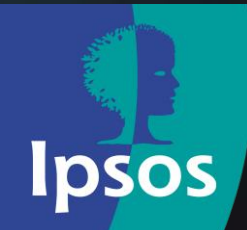


Clïenttevredenheidsonderzoek arbodiensten - 2020

Jaarrapport voor OVAL

Project: 20074191
Dongen, maart 2021

© Ipsos 2021. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



Achtergrond

Vijfde meting van het cliënttevredenheidsonderzoek

In navolging van de vier eerdere metingen over de dienstverlening van arbodiensten, heeft Ipsos ook in 2020 een onderzoek uitgevoerd om de tevredenheid van cliënten in beeld te brengen. *

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek vond plaats in twee stappen:

1. Identificeren van werknemers die recent (augustus, september of oktober 2020) 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 en 2019, waardoor er ook trends waarneembaar zijn. In 2020 is er een aantal vragen over de impact van Covid-19 toegevoegd. 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

Jaarrapportage

Deze rapportage beschrijft de uitkomsten van de meting van 2020. In een aparte rapportage is de ontwikkeling van de tevredenheid door de tijd heen in beeld gebracht.

** Tot en met 2016 zijn de metingen uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK; als gevolg van de overname van GfK door Ipsos, voert Ipsos sinds 2019 het onderzoek uit.*

Inhoud

2	Inleiding
3	Conclusies
8	Belangrijkste inzichten
9	Verzuim
12	Contact met arbodienst
15	Tevredenheid arbodienst
18	Tevredenheid bedrijfsarts
26	Tevredenheid casemanager
32	Tevredenheid 'andere medewerker arbodienst'
38	
41	Achtergrond respondenten
45	Onderzoekopzet

Conclusies



Verzuim en contact met de arbodienst

Het contact met de arbodienst verloopt meestal via een bedrijfsarts maar men heeft ook vaker contact met de casemanager of een andere medewerker.

Over het algemeen is men tevreden over de arbodienst; de tevredenheid toont een stijgende trend.

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 6 cliënten betreft het verzuim puur psychische klachten. In 2019 kwam een combinatie van lichamelijke en psychische klachten vaker voor; in 2020 is dat weer iets gedaald naar 22%.
- Twee derde van de ziekmeldingen zijn incidenteel. In de overige gevallen betreft het een chronische ziekte of aandoening. Het aandeel chronische aandoeningen is toegenomen in 2020.
- Twee vijfde van de ziekmeldingen wordt veroorzaakt door ziekte. Daarnaast heeft één vijfde een werk gerelateerde oorzaak en nog eens 15% 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. Volgens de wetgeving moet er uiterlijk 6 weken na de ziekmelding contact worden opgenomen. In 2020 heeft men vaker al in de eerste week na een ziekmelding contact met de arbodienst; bij een op de vier is dat binnen een week na de ziekmelding. 18% heeft in de tweede week contact en bij 37% is dat na de tweede week.
- Bijna driekwart van de cliënten heeft contact gehad met een bedrijfsarts van de arbodienst.
- Een derde heeft contact gehad met een casemanager; dat is meer dan in 2019 toen het nog een kwart was. 19% had contact met een andere medewerker; ook dat is meer dan in 2019.

Men is overwegend tevreden over de arbodienst

- 75% van de cliënten is tevreden over de arbodienst. Er is ook een kleine groep van 7% die ontevreden is.
- De tevredenheid met de arbodienst toont over alle jaren heen een stijgende trend.

Tevredenheid over de contactpersoon bij de arbodienst

Het merendeel van de cliënten is (zeer) tevreden over het contact met de medewerker van de arbodienst. Een kleine groep is ontevreden. Het meest tevreden is men over de vriendelijkheid en het nakomen van afspraken. Het geven van (praktisch toepasbare) adviezen en de bereikbaarheid zijn aandachtspunten.

