



# Jaarrapport 2025

Open en Eerlijk



Triage



Psychologische zorg



Mental coaching



#### 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 Open en Eerlijk.....	16
Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek .....	21
Hoofdstuk 9    Waardering van klanten voor dienstverlening van Open en Eerlijk en Cenzo.....	21
Deel 4 Resultaten tevredenheidsonderzoek onder aangesloten coaches.....	23
Hoofdstuk 10    Waardering coaches voor dienstverlening van Open en Eerlijk .....	23
Algemene tevredenheid en aanbevelingsbereidheid .....	23
Aansluiting bij behoeften en faciliteiten .....	24
Waardering, balans en financiële aspecten.....	24
Communicatie en ondersteuning.....	25
Administratie, organisatie en samenwerking.....	25
Netwerk, betrokkenheid en ontwikkeling .....	25
Samenvatting en aandachtspunten .....	26

## Inleiding

In het afgelopen jaar heeft Open en Eerlijk (OEEC B.V.) 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 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.

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.

Tot slot zijn in deel vier van dit rapport de resultaten weergegeven van het interne coach tevredenheidsonderzoek.

Met vriendelijke groet,

Steven Verbeek & Bram Meijer  
*Directie OEEC 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](#). 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 door afgeronde coachingstrajecten.



## Managementsamenvatting

De belangrijkste resultaten:

- ▶ Landelijk zijn er 509 interventies bij Open en Eerlijk ingezet;
- ▶ De eerste sessie vond in 66% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de medewerker;
- ▶ Van de afgeronde trajecten waren gemiddeld 8,0 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:
  - Open en Eerlijk totaal
  - Voor mental coaching (ex. BTW): € 2.183,-
- ▶ Uit de effectmeting van mental coaching (VITA-16 vragenlijst) blijkt dat:
  - De vitaliteit met 1,1 punt (schaal 1-7) is toegenomen;
  - De werkgeverskosten gemiddeld per medewerker per jaar met **€2.506,-** 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 van jouw cliëntenpopulatie de Open en Eerlijk-dienstverlening met een 9,0 rapportcijfer waarderen;
- ▶ Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat betrokkenen zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevendenden de dienstverlening met een 8,1 waarderen en op een vijfpuntschaal met een 4,2 aangeven de dienstverlening aan te bevelen.
- ▶ In 2025 heeft Open en Eerlijk een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de aangesloten coaches. Gemiddeld beoordelen de aangesloten coaches de dienstverlening van Open en Eerlijk met een rapportcijfer 8,9.

## Trend afgelopen drie jaar

Open en Eerlijk totaal			
Resultaten	2023	2024	2025
Aantal verwezen interventies	412	563	509
Toegangstijd (werkdagen)	8,4	7,3	8,5
Gemiddeld aantal sessies	7,5	7,8	8,0
Doorlooptijd (weken)	22,5	19,5	20,3
Gemiddelde kosten: mental coaching	€ 1.755,-	€ 2.063,-	€ 2.183,-
Effect vitaliteit mental coaching (VITA-16)	1,0	0,8	1,1
Kostenreductie werkgever mental coaching	€ 2.242,-	€ 1.758,-	€ 2.506,-
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk) mental coaching	94%	89%	94%
Resultaten tevredenheidsonderzoek onder cliënten			
Bejegening (schaal 1 – 5)	4,9	4,9	4,9
Samen beslissen (schaal 1 – 5)	4,7	4,7	4,8
Uitvoering (schaal 1 – 5)	4,7	4,6	4,6
Rapportcijfer tevredenheid (schaal 1 – 10)	9,1	8,8	9,0
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 Open en Eerlijk totaal

## Deel 1 Resultaten en kerngegevens dienstverlening

### Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde trajecten

#### Aantal gestarte en afgeronde interventies 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		Open en Eerlijk totaal
Gestarte interventies		509
Afgeronde interventies:	Triages	191
	Mental coaching	314
Totaal afgerond:		505

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. Nb. Er is sprake van een Verlengd traject als er meer dan 13 coachuren hebben plaatsgevonden. (N 'aantal trajecten Open en Eerlijk-totaal' = 505)

