

## Jaarrapport 2015

### Bedrijfszorg totaal



## **Copyright**

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

## *Disclaimer*

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

Amsterdam, maart 2016

## Inhoudsopgave

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>DEFINITIES</b> .....	<b>5</b>
TABEL SAMENVATTING MANAGEMENTINFORMATIE .....	7
<b>DEEL 2 RESULTATEN EN KERNGEGEVENS PSYCHOLOGISCHE ZORG CENZO</b> .....	<b>8</b>
<b>HOOFDSTUK 1 DOORVERWIJZINGEN EN AFGERONDE BEHANDELINGEN</b> .....	<b>8</b>
FIGUUR 1    AANTAL DOORVERWEZEN CLIËNTEN IN HET JAAR 2015 .....	8
FIGUUR 2A    AANTAL CLIËNTEN WAARVAN DE BEHANDELING IS AFGEROND IN HET JAAR 2015.....	8
FIGUUR 2B    VERDELING AFGERONDE BEHANDELINGEN PER TYPE TRAJECTEN.....	8
<b>HOOFDSTUK 2 DOORLOOPTIJDEN</b> .....	<b>9</b>
FIGUUR 3A    WACHTTIJD .....	9
FIGUUR 3B    TOEGANGSTIJD .....	9
FIGUUR 3C    STARTTIJD .....	9
FIGUUR 4A    GEMIDDELD GEÏNVESTEERDE TIJD (MINUTEN) PER VERZEKERD PRODUCT .....	10
FIGUUR 4B    GEMIDDELD AANTAL SESSIES PER ONVERZEKERD TRAJECT/PRODUCT .....	10
FIGUUR 5    DOORLOOPTIJDEN .....	11
<b>HOOFDSTUK 3 KOSTEN</b> .....	<b>12</b>
FIGUUR 6A    GEMIDDELDE KOSTEN EN FUNDING TRAJECTEN OP TRAJECTBASIS* .....	12
FIGUUR 6B    GEMIDDELDE BRUTO KOSTEN TRAJECTEN OP SESSIEBASIS* .....	12
<b>DEEL 3 EFFECTEN BEHANDELING</b> .....	<b>13</b>
<b>HOOFDSTUK 4 RESULTAAT ROM (SCL-90)</b> .....	<b>13</b>
FIGUUR 7 A    EFFECT BEHANDELING .....	13
FIGUUR 7 B    KLACHTENREDUCTIE.....	14
<b>HOOFDSTUK 5 RE-INTEGRATIE RESULTAAT</b> .....	<b>14</b>
FIGUUR 8    RE-INTEGRATIE SCORE NA AFRONDING BEHANDELING .....	14
<b>HOOFDSTUK 6 BEHANDELDOELSTELLING</b> .....	<b>15</b>
FIGUUR 9    BEHAALDE BEHANDELDOELSTELLING .....	15
<b>DEEL 4 RESULTATEN CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK</b> .....	<b>16</b>
<b>HOOFDSTUK 7 WAARDERING VAN CLIËNTEN VOOR DIENSTVERLENING VAN CENZO</b> .....	<b>16</b>
FIGUUR 10    RAPPORTCIJFER VOOR BEGELEIDING CENZO-PSYCHOLOOG .....	16
FIGUUR 11    STELLINGEN OVER KWALITEIT CENZO-DIENSTVERLENING.....	17
<b>HOOFDSTUK 8 VERMINDERING KLACHTEN EN VERZUIM, AANVULLENDE ZORG</b> .....	<b>19</b>
FIGUUR 12    VERMINDERING KLACHTEN NA BEHANDELING .....	19
FIGUUR 13    VERMINDERING ZIEKTEVERZUIM NA BEHANDELING .....	19
FIGUUR 14    HEEFT U AANVULLENDE PSYCHOLOGISCHE ZORG GEZOCHT? .....	19
FIGUUR 15    HOE BENT U AAN DEZE PSYCHOLOOG GEKOMEN? .....	19
FIGUUR 16    ZOUDT U VOOR DEZELFDE PSYCHOLOOG KIEZEN? .....	20
<b>HOOFDSTUK 9 RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG PZ EN LEIDINGGEVENDE</b> .....	<b>21</b>
FIGUUR 17    RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG VAN PERSONEELSAZAKEN .....	21
FIGUUR 18    RAPPORTCIJFER VOOR OMGANG VAN UW LEIDINGGEVENDE .....	21