Tevredenheid bedrijfsarts

- 79% van de cliënten is tevreden over zijn of haar bedrijfsarts, 7% is ontevreden. De tevredenheid blijft stabiel over de jaren heen.
- Bedrijfsartsen worden op de meeste aspecten beter beoordeeld dan casemanagers en andere medewerkers.
- Meest tevreden is men over de vriendelijkheid, het nakomen van afspraken en de mate waarin tijd wordt genomen door de bedrijfsarts. Ook het getoonde respect en het vertrouwelijk omgaan met gegevens krijgen een hoge score.
- De bedrijfsartsen krijgen lagere scores voor de aspecten omtrent het geven van adviezen, het afgeven van prognoses en het maken van afspraken voor een bezoek. Daarnaast is er ook kritiek op de bereikbaarheid en de praktische toepasbaarheid van de adviezen.
- Op het nakomen van afspraken scoort de bedrijfsarts beter dan in 2019. De overige scores blijven stabiel.

Tevredenheid casemanager

- 76% van de cliënten is tevreden over zijn of haar casemanager/contactpersoon van de arbodienst, 3% is ontevreden. De tevredenheid is hoger dan in 2019.
- Meest tevreden is men over de vriendelijkheid van de casemanager, de werkwijze (duidelijkheid, snelheid en het nakomen van afspraken) en de tijd die genomen wordt voor de cliënt
- De casemanagers/contactpersonen krijgen lagere scores voor het op de hoogte zijn van de situatie en de bereikbaarheid.
- Ten opzichte van 2019 is men minder tevreden over de vriendelijkheid en de bereikbaarheid. De tevredenheid met de overige aspecten is vergelijkbaar met 2019.

Tevredenheid 'andere medewerker arbodienst'

- 77% van de cliënten is tevreden over het contact met de andere medewerker. Dat is minder goed dan de tevredenheid over de bedrijfsarts maar vergelijkbaar met de tevredenheid over casemanager.
- Men is met name tevreden over de vriendelijkheid en de mate waarin respect werd getoond. Daarnaast is men tevreden over de mate van serieus nemen, het nakomen van afspraken en het feit dat de tijd genomen wordt.
- Ook voor de andere medewerker is men minder tevreden over de bereikbaarheid en het goed op de hoogte zijn van de situatie.
- Er zijn geen significante verschillen in beoordeling tussen de casemanager en de andere medewerker.

Ontwikkeling sinds 2019

Verzuim en contact met de arbodienst

- Vergeleken met de afgelopen jaren, geven nu meer respondenten aan dat zij last hebben van chronische aandoeningen.
- Cliënten hebben vaker in de eerste week na de ziekmelding al contact met de arbodienst
- Meer cliënten dan in 2019 hebben contact met een casemanager of andere medewerker.

Tevredenheid over de arbodienst

- De tevredenheid over arbodiensten toont een stijgende trend over de jaren heen.
- De overall tevredenheid over de *bedrijfsarts* is de afgelopen jaren stabiel. Wel zijn cliënten meer tevreden over het nakomen van afspraken door de bedrijfsarts
- De overall tevredenheid met de *casemanager* is in 2020 toegenomen. De tevredenheid met de diverse aspecten is vergelijkbaar met 2019. Wel is men meer ontevreden over de bereikbaarheid van de casemanager en over de juiste afweging van belangen door de casemanager.



Conclusies

Impact van Covid-19

Vragen in verband met Covid-19

- Voor 2020 is er een aantal vragen specifiek voor de Covid-19 situatie toegevoegd
 - Bijna 10% van de ziekmeldingen waren Covid-19 gerelateerd (zelf klachten of in quarantaine).
 - 74% van de 114 mensen die een ziekmelding heeft gedaan in verband met corona geeft aan dat het lichamelijk klachten zijn, 10% heeft psychische klachten en 16% heeft een combinatie van lichamelijke en psychische klachten
 - 1 op de 4 geeft aan fysiek (thuis of op locatie) contact te hebben gehad met de bedrijfsarts. Voor de casemanager is dat 1 op de 5. De overige contacten gingen via de telefoon of digitale beeldverbinding.
 - Ruim 20% ervaart het op afstand bellen met de bedrijfsarts of casemanager beter dan persoonlijk contact, circa 65% van de cliënten vindt het hetzelfde en 15% vindt het minder goed dan persoonlijk contact.
 - Voor de casemanager wil men in de toekomst zoveel mogelijk telefonisch contact (56%) of via beeldbellen (18%) en alleen als het noodzakelijk is een gesprek op de werklocatie van de arbodienst. Ruim 10% heeft geen voorkeur en 15% wil altijd op de werklocatie van de arbodienst het gesprek.
 - Voor het contact met de bedrijfsarts ligt de voorkeur anders en wil 30% liever een fysiek gesprek (thuis of op locatie). Ook geeft 1 op de 6 aan dat het afhankelijk is van de reden van het verzuim. Vooral mensen die met psychische klachten verzuimen geven vaker de voorkeur aan live contact .



