

Clïenttevredenheidsonderzoek arbodiensten - 2019

Trendrapport voor OVAL

Project: 18086473

Dongen, april 2019

© Ipsos 2019. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



Achtergrond

Vierde meting van het cliënttevredenheidsonderzoek

In navolging van drie eerdere metingen over de dienstverlening van arbodiensten, heeft Ipsos ook in 2019 een onderzoek uitgevoerd om de tevredenheid van cliënten in beeld te brengen. De eerdere metingen zijn uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK, maar door een overname van enkele onderdelen van GfK, waaronder ook klanttevredenheidsonderzoeken, vindt het onderzoek nu plaats bij Ipsos.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek vond plaats in twee stappen:

1. Identificeren van werknemers die recent (januari) contact hebben gehad met arbodienst, casemanager of bedrijfsarts in verband met een ziekmelding
2. Inzoomen op deze groep werknemers en de beoordeling van hun ervaring (in apart onderzoek)

Het onderzoek is in grote lijnen identiek aan de vorige metingen van 2013, 2014 en 2016, waardoor er ook trends waarneembaar zijn. In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Algemeen inzicht in de verzuimsituatie
- Overall tevredenheid over de arbodienst
- Tevredenheid over de bedrijfsarts en de meest belangrijke aspecten van diens dienstverlening
- Tevredenheid over de casemanager en de meest belangrijke aspecten van diens dienstverlening
- Achtergrondkenmerken van de respondenten

Tendrapportage

Deze rapportage laat de ontwikkeling van de tevredenheid door de tijd heen zien. Waar de uitkomsten van de huidige meting significant verschillen van die van 2016, is dat aangegeven met een ★. In een aparte rapportage voor 2019 wordt dieper ingezoomd op de uitkomsten van 2019.

Inhoud

2	Inleiding
3	Conclusies
7	Belangrijkste inzichten
8	Verzuim
11	Contact met arbodienst
14	Tevredenheid arbodienst
16	Tevredenheid bedrijfsarts
24	Tevredenheid casemanager
30	Achtergrond respondenten
34	Onderzoekopzet

Conclusies



Verzuim en contact met de arbodienst

**Het contact met de arbodienst verloopt meestal via een bedrijfsarts.
Over het algemeen is men tevreden over de arbodienst.**

Verzuim vaak door lichamelijke klachten, ziekmelding veelal incidenteel en vaak veroorzaakt door ziekte

- Het meeste verzuim gaat gepaard met lichamelijke klachten, soms in combinatie met psychische klachten. Bij 1 op de 8 cliënten betreft het verzuim puur psychische klachten. Vergeleken met de afgelopen jaren komt een combinatie van lichamelijke en psychische klachten nu vaker voor.
- Tweederde van de ziekmeldingen zijn incidenteel. In de overige gevallen betreft het een chronische ziekte of aandoening.
- Tweevijfde van de ziekmeldingen wordt veroorzaakt door ziekte. Daarnaast heeft eenvijfde een werkgerelateerde oorzaak en nog eens 14% wordt veroorzaakt door een slechte balans tussen werk en privé. Bij 1 op de 10 cliënten is een ongeval de voornaamste oorzaak van de ziekmelding.

Het contact met de arbodienst verloopt meestal met een bedrijfsarts

- Het verschilt sterk per casus wanneer de arbodienst voor het eerst contact opneemt met de cliënt. Bij eenderde is dat binnen een week na de ziekmelding, bij 15% is dat in de tweede week en bij 44% is dat na de tweede week.
- Ruim driekwart van de cliënten heeft contact gehad met een bedrijfsarts van de arbodienst. Een kwart had contact met een casemanager en 14% had contact met een andere medewerker. Dat laatste is nu minder dan in 2016.

Men is overwegend tevreden over de arbodienst

- 70% van de cliënten is tevreden over de arbodienst. Er is echter ook een kleine groep van 6% die ontevreden is.

Tevredenheid over de contactpersoon bij de arbodienst

78% is tevreden over de bedrijfsarts, 71% is tevreden over de casemanager. Een kleine groep van respectievelijk 8% en 6% is ontevreden. De mate waarin zij op de hoogte zijn van de situatie van de cliënt is een aandachtspunt.

Tevredenheid bedrijfsarts

- 78% van de cliënten is tevreden over zijn of haar bedrijfsarts, 8% is ontevreden.
- Bedrijfsartsen worden op een aantal aspecten beter beoordeeld dan casemanagers: de mate waarin zij het verzuim serieus nemen, het vertrouwelijk omgaan met gegevens en het maken van de juiste afweging van belangen van werknemer en werkgever.
- Meest tevreden is men over de vertrouwelijkheid waarmee de bedrijfsarts omgaat met medische gegevens van de cliënt. Andere aspecten waarop bedrijfsartsen hoog scoren, zijn bijvoorbeeld het serieus nemen van verzuim, vriendelijkheid en voldoende tijd nemen voor de cliënt.
- Relatief lage scores krijgen bedrijfsartsen voor de aspecten omtrent het geven van adviezen. Daarnaast is er ook kritiek op de mate waarin de bedrijfsarts op de hoogte was van de situatie van de cliënt en zijn bereikbaarheid.
- Op veel aspecten met betrekking tot contact, werkwijze en privacy behalen de bedrijfsartsen nu hogere tevredenheidscijfers dan in 2016.

Tevredenheid casemanager/contactpersoon

- 71% van de cliënten is tevreden over zijn of haar casemanager/contactpersoon van de arbodienst, 6% is ontevreden. Dat laatste is minder vaak dan in 2016.
- Meest tevreden is men over de vriendelijkheid van de casemanager, de duidelijkheid van gemaakte afspraken en het nakomen ervan, en de hoeveelheid tijd die de casemanager voor hen had.
- De casemanagers/contactpersonen krijgen vergeleken met bedrijfsartsen relatief lage scores voor het thema 'privacy', met name voor hun onafhankelijkheid en het maken van een juiste afweging van belangen tussen de cliënt en de werkgever. Daarnaast is er kritiek op de mate waarin de casemanager op de hoogte was van de situatie van de cliënt.
- Op bijna alle aspecten behalen de casemanagers/contactpersonen nu hogere tevredenheidscijfers dan in 2016.

Tevredenheid 'andere medewerker arbodienst'

- Cliënten die contact hebben gehad met 'een andere medewerker van de arbodienst' hebben een minder uitgesproken mening over hun contactpersoon dan cliënten die contact hadden met een bedrijfsarts of een casemanager. Door het hoge percentage 'weet niet', valt het percentage dat '(zeer) tevreden' is relatief laag uit: 63% is tevreden, 6% niet.
- Degenen die een mening hebben over hun contactpersoon zijn met name tevreden over de houding van de medewerker: respectvol, vriendelijk en het verzuim serieus nemend. Daarnaast is men tevreden over de vertrouwelijkheid waarmee wordt omgegaan met gegevens en over de duidelijkheid van gemaakte afspraken.
- Men voelt zich echter niet zo heel prettig bij de gemaakte re-integratie afspraken, een stuk minder dan bij de bedrijfsarts en de casemanager het geval is. Ook het op de hoogte zijn van de situatie van de cliënt, het bieden van een luisterend oor en deskundigheid scoren relatief laag.

Conclusies

Ontwikkeling sinds 2016

Verzuim en contact met de arbodienst

- Vergeleken met de afgelopen jaren, geven nu meer respondenten aan dat zij naast lichamelijke klachten ook psychische klachten hadden.
- Vergeleken met 2016 hebben de respondenten nu vaker voor meerdere ziekmeldingen contact gehad met de arbodienst.
- Respondenten hebben iets minder vaak dan in 2016 op de dag van de ziekmelding al contact met de arbodienst.
- Vergeleken met 2016 verloopt het contact met de arbodienst minder vaak via een 'andere medewerker' dan de bedrijfsarts of de casemanager.

Tevredenheid over de arbodienst

- De tevredenheid over arbodiensten is stabiel over de jaren heen.
- De overall tevredenheid over de *bedrijfsarts* is de afgelopen jaren stabiel. Wel zijn de tevredenheidsscores op een aantal deelaspecten van het contact, de werkwijze en de omgang met privacy hoger dan in 2016.
- Over de *casemanager* van de arbodienst is men nu wat minder vaak ontevreden dan in 2016. Op een aantal deelaspecten van het contact, de werkwijze, toegankelijkheid en de omgang met privacy scoren casemanagers nu hoger dan in 2016.



