



OEEC
Open en Eerlijk Coaching

PARTNER VAN



Jaarrapport 2024

OEEC



Triage



Psychologische zorg



Mental coaching



OEEC
Open en Eerlijk Coaching

PARTNER VAN

Cenzo



Copyright

Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OEEC worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt. Voor het gebruik van de informatie in interne media is geen toestemming vooraf nodig, onder voorwaarde dat OEEC 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. OEEC 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
Duurzaam ondernemen	5
Managementsamenvatting	6
Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening	8
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten	8
Hoofdstuk 2 Doorlooptijden	9
Hoofdstuk 3 Kosten	11
Hoofdstuk 4 Re-integratie resultaat	12
Hoofdstuk 5 Effecten mentale vitaliteit	13
Hoofdstuk 6 Effecten geluk	14
Deel 2 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	15
Hoofdstuk 7 Algemeen.....	15
Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van OEEC.....	16
Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek	21
Hoofdstuk 9 Waardering van klanten voor dienstverlening van OEEC en Cenzo	21



Inleiding

In het afgelopen jaar heeft OEEC (Open en Eerlijk Coaching) medewerkers geholpen met mental coachingstrajecten. Onze 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 cliënten in 2024. 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 zijn de resultaten van het klant tevredenheidsonderzoek toegevoegd onder direct betrokkenen, zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevenden.

Met vriendelijke groet,

Steven Verbeek & Bram Meijer
Directie OEEC B.V.



OEEC
Open en Eerlijk Coaching

PARTNER VAN

Cenzo



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](#).

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 2024 hebben wij in totaal 393 bomen laten planten, waarvan 321 door afgeronde coachingstrajecten van jouw cliëntenpopulatie.





Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ Landelijk zijn er 563 interventies bij OEEC ingezet;
- ▶ De eerste sessie vond in 70% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de medewerker;
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld 6,8 sessies nodig om het traject af te ronden;
- ▶ De doorlooptijd van de trajecten bedroeg gemiddeld 19,5 weken;
- ▶ De gemiddelde kosten voor de organisatie bedroegen:

	<u>OEEC totaal</u>
• Voor mental coaching (ex. BTW):	€ 2.063,-
- ▶ Uit de effectmeting van mental coaching (VITA-16 vragenlijst) blijkt dat:
 - De vitaliteit met 0,8 punt (schaal 1-7) is toegenomen;
 - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met €1.758,- zijn gereduceerd.
- ▶ Re-integratie score:
 - Bij 89% van de Mental coachingstrajecten zijn de medewerkers geheel of gedeeltelijk gere-integreerd;
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de medewerkers van jouw cliëntenpopulatie de OEEC-dienstverlening met een 8,8 rapportcijfer waarderen;
- ▶ Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat betrokkenen zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevenden de dienstverlening met een 8,0 waarderen en op een vijfpuntschaal met een 4,2 aangeven de OEEC-dienstverlening aan te bevelen.



Trend afgelopen drie jaar

OEEC totaal			
Resultaten	2022	2023	2024
Aantal verwezen interventies	-	412	563
Toegangstijd (werkdagen)	-	8,4	7,3
Gemiddeld aantal sessies	-	6,5	6,8
Doorlooptijd (weken)	-	22,5	19,5
Gemiddelde kosten: mental coaching	-	€ 1.755,-	€ 2.063,-
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	-	1,0	0,8
Kostenreductie werkgever mental coaching	-	€ 2.242,-	€ 1.758,-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) mental coaching	-	94%	89%
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder medewerkers	-		
Bejegening (schaal 1 – 5)	-	4,9	4,9
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	-	4,7	4,7
Uitvoering (schaal 1 – 5)	-	4,7	4,6
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	8,8	9,1	8,8
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder klanten			
Aanbeveling dienstverlening (schaal 1 – 5)	-	4,3	4,2
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	-	7,7	8,0

Tabel 2 Trend afgelopen drie jaar van OEEC totaal



Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening OEEC

Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2024

Onderstaande tabel geeft het aantal interventies weer dat in het jaar 2024 is gestart en het aantal dat is afgerond. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op het aantal afgeronde interventies.