## Inleiding

In deel één tot en met deel drie van dit Cenzo-jaarrapport treft u de resultaten van psychologische zorg aan voor uw cliënten in 2015. Het betreft de resultaten met betrekking tot logistieke gegevens aangaande de behandeling, zoals het aantal doorverwezen en afgeronde cliënten in 2015, de wachttijd, doorlooptijd en kosten. Daarnaast worden de effecten van de behandelingen weergegeven zoals Routing Outcome Monitoring (ROM) gegevens, re-integratie resultaten en behaalde behandel doelstellingen. De resultaten zijn gebaseerd op cliëntgegevens die door de Cenzo-psychologen zijn geregistreerd.

Nb. De resultaten die worden weergegeven gaan over de bedrijfszorg behandelingen die in 2015 zijn afgerond en waarvan de data op het moment van produceren van dit rapport bekend zijn.

In deel vier van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk extern wetenschappelijk onderzoeksbureau Desan Research Solutions in samenwerking met Van Kempen Onderzoek & Advies. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. De vertrouwelijkheid van het onderzoek is vanzelfsprekend gegarandeerd.

De opzet van het rapport is zodanig dat u de informatie met betrekking tot uw bedrijf steeds kunt vergelijken met het landelijk gemiddelde van de bedrijfszorg cliënten die door Cenzo-psychologen zijn behandeld.

De kosten worden op twee manieren inzichtelijk gemaakt. Cenzo kent twee financieringssystematieken:

1. Op sessiebasis met een sessietarief
2. Op trajectbasis, een vast bedrag per traject

Vanwege deze verschillende financieringssystematieken worden de resultaten daar waar nodig apart weergegeven om een zuiver beeld te kunnen geven van de resultaten.

Nb. Mogelijk dat de som van de resultaten in sommige tabellen met 1 (aantal/minuut/procent/euro) afwijkt. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten en wij vernemen graag uw reactie op dit rapport.

Met vriendelijke groet,

Cenzo B.V.

Int Pos en Robert van Doorn  
*directie*

## Definities

In het rapport worden een aantal nieuwe begrippen gebruikt die een nadere toelichting behoeven zodat hetgeen wordt weergegeven beter kan worden begrepen. Hieronder volgen de omschrijvingen van deze begrippen.

### **Generalistische Basis GGZ (GBGGZ)**

Eerstelijns psychologische zorg heet per 1 januari 2014 Generalistische Basis GGZ. De definitie die de overheid hieraan heeft gegeven luidt: "Geneeskundige geestelijke gezondheidszorg als omschreven bij of krachtens de Zvw, niet zijnde gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. De patiëntprofielen als bedoeld in artikel 3.4 samen vormen een afspiegeling van de totale doelgroep van de Basis GGZ en de bijbehorende zorgvraagzwaarte."  
(Bron: NZa richtlijn)

### **Verzekerde zorg**

Zorg waarbij Centzo de zorgverzekering van de cliënt heeft kunnen aanspreken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

### **Onverzekerde zorg**

Dit zijn behandelingen waarbij de zorgverzekering niet kan worden aangesproken. De redenen hiervan kunnen zijn:

- Geen (geldige) verwijsbrief van een bedrijfs- of huisarts;
- Geen problematiek die voor vergoeding in aanmerking komt vanuit de Generalistische Basis GGZ (PsyVitaal);
- Bedrijf wenst geen aanspraak te maken op zorgverzekering van de cliënt;
- Geen toestemming van de cliënt voor het aanspreken van de zorgverzekering.

### **PsyVitaal**

Preventieve begeleiding bij psychische klachten om het functioneren van de cliënt te bevorderen en het wegnemen en/of voorkomen van verergering van psychische klachten. De zorgverzekering kan bij deze trajecten niet worden aangesproken in het kader van de Generalistische Basis GGZ.

### **Sessiebasis**

Dit zijn de behandelingen die op sessiebasis gefinancierd zijn. De kosten van deze behandelingen zijn opgebouwd uit het aantal sessies vermenigvuldigd met het sessietarief.

