

# HR-monitor Visie op gezond bedrijf 2009

- Managementsamenvatting van een onderzoek  
onder HR-functionarissen -

**In opdracht van H&C Health Promotion en Cenzo**

>> Download de volledige rapportage op [www.hrpraktijk.nl/vitaliteit](http://www.hrpraktijk.nl/vitaliteit)



**Amsterdam, november 2009**

## **Onderzoeksteam**

Van Kempen Onderzoek en Advies:

- drs. Peter Paul van Kempen MBA

Desan Research Solutions:

- drs. Han van Dongen

## Colofon

---

**Namens de opdrachtgevers dank aan de geïnterviewde HR-functionarissen voor hun tijd en de bereidheid om hun mening en visie te delen.**

>> Download de volledige rapportage op [www.hrpraktijk.nl/vitaliteit](http://www.hrpraktijk.nl/vitaliteit)

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:

### **H&C Health Promotion**

W.G. Plein 369  
1054 SG Amsterdam  
Telefoon: 020-4123006  
Contactpersoon: Sandy Beuzekom  
E-mail: [S.vanBeuzekom@hhealthpromotion.nl](mailto:S.vanBeuzekom@hhealthpromotion.nl)  
Website: [www.hhealthpromotion.nl](http://www.hhealthpromotion.nl)

### **Cenzo, Centraal Netwerk Psychologische Zorg**

Rozengracht 88  
1016 NG Amsterdam  
Telefoon: 020 - 4202999  
Contactpersoon: Robert van Doorn  
E-mail: [robert.van.doorn@cenzo.nl](mailto:robert.van.doorn@cenzo.nl)  
Website: [www.cenzo.nl](http://www.cenzo.nl)

Het onderzoek is uitgevoerd door Van Kempen Onderzoek en Advies in samenwerking met Desan Research Solutions. Voor vragen over het onderzoek kunt u contact opnemen met:

### **Van Kempen Onderzoek en Advies**

Herengracht 254  
1016 BV Amsterdam  
Telefoon: 020-3309799  
Contactpersoon: drs. Peter Paul van Kempen MBA  
E-mail: [pp@vankempenadvies.nl](mailto:pp@vankempenadvies.nl)  
Website: [www.vankempenadvies.nl](http://www.vankempenadvies.nl)

### **Copyright**

Het is toegestaan om informatie uit deze rapportage in publicaties te gebruiken op voorwaarde van de volledige bronvermelding: 'Dit onderzoek is uitgevoerd door Van Kempen Onderzoek en Advies in opdracht van H&C Health Promotion en Centzo, Centraal Netwerk Psychologische Zorg'.

### **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. Van Kempen Onderzoek en Advies en de opdrachtgevers kunnen 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

---

<b>MANAGEMENTSAMENVATTING .....</b>	<b>4</b>
1 DOELSTELLING .....	4
2 STEEKPROEF EN METHODE.....	4
3 AANDEEL VASTE ZORGPROVIDERS FYSIOTHERAPIE EN PSYCHOLOGIE.....	4
4 WAARDERING CONCEPT 'VASTE PROVIDERS' .....	6
<i>Sterke kanten van concept 'Vaste providers'</i> .....	6
<i>Overwegingen en zwakke punten concept 'Vaste providers'</i> .....	6
5 WAARDERING CONCEPT 'MULTIDISCIPLINAIRE SAMENWERKING' .....	7
<i>Sterke punten van concept 'multidisciplinair'</i> .....	8
<i>Overwegingen en zwakke punten multidisciplinaire samenwerking</i> .....	8
6 WERKEN ZORGPROVIDERS VOLDOENDE SAMEN? .....	8
7 WAARDERING CONCEPT 'BINNEN 24-UUR TELEFONISCHE INTAKE' .....	8
<i>Sterke kanten concept 'telefonische intake binnen 24 uur'</i> .....	8
<i>Overwegingen en verbeterpunten concept 'telefonische intake'</i> .....	9
8 ECONOMISCHE CRISIS EN BEDRIJFSGEZONDHEIDSBELEID .....	9
<i>Effecten economische crisis</i> .....	9
<i>Effect economische crisis op ziekteverzuim</i> .....	9
<i>Gevolgen economische crisis voor budget gezondheidsbeleid</i> .....	9
<i>Bedrijfsgezondheidsbeleid tijdens economische crisis</i> .....	10
<i>Mogelijkheden om te besparen op bedrijfsgezondheidsbeleid</i> .....	10
<i>Meer aandacht voor bepaalde aspecten van bedrijfsgezondheidsbeleid wenselijk</i> .....	10
9 STELLINGEN OVER BEDRIJFSGEZONDHEIDSBELEID .....	11
<i>Investerings en aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid</i> .....	11
<i>Samenwerking tussen zorgproviders en re-integratiebedrijven</i> .....	11
<i>Verantwoordelijkheid gezondheid: werkgever of werknemer?</i> .....	12
<i>Redenen om aandacht aan bedrijfsgezondheidsbeleid te blijven besteden</i> .....	12
10 INLEIDING BEKENDHEID EN WAARDERING PROVIDERS .....	12
<i>Bekendheid en waardering providers (arbeids)fysiotherapie</i> .....	12
<i>Bekendheid en waardering van providers psychologische zorg</i> .....	13
<i>Sterke punten en verbeterpunten van zorgproviders</i> .....	14
<i>Vertrouwelijke rapportage</i> .....	14
11 TOEKOMSTVISIE OP BEDRIJFSGEZONDHEIDSBELEID.....	14

# Managementsamenvatting

---

Van Kempen Onderzoek en Advies heeft in samenwerking met Desan Research Solutions In opdracht van H&C Health Promotion en Cenzo, Centraal Netwerk Psychologische Zorg, heeft een onderzoek verricht onder hoofden HR-functionarissen. Deze managementsamenvatting belicht de belangrijkste resultaten van de 'HR-monitor Visie op gezondbedrijf 2009'. De volledige is als download beschikbaar op [www.hrstrategie.nl/vitaliteit](http://www.hrstrategie.nl/vitaliteit)

## I Doelstelling

Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de volgende vragen:

- Hoeveel grote organisaties werken met vaste zorgproviders (voor fysieke en psychische klachten) en welke overwegingen spelen daarbij een rol?
- Welke invloed heeft de economische crisis op ziekteverzuim en op bedrijfsgezondheidsbeleid en welke factoren spelen daarbij een rol?
- Wat is de toekomstvisie van HR-functionarissen op het gebied van bedrijfsgezondheidsbeleid.

