



CENZO

CENTRAAL NETWERK PSYCHOLOGISCHE ZORG

Jaarrapport
Het Voorbeeld BV
2007

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, April 2008

Inhoudsopgave

Inleiding	4
<u>Deel 1 Management samenvatting</u>	5
<u>Deel 2 Resultaten en kerngegevens psychologische zorg Cenzo</u>	6
Hoofdstuk 1 Doorverwijzingen en afgeronde behandelingen	6
Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in 2007	
Figuur 2 Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in 2007	
Hoofdstuk 2 Wachttijden en doorlooptijden	7
Figuur 3 Wachttijd	
Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)	
Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)	
Hoofdstuk 3 Kosten	9
Figuur 6 Werkelijke kosten	
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler	
Hoofdstuk 4 Reïntegratieresultaten	10
Figuur 8 Reïntegratieverloop	
Figuur 9 Reïntegratiescore na afronding behandeling	
Hoofdstuk 5 Oorzaken klachten	11
Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgerelateerd ?	
Figuur 11 Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen	
Hoofdstuk 6 Zwaarte van de problematiek en klachtvermindering	12
Figuur 12 GAF (Global Assessment of Functioning) scores	
<u>Deel 3 Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek</u>	13
Hoofdstuk 7 Waardering van cliënten voor dienstverlening van Cenzo	13
Figuur 13 Rapportcijfer voor begeleiding Cenzo-psycholoog	
Figuur 14 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening	
Hoofdstuk 8 Overige resultaten cliënttevredenheidsonderzoek	15
Figuur 15 Vermindering klachten na behandeling	
Figuur 16 Vermindering ziekteverzuim na behandeling	
Figuur 17 Oordeel over het aantal sessies	
Figuur 18 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht ?	
Figuur 19 Zou u voor dezelfde psycholoog kiezen ?	

Inleiding

In dit Cenzo jaarrapport treft u de resultaten van psychologische zorg voor uw cliënten in 2007. Het betreft de resultaten met betrekking tot reïntegratie tijdens de behandeling en de invloed van de behandeling op klachten. Daarnaast komen kerngegevens aan bod zoals het aantal doorverwezen cliënten in 2007, de wachttijd, doorlooptijd en kosten. De resultaten zijn gebaseerd op cliëntgegevens zoals door de aangesloten psychologen zijn geregistreerd.

In deel drie van het rapport komen de resultaten aan bod van het tevredenheidsonderzoek onder cliënten. 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 landelijke gemiddelde van de cliënten die door Cenzo-psychologen zijn behandeld.

Het managementinformatiesysteem, het onderzoeksdesign, de vragenlijst en rapportagemethodiek zijn ontwikkeld onder leiding van de directie van Cenzo door een team samengesteld uit Cenzo-medewerkers en Cenzo-psychologen en onderzoeksbureaus Van Kempen Onderzoek en Advies en Desan Research Solutions. De dataverwerking en statistische analyses zijn door deze onderzoeksbureaus verricht.

Cenzo is graag bereid om de resultaten nader toe te lichten.

Deel 1 Management samenvatting

- » In het jaar 2007 zijn 276 behandelingen van werknemers/verzekerden van Het Voorbeeld BV afgerond;
- » De eerste sessie met de psycholoog vond in 91,6% van de gevallen plaats binnen 7 werkdagen;
- » Gemiddeld waren 8,4 sessies nodig om een behandeling af te ronden; dit is meer dan het landelijk Cenzo gemiddelde;
- » De doorlooptijd van de behandelingen bedroeg gemiddeld 21,0 weken; dat is meer dan het landelijk Cenzo gemiddelde;
- » De gemiddelde kosten van een behandeling bedroegen EUR 693; 54,9% van de kosten zijn voor rekening van Het Voorbeeld BV; 44,1% van de kosten werden gedragen door de (zorg)verzekeraar;
- » Bij 89,6% van de behandelingen zijn de werknemers/verzekerden geheel of gedeeltelijk gereïntegreerd;
- » De meest genoemde oorzaken van arbeidsgerelateerde problemen bij de behandelde werknemers/verzekerden van Het Voorbeeld BV zijn relatie tot leidinggevenden en aard van het werk;
- » Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de behandelend Cenzo-psycholoog in 98,5% van de gevallen een rapportcijfer van 7 of hoger kreeg. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt 8,2.