## Deel 1 Managementsamenvatting

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

- ▶ In 2015 zijn in totaal - cliënten naar een Cenzo-psycholoog verwezen; landelijk zijn er in totaal 1458 cliënten naar Cenzo verwezen voor een bedrijfszorgtraject (figuur 1);
- ▶ De resultaten uit dit rapport zijn gemeten over - cliënten die een behandeling hebben afgerond in 2015; de resultaten over het landelijk Cenzo totaal zijn gemeten over 1199 cliënten met een afgeronde behandeling in 2015;
- ▶ Het eerste contact tussen psycholoog en cliënt vond in -% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na de administratieve aanmelding; bij het Cenzo totaal is dit 76% (figuur 3a);
- ▶ De eerste sessie met de psycholoog vond in -% van de gevallen plaats binnen zeven werkdagen na het eerste contact met de cliënt; bij het Cenzo totaal is dit 78% (figuur 3b);
- ▶ In -% van de gevallen heeft de cliënt binnen zeven werkdagen na de administratieve aanmelding de eerste sessie gehad; bij het Cenzo totaal is dit 50% (figuur 3c);
- ▶ Bij behandelingen die op sessiebasis zijn gefinancierd waren gemiddeld - sessies nodig om de behandeling af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 8,3 sessies (figuur 4b);
- ▶ Van de afgeronde PsyVitaal trajecten waren gemiddeld - sessies nodig om de behandeling af te ronden; het landelijk Cenzo gemiddelde is 8,6 sessies (figuur 4b);
- ▶ De doorlooptijd van de behandelingen bedroeg gemiddeld - weken; het landelijk Cenzo gemiddelde is 19,5 weken (figuur 5);
- ▶ Van de afgeronde behandelingen op trajectbasis is bij -% de zorgverzekering aangesproken; bij het landelijk Cenzo totaal is van de afgeronde behandelingen 65% de zorgverzekering aangesproken (verhouding aantal verzekerde trajecten versus aantal onverzekerde trajecten, zie figuur 2b);
- ▶ De gemiddelde kosten van een behandeling voor het bedrijf bedroegen € - bij de verzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd en € - bij de onverzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd; het landelijk Cenzo gemiddelde bedroeg € 255,- voor de verzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd en € 1126,- voor de onverzekerde trajecten die op trajectbasis zijn gefinancierd (figuur 6a en 6b);
- ▶ Van de behandelingen waarvan aan het begin en aan het eind een SCL-90 vragenlijst is ingevuld door de cliënt bleek dat het te veel aan klachten met -% te zijn afgenomen; bij het landelijk Cenzo totaal is het te veel aan klachten met 85% afgenomen; (zie voor een toelichting figuur 7b);
- ▶ Bij -% van de behandelingen zijn de cliënten geheel of gedeeltelijk gere-integreerd; het landelijk Cenzo gemiddelde is 89% (figuur 8);
- ▶ De behandelstelling is in -% van de gevallen gedeeltelijk of geheel gehaald; het landelijk Cenzo totaal is 96% (figuur 9);
- ▶ Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat bij het Cenzo totaal de behandelend Cenzo-psycholoog in 88% van de gevallen een rapportcijfer van 7 of hoger kreeg; het gemiddelde rapportcijfer van uw cliënten voor de behandelend psycholoog bedraagt -.

## Tabel Samenvatting managementinformatie

Uw cliënten			
Resultaten	2013	2014	2015
Aantal afgeronde trajecten			
Aantal verwezen cliënten			
Wachttijd (werkdagen)			
Toegangstijd (werkdagen)			
Starttijd (werkdagen)			
Doorlooptijd (weken)			
Trajecten met aanspraak zorgverzekeraar			
Gemiddelde kosten: - sessiebasis*			
- trajectbasis verzekerd*			
- trajectbasis onverzekerd*			
Gemiddeld aantal sessies (sessiebasis)			
Klachtenreductie (SCL-90)			
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk)			
Behandeldoelstelling (geheel/gedeeltelijk)			
Rapportcijfer cliënttevredenheid			