De opdrachtgevers van het onderzoek (H&C Health Promotion en Cenzo, Centraal Netwerk Psychologische Zorg) benutten de inzichten om hun dienstverlening te optimaliseren. Periodiek wordt met de 'HR-monitor Visie op gezondbedrijf' in kaart gebracht welke opinies en wensen HR-functionarissen hebben ten aanzien van deze vorm van dienstverlening.

## 2 Steekproef en methode

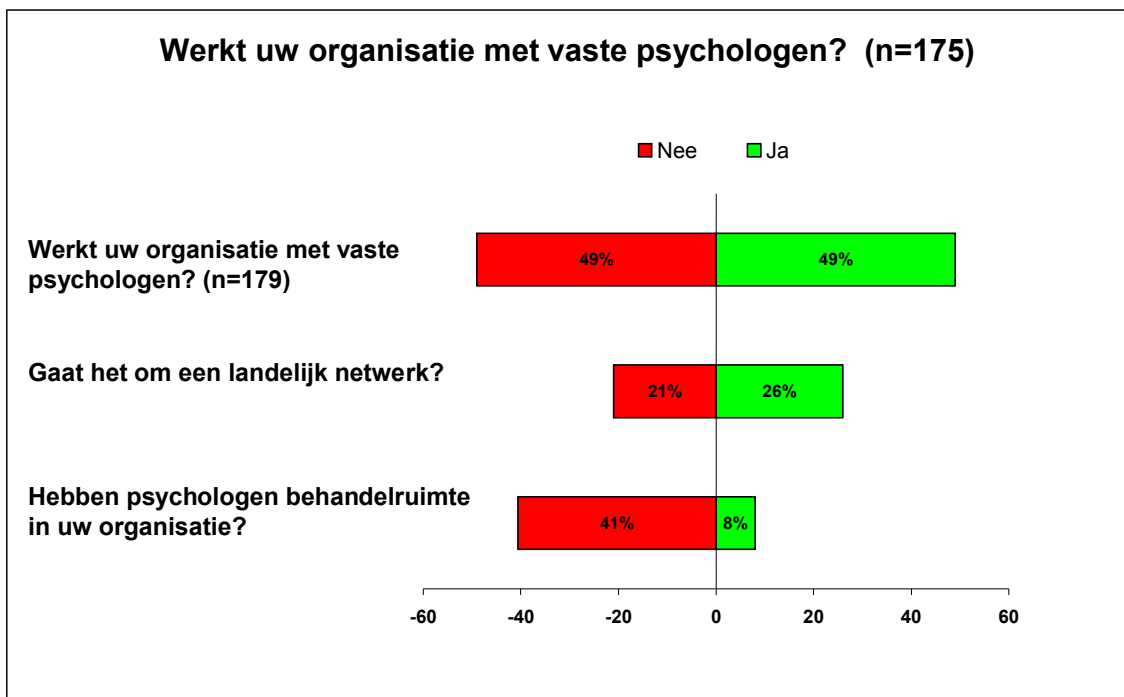
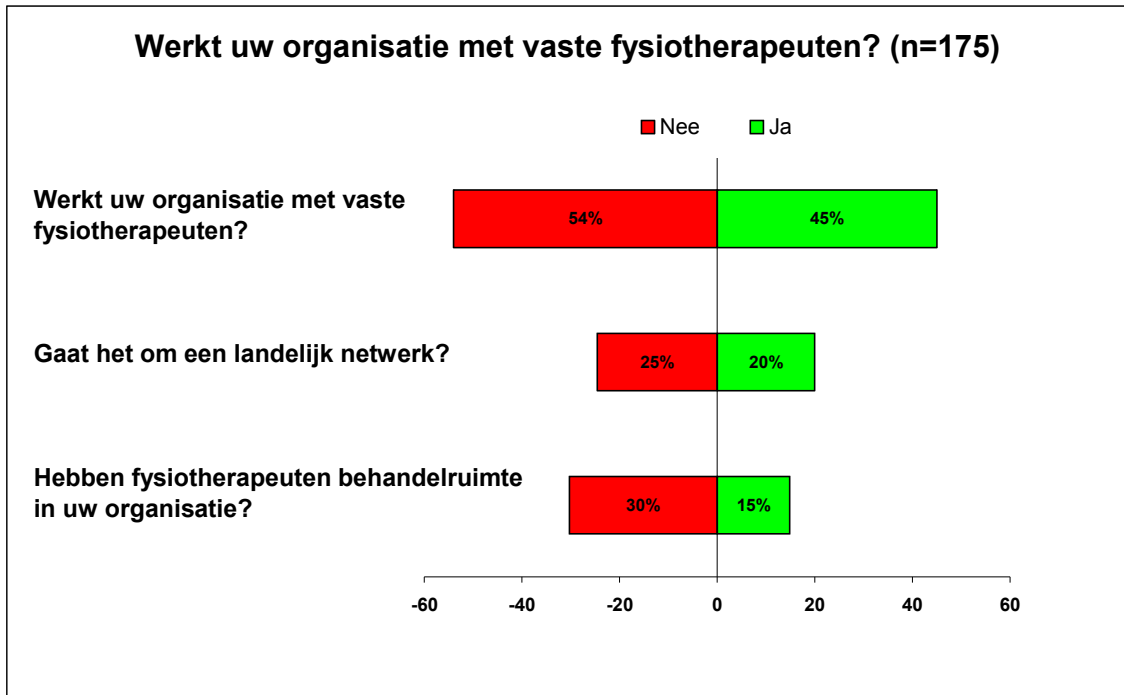
De steekproef betrof bedrijven in de zakelijke en financiële dienstverlening, de ICT en overheidsinstellingen met meer dan 200 werknemers op 1 locatie. Met 175 respondenten is een telefonisch interview afgenomen (n=175). Het veldwerk is verricht in mei en juni 2009. De gemiddelde interviewtijd was 16 minuten. Er zijn statistische analyses uitgevoerd om te bekijken of er verschillen zijn tussen branches en bedrijfsgroottes. Ook is onderzocht of er zich verschillen voordoen tussen organisaties die geen effect merken van de economische crisis, organisaties die wel effect merken maar niet besparen en organisaties die besparen vanwege de crisis.