Trajecten 2024		OEEC totaal
Gestarte interventies		563
Afgeronde interventies:	Triages	210
	Mental coaching	321
	Totaal afgerond:	531

Tabel 3 Aantal gestarte en afgeronde interventies in het jaar 2024

Verdeling afgeronde trajecten per type

In de onderstaande tabel wordt de verhouding van het aantal afgeronde trajecten weergegeven. (N 'aantal trajecten Uw organisatie(s)' = -, N 'aantal trajecten OEEC-totaal' = 531)

Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	OEEC totaal	
			Aantal	Percentage
Triage	Totaal triage		210	40%
Mental coaching	Totaal Mental coaching		321	60%
		Intake	19	6%
		Traject	242	75%
		Verlengd	60	19%
Totaal			531	100%

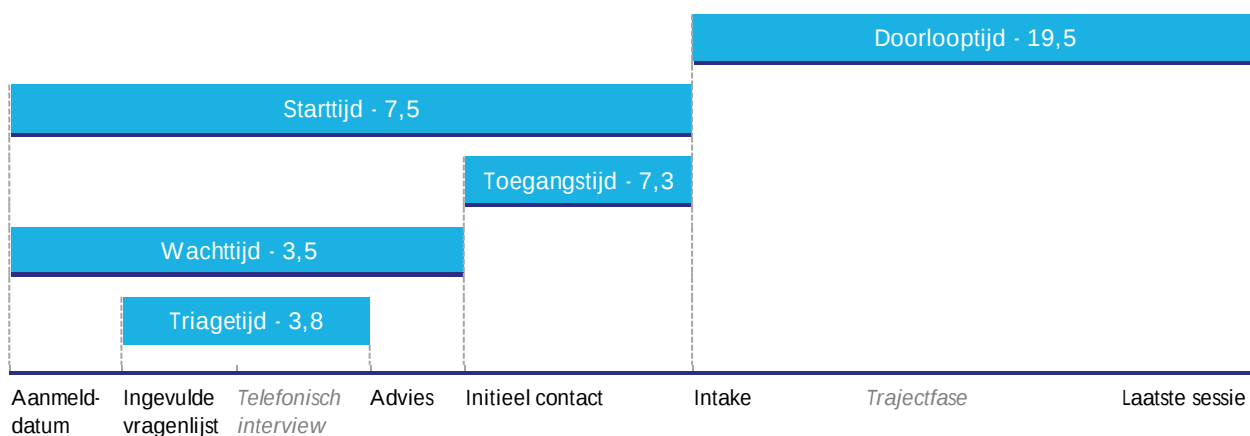
Tabel 4 Verdeling afgeronde trajecten per type



Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

Tijdslijn doorlooptijden

In de onderstaande tijdslijn 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). Het getal dat tussen twee haakjes staat is het OEEC-totaal.



Tabel 5 Tijdslijn 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 kantoor het advies afgeeft welke zorg kan worden opgestart.

Doorlooptijd triage	OEEC totaal
0 - 4 dagen	74%
5 - 7 dagen	15%
8 - 10 dagen	7%
11 - 15 dagen	2%
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 aanmelding¹ 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	80%
5 - 7 dagen	7%
8 - 10 dagen	4%
11 - 15 dagen	3%
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	OEEC totaal
0 - 4 dagen	42%
5 - 7 dagen	28%
8 - 10 dagen	12%
11 - 15 dagen	8%
16 of meer dagen	10%

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 en de eerste sessie / intake.