Belangrijkste inzichten



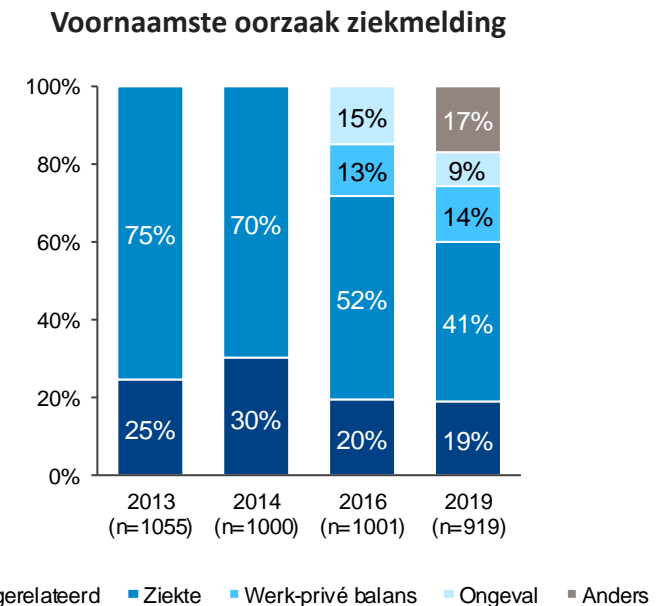
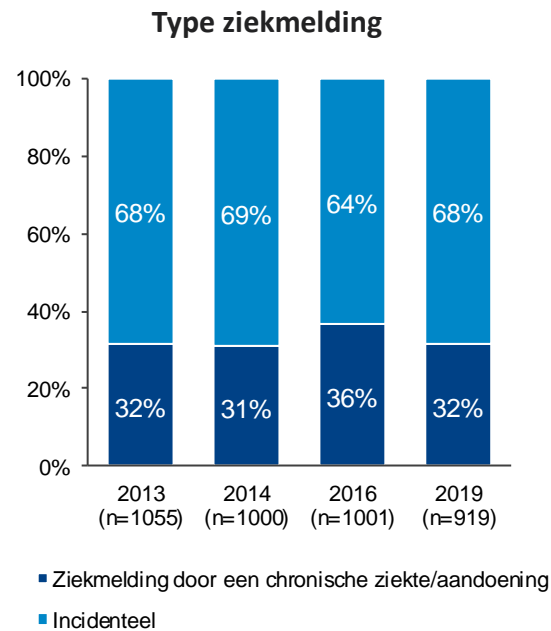
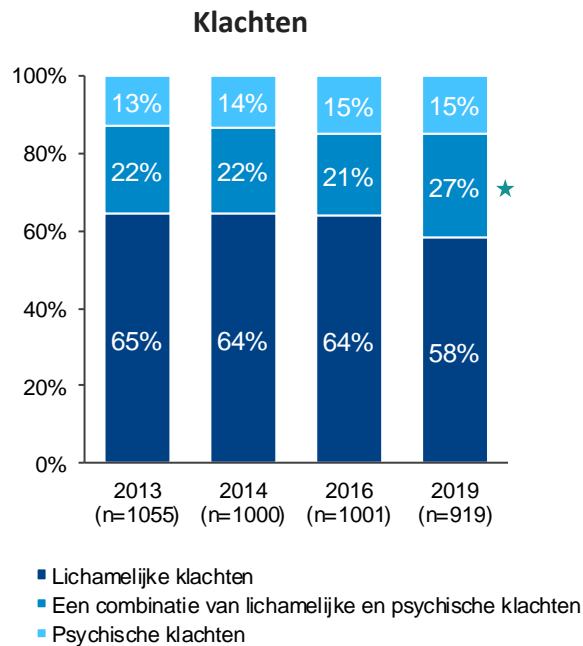
1

Verzuim

Belangrijkste inzichten



Vergeleken met de afgelopen jaren, hebben respondenten naast lichamelijke klachten vaker ook psychische klachten



• Bij de vraag naar de voornaamste oorzaak van de ziekmelding zijn niet elk jaar dezelfde antwoordopties voorgelegd. Daardoor is het lastig om een vergelijking te maken tussen de jaren.

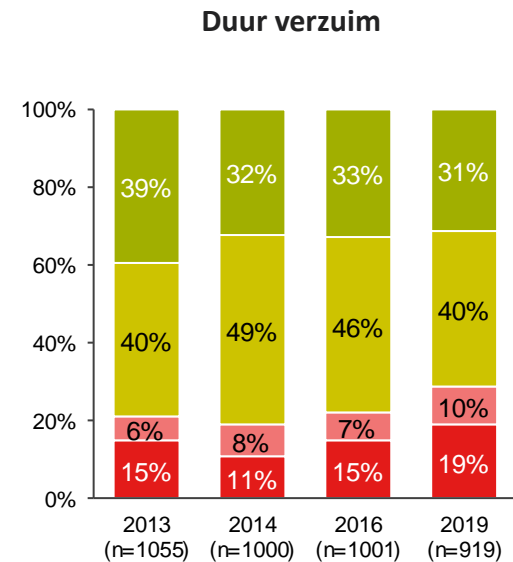
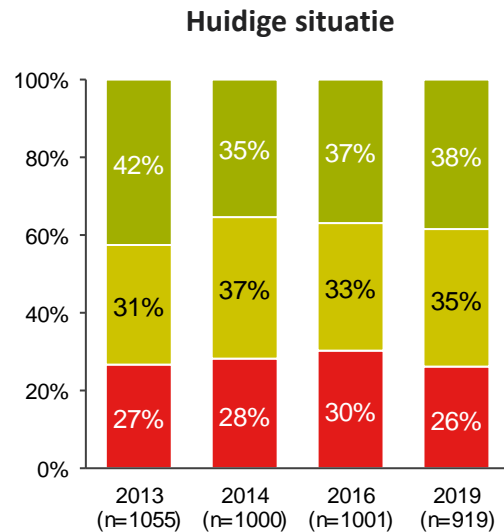
A3. Wat voor soort klachten heeft of had u met betrekking tot uw verzuim?

Z3. Betreft het een ziekmelding met betrekking tot een chronische ziekte/aandoening of was het een incidentele ziekmelding?

Z5. Wat is de voornaamste oorzaak van uw ziekmelding?

Basis: alle respondenten

Bij 69% is sprake van langdurig verzuim (6+ weken). Zes op de tien respondenten zitten momenteel nog deels of volledig thuis.



■ Nee
■ Ja, gedeeltelijk (eventueel op arbeidstherapeutische basis)
■ Ja, volledig

■ Langer dan 1 jaar ■ 42 weken tot 1 jaar ■ 6 tot 42 weken ■ Minder dan 6 weken

- Van de cliënten met kortdurend verzuim (minder dan 6 weken) is 83% inmiddels weer volledig aan het werk. Van degenen met langdurend verzuim is dat slechts 18%. 48% is weer gedeeltelijk aan het werk en 34% zit nog volledig thuis.

A4. Bent u alweer (gedeeltelijk) aan het werk?

A5. Hoe lang heeft uw verzuim geduurd of duurt uw verzuim op dit moment?

Basis: alle respondenten

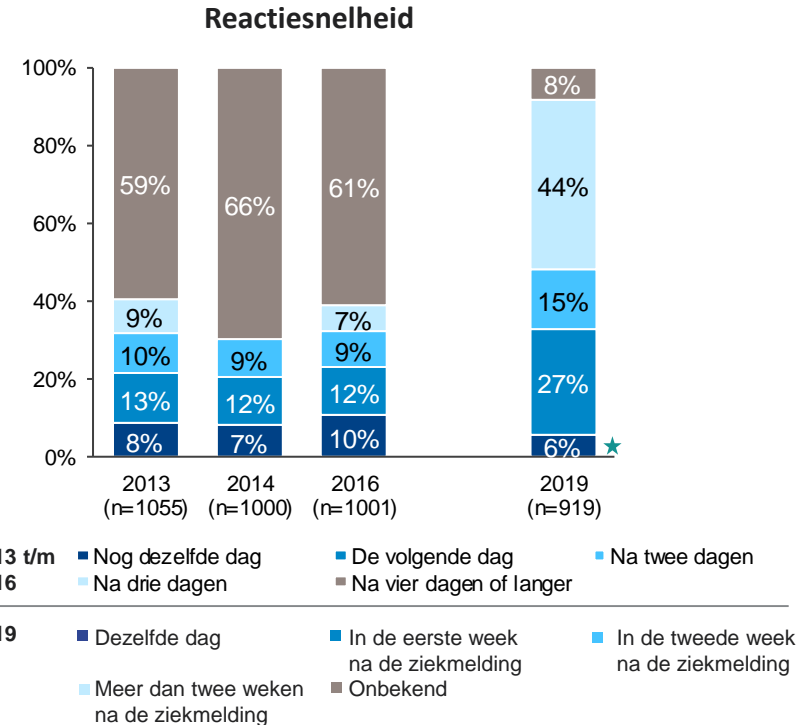
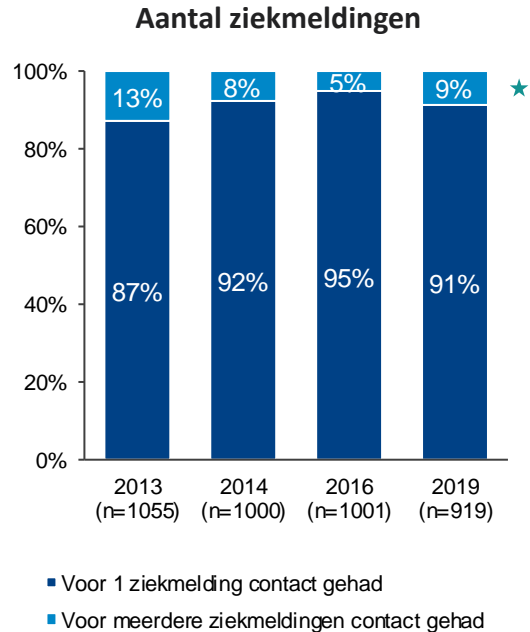
2