## 3 Aandeel vaste zorgproviders fysiotherapie en psychologie

- Het onderzoek toont aan dat veel HR-functionarissen menen dat de keuze van psycholoog en fysiotherapeut tot het privé domein van de werknemer behoort. Meer dan de helft van de grote bedrijven en overheidsorganisaties werkt niet met vaste providers: 45% van de steekproef werkt met een vaste provider voor (arbeids)fysiotherapie; voor psychologische zorg is dat 49%.
- 20% van de bedrijven werkt met een provider die beschikt over een landelijk netwerk; 25% kiest voor samenwerking met een lokale fysiotherapie praktijk. Wat betreft psychologische zorg zien de percentages er als volgt uit: 21% werkt met een provider die beschikt over een landelijk netwerk; 21% kiest voor samenwerking met een lokale praktijk voor psychologische zorg. Een behandelruimte in de organisatie is nog zeldzaam: 15% wat betreft fysiotherapie en 8% wat betreft psychologie.
- De verschillen tussen organisaties met 200-400 werknemers en organisaties met meer dan 1.000 werknemers zijn kleiner dan verwacht: zo werkt bijvoorbeeld respectievelijk 35% en 59% met een vaste fysiotherapie provider. Overheden (55%) en bedrijven in de finan-

ciële dienstverlening zijn koploper (51%) op dit terrein; de zakelijke dienstverlening blijft achter (27%). Voor psychologische zorg zijn vergelijkbare percentages gemeten.

Onderstaande grafieken geven de belangrijkste percentages weer voor dit onderwerp:



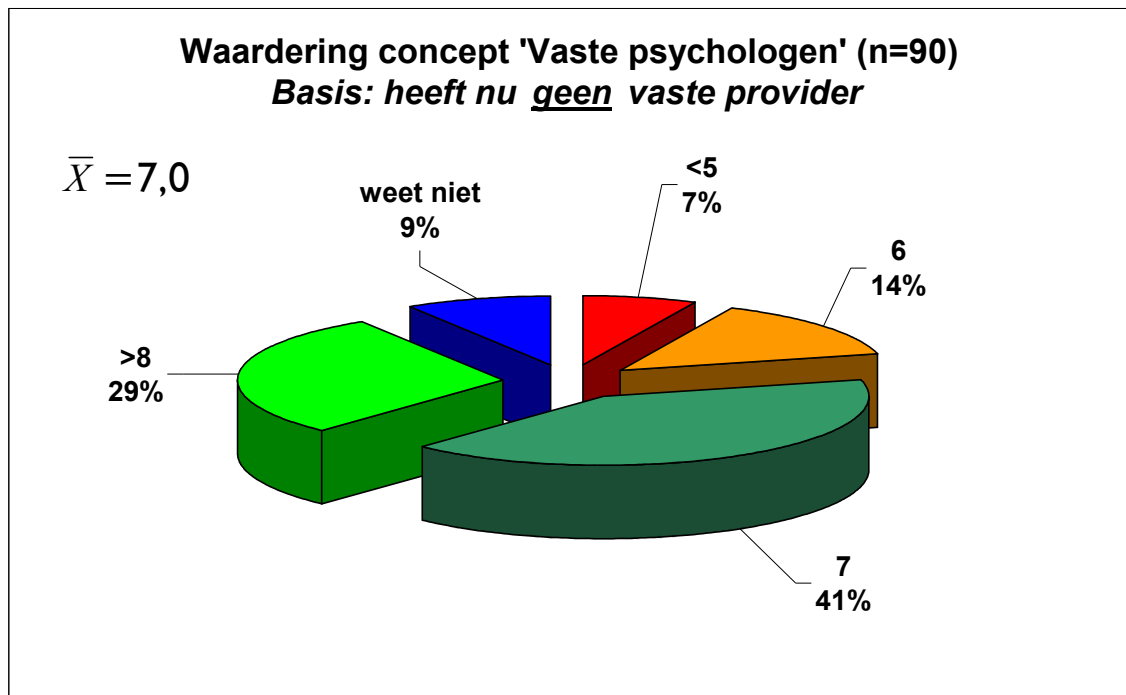
## 4 Waardering concept 'Vaste providers'

### Sterke kanten van concept 'Vaste providers'

Bedrijven en overheden die *niet* met vaste providers werken, beoordelen deze aanpak gemiddeld met een zeven. De meningen blijken verdeeld over de voor- en nadelen. Circa één op de tien geeft een onvoldoende. Een kwart waardeert de werkwijze met een acht of hoger. HR-functionarissen die deze dienstverlening nog niet inzetten, zien de volgende sterke punten:

- Doordat de zorgverlener de organisatie kent, is deze bekend met risico's. Oplossingen sluiten aan op het bedrijf.
- Door de toegankelijkheid, het vertrouwen en korte lijnen biedt een werkgever laagdrempelige zorg. Dit kan verergering van klachten voorkomen. De zorg verschuift dan naar preventie.
- Vaste providers bieden rapportages op bedrijfsniveau over wachttijden, duur behandeling, cliënttevredenheid en resultaat van de behandeling. Benchmarking met andere bedrijven en door de jaren plaatst zaken in perspectief.
- De communicatie is beter. De lijnen zijn kort tussen medewerker, leidinggevende en behandelaar. Er kan snel geschakeld worden en er ontstaat zo min mogelijk ruis.
- Het reguliere zorgcircuit betreft de factor arbeid vaak niet. Werkgever en HR hebben meer grip op de behandeling en de output met een vaste zorgprovider.

Onderstaand diagram geeft de verdeling van de rapportcijfers weer voor het zorgconcept 'Vaste psychologen'.



### Overwegingen en zwakke punten concept 'Vaste providers'

Waarom werkt meer dan de helft van de grote organisaties ondanks deze voordelen niet met vaste providers op dit gebied? HR-functionarissen hebben de volgende overwegingen, blijkt uit het onderzoek:

