



**CENZO**

*CENTRAAL NETWERK PSYCHOLOGISCHE ZORG*

Jaarrapport  
Voorbeeld BV  
2009

*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, April 2010

## Inhoudsopgave

Inleiding	4
<u>Deel 1 Management samenvatting</u>	5
<u>Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cenzo</u>	7
Hoofdstuk 1 <b>Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen</b>	7
Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in 2009	
Figuur 2 Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in 2009	
Hoofdstuk 2 <b>Wachttijd, toegangstijd en doorlooptijd</b>	8
Figuur 3a Wachttijd	
Figuur 3b Toegangstijd	
Figuur 3c Starttijd	
Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)	
Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)	
Hoofdstuk 3 <b>Kosten</b>	11
Figuur 6 Werkelijke kosten	
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler	
Hoofdstuk 4 <b>Re-integratieresultaten</b>	12
Figuur 8 Re-integratieverloop	
Figuur 9 Re-integratiescore na afronding behandeling	
Hoofdstuk 5 <b>Oorzaken klachten</b>	13
Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgerelateerd ?	
Figuur 11 Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen	
Hoofdstuk 6 <b>Zwaarte van de problematiek en klachtvermindering</b>	14
Figuur 12 GAF (Global Assessment of Functioning) scores	
<u>Deel 3 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek</u>	16
Hoofdstuk 7 <b>Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo</b>	16
Figuur 13 Rapportcijfer voor begeleiding Cenzo-psycholoog	
Figuur 14 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening	
Hoofdstuk 8 <b>Overige resultaten cliënttevredenheidsonderzoek</b>	19
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 2009. Het betreft de resultaten met betrekking tot re-integratie tijdens de behandeling en de invloed van de behandeling op klachten. Daarnaast komen kerngegevens aan bod zoals het aantal doorverwezen cliënten in 2009, de wachttijd, doorlooptijd en kosten. De resultaten zijn gebaseerd op cliëntgegevens die door de Cenzo-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 Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten uit het rapport komen in deze managementsamenvatting aan bod.

- » Het eerste contact tussen psycholoog en cliënt vond in 85,8% van de gevallen plaats binnen 7 werkdagen na de administratieve aanmelding;
- » De eerste sessie met de psycholoog vond in 82,1% van de gevallen plaats binnen 7 werkdagen na het eerste contact met de cliënt;
- » Gemiddeld waren 8,2 sessies nodig om een behandeling af te ronden; Het landelijk Centzo gemiddelde is 8,0.
- » De doorlooptijd van de behandelingen bedroeg gemiddeld 19,5 weken; Het landelijk Centzo gemiddelde is 22,5.
- » De gemiddelde kosten van een behandeling bedroegen EUR 782,20; 22,4% van de kosten is voor rekening van Voorbeeld BV; 77,0% van de kosten werd gedragen door de (zorg)verzekeraar;
- » Bij 92,3% van de behandelingen zijn de werknemers/verzekerden geheel of gedeeltelijk gereïntegreerd;
- » De meest genoemde oorzaken van arbeidsgerelateerde problemen bij de behandelde werknemers/verzekerden van Voorbeeld BV zijn werkdruk te hoog (37%) en bedrijfscultuur (34%);
- » Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de behandelend Centzo-psycholoog in 79,8% van de gevallen een rapportcijfer van 7 of hoger kreeg. Het gemiddelde rapportcijfer van uw werknemers/verzekerden door de behandelend psycholoog bedraagt 8,1.

Uw cliënten			
Resultaten	2007	2008	2009
Aantal afgeronde trajecten	106	128	141
Toegangstijd		3,7	3,1
Wachttijd		4,1	5,1
Doorlooptijd	18,4	17,7	19,5
Gemiddelde kosten	€ 818	€ 753	€ 782
Gemiddeld aantal sessies	7,8	7,7	8,2
% arbeidsgerelateerde klachten	64,1%	56,9%	55,9%
% geheel/gedeeltelijk gere-integreerd	89,0%	90,5%	92,3%
Rapportcijfer cliënttevredenheid	7,5	8,2	8,1