Contact met arbodienst

Belangrijkste inzichten



Respondenten hebben iets minder vaak dan in 2016 op de dag van de ziekmelding al contact met de arbodienst



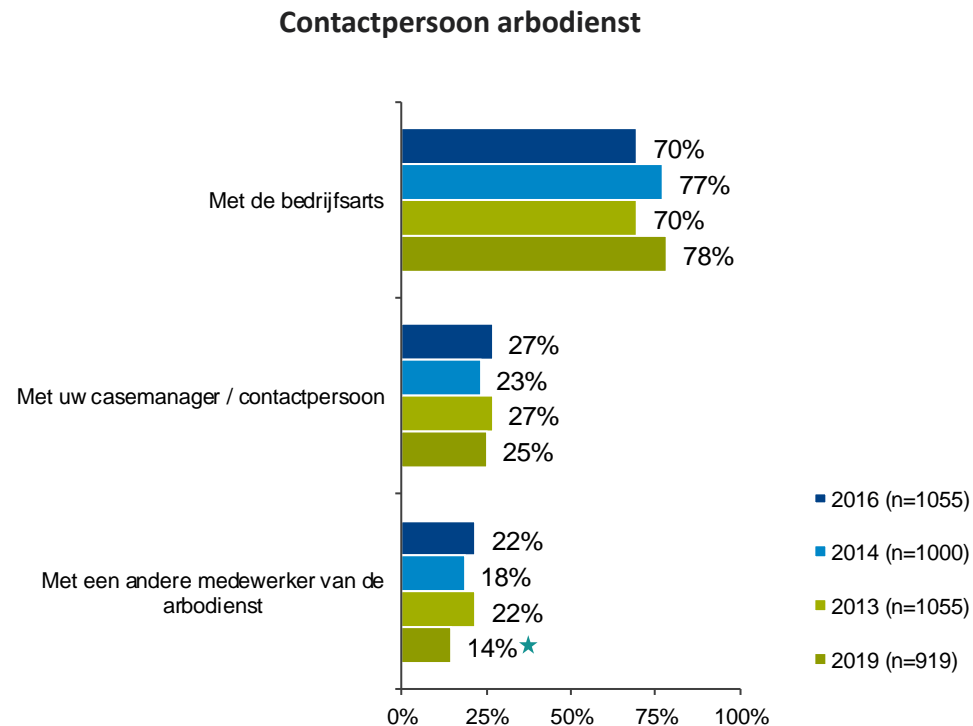
- Vergelijken met 2016 hebben de respondenten nu vaker voor meerdere ziekmeldingen contact gehad met de arbodienst.
- De tijd tussen de ziekmelding en het contact met de arbodienst is lastig te vergelijken met eerdere jaren door een wijziging in de antwoordopties. Wel zien we dat dit jaar minder respondenten aangeven dat de arbodienst dezelfde dag nog contact opnam (6% versus 10% in 2016).

A2. Heeft u in de afgelopen maand voor 1 of voor meer ziekmeldingen contact gehad?

A6. Hoeveel tijd na de ziekmelding nam de arbodienst contact met u op?

Basis: alle respondenten

Meeste contact verloopt via de bedrijfsarts. Vergeleken met 2016 verloopt het contact minder vaak via een 'andere medewerker'



A7. Kunt u aangeven met wie u in de afgelopen maand contact heeft gehad bij de arbodienst in verband met uw ziekmelding?
Basis: alle respondenten

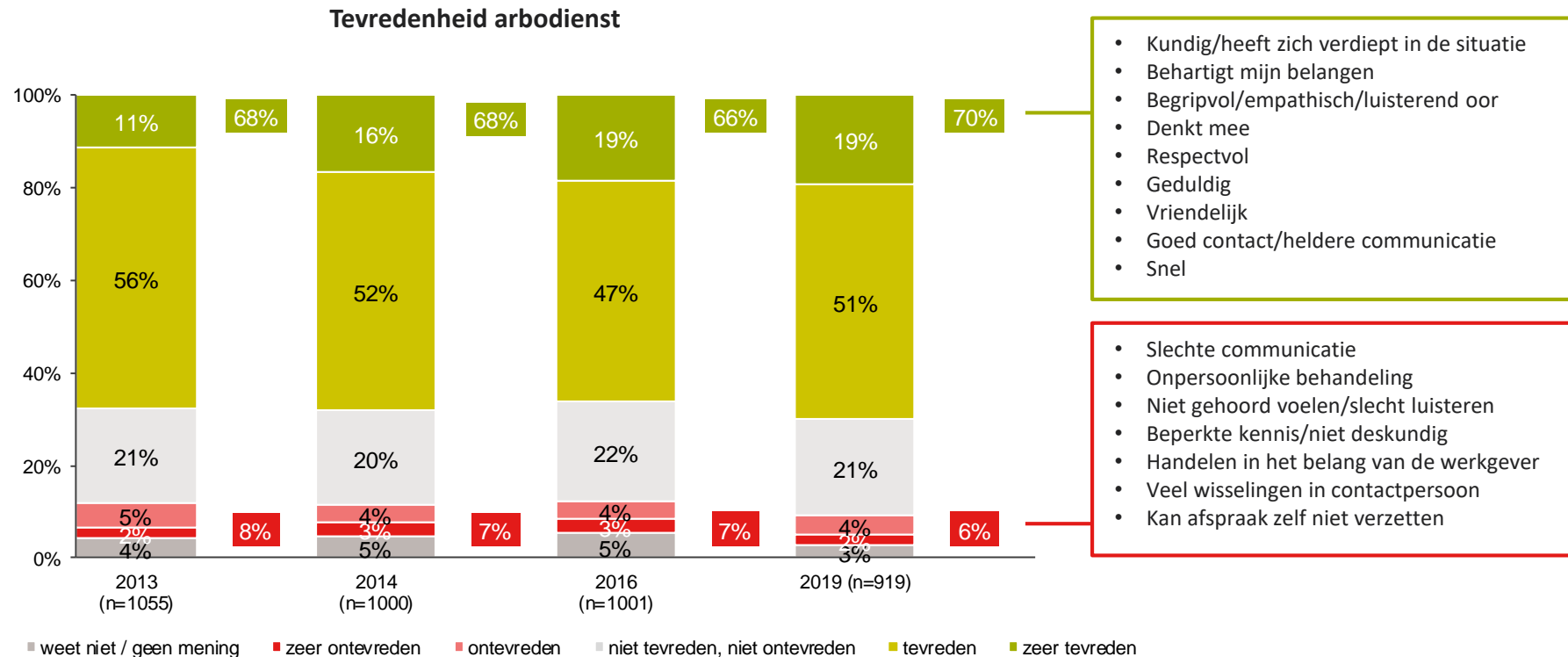
3

Tevredenheid arbodienst

Belangrijkste inzichten



Tevredenheid arbodiensten stabiel over de jaren heen



X1a. Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de arbodienst?

X1b. Kunt u kort aangeven waarom u tevreden/ontevreden bent over de arbodienst?