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 2007 is doorverwezen naar Cenzo. Er wordt in het rapport steeds een vergelijking gemaakt tussen uw cliënten en het landelijke gemiddelde van cliënten behandeld door Cenzo-psychologen.

Figuur 1 Aantal doorverwezen cliënten in het jaar 2007

Doorverwezenen (aantallen personen)	uw cliënten	Cenzo totaal
doorverwezen in 2007	320	5013
doorverwezen vóór 1 januari 2007	112	1637
totaal	432	6650

In figuur 2 staat het aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2007 en waarvan de resultaten zijn geregistreerd in het Cenzo-Managementinformatiesysteem. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op deze cliënten.

Figuur 2 Aantal cliënten waarvan de behandeling is afgerond in het jaar 2007

Behandeling afgerond	uw cliënten	Cenzo totaal
2007	276	4535

Hoofdstuk 2 Wachttijden en doorlooptijden

Uit figuur 3 kunt u de wachttijd aflezen van uw cliënten opgedeeld in categorieën. Hierbij is de volgende definitie van wachttijd gehanteerd:

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

Figuur 3 Wachttijd

Wachttijd	uw cliënten	Cenzo totaal
0 - 4 dagen	80%	71%
5 - 7 dagen	12%	16%
8 - 10 dagen	3%	5%
11 - 15 dagen	1%	4%
16 of meer dagen	4%	4%

Figuren 4 en 5 geven respectievelijk het aantal sessies en de doorlooptijden weer in categorieën. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen verschillende hoofddiagnoses. Het classificatiesysteem DSM IV is hierbij als uitgangspunt gehanteerd.

Figuur 4 Aantal sessies (per hoofddiagnose)

uw cliënten							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Anderaandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	20%		10%	18%		19%	14%
5 - 8	30%	43%	39%	36%	50%	39%	39%
9 - 12	50%	48%	46%	36%	38%	34%	39%
13 of meer		10%	5%	9%	13%	7%	7%
gemiddeld	7,7	9,9	8,9	8,5	9,5	8,0	8,4

Cenzo totaal							
Aantal sessies per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Anderaandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 4	12%	12%	14%	25%	19%	30%	23%
5 - 8	29%	38%	33%	40%	36%	30%	32%
9 - 12	49%	41%	45%	30%	41%	34%	38%
13 of meer	10%	9%	8%	5%	4%	6%	7%
gemiddeld	9,4	9,1	9,0	7,6	7,8	7,4	8,1

Figuur 5 Doorlooptijden (per hoofddiagnose)

uw cliënten							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken	10%	10%	9%	18%		17%	13%
7 - 12 weken	20%	10%	22%	27%	25%	15%	17%
12 - 18 weken	20%	33%	19%	18%	13%	19%	20%
19 - 26 weken	20%	24%	21%		25%	19%	19%
26 of meer weken	30%	24%	29%	36%	38%	30%	30%
gemiddeld	22,6	19,6	21,7	19,0	22,8	20,8	21,0

Cenzo totaal							
Doorlooptijd per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
0 - 6 weken	12%	11%	11%	21%	14%	26%	20%
7 - 12 weken	15%	18%	16%	24%	23%	17%	17%
12 - 18 weken	23%	21%	23%	25%	21%	17%	19%
19 - 26 weken	22%	22%	22%	16%	22%	18%	19%
26 of meer weken	29%	27%	29%	15%	21%	23%	25%
gemiddeld	21,3	20,7	21,3	15,3	18,1	17,9	19,0

Hoofdstuk 3 Kosten

De kosten en de kostenverdeling naar betaler staan in de figuren 6 en 7 afgebeeld.

