2025

CENTRAAL NETWERK ZORG
Cenzo

Jaarrapport 2025

Cenzo bedrijfszorg







Triage ◉ Psychologische zorg ◉ Mental coaching

V1.0 april 2026

© Cenzo B.V.

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 behandeldoelstelling - psychologische zorg 16
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 dienstverlening van Open en Eerlijk en Cenzo 26

Inleiding

In het afgelopen jaar heeft Cenzo BV samen met onze partner Open en Eerlijk (OEEC B.V.) 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 2025. 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 2025 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 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 2025 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 Cenzo-totaal 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

Het zorgprestatiemodel (ZPM) is het landelijke bekostigingsmodel voor de geestelijke gezondheidszorg, waarmee wij de door onze psychologen geleverde zorg transparant en per concrete zorgprestatie kunnen declareren bij zorgverzekeraars. Dit model zorgt voor duidelijke facturatie, inzicht in zorgkosten en een eerlijke vergoeding van daadwerkelijk geleverde psychologische zorg.

CURA

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

VITA

Psychologische zorg waarbij de zorgverzekering niet is aangesproken. De redenen hiervan kunnen zijn:

- Geen (geldige) verwijsbrief 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

Trees for All

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 2025 hebben wij in totaal 314 bomen laten planten, waarvan 314 door afgeronde coachingstrajecten van Cenzo-totaal.

Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- In 2025 zijn er in totaal - interventies van Uw organisatie bij Cenzo ingezet. Landelijk zijn er 1.991 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 56% (blz. 11 tabel 8);
- Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om het traject af te ronden; het landelijk gemiddelde is 10,4 sessies (blz. 12 tabel 10);
- De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk gemiddelde is 21,1 weken (blz. 13 tabel 12);
- De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

	Uw organisatie	Cenzo totaal
• Voor psychologische zorg CURA:	-	€ 1.521,-
Gerealiseerde vergoeding zorgverzekering:	-	€ 1.231,-
• Voor psychologische zorg VITA:	-	€ 2.389,-
• Voor psychologische zorg op sessiebasis:	-	€ 1.888,-
• Voor mental coaching (ex. BTW):	-	€ 2.183,-

- Uit de effectmeting van psychologische zorg (SQ-48 vragenlijst) van het Cenzo-totaal blijkt dat de klachten in de groep met BasisGGZ problematiek gemiddeld van 72 (30 punten boven de norm = 42) met 30 punten zijn afgenomen naar 42 (op de norm).
- 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 1,2 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 € 2.754,- 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 80% (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 94% (zie blz. 16 tabel 15-B);
- Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers van Uw organisatie de Cenzo-dienstverlening met een rapportcijfer - waarderen; het gemiddelde rapportcijfer van Cenzo totaal is 8,6.
- Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat betrokkenen zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevenden de Cenzo-dienstverlening met een 8,1 waarderen en op een vijfpuntschaal met een 4,2 aangeven de Cenzo-dienstverlening aan te bevelen.

Trend afgelopen drie jaar

Uw organisatie	2023	2024	2025
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 Cenzo-totaal

Resultaten Cenzo-totaal	2023	2024	2025
Aantal verwezen interventies	1.612	1.866	1.991
Toegangstijd (werkdagen)	8,4	8,4	9,0
Gemiddeld aantal sessies	8,4	10,8	10,4
Doorlooptijd (weken)	20,5	24,3	21,1
Vergoeding zorgverzekering (psychologische zorg)	€ 1.121,-	€ 1.047,-	€ 1.231,-
Gemiddelde kosten: psychologische zorg: - CURA	€ 1.003,-	€ 715,-	€ 1.521,-
- VITA	€ 1.617,-	€ 1.886,-	€ 2.389,-
mental coaching:	€ 1.755,-	€ 2.063,-	€ 2.183,-
Klachtenniveau na afronden behandeling psychologische zorg (SQ-48, norm = 42)*	33	36	42
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	1,0	0,8	1,2
Kostenreductie werkgever mental coaching	€ 2.242,-	€ 1.758,-	€ 2.754,-
Re-integratie (geheel / gedeeltelijk): psychologische zorg	84%	81%	80%
mental coaching	94%	89%	94%
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,5	8,5	8,6
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder klanten			
Aanbeveling dienstverlening (schaal 1 – 5)	4,3	4,2	4,2
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	7,7	8,0	8,1

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van Cenzo totaal

*Doelgroep Basis GGZ (ZV 1-3)

Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening Cenzo

Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

Aantal gestarte en afgeronde trajecten in het jaar 2025

Onderstaande tabel geeft het aantal interventies weer dat in het jaar 2025 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde interventies.