Basis: alle respondenten

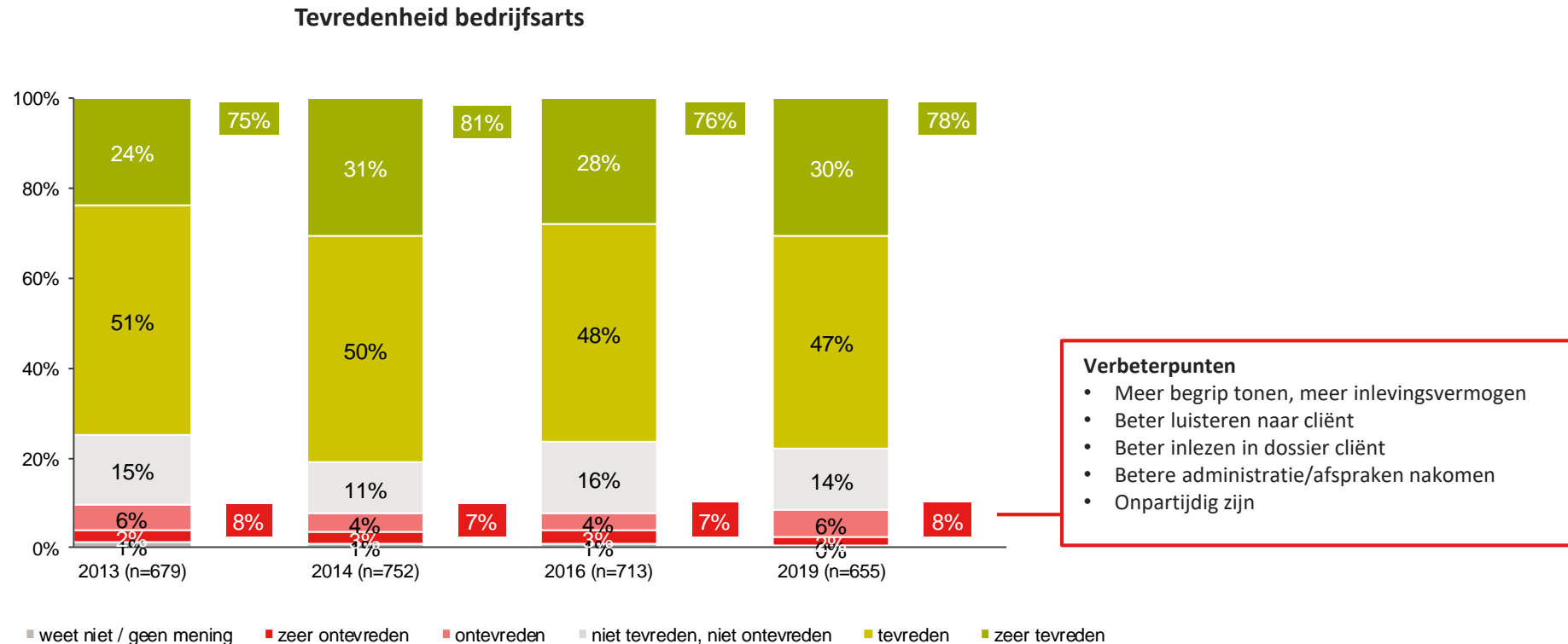
4

Tevredenheid bedrijfsarts

Belangrijkste inzichten



Overall tevredenheid over de bedrijfsarts is de afgelopen jaren stabiel

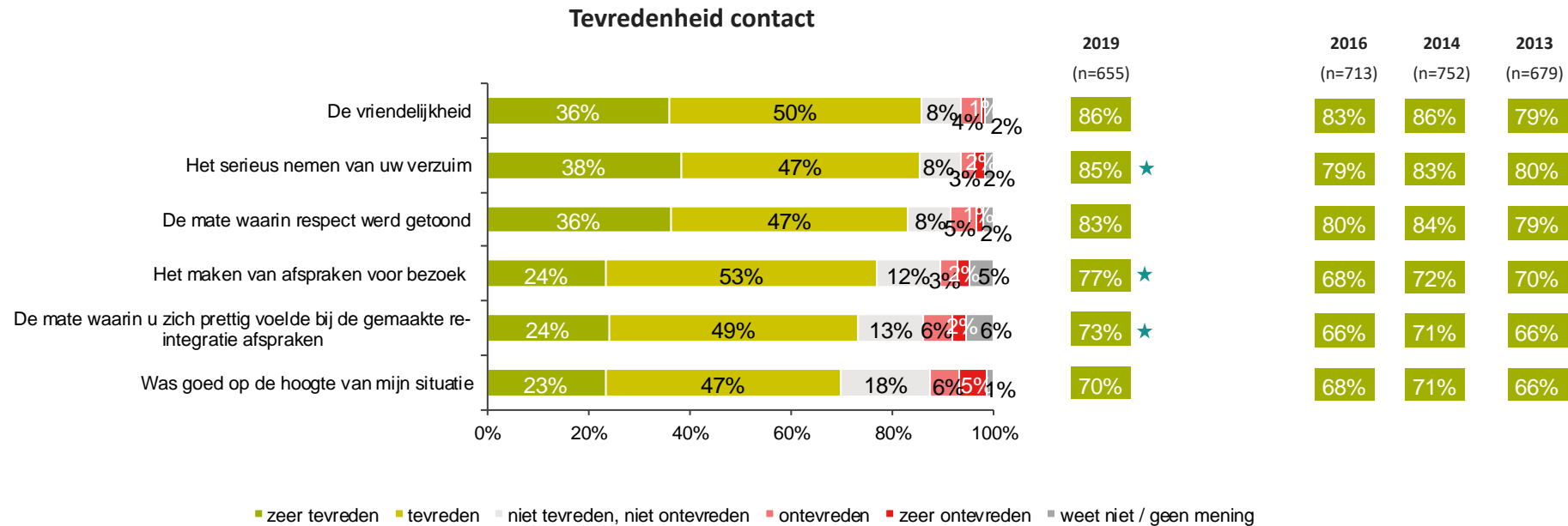


C2a. Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de bedrijfsarts van <show answer A01>?

C2b. Kunt u kort aangeven welke verbeterpunten u heeft voor de bedrijfsarts van <show answer A01>?

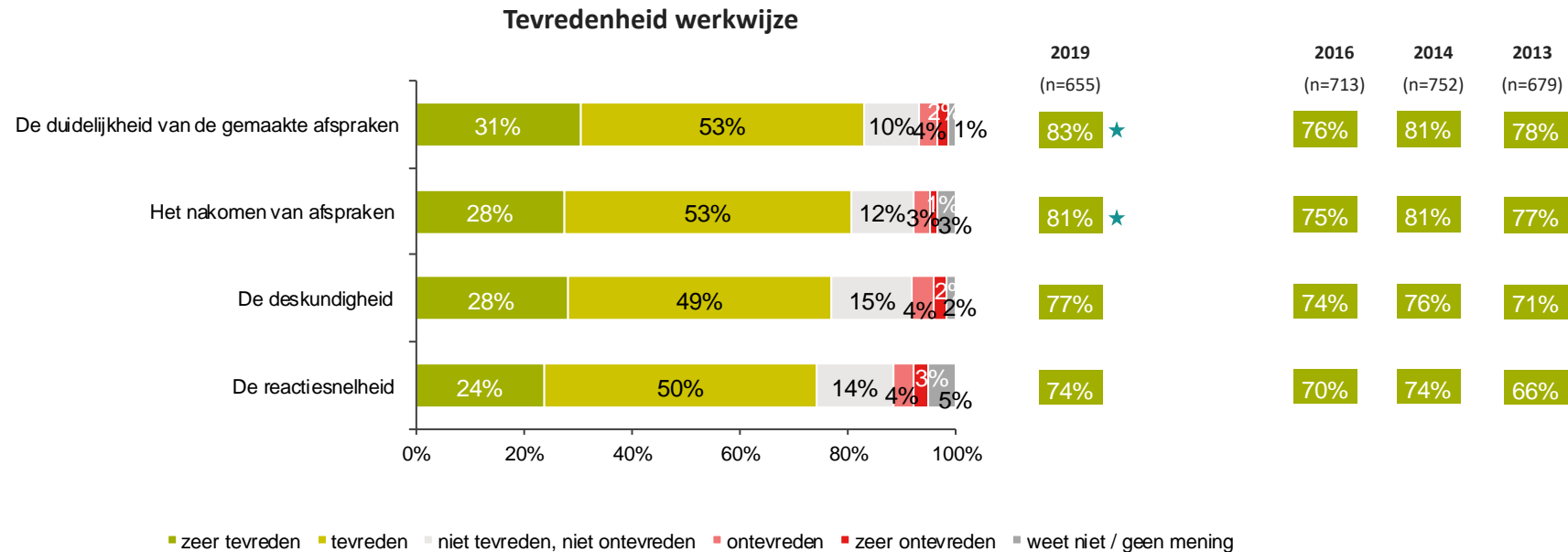
Basis: contact gehad met de bedrijfsarts

Contact: tevredenheid over het contact met de bedrijfsarts is toegenomen sinds 2016



