



Jaarrapport 2024

Cenzo Bedrijfszorg



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.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Definities	5
Duurzaam ondernemen.....	6
Managementsamenvatting.....	7
Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening Cenzo.....	9
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten.....	9
Hoofdstuk 2 Doorlooptijden	10
Hoofdstuk 3 Kosten	13
Hoofdstuk 4 Effecten psychologische zorg.....	14
Hoofdstuk 5 Resultaten behandel doelstelling - psychologische zorg.....	15
Hoofdstuk 6 Re-integratie resultaat.....	16
Hoofdstuk 7 Effecten mentale vitaliteit - mental coaching	17
Hoofdstuk 8 Effecten geluk – mental coaching.....	18
Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek.....	19
Hoofdstuk 9 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo	19
Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek.....	26
Hoofdstuk 10 Waardering van klanten voor dienstverlening van Cenzo	26

Inleiding

In het afgelopen jaar heeft Cenzo BV samen met onze partner OEEC (Open en Eerlijk Coaching) medewerkers geholpen met onze mentale zorg. 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 van dit Cenzo-jaarrapport treft u de resultaten van de individuele mentale trajecten (psychologische zorg en mental coaching) aan voor uw medewerkers in 2024. 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 2024 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).

In deel drie van dit rapport is een nieuw onderdeel toegevoegd, de resultaten van het klant tevredenheidsonderzoek onder direct betrokkenen, zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevenden. Dit onderzoek is in de loop van 2024 gestart. Het aantal respondenten is daarom nog niet hoog en worden op dit moment alleen nog de resultaten van Cenzo-totaal weergegeven.

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

Zorgprestatie­model

In 2022 heeft de overheid een nieuwe financieringsstructuur geïntroduceerd het Zorgprestatie­model (ZPM). Deze nieuwe structuur is afwijkend ten opzichte van het oude model (GBGGZ) doordat de zorg per sessie gedeclareerd en vergoed wordt door de zorgverzekeraar in plaats van in pakketten.

CURA

Psychologische zorg waarbij Cenzo de zorgverzekering van de medewerker heeft kunnen aanspreken in het kader van de zorgverzekeringwet.

VITA

Psychologische zorg waarbij de zorgverzekering niet is 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;
- Inzet type zorgprofessional.

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](#).

Wij planten na ieder coachingstraject één boom. 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 2024 hebben wij in totaal 321 bomen laten planten, waarvan 321 door afgeronde coachingstrajecten van uw organisatie.

Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ In 2024 zijn er in totaal - interventies van uw organisatie bij Cenzo ingezet. Landelijk zijn er 1.866 interventies bij Cenzo ingezet;
- ▶ De eerste sessie met de zorgprofessional vond in - van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de cliënt; bij Cenzo-totaal is dit 58% (blz. 11 tabel 8);
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om het traject af te ronden; het landelijk gemiddelde is 10,8 sessies (blz. 12 tabel 10);
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk gemiddelde is 24,3 weken (blz. 13 tabel 12);
- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

	Uw organisatie	Cenzo totaal
• Voor psychologische zorg CURA:	-	€ 715,-
Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering:	-	€ 1.047,-
• Voor psychologische zorg VITA:	-	€ 1.886,-
• Voor psychologische zorg op sessiebasis:	-	€ 1.987,-
• Voor mental coaching (ex. BTW):	-	€ 2.063,-

- Voor psychologische zorg CURA: - € 715,-
 - Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering: - € 1.047,-
 - Voor psychologische zorg VITA: - € 1.886,-
 - Voor psychologische zorg op sessiebasis: - € 1.987,-
 - Voor mental coaching (ex. BTW): - € 2.063,-
- ▶ Uit de effectmeting van psychologische zorg (SQ-48 vragenlijst) van het Cenzo-totaal blijkt dat de klachten gemiddeld van 61 (19 punten boven de norm = 42) met 25 punten zijn afgenomen naar 36 (6 punten onder de norm = 42).
 - ▶ 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. 17 tabel 16);
 - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met - zijn gereduceerd; bij het Cenzo totaal is dat met € 1.758,- gereduceerd (zie blz. 17 tabel 17).
 - ▶ Re-integratie score:
 - Bij - van de psychologische zorgtrajecten zijn de cliënten na afronding (weer) geheel of gedeeltelijk aan het werk; het landelijk Cenzo gemiddelde is 81% (zie blz. 16 tabel 15-A);
 - Bij - van de Mental coachingstrajecten zijn de cliënten na afronding (weer) geheel of gedeeltelijk aan het werk; het landelijk Cenzo gemiddelde is 89% (zie blz. 16 tabel 15-B);
 - ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers van uw organisatie(s) de Cenzo-dienstverlening met een rapportcijfer - waarden; het gemiddelde rapportcijfer van Cenzo totaal is 8,5.
 - ▶ Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat betrokkenen zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevend de Cenzo-dienstverlening met een 8,0 waarden en op een vijfpuntschaal met een 4,2 aangeven de Cenzo-dienstverlening aan te bevelen.