Trajecten 2025	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Gestarte interventies	-	1.991
Afgeronde triages	-	422
Afgeronde trajecten	-	1.400

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2025

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'= 1.400)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Uw organisatie		Cenzo-totaal	
			Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Triage	*Totaal Triage*	Triage: Intake Mentaal	-	-	*422*	*23%*
Psychologische zorg	CURA	Intake	-	-	5	4%
		Kort	-	-	23	20%
		Middel	-	-	12	11%
		Intensief	-	-	21	18%
		Zeer intensief	-	-	21	18%
		Verlengd	-	-	32	28%
	Totaal CURA		-	-	*114*	*6%*
	VITA	Intake	-	-	102	10%
	Trajectfinanciering	Kort	-	-	69	7%
		Middel	-	-	89	9%
		Intensief	-	-	146	15%
		Verlengd	-	-	0	0%
		Zeer intensief	-	-	124	13%
		Verlengd	-	-	111	11%
	Op sessiebasis	Behandeling[1]	-	-	331	34%
		Verlengd[1]	-	-	0	0%
	Totaal VITA		-	-	*972*	*53%*
Mental coaching		Intake	-	-	9	3%
		Traject	-	-	265	84%
		Verlengd	-	-	40	13%
	Totaal Mental coaching		-	-	*314*	*17%*
Totaal			-	-	*1.822*	*100%*

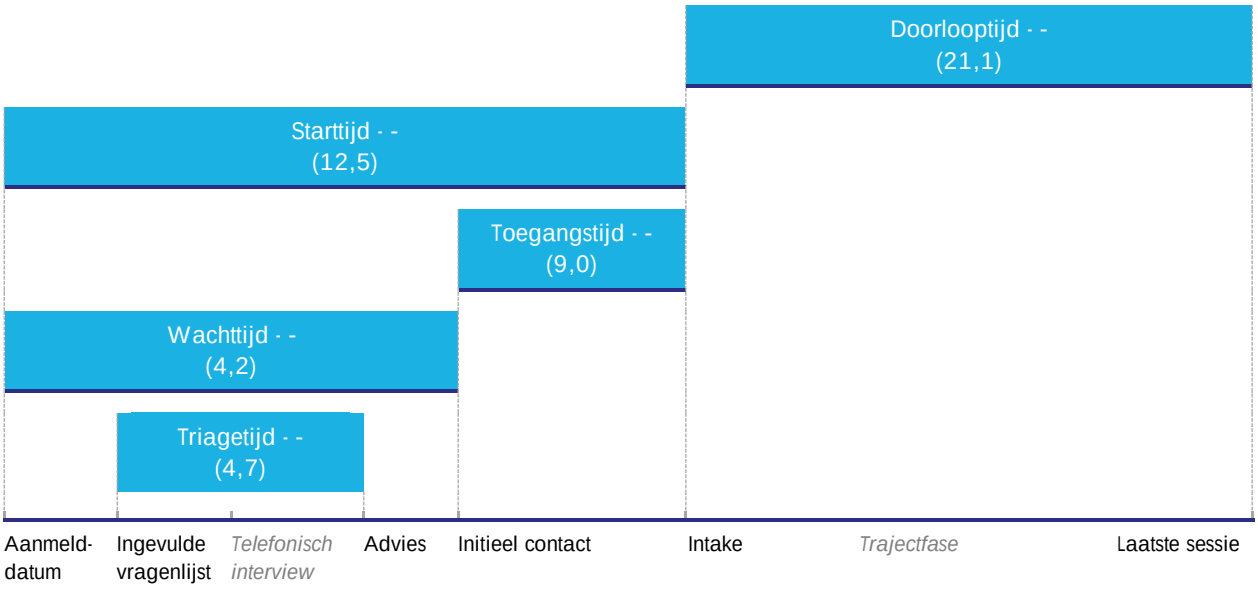
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type

[1] Trajecten die op sessiebasis worden gefinancierd en waarvan na de intake een behandeling is uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

Tijdlijn doorlooptijden

In de onderstaande tijdlijn worden de fases die wij meten inzichtelijk gemaakt met daarin de gemiddelde doorlooptijden gemeten in aantal werkdagen (en doorlooptijd van het traject, met een max doorlooptijd van 1 jaar, in weken). Het getal dat tussen twee haakjes staat is het Cenzo-totaal.