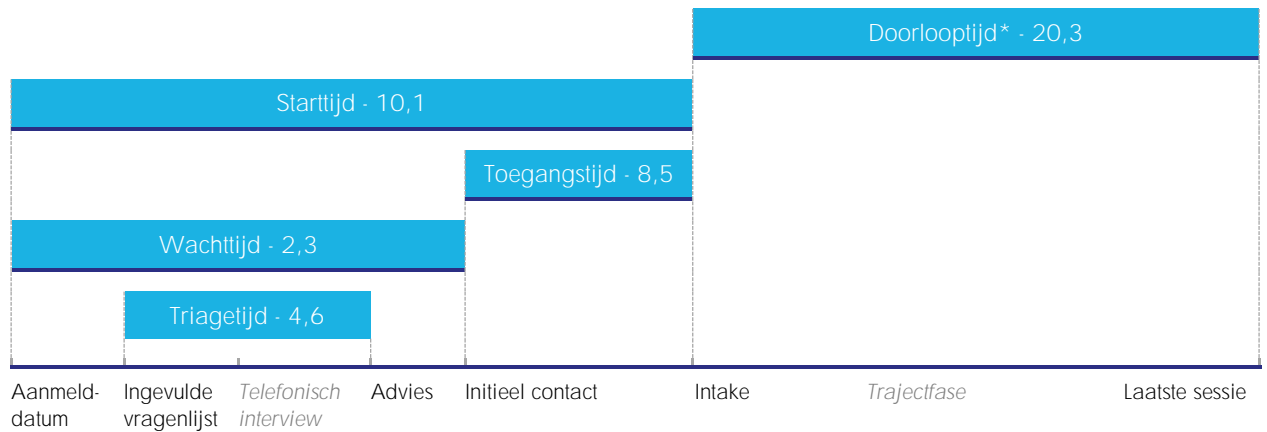
Zorgsoort	Zorgproduct	Type traject	Open en Eerlijk totaal	
			Aantal	Percentage
Triage	Totaal triage		191	38%
Mental coaching	Totaal Mental coaching	Intake	9	3%
		Traject	265	84%
		Verlengd	40	13%
		<b>Totaal</b>	<b>505</b>	<b>100%</b>

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 Open en Eerlijk-totaal.



Tabel 5 Tijdslijn doorlooptijden

\* Exclusief eventueel terugvalpreventiegesprek.

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	Open en Eerlijk totaal
0 - 4 dagen	67%
5 - 7 dagen	17%
8 - 10 dagen	9%
11 - 15 dagen	3%
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> 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	Open en Eerlijk totaal
0 - 4 dagen	88%
5 - 7 dagen	6%
8 - 10 dagen	3%
11 - 15 dagen	1%
16 of meer dagen	2%

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	Open en Eerlijk totaal
0 - 4 dagen	37%
5 - 7 dagen	28%
8 - 10 dagen	12%
11 - 15 dagen	10%
16 of meer dagen	12%

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	Open en Eerlijk totaal
0 - 4 dagen	49%
5 - 7 dagen	16%
8 - 10 dagen	12%
11 - 15 dagen	9%
16 of meer dagen	13%

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 (inclusief intake) weer van de mental coaching trajecten.

Zorgsoort	Type traject	Open en Eerlijk totaal
Mental coaching	Traject	8,0

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	Open en Eerlijk totaal
Mental coaching	0 - 6 weken	8%
	7 - 12 weken	8%
	13 - 18 weken	15%
	19 - 26 weken	27%
	27 of meer weken	42%
Gemiddeld aantal weken		24,2

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	Open en Eerlijk totaal
	Kosten werkgever
Mental coaching	€ 2.183,-

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	Open en Eerlijk totaal	
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting
Volledig*	50%	64%
Gedeeltelijk	24%	26%
Geen	26%	6%
Verwachting volledig binnen 2 maanden	-	5%
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?	Open en Eerlijk totaal
Ja	70%
Nee	5%
Onduidelijk	25%

Tabel 15 Verzuim voorkomen bij preventieve trajecten

## Hoofdstuk 5 Effecten mentale vitaliteit

### Effecten VITA-16

Open en Eerlijk 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	Open en Eerlijk totaal		
	Voormeting (schaal 1-7)	Nameting (schaal 1-7)	Effect
Motivatie	4,3	5,0	+0,8
Energie	3,1	4,3	+1,4
Veerkracht	3,9	4,8	+1,0
Vitaliteit (totaalscore)	3,7	4,7	+1,1

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
Open en Eerlijk totaal	1,1	€ 2.506,-	€ 315,-

Tabel 17 Kostenbesparing

<sup>2</sup> Referentie wetenschappelijk artikel: van Steenberg 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.