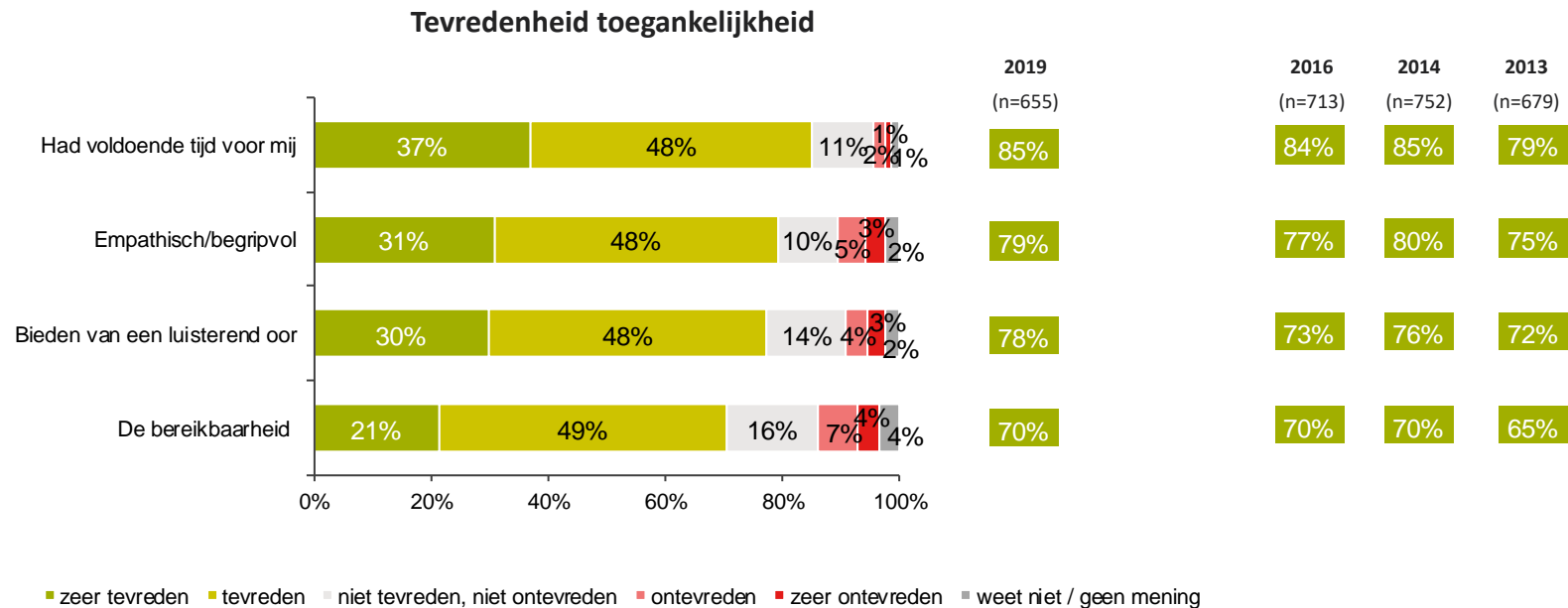
- De respondenten zijn nu meer tevreden dan in 2016 over de mate waarin hun verzuim serieus werd genomen, het maken van een afspraak voor bezoek en de mate waarin zij zich prettig voelden bij de gemaakte re-integratie-afspraken. In 2016 waren zij hierover vaker 'niet tevreden, niet ontevreden'.

Werkwijze: tevredenheid over duidelijkheid van afspraken en het nakomen van afspraken met bedrijfsarts is toegenomen sinds 2016



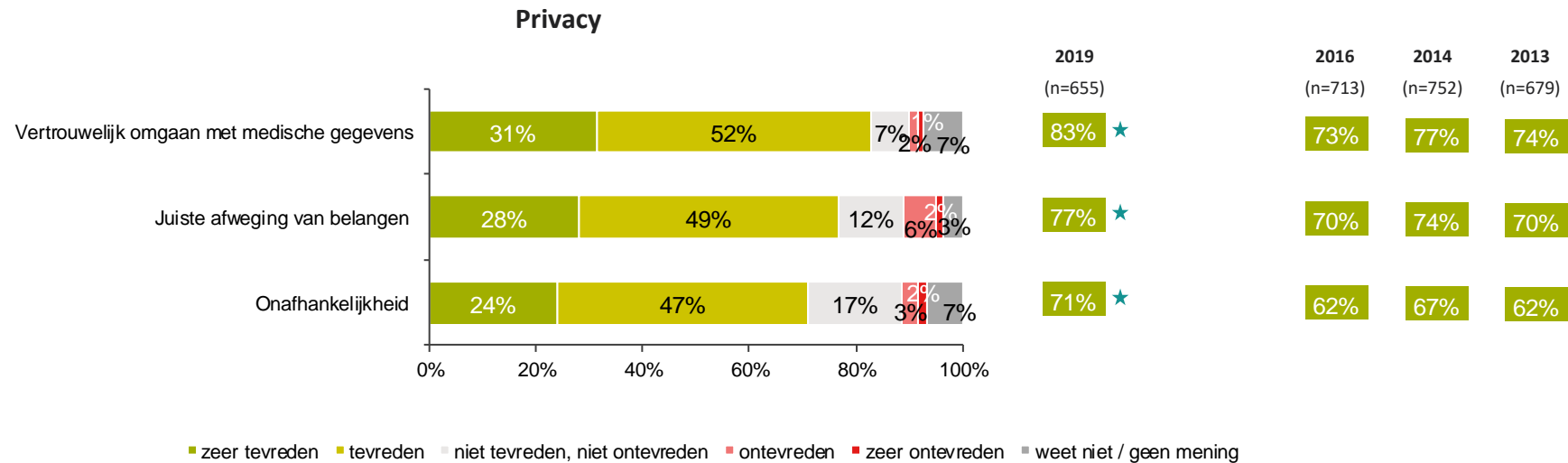
- De respondenten zijn nu meer tevreden dan in 2016 over de duidelijkheid van de gemaakte afspraken en het nakomen van afspraken. In 2016 waren zij hierover vaker 'niet tevreden, niet ontevreden'.

Toegankelijkheid: tevredenheid over de toegankelijkheid van de bedrijfsarts is vergelijkbaar aan die in 2016



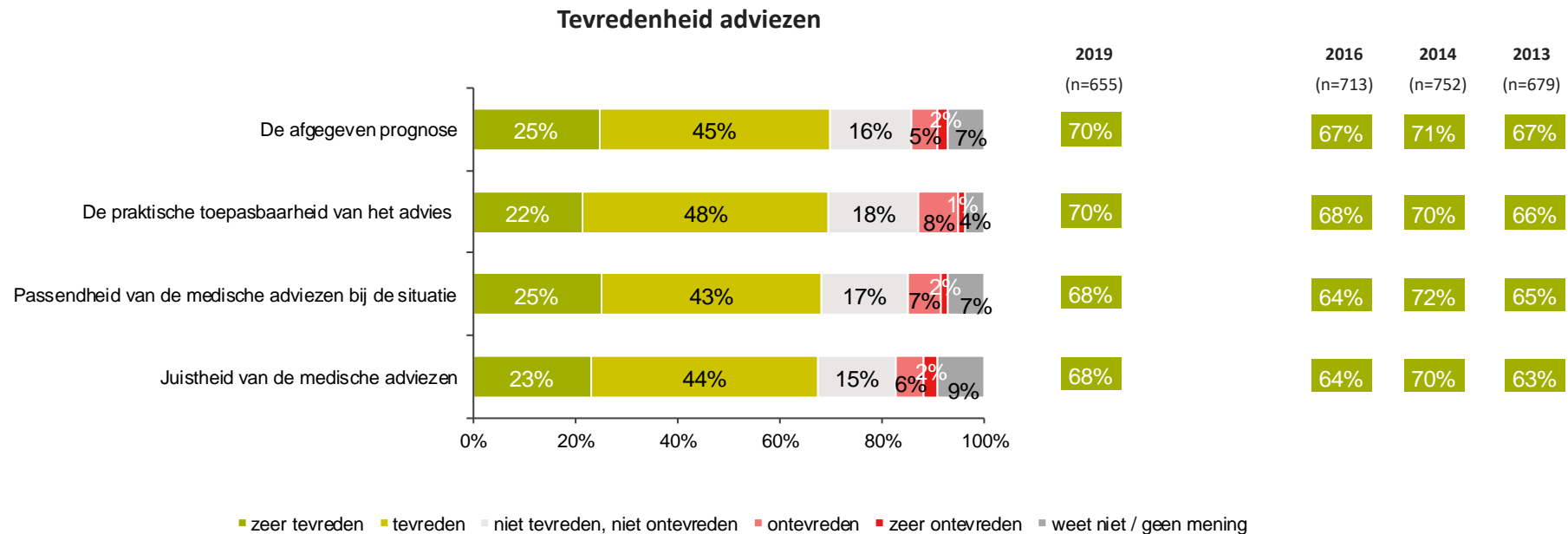
C1. In hoeverre bent u tevreden over uw bedrijfsarts betreffende ...?
 Basis: contact gehad met de bedrijfsarts