Trend afgelopen drie jaar

Resultaten van uw organisatie	2022	2023	2024
Aantal verwezen interventies	-	-	-
Toegangstijd (werkdagen)	-	-	-
Gemiddeld aantal sessies	-	-	-
Doorlooptijd (weken)	-	-	-
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	-	-	-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	-	-	-
- VITA	-	-	-
mental coaching	-	-	-
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	-	-	-
Kostenreductie werkgever mental coaching	-	-	-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk): psychologische zorg	-	-	-
mental coaching	-	-	-
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	-	-	-

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

Resultaten Cenzo-totaal	2022	2023	2024
Aantal verwezen interventies	1.501	1.612	1.866
Toegangstijd (werkdagen)	7,4	8,4	8,4
Gemiddeld aantal sessies	8,3	8,4	10,8
Doorlooptijd (weken)	20,6	20,5	24,3
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	€ 968,-	€ 1.121,-	€ 1.047,-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	€ 638,-	€ 1.003,-	€ 715,-
- VITA	€ 1.674,-	€ 1.617,-	€ 1.886,-
mental coaching:	€ 1.565,-	€ 1.755,-	€ 2.063,-
Klachtenniveau na afronden behandeling psychologische zorg (SQ-48, norm = 42)	-	33	36
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	-	1,0	0,8
Kostenreductie werkgever mental coaching	-	€ 2.242,-	€ 1.758,-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk): psychologische zorg	86%	84%	81%
mental coaching	-	94%	89%
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,3	8,5	8,5
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder klanten			
Aanbeveling dienstverlening (schaal 1 – 5)	-	4,3	4,2
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	-	7,7	8,0

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 2024

Onderstaande tabel geeft het aantal interventies weer dat in het jaar 2024 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde interventies.

Trajecten 2024	Uw organisatie(s)	Cenzo-totaal
Gestarte interventies	-	1.866
Afgeronde triages	-	300
Afgeronde trajecten	-	1.322

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2024

Verdeling afgeronde trajecten per type

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

(N 'aantal trajecten Uw organisatie' = -, N 'aantal trajecten Cenzo-totaal' = 1.322)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw organisatie(s)		Cenzo-totaal	
			Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Triage	Totaal Triage	Triage: Intake Mentaal	-	-	300	18%
Psychologische zorg	CURA	Intake	-	-	11	9%
		Kort	-	-	14	11%
		Middel	-	-	23	19%
		Intensief	-	-	46	37%
		Verlengd	-	-	29	24%
	Totaal CURA		-	-	123	8%
	VITA	Intake	-	-	101	12%
	Trajectfinanciering	Kort	-	-	64	7%
		Middel	-	-	147	17%
		Intensief	-	-	170	19%
		Verlengd	-	-	75	9%
		Zeer intensief	-	-	20	2%
		Zeer intensief verlengd	-	-	20	2%
	Op sessiebasis	Behandeling ¹	-	-	184	21%
		Behandeling verlengd ¹	-	-	97	11%
	Totaal VITA		-	-	878	54%
Mental coaching		Intake	-	-	19	6%
		Traject	-	-	235	73%
		Verlengd	-	-	67	21%
	Totaal Mental coaching		-	-	321	20%
Totaal			-	-	1622	100%