Belangrijkste inzichten



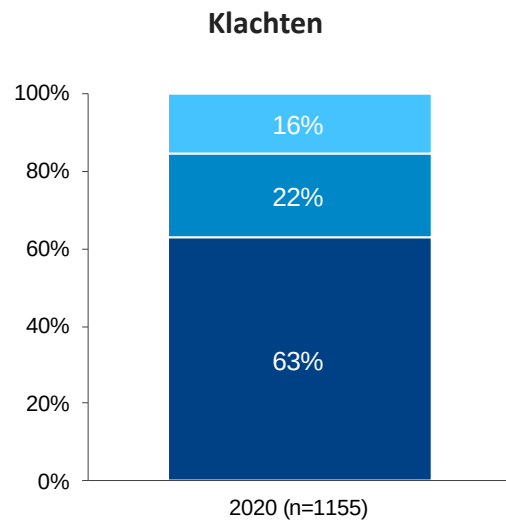
1

Verzuim

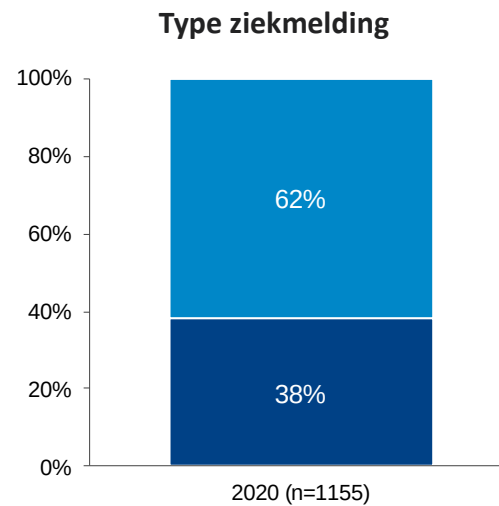
Belangrijkste inzichten



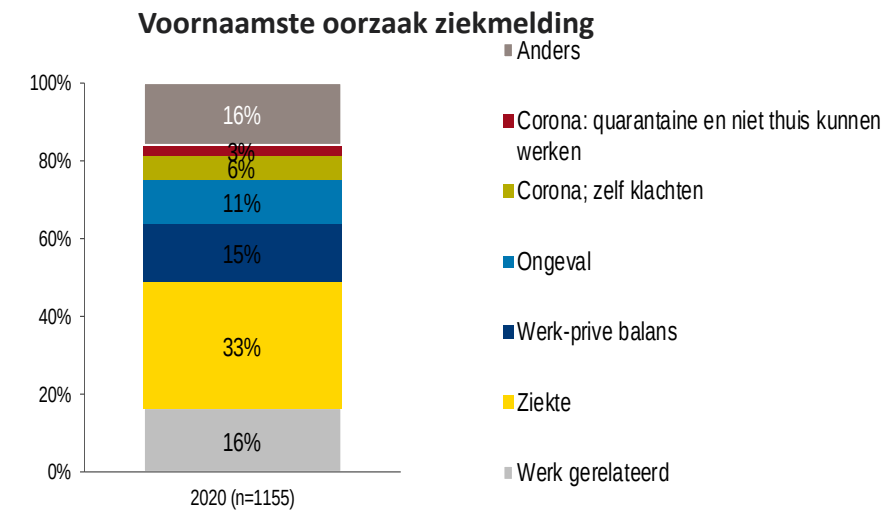
Verzuim vaak door lichamelijke klachten, ziekmelding veelal incidenteel en vaak veroorzaakt door ziekte