Privacy: men is nu op alle aspecten meer tevreden dan in 2016



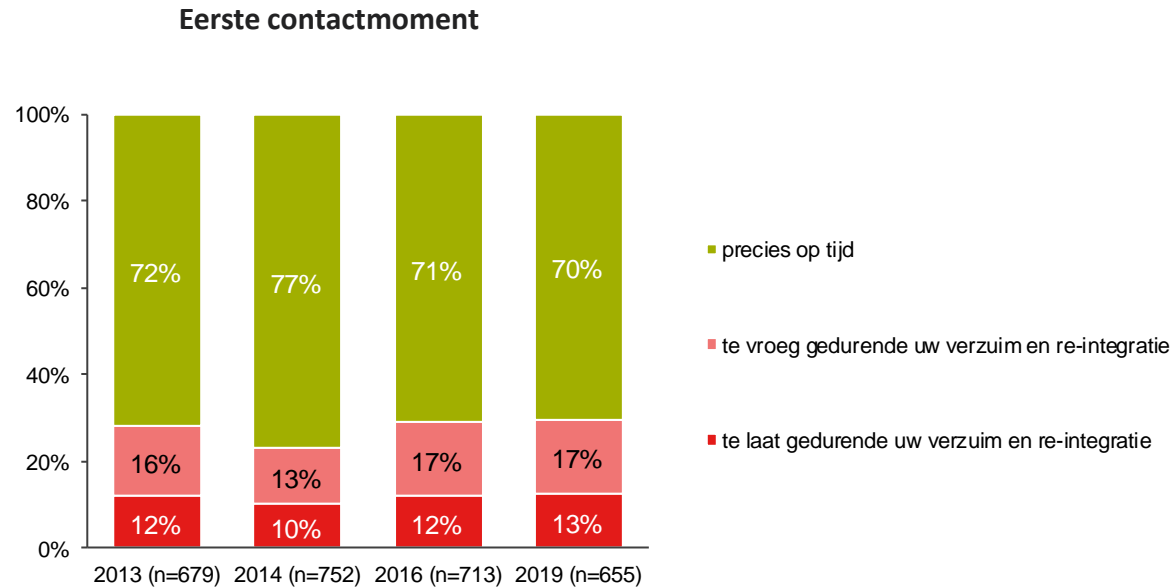
- De respondenten zijn nu meer tevreden dan in 2016 over alle drie de aspecten van privacy. In 2016 waren zij over het vertrouwelijk omgaan met medische gegevens en de juiste afweging van belangen vaker 'niet tevreden, niet ontevreden', over onafhankelijkheid waren zij vaker ontevreden.

Adviezen: tevredenheid over adviezen van de bedrijfsarts is vergelijkbaar aan 2016



C1. In hoeverre bent u tevreden over uw bedrijfsarts betreffende ...?
 Basis: contact gehad met de bedrijfsarts

Net als in 2016 zijn 7 op de 10 cliënten tevreden over het moment waarop het eerste contact met de bedrijfsarts plaatsvond



5

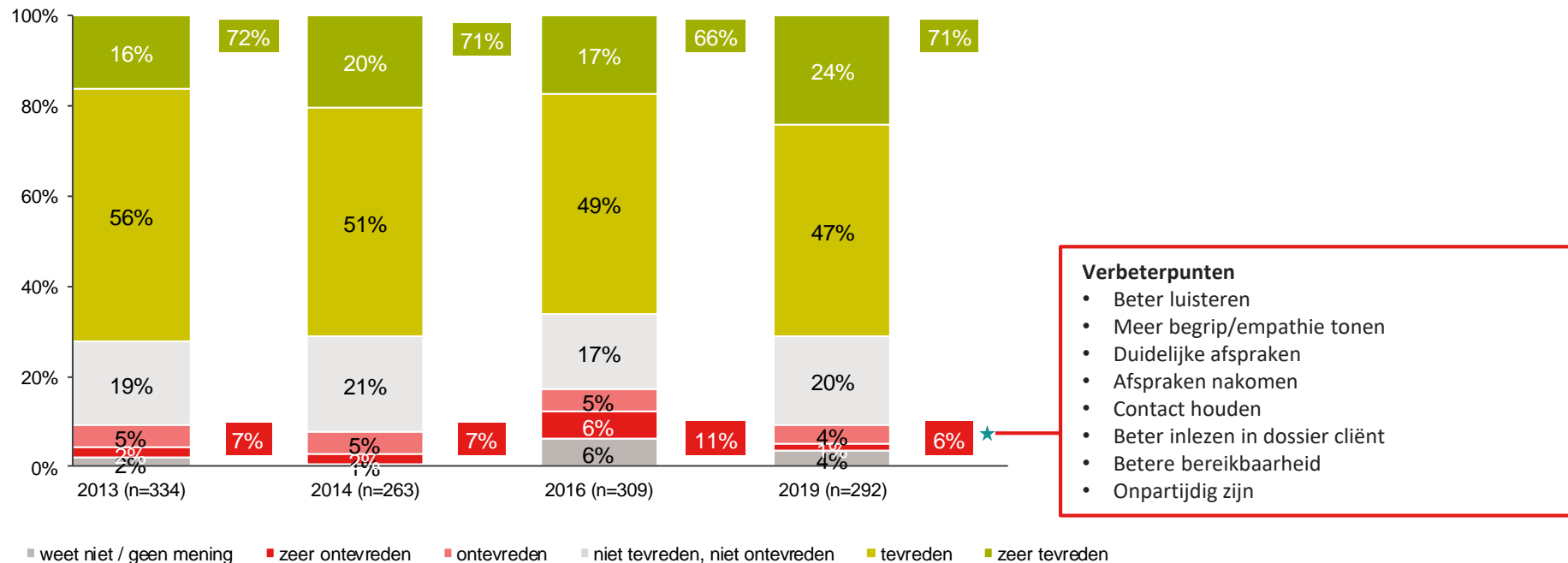
Tevredenheid casemanager

Belangrijkste inzichten



Men is nu minder vaak ontevreden over de casemanager dan in 2016

Tevredenheid casemanager/contactpersoon arbodienst

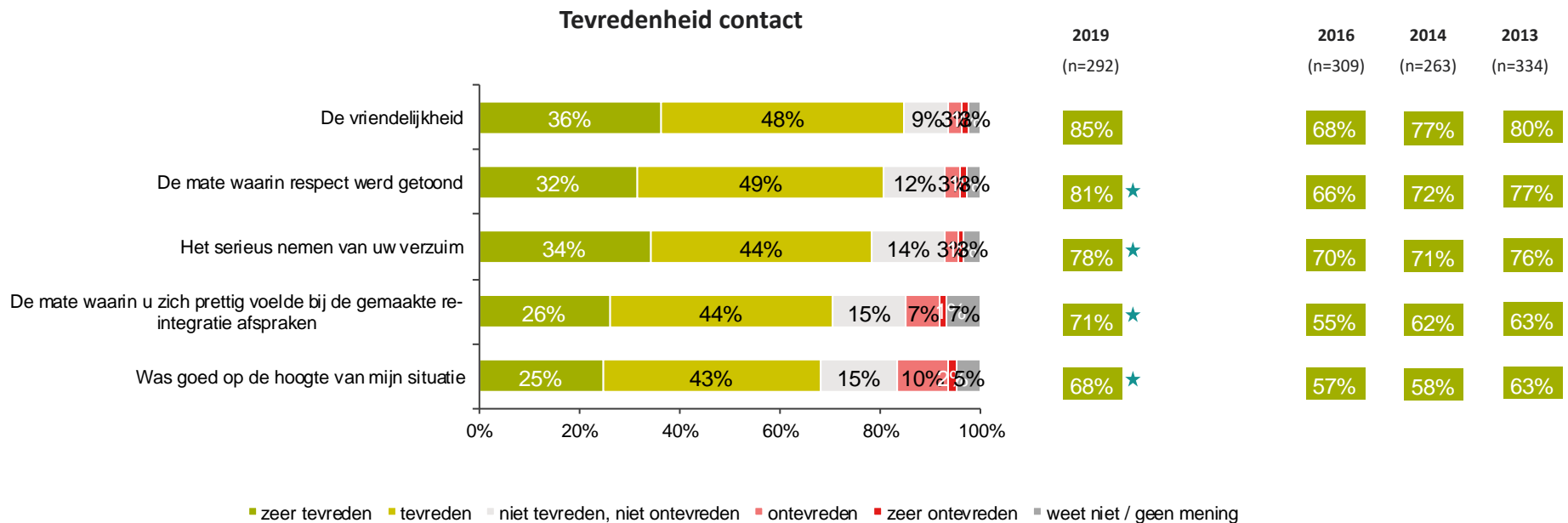


B2a. Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de casemanager/contactpersoon van de arbodienst?

B2b. Kunt u kort aangeven welke verbeterpunten u heeft voor de casemanager/contactpersoon van de arbodienst?