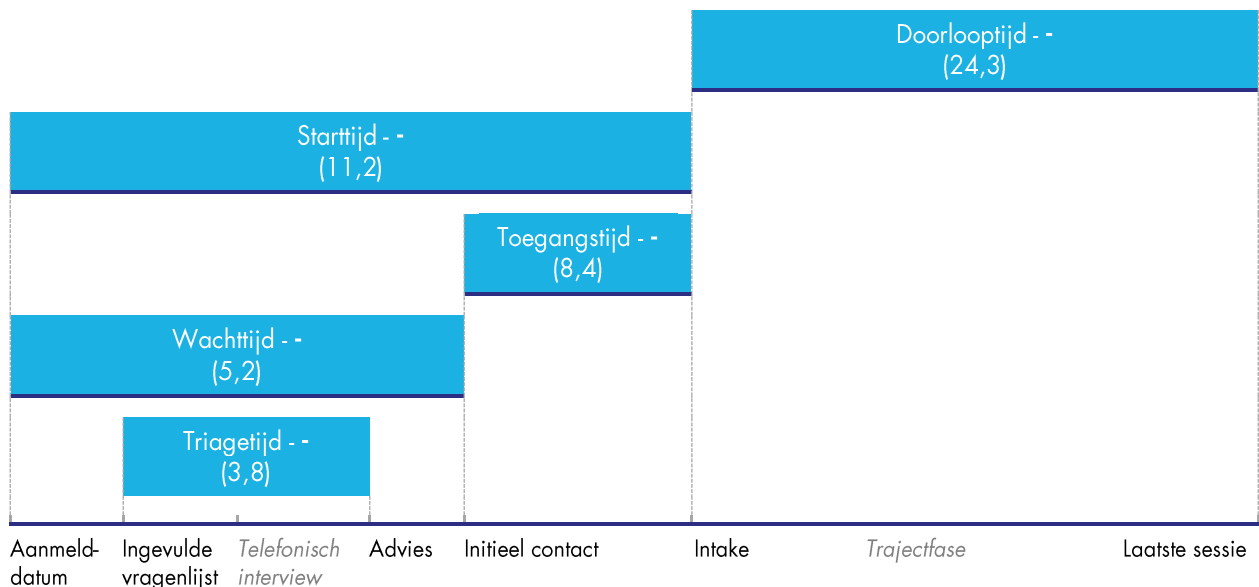
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type

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 (en doorlooptijd van het traject in weken). 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	-	73%
5 - 7 dagen	-	16%
8 - 10 dagen	-	7%
11 - 15 dagen	-	2%
16 of meer dagen	-	1%

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	-	68%
5 - 7 dagen	-	12%
8 - 10 dagen	-	6%
11 - 15 dagen	-	6%
16 of meer dagen	-	7%

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	-	37%
5 - 7 dagen	-	22%
8 - 10 dagen	-	13%
11 - 15 dagen	-	13%
16 of meer dagen	-	15%

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	-	29%
5 - 7 dagen	-	17%
8 - 10 dagen	-	13%
11 - 15 dagen	-	14%
16 of meer dagen	-	26%

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. Tabel 10 geeft de gemiddelde tijdsinvestering weer van de resp. VITA en CURA trajecten (inclusief intake) van psychologische zorg (CURA is gebaseerd op het zorgprestatie model en daarom wordt naast het gemiddeld aantal sessies ook het gemiddeld aantal minuten weergegeven, omdat een sessie bijvoorbeeld kan bestaan uit 15 min. of uit 120 minuten, waardoor het aantal niet altijd wat zegt). Tabel 11 geeft het gemiddeld aantal sessies (inclusief intake) van de mental coaching trajecten weer.

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw organisatie(s)		Cenzo totaal	
			Gem. aantal sessies	Gem. dir. tijd (min.)	Gem. aantal sessies	Gem. dir. tijd (min.)
Psychologische zorg	CURA	Kort	-	-	3,9	148
		Middel	-	-	7,6	308
		Intensief	-	-	9,8	496
		Verlengd	-	-	21,7	920
Psychologische zorg	VITA	Kort	-	-	4,8	-
		Middel	-	-	8,5	-
		Intensief	-	-	12,5	-
		Zeer Intensief	-	-	17,5	-
		Verlengd	-	-	23,2	-
		Sessiebasis	-	-	11,8	-
Gemiddeld totaal			-	-	10,8	523

Tabel 10 Gemiddeld aantal sessies psychologische zorg

Zorgsoort	Type traject	Uw organisatie(s)	Cenzo-totaal
Mental coaching	Traject	-	7,8

Tabel 11 Gemiddeld aantal sessies mental coaching

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	-	13%
	13 - 18 weken	-	14%
	19 - 26 weken	-	21%
	27 of meer weken	-	37%
	Gemiddeld aantal weken	-	26,1
Mental coaching	0 - 6 weken	-	13%
	7 - 12 weken	-	17%
	13 - 18 weken	-	18%
	19 - 26 weken	-	24%
	27 of meer weken	-	27%
	Gemiddeld aantal weken	-	20,7
Totaal gemiddelde doorlooptijd		-	24,3

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	-	-	€ 715,-	€ 1.047,-
	VITA	-	-	€ 1.919,-	-
Mental coaching		-	-	€ 2.063,-	-
Gemiddeld totaal 2024		-	-	€ 1.842,-	€ 1.047,-

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. In totaal zijn van 109 cliënten een begin- en eindmeting afgenomen.