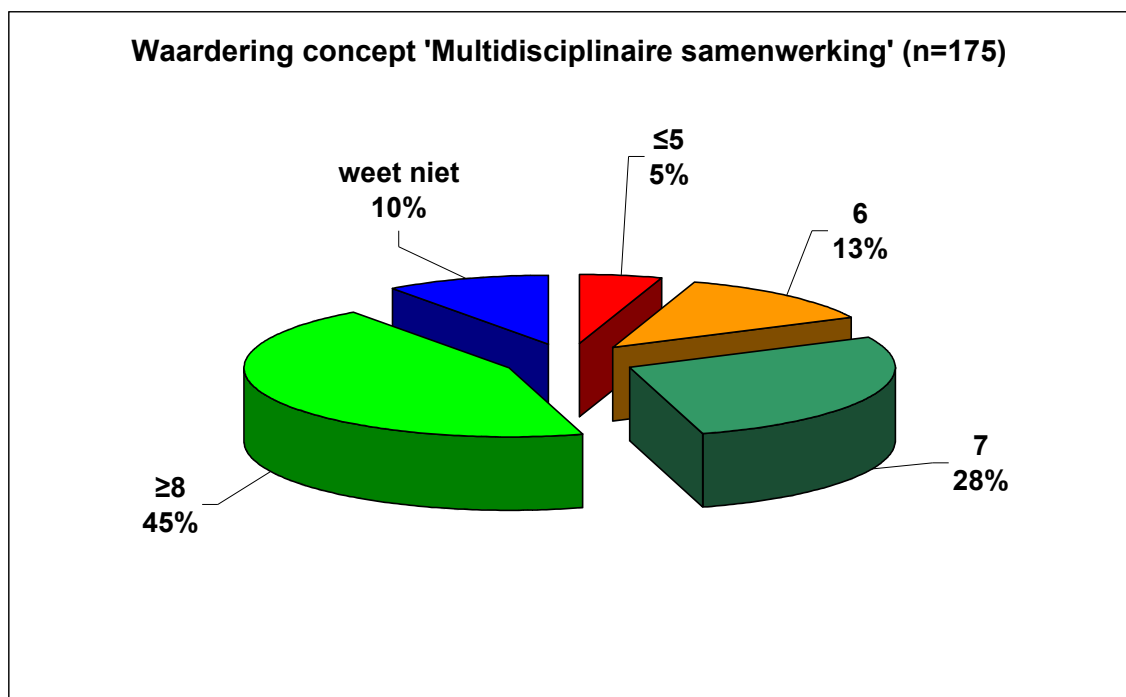
- Ten eerste ervaren veel HR-functionarissen nu geen probleem: het verzuim is laag; fysieke en psychische klachten zijn zeldzaam. Als er wat is, zijn werknemers tevreden met hun eigen fysiotherapeut of psycholoog. De verzekeraar vergoedt de kosten; kosten noch baten

verschijnen op de balans. Veel HR-functionarissen hebben het idee: 'het is al geregeld'.

- Een deel van de respondenten geeft aan dat andere partijen de beschreven rol al vervullen. Het gaat bijvoorbeeld om een adviseur, bedrijfsarts en/of arbodienst.
- Hoever gaat de bemoeienis van HR? Behoort psychologische en fysiotherapeutische zorg wel tot de verantwoordelijkheid van de werkgever? De nieuwe rollen zijn nog niet uitgekristalliseerd, blijkt uit het onderzoek. Zo is 36% het oneens met de stelling: "Het is terecht dat de werkgever verantwoordelijk is voor de gezondheid van de werknemer." Levensstijl en privéproblemen zijn een zaak van de werknemer, arbeidsgerelateerde klachten het domein van HR, stellen deze respondenten.
- De vrees bestaat dat aandacht voor problemen leidt tot een toename van klachten. Laagdrempelige en toegankelijke zorg resulteert in een hogere zorgconsumptie, zo stellen enkele respondenten. Het idee leeft bij hen dat het werken met vaste providers tot hogere kosten zal leiden.
- De keuzevrijheid van de werknemer is van belang, met name in het geval van psychologische zorg. Dat betekent dat samengewerkt moet worden met meerdere psychologen.
- Enkele HR-functionarissen zijn van mening dat de onafhankelijkheid van een psycholoog in het geding kan komen indien deze een samenwerkingsrelatie met een bedrijf heeft. Om dezelfde reden zou de zorg minder toegankelijk kunnen zijn indien een werknemer de psycholoog niet vertrouwd.

## 5 Waardering concept 'Multidisciplinaire samenwerking'

- Fysiotherapeuten en psychologen kunnen samenwerken bij de behandeling van klachten als deze zowel fysieke als psychische oorzaken hebben. Gemiddeld wordt deze werkwijze gewaardeerd met een 7,3.
- Drie kwart van de HR-functionarissen (73%) geeft een 7 of hoger geeft.
- Circa een op de vijf (18%) heeft een gereserveerde of negatieve houding en waardeert het concept 'Multidisciplinaire samenwerking' met een 6 (13%) of een onvoldoende (5%).
- Een op de tien respondenten vindt het lastig om een oordeel te geven en blijft het antwoord schuldig. Onderstaand diagram geeft de verdeling van de rapportcijfers weer.



## **Sterke punten van concept ‘multidisciplinair’**

Uit de analyse van de open antwoorden, blijkt dat de geïnterviewden de volgende sterke kanten zien van een multidisciplinaire aanpak:

- Door vanuit verschillende perspectieven te kijken ontstaat een completer beeld van de oorzaak en van mogelijke oplossingen. Veel klachten hebben zowel een fysieke als een psychische component. Duurzame oplossingen en minder kans op terugval zijn pluspunten van een multidisciplinaire aanpak.
- Ongeveer de helft van de respondenten is van mening (48%) is van mening dat zorgproviders in de huidige situatie onvoldoende samenwerken waardoor duurzaam resultaat soms niet wordt gerealiseerd. Hier bewust aan werken biedt kans op verbetering.
- Een deel van de geïnterviewde organisaties (14%) heeft ervaring met multidisciplinaire samenwerking en is positief over de resultaten.

## **Overwegingen en zwakke punten multidisciplinaire samenwerking**

Uit de analyse van de open antwoorden, blijkt dat de minderheid van de HR-functionarissen vraagtekens plaatst bij multidisciplinaire samenwerking. Zij zien weinig meerwaarde en zien onvoldoende verband tussen fysieke en lichamelijke klachten. Ook vermoedt een deel van de respondenten dat een multidisciplinaire aanpak kostbaar is.

## **6 Werken zorgproviders voldoende samen?**

Aan organisaties die zowel ‘vaste fysiotherapeuten’ en ‘vaste psychologen’ hebben, is gevraagd of deze twee disciplines samenwerken.