Starttijd	OEEC totaal
0 - 4 dagen	48%
5 - 7 dagen	19%
8 - 10 dagen	10%
11 - 15 dagen	10%
16 of meer dagen	14%

Tabel 9 Starttijd

¹ 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	6,8

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	14%
	7 - 12 weken	18%
	13 - 18 weken	19%
	19 - 26 weken	25%
	27 of meer weken	24%
Gemiddeld aantal weken		19,5

Tabel 11 Doorlooptijden

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	€ 2.063,-

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	
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig*	47%	62%
Gedeeltelijk	26%	20%
Geen	27%	11%
Verwachting volledig binnen 2 maanden	-	6%
Totaal	100%	100%

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	55%
Nee	9%
Onduidelijk	36%

Tabel 15 Verzuim voorkomen bij preventieve trajecten



Hoofdstuk 5 Effecten mentale vitaliteit

Effecten VITA-16

OEEC voert 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	4,4	5,0	+0,6
Energie	2,9	4,0	+1,0
Veerkracht	4,1	4,7	+0,6
Vitaliteit (totaalscore)	3,7	4,5	+0,8

Tabel 16 Effecten VITA-16

Bovenstaande effecten lijden tot de onderstaande gemiddelde besparing van werkgeverskosten² per medewerker per jaar (met name door productiviteitswinst en minder verzuim).

	Effect vitaliteit	Besparing werkgeverskosten p/jr	Besparing zorgkosten p/jr
OEEC totaal	0,8	€ 1.758,-	€ 220,-

Tabel 17 Kostenbesparing

² Referentie wetenschappelijk artikel: van Steenberghe 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.



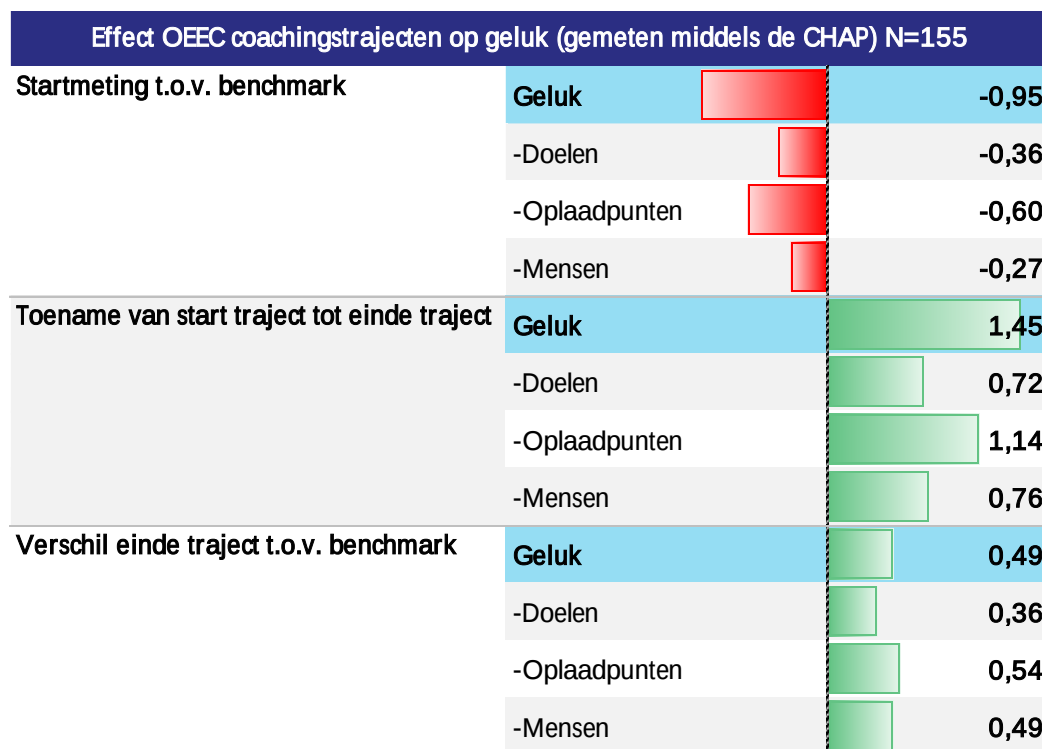
Hoofdstuk 6 Effecten geluk

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.



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 2024 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.

Het responspercentage van OEEC die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt 21% (n=67).