Resultaten effectmeting coachingstrajecten op geluk		Jaar:	2024	2025
<i>Gemeten middels de CHAP bij aanvang, 1 maand na traject en 7 maanden na traject, 10-puntsschalen</i>				
<b>Wat is het effect van het coachingstraject op geluk?</b> <i>(score 1 maand na afronding traject t.o.v. aanvang)</i>	<b>Geluk</b>		1,49	1,63
	-Doelen		0,74	0,83
	-Oplaadpunten		1,11	1,16
	-Mensen		0,65	0,80
<b>Wat is het lange termijn effect van het coachingstraject:</b> <i>(score 7 maanden na afronding traject t.o.v. aanvang)</i>	<b>Geluk</b>		1,38	2,32
	-Doelen		0,69	1,28
	-Oplaadpunten		0,93	1,48
	-Mensen		0,52	0,90
<b>Hoe gelukkig zijn de medewerkers bij aanvang?</b> <i>(score bij aanvang t.o.v. gemiddelde Nederlander)</i>	<b>Geluk</b>		-1,29	-1,61
	-Doelen		-0,52	-0,67
	-Oplaadpunten		-0,80	-1,07
	-Mensen		-0,48	-0,56
<b>Hoe gelukkig zijn de medewerkers na het coachingstraject?</b> <i>(score 1 maand na traject t.o.v. gemiddelde Nederlander)</i>	<b>Geluk</b>		0,20	0,02
	-Doelen		0,21	0,16
	-Oplaadpunten		0,31	0,10
	-Mensen		0,17	0,24
<b>Hoe gelukkig blijven de medewerkers na het coachingstraject:</b> <i>(score 7 maanden na afronding traject t.o.v. gemiddelde Nederlander)</i>	<b>Geluk</b>		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 medewerkers die in 2025 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 2025 Open en Eerlijk totaal bedraagt 23% (n=71).

### 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)	Open en Eerlijk totaal
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	26%
Hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)	41%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS)	0%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)	30%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)	1%
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 medewerker

Wat is uw leeftijd	Open en Eerlijk totaal
16 t/m 24 jaar	1%
25 t/m 34 jaar	25%
35 t/m 44 jaar	21%
45 t/m 54 jaar	28%
55 t/m 64 jaar	23%
65 t/m 74 jaar	1%
75 t/m 79 jaar	0%
80 jaar en ouder	0%

Tabel 19 Leeftijd

Wat is uw geslacht	Open en Eerlijk totaal
Man	34%
Vrouw	66%
Genderneutraal	0%

Tabel 20 Geslacht

## Hoofdstuk 8 Waardering van medewerkers voor dienstverlening van Open en Eerlijk

### Open en Eerlijk totaal

Bejegening ★ ★ ★ ★ ☆ (4,9)

Informatie ★ ★ ★ ★ ☆ (4,5)

Samen beslissen ★ ★ ★ ★ ☆ (4,8)

Uitvoering ★ ★ ★ ★ ☆ (4,6)

Beoordeling **9,0**

### 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'	Open en Eerlijk totaal
0	0%
1	0%
2	0%
3	0%
4	0%
5	0%
6	0%
7	3%
8	17%
9	44%
10	34%
Gemiddeld	9,0

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?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	90%
Grotendeels	10%
Deels	0%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 22 Bejegening zorgprofessional

Heeft uw zorgprofessional u dingen op een begrijpelijke manier uitgelegd?	Open en Eerlijk 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?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	79%
Grotendeels	18%
Deels	3%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 24 Meebeslissen

Heeft u samen met uw zorgprofessional het doel van het traject vastgesteld?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	75%
Grotendeels	21%
Deels	3%
Een beetje	1%
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)	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	90%
Grotendeels	8%
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?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	72%
Grotendeels	21%
Deels	6%
Een beetje	1%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 27 Aanpak hulpvraag

Bent u tevreden over het resultaat van het traject?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	73%
Grotendeels	17%
Deels	10%
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)	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	87%
Grotendeels	11%
Deels	0%
Een beetje	1%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 29 Bereikbaarheid zorgprofessional

Bent u tevreden over de gekozen locatie voor de gesprekken met uw coach?	Open en Eerlijk totaal
Ja helemaal	24%
Grotendeels	48%
Deels	4%
Een beetje	1%
Nee helemaal niet	0%