Tabel 5 Tijdlijn 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	Cenzo-totaal
0 - 4 dagen	-	65%
5 - 7 dagen	-	19%
8 - 10 dagen	-	10%
11 - 15 dagen	-	4%
16 of meer dagen	-	2%

Tabel 6 Doorlooptijd triage

Wachttijd

Onderstaande tabel geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding[2] 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	Cenzo-totaal
0 - 4 dagen	-	75%
5 - 7 dagen	-	10%
8 - 10 dagen	-	5%
11 - 15 dagen	-	4%
16 of meer dagen	-	6%

Tabel 7 Wachttijd

Toegangstijd

Onderstaande tabel geeft de toegangstijd weer. Deze periode sluit aan op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie:
Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de zorgprofessional met de medewerker en de eerste sessie / intake.

Toegangstijd	Uw organisatie	Cenzo-totaal
0 - 4 dagen	-	35%
5 - 7 dagen	-	22%
8 - 10 dagen	-	13%
11 - 15 dagen	-	13%
16 of meer dagen	-	18%

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	Cenzo-totaal
0 - 4 dagen	-	19%
5 - 7 dagen	-	19%
8 - 10 dagen	-	17%
11 - 15 dagen	-	16%
16 of meer dagen	-	29%

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 zorgprestatiemodel 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		Cenzo totaal	
			Gem. aantal sessies	Gem. dir. tijd (min.)	Gem. aantal sessies	Gem. dir. tijd (min.)
Psychologische zorg	CURA	Kort	-	-	3,5	179
		Middel	-	-	5,8	290
		Intensief	-	-	9,7	479
		Zeer intensief	-	-	12,3	630
		Verlengd	-	-	22,6	1210
Psychologische zorg	VITA	Kort	-	-	4,2	-
		Middel	-	-	7,1	-
		Intensief	-	-	10,5	-
		Zeer Intensief	-	-	13,9	-
		Verlengd	-	-	22,2	-
		Sessiebasis	-	-	10,3	-
Gemiddeld totaal			-	-	*12,0*	*639*

Tabel 10 Gemiddeld aantal sessies psychologische zorg

Zorgsoort		Type traject	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Mental coaching		Traject	-	8,0

Tabel 11 Gemiddeld aantal sessies mental coaching

Doorlooptijden

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijden weer van trajecten die maximaal 1 jaar duren. 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	Cenzo-totaal
Psychologische zorg	0 - 6 weken	-	16%
	7 - 12 weken	-	13%
	13 - 18 weken	-	16%
	19 - 26 weken	-	23%
	27 of meer weken	-	32%
	Gemiddeld aantal weken	-	21,1
Mental coaching	0 - 6 weken	-	10%
	7 - 12 weken	-	14%
	13 - 18 weken	-	22%
	19 - 26 weken	-	30%
	27 of meer weken	-	25%
	Gemiddeld aantal weken	-	20,3
Totaal gemiddelde doorlooptijd		-	21,1

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		Cenzo-totaal	
		Kosten werkgever	Vergoeding ZV	Kosten werkgever	Vergoeding ZV
Psychologische zorg	CURA	-	-	€ 1.521,-	€ 1.231,-
	VITA	-	-	€ 2.194,-	-
Mental coaching		-	-	€ 2.183,-	-
Gemiddeld totaal 2025		-	-	**€** 2.137,-	**€** 1.231,-

Tabel 13 Gemiddelde kosten en vergoeding zorgverzekeraar per zorgproduct

Hoofdstuk 4 Effecten psychologische zorg

Klachtenreductie en effect vitaliteit

De effecten van de psychologische zorg worden gemeten met de SQ-48 vragenlijst. Hiermee brengen we in kaart hoeveel klachten cliënten ervaren bij de start van de behandeling en hoeveel dit is veranderd aan het einde. In totaal zijn van 472 cliënten zowel een begin- als een eindmeting beschikbaar.
De vragenlijst meet verschillende klachten, zoals somberheid, angst en lichamelijke spanningen. Hoe hoger de totaalscore, hoe meer klachten iemand ervaart. Een score boven de 42 kan wijzen op klachten die extra aandacht nodig hebben. De uitkomsten worden vergeleken met zogenoemde normgroepen, gebaseerd op gegevens van zowel patiënten in de ggz als mensen uit de algemene bevolking, zodat de scores beter in perspectief kunnen worden geplaatst.