Cenzo totaal			
Resultaten	2007	2008	2009
Aantal afgeronde trajecten	4533	4813	4726
Toegangstijd		5,5	5,4
Wachttijd		5,0	4,8
Doorlooptijd	17,7	21,6	22,5
Gemiddelde kosten	€ 761	€ 778	€ 759
Gemiddeld aantal sessies	8,5	8,4	8,0
% arbeidsgerateerde klachten	60,0%	58,3%	57,1%
% geheel/gedeeltelijk gere-integreerd	83,1%	85,3%	83,8%
Rapportcijfer cliënttevredenheid	7,9	7,9	7,8

## 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 2009 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 2009

Doorverwezenen (aantallen personen)	Uw cliënten	Cenzo totaal
doorverwezen in 2009	136	5212
doorverwezen vóór 1 januari 2009	43	1276
totaal	177	6488

In figuur 2 staat het aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2009 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 2009

Behandeling afgerond	Uw cliënten	Cenzo totaal
2009	141	4726

## 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.

Figuur 3a Wachttijd

Wachttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	67%	70%
5 - 7 dagen	19%	10%
8 - 10 dagen	8%	7%
11 - 15 dagen	5%	6%
16 of meer dagen	1%	6%

Figuur 3b 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 psycholoog met de cliënt om een afspraak te maken en de eerste sessie.

Figuur 3b Toegangstijd

Toegangstijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	78%	75%
5 - 7 dagen	17%	13%
8 - 10 dagen	2%	5%
11 - 15 dagen	2%	3%
16 of meer dagen	1%	4%

Figuur 3c geeft de totale starttijd weer. Hiervoor geldt de volgende definitie:

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

Figuur 3c Starttijd

Starttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	66%	53%
5 - 7 dagen	14%	17%
8 - 10 dagen	10%	11%
11 - 15 dagen	6%	10%
16 of meer dagen	4%	10%

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

Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)

Uw cliënten							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere klacht	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	8%	2%	5%	25%	29%	21%	14%
5 - 8	85%	55%	74%	25%	57%	69%	69%
9 - 12	4%	29%	15%	50%	7%	7%	11%
13 of meer	3%	14%	6%		7%	3%	6%
gemiddeld	7,2	8,7	7,8	8,0	6,9	6,5	8,2

Cenzo totaal							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere klacht	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	18%	21%	17%	32%	18%	34%	28%
5 - 8	38%	32%	37%	37%	34%	31%	33%
9 - 12	31%	35%	34%	23%	34%	23%	28%
13 of meer	12%	12%	11%	7%	14%	11%	11%
gemiddeld	8,7	8,7	8,7	7,3	9,0	7,5	8,0

Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)

Uw cliënten							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere klacht	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken		17%	8%		23%	20%	13%
7 - 12 weken	24%	33%	32%	25%	29%	36%	25%
12 - 18 weken	38%	33%	22%	25%	15%	20%	24%
19 - 26 weken	30%	16%	20%	15%	29%	7%	22%
26 of meer weken	8%	1%	18%	35%	4%	16%	16%
gemiddeld	19,5	14,7	20,5	18,9	21,8	16,9	19,5

Cenzo totaal							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere klacht	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken	17%	24%	17%	31%	18%	32%	27%
7 - 12 weken	23%	20%	19%	15%	15%	19%	19%
12 - 18 weken	22%	17%	20%	16%	16%	14%	16%
19 - 26 weken	16%	17%	18%	15%	23%	12%	15%
26 of meer weken	21%	22%	26%	24%	27%	22%	23%
gemiddeld	21,4	22,5	24,9	22,9	30,9	21,2	22,6

### 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	Cenzo totaal
2007	€ 818	€ 761
2008	€ 753	€ 778
2009	€ 782	€ 759

\* De werkelijke kosten zijn de gemiddelde kosten van de behandeling exclusief de kosten voor de “Cenzo ondersteuning psychologische zorg”. De vergoeding van de zorgverzekeraar is hier nog niet op in mindering gebracht.