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)	21%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	37%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	6%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	31%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	13%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)	3%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	0%
Geen opleiding (lager onderwijs niet afgemaakt)	1%
Anders	4%

Tabel 18 Hoogst voltooide opleiding medewerker

Wat is uw leeftijd	OEEC totaal
16 t/m 24 jaar	1%
25 t/m 34 jaar	18%
35 t/m 44 jaar	19%
45 t/m 54 jaar	24%
55 t/m 64 jaar	31%
65 t/m 74 jaar	6%
75 t/m 79 jaar	0%
80 jaar en ouder	0%

Tabel 19 Leeftijd



Wat is uw geslacht	OEEC totaal
Man	27%
Vrouw	73%
Genderneutraal	0%

Tabel 20 Geslacht

Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van OEEC

OEEC totaal

Bejegening ★ ★ ★ ★ ☆ (4,9)

Informatie ★ ★ ★ ★ ☆ (4,4)

Samen beslissen ★ ★ ★ ★ ☆ (4,7)

Uitvoering ★ ★ ★ ★ ☆ (4,6)

Beoordeling **8,8**

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	0%
4	1%
5	0%
6	0%
7	12%
8	18%
9	40%
10	28%
Gemiddeld	8,8

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	94%
Grotendeels	4%
Deels	1%
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	87%
Grotendeels	10%
Deels	3%
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	25%
Deels	1%
Een beetje	1%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 24 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	OEEC totaal
Ja, helemaal	72%
Grotendeels	22%
Deels	6%
Een beetje	0%
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	82%
Grotendeels	16%
Deels	1%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

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	72%
Grotendeels	19%
Deels	6%
Een beetje	1%
Nee, helemaal niet	1%

Tabel 27 Aanpak hulpvraag



Bent u tevreden over het resultaat van het traject?	OEEC totaal
Ja, helemaal	69%
Grotendeels	22%
Deels	7%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	1%

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	96%
Grotendeels	3%
Deels	1%
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	76%
Zeer goed	19%
Goed	1%
Matig	3%
Slecht	0%

Tabel 30 Tevredenheid locatie

Voelde u zich veilig en vertrouwd bij uw coach?	OEEC totaal
Ja, helemaal	91%
Grotendeels	7%
Deels	0%
Een beetje	1%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 31 Gevoel van veiligheid

Is uw ziekteverzuim door uw coachingstraject verminderd?	OEEC totaal
Ja, helemaal	52%
Grotendeels	24%
Deels	9%
Een beetje	3%
Nee, helemaal niet	12%

Tabel 32 Vermindering ziekteverzuim

N.B. Bij deze vraag ontbrak de antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing', wat een vertekend beeld geeft.



Hoe bent u bij uw zorgverlener terecht gekomen?	OEEC totaal
Via de bedrijfsarts	48%
Via de huisarts	0%
Via mijn werkgever	51%
Via de verzekeringsmaatschappij	0%
Via familie, vrienden, kennissen	0%
Via het internet	1%
Anders	0%

Tabel 33 Verwezen vanuit

Aanvullende feedback van medewerkers

Enkele respondenten hebben via een open vraag nog aanvullende feedback gegeven.

Wat wilt u verder nog iets opmerken over uw traject?

Vanaf de intake had ik er al een goed gevoel over. Na de eerste sessie kreeg ik meteen handvaten die mij meteen hebben geholpen in het verdere traject. Ik ben hier mijn coach zeer dankbaar voor.

Ik had direct een klik met mijn coach. De eerste paar keren in Wijchen, dat vond ik een minder fijne locatie. Later in Veghel, dat is een fijne locatie qua inrichting en sfeer.

Ik voelde me veilig bij mijn coach en niets wat ik zei of vond werd als 'gek' ervaren, waardoor ik me echt gehoord voelde. Ik had heel erg de regie in het proces, wat ervoor zorgde dat ik het op mijn tempo kon en mocht doorlopen. Meerdere onderwerpen opgepakt en mijn coach kwam soms ook met praktijkvoorbeelden vanuit haarzelf wat voor mij veel herkenbaarheid gaf en het gevoel dat ik niet de enige ben die soms tegen dergelijke dingen aangelopen ben.