- Lichamelijke klachten
- Een combinatie van lichamelijke en psychische klachten
- Psychische klachten



- Ziekmelding door een chronische ziekte/aandoening
- Incidenteel



- Anders
- Corona: quarantaine en niet thuis kunnen werken
- Corona; zelf klachten
- Ongeval
- Werk-privé balans
- Ziekte
- Werk gerelateerd

- Bij werknemers met fysiek werk betreft het verzuim vaak puur lichamelijke klachten (76%), bij werknemers met geestelijke arbeid zijn vaker psychische klachten gemoeid (22% puur psychisch, 23% combinatie van psychisch en lichamelijk).
- Wanneer de voornaamste oorzaak van de ziekmelding werkgerelateerd is of te maken heeft met de werk-privébalans, zijn de klachten relatief vaak (deels) psychisch van aard. Wanneer ziekte of een ongeval de voornaamste oorzaak vormen, zijn de klachten meestal puur lichamelijk van aard.
- 74% van de 114 mensen die een ziekmelding heeft gedaan in verband met corona geeft aan dat het lichamelijke klachten zijn, 10% heeft psychische klachten en 16% heeft een combinatie van lichamelijke en psychische klachten
Vergeleken met de afgelopen jaren, geven nu meer respondenten aan dat zij naast lichamelijke klachten ook psychische klachten hadden.

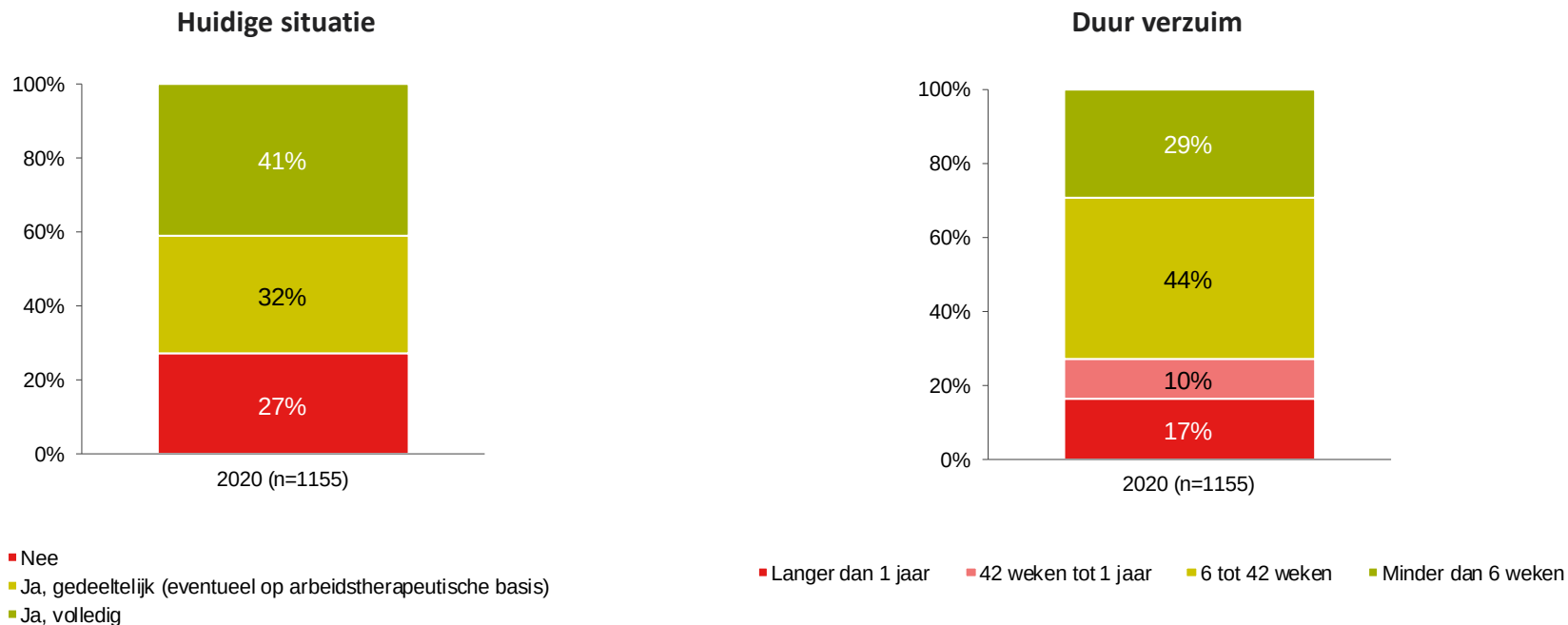
A3. Wat voor soort klachten heeft of had u met betrekking tot uw verzuim?