Tabel 30 Tevredenheid locatie

Voelde u zich veilig en vertrouwd bij uw coach?	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal	93%
Grotendeels	6%
Deels	1%
Een beetje	0%
Nee, helemaal niet	0%

Tabel 31 Gevoel van veiligheid

Is uw ziekteverzuim door uw coachingstraject verminderd?*	Open en Eerlijk totaal
Ja, helemaal geen sprake meer van verzuim	36%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd	51%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen	13%

Tabel 32 Vermindering ziekteverzuim

\*Antwoord categorieën 'Weet ik niet' en 'Niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

Hoe bent u bij uw zorgverlener terecht gekomen?	Open en Eerlijk totaal
Via de bedrijfsarts	37%
Via de huisarts	0%
Via mijn werkgever	58%
Via de verzekeringsmaatschappij	0%
Via familie, vrienden, kennissen	3%
Via het internet	0%
Anders	3%

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 Open en Eerlijk zijn gecoacht.

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

Zeer fijne coach!

Het traject had voor mij nog iets langer mogen duren.

Ik vond het erg fijn en het heeft me erg geholpen. Ze gaf me ook dingen terug die ik had bereikt als ik ze zelf even niet zag.

Ben zeer tevreden over het traject en de coach.

Ziekteverzuim is tijdens maar niet door het coachingstraject toegenomen.

Ik ben heel dankbaar van hoe X mijn traject heeft aangepakt en mij heeft ondersteund, wat mede mogelijk heeft gemaakt dat ik nu hersteld ben en heb weer zin in nieuwe uitdagingen. Écht een aanrader.

Jammer dat het alweer voorbij is, was een grote steun voor mij in een turbulente periode van mijn werk naast mijn persoonlijke doelstellingen.

Snel gegevens doorgemaaild met opdrachten en nieuwe afspraak. Ze zou soms ietsje meer vragen kunnen stellen.

Bij binnenkomst voel je je gelijk op je gemak. Ik heb X leren kennen als een warme persoonlijkheid die je gelijk het vertrouwen geeft om je verhaal te doen. Ik heb geen moment gekend dat ik niet iets kon delen met haar. Na de intake een duidelijk plan waar je naar toe werkt en bij elke sessie een zeer luisterend oor. De gekozen strategie blijft de rode draad wat heel verhelderend werkt. Zo kom je stapje voor stapje dicht bij het gewenste resultaat en kun je steeds weer één vinkje achter iets zetten. Dit doet X met veel elan en de juiste voorbeelden uit de praktijk. Ik heb geen sessie gehad waar ik met tegenzin naar toe ben gegaan omdat je wist dat elke sessie je weer verder brengt. Dat gebeurde op een leuke en aangename manier. Let op! Jij bent zelf wel degene die het huiswerk dient te doen. X coacht jou via de gekozen strategie naar het einddoel. Dus er wordt ook wel iets van je verwacht. Al met al een "top" coach die ik van harte aanbeveel indien nodig; Chapeau.

Ik heb me heel erg op mijn gemak en veilig gevoeld bij X. Hij luistert heel erg goed tussen de regels door, ook als er een stortvloed aan woorden is. Op gevoel en ervaring zet hij tijdens de sessie dingen in die helpend zijn en op een heel simpele manier duidelijk maken wat er speelt. Chapeau!

X is een prima coach en zeer geruststellend heel blij mee

Super tevreden over X! Heel blij met hem.

Tabel 34 Aanvullende feedback cliënten

## Deel 3 Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

### Hoofdstuk 9 Waardering van klanten voor dienstverlening van Open en Eerlijk en Cenzo

#### Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder klanten, zoals bedrijfsartsen, casemanagers en leidinggevendenden. Na afronden van een traject zijn zij bevroegd 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 139 personen de algemene tevredenheid beantwoord. Van deze personen hebben er 35 een verdiepende vragenlijst ingevuld.

Categorie	Totaal	Medisch	Niet Medisch
<b>Aantal respondenten</b>	139	80	59

Verdeling verdiepende vragen:

Categorie	Totaal	Medisch	Niet Medisch
<b>Aantal respondenten</b>	35	24	11

Tabel 35 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)	★★★☆☆ (3,9)

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
<b>Kunt u in een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe tevreden u bent met het geleverde traject in zijn geheel?</b>	<b>8,1</b>	<b>8,3</b>	<b>7,5</b>

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 (leidinggevendenden, 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 verwijfs-/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 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 (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 38 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.