Omdat de behandeling is afgestemd op de persoonlijke hulpvraag, kan het voorkomen dat iemand op sommige klachten duidelijk verbetert, terwijl andere klachten gelijk blijven. Daarom geeft de totaalscore een algemene indicatie, maar zegt deze niet altijd alles over het behalen van de individuele behandeldoelen.
De grafiek laat zien hoe het gemiddelde klachtenniveau bij de start van de behandeling zich verhoudt tot dat aan het einde, en geeft daarmee inzicht in het effect van de geleverde zorg.

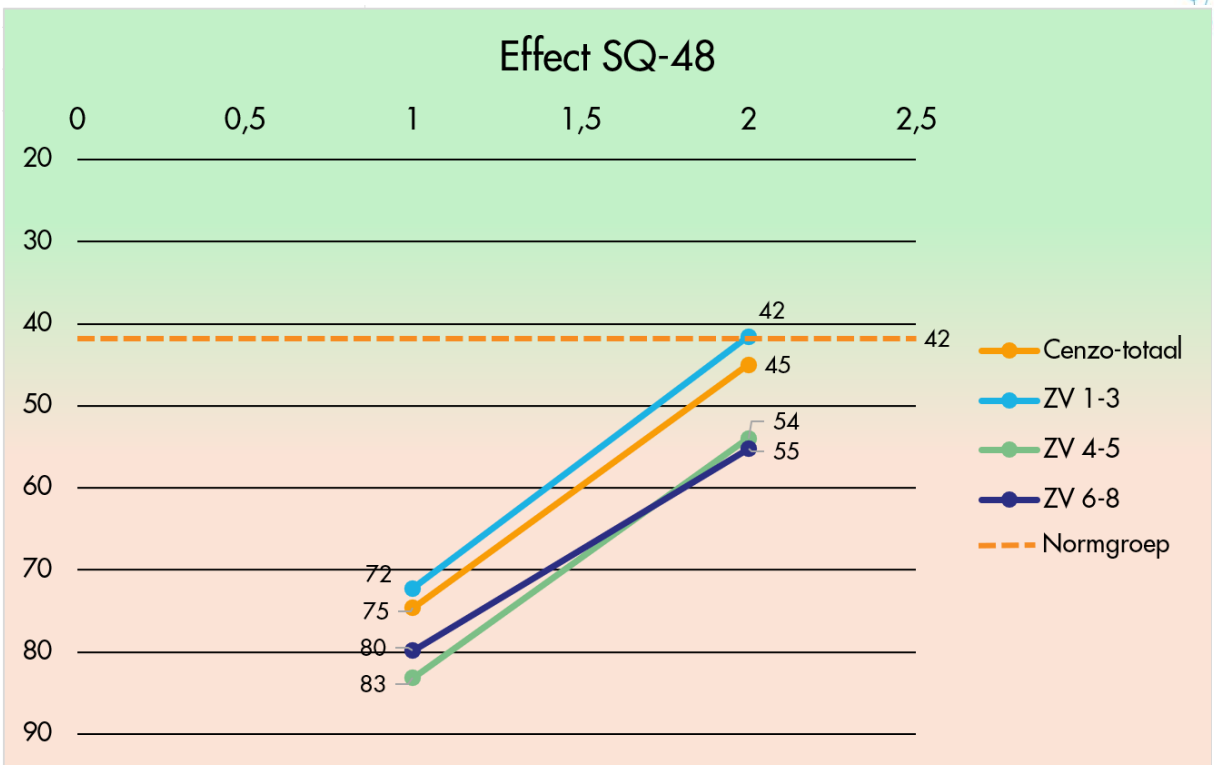
Daarnaast is een nadere analyse gemaakt door cliënten in te delen naar zorgvraagtype (zoals zorgvraagtype 1–3, 4–5 en 6–8). Hiermee wordt zichtbaar of het effect van de behandeling verschilt tussen cliënten met lichtere en meer complexe problematiek. De verdeling is als volgt:

	Cenzo totaal	ZV 1-3	ZV 4-5	ZV 6-8
N = #	472	346	63	62
N = %	100%	73%	13%	13%

Categorieën:

