



OEEC  
Open en Eerlijk Coaching

PARTNER VAN



## Jaarrapport 2023

### OEEC



Triage



Psychologische zorg



Mental coaching

### **Copyright**

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cenzo worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt. Voor het gebruik van de informatie in interne media is geen toestemming vooraf nodig, onder voorwaarde dat Cenzo als informatiebron wordt genoemd en vermeld wordt dat copyright van toepassing is op de informatie.

### *Disclaimer*

Hoewel bij het opstellen van dit rapport de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, kan er geen garantie worden gegeven met betrekking tot de juistheid of nauwkeurigheid van de in deze uitgave voorkomende informatie, noch met betrekking tot de geschiktheid daarvan voor enig doel of situatie of enige toepassing. Er kan geen beroep worden gedaan, om welke redenen dan ook, op de in deze uitgave voorkomende gegevens. Cenzo kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade, verliezen of andere gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit het gebruik van de in dit rapport voorkomende informatie. Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Purmerend, april 2022

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Duurzaam ondernemen .....	5
Managementsamenvatting .....	6
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten .....	8
Hoofdstuk 2 Doorlooptijden.....	9
Hoofdstuk 3 Kosten.....	12
Hoofdstuk 4 Re-integratie resultaat .....	13
Hoofdstuk 5 Effecten mentale vitaliteit.....	14
Hoofdstuk 6 Effecten geluk.....	15
Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek.....	16
Hoofdstuk 7 Algemeen .....	16
Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van OEEC.....	17
Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek.....	22
Hoofdstuk 9 Waardering van klanten voor dienstverlening van OEEC en Cenzo.....	22



## Inleiding

In het afgelopen jaar hebben Cenzo en OEEC (Open en Eerlijk Coaching) medewerkers geholpen met psychologische zorg en mental coachingstrajecten. 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 jaarrapport tref je de resultaten van de individuele mental coachingstrajecten aan voor jouw cliënten in 2023. 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.

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 2023 gestart. Het aantal respondenten is nog niet hoog. Om die reden worden alleen de resultaten van OEEC/Cenzo-totaal weergegeven.

De opzet van het jaarrapport is zodanig dat je de informatie met betrekking tot jouw groep cliënten steeds kunt vergelijken met het landelijk gemiddelde van de medewerkers die via OEEC zijn geholpen.

Met vriendelijke groet,

Steven Verbeek & Bram Meijer  
Directie OEEC B.V.

Robert van Doorn  
Directeur Cenzo B.V.

## Duurzaam ondernemen



Wij dragen bij aan een betere wereld. Niet alleen door te werken aan de mentale vitaliteit van medewerkers maar ook door bomen te planten via [Trees for All](#).

Sinds 1 juli 2021 laten wij na ieder coachingstraject één boom planten. 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 2023 hebben wij in totaal 288 bomen laten planten, waarvan 236 door afgeronde coachingstrajecten van jouw cliëntenpopulatie.

## Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ Landelijk zijn er 412 interventies bij OEEC ingezet;
- ▶ De eerste sessie vond in 57% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de medewerker;
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld 6,5 sessies nodig om het traject af te ronden;
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld 22,5 weken;
- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:
  - OEEC totaal**
  - Voor mental coaching (ex. BTW): € 1.755,-
- ▶ Uit de effectmeting van mental coaching (VITA-16 vragenlijst) blijkt dat:
  - De vitaliteit met 1,0 punt (schaal 1-7) is toegenomen;
  - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met € 2.242,- zijn gereduceerd;
- ▶ Re-integratie score:
  - Bij 94% van de Mental coachingstrajecten zijn de medewerkers geheel of gedeeltelijk gere-integreerd;
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers de OEEC-dienstverlening met een 9,1 rapportcijfer waarden;