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 (n=1155)

Bij 71% is sprake van langdurig verzuim (6+ weken). Zeven op de tien respondenten zitten momenteel nog deels of volledig thuis.



- Van de cliënten met kortdurend verzuim (minder dan 6 weken) is 80% inmiddels weer volledig aan het werk. Van degenen met langdurend verzuim is dat slechts 25%. 40% is weer gedeeltelijk aan het werk en 36% zit nog volledig thuis.
- Bij kort verzuim (<6 dagen) gaat het voornamelijk om lichamelijke klachten (78%), bij langer verzuim zijn (daarnaast) vaak psychische klachten gemoeid (44%).
- Kort verzuim is relatief vaak veroorzaakt door ziekte (32%) of gerelateerd aan Corona (15%)

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 (n=1155)

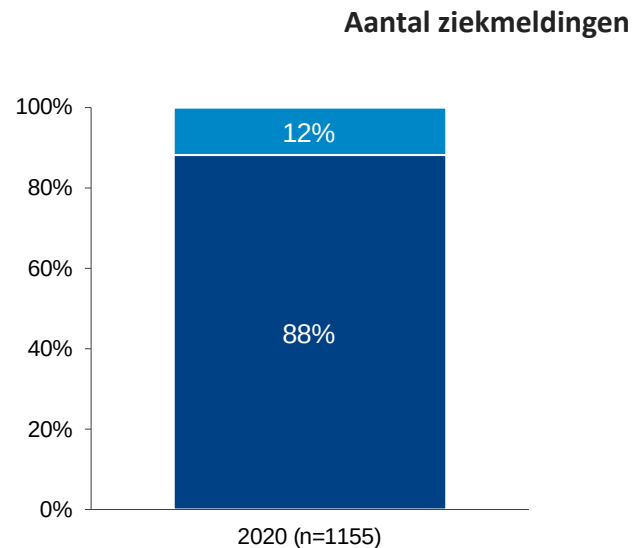
2

Contact met arbodienst

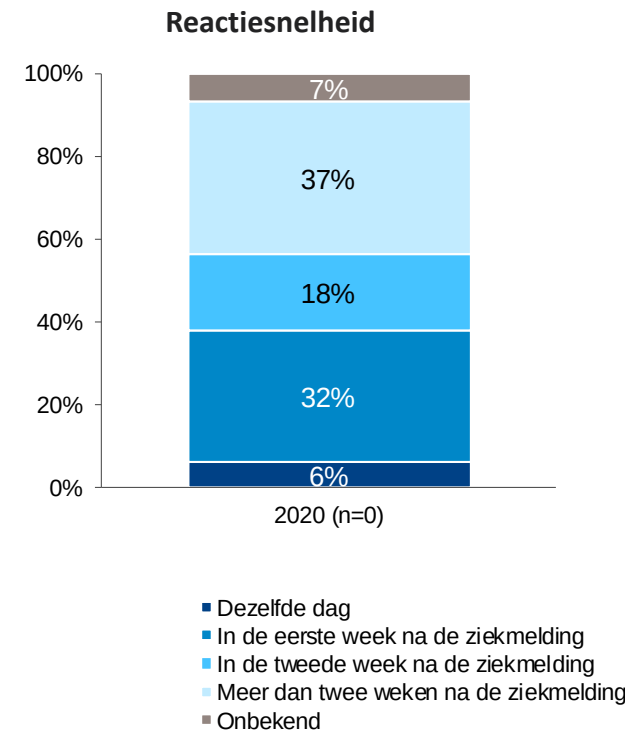
Belangrijkste inzichten



Het verschilt sterk per geval wanneer de arbodienst voor het eerst contact opneemt



