



CENZO

CENTRAAL NETWERK PSYCHOLOGISCHE ZORG

Jaarrapport
Het Voorbeeld BV
2008

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.

Amsterdam, Mei 2009

Inhoudsopgave

Inleiding	4
<u>Deel 1 Management samenvatting</u>	5
<u>Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cento</u>	6
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen	6
Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in 2008	
Figuur 2 Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in 2008	
Hoofdstuk 2 Wachttijd, toegangstijd en doorlooptijd	7
Figuur 3a Wachttijd	
Figuur 3b Toegangstijd	
Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)	
Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)	
Hoofdstuk 3 Kosten	10
Figuur 6 Werkelijke kosten	
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler	
Hoofdstuk 4 Reïntegratieresultaten	11
Figuur 8 Reïntegratieverloop	
Figuur 9 Reïntegratiescore na afronding behandeling	
Hoofdstuk 5 Oorzaken klachten	12
Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgerelateerd ?	
Figuur 11 Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen	
Hoofdstuk 6 Zwaarte van de problematiek en klachtvermindering	13
Figuur 12 GAF (Global Assessment of Functioning) scores	
<u>Deel 3 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek</u>	15
Hoofdstuk 7 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cento	15
Figuur 13 Rapportcijfer voor begeleiding Cento-psycholoog	
Figuur 14 Stellingen over kwaliteit Cento-dienstverlening	
Hoofdstuk 8 Overige resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	17
Figuur 15 Vermindering klachten na behandeling	
Figuur 16 Vermindering ziekteverzuim na behandeling	
Figuur 17 Oordeel over het aantal sessies	
Figuur 18 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	
Figuur 19 Zou u voor dezelfde psycholoog kiezen?	
Figuur 20 Rapportcijfer voor omgang van personeelszaken	
Figuur 21 Rapportcijfer voor omgang van uw leidinggevende	

Inleiding

In dit Cenzo jaarrapport treft u de resultaten van psychologische zorg voor uw cliënten in 2008. Het betreft de resultaten met betrekking tot reïntegratie tijdens de behandeling en de invloed van de behandeling op klachten. Daarnaast komen kerngegevens aan bod zoals het aantal doorverwezen cliënten in 2008, de wachttijd, doorlooptijd en kosten. De resultaten zijn gebaseerd op cliëntgegevens zoals door de aangesloten psychologen zijn geregistreerd.

In deel drie van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. De vertrouwelijkheid van het onderzoek is vanzelfsprekend gegarandeerd.

De opzet van het rapport is zodanig dat u de informatie met betrekking tot uw bedrijf steeds kunt vergelijken met het landelijke gemiddelde van de cliënten die door Cenzo-psychologen zijn behandeld.

Het managementinformatiesysteem, het onderzoeksdesign, de vragenlijst en rapportagemethodiek zijn ontwikkeld onder leiding van de directie van Cenzo door een team samengesteld uit Cenzo-medewerkers en Cenzo-psychologen en onderzoeksbureaus Van Kempen Onderzoek en Advies en Desan Research Solutions. De dataverwerking en statistische analyses zijn door deze onderzoeksbureaus verricht.

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten.

Deel 1 Management samenvatting

- » Het eerste contact tussen psycholoog en cliënt vond in 77,8% van de gevallen plaats binnen 7 werkdagen na de administratieve aanmelding;
- » De eerste sessie met de psycholoog vond in 90,9% van de gevallen plaats binnen 7 werkdagen na het eerste contact met de cliënt;
- » Gemiddeld waren 8,7 sessies nodig om een behandeling af te ronden; dit is meer dan het landelijk Cenzo gemiddelde;
- » De doorlooptijd van de behandelingen bedroeg gemiddeld 23,1 weken; dat is meer dan het landelijk Cenzo gemiddelde;
- » De gemiddelde kosten van een behandeling bedroegen EUR 544; 53,2% van de kosten is voor rekening van Het Voorbeeld BV; 43,5% van de kosten werd gedragen door de (zorg)verzekeraar;
- » Bij 89,7% van de behandelingen zijn de werknemers/verzekerden geheel of gedeeltelijk gereïntegreerd;
- » De meest genoemde oorzaken van arbeidsgerelateerde problemen bij de behandelde werknemers/verzekerden van Het Voorbeeld BV zijn bedrijfscultuur en relatie tot leidinggevenden;
- » Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de behandelend Cenzo-psycholoog in 93,2% van de gevallen een rapportcijfer van 7 of hoger kreeg. Het gemiddelde rapportcijfer van uw werknemers/verzekerden door de behandelend psycholoog bedraagt 8,2.

Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cenzo

Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen

Onderstaande figuur geeft het aantal cliënten weer dat in het jaar 2008 is doorverwezen naar Cenzo. Er wordt in het rapport steeds een vergelijking gemaakt tussen uw cliënten en het landelijke gemiddelde van cliënten behandeld door Cenzo-psychologen.

Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in het jaar 2008

Doorverwezenen (aantallen personen)	uw cliënten	Cenzo totaal
doorverwezen in 2008	252	5256
doorverwezen vóór 1 januari 2008	157	1446
totaal	409	6702

In figuur 2 staat het aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2008 en waarvan de resultaten zijn geregistreerd in het Cenzo-Managementinformatiesysteem. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op deze cliënten.

Figuur 2 Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2008

Behandeling afgerond	uw cliënten	Cenzo totaal
eerste helft 2008	305	4814

Hoofdstuk 2 Wachtijd, toegangstijd en doorlooptijd

Figuur 3a geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding bij Cenzo en eindigt op de dag dat de psycholoog en de cliënt contact hebben gehad om een afspraak in te plannen. In deze periode is het administratieve voortraject doorlopen en zijn de cliënt en psycholoog met elkaar in contact gekomen.

Figuur 3a Wachtijd

Wachtijd	uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	67%	69%
5 - 7 dagen	11%	12%
8 - 10 dagen	7%	7%
11 - 15 dagen	8%	6%
16 of meer dagen	7%	7%

Figuur 3b geeft de toegangstijd weer; de periode aansluitend op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie:

Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de psycholoog met de cliënt om een afspraak te maken en de eerste sessie.

Figuur 3b Toegangstijd

Toegangstijd	uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	73%	70%
5 - 7 dagen	18%	16%
8 - 10 dagen	4%	6%
11 - 15 dagen	2%	3%
16 of meer dagen	3%	4%

Figuren 4 en 5 geven respectievelijk het aantal sessies en de doorlooptijden weer in categorieën. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen verschillende hoofddiagnoses. Het classificatiesysteem DSM IV is hierbij als uitgangspunt gehanteerd.

Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)

uw cliënten							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	7%	25%	5%			18%	14%
5 - 8	43%	31%	54%	86%	40%	34%	41%
9 - 12	50%	31%	37%	14%	40%	38%	37%
13 of meer		13%	5%		20%	10%	8%
gemiddeld	8,6	8,8	8,7	8,3	9,4	8,7	8,7

Cenzo totaal							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	11%	15%	13%	17%	15%	25%	21%
5 - 8	34%	34%	37%	35%	40%	34%	35%
9 - 12	43%	42%	40%	35%	39%	30%	34%
13 of meer	12%	9%	10%	12%	6%	10%	10%
gemiddeld	9,6	8,8	9,0	9,0	8,4	8,1	8,5

Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)

uw cliënten							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken	7%	13%	2%			15%	11%
7 - 12 weken	21%	25%	21%	14%	20%	14%	17%
12 - 18 weken	29%	6%	29%	43%	20%	12%	18%
19 - 26 weken	21%	31%	28%	29%	20%	22%	24%
26 of meer weken	21%	25%	20%	14%	40%	36%	30%
gemiddeld	20,2	20,9	20,4	18,6	25,8	24,9	23,1

Cenzo totaal							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken	11%	17%	11%	13%	13%	22%	18%
7 - 12 weken	16%	19%	18%	18%	20%	17%	17%
12 - 18 weken	23%	17%	21%	17%	23%	17%	18%
19 - 26 weken	23%	24%	23%	20%	24%	18%	20%
26 of meer weken	26%	22%	26%	32%	20%	27%	26%
gemiddeld	22,9	20,6	22,3	26,0	18,7	21,8	21,9

Hoofdstuk 3 Kosten

De kosten en de kostenverdeling naar betaler staan in de figuren 6 en 7 afgebeeld.

Figuur 6 Werkelijke kosten

Werkelijke kosten	uw cliënten	Centzo totaal
depressieve stoornis	€ 774	€ 772
angststoornis	€ 675	€ 752
aanpassingsstoornis	€ 706	€ 767
relatieprobleem	€ 679	€ 734
andere aandoening	€ 703	€ 716
niet gecategoriseerd	€ 432	€ 571
gemiddeld	€ 544	€ 645