## Trend afgelopen drie jaar

Tabel 1 Trend afgelopen drie jaar van OEEC

OEEC totaal			
Resultaten	2021	2022	2023
Aantal verwezen interventies	169	-	412
Toegangstijd (werkdagen)	6,5	-	8,4
Gemiddeld aantal sessies	6,3	-	6,5
Doorlooptijd (weken)	17,9	-	22,5
Gemiddelde kosten:      mental coaching	€ 1.627,-	-	€ 1.755,-
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	0,8	-	1,0
Kostenreductie werkgever mental coaching	€ 1.568,-	-	€ 2.242,-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) mental coaching	98%	-	94%
<b>Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers</b>		-	
Bejegening (schaal 1 – 5)	4,8	-	4,9
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	4,7	-	4,7
Uitvoering (schaal 1 – 5)	4,6	-	4,7
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,7	8,8	9,1

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van OEEC totaal

## Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening OEEC via Cenzo

### Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

#### Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2023

Onderstaande tabel geeft het aantal interventies weer dat in het jaar 2023 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde interventies.

Trajecten 2023		OEEC totaal
Gestarte interventies		412
Afgeronde interventies:	Triages	131
	Mental coaching	236
<b>Totaal afgerond:</b>		<b>367</b>

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2023

#### Verdeling afgeronde trajecten per type

In de onderstaande tabel wordt de verhouding van het aantal afgeronde trajecten weergegeven. (N 'N 'aantal trajecten OEEC-totaal'= 367)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	OEEC totaal
			Percentage
Triage	<b>Totaal triage</b>		<b>36%</b>
Mental coaching	<b>Totaal Mental coaching</b>		<b>64%</b>
		Intake	4%
		Traject	71%
		Verlengd	25%
<b>Totaal</b>			<b>100%</b>

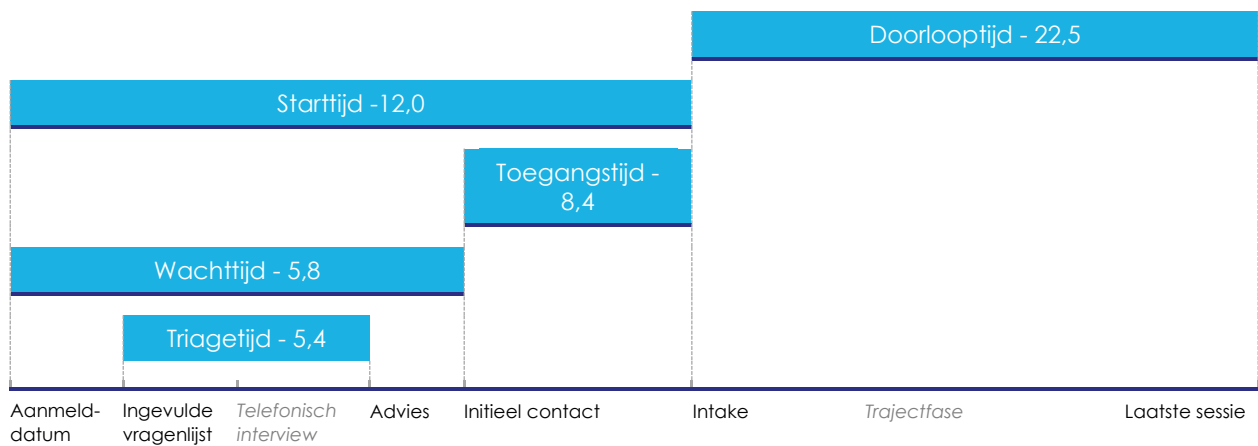
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type



## Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

### Tijdelijk doorlooptijden

In de onderstaande tijdelijn worden de fases die wij meten inzichtelijk gemaakt met daarin de gemiddelde doorlooptijden gemeten in aantal werkdagen (en de doorlooptijd van het traject in weken).