Figuur 6 Werkelijke kosten

Werkelijke kosten	uw cliënten	Centzo totaal
depressieve stoornis	€ 589	€ 863
angststoornis	€ 793	€ 812
aanpassingsstoornis	€ 713	€ 814
relatieprobleem	€ 661	€ 661
andere aandoening	€ 747	€ 732
niet gecategoriseerd	€ 674	€ 669
gemiddeld	€ 693	€ 728

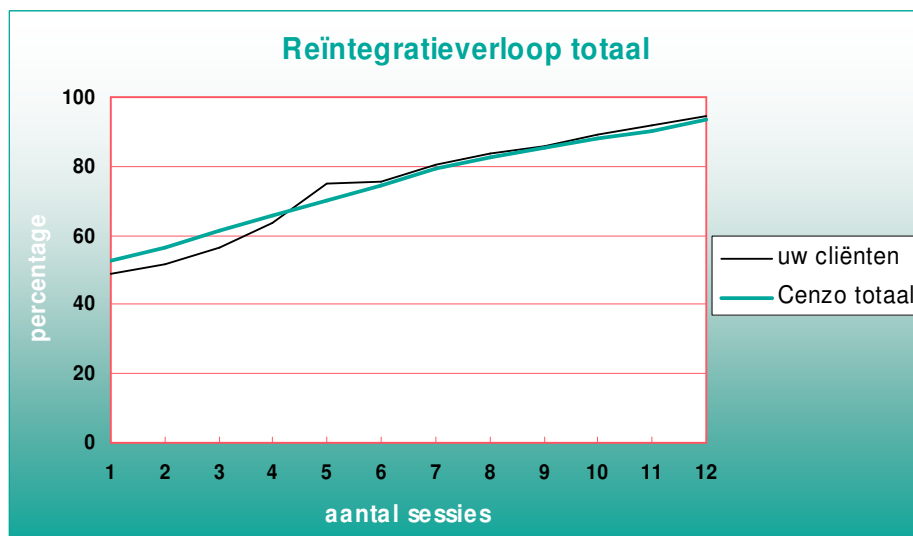
Figuur 7 Kostenverdeling naar betaler

Type betaler	uw cliënten	Centzo totaal
bedrijf	54,9%	44,5%
verzekeraar	44,1%	51,0%
cliënt	0,9%	4,6%

Hoofdstuk 4 Reïntegratieresultaten

Van figuur 8 kan afgelezen worden hoe het reïntegratieverloop is tijdens de behandeling.

Figuur 8 Reïntegratieverloop



Figuur 9 toont welk percentage van de behandelingen afgerond is met als resultaat een gehele reïntegratie, een gedeeltelijke reïntegratie of geen reïntegratie. Als de cliënt geheel of gedeeltelijk gereïntegreerd is kan de behandeling als succesvol worden beschouwd; volledige reïntegratie is dan veelal een kwestie van tijd.

Figuur 9 Reïntegratiescore na afronding behandeling

Reïntegratie	uw cliënten	Cenzo totaal
cliënt geheel gereïntegreerd	67,0%	62,8%
cliënt deels gereïntegreerd	22,5%	23,1%
cliënt niet gereïntegreerd	10,4%	14,1%

Hoofdstuk 5 Oorzaken klachten

Figuur 10 geeft weer of de oorzaak van de klacht hoofdzakelijk privé- of arbeidsgerelateerd is.

Figuur 10 Oorzaak klacht privé- of arbeidsgerelateerd?

Oorzaak klacht	uw cliënten		Cenzo totaal	
	privé probleem	arbeidsgerelateerd probleem	privé probleem	arbeidsgerelateerd probleem
depressieve stoornis	40%	60%	59%	41%
angststoornis	75%	25%	64%	36%
aanpassingsstoornis	51%	49%	46%	54%
relatieprobleem	89%	11%	85%	15%
andere aandoening	63%	38%	62%	38%
niet gecategoriseerd	55%	45%	45%	55%

Welke oorzaken het arbeidsgerelateerde probleem mogelijk heeft volgens de behandelend Cenzo-psycholoog, toont figuur 11.