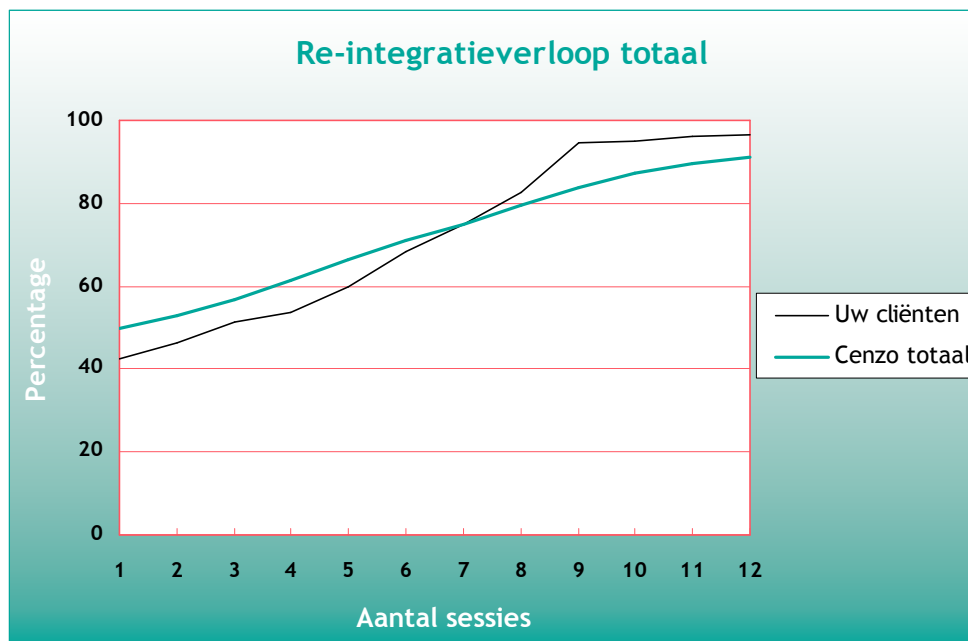
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler

Type betaler	Uw cliënten	Cenzo totaal
bedrijf	22,4%	20,7%
verzekeraar	77,0%	75,2%
cliënt	0,6%	4,1%

## Hoofdstuk 4 Re-integratieresultaten

Figuur 8 geeft de procentuele toename weer gedurende het behandeltraject van de werkzame uren ten opzichte van de contracturen van de cliënt.

Figuur 8 Re-integratieverloop



Figuur 9 toont welk percentage van de behandelingen afgerond is met als resultaat een gehele re-integratie, een gedeeltelijke re-integratie of geen re-integratie. Als de cliënt geheel of gedeeltelijk gere-integreerd is, kan de behandeling als succesvol worden beschouwd: volledige re-integratie is dan veelal een kwestie van tijd.

Figuur 9 Re-integratiescore na afronding behandeling

Re-integratie	Uw cliënten	Cenzo totaal
cliënt geheel gere-integreerd	69,3%	59,0%
cliënt deels gere-integreerd	22,4%	24,8%
cliënt niet gere-integreerd	8,3%	16,2%

## Hoofdstuk 5 Oorzaken klachten

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

Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgelateerd?

	Privé- gelateerd	Arbeids- gelateerd	Beide
Uw cliënten	43,1%	20,2%	36,7%
Cenzo totaal	42,9%	17,8%	39,3%

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

Figuur 11 Oorzaken arbeidsgelateerde problemen

Oorzaken arbeidsgelateerde problemen	Uw cliënten	Cenzo totaal
Bedrijfscultuur	34,3%	23,2%
Reorganisatie	12,6%	13,1%
Relatie tot collega's	10,1%	12,9%
Relatie tot leidinggevenden	11,2%	24,7%
Relatie tot klanten/externe relaties	6,1%	2,6%
Aard van het werk	16,4%	23,1%
Taken zijn te zwaar	6,2%	5,1%
Taken zijn te licht	9,8%	3,5%
Werkdruk te hoog	37,2%	21,6%
Werkdruk te laag	2,2%	0,4%
Anders	6,1%	9,7%

De som is groter dan 100% omdat arbeidsgelateerde 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 en bij afronden van de behandeling (uw organisatie: 12a; landelijk Cenzo-gemiddelde: 12b). De GAF-score is een onderdeel van het DSM-IV-TR systeem. Dit systeem bevat diagnosecodes van psychiatrische klachten. Mensen zonder of met 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 doodswachting.