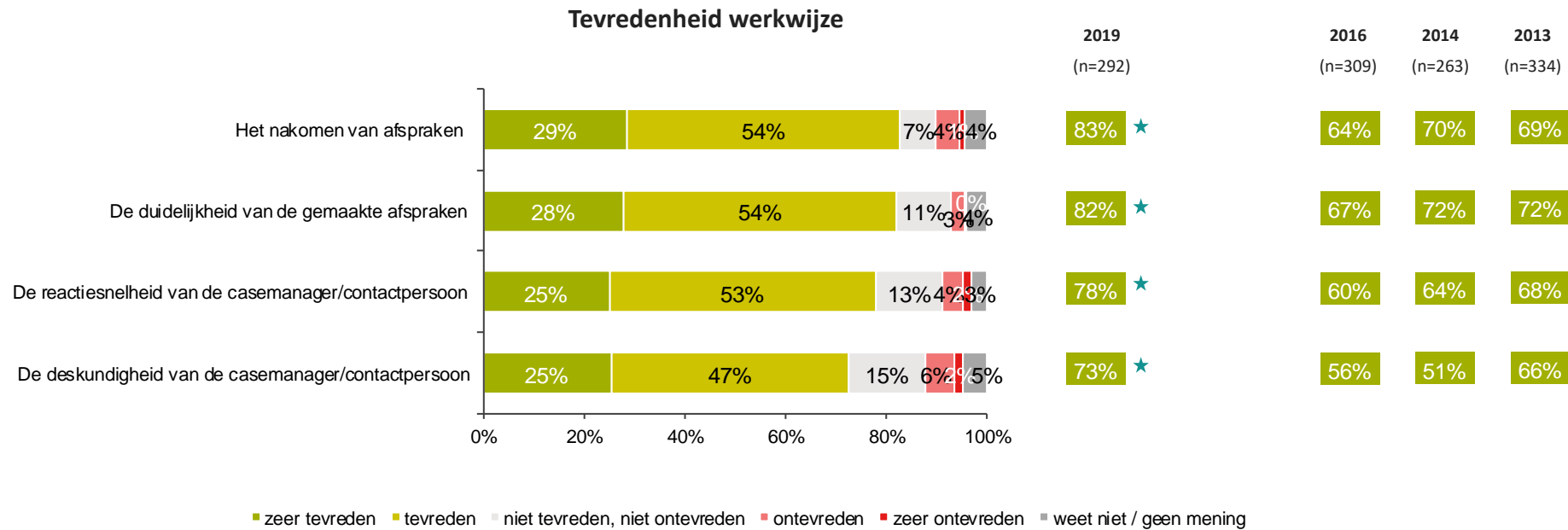
Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon

Contact: men is nu meer tevreden over het contact met de casemanager dan in 2016



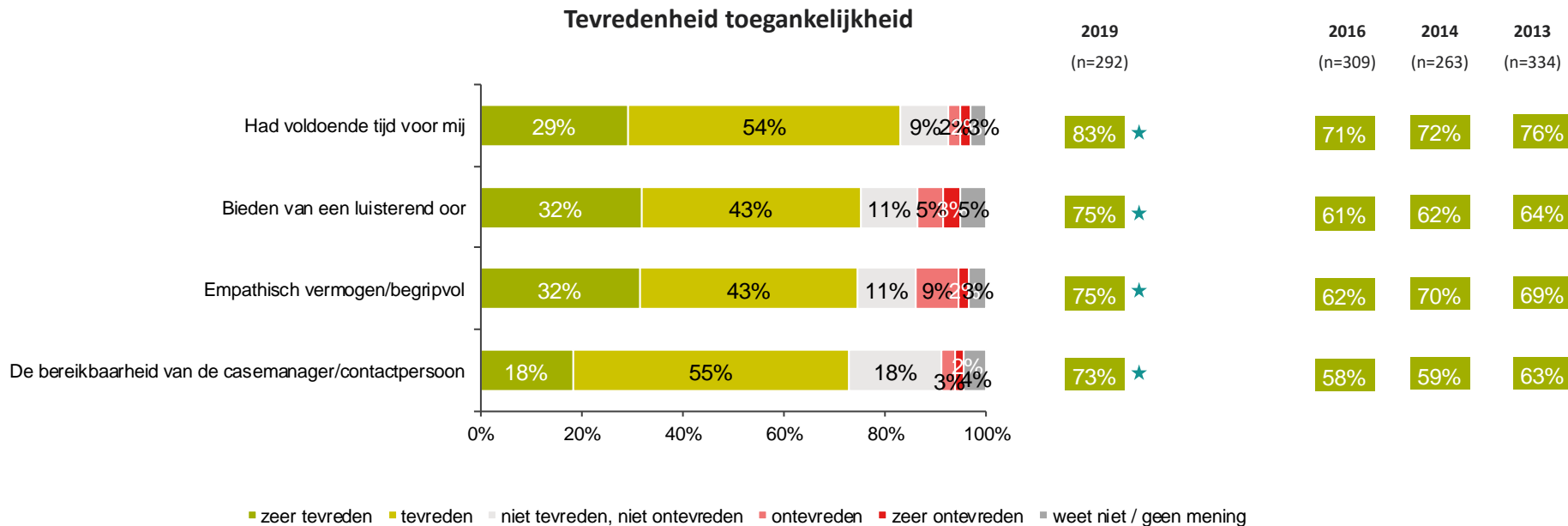
- Niet alleen zijn de respondenten nu vaker tevreden dan in 2016 over de mate waarin respect werd getoond en hun verzuim serieus werd genomen, ook waren zij hier in 2016 vaker ontevreden over.
- Daarnaast heeft men nu vaker een prettig gevoel bij de gemaakte re-integratie afspraken, iets waar men in 2016 relatief vaak geen mening over had.
- Over het op de hoogte zijn van de situatie is men nu relatief vaak tevreden, terwijl men in 2016 relatief vaak 'niet tevreden, niet ontevreden' antwoordde.

Werkwijze: men is nu vaker tevreden over de werkwijze van de casemanager dan in 2016



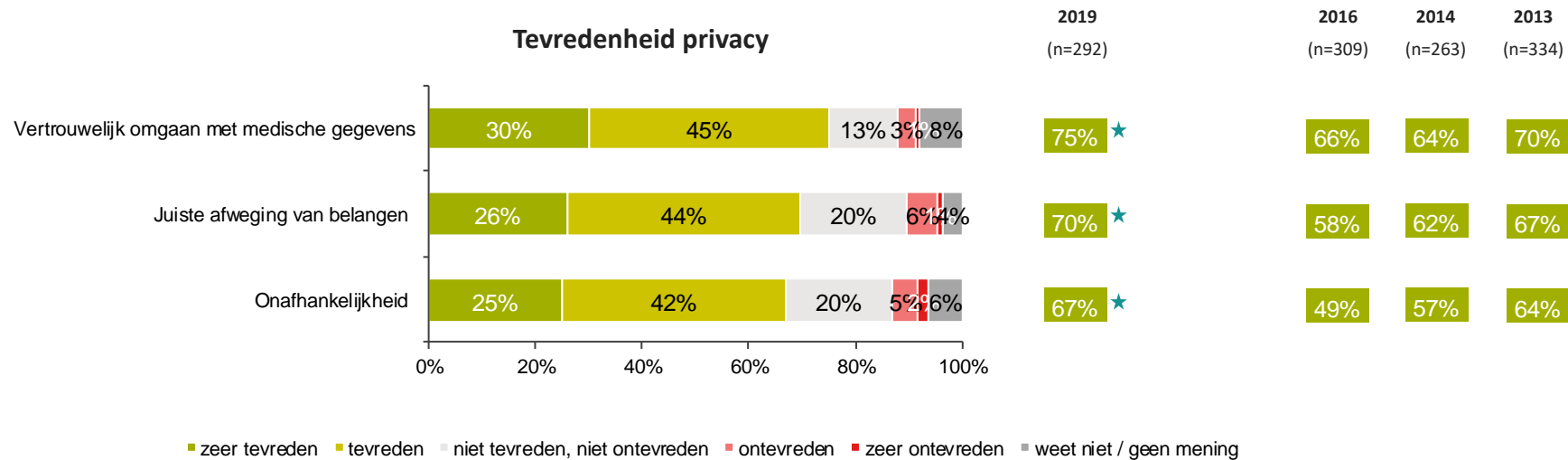
- Niet alleen zijn de respondenten nu vaker tevreden dan in 2016 over de duidelijkheid van de gemaakte afspraken en de deskundigheid van de casemanager, ook waren zij hier in 2016 vaker ontevreden over.
- Over het nakomen van afspraken en de reactiesnelheid is men nu relatief vaak tevreden, terwijl men in 2016 relatief vaak ‘niet tevreden, niet ontevreden’ antwoordde.