Zorgvraagtypen 1–3 *lichte tot matige problematiek*	Cliënten in deze groep hebben over het algemeen relatief afgebakende en minder complexe klachten, zoals angst, somberheid of stressgerelateerde problemen. Het dagelijks functioneren is meestal nog grotendeels intact en er is beperkt sprake van bijkomende problematiek. De behandeling is vaak kortdurend en gericht op één duidelijke hulpvraag. Deze groep wordt daarom gezien als de kern van de basis-ggz.
Zorgvraagtypen 4–5 *middelcomplexe problematiek*	In deze groep is sprake van meer samenhangende of elkaar versterkende klachten, bijvoorbeeld een combinatie van angst, somberheid en langdurige patronen. Het functioneren staat duidelijker onder druk en de behandeling vraagt vaker om maatwerk en een langere duur. Deze categorie vormt het overgangsgebied tussen basis-ggz en gespecialiseerde ggz, waarbij per cliënt wordt bekeken welke setting het meest passend is.
Zorgvraagtypen 6–8 *complexe problematiek*	Cliënten in deze categorie hebben meerdere, vaak ernstige psychische klachten die een grote impact hebben op het dagelijks functioneren. Er is regelmatig sprake van risico's, zoals crisisgevoeligheid of ernstige ontregeling, en de problematiek is vaak langdurig en verweven met sociale omstandigheden. De behandeling vraagt doorgaans om een intensieve, multidisciplinaire aanpak en valt daarmee binnen de gespecialiseerde ggz.

Onderstaande figuur geeft het effect van de behandeling op het klachtenniveau weer per categorie:



Figuur 1 Verloop klachtenniveau obv SQ-48

In de onderstaande tabel wordt van de groep met lichtere tot matige problematiek (ZV 1-3) inzichtelijk gemaakt hoeveel procent van de cliënten die een behandeling zijn gestart een klachtenniveau hadden dat boven de norm (42) lag én hoeveel procent dit nog had na afronden van de behandeling.

	Beginmeting	Eindmeting
% Boven de norm	88%	40%
% Onder de norm	12%	60%

Tabel 14 Verbetering ten opzichte van normgroep

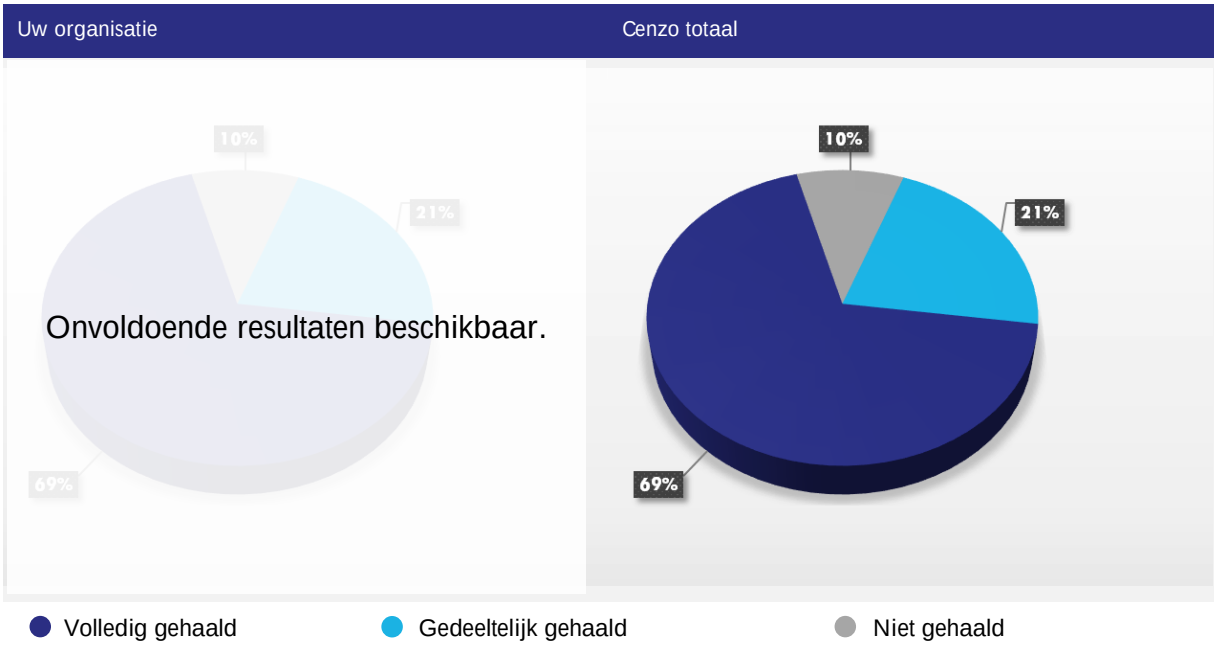
Conclusies

- Werknemers ervaren na behandeling duidelijk minder klachten, wat wijst op een effectief resultaat van de interventies.
- Binnen de kernpopulatie (ZV 1–3) dalen klachten tot normniveau (42), passend bij gezond en duurzaam functioneren.
- Ook bij complexere problematiek (ZV 4–8) wordt een duidelijke en betekenisvolle verbetering bereikt.
- De interventies zijn effectief over de volle breedte van de populatie.
- Opvallend is de toename van zwaardere problematiek bij aanmelding, terwijl de resultaten stabiel positief blijven.
- De aanpak draagt aantoonbaar bij aan herstel en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