Cenzo totaal			
Resultaten	2013	2014	2015
Aantal afgeronde trajecten	1874	1183	1199
Aantal verwezen cliënten	1823	1615	1458
Wachttijd (werkdagen)	4,3	5,2	5,6
Toegangstijd (werkdagen)	5,7	4,9	5,7
Starttijd (werkdagen)	8,2	8,1	9,1
Doorlooptijd (weken)	19,2	17,9	19,5
Trajecten met aanspraak zorgverzekeraar	-	71%	65%
Gemiddelde kosten: - sessiebasis*	€ 786,-	€ 947,-	€ 617,-
- trajectbasis verzekerd*	-	€ 225,-	€ 255,-
- trajectbasis onverzekerd*	-	€ 863,-	€ 1126,-
Gemiddeld aantal sessies (sessiebasis)	7,9	9,2	6,5
Klachtenreductie (SCL-90)	-	80%	85%
Re-integratie (geheel/gedeeltelijk)	-	89%	89%
Behandeldoelstelling (geheel/gedeeltelijk)	-	95%	96%
Rapportcijfer cliënttevredenheid	7,8	7,8	7,9

\* Een nadere toelichting over de kosten vindt u terug in figuur 6 a en b van dit rapport.

## Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cenzo

### Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen

Onderstaande figuur geeft het aantal cliënten weer dat in het jaar 2015 is doorverwezen naar Cenzo. Er wordt in het rapport steeds een vergelijking gemaakt tussen uw cliënten en het landelijk gemiddelde van cliënten behandeld door Cenzo-psychologen.

**Figuur 1** Aantal doorverwezen cliënten in het jaar 2015

Doorverwezenen (aantallen personen)	Uw cliënten	Cenzo totaal
Doorverwezen in 2015		1458
Doorverwezen vóór 1 januari 2015		489
<b>Totaal</b>		<b>1947</b>

In figuur 2a en 2b staan het aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2015 en waarvan de resultaten zijn geregistreerd in het Cenzo-Managementinformatiesysteem. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op deze cliënten.

**Figuur 2a** Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2015

Behandeling afgerond	Uw cliënten	Cenzo totaal
2015		1199

**Figuur 2b** Verdeling afgeronde behandelingen per type trajecten

Type zorg	Product	Uw cliënten	Cenzo totaal
Op sessiebasis	intake		4
	behandeling		56
<b>Totaal op sessiebasis</b>			<b>60</b>
Screening ( <b>totaal</b> )	Quickscan		<b>4</b>
Verzekerd (GBGGZ)	Intake		98
	Kort		48
	Middel		206
	Intensief		368
	Verlengd		17
<b>Totaal verzekerd</b>			<b>737</b>
Onverzekerd (PsyVitaal)	Intake		23
	Kort		34
	Middel		191
	Verlengd		135
<b>Totaal onverzekerd</b>			<b>398</b>
<b>Totaal</b>			<b>1199</b>



## Hoofdstuk 2 Doorlooptijden

Figuur 3a geeft de wachttijd weer ingedeeld in categorieën. De wachttijd start op de dag van administratieve aanmelding bij Cenzo en eindigt op de dag dat de psycholoog en de cliënt contact hebben gehad om een afspraak in te plannen. In deze periode is het administratieve voortraject doorlopen.

**Figuur 3a**      **Wachttijd**

Wachttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen		59%
5 - 7 dagen		17%
8 - 10 dagen		9%
11 - 15 dagen		8%
16 of meer dagen		7%

Figuur 3b geeft de toegangstijd weer. Deze periode sluit aan op de wachttijd. Hiervoor geldt de volgende definitie:

Toegangstijd is het aantal werkdagen tussen het eerste contact van de psycholoog met de cliënt om een afspraak te maken en de eerste sessie.

**Figuur 3b**      **Toegangstijd**

Toegangstijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen		55%
5 - 7 dagen		22%
8 - 10 dagen		8%
11 - 15 dagen		7%
16 of meer dagen		7%

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

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

**Figuur 3c**      **Starttijd**

Starttijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen		29%
5 - 7 dagen		21%
8 - 10 dagen		17%
11 - 15 dagen		17%
16 of meer dagen		16%

Figuren 4a en figuur 4b geven de tijd weer die de Cenzo-psychologen gemiddeld nodig hebben om de trajecten af te ronden. In figuur 4a (verzekerde zorg) geldt dat dit in minuten wordt weergegeven waarbij er een verdeling wordt gemaakt tussen de directe tijd (sessies met de cliënt al dan niet face to face) en de indirecte tijd zoals reistijd, contact met derden, rapportage en verslaglegging enz.. In figuur 4b worden enkel de sessies weergegeven. Dit is een resultaat van alle enkele en/of dubbele sessies en telefonische en e-mailcontacten.