## Deel 4 Resultaten tevredenheidsonderzoek onder aangesloten coaches

### Hoofdstuk 10 Waardering coaches voor dienstverlening van Open en Eerlijk

#### Inleiding

In het najaar van 2025 is onder aangesloten coaches een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in hoe de samenwerking met Open en Eerlijk wordt ervaren, wat goed gaat en waar eventuele verbeterpunten liggen. In totaal hebben 15 coaches de vragenlijst ingevuld. In dit verslag worden de uitkomsten toegelicht en samengevat.

#### Algemene tevredenheid en aanbevelingsbereidheid

De algemene tevredenheid over de samenwerking met Open en Eerlijk is hoog. Coaches beoordelen de samenwerking gemiddeld met een 8,9. Het merendeel van de respondenten geeft een score van 8 of hoger, waarbij vooral de scores 9 en 10 sterk vertegenwoordigd zijn.

Ook de bereidheid om Open en Eerlijk aan te bevelen aan andere coaches en trainers is zeer positief. De gemiddelde score op deze vraag bedraagt 9,1. Dit duidt op een sterke loyaliteit en een hoge mate van vertrouwen in de organisatie.

In de onderstaande tabellen geven de verdeling van de gegeven scores weer.

Groep	Aantal	Percentage
1 - 6	0	0%
7	1	7%
8	4	27%
9	6	40%
10	4	27%
Gemiddelde	15	8,9

Tabel 2 Algemene tevredenheid

Groep	Aantal	Percentage
1 – 5	0	0%
6	1	7%
7	0	0%
8	4	27%
9	1	7%
10	9	60%
Gemiddelde	15	9,1

Tabel 3 Aanbeveling Open en Eerlijk

#### Aansluiting bij behoeften en faciliteiten

De samenwerking sluit volgens de respondenten goed aan bij hun behoeften als zelfstandig coach of trainer. Deze vraag is gemiddeld beoordeeld met een 8,4. Coaches ervaren dat zij voldoende ruimte en ondersteuning krijgen om hun werk op een professionele manier uit te voeren.

Ook het gevoel voldoende gefaciliteerd te worden scoort positief, met een gemiddelde beoordeling van 8,3. Dit wijst erop dat de randvoorwaarden, middelen en ondersteuning in de praktijk overwegend als passend worden ervaren.

Groep	Aantal	Percentage
1 - 4	0	0%
5	1	7%
6	0	0%
7	1	7%
8	6	40%
9	4	27%
10	3	20%
Gemiddelde	15	8,4

Tabel 4 Aansluiting bij behoefte coach

Groep	Aantal	Percentage
1 - 6	0	0%
7	1	7%
8	9	60%
9	4	27%
10	1	7%
Gemiddelde	15	8,3

Tabel 5 Mate van faciliteren door Open en Eerlijk

#### Waardering, balans en financiële aspecten

Coaches voelen zich over het algemeen gewaardeerd binnen Open en Eerlijk. De mate van ervaren waardering is

gemiddeld beoordeeld met een 8,9. Dit laat zien dat coaches zich gezien en erkend voelen binnen de samenwerking.

De balans tussen tijdsinvestering en wat dit oplevert – zowel financieel, professioneel als inhoudelijk – wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2. Dit is één van de relatief lagere scores in het onderzoek en vormt daarmee een belangrijk aandachtspunt voor verdere verbetering.

Groep	Aantal	Percentage
1 - 6	0	0%
7	1	7%
8	3	20%
9	8	53%
10	3	20%
Gemiddelde	15	8,9

Tabel 6 Mate van waardering door Open en Eerlijk

Groep	Aantal	Percentage
1 - 3	0	0%
4	1	7%
5	2	13%
6		0%
7	3	20%
8	4	27%
9	3	20%
10	1	7%
Gemiddelde	15	7,2

Tabel 7 Balans tijdsinvestering

## Communicatie en ondersteuning

De communicatie vanuit Open en Eerlijk wordt zeer positief beoordeeld. De duidelijkheid, frequentie en bereikbaarheid krijgen een gemiddelde score van 8,9. Daarnaast ervaren coaches dat er open en eerlijk wordt gecommuniceerd over beleid, beslissingen en verwachtingen, met een gemiddelde beoordeling van 9,1.

Ook het serieus nemen van feedback en ideeën wordt hoog gewaardeerd (gemiddeld een 8,9). Dit onderstreept dat coaches zich gehoord voelen en dat hun inbreng ertoe doet.