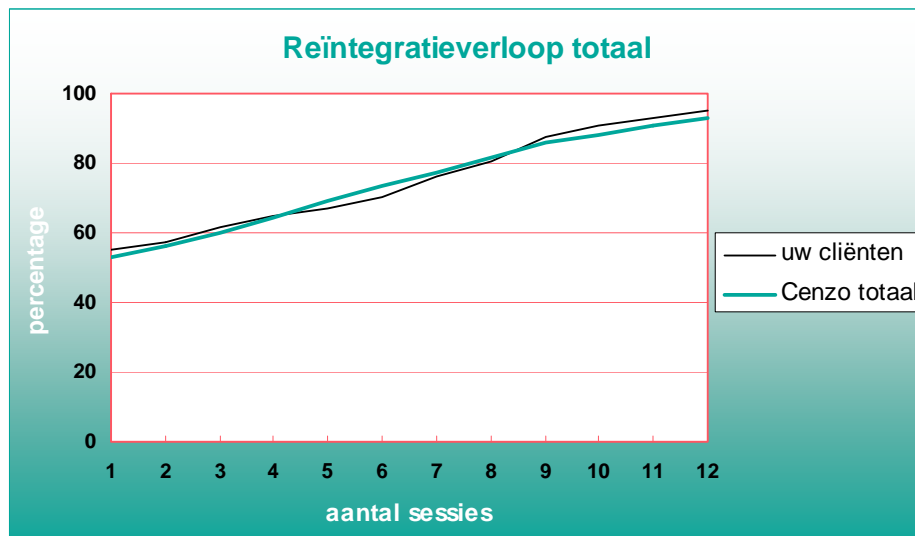
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler

Type betaler	uw cliënten	Centzo totaal
bedrijf	53,2%	45,4%
verzekeraar	43,5%	44,1%
cliënt	3,2%	10,5%

Hoofdstuk 4 Reïntegratieresultaten

Van figuur 8 kan afgelezen worden hoe het reïntegratieverloop is tijdens de behandeling.

Figuur 8 Reïntegratieverloop



Figuur 9 toont welk percentage van de behandelingen afgerond is met als resultaat een gehele reïntegratie, een gedeeltelijke reïntegratie of geen reïntegratie. Als de cliënt geheel of gedeeltelijk gereïntegreerd is kan de behandeling als succesvol worden beschouwd; volledige reïntegratie is dan veelal een kwestie van tijd.

Figuur 9 Reïntegratiescore na afronding behandeling

Reïntegratie	uw cliënten	Cenzo totaal
cliënt geheel gereïntegreerd	65,3%	62,3%
cliënt deels gereïntegreerd	24,4%	24,4%
cliënt niet gereïntegreerd	10,3%	13,4%

Hoofdstuk 5 Oorzaken klachten

Figuur 10 geeft weer of de oorzaak van de klacht hoofdzakelijk privé- of arbeidsgerelateerd is.

Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgerelateerd?

Oorzaak klacht	uw cliënten		Cenzo totaal	
	privé probleem	arbeidsgerelateerd probleem	privé probleem	arbeidsgerelateerd probleem
depressieve stoornis	92%	8%	58%	42%
angststoornis	81%	19%	67%	33%
aanpassingsstoornis	55%	45%	48%	52%
relatieprobleem	100%		93%	7%
andere aandoening	75%	25%	63%	37%
niet gecategoriseerd	58%	42%	53%	47%

Welke oorzaken het arbeidsgerelateerde probleem mogelijk heeft volgens de behandelend Cenzo-psycholoog, toont figuur 11.

Figuur 11 Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen

Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen	uw cliënten	Cenzo totaal
bedrijfscultuur	27,8%	23,0%
reorganisatie	24,1%	13,7%
relatie tot collega's	11,1%	13,2%
relatie tot leidinggevenden	25,9%	25,6%
relatie tot klanten/externe relaties		1,8%
aard van het werk	16,7%	23,8%
taken zijn te zwaar	1,9%	5,8%
taken zijn te licht	5,6%	2,6%
werkdruk te hoog	20,4%	22,7%
werkdruk te laag		0,1%
anders	11,1%	7,1%

De som is groter dan 100% omdat arbeidsgerelateerde problematiek vaak meerdere oorzaken heeft.