- Bij 60% de organisaties die zowel vaste fysiotherapeuten als vaste psychologen heeft, werken deze disciplines samen (22% van de totale steekproef).
- Bij 38% van de organisaties die zowel met vaste providers hebben voor fysiotherapeutische en psychische zorg, deze disciplines *niet* samenwerken (14% van de totale steekproef).
- Daarnaast is de respondenten de volgende stelling voorgelegd: *Zorgproviders werken onvoldoende samen. Een vijfde van de HR-functionarissen is het oneens met deze stelling (19%); bijna de helft (48%) is van mening dat zorgproviders onvoldoende samenwerken.*

## **7 Waardering concept ‘binnen 24-uur telefonische intake’**

De HR-functionarissen is tot slot het volgende zorgconcept voorgelegd: “Medewerkers met klachten zouden binnen 24 uur een telefonische intake met een fysiotherapeut of psycholoog kunnen krijgen. Tijdens dit intakegesprek krijgt de medewerker persoonlijk advies. Op basis van het intakegesprek wordt besloten of, en zo ja welke, behandeling wenselijk is. Kunt u deze werkwijze beoordelen met een rapportcijfer?” Resultaten:

- Het gemiddelde rapport cijfer voor dit concept is 6,8. Daarmee wordt dit concept het minst positief beoordeeld van de vier voorgelegde zorgconcepten.
- 60% geeft een 7 of hoger.
- Ongeveer een derde (30%) is sceptisch over dit concept en geeft een 6 of lager.
- 10% van de HR-functionarissen kan geen oordeel geven over het concept.

## **Sterke kanten concept ‘telefonische intake binnen 24 uur’**

- Snel en laagdrempelig toegang tot zorg.
- Het vernieuwende karakter spreekt enkele HR-functionarissen aan.
- Enkele bedrijven passen het al toe en hebben een preventief effect ervaren.

## **Overwegingen en verbeterpunten concept ‘telefonische intake’**

- Laagdrempelige zorg zou kunnen leiden tot medicaliseren
- De vraag is of een telefonische diagnose wel het juiste middel is. Er kunnen fouten worden gemaakt.
- De bedrijfsarts en de werkgever worden ‘omzeild’. Het zou juist via deze kanalen moeten lopen om grip te houden.
- Enkele HR-functionarissen plaatsen vraagtekens bij de haalbaarheid van het concept. Kan er waar gemaakt worden wat er wordt beloofd?
- Tot slot bestaat de indruk bij enkele respondenten dat het concept in de praktijk hoge kosten met zich mee brengt.

## **8 Economische crisis en bedrijfsgezondheidsbeleid**

### **Effecten economische crisis**

- Welke invloed heeft de economische crisis op ziekteverzuim en op bedrijfsgezondheidsbeleid en welke factoren spelen daarbij een rol? De HR-functionarissen is gevraagd welk effect de economische crisis heeft. Uit de antwoorden blijkt dat ruim de helft van de organisaties effecten ervaart van de economische crisis; 45% merkt niets van de crisis.
- HR-functionarissen werkzaam bij overheden geven vaker aan dat de economische crisis geen effect heeft (59%) dan HR-functionarissen die in de zakelijke (31%) en financiële dienstverlening (17%) werkzaam zijn.
- Meest genoemde effecten en gevolgen zijn: inkrimping personeel (18%); besparing kosten (17%), daling van de omzet (14%); lastiger om financiering te krijgen (11%), minder opdrachten (11%), daling ziekteverzuim (9%), minder winst (7%). 6% van de HR-functionarissen geeft aan dat er een reorganisatie gaande is.
- Andere effecten die zijn genoemd zijn: beter naar de prijs-kwaliteitverhouding kijken (zie ook volgende vraag); overgaan van raamovereenkomsten met interventiebedrijven en meer monitoring; toename van sollicitaties; minder ziekteverzuim en meer samenwerking met andere bedrijven (onder andere bij inkoop zorg). Ook wordt vaak een toegenomen druk op het personeel genoemd. Het gaat om een combinatie van werkdruk door verlies van arbeidsplaatsen en toegenomen psychische druk door onzekerheid. Tot slot wordt kritischer kijken naar investeringen veel genoemd.

### **Effect economische crisis op ziekteverzuim**

- Respondenten is gevraagd welk effect de economische crisis heeft op het ziekteverzuim. 9% van de geïnterviewden stelt dat het verzuim daalt door de crisis. Slechts 1% van de respondenten meldt een stijging van het verzuim. De respondenten die stellen dat het ziekteverzuim daalt, schatten het dalingspercentage gemiddeld op 3%.
- In de zakelijke dienstverleners ervaart liefst 24% een daling van het verzuim, bij overheden is dat aanzienlijk minder (5%).
- Grote organisaties (> 1.000 werknemers) ervaren minder vaak een daling van het verzuim (5%) dan organisaties met 200-400 werknemers op één locatie (17%).
- Er is wat betreft ziekteverzuim geen verschil aangetoond tussen bedrijven die wel besparen en bedrijven die niet besparen als gevolg van de economische crisis.

### **Gevolgen economische crisis voor budget gezondheidsbeleid**

- HR-functionarissen die hebben aangegeven dat de economische crisis effect heeft op hun organisatie, is gevraagd of het budget voor bedrijfsgezondheidsbeleid is aangepast. De meerderheid (77%) stelt dat het budget hetzelfde is gebleven. Een zesde (14%) geeft aan

dat de crisis heeft geleid tot een besparing op het budget; 2% stelt dat het budget is toegenomen. Een klein deel van de respondenten (7%) kan geen antwoord geven op deze vraag.

- De HR-functionarissen die een besparing meldden, is gevraagd hoe groot deze besparing is. De gemiddelde besparing bedraagt 23% van het budget voor bedrijfsgezondheidsbeleid. De laagst genoemd besparing bedraagt 4%; de hoogste vermindering van het budget is 50%. De helft van de respondenten van organisaties die moeten besparen, kunnen geen schatting geven van de besparing.

### **Bedrijfsgezondheidsbeleid tijdens economische crisis**

- De respondenten is de volgende vraag voorgelegd: “Wat vindt u dat bedrijven in tijden van economische crisis idealiter zouden moeten doen met hun gezondheidsbeleid?” De meerderheid van de geïnterviewde HR-functionarissen (58%) is van mening dat ongeacht de economische crisis het budget voor bedrijfsgezondheidsbeleid op hetzelfde peil moet blijven.
- Een zesde (16%) van de respondenten is zelfs van mening dat er juist meer moet worden geïnvesteerd. Vaak genoemde reden is dat door de crisis de werkdruk toeneemt door inkrimping van personeel. Daarnaast worden hogere eisen gesteld en neemt de psychische druk toe, bijvoorbeeld door reorganisaties. Een op de vijf (19%) van de HR-functionarissen is van mening dat de crisis aanleiding moet zijn om bepaalde aspecten van het bedrijfsgezondheidsbeleid meer aandacht te geven.