Figuur 11 Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen

Oorzaken arbeidsgerelateerde problemen	uw cliënten	Cenzo totaal
bedrijfscultuur	24,4%	24,3%
reorganisatie	15,4%	15,5%
relatie tot collega's	16,7%	12,1%
relatie tot leidinggevenden	32,1%	24,9%
relatie tot klanten/externe relaties	1,3%	1,2%
aard van het werk	29,5%	21,0%
taken zijn te zwaar	5,1%	6,1%
taken zijn te licht	3,8%	2,6%
werkdruk te hoog	9,0%	20,6%
werkdruk te laag	1,3%	0,6%
anders	3,8%	5,3%

De som is groter dan 100% omdat arbeidsgerelateerde problematiek vaak meerdere oorzaken heeft.

Hoofdstuk 6 Zwaarte van de problematiek en klachtvermindering

In figuren 12a en 12b wordt middels GAF-scores het psychisch, sociaal en beroepsmatig functioneren van de cliënt aangegeven bij aanvang van de behandeling (uw organisatie: 12a; landelijk Cenzo-gemiddelde: 12b). Mensen met geen of minimale symptomen hebben een GAF-score tussen de 80-100.

Figuur 12a GAF (Global Assessment of Functioning) scores: uw cliënten

uw cliënten							
GAF-scores per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 40							
41 - 50							
51 - 60	17%	5%	3%				3%
61 - 70	17%	63%	51%	57%	38%	33%	48%
71 - 80	67%	32%	41%	43%	63%	50%	44%
81 - 90			4%			11%	4%
91 - 100						6%	1%
gemiddeld	71	68	70	70	72	74	71

Figuur 12b GAF (Global Assessment of Functioning) scores: Cenzo totaal

Cenzo totaal							
GAF-scores per hoofddiagnose	Depressieve stoornis	Angststoornis	Aanpassingsstoornis	Relatieprobleem	Andere aandoening	Niet gecategoriseerd	Totaal
1 - 40	0%						0%
41 - 50		1%	0%		1%	1%	0%
51 - 60	11%	3%	3%	1%	4%	4%	4%
61 - 70	51%	54%	42%	46%	34%	42%	43%
71 - 80	31%	34%	45%	37%	48%	36%	40%
81 - 90	7%	7%	9%	13%	13%	13%	10%
91 - 100		1%	1%	3%	1%	4%	2%
gemiddeld	69	70	72	73	73	73	72

Tabel 12c toont in hoeverre de klachten na de behandeling zijn verminderd volgens de behandelende psycholoog.

Figuur 12c Verandering van klachten na behandeling

Verandering van klachten na behandeling	uw cliënten	Cenzo totaal
sterk afgenomen	74%	70%
licht afgenomen	20%	20%
onveranderd	5%	9%
licht toegenomen	0%	0%
sterk toegenomen	0%	0%

Deel 3 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 2007. 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 41%. De respons op het cliënttevredenheidsonderzoek 2007 voor Cenzo totaal bedraagt 39%.

Rapportcijfer

Figuur 13 geeft weer hoe cliënten de begeleiding van de psycholoog waarderen met een rapportcijfer.

Figuur 13 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	0%	1%
2	0%	0%
3	0%	1%
4	0%	1%
5	2%	2%
6	0%	5%
7	18%	17%
8	48%	45%
9	26%	20%
10	6%	8%
gemiddeld	8,2	7,9

Stellingen

De respondenten hebben aan de hand van stellingen een oordeel gegeven over de dienstverlening van Cenzo en het effect van de behandeling. In figuur 14 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 14 Stellingen over kwaliteit Cenzo-dienstverlening

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Bereikbaarheid en faciliteiten				
De praktijk was telefonisch goed bereikbaar.	6	82	9	81
De praktijk was met de auto goed bereikbaar.	10	87	7	87
De praktijk was met openbaar vervoer goed bereikbaar.	6	69	10	51
De kamer waarin de gesprekken plaatsvonden was goed verzorgd.	12	81	9	79
Ik werd binnen twee dagen teruggebeld.		96	8	83