Hoofdstuk 6 Zwaarte van de problematiek en klachtvermindering

In figuren 12a en 12b wordt middels GAF-scores het psychisch, sociaal en beroepsmatig functioneren van de cliënt aangegeven bij aanvang van de behandeling (uw organisatie: 12a; landelijk Cenzo-gemiddelde: 12b). Mensen met geen of minimale symptomen hebben een GAF-score tussen de 80-100. De GAF-score is een onderdeel van het DSM-IV-systeem. Dit systeem bevat diagnosecodes van psychiatrische aandoeningen. Mensen met geen of minimale symptomen hebben een GAF-score tussen de 80-100. Het psychiatrisch handboek DSM-IV-TR vermeldt de volgende omschrijvingen:

- 91-100: Uitstekend functioneren bij een groot aantal activiteiten, de problemen in het leven lopen nooit uit de hand, persoon wordt op prijs gesteld door anderen door veel goede kwaliteiten. Geen symptomen.
- 81-90: Geen of minimale symptomen, goed functioneren op alle gebieden, geïnteresseerd en betrokken bij een groot aantal activiteiten, sociaal effectief, doorgaans tevreden met het leven, alleen alledaagse problemen en zorgen.
- 71-80: Als er symptomen optreden, zijn deze van voorbijgaande aard, te verwachten reacties op psychosociale stress, slechts beperkte hinder in sociale omgang, op het werk of op school.
- 61-70 Enige lichte symptomen of enige problemen in sociaal functioneren, op het werk of op school, maar functioneert over het algemeen behoorlijk goed, heeft goede inter-persoonlijke contacten.
- 51-60 Matige symptomen of matige problemen in sociaal functioneren, op het werk of op school.
- 41-50 Ernstige symptomen of ernstige beperkingen in sociaal functioneren, op het werk of op school.
- 31-40 Enige vermindering in realiteitsbesef of communicatie of sterke vermindering op verschillende terreinen, zoals werk of school, gezins- of familierelaties, beoordelingsvermogen, denkvermogen of stemming.
- 21-30 Gedrag wordt beïnvloed door wanen of hallucinaties of ernstige beperkingen van communicatie of beoordeling of onvermogen op alle terreinen te functioneren.
- 11-20 Enig gevaar om zichzelf of anderen te verwonden of af en toe verwaarlozing van de persoonlijke hygiëne of zeer ernstige vermindering van communicatie.
- 1-10 Blijvend gevaar zichzelf of andere te verwonden of blijvend onvermogen de persoonlijke hygiëne te onderhouden of ernstig suïcidaal gedrag met duidelijke doodsverwachting.

Bij onvoldoende informatie voor GAF-beoordeling, scoort men nul.

Figuur 12a GAF (Global Assessment of Functioning) scores: uw cliënten

uw cliënten							
GAF-scores per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 40							
41 - 50							
51 - 60	14%		2%				2%
61 - 70	29%	64%	40%	50%	50%	37%	42%
71 - 80	57%	36%	49%	50%	50%	47%	48%
81 - 90			9%			16%	8%
91 - 100							
gemiddeld	70	69	72	71	71	73	72

Figuur 12b GAF (Global Assessment of Functioning) scores: Cenzo totaal

Cenzo totaal							
GAF-scores per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 40							
41 - 50			0%			0%	0%
51 - 60	7%	5%	2%	1%		5%	3%
61 - 70	44%	46%	39%	27%	30%	33%	37%
71 - 80	43%	39%	49%	50%	61%	44%	47%
81 - 90	5%	9%	9%	20%	7%	9%	9%
91 - 100	1%	1%	1%	2%	2%	8%	3%
gemiddeld	70	71	72	75	74	74	73

Tabel 12c toont in hoeverre de klachten na de behandeling zijn verminderd volgens de behandelende psycholoog.

Figuur 12c Verandering van klachten na behandeling

Verandering van klachten na behandeling	uw cliënten	Cenzo totaal
sterk afgenomen	67%	72%
licht afgenomen	23%	21%
onveranderd	9%	7%
licht toegenomen	1%	1%
sterk toegenomen	0%	0%

Deel 3 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

Hoofdstuk 7 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten in 2008. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. Op de volgende pagina's worden de bevindingen gepresenteerd.

Het responspercentage van uw cliënten die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt 32%. De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2008 voor Cenzo totaal bedraagt 36%.

Rapportcijfer

Figuur 13 geeft weer hoe cliënten de begeleiding van de psycholoog waarderen met een rapportcijfer.

Figuur 13 Rapportcijfer voor begeleiding Cenzo-psycholoog

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe u de begeleiding van de psycholoog waardeert?	uw cliënten		Cenzo totaal	
1	0%		1%	
2	0%		0%	
3	2%		1%	
4	0%		1%	
5	2%		2%	
6	3%		6%	
7	12%		17%	
8	36%		42%	
9	39%		21%	
10	7%		9%	
gemiddeld	8,2		7,9	

Stellingen

De respondenten hebben aan de hand van stellingen een oordeel gegeven over de dienstverlening van Cenzo en het effect van de behandeling. In figuur 14 staan de percentages in de categorieën eens/oneens weergegeven. De som is niet gelijk aan 100% omdat de categorie neutraal/geen antwoord in deze figuur buiten beschouwing is gelaten.