Tabel 5 Tijdelijk 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	OEEC totaal
0 - 4 dagen	52%
5 - 7 dagen	24%
8 - 10 dagen	11%
11 - 15 dagen	8%
16 of meer dagen	4%

Tabel 6 Doorlooptijd triage

## Wachttijd

Onderstaande tabel geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding<sup>1</sup> 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	OEEC totaal
0 - 4 dagen	64%
5 - 7 dagen	15%
8 - 10 dagen	6%
11 - 15 dagen	7%
16 of meer dagen	8%

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	OEEC totaal
0 - 4 dagen	38%
5 - 7 dagen	20%
8 - 10 dagen	14%
11 - 15 dagen	14%
16 of meer dagen	14%

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	OEEC totaal
0 - 4 dagen	25%
5 - 7 dagen	16%
8 - 10 dagen	14%
11 - 15 dagen	18%
16 of meer dagen	27%

Tabel 9 Starttijd

<sup>1</sup> In geval van Intake Mentaal is dit de datum waarop het advies voor de juiste zorg is afgegeven.

### Gemiddeld tijdsinvestering per type traject

Onderstaande tabel geeft het gemiddeld aantal sessies (exclusief intake) weer van de mental coaching trajecten.

Zorgsoort	Type traject	OEEC totaal
Mental coaching	Traject	6,5

Tabel 10 Gemiddeld aantal sessies

### Doorlooptijden

Onderstaande tabel geeft de doorlooptijden weer. De doorlooptijd is het gemiddeld aantal weken dat een medewerker een traject heeft doorlopen, gemeten van de eerste sessie/intake tot de laatste sessie.

Dienst	Doorlooptijd	OEEC totaal
Mental coaching	0 - 6 weken	17%
	7 - 12 weken	19%
	13 - 18 weken	16%
	19 - 26 weken	19%
	27 of meer weken	29%
<b>Gemiddeld aantal weken</b>		<b>22,5</b>

Tabel 11 Doorlooptijden

### Contact met leidinggevende

In onderstaande tabel is weergegeven bij hoeveel cliënten de coach na het intakegesprek telefonisch contact heeft gehad met de leidinggevende van cliënt.

Heb je na het intakegesprek contact gehad met de leidinggevende?	OEEC totaal
Ja	8%
Nee	17%
Onbeantwoord	75%

Tabel 12 Contact met leidinggevende

N.B. Deze data wordt gemeten voor trajecten met een startdatum na 1 april 2023.

## Hoofdstuk 3 Kosten

### Gemiddelde kosten werkgever Mental coaching

De kosten staan in onderstaande tabel afgebeeld. De kosten zoals weergegeven zijn exclusief 21% BTW.

Zorgsoort	OEEC totaal
	Kosten werkgever
Mental coaching	€ 1.755,-

Tabel 13 Gemiddelde kosten



## Hoofdstuk 4 Re-integratie resultaat

### Re-integratie en preventie score

Onderstaande tabel geeft aan 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.

Mental coaching	OEEC totaal	
	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig*	56%	74%
Gedeeltelijk	27%	21%
Geen	17%	6%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabel 14 Re-integratie score Mental coaching

\*Van de cliënten die bij aanvang van het traject géén verzuimsituatie hadden, staat in onderstaande tabel weergegeven in hoeverre verzuim voorkomen is:

Verzuim voorkomen?	OEEC totaal
Ja	76%
Nee	9%
Onduidelijk	15%

Tabel 15 Verzuim voorkomen bij preventieve trajecten

N.B. Deze data wordt gemeten voor trajecten met een startdatum na 1 april 2023.



## Hoofdstuk 5 Effecten mentale vitaliteit

### Effecten VITA-16

Cenzo en OEEC voeren bij elk individueel coachingstraject een voor- en nameting van de mentale vitaliteit uit. We gebruiken hiervoor de door TNO ontwikkelde, bewezen vragenlijst VITA-16. In tabel 16 wordt inzichtelijk gemaakt wat het effect is op de vitaliteit en de drie deelgebieden energie, motivatie en veerkracht. In tabel 17 wordt het effect hiervan vertaald naar reductie op de verzuimkosten en zorgkosten gemiddeld per medewerker per jaar.