- Voor 1 ziekmelding contact gehad
- Voor meerdere ziekmeldingen contact gehad



- Dezelfde dag
- In de eerste week na de ziekmelding
- In de tweede week na de ziekmelding
- Meer dan twee weken na de ziekmelding
- Onbekend

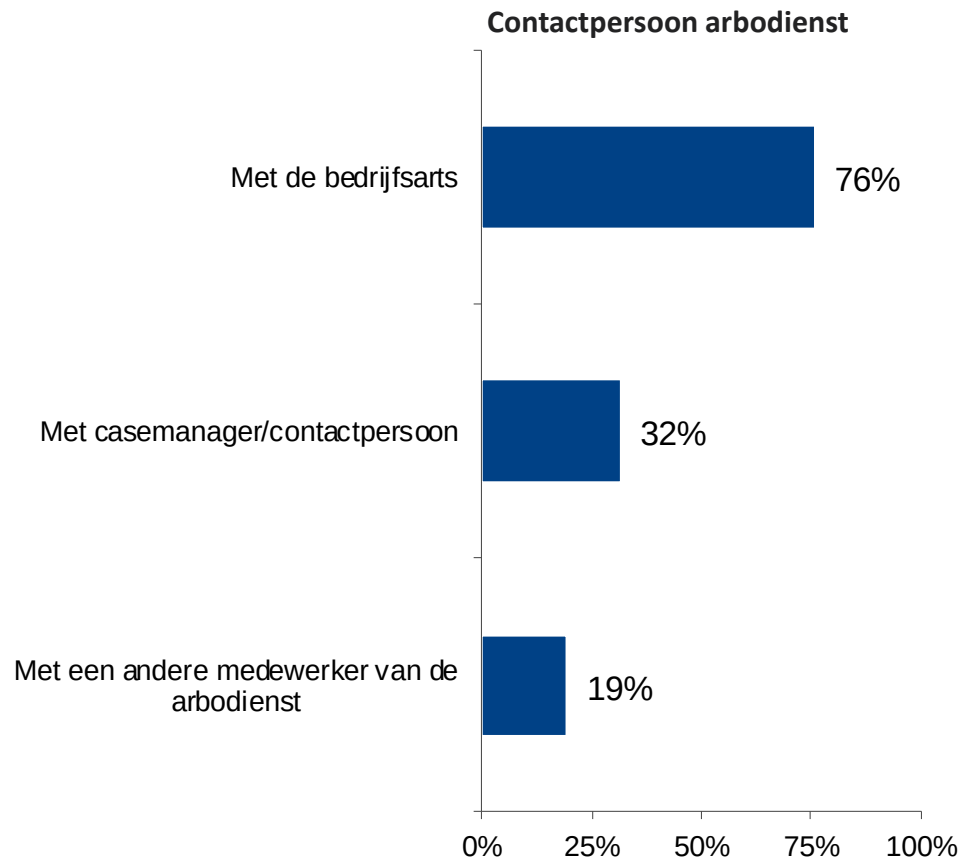
- Vergeleken met 2019 hebben de respondenten nu vaker al in de 1e week na de ziekmelding contact gehad met de arbodienst (32% vs 27% in 2019); het aantal ziekmelding waarvoor men contact heeft gehad is vergelijkbaar
- Bij lichamelijke klachten heeft men vaker al dezelfde dag contact met de arbodienst dan bij psychische klachten (8% vs 2%)
- Bij psychische klachten is er vaker in de eerste week contact dan bij lichamelijke klachten (42% vs 30%)

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 (n=1155)

Het meeste contact verloopt via de bedrijfsarts. Vergeleken met 2019 verloopt het contact vaker via de casemanager of een 'andere medewerker'.