Uiteindelijk zijn we ook een paar keer gaan wandelen tijdens de coaching, dit vond ik erg fijn, bewegen is sowieso al helend en geeft rust, dit had ik wel eerder in het traject willen weten dat dit een mogelijkheid zou zijn, dan had ik er wellicht wel vaker om gevraagd. Goede tips gekregen qua boeken / inspirerende personen om te volgen op social media waar ik ook echt wat aan heb gehad. Uiteindelijk na een jaar ben ik versie 2.0 geworden en enorm gegroeid op persoonlijk vlak. Dit had ik nooit gekund zonder de hulp van mijn coach, ik ben haar dan ook erg dankbaar voor haar fijne hulp!

Ik vond het heel erg fijn om ... als coach te hebben. Ze neemt je serieus en weet echt je pijnpunten te ontrafelen. Ik voelde me gehoord en heb heel veel van haar geleerd. Ik waardeer haar enorm. ..., may God bless you! Door jou heb ik mijn rouwproces kunnen doorlopen.

Ik heb twee keer in mijn leven mentale ondersteuning gezocht, beetje keren heb ik mij laten adviseren in mijn keuze door andere en kwam ik uit op psychotherapie. Beide trajecten waren mi teleurstellend. Voorafgaand aan deze hulpvraag heb ik mezelf verdiept in wat ik dacht nodig te hebben. Deze uitkomst met Lotte besproken waarna het traject gestart is. Waar ik absolute pluspunten aan mijn coach vind is:

-geen enkel oordeel

-zeer authentiek en coacht vanuit die authenticiteit. Onderzoekend, nieuwsgierig, open en eerlijkheid.

-coach op basis van gelijkwaardigheid en respect. Zal bijv altijd toestemming vragen om te mogen spiegelen

-heeft een 'volle rugzak' als coach en mens wat voor mij bijdroeg aan de diversiteit van perspectieven. Uitgebreid handelingsrepertoire.

Bij het verlengen van het traject hebben we samen heel open gekeken naar de noodzaak en afgepeld uit welke laagjes die bestond.

Bij aanvang van dit traject voelde ik de noodzaak en de wil en wens om te veranderen. Gaandeweg het traject werd mij duidelijk dat ik niet behoefde te veranderen maar enkel terug ging naar de essentie van mezelf. Dat is waar mijn coach mij bij geholpen heeft. Ik ben haar hiervoor enorm dankbaar.

Bij mijn coach heb ik volledig mezelf kunnen zijn. Ze neemt je zoals je bent. Ze straalt en geeft energie. Daarnaast weet ze de vinger op de zere plek te leggen en hoe daar mee aan de slag te gaan.

Aangezien ik alle vragen moest beantwoorden klopt 1 antwoord niet en dat is de vraag nav mijn ziekteverzuim. Dit is geheel niet van toepassing geweest deze hele periode. Evt een idee om ook aan te kunnen geven als dit NVT is.

Ik heb een ontzettend fijn en leerzaam traject gehad! Met heel veel geduld van mijn coach!! Ik kon altijd bij haar terecht als ik haar advies nodig had.

Mijn coach is een toppertje!!

De analyse was voor me verhelderd. Praktisch en duidelijk uitgelegd en besproken met de coach.

Ik heb een coachingstraject bij ... gevolgd. Ze had veel aandacht voor mij en wist goed op mijn coachvragen in te spelen. Mijn coach heeft mij veel dingen bijgebracht die ik nog niet wist en die mij op de dag van vandaag erg goed helpen. Ik ben hier heel dankbaar voor en superblij dat ik bij mijn coach terecht ben gekomen! Daarnaast was het coachingstraject op een hele mooie en rustige locatie in Veghel. Echt een aanrader om bij mijn coach een coachingstraject te volgen!



Mijn coach heeft mij goed geholpen. Ze gaf de ruimte aan mij om mezelf te kunnen zijn, inclusief alle onzekerheden. In het begin van de therapie ging autorijden nog niet zo goed. Mijn coach heeft ervoor gezorgd dat we halverwege onze adressen konden afspreken in die periode, heel fijn.