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

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		Cenzo-totaal	
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig	-	-	21%	46%
Gedeeltelijk	-	-	32%	34%
Geen	-	-	48%	20%
Totaal	-	-	100%	100%

Tabel 15-A Re-integratie score Psychologische zorg

Mental coaching	Uw organisatie		Cenzo-totaal	
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig	-	-	50%	64%
Gedeeltelijk	-	-	24%	26%
Geen	-	-	26%	6%
Verwachting volledig binnen 2 maanden	-	-	-	5%
Totaal	-	-	100%	100%

Tabel 15-B Re-integratie score Mental coaching

Hoofdstuk 7 Effecten mentale vitaliteit - mental coaching

Effecten VITA-16

Cenzo en Open en Eerlijk 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.

	Uw organisatie			Cenzo-totaal		
(deel) gebieden	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect
Motivatie	-	-	-	4,1	5,0	+0,9
Energie	-	-	-	2,9	4,3	+1,4
Veerkracht	-	-	-	3,8	4,8	+1,0
Vitaliteit (totaalscore)	-	-	-	3,5	4,7	+1,2

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten[3] per medewerker per jaar (met name door productiviteitswinst en minder verzuim).

	Effect vitaliteit	Besparing werkgeverskosten p/jr	Besparing zorgkosten p/jr
Uw organisatie	-	-	-
Cenzo-totaal	1,2	€ 2.754,-	€ 346,-

Tabel 17 Kostenbesparing

[3] Referentie wetenschappelijk artikel: van Steenbergen 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. In onderstaande tabel en conclusies worden de resultaten weergegeven over Cenzo-totaal.

Resultaten effectmeting coachingstrajecten op geluk *Gemeten middels de CHAP bij aanvang, 1 maand na traject en 7 maanden na traject, 10-puntsschalen*	**Jaar:**	**2024**	**2025**
Wat is het effect van het coachingstraject op geluk?	**Geluk**	**1,49**	**1,63**
(score 1 maand na afronding traject t.o.v. aanvang)	-Doelen	0,74	0,83
	-Oplaadpunten	1,11	1,16
	-Mensen	0,65	0,80
Wat is het lange termijn effect van het coachingstraject:	**Geluk**	**1,38**	**2,32**
(score 7 maanden na afronding traject t.o.v. aanvang)	-Doelen	0,69	1,28
	-Oplaadpunten	0,93	1,48
	-Mensen	0,52	0,90
Hoe gelukkig zijn de medewerkers bij aanvang?	**Geluk**	**-1,29**	**-1,61**
(score bij aanvang t.o.v. gemiddelde Nederlander)	-Doelen	-0,52	-0,67
	-Oplaadpunten	-0,80	-1,07
	-Mensen	-0,48	-0,56
Hoe gelukkig zijn de medewerkers na het coachingstraject?	**Geluk**	**0,20**	**0,02**
(score 1 maand na traject t.o.v. gemiddelde Nederlander)	-Doelen	0,21	0,16
	-Oplaadpunten	0,31	0,10
	-Mensen	0,17	0,24
Hoe gelukkig blijven de medewerkers na het coachingstraject: *(score 7 maanden na afronding traject t.o.v. gemiddelde Nederlander)*	**Geluk**	**0,09**	**0,71**
	-Doelen	0,16	0,61
	-Oplaadpunten	0,12	0,42
	-Mensen	0,04	0,35

Figuur 1 Effect geluk mental coaching

Conclusies:

- Het coachingstraject levert een duidelijke, blijvende 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 2025 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 2025 van het Cenzo-totaal bedraagt 31% (n=436).