De inhoudelijke ondersteuning, zoals opleidingen, kennisdeling, intervisie en casuïstiek, ontvangt een gemiddelde score van 8,2.

## Administratie, organisatie en samenwerking

De tevredenheid over financiële afspraken, waaronder tarieven, vergoedingen en duidelijkheid, is beoordeeld met een 8,0.

De administratieve processen rondom coachtrajecten, zoals registratie, declaratie en systemen, scoren gemiddeld een 7,4. Ook dit is een aandachtspunt binnen het geheel van de resultaten.

De communicatie en samenwerking met de project- en financiële administratie van Cenzo wordt positief ervaren en krijgt een gemiddelde beoordeling van 8,2.

## Netwerk, betrokkenheid en ontwikkeling

De verdeling en voorspelbaarheid van de inzet en caseload wordt beoordeeld met een gemiddelde score van 7,1. Dit is de laagste score binnen het onderzoek en geeft een duidelijk signaal dat hier ruimte is voor verbetering.

De manier waarop Open en Eerlijk informeert over ontwikkelingen, successen en uitdagingen binnen de organisatie wordt gewaardeerd met een 8,7.

De verbondenheid met het netwerk van coaches en trainers krijgt een gemiddelde score van 7,9. Daarnaast wordt de benutting van kennis, ervaring en expertise binnen het netwerk beoordeeld met een 8,1.

De ruimte om mee te denken over de ontwikkeling en groei van Open en Eerlijk wordt positief beoordeeld (8,3). De huidige opzet van netwerkbijeenkomsten sluit redelijk goed aan bij de behoeften van coaches, met een gemiddelde score van 7,8.

Naast de algemene tevredenheid zijn coaches gevraagd naar hun ervaringen met specifieke onderdelen van de samenwerking met Open en Eerlijk. Deze resterende vragen geven verdiepend inzicht in thema's als communicatie, ondersteuning, organisatie, financiële en administratieve processen, betrokkenheid bij het netwerk en ruimte voor ontwikkeling. In onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores per vraag weergegeven, waarmee in één oogopslag zichtbaar wordt hoe deze onderdelen door coaches worden beoordeeld.

Vraag	Gemiddelde score (N=15)
In welke mate ervaar je dat Open en Eerlijk open en eerlijk communiceert over beleid, beslissingen en verwachtingen richting jou als coach?	9,1
Worden jouw feedback en ideeën serieus genomen?	8,9
Hoe beoordeel je de inhoudelijke ondersteuning (bijvoorbeeld: opleidingen, vragenlijsten, handboek, kennisdeling, intervisie, bespreken van een casus)?	8,2
Hoe tevreden ben je over de financiële afspraken (tarieven, vergoedingen, duidelijkheid)?	8
Hoe beoordeel je de administratieve processen rondom coachtrajecten (registratie, declaratie, systemen)?	7,4
Hoe ervaar je de communicatie en samenwerking met project- en financiële administratie van Cenzo?	8,2
Hoe tevreden ben je over de verdeling en voorspelbaarheid van jouw inzet/caseload?	7,1
Hoe tevreden ben je over de manier waarop Open en Eerlijk je informeert over ontwikkelingen, successen en uitdagingen binnen de organisatie?	8,7
In welke mate voel je je verbonden met het netwerk van coaches/trainers binnen Open en Eerlijk?	7,9
In hoeverre ervaar je dat de kennis, ervaring en expertise binnen het netwerk goed wordt benut?	8,1
In welke mate voel je ruimte om mee te denken of bij te dragen aan de ontwikkeling en groei van Open en Eerlijk (bijv. opdrachtgevers, aanbod, netwerk)?	8,3
In hoeverre sluit de huidige opzet van onze netwerkbijeenkomsten (online en fysiek) aan bij jouw behoeften?	7,8

### Samenvatting en aandachtspunten

Samenvattend laten de resultaten een hoge mate van tevredenheid zien over de samenwerking met Open en Eerlijk. Met name de algemene samenwerking, communicatie, waardering en aanbevelingsbereidheid scoren zeer hoog.

Relatief lagere scores zijn zichtbaar op het gebied van balans tussen tijdsinvestering en opbrengst, administratieve processen, caseloadvoorspelbaarheid en netwerkbijeenkomsten. Deze uitkomsten bieden waardevolle aanknopingspunten om de dienstverlening en samenwerking verder te versterken.