Het gemiddeld aantal sessies betreft het aantal sessies dat gemiddeld heeft plaatsgevonden inclusief de screening en/of intake. Voor de trajecten Verzekerd en Onverzekerd geldt dat dit de daadwerkelijke sessies zijn geweest exclusief de indirecte tijd.

**Figuur 4a Gemiddeld geïnvesteerde tijd (minuten) per verzekerd product**

Verzekerd (GBGGZ)						
Traject (norm NZa*1)	Uw cliënten			Cenzo totaal		
	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal	Directe tijd	Indirecte tijd	Totaal
Kort (294 min.)				209	73	281
Middel (495 min.)				371	109	479
Intensief (750 min.)				589	148	737
Verlengd (min.) *2				708	267	975
<b>Gemiddeld</b>				<b>495</b>	<b>134</b>	<b>629</b>

\*1 De Nederlandse Zorgautoriteit heeft in haar beleidsregels opgenomen wat de gemiddelde tijd is die nodig is om een cliënt met een bepaald patiëntprofiel succesvol te kunnen helpen.

\*2 Dit zijn trajecten die verlengd zijn met de module 'Verlenging'. Een verlenging wordt in de meeste gevallen bij een traject Intensief aangevraagd maar in sommige gevallen ook na een traject Kort of Middel. De verlenging wordt privaat gefinancierd en wordt ingezet omdat de tijd die nodig is voor de re-integratie, communicatie en verslaglegging meer in beslag neemt dan standaard in de trajecten Kort, Middel en Intensief opgenomen.

**Figuur 4b Gemiddeld aantal sessies per onverzekerd traject/product**

Onverzekerd (Privaat)			
Product	Traject	Uw cliënten	Cenzo totaal
Op sessiebasis	Intake + Behandeling		6,5
<b>Gemiddeld op sessiebasis</b>			<b>6,5</b>
Onverzekerd (PsyVitaal)	Kort		4,2
	Middel		7,3
	Verlengd		11,2
<b>Gemiddeld Onverzekerd (PsyVitaal)</b>			<b>8,6</b>
<b>Gemiddeld totaal</b>			<b>8,3</b>

Figuur 5 geeft de doorlooptijden weer.

De doorlooptijd is het aantal weken dat een cliënt in behandeling is geweest. Dit is de periode, gemeten in weken, van de eerste sessie tot en met de laatste sessie.

**Figuur 5 Doorlooptijden**

Uw cliënten		
Doorlooptijd	Uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 6 weken		15%
7 - 12 weken		15%
13 - 18 weken		16%
19 - 26 weken		27%
27 of meer weken		27%
<b>Gemiddeld</b>		<b>19,5</b>

## Hoofdstuk 3 Kosten

De kosten staan in figuur 6a en b afgebeeld. Omdat per 1 januari de financieringsstructuur is veranderd worden de trajecten die op trajectbasis (figuur 6a) zijn gefinancierd en trajecten die op sessiebasis (figuur 6b) zijn gefinancierd in twee aparte tabellen weergegeven.

**Figuur 6a Gemiddelde kosten en funding trajecten op trajectbasis\***

Gestart in 2015	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	Kosten werkgever	Funding ZV	Kosten werkgever	Funding ZV
Verzekerde trajecten			€ 255,-	€ 826,-
Onverzekerde trajecten			€ 1126,-	-
<b>Gemiddeld totaal 2015</b>			<b>€ 556,-</b>	<b>€ 826,-</b>

\* In de tabel wordt weergegeven wat de gemiddelde werkelijke kosten waren voor de werkgever onderverdeeld in verzekerde en onverzekerde trajecten. Daarnaast wordt bij de verzekerde trajecten inzichtelijk gemaakt wat de gemiddelde funding was bij de zorgverzekeraar.

**Figuur 6b Gemiddelde bruto kosten trajecten op sessiebasis\***

Werkelijke kosten	Uw cliënten	Cenzo totaal
Sessiebasis		€ 617,-

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

## Deel 3 Effecten behandeling

### Hoofdstuk 4 Resultaat ROM (SCL-90)

In figuur 7 wordt weergegeven wat het effect is van de behandeling op basis van de afgenomen SCL-90 vragenlijst aan het begin van de behandeling en na afsluiten van de behandeling.