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	Cenzo-totaal
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	-	15%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	-	33%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	-	7%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	-	37%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	-	6%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	-	1%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	-	0%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	-	0%
Anders	-	0%

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding cliënt

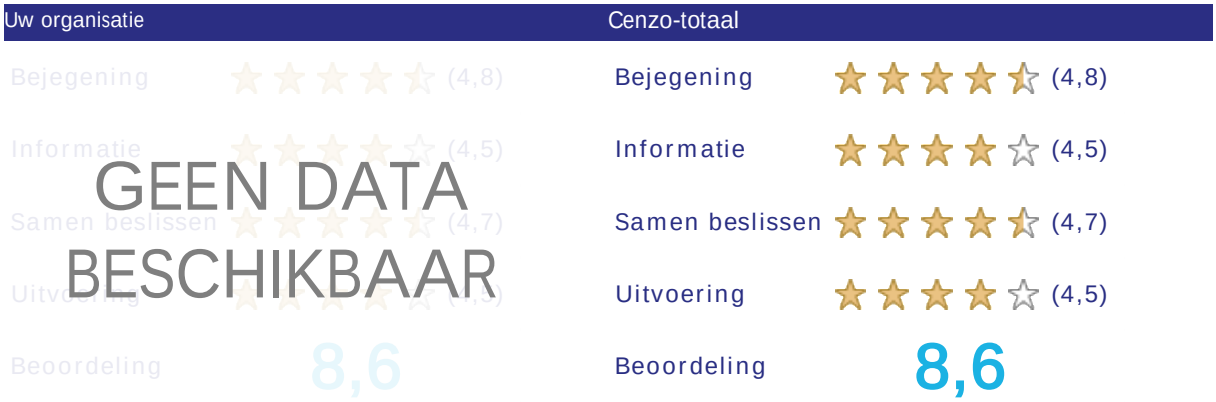
Wat is uw leeftijd	Uw organisatie	Cenzo-totaal
16 t/m 24 jaar	-	2%
25 t/m 34 jaar	-	20%
35 t/m 44 jaar	-	23%
45 t/m 54 jaar	-	25%
55 t/m 64 jaar	-	28%
65 t/m 74 jaar	-	3%
75 t/m 79 jaar	-	0%
80 jaar en ouder	-	0%

Tabel 19 Leeftijd

Wat is uw geslacht	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Man	-	34%
Vrouw	-	66%
Genderneutraal	-	0%

Tabel 20 Geslacht

Schaalscores CQ-i



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	Cenzo-totaal
0	-	0%
1	-	0%
2	-	0%
3	-	1%
4	-	1%
5	-	2%
6	-	2%
7	-	7%
8	-	23%
9	-	31%
10	-	32%
Gemiddeld	-	8,6

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	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	86%
Grotendeels	-	11%
Deels	-	1%
Een beetje	-	0%
Nee, helemaal niet	-	0%

Tabel 22 Bejegening zorgprofessional

Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	83%
Grotendeels	-	15%
Deels	-	1%
Een beetje	-	0%
Nee, helemaal niet	-	1%

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	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	80%
Grotendeels	-	16%
Deels	-	3%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	0%

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	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	72%
Grotendeels	-	21%
Deels	-	4%
Een beetje	-	1%
Nee, helemaal niet	-	1%

Tabel 25 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	75%
Grotendeels	-	19%
Deels	-	4%
Een beetje	-	1%
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	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	79%
Grotendeels	-	15%
Deels	-	4%
Een beetje	-	1%
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	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	64%
Grotendeels	-	23%
Deels	-	6%
Een beetje	-	3%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 28 Aanpak hulpvraag

Bent u tevreden over het resultaat van het traject?	Uw organisatie	Cenzo-totaal
Ja, helemaal	-	68%
Grotendeels	-	22%
Deels	-	6%
Een beetje	-	2%
Nee, helemaal niet	-	3%

Tabel 29 Tevredenheid over traject

Locatie

De respondenten hebben aan de hand van één vraag de locatie beoordeeld waar het traject heeft plaatsgevonden.

Uw organisatie	Uw organisatie	Cenzo totaal
Uitstekend	-	21%
Zeer goed	-	18%
Goed	-	54%
Matig	-	5%
Slecht	-	1%

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	Cenzo totaal
Via de bedrijfsarts	-	65%
Via de huisarts	-	0%
Via mijn werkgever	-	32%
Via de verzekeringsmaatschappij	-	0%
Via familie, vrienden, kennissen	-	1%
Via het internet	-	0%
Anders	-	2%

Tabel 31 Verwijzing

Verzuimreductie

In onderstaande tabel geven de respondenten aan in hoeverre het verzuim is verminderd door de inzet van de interventie.

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw organisatie	Cenzo totaal
Ja, helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	-	40%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd	-	43%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen	-	6%
Weet niet	-	11%

Tabel 32 Vermindering ziekteverzuim Psychologische zorg

Specifieke vragen bij een traject Psychologische zorg

Bij Psychologische zorg trajecten werden vier aanvullende vragen gesteld.