Figuur 14 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Bereikbaarheid en faciliteiten				
De praktijk was telefonisch goed bereikbaar.	11	79	8	78
De praktijk was met de auto goed bereikbaar.	14	73	7	85
De praktijk was met openbaar vervoer goed bereikbaar.	12	61	11	51
De kamer waarin de gesprekken plaatsvonden was goed verzorgd.	6	83	8	82
Ik werd binnen twee dagen teruggebeld.	3	91	8	82

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Waardering psycholoog				
De psycholoog was vriendelijk.	3	97	3	95
Ik heb vertrouwen in de psycholoog.	6	94	7	87
De psycholoog kwam zijn/haar afspraken na.	6	92	5	90
De psycholoog was toegankelijk / gemakkelijk benaderbaar.	5	92	5	90
De psycholoog begreep mijn situatie.	6	89	6	88
Ik had de indruk dat de psycholoog deskundig was.	5	87	5	88
Waardering behandeling				
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee de behandeling is gestart.	5	94	6	91
Het behandelplan is duidelijk uitgelegd.	8	81	9	78
De doelstelling van de behandeling was helder.	3	87	8	81
Ik kreeg duidelijke opdrachten om mijn klachten aan te pakken.	7	79	9	79
Het is duidelijk uitgelegd hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld.	5	89	6	82
De behandeling sloot aan op mijn situatie.	6	85	9	79
De psycholoog heeft voldoende informatie gegeven voor de behandeling begon.	3	90	6	81
De behandelmethode was effectief.	3	80	9	76
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de bedrijfsarts werd gerapporteerd.	11	79	10	79
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de werkgever werd gerapporteerd.	16	70	12	73
Resultaten				
Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling.	3	87	9	79
Ik verwacht <i>niet</i> dat mijn klachten in de toekomst terugkomen/verergeren.	10	48	14	42
Zonder de psychologische zorg was ik slechter af geweest.	2	87	9	77

Hoofdstuk 8: Overige resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

In het cliënttevredenheidsonderzoek zijn tevens de volgende vragen voorgelegd. De resultaten worden in de volgende figuren weergegeven.

- In hoeverre zijn uw klachten bij afsluiting van de behandeling afgenomen? (figuur 15)
- Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd? (figuur 16)
- Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht? (figuur 17)
- Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen? (figuur 18)

Figuur 15 Vermindering klachten na behandeling

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	uw cliënten	Centzo totaal
sterk afgenomen	64%	62%
licht afgenomen	31%	28%
onveranderd	3%	8%
licht toegenomen	2%	1%
sterk toegenomen	0%	1%

Figuur 16 Vermindering ziekteverzuim na behandeling

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	uw cliënten	Centzo totaal
ja, er is helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	67%	59%
ja, het ziekteverzuim is verminderd	27%	25%
nee, het ziekteverzuim is toegenomen	6%	4%
weet niet	0%	11%

Figuur 17 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?

Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	uw cliënten	Centzo totaal
ja	10%	14%
nee	90%	86%

Figuur 18 Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?

Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?	uw cliënten	Centzo totaal
via de bedrijfsarts	83%	52%
via de huisarts	2%	4%
via mijn werkgever	10%	32%
via de verzekeringsmaatschappij	0%	2%
via familie/vrienden/kennissen	0%	3%
via internet	2%	1%
anders	5%	6%

Figuur 19 Zou u voor dezelfde psycholoog kiezen?

Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen?	uw cliënten	Genzo totaal
ja	76%	68%
nee	8%	13%
weet niet	16%	19%

Figuur 20 Rapportcijfer voor omgang van personeelszaken

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop personeelszaken omgaat met medewerkers die psychische klachten hebben?	uw cliënten	Genzo totaal
1	16%	9%
2	3%	1%
3	3%	3%
4	2%	3%
5	12%	13%
6	14%	14%
7	14%	18%
8	21%	24%
9	12%	9%
10	3%	5%
gemiddeld	5,9	6,3

Figuur 21 geeft tot slot de antwoorden weer op de vraag: 'Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop uw *leidinggevende* omgaat met medewerkers die psychische klachten hebben?'

Figuur 21 Rapportcijfer voor omgang van uw leidinggevende

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop uw leidinggevende omgaat met medewerkers die psychische klachten hebben?	uw cliënten	Genzo totaal
1	8%	7%
2	2%	2%
3	2%	3%
4	7%	5%
5	7%	9%
6	15%	13%
7	18%	17%
8	27%	27%
9	12%	12%
10	3%	6%
gemiddeld	6,5	6,6