### **Mogelijkheden om te besparen op bedrijfsgezondheidsbeleid**

Op welke punten zou besparing mogelijk zijn? Alhoewel de overgrote meerderheid hier - zoals reeds gemeld - tegenstander van is (“besparen op gezondheidsuitgaven is denk ik heel dom, ik zou dat niet doen”), worden de volgende opties om te besparen door meerdere HR-functionarissen genoemd:

- Nieuwe contracten afsluiten met landelijke providers en daarbij kortingen bedingen.
- Efficiënt inkopen door samen met andere bedrijven contracten af te sluiten.
- Kort verzuim verder terugdringen.
- Monitoring van kosten van zorgproviders en kritischer naar kosten van interventies kijken.
- Verhalen van kosten via de verzekeraar (bijvoorbeeld indien klachten door een ongeluk zijn veroorzaakt).
- Stimuleren dat de werknemer gebruik maakt van de reguliere zorg en via de huisarts wordt doorverwezen.

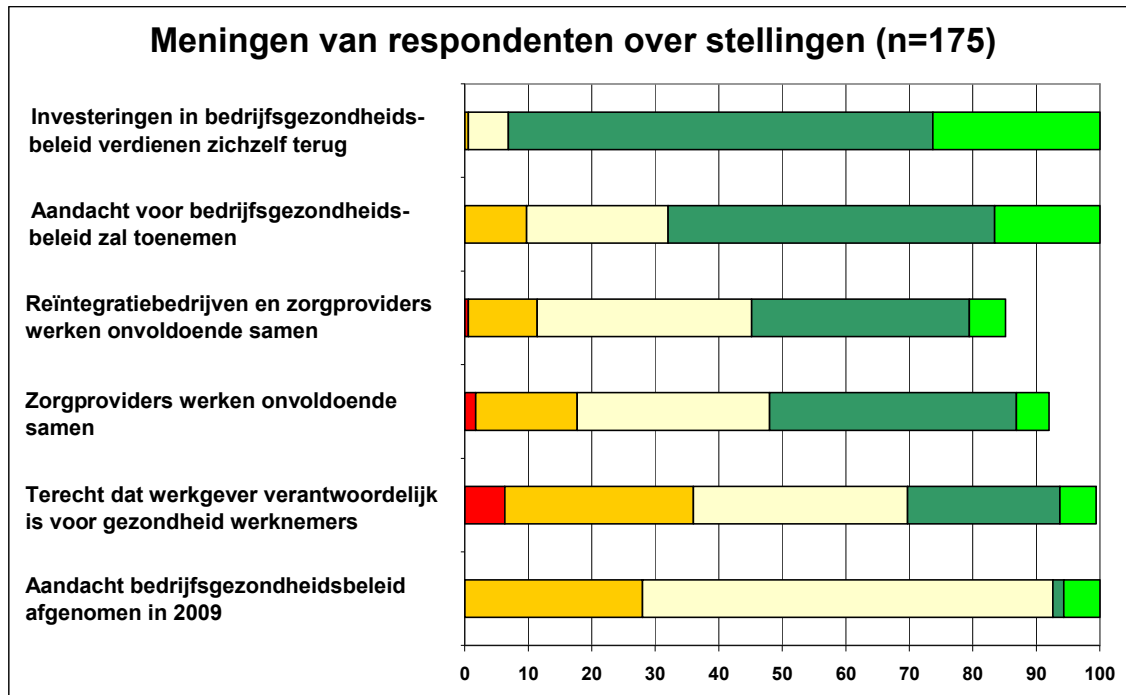
### **Meer aandacht voor bepaalde aspecten van bedrijfsgezondheidsbeleid wenselijk**

Een kwart van de respondenten is van mening dat door de economische crisis bepaalde aspecten van het bedrijfsgezondheidsbeleid meer aandacht vergen. Op deze punten zou meer geïnvesteerd moeten worden. Zij noemen ondermeer:

- Meer aandacht voor inzetbaarheid en productiviteit van werknemers; bijvoorbeeld door training, begeleiding en scholing.
- Er voor zorgen dat de toegenomen werkdruk en onzekerheid en toegenomen psychische druk niet tot klachten gaan leiden in de toekomst.
- Meer aandacht voor preventie, leefstijl en vitaliteit van medewerkers.

## 9 Stellingen over bedrijfsgezondheidsbeleid

De HR-functionarissen zijn zes stellingen voorgelegd over bedrijfsgezondheidsbeleid. Per stelling is gemeten in hoeverre de respondenten het er mee eens zijn. (vijfpuntschaal met de volgende antwoordcategorieën: volledig mee oneens, mee oneens, niet mee eens/niet mee eens, mee eens, volledig mee eens). Onderstaand staafdiagram geeft de antwoorden weer:



### Investerings en aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid

- 93% van de HR-functionarissen is van mening dat investeringen in bedrijfsgezondheidsbeleid zichzelf terugverdienen. Slechts één respondent is het hier niet mee eens.
- Slechts 7% van de organisaties stelt dat de aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid in 2009 is afgenomen. 28% is het oneens met de stelling dat de aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid in 2009 is afgenomen; 65% is neutraal.
- Twee derde (68%) van de HR-functionarissen verwacht dat de aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid de komende jaren zal toenemen in hun organisatie. Slechts 9% verwacht geen toename van aandacht. Organisaties die op kosten moeten besparen als gevolg van de economische crisis verwachten minder vaak een toename van aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid: 44% verwacht een toename; 17% verwacht geen toename van aandacht.

### Samenwerking tussen zorgproviders en re-integratiebedrijven

- Bijna de helft (48%) van de HR-functionarissen is van mening dat zorgproviders onvoldoende samenwerken; een vijfde van de respondenten deelt deze mening niet (19%). Dat in de praktijk onvoldoende wordt samengewerkt, wordt bevestigd door het gegeven dat bij slechts 14% van de totale steekproef de zorgproviders voor fysieke en psychische klachten samenwerken. (Voor organisaties die zowel met vaste providers voor fysieke als psychische zorg samenwerken, is dat 38%).
- Twee vijfde (40%) van de HR-functionarissen is van mening dat zorgproviders en re-integratiebedrijven onvoldoende samenwerken; een op de tien respondenten is het hier niet mee eens (11%). Opmerkelijk is dat een zesde (15%) van de respondenten geen oordeel kan/wil vellen over dit onderwerp.

