

Werknemers meer tevreden over casemanager arbodienst

Professionals beter beoordeeld voor omgaan met privacy

Tilburg, 26 juni 2019 – De tevredenheid van werknemers over de casemanager of contactpersoon van de arbodienst waar ze mee te maken hebben, is toegenomen. In vergelijking met 2016 zijn medewerkers nu bijvoorbeeld meer te spreken over het contact, de werkwijze en toegankelijkheid van de professionals. Ook is er een betere beoordeling voor de manier waarop met privacy wordt omgegaan. Dat zijn enkele conclusies uit onderzoek van marktonderzoeksbureau Ipsos.

Ipsos ondervroeg ruim 900 medewerkers die begin dit jaar te maken hebben gehad met een arbodienst. Verschillende aspecten zijn onderzocht, zoals de communicatie met de arbodienst, de gemaakte afspraken en de manier van werken. Hierbij is niet alleen de dienstverlening van de bedrijfsarts, maar ook die van de casemanager of contactpersoon en ‘andere medewerkers’ van de arbodienst tegen het licht gehouden.

Duidelijkheid

Over de gehele linie is de tevredenheid over de arbodienst gelijk gebleven. Zo’n 70 procent gaf aan ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ te zijn. De waardering voor casemanager of contactpersoon van de werknemers is gestegen, zo blijkt. Gaf in 2016 bij een soortgelijk onderzoek 66 procent van de ondervraagden nog aan ‘tevreden’ of ‘zeer tevreden’ over hen te zijn, in april van dit jaar was dat 71 procent. Vooral als het gaat om de vriendelijkheid, de duidelijkheid van gemaakte afspraken, het nakomen ervan en de genomen tijd voor de werknemer liggen de scores hoog. Tevens wordt de casemanager beter beoordeeld op gebied van privacy. Zo nam het percentage medewerkers dat zich (zeer) tevreden toonde over het vertrouwelijk omgaan met (medische) gegevens tussen 2016 en 2019 toe van 66 naar 75 procent.

Ook het oordeel over andere medewerkers van de arbodienst is onderzocht. 63 procent van de ondervraagden zei hier ‘zeer tevreden’ of ‘tevreden’ over te zijn. Zij zijn vooral content over de vertrouwelijkheid waarmee met vertrouwelijke gegevens wordt omgegaan en de duidelijkheid van gemaakte afspraken. Elf procent van de ondervraagden vulde ‘weet niet’ in bij de vraag hoe tevreden ze zijn over deze ‘andere medewerker’.

Teamwork

Het onafhankelijk onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de brancheorganisatie van arbodiensten [OVAL](#). Volgens OVAL-directeur Petra van de Goorbergh laten de uitkomsten positieve effecten van taakdelegatie binnen de bedrijfsgezondheidszorg zien. “Het draait tegenwoordig niet alleen om de bedrijfsarts en die benadering blijkt goed te werken. Goede bedrijfsgezondheidszorg en preventie vraagt namelijk om teamwork waarbij krachten van - behalve bedrijfsartsen - casemanagers, arboverpleegkundigen en andere professionals worden gebundeld. Zo wordt ieder op zijn of haar deskundigheid ingezet en is meer ruimte voor maatwerk. En daar is meer en meer tevredenheid over en waardering voor, zo blijkt.”

Voor OVAL is taakdelegatie een belangrijke ontwikkeling. Door onder strikte voorwaarden en zorgvuldig en verantwoord bepaalde taken over te dragen aan andere arboprofessionals wordt de bedrijfsgezondheidszorg doeltreffender. Bovendien verbetert de kwaliteit doordat er sneller een professional kan worden ingezet. “De bedrijfsarts houdt te allen tijde de eindverantwoordelijkheid, maar krijgt meer tijd om alleen die werkzaamheden te doen die echt alleen hij kan uitvoeren”, legt Van de Goorbergh uit. “De bedrijfsarts heeft daardoor ook meer ruimte om verzuim te voorkomen door werkgevers te adviseren over preventie.”

Begin mei heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de zogeheten Werkwijzer Taakdelegatie gelanceerd. Hierin staat wat taakdelegatie inhoudt en wordt uitgelegd hoe het in de praktijk in zijn werk gaat. Kern van de samenwerking is dat bepaalde uitvoerende taken worden uitgevoerd door specialisten, zoals de casemanager of arbeidsdeskundige, met als doel om de kwaliteit te verhogen door doeltreffender te werken. OVAL heeft een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de Werkwijzer. Vervolgens heeft de branchevereniging de belangrijkste elementen uit dit rapport gebundeld en vertaald naar twee toegankelijke folders.

Het gehele trendrapport van het klanttevredenheidsonderzoek is [hier](#) te vinden.

Over OVAL

OVAL bundelt de krachten van dienstverleners die actief zijn op het terrein van werk, loopbaan en vitaliteit. Zij maken samen duurzame inzetbaarheid werkend. Hun opdrachtgevers zijn werkgevers, verzekeraars, UWV, gemeenten en individuele werknemers en werkzoekenden. OVAL-leden voldoen aan strenge kwaliteitseisen. Ze worden hier regelmatig op getoetst. Ze worden hier regelmatig op getoetst.