Toegankelijkheid: men is nu vaker tevreden over de toegankelijkheid van de casemanager dan in 2016



- Niet alleen zijn de respondenten nu vaker tevreden dan in 2016 over de tijd die de casemanager voor hen heeft en zijn bereikbaarheid, ook waren zij hier in 2016 vaker ontevreden over.
- Over het bieden van een luisterend oor en empathie is men nu relatief vaak tevreden, terwijl men in 2016 relatief vaak 'niet tevreden, niet ontevreden' antwoordde.

Privacy: men is nu vaker tevreden over de casemanager met betrekking tot privacy dan in 2016



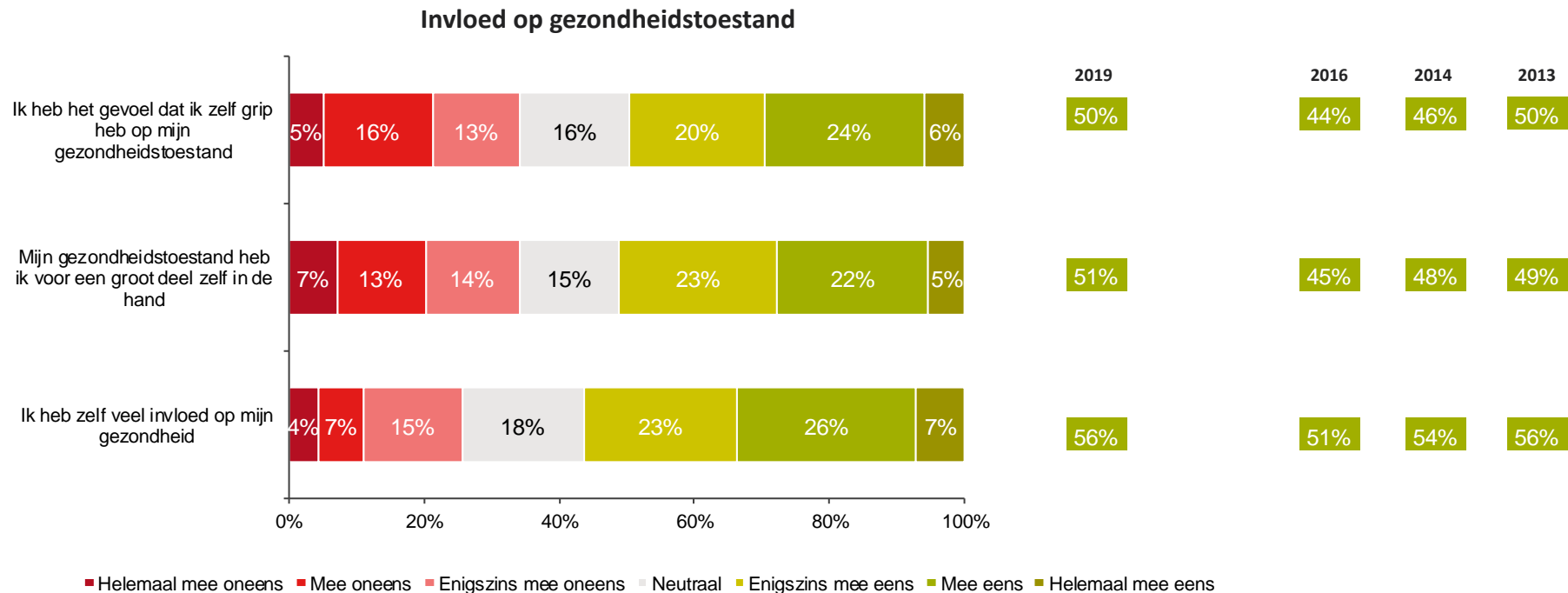
- Niet alleen zijn de respondenten nu vaker tevreden dan in 2016 over de drie aspecten met betrekking tot privacy, ook waren zij hier in 2016 vaker ontevreden over.

6

Achtergrond respondenten

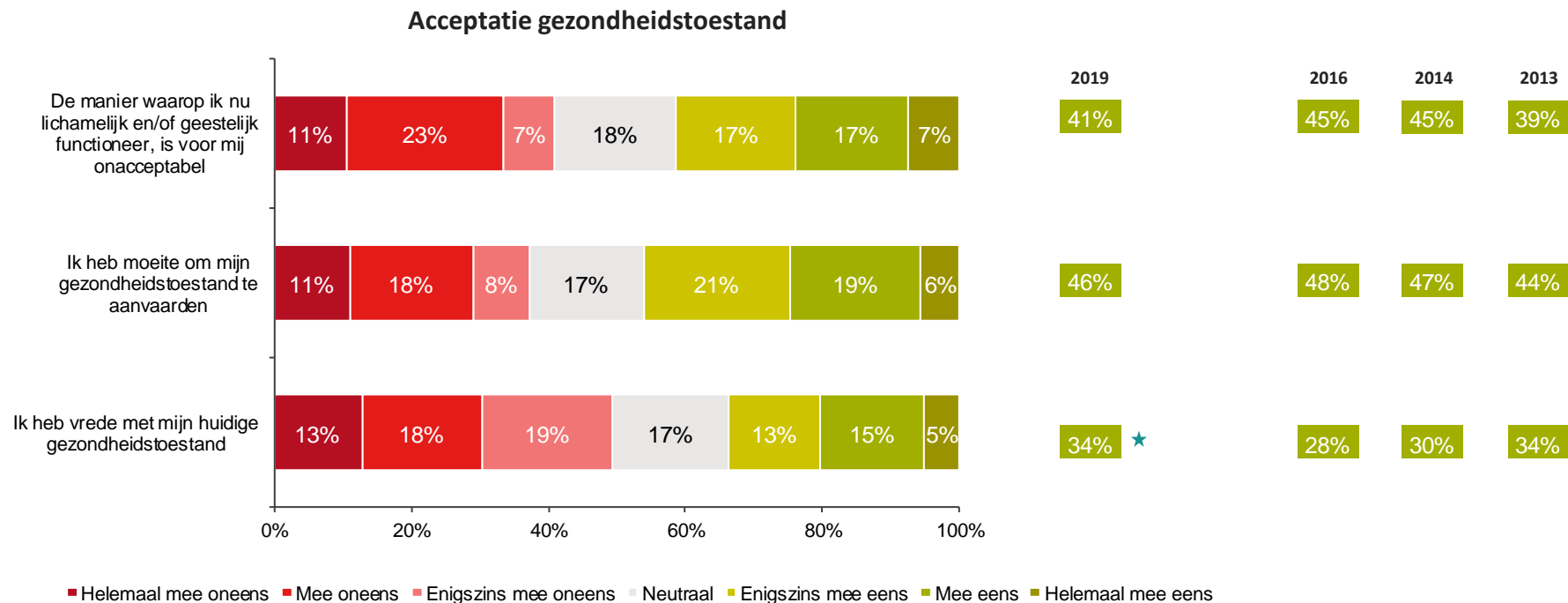


Net als in 2016 heeft ongeveer de helft van de respondenten het gevoel dat zij hun gezondheidstoestand zelf kunnen beïnvloeden



Z6. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?
Basis: alle respondenten

Vergeleken met 2016 hebben de respondenten nu vaker vrede met de eigen huidige gezondheidstoestand



Z7. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?
Basis: alle respondenten

★ Significant hoger dan in 2016

© Ipsos 2019

Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken				
	2013 (n=1055)	2014 (n=1000)	2016 (n=1001)	2019 (n=919)
Geslacht				
<i>Man</i>	47%	48%	41%	41%
<i>Vrouw</i>	53%	52%	59%	59%
Leeftijd				
<i>18-34</i>	21%	15%	16%	16%
<i>35-49</i>	39%	40%	36%	30%
<i>50-75</i>	41%	45%	47%	54%
Type werkzaamheden				
<i>Fysieke arbeid</i>	35%	37%	39%	35%
<i>Geestelijke arbeid</i>	65%	61%	56%	61%
<i>Geen van beide / ik werk niet meer</i>	0%	3%	5%	4%

Z4. Welk type werkzaamheden voert u voornamelijk uit op uw werk?
Basis: alle respondenten

Onderzoeksopzet



Hoe we dit onderzocht hebben



Met wie we hebben gesproken

In een screening onder het gehele GfK Online panel hebben wij begin februari 2019 gevraagd wie recent (in de maand januari) contact heeft gehad met een arbodienst en/of bedrijfsarts en casemanager in verband met een ziekmelding. Deze groep mensen zijn medio maart 2019 gevraagd dit contact te beoordelen op diverse aspecten. Uiteindelijk hebben 919 mensen het recente contact met hun arbodienst en/of bedrijfsarts beoordeeld.

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar de werkelijke verhouding van de arbodiensten in de markt, zoals aangeleverd door Oval.



Hoe hebben we met ze gesproken

Het veldwerk is door middel van een online vragenlijst afgenomen. De dataverzameling vond plaats van 12 t/m 21 maart 2019.