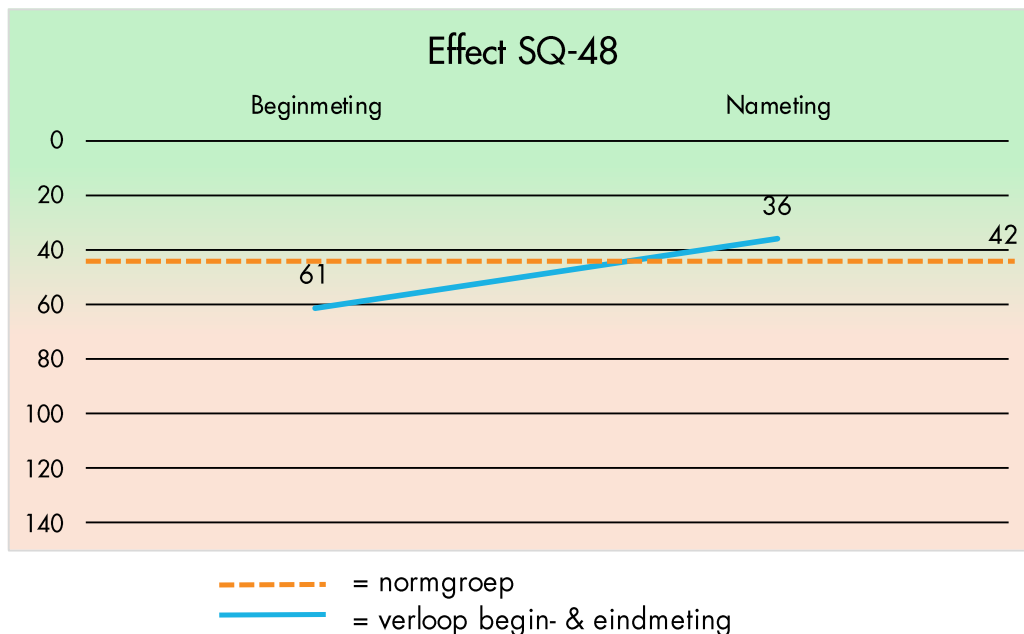
De SQ 48 geeft met 48 stellingen een indicatie van de algemene psychopathologie bij volwassenen.

Interpreteren van de uitkomst

- De Totaalscore wordt bepaald door de scores van alle gebieden bij elkaar op te tellen, met uitzondering van de gebieden werk en vitaliteit.
- Een hogere score wijst op meer klachten.
- Bij een totaalscore boven de 42 kunnen de symptomen verdere aandacht nodig hebben.
- Normgroep = De normen voor patiënten zijn gebaseerd op de gegevens die met de Routine Outcome Monitoring zijn verzameld op de psychiatrie afdeling van LUMC en op de centra van Rivierduinen. De deelnemende patiënten zijn onder behandeling geweest voor hun stemmings- angst en/of somatoforme klachten bij de bovengenoemde instellingen. De normen voor normalen worden gebaseerd op NormQuest gegevens.

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.

In onderstaande grafiek wordt inzichtelijk gemaakt hoe hoog het gemiddelde klachtenniveau was bij de aanvang van de behandeling en in welke mate dit aan het eind van de behandeling is afgenomen.



Figuur 1 Verloop klachtenniveau obv SQ-48

In de onderstaande tabel wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel procent van de cliënten die een behandeling zijn gestart een klachtniveau hadden dat boven de norm (42) lag én hoeveel procent dit nog had na afronden van de behandeling.