(deel) gebieden	OEEC totaal		
	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect
Motivatie	5,0	5,5	+0,5
Energie	3,5	5,0	+1,5
Veerkracht	4,2	5,2	+0,9
<b>Vitaliteit (totaalscore)</b>	<b>4,2</b>	<b>5,2</b>	<b>+1,0</b>

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten<sup>2</sup> per medewerker per jaar (met name door productiviteitswinst en minder verzuim).

	Effect vitaliteit	Besparing werkgeverskosten p/jr	Besparing zorgkosten p/jr
OEEC totaal	1,0	€ 2.242,-	€ 281,-

Tabel 17 Kostenbesparing

<sup>2</sup> 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 6 Effecten geluk

### Effecten CHAP®

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

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

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

Effect OEEC coachingstrajecten op geluk (gemeten middels de CHAP) N=84		
<b>Startmeting t.o.v. benchmark</b>	<b>Geluk</b>	<b>-0,86</b>
	-Doelen	<b>-0,34</b>
	-Oplaadpunten	<b>-0,63</b>
	-Mensen	<b>-0,21</b>
<b>Toename van start traject tot einde traject</b>	<b>Geluk</b>	<b>1,35</b>
	-Doelen	<b>0,66</b>
	-Oplaadpunten	<b>1,14</b>
	-Mensen	<b>0,79</b>
<b>Vershil einde traject t.o.v. benchmark</b>	<b>Geluk</b>	<b>0,48</b>
	-Doelen	<b>0,32</b>
	-Oplaadpunten	<b>0,51</b>
	-Mensen	<b>0,58</b>

Figuur 1 Effect geluk mental coaching

### Conclusies:

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

## Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

### Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het cliënttevredenheidsonderzoek onder medewerkers die in 2023 een traject mental coaching hebben afgerond. Alle medewerkers 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.

De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2023 OEEC totaal bedraagt 22% (n=39).

### Hoofdstuk 7 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)	OEEC totaal
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	18%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	31%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	13%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	21%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	10%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	8%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	0%
Anders	0%

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding medewerker

Wat is uw leeftijd	OEEC totaal
16 t/m 24 jaar	0%
25 t/m 34 jaar	26%
35 t/m 44 jaar	8%
45 t/m 54 jaar	38%
55 t/m 64 jaar	21%
65 t/m 74 jaar	8%
75 t/m 79 jaar	0%
80 jaar en ouder	0%



Tabel 19 Leeftijd

Wat is uw geslacht	OEEC totaal
Man	41%
Vrouw	59%
Genderneutraal	0%

Tabel 20 Geslacht

## Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van OEEC

### OEEC totaal

Bejegening ★ ★ ★ ★ ☆ (4,9)

Informatie ★ ★ ★ ★ ☆ (4,3)

Samen beslissen ★ ★ ★ ★ ☆ (4,7)

Uitvoering ★ ★ ★ ★ ☆ (4,7)

Beoordeling

**9,1**

### Rapportcijfer voor begeleiding zorgprofessional

De medewerkers 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'	OEEC totaal
0	0%
1	0%
2	0%
3	3%
4	0%
5	0%
6	0%
7	3%
8	10%
9	49%
10	36%
<b>Gemiddeld</b>	<b>9,1</b>

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?	OEEC totaal
Ja, helemaal	95%
Grotendeels	5%
Deels	0%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 22 Bejegening zorgprofessional

Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	OEEC totaal
Ja, helemaal	92%
Grotendeels	8%
Deels	0%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 23 Uitleg 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?	OEEC totaal
Ja, helemaal	72%
Grotendeels	23%
Deels	3%
Een beetje	3%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 24 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	OEEC totaal
Ja, helemaal	77%
Grotendeels	15%
Deels	5%
Een beetje	3%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 25 Vaststellen doel traject