Stelling	Uw cliënten		Cenzo totaal	
	mee oneens (%)	mee eens (%)	mee oneens (%)	mee eens (%)
Waardering psycholoog				
De psycholoog was vriendelijk.	4	96	3	96
Ik heb vertrouwen in de psycholoog.	4	91	6	88
De psycholoog kwam zijn/haar afspraken na.	6	94	5	91
De psycholoog was toegankelijk / gemakkelijk benaderbaar.	7	91	4	90
De psycholoog begreep mijn situatie.	6	91	6	88
Ik had de indruk dat de psycholoog deskundig was.	4	94	5	90
Waarderen behandeling				
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee de behandeling is gestart.	6	91	5	91
Het behandelplan is duidelijk uitgelegd.	9	82	9	79
De doelstelling van de behandeling was helder.	7	85	7	81
Ik kreeg duidelijke opdrachten om mijn klachten aan te pakken.	7	79	8	79
Het is duidelijk uitgelegd hoe vertrouwelijke informatie wordt behandeld.	7	87	7	84
De behandeling sloot aan op mijn situatie.	6	82	7	81
De psycholoog heeft voldoende informatie gegeven voor de behandeling begon.	9	84	7	82
De behandelmethode was effectief.	7	81	9	77
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de bedrijfsarts werd gerapporteerd.	13	81	9	81
De psycholoog heeft uitgelegd wat er aan de werkgever werd gerapporteerd.	16	72	12	74
Resultaten				
Ik ben tevreden met het resultaat van de behandeling.	9	86	9	81
Ik verwacht niet dat mijn klachten in de toekomst terugkomen/verergeren.	10	38	16	43
Zonder de psychologische zorg was ik slechter af geweest.	6	80	8	78

Hoofdstuk 8: Overige resultaten cliënttevredenheidsonderzoek

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 15)
- Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd? (figuur 16)
- Wat vindt u van het aantal sessies dat u met de psycholoog heeft gehad? (figuur 17)
- Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht? (figuur 18)
- Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen? (figuur 19)

Figuur 15 Vermindering klachten na behandeling

Bij afsluiting van de behandeling waren mijn klachten:	uw cliënten	Centzo totaal
sterk afgenomen	59%	62%
licht afgenomen	38%	29%
onveranderd	1%	7%
licht toegenomen	0%	1%
sterk toegenomen	1%	1%

Figuur 16 Vermindering ziekteverzuim na behandeling

Is uw ziekteverzuim door de behandeling verminderd?	uw cliënten	Centzo totaal
ja, er is helemaal geen sprake meer van ziekteverzuim	64%	60%
ja, het ziekteverzuim is verminderd	24%	25%
nee, het ziekteverzuim is toegenomen	4%	6%
weet niet	7%	9%

Figuur 17 Oordeel over het aantal sessies

Wat vindt u van het aantal sessies dat u met de psycholoog heeft gehad?	uw cliënten	Centzo totaal
te veel sessies	0%	2%
voldoende sessies	85%	82%
te weinig sessies	15%	16%

Aantal sessies dat nodig is

Indien te veel sessies: gemiddelde van het aantal sessies dat voldoende zou zijn geweest: -
Indien te weinig sessies: gemiddelde van het aantal sessies dat nodig zou zijn geweest: 13

Figuur 18 Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?

Heeft u aanvullende psychologische zorg gezocht?	uw cliënten	Centzo totaal
ja	16%	17%
nee	84%	83%

Figuur 19 geeft tot slot de antwoorden weer op de vraag: ‘Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen?’

Figuur 19 Zou u voor dezelfde psycholoog kiezen?

Mocht u in de toekomst behoefte hebben aan psychologische zorg, zou u dan voor dezelfde psycholoog kiezen?	Cenzo totaal	
	uw cliënten	Cenzo totaal
ja	80%	71%
nee	3%	11%
weet niet	17%	18%