Mijn coach is een warm en betrokken persoon. Ze heeft veel kennis en is als professional goed in staat om de theorie te verpakken in een persoonlijke aanpak. Het is een waardevol traject geweest waar ik veel aan heb!

De coach heeft mij bewust gemaakt van mijn manier van communiceren waardoor ik nog beter mijn doelen kan bereiken. Ik heb dit traject met de wandelcoach als zeer leerzaam en prettig ervaren. En door gesprekken een beter inzicht over mij zelf gekregen. Hartelijk dank daarvoor.

Ik ben niet ziekgemeld geweest, dus dat kan ook niet verminderd zijn. En mijn traject is ook niet echt afgelopen ivm doorverwijzing naar psycholoog, dus effecten etc zijn nog lastig te beantwoorden.

De coach heeft ervoor gezorgd dat ik vanaf het eerste gesprek van het traject ik me volledig kon focussen op 1 ding. Dat was m'n energie. Voor de rest qua toekomst en verleden maakte ff totaal niet uit. Ik zat in een cruciale fase van m'n burn-out. Had al X aantal maanden geen rust en ontspanning in m'n hoofd en lichaam en na dit gesprek, focuste me ik op handvaten voor een paar weken en kreeg ik voor het eerste weer pure rust en ontspanning terug. Dit hielp mij ontzettend veel al. Voor de rest zijn we hierop doorgegaan en ben ik onder de indruk geweest van de kennis, beeldspraak/ metaforen, handvaten en van het luisteren naar de gesprekspartner. Al met al heeft mij dit erg veel kostbare tijd bespaard in het herstel van m'n burn-out, plus kennis en lessen die ik voor later nog altijd kan toepassen

Een heleboel vragenlijsten moeten ingevuld worden aan het begin van het traject. Voor iemand die niet goed in zijn vel zit is dit een flinke klus.

Wat een bijzonder traject. Ik ben samen met mijn coach tot vele inzichten gekomen en dit heeft mij ontzettend geholpen in het dagelijks leven.

The coach was very understanding and cooperative.

mijn coach praat erg veel, dat kwam in het begin niet binnen, zo langzamerhand kon ik begrijpen en toepassen wat er allemaal gezegd was, ook het opschrijven heeft enorm geholpen...

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 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.

In totaal hebben 82 personen de algemene tevredenheid beantwoord. Van deze personen hebben er 25 een verdiepende vragenlijst ingevuld.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Aantal respondenten	82	47	35



Verdeling verdiepende vragen:

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Aantal respondenten	25	17	8

Tabel 35 Aantal respondenten

Algemene tevredenheid

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de 82 respondenten de dienstverlening over het algemeen beoordelen.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Hoe beoordeelt u de dienstverlening rondom dit traject?	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4)

Nu volgen de resultaten van de 25 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.

	Algemeen	Medisch	Niet-Medisch
Kunt u in een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe tevreden u bent met het geleverde traject in zijn geheel?	8,0	8,4	7,4

Tabel 36 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 (leidinggevend, casemanagers, etc.).

Categorie	Totaal	Medisch	Niet medisch
Hoe tevreden bent u met het resultaat van het traject?	★★★★☆ (4,1)	★★★★☆ (4,2)	★★★★☆ (3,8)
Hoe tevreden bent u over het verwijs-/aanmeldproces?	★★★★☆ (4,5)	★★★★☆ (4,7)	★★★★☆ (4,3)
Hoe tevreden bent u met het contact met het Cenzo-kantoor?	★★★★☆ (4,3)	★★★★☆ (4,6)	★★★★☆ (3,8)
Hoe tevreden bent u over de wijze waarop u bent geïnformeerd tijdens het traject (bijv. telefonisch contact, rapportages, etc.)?	★★★★☆ (4,1)	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (3,5)
Hoe tevreden bent u over de ingezette zorgprofessional (psycholoog/coach)?	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (4,7)	★★★★☆ (3,8)

Tabel 37 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?	★★★★☆ (4,4)	★★★★☆ (4,6)	★★★★☆ (4)

Tabel 38 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.