## **Verantwoordelijkheid gezondheid: werkgever of werknemer?**

- De meningen zijn verdeeld over de vraag wie verantwoordelijk zou moeten zijn voor de gezondheid van de werknemer: 36% is van mening dat het terecht is dat de werkgever hier verantwoordelijk voor is; 30% geeft aan het een gedeelde verantwoordelijkheid betreft of dat het primair een verantwoordelijkheid is van de werknemer.

## **Redenen om aandacht aan bedrijfsgezondheidsbeleid te blijven besteden**

Slechts een kleine minderheid (7%) van de HR-functionarissen meldt een afgenomen aandacht door de recessie. Daarnaast stellen enkele respondenten dat het bedrijfsgezondheidsbeleid goed op de rails is en daardoor in 2009 minder aandacht vergde. Uit een analyse van de open antwoorden blijkt dat de volgende overwegingen een rol spelen om de aandacht op peil te houden:

- Bedrijfsgezondheidsbeleid heeft de afgelopen jaren juist een hoge prioriteit heeft gekregen: er is beleid ontwikkeld en dit beleid wordt bij de meeste organisaties uitgevoerd zoals gepland. Wel verschuift de aandacht soms naar bepaalde aspecten (zie paragraaf 7.8).
- Door meer aandacht aan het bedrijfsgezondheidsbeleid te besteden wordt op andere terreinen besparing geboekt. Betere samenwerking met verzekeraar en zorgproviders kan tot besparingen leiden. Daarnaast leidt preventie tot besparing door het voorkomen van uitval.
- De vergrijzing vraagt om maatregelen.
- Door de toegenomen druk op personeel neemt het risico op psychische en fysieke klachten toe.

## **10 Inleiding bekendheid en waardering providers**

Bekendheid en waardering zijn belangrijke factoren die het succes van bedrijven mede bepalen. Een solide dienstverlening vormt de basis voor een hoge waardering. De opdrachtgevers van het onderzoek, streven er naar tot de beste dienstverleners te behoren in de branche, zowel wat betreft niveau van programma's, professionals en resultaten; als wat betreft cliënttevredenheid en reputatie. Tegen deze achtergrond zijn enkele vragen gesteld over de bekendheid en waardering van interventiebedrijven die oplossingen bieden voor werknemers met psychische klachten en voor werknemers met klachten aan het houdings- en bewegingsapparaat.

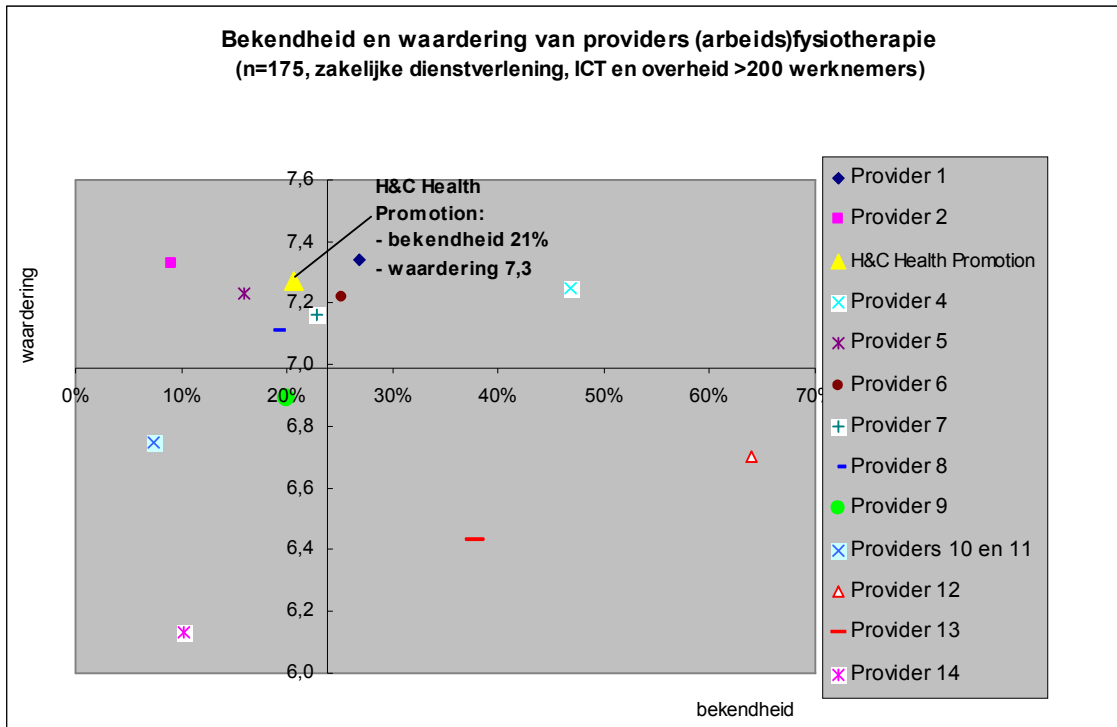
### **Bekendheid en waardering providers (arbeids)fysiotherapie**

De grafiek op de volgende pagina geeft de resultaten weer wat betreft de bekendheid en waardering van providers van (arbeids)fysiotherapie. In verband met de vertrouwelijkheid van de bekendheid en waarderingsscores, zijn de namen van de andere providers geanonimiseerd. Uit de grafiek kan het volgende worden afgelezen:

- De gemiddelde totale bekendheid van de providers is 24%. H&C Health Promotion neemt met een bekendheid van 21% een gemiddelde positie in.
- De statistische analyses tonen aan dat de bekendheid van H&C Health Promotion hoger is onder organisaties met meer dan 1000 werknemers (32%) en met 400-1000 werknemers (27%) dan onder organisaties met 200-400 werknemers (5%).
- De bekendheid van H&C Health Promotion is lager onder de overheden (9%) dan onder bedrijven in de zakelijke en financiële dienstverlening (39%).
- De bandbreedte van bekendheid van de getoetste bedrijven, ligt tussen de 7% en 64%. De provider met de hoogste bekendheid wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,7.
- Wat betreft waardering geven respondenten H&C Health Promotion gemiddeld een 7,3. Daarmee heeft het bedrijf de hoogste waarderingsscore; drie van de veertien gemeten interventiebedrijven worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,3; de overige scores lager.