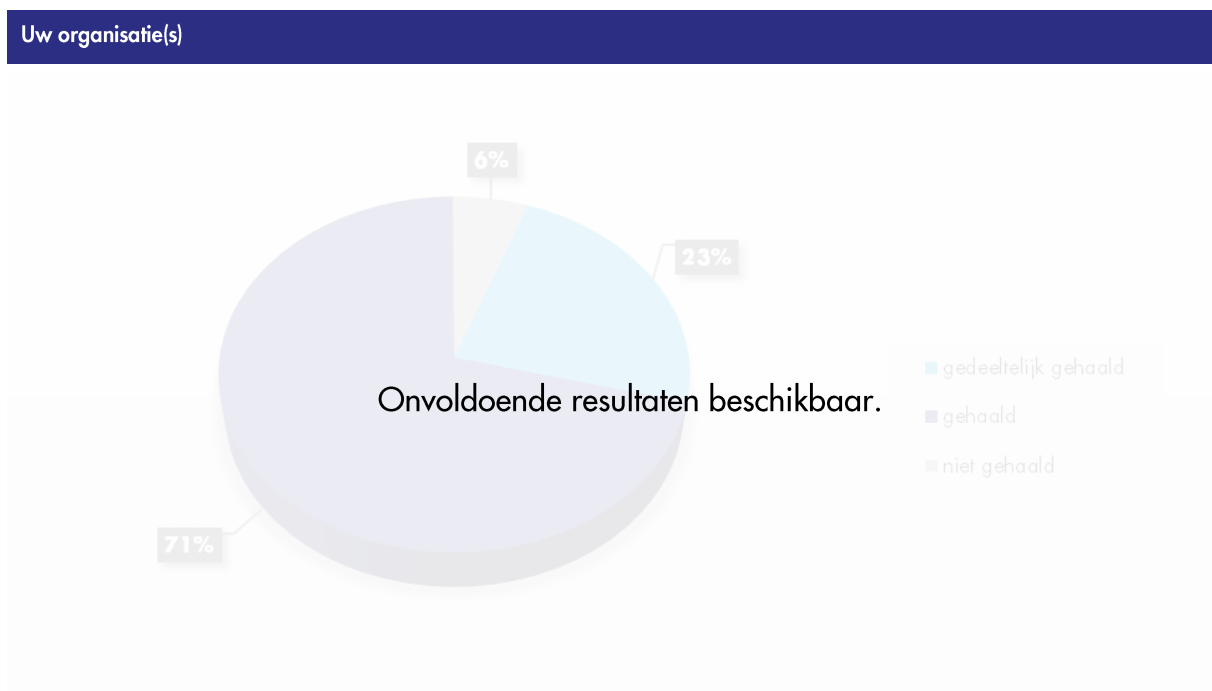
	Beginmeting	Eindmeting
% Boven de norm	80%	33%
% Onder de norm	20%	67%

Tabel 14 Verbetering ten opzichte van normgroep

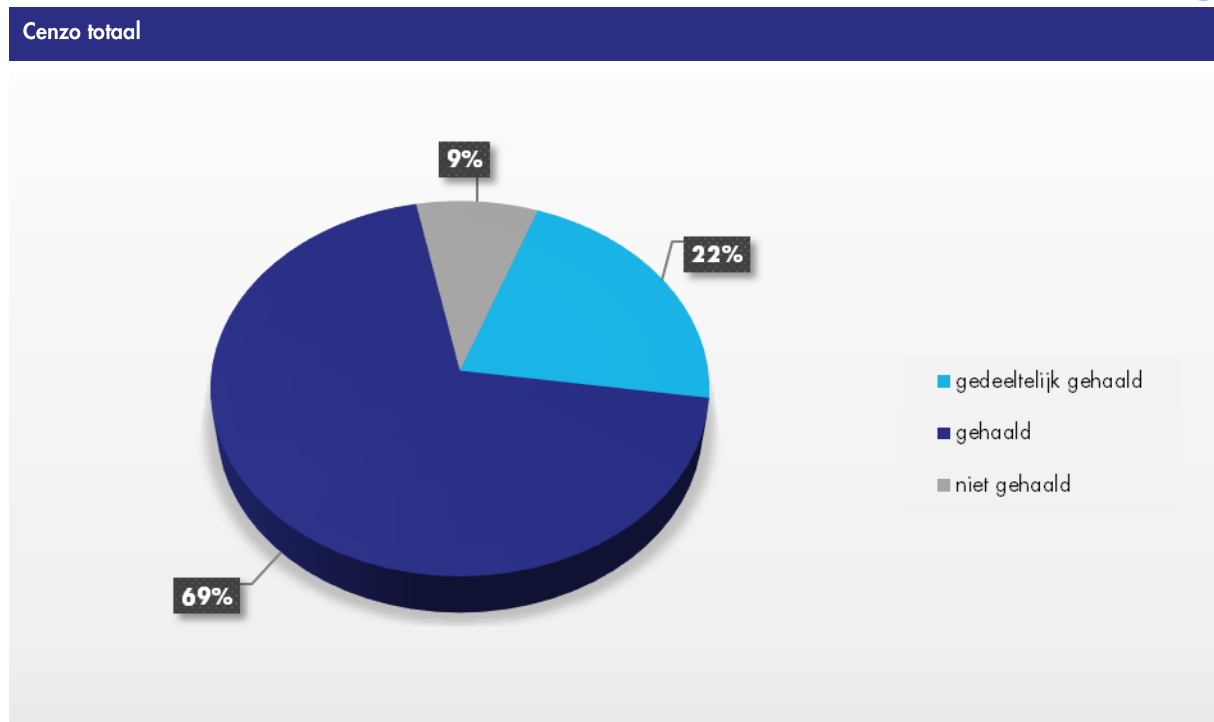
Hoofdstuk 5 Resultaten behandeldoelstelling - psychologische zorg