Is er rekening gehouden met uw wensen binnen het traject? (bijv. de locatie, aantal sessies en het tijdstip)	OEEC totaal
Ja, helemaal	87%
Grotendeels	10%
Deels	0%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	3%

Tabel 26 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?	OEEC totaal
Ja, helemaal	77%
Grotendeels	15%
Deels	5%
Een beetje	3%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 27 Aanpak hulpvraag

Bent u tevreden over het resultaat van het traject?	OEEC totaal
Ja, helemaal	67%
Grotendeels	28%
Deels	6%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 28 Tevredenheid over traject

## Overige

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)	OEEC totaal
Ja, helemaal	87%
Grotendeels	10%
Deels	3%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 29 Bereikbaarheid zorgprofessional

Wat vond u van de locatie waar de gesprekken werden gevoerd?	OEEC totaal
Uitstekend	85%
Zeer goed	10%
Goed	3%
Matig	0%
Slecht	3%

Tabel 30 Tevredenheid locatie

Voelde u zich veilig en vertrouwd bij uw coach?	OEEC totaal
Ja, helemaal	95%
Grotendeels	5%
Deels	0%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 31 Gevoel van veiligheid

Is uw ziekteverzuim door uw coachingstraject verminderd?	OEEC totaal
Ja, helemaal	69%
Grotendeels	13%
Deels	10%
Een beetje	5%
Nee, helemaal niet	3%

Tabel 32 Vermindering ziekteverzuim

Hoe bent u bij uw zorgverlener terecht gekomen?	OEEC totaal
Via de bedrijfsarts	41%
Via de huisarts	0%
Via mijn werkgever	56%
Via de verzekeringsmaatschappij	0%
Via familie, vrienden, kennissen	3%
Via het internet	0%
Anders	0%

Tabel 33 Verwezen vanuit

### Aanvullende feedback van medewerkers

Enkele respondenten hebben via een open vraag nog aanvullende feedback gegeven. Dit gaat niet alleen over jouw cliënten maar over alle cliënten die door coaches van OEEC zijn gecoacht.

#### Wat wilt u verder nog iets opmerken over uw traject?

Ik heb geleerd waar mijn angst- en onrustgevoelens vandaan komen en hoe ik hiermee om kan gaan en zelfs kan gaan helen.

Er was vanaf begin al een klik en dat maakt het makkelijker, recht door zee en duidelijk, precies wat ik nodig had.

Knap dat de coach uit een zin diverse dingen haalt waar ze mij mee kon spiegelen, daar heb ik veel aan.

Ik vind het erg jammer dat de invulling van de coaching eigenlijk bij mij werd gelegd. Ik ben uitgevallen en hoop samen met de coach te kijken wat ik dan aan moet pakken. En niet dat de coach zegt ik leg het allemaal bij jou geef maar aan waar je aan wil werken. En anders hebben we het vooral over wandelen en gezond eten. En de tips die er kwamen waren erg algemeen en moest ik maar met mijn teamleider uitwerken.

De coach heeft me echt uit mijn dal gehaald door me alle ruimte te geven te praten, moeilijke vragen aan mij te stellen, die echt belangrijk waren en mij het gevoel te geven dat het echt even om mij mocht gaan.

Het structureren en next steps benoemen hielp mij ook nog eens.

Heel veel gehad aan de coach, fijn mens en doordat we beide verschillende personen zijn kon ze een heel andere invalshoek geven wat voor mij heel goed werkte. Ondanks dat er graag met de blote voeten op een festival wordt gedanst is ze heel pragmatisch en recht toe recht aan. Geen zweverige poespas maar heel feitelijk naar een situatie kijken en daar een conclusie op trekken.