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

Uw cliënten		
GAF-scores per hoofddiagnose	GAF begin	GAF eind
1 - 40		
41 - 50	5%	
51 - 60	43%	5%
61 - 70	35%	17%
71 - 80	8%	44%
81 - 90	7%	27%
91 - 100	0%	8%
gemiddeld	63	79

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

Cenzo totaal		
GAF-scores per hoofddiagnose	GAF begin	GAF eind
1 - 40	0%	0%
41 - 50	3%	1%
51 - 60	40%	5%
61 - 70	45%	19%
71 - 80	9%	30%
81 - 90	2%	36%
91 - 100	0%	8%
gemiddeld	62	77

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	85%	75%
licht afgenomen	10%	17%
onveranderd	5%	7%
licht toegenomen	0%	0%
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 2009. 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 28% (n=25). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2009 voor Cenzo totaal bedraagt 33% (n=1055).

#### 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%	1%
3	1%	0%
4	1%	1%
5	3%	2%
6	7%	7%
7	14%	19%
8	41%	40%
9	24%	21%
10	9%	8%
gemiddeld	8,1	7,8

#### 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 (%)
<b>Bereikbaarheid en faciliteiten</b>				
De praktijk was telefonisch goed bereikbaar.	13	77	9	78
De praktijk was met de auto goed bereikbaar.	6	88	6	86
De praktijk was met openbaar vervoer goed bereikbaar.	12	32	13	45
De kamer waarin de gesprekken plaatsvonden was goed verzorgd.	10	80	8	79
Ik werd binnen twee dagen teruggebeld.	7	82	8	81
<b>Waardering psycholoog</b>				
De psycholoog was vriendelijk.	12	88	4	94
Ik heb vertrouwen in de psycholoog.	9	82	8	84
De psycholoog kwam zijn/haar afspraken na.	6	86	7	87
De psycholoog was toegankelijk / gemakkelijk benaderbaar.	10	78	6	88
De psycholoog begreep mijn situatie.	8	82	7	85
Ik had de indruk dat de psycholoog deskundig was.	6	79	6	85
<b>Waardering behandeling</b>				
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee de behandeling is gestart.	12	84	7	89
Het behandelplan is duidelijk uitgelegd.	12	74	11	74
De doelstelling van de behandeling was helder.	6	82	10	76
Ik kreeg duidelijke opdrachten om mijn klachten aan te pakken.	18	74	11	73
Het is duidelijk uitgelegd hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld.	7	80	8	80
De behandeling sloot aan op mijn situatie.	5	81	11	76
De psycholoog heeft voldoende informatie gegeven voor de behandeling begon.	17	77	7	78
De behandelmethode was effectief.	12	74	12	71
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de bedrijfsarts werd gerapporteerd.	15	74	12	76
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de werkgever werd gerapporteerd.	10	85	16	69

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
<b>Resultaten</b>				
Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling.	8	88	12	76
Ik verwacht <i>niet</i> dat mijn klachten in de toekomst terugkomen/verergeren.	12	60	16	42
Zonder de psychologische zorg was ik slechter af geweest.	10	73	11	72

## 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	Cenzo totaal
sterk afgenomen	69%	60%
licht afgenomen	20%	28%
onveranderd	9%	10%
licht toegenomen	2%	1%
sterk toegenomen	0%	1%

Figuur 16 Vermindering ziekteverzuim na behandeling

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw cliënten	Cenzo totaal
ja, er is helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	74%	60%
ja, het ziekteverzuim is verminderd	16%	22%
nee, het ziekteverzuim is toegenomen	0%	5%
weet niet	10%	12%

Figuur 17 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?

Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	Uw cliënten	Cenzo totaal
ja	17%	15%
nee	83%	85%

Figuur 18 Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?

Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?	Uw cliënten	Cenzo totaal
via de bedrijfsarts	62%	46%
via de huisarts	2%	5%
via mijn werkgever	24%	32%
via de verzekeringsmaatschappij	10%	3%
via familie/vrienden/kennissen	0%	4%
via internet	0%	4%
anders	2%	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	Cenzo totaal
ja	74%	65%
nee	18%	17%
weet niet	8%	18%

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	Cenzo totaal
1	0%	8%
2	0%	2%
3	4%	3%
4	4%	4%
5	4%	12%
6	13%	12%
7	26%	21%
8	43%	26%
9	4%	8%
10	0%	4%
gemiddeld	7,0	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	Cenzo totaal
1	0%	6%
2	0%	2%
3	0%	2%
4	2%	6%
5	9%	10%
6	19%	12%
7	26%	19%
8	23%	26%
9	15%	10%
10	6%	6%
gemiddeld	7,3	6,5