Vrouw              | -                 | 63%          |
| Genderneutraal     | -                 | 0%           |

Tabel 20 Geslacht

## Hoofdstuk 9 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van Cenzo

### Schaalscores CQ-i

| Uw organisatie(s)               | Cenzo totaal                    |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Bejegening ★ ★ ★ ★ ☆ (4,8)      | Bejegening ★ ★ ★ ★ ☆ (4,8)      |
| Informatie ★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)      | Informatie ★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)      |
| Samen beslissen ★ ★ ★ ★ ☆ (4,5) | Samen beslissen ★ ★ ★ ★ ☆ (4,5) |
| Uitvoering ★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)      | Uitvoering ★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)      |
| Beoordeling 8,4                 | Beoordeling 8,4                 |

### 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                                                                                                                            | -                 | 1%           |
| 2                                                                                                                            | -                 | 1%           |
| 3                                                                                                                            | -                 | 2%           |
| 4                                                                                                                            | -                 | 1%           |
| 5                                                                                                                            | -                 | 2%           |
| 6                                                                                                                            | -                 | 3%           |
| 7                                                                                                                            | -                 | 9%           |
| 8                                                                                                                            | -                 | 24%          |
| 9                                                                                                                            | -                 | 27%          |
| 10                                                                                                                           | -                 | 30%          |
| <b>Gemiddeld</b>                                                                                                             | -                 | <b>8,4</b>   |

Tabel 21 Rapportcijfer zorgprofessional

## Bejegening

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

| Nam de zorgprofessional u serieus? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                       | -                 | 87%          |
| Grotendeels                        | -                 | 7%           |
| Deels                              | -                 | 4%           |
| Een beetje                         | -                 | 1%           |
| Nee, helemaal niet                 | -                 | 1%           |

Tabel 22 Bejegening zorgprofessional

| Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                                              | -                 | 83%          |
| Grotendeels                                                               | -                 | 13%          |
| Deels                                                                     | -                 | 3%           |
| Een beetje                                                                | -                 | 1%           |
| Nee, helemaal niet                                                        | -                 | 0%           |

Tabel 23 Uitleg zorgprofessional

## Overige

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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                                                                        | -                 | 78%          |
| Grotendeels                                                                                         | -                 | 16%          |
| Deels                                                                                               | -                 | 4%           |
| Een beetje                                                                                          | -                 | 1%           |
| Nee, helemaal niet                                                                                  | -                 | 1%           |

Tabel 24 Bereikbaarheid zorgprofessional

## Samen beslissen

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

| Kon u meebeslissen over het traject? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|--------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                         | -                 | 67%          |
| Grotendeels                          | -                 | 22%          |
| Deels                                | -                 | 7%           |
| Een beetje                           | -                 | 2%           |
| Nee, helemaal niet                   | -                 | 3%           |

Tabel 25 Meebeslissen

| Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                                                | -                 | 71%          |
| Grotendeels                                                                 | -                 | 19%          |
| Deels                                                                       | -                 | 5%           |
| Een beetje                                                                  | -                 | 3%           |
| Nee, helemaal niet                                                          | -                 | 2%           |

Tabel 26 Vaststellen doel traject

| Is er rekening gehouden met uw wensen binnen het traject? (bijv. de locatie, aantal sessies en het tijdstip) | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                                                                                 | -                 | 75%          |
| Grotendeels                                                                                                  | -                 | 16%          |
| Deels                                                                                                        | -                 | 5%           |
| Een beetje                                                                                                   | -                 | 2%           |
| Nee, helemaal niet                                                                                           | -                 | 2%           |

Tabel 27 Meenemen eigen wensen

## Uitvoering van het traject

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

| Was het traject naar uw mening de juiste aanpak voor uw hulpvraag? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                                       | -                 | 64%          |
| Grotendeels                                                        | -                 | 22%          |
| Deels                                                              | -                 | 7%           |
| Een beetje                                                         | -                 | 4%           |
| Nee, helemaal niet                                                 | -                 | 3%           |

Tabel 28 Aanpak hulpvraag

| Bent u tevreden over het resultaat van het traject? | Uw organisatie(s) | Cenzo totaal |
|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| Ja, helemaal                                        | -                 | 67%          |
| Grotendeels                                         | -                 | 20%          |
| Deels                                               | -                 | 5%           |
| Een beetje                                          | -                 | 3%           |
| Nee, helemaal niet                                  | -                 | 4%           |

Tabel 29 Tevredenheid over traject

### 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 30 Aanvullende feedback medewerkers