De 90 vragen die door een cliënt worden ingevuld, worden gerubriceerd in 8 hoofdgroepen (Angst, Agorafobie, Depressie, Somatische klachten, Insufficiëntie van denken en handelen, Wantrouwen en interpersoonlijke sensitiviteit, Hostiliteit en Slaapproblemen).

De totaalscore op de SCL90 duidt het algehele niveau van psychisch/lichamelijk disfunctioneren aan (Psycho-neuroticisme) en dus ook het psychisch/lichamelijk functioneren.

In de onderstaande tabellen worden de totaalscores aan het begin en aan het eind weergegeven en wordt dus niet individueel ingezoomd op de diverse hoofdgroepen. De scores van de behandelingen worden afgezet tegen het Cenzo totaal.

Omdat dit een totaalscore (ruwe score) betreft wordt een beeld gegeven van het algehele niveau. In een behandeling worden doelstellingen bepaald op welke van de acht gebieden resultaat behaald moet worden. Het kan dus zijn dat op een aantal gebieden de score aanzienlijk afneemt maar op andere gebieden deze onveranderd blijft. De totaalscore is dan niet evenredig geweest aan het resultaat van de behandelingsdoelstellingen.

**Figuur 7 a Effect behandeling**

Uw cliënten (n=-)			
Classificatiescore	Categorie	Begin	Eind
6-7	Zeer hoog		
5-6	Hoog		
4-5	Boven gemiddeld		
3-4	Gemiddeld		
2-3	Beneden gemiddeld		
1-2	Laag		
0-1	Zeer laag		
<b>Gemiddeld resultaat</b>		<b>Hoog (-)</b>	<b>Gemiddeld (-)</b>

Cenzo totaal (n=285)			
Classificatiescore	Categorie	Begin	Eind
6-7	Zeer hoog	40%	6%
5-6	Hoog	44%	14%
4-5	Boven gemiddeld	6%	9%
3-4	Gemiddeld	5%	18%
2-3	Beneden gemiddeld	5%	38%
1-2	Laag	1%	10%
0-1	Zeer laag	0%	5%
<b>Gemiddeld resultaat</b>		<b>Hoog (5,6)</b>	<b>Gemiddeld (3,4)</b>

## Toelichting resultaat ROM

De resultaten van de ingevulde SCL-90 vragenlijsten zijn vergeleken met de 'gewone bevolking'. Dat betekent dus dat als het beeld Gemiddeld is, men een klachtenniveau heeft dat normaal is.

Overall zijn de klachten van Hoog naar Gemiddeld afgenomen. Hierdoor is het klachtenniveau uitgekomen op normaal zoals dat bij de 'gewone bevolking' ook het geval is. De cliënten zijn na de behandeling veel beter in staat om te gaan met de klachten die zij ervaren.

### Figuur 7 b Klachtenreductie

Op basis van de geregistreerde begin- en eindmetingen hebben we de klachtenreductie gemeten die is gerealiseerd. De formule die hiervoor is gehanteerd is als volgt:

Het gemeten klachtenniveau bij aanvang minus de norm (gemiddeld klachtenniveau Nederlandse bevolking) geeft het te hoge deel aan klachten weer.

Vervolgens is gekeken naar de reductie in klachten, het verschil tussen score bij aanvang en bij afsluiting. Dit resultaat geeft de reductie in klachten weer ten opzichte van het te veel aan klachten t.o.v. de norm.

	Uw cliënten	Cenzo totaal
Klachtenreductie		85%

## Hoofdstuk 5 Re-integratie resultaat

### Figuur 8 Re-integratie score na afronding behandeling

Figuur 8 toont welk percentage van de behandelingen afgerond is met als resultaat een gehele re-integratie, een gedeeltelijke re-integratie of geen re-integratie. Als de cliënt geheel of gedeeltelijk gere-integreerd is kan de behandeling als succesvol worden beschouwd; volledige re-integratie is dan veelal een kwestie van tijd.