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 trajecten Uw organisatie(s)



Figuur 3 Behaalde behandeldoelstelling van Cenzo-totaal

Hoofdstuk 6 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	-	-	22%	47%
Gedeeltelijk	-	-	31%	34%
Geen	-	-	46%	19%
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	-	-	47%	62%
Gedeeltelijk	-	-	26%	20%
Geen	-	-	27%	11%
Verwachting volledig binnen 2 maanden	-	-	-	6%
Totaal	-	-	100%	100%

Tabel 15-B Re-integratie score Mental coaching

Hoofdstuk 7 Effecten mentale vitaliteit - 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	-	-	-	4,4	5,0	+0,6
Energie	-	-	-	2,9	4,0	+1,0
Veerkracht	-	-	-	4,1	4,7	+0,6
Vitaliteit (totaalscore)	-	-	-	3,7	4,5	+0,8

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten³ 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	€ 1.758,-	€ 220,-

Tabel 17 Kostenbesparing

³ 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 8 Effecten geluk – mental coaching

Effecten CHAP®

Bij de start en na afronding van een mental coachingstraject ontvangt elke medewerker een CHAP® persoonlijk Geluksrapport. Dit rapport geeft de medewerker inzicht in hoe hij/zij scoort op de belangrijkste bouwstenen voor een gelukkig werkend leven en de 28 onderliggende geluksvoorspellers, verdeeld over de drie dimensies Doelen, Oplaadpunten en Mensen. De onderdelen van de CHAP® gebaseerd zijn op evidence based onderzoek.

De veranderingen in de voor- en nameting geven inzicht in het effect van de mental coaching op de geluksbeleving van de cliënten. Daarnaast is er een valide benchmark beschikbaar waarmee vergeleken kan worden met de gemiddelde volwassen Nederlander.

Gelukkige medewerkers functioneren beter, denken positiever over zichzelf en de wereld om hen heen, zijn loyaler, stressbestendiger en minder vaak ziek. Geluk komt daarom steeds centraler te staan in het HR-beleid. Investeren in geluk betekent ook oog hebben voor goed en duurzaam werkgeverschap. En zorgt ervoor dat medewerkers graag bij de organisatie (blijven) werken.

Effect OEEC coachingstrajecten op geluk (gemeten middels de CHAP) N=155			
Startmeting t.o.v. benchmark	Geluk		-0,95
	-Doelen		-0,36
	-Oplaadpunten		-0,60
	-Mensen		-0,27
Toename van start traject tot einde traject	Geluk		1,45
	-Doelen		0,72
	-Oplaadpunten		1,14
	-Mensen		0,76
Verschil einde traject t.o.v. benchmark	Geluk		0,49
	-Doelen		0,36
	-Oplaadpunten		0,54
	-Mensen		0,49

Figuur 4 Effect geluk mental coaching

Conclusies:

- Het coachingstraject levert een duidelijke toename op van het gemiddelde geluksniveau en op alle drie de dimensies. Deze verbeteringen zijn significant met een betrouwbaarheid van meer dan 99,99%. De grootste stijging is waarneembaar op de dimensie 'oplaadpunten'.
- Bij de start van een coachingstraject scoren de cliënten gemiddeld lager dan de gemiddelde Nederlander en bij afronden van het coachingstraject scoren ze hoger dan de gemiddelde Nederlander.
- Op 21 van de 28 onderliggende geluksvoorspellers is de verbetering significant met minimaal 95% betrouwbaarheid.

Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten die in 2024 een traject psychologische zorg of mental coaching hebben afgerond. Alle cliënten 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 cliënten van uw organisatie(s) die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt - (n=). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2024 van het Cenzo-totaal bedraagt 28% (n=364).

Hoofdstuk 9 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo

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)	-	13%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	-	35%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	-	6%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	-	31%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	-	10%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	-	1%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	-	1%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	-	0%
Anders	-	3%

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding cliënt

Wat is uw leeftijd	Uw organisatie(s)	Cenzo-totaal
16 t/m 24 jaar	-	2%
25 t/m 34 jaar	-	15%
35 t/m 44 jaar	-	18%
45 t/m 54 jaar	-	28%
55 t/m 64 jaar	-	32%
65 t/m 74 jaar	-	4%
75 t/m 79 jaar	-	0%
80 jaar en ouder	-	0%

Tabel 19 Leeftijd

Wat is uw geslacht	Uw organisatie(s)	Cenzo-totaal
Man	-	35%
Vrouw	-	64%
Genderneutraal	-	1%

Tabel 20 Geslacht

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 ★ ★ ★ ★ ★ (4,6)
Uitvoering ★ ★ ★ ★ ★ (4,5)	Uitvoering ★ ★ ★ ★ ★ (4,5)
Beoordeling 8,4	Beoordeling 8,5

Rapportcijfer voor begeleiding zorgprofessional

De cliënt 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	-	1%
4	-	2%
5	-	1%
6	-	2%
7	-	7%
8	-	23%
9	-	30%
10	-	31%
Gemiddeld	-	8,5

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	-	89%
Grotendeels	-	6%
Deels	-	2%
Een beetje	-	2%
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	-	84%
Grotendeels	-	12%
Deels	-	3%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	0%

Tabel 23 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
Ja, helemaal	-	85%
Grotendeels	-	10%
Deels	-	3%
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	-	69%
Grotendeels	-	21%
Deels	-	6%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	1%

Tabel 25 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	Uw organisatie(s)	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	73%
Grotendeels	-	19%
Deels	-	5%
Een beetje	-	2%
Nee, helemaal niet	-	1%

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	-	78%
Grotendeels	-	14%
Deels	-	5%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	1%

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	-	72%
Grotendeels	-	16%
Deels	-	6%
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	-	69%
Grotendeels	-	19%
Deels	-	6%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	4%

Tabel 29 Tevredenheid over traject

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	-	22%
Zeer goed	-	21%
Goed	-	45%
Matig	-	10%
Slecht	-	2%

Tabel 30 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	-	48%
Via de huisarts	-	0%
Via mijn werkgever	-	51%
Via de verzekeringsmaatschappij	-	0%
Via familie, vrienden, kennissen	-	0%
Via het internet	-	1%
Anders	-	0%

Tabel 31 Verwijzing

Specifieke vragen bij een traject Psychologische zorg

Bij Psychologische zorg trajecten werden vier aanvullende vragen gesteld.

De klachten waren hoofdzakelijk:	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Privé gerelateerd	-	26%
Arbeidsgerelateerd	-	18%
Een combinatie van privé en arbeidsgerelateerd	-	56%

Tabel 32 Klachtenreductie Psychologische zorg

Aan de respondenten die aangeven dat hun klachten geheel of gedeeltelijk arbeidsgerelateerd waren is gevraagd welke arbeidsgerelateerde oorzaak of oorzaken hier aan ten grondslag lag of lagen.

Oorza(k)en arbeidsgerelateerde klachten:	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Bedrijfscultuur	-	32%
Reorganisatie	-	12%
Relatie tot collega's	-	19%
Relatie tot leidinggevende	-	21%
Aard van het werk	-	18%
Taken zijn te zwaar	-	6%
Taken zijn te licht	-	2%
Werkdruk te hoog	-	34%
Werkdruk te laag	-	0%

Tabel 33 Klachtenreductie Psychologische zorg

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Sterk afgenomen	-	58%
Licht afgenomen	-	26%
Onveranderd	-	12%
Licht toegenomen	-	2%
Sterk toegenomen	-	1%

Tabel 34 Klachtenreductie Psychologische zorg

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	-	44%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd	-	39%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen	-	9%
Weet niet	-	8%

Tabel 35 Vermindering ziekteverzuim Psychologische zorg

Specifieke vragen bij een traject Mental coaching

Bij Mental coaching trajecten werden twee aanvullende vragen gesteld.