Bedankt voor dit traject, ik kan het iedereen aanraden.

Een heel fijne coach die daadwerkelijk luistert. Door zijn gedegen coaching, zijn methoden en begeleiding ben ik tot inzichten gekomen die mij sterker en daadkrachtiger hebben gemaakt. De coach reikt tools aan waar je op elk moment op terug kunt vallen. De coachingssessies hebben mij veel nieuwe inzichten gebracht. Ik ben de coach zeer dankbaar voor alles wat hij voor mij heeft gedaan!

Ondanks dat ik het erg spannend vond om hulp te zoeken was dit vanaf de 1e kennismaking helemaal weg. Ik voelde mij serieus genomen. Mijn coach heeft oprechte interesse en zoekt iedere keer naar de beste (hulp) middelen om mij steeds een stap verder te brengen. Dat schuurt soms maar geeft hele mooie leermomenten en inzichten. Verrassend, emotioneel en altijd opbouwend. Ik merk (en mijn omgeving) dat ik in de loop van de tijd veel heb geleerd en in een aantal opzichten ook ben veranderd. Ik kijk nu anders in de spiegel. Ik heb voldoende handvatten mee gekregen om hier op een fijne manier mee om te gaan.

Prettig persoon.

Erg invoelend.

Specifiek op problemen die kunnen ontstaan tussen werkgever en werknemer gericht, wat juist prima is/was.

Gaf veel inzichten over hoe anders te denken en handelen wanneer het mis gaat/niet goed gaat.

Na overlijden van mijn vrouw in combinatie met werk was de concentratie moeilijk. Vooraf vroeg ik mezelf af, of coaching iets was wat mij zou helpen. Gelukkig ben ik over die drempel gestapt. Heeft enorm geholpen.

Open en eerlijk is wel toepasselijk, duidelijk en recht door zee was precies wat ik nodig had.

Een heel fijne coach, beide voeten op de grond met een zweverige touch. Laat je op een heel pragmatische manier naar je omgeving kijken en naar jezelf.

De coaching gesprekken heb ik als zeer prettig ervaren. De coach heeft een goed luisterend oor en weet daarna precies de juiste vragen te stellen. Hierdoor kwamen we al vrij snel tot de kern en konden we daar mooi op voort borduren.

Bedankt voor de afgelopen tijd!

Tabel 34 Aanvullende feedback medewerkers

## Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

### Hoofdstuk 9 Waardering van klanten voor dienstverlening van OEEC en Cenzo

#### 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 hebben zij zijn bevraagd over de mate waarin zij tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Het onderzoek is in de loop van 2023 gestart, hierdoor is het aantal respondenten nog niet zo hoog.

#### Aantal respondenten:

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Aantal respondenten	26	13	13

Tabel 35 Aantal respondenten

#### Rapportcijfer voor de geleverde dienstverlening

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

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

Tabel 37 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	Medisch	Niet medisch
Hoe tevreden bent u met het resultaat van het traject?	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4,2)
Hoe tevreden bent u over het verwijz-/aanmeldproces?	★★★★☆ (4)	★★★★☆ (4,1)	★★★★☆ (3,8)
Hoe tevreden bent u met het contact met het Cenzo-kantoor?	★★★★☆ (3,7)	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (3,4)
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd tijdens het traject (bijv. telefonisch contact, rapportages, etc.)?	★★★★☆ (3,8)	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (3,3)
Hoe tevreden bent u over de ingezette zorgprofessional (psycholoog/coach)?	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4,7)	★★★★☆ (3,8)

Tabel 38 Waardering klanten per onderdeel op een vijfpuntschaal

### Aanbeveling dienstverlening

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

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
In hoeverre zou u Cenzo willen aanbevelen aan anderen?	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4,8)	★★★★☆ (3,8)

Tabel 39 Aanbeveling klanten OEEC- en Cenzo-dienstverlening

### Conclusies

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