Uw cliënten		
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting (Resultaat)
Volledig		
Gedeeltelijk		
Niet		

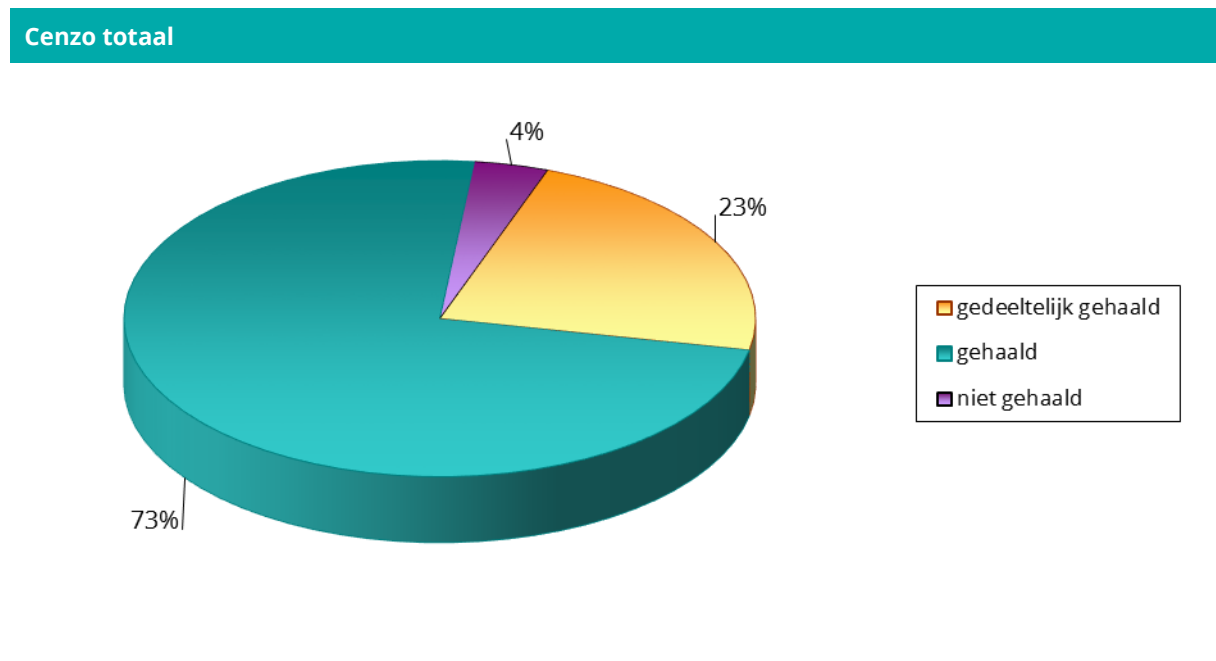
#### Totaal

Cenzo totaal		
Re-integratie	Bij aanvang	Bij afsluiting (Resultaat)
Volledig	29%	59%
Gedeeltelijk	28%	30%
Niet	43%	11%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Hoofdstuk 6 Behandeldoelstelling

Figuur 9 geeft aan in hoeveel procent van de gevallen de vooraf met cliënt overeengekomen behandeldoelstellingen na afronden van de behandeling zijn gehaald. Bij gedeeltelijk gehaald en geheel gehaald kan gesproken worden van een succesvolle behandeling.

**Figuur 9** Behaalde behandeldoelstelling



## Deel 4 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

### Hoofdstuk 7 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo

#### Inleiding

In dit deel van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten in 2015. Alle cliënten ontvangen na afronding van de behandeling het verzoek om deel te nemen aan dit tevredenheidsonderzoek in de vorm van een internet survey. De kwaliteit van de psychologische zorg en de resultaten hiervan komen in de vragenlijst aan bod. Op de volgende pagina's worden de bevindingen gepresenteerd.

Het responspercentage van uw cliënten die voor het onderzoek zijn benaderd bedraagt -% (n= ). De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2015 Cenzo totaal bedraagt 30% (n=416).

#### Rapportcijfer

De cliënten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de begeleiding van de psycholoog.

Figuur 10 Rapportcijfer voor begeleiding Cenzo-psycholoog

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven hoe u de begeleiding van de psycholoog waardeert?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		1%
2		0%
3		2%
4		1%
5		3%
6		5%
7		13%
8		39%
9		25%
10		11%
<b>Gemiddeld</b>		<b>8,0</b>



De respondenten hebben aan de hand van stellingen een oordeel gegeven over de dienstverlening van Cenzo en het effect van de behandeling. In figuur 11 staan de percentages in de categorieën eens/oneens weergegeven. De som is niet gelijk aan 100% omdat de categorie neutraal/geen antwoord in deze figuur buiten beschouwing is gelaten.