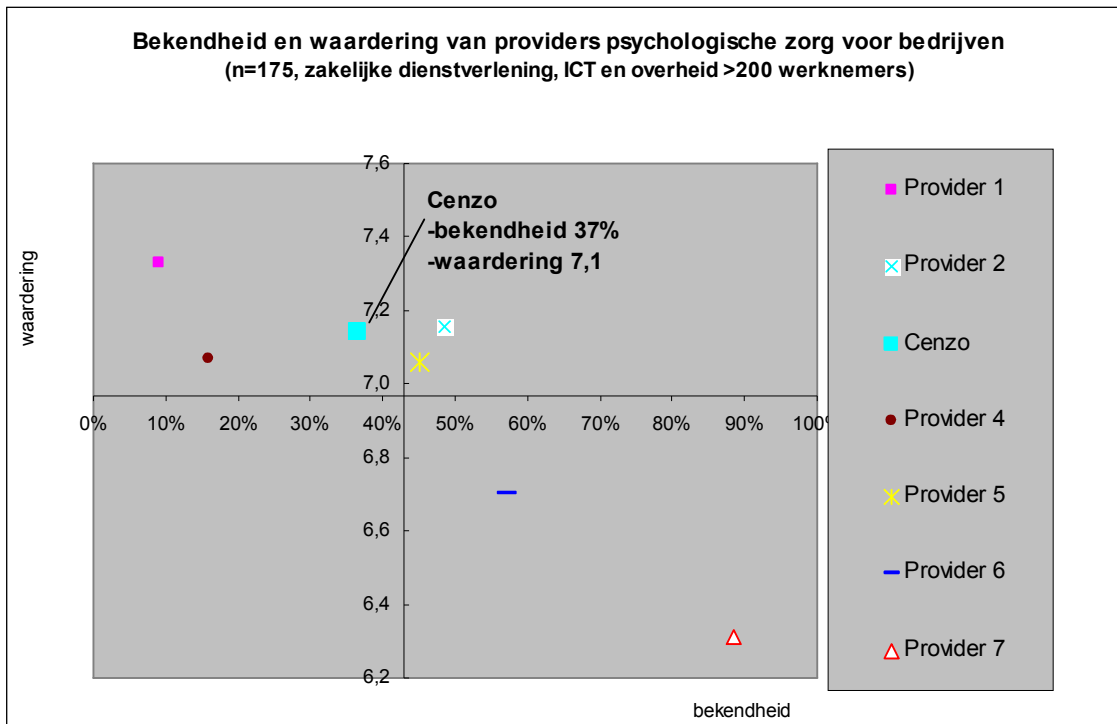
Het laagste waarderingscijfer is een 6,1; de desbetreffende provider heeft een bekendheid van 10%.

- Klanten waarden H&C Health Promotion significant hoger (gemiddelde waardering: 8,0) dan niet-klanten (gemiddelde waardering: 7,0).



### Bekendheid en waardering van providers psychologische zorg

Onderstaand diagram geeft de resultaten weer wat betreft de bekendheid en waardering van providers van psychologische zorg voor bedrijven. In verband met de vertrouwelijkheid van de bekendheid en waarderingscores, zijn de namen van de andere providers geanonimiseerd.



- De gemiddelde totale bekendheid is 43%. Cenzo neemt met een bekendheid van 37% een gemiddelde positie in.
- De bandbreedte van bekendheid van de getoetste bedrijven, ligt tussen de 9% en 89%.
- De provider met de hoogste bekendheid wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,3. Dit is tevens het laagste waarderingscijfer.
- Het hoogste waarderingscijfer is een 7,3. De desbetreffende provider heeft een bekendheid van 9%.
- Wat betreft waardering geven respondenten Cenzo gemiddeld een 7,1. Daarmee heeft het bedrijf een waarderingscore iets boven het branchegemiddelde dat 7,0 bedraagt.

### **Sterke punten en verbeterpunten van zorgproviders**

De geïnterviewde HR-functionarissen is gevraagd om de rapportcijfers die zij geven aan de zorgproviders waar zij bekend mee zijn toe te lichten: wat zijn de sterke punten van de desbetreffende zorgproviders en welke punten zijn voor verbetering vatbaar? Daarbij zijn de aspecten besproken als: de kwaliteit van de zorgverleners; wachttijden; de kwaliteit van de rapportages; de kans op snelle re-integratie; de cliënttevredenheid; de kwaliteitsbewaking; de aanmeldprocedure en de adviezen die de werkgever krijgt van de zorgprovider.

### **Vertrouwelijke rapportage**

De resultaten van dit deel van het onderzoek zijn verwoord in een vertrouwelijke rapportage. De opdrachtgevers benutten de bevindingen om hun dienstverlening te optimaliseren.

## **II Toekomstvisie op bedrijfsgezondheidsbeleid**

De respondenten is de volgende vraag voorgelegd: *Welke ontwikkelingen verwacht u in de toekomst op het gebied van bedrijfsgezondheidsbeleid?* Uit de analyse van de open antwoorden kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Zoals uit andere vragen ook bleek: de meerderheid van de respondenten verwacht een verdere toename van aandacht voor bedrijfsgezondheidsbeleid.
- Daarbij speelt preventie en vitaliteit een steeds prominentere rol. Werkgevers zullen werknemers vaker gezondheidsprogramma's aanbieden en er naar streven de capaciteiten van werknemers volledig te benutten.
- Belangrijke ontwikkeling die wordt voorzien is de verdere verschuiving van de verantwoordelijkheid voor de gezondheid van de werknemer naar de werkgever én naar de werknemer. Over hoe deze ontwikkeling er uit zal zien zijn de meningen verdeeld: een deel van de respondenten verwacht dat de verantwoordelijkheid met name bij de werkgever zal komen te liggen; enkele respondenten verwachten echter weerstand hiertegen bij het personeel. Ook de rol van de leidinggevende verandert: deze krijgt volgens enkele respondenten een regiefunctie. De rol van de bedrijfsarts zal daardoor ook veranderen.
- In het verlengde hiervan zien een aantal respondenten een sterkere rol voor zorgverzekeraars die in toenemende mate samenwerken met zorgproviders en zodoende de gehele zorgketen beheersen.
- Daar staat tegenover dat enkele respondenten een grotere rol verwachten voor maatwerk aangeboden door onafhankelijk opererende specialisten.
- De vergrijzing zal aandacht vragen om de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te kunnen realiseren.
- Mede door hogere eisen aan werknemers en het streven naar een zo goed mogelijke inzetbaarheid, zal de aandacht voor psychologische zorg en 'mentale coaching' toenemen. Ook door de economische crisis zal de psychische druk op werknemers toenemen.