De klachten waren hoofdzakelijk:	Uw organisatie	Cenzo totaal
Privé gerelateerd	-	28%
Arbeidsgerelateerd	-	17%
Een combinatie van privé en arbeidsgerelateerd	-	55%

Tabel 33 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(a)k(en) arbeidsgerelateerde klachten:	Uw organisatie	Cenzo totaal
Bedrijfscultuur	-	21%
Reorganisatie	-	6%
Relatie tot collega's	-	11%
Relatie tot leidinggevende	-	15%
Aard van het werk	-	13%
Taken zijn te zwaar	-	6%
Taken zijn te licht	-	1%
Werkdruk te hoog	-	25%
Werkdruk te laag	-	1%

Tabel 34 Klachtenreductie Psychologische zorg

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	Uw organisatie	Cenzo totaal
Sterk afgenomen	-	41%
Licht afgenomen	-	47%
Onveranderd	-	9%
Licht toegenomen	-	2%
Sterk toegenomen	-	1%

Tabel 35 Klachtenreductie Psychologische zorg

Specifieke vragen bij een traject Mental coaching

Bij Mental coaching trajecten werden twee aanvullende vraag gesteld.

Wat was uw gevoel van veiligheid en vertrouwelijkheid bij de coach?	Uw organisatie	Cenzo totaal
Uitstekend	-	94%
Zeer goed	-	5%
Goed	-	1%
Matig	-	0%
Slecht	-	0%

Tabel 36 Ervaren veiligheid en vertrouwen bij Mental coaching

Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder klanten, zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevenden. Na afronden van een traject zijn zij bevraagd 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.

Hoofdstuk 10 Waardering van klanten dienstverlening van Open en Eerlijk en Cenzo

In totaal hebben 139 personen de algemene tevredenheid beantwoord. Van deze personen hebben er 35 een verdiepende vragenlijst ingevuld.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet Medisch
Aantal respondenten	139	80	59

Verdeling verdiepende vragen:

Categorie	Totaal	Medisch	Niet Medisch
Aantal respondenten	35	24	11

Tabel 37 Aantal respondenten

Algemene tevredenheid

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de 139 respondenten de dienstverlening over het algemeen beoordelen.

Categorie	Totaal (N=139)	Medisch (N=80)	Niet medisch (N=59)
Hoe beoordeelt u de dienstverlening rondom dit traject?	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (4,4)	★★★½☆ (3,9)

Tabel 38 Rapportcijfer algemene klant tevredenheid

Nu volgen de resultaten van de 35 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.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet Medisch
Kunt u in een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe tevreden u bent met het geleverde traject in zijn geheel?	**8,1**	**8,3**	**7,5**

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 (leidinggevenden, casemanagers, etc.).

Categorie	Totaal (N=35)	Medisch (N=24)	Niet medisch (N=11)
Hoe tevreden bent u met het resultaat van het traject?	(4,1)	(4,2)	(4,1)
Hoe tevreden bent u over het verwijs-/aanmeldproces?	(4,3)	(4,4)	(4,1)
Hoe tevreden bent u met het contact met Cenzo-kantoor?	(4,0)	(4,1)	(3,9)
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd tijdens het traject? (telefonisch contact, rapportages, etc.)	(3,9)	(3,9)	(3,7)
Hoe tevreden bent u over de ingezette zorgprofessional (psycholoog/coach)?	(4,3)	(4,3)	(4,1)

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 (N=35)	Medisch (N=24)	Niet medisch (N=11)
Hoe tevreden bent u met het resultaat van het traject?	(4,2)	(4,3)	(4,0)

Tabel 41 Aanbeveling klanten Open en Eerlijk- en Cenzo-dienstverlening

Conclusies

- De dienstverlening wordt in brede zin positief beoordeeld: 139 respondenten gaven een oordeel over de algemene tevredenheid.
- Medisch betrokkenen waarderen de dienstverlening bovengemiddeld en laten daarmee zien dat de inhoud en vakinhoudelijke aanpak aansluiten bij hun verwachtingen.
- Niet-medisch betrokkenen zijn met name (zeer) tevreden over de resultaten van de ingezette trajecten—een duidelijke bevestiging van de effectiviteit van de dienstverlening.
- De informatievoorziening richting niet-medisch betrokkenen is een concreet verbeterpunt; door heldere communicatie vooraf en waar mogelijk procesgerichte terugkoppeling wordt de samenwerking verder versterkt.
- De ingezette verbeteringen werpen zichtbaar hun vruchten af: ten opzichte van 2024 is de tevredenheid over dit onderwerp in 2025 toegenomen.