**Figuur 11 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening**

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
<b>Bereikbaarheid en faciliteiten</b>				
De praktijk was telefonisch goed bereikbaar.			7	76
De praktijk was met de auto goed bereikbaar.			6	83
De praktijk was met openbaar vervoer goed bereikbaar.			8	48
De kamer waarin de gesprekken plaatsvonden was goed verzorgd.			8	85
Ik werd binnen twee dagen teruggebeld.			10	75

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
<b>Waardering psycholoog</b>				
De psycholoog was vriendelijk.			2	96
Ik heb vertrouwen in de psycholoog.			6	89
De psycholoog kwam zijn/haar afspraken na.			5	91
De psycholoog was toegankelijk / gemakkelijk benaderbaar.			4	92
De psycholoog begreep mijn situatie.			5	89
Ik had de indruk dat de psycholoog deskundig was.			6	89
<b>Waardering behandeling</b>				
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee de behandeling is gestart.			6	91
Het behandelplan is duidelijk uitgelegd.			8	77
De doelstelling van de behandeling was helder.			8	82
Ik kreeg duidelijke opdrachten om mijn klachten aan te pakken.			9	79
Het is duidelijk uitgelegd hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld.			5	88
De behandeling sloot aan op mijn situatie.			9	83
De psycholoog heeft voldoende informatie gegeven voor de behandeling begon.			5	85
De behandelmethode was effectief.			11	79
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de bedrijfsarts werd gerapporteerd.			6	85
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de werkgever werd gerapporteerd.			7	82
<b>Resultaten</b>				
Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling.			10	83
Ik verwacht <b>niet</b> dat mijn klachten in de toekomst terugkomen/verergeren.			14	44
Zonder de psychologische zorg was ik slechter af geweest.			8	79

## Hoofdstuk 8 Vermindering klachten en verzuim, aanvullende zorg

In het cliënttevredenheidsonderzoek zijn tevens de volgende vragen voorgelegd. De resultaten worden in de volgende figuren weergegeven.

- In hoeverre zijn uw klachten bij afsluiting van de behandeling afgenomen? (figuur 12)
- Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd? (figuur 13)
- Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht? (figuur 14)
- Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen? (figuur 15)
- Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen? (figuur 16)

**Figuur 12 Vermindering klachten na behandeling**

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	Uw cliënten	Cenzo totaal
Sterk afgenomen		66%
Licht afgenomen		25%
Onveranderd		6%
Licht toegenomen		0%
Sterk toegenomen		2%

**Figuur 13 Vermindering ziekteverzuim na behandeling**

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja, er is helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim		56%
Ja, het ziekteverzuim is verminderd		23%
Nee, het ziekteverzuim is toegenomen		7%
Weet niet		14%

**Figuur 14 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?**

Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja		14%
Nee		86%

**Figuur 15 Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?**

Hoe bent u aan deze psycholoog gekomen?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Via de bedrijfsarts		57%
Via de huisarts		10%
Via mijn werkgever		22%
Via de verzekeringsmaatschappij		1%
Via familie/vrienden/kennissen		4%
Via internet		2%
anders		4%

**Figuur 16** Zoudt u voor dezelfde psycholoog kiezen?

Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zoudt u dan voor dezelfde psycholoog kiezen?	Uw cliënten	Cenzo totaal
Ja		70%
Nee		14%
Weet niet		17%

## Hoofdstuk 9 Rapportcijfer voor omgang PZ en leidinggevende

De respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de wijze waarop hun leidinggevende en personeelszaken omgaan met cliënten die psychische klachten hebben. De figuren 17 en 18 geven de resultaten weer.

**Figuur 17 Rapportcijfer voor omgang van personeelszaken**

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop personeelszaken omgaat met cliënten die psychische klachten hebben?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		8%
2		2%
3		5%
4		4%
5		13%
6		14%
7		19%
8		23%
9		9%
10		4%
<b>Gemiddeld</b>		<b>6,2</b>

**Figuur 18 Rapportcijfer voor omgang van uw leidinggevende**

Kunt u met een rapportcijfer van 1-10 aangeven wat u vindt van de wijze waarop uw leidinggevende omgaat met cliënten die psychische klachten hebben?	Uw cliënten	Cenzo totaal
1		8%
2		3%
3		4%
4		3%
5		9%
6		11%
7		18%
8		23%
9		14%
10		8%
<b>Gemiddeld</b>		<b>6,6</b>