Wat was uw gevoel van veiligheid en vertrouwelijkheid bij de coach?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Uitstekend	-	91%
Zeer goed	-	7%
Goed	-	0%
Matig	-	1%
Slecht	-	0%

Tabel 36 Ervaren veiligheid en vertrouwen bij Mental coaching

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw organisatie(s)	Cenzo totaal
Ja, helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	-	52%
Ja, het ziekteverzuim is grotendeels verminderd	-	24%
Ja, het ziekteverzuim is deels verminderd	-	9%
Ja, het ziekteverzuim is een beetje verminderd	-	3%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen	-	12%

Tabel 37 Vermindering ziekteverzuim bij Mental coaching

Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Hoofdstuk 10 Waardering van klanten voor dienstverlening van Cenzo

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder klanten, zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevendenden. Na afronden van een traject zijn zij bevroegd over de mate waarin zij tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Hiervoor hebben wij hen een algemene vraag gesteld waarna vervolgens de mogelijkheid werd geboden een verdiepende vragenlijst in te vullen.

In totaal hebben **82** personen de algemene tevredenheid beantwoord. Van deze personen hebben er **25** een verdiepende vragenlijst ingevuld.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Aantal respondenten	82	47	35

Aantal respondenten:

Verdeling verdiepende vragen:

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Aantal respondenten	25	17	8

Tabel 38 Aantal respondenten

Algemene tevredenheid

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de 82 respondenten de dienstverlening over het algemeen beoordelen.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Hoe beoordeelt u de dienstverlening rondom dit traject?	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4)

Nu volgen de resultaten van de **25** respondenten die een verdiepende vragenlijst hebben ingevuld.

Rapportcijfer voor de geleverde dienstverlening

De betrokkenen zijn gevraagd om een algemeen rapportcijfer (1-10) te geven voor het gehele traject dat is geleverd.

	Algemeen	Medisch	Niet-Medisch
Kunt u in een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe tevreden u bent met het geleverde traject in zijn geheel?	8,0	8,4	7,4

Tabel 39 Rapportcijfer algemene klant tevredenheid

Specifieke vragen over de opgedane ervaringen met betrekking tot de geleverde dienstverlening

In de onderstaande tabel is op een vijfpuntschaal de tevredenheid weergegeven per categorie. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen betrokkenen die een medische rol hadden (bedrijfsartsen, casemanager taakdelegatie, etc.) en betrokkenen die een niet medische rol hadden (leidinggevend, casemanagers, etc.).

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Hoe tevreden bent u met het resultaat van het traject?	★★★★☆ (4,1)	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (3,8)
Hoe tevreden bent u over het verwijs-/aanmeldproces?	★★★★☆ (4,5)	★★★★☆ (4,7)	★★★★☆ (4,3)
Hoe tevreden bent u met het contact met het Cenzo-kantoor?	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4,6)	★★★★☆ (3,8)
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd tijdens het traject (bijv. telefonisch contact, rapportages, etc.)?	★★★★☆ (4,1)	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (3,5)
Hoe tevreden bent u over de ingezette zorgprofessional (psycholoog/coach)?	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (4,7)	★★★★☆ (3,8)

Tabel 40 Waardering klanten per onderdeel op een vijfpuntschaal

Aanbeveling dienstverlening

In de onderstaande tabel is op een vijf puntschaal weergegeven in welke mate de betrokkenen de dienstverlening aanbevelen aan anderen.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
In hoeverre zou u Cenzo willen aanbevelen aan anderen?	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (4,6)	★★★★☆ (4)

Tabel 41 Aanbeveling klanten Cenzo-dienstverlening

Conclusies

- ▶ Positieve ervaringen ten aanzien van de gehele dienstverlening, waarbij vooral de medisch betrokkenen de dienstverlening zeer goed aanbevelen.
- ▶ Niet-medisch betrokkenen geven aan dat zij zeer tevreden zijn over het resultaat van de ingezette trajecten, maar minder tevreden zijn over de informatievoorziening. Een verklaring hiervoor is dat er minder gerapporteerd mag worden naar niet-medisch betrokkenen. Verbeteringen die we hierin kunnen doorvoeren zijn:
 - Betere communicatie vooraf, zodat duidelijk is wat er verwacht mag worden.
 - Waar mogelijk rapporteren ten aanzien van procesinformatie.