- Bij psychische klachten en een combinatie van psychische en lichamelijke klachten verloopt het contact meestal via de bedrijfsarts (resp. 84% en 88%). Bij puur lichamelijke klachten is dat 70%. In dat geval verloopt het contact relatief vaak via de casemanager (35%) of een 'andere medewerker' van de arbodienst (20%).
- Ook de lengte van het verzuim hangt samen met de contactpersoon: bij langdurig verzuim is relatief vaak een bedrijfsarts betrokken (87% vs. 48% bij kort verzuim).

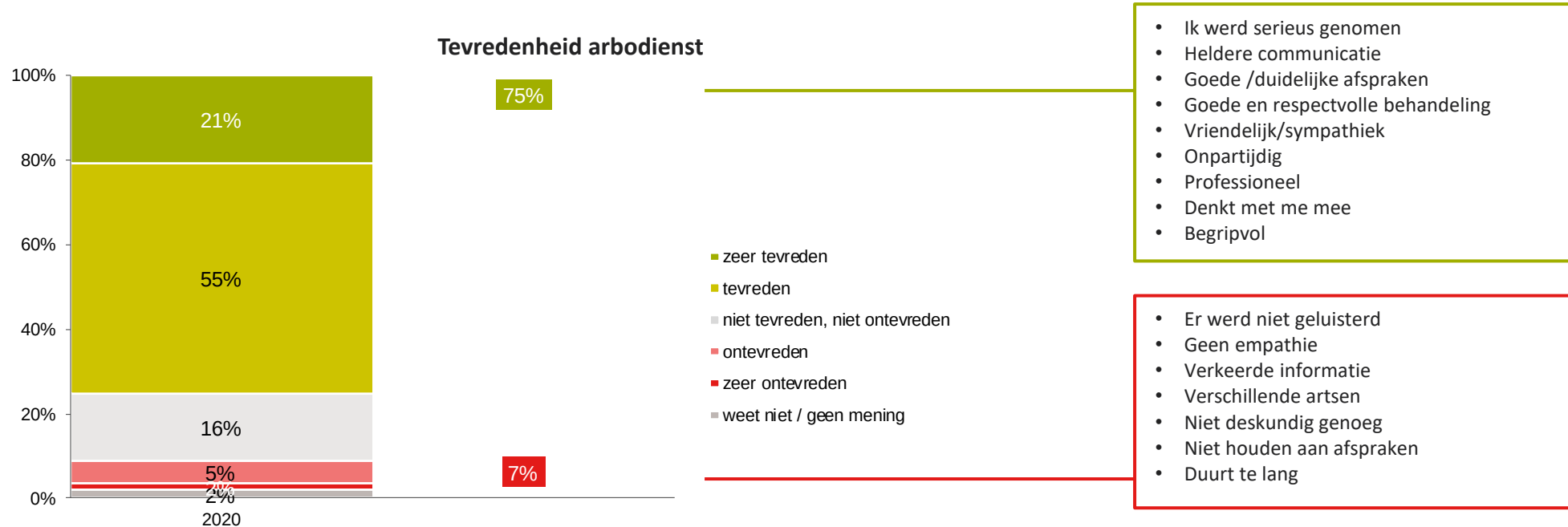
3

Tevredenheid arbodienst

Belangrijkste inzichten



75% van de cliënten is tevreden over de arbodienst, 7% is ontevreden



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 (n=1155)

Men is over de bedrijfsarts iets meer tevreden dan over de casemanager

% (zeer) tevreden (incl. respondenten die 'weet niet' antwoorden)	Bedrijfsarts (n=874)	Casemanager/ contactpersoon (n=397)	Andere medewerker (n=230)
Algemene tevredenheid	78% ★ ★	72%	74%
Contact	Gem. 79%	Gem. 72%	Gem. 76%
Het serieus nemen van uw verzuim	80%	77%	79%
De vriendelijkheid	86% ★	78%	83%
De mate waarin respect werd getoond	83% ★	76%	82%
De mate waarin u zich prettig voelde bij de gemaakte re-integratie afspraken	73% ★	66%	73%
Was goed op de hoogte van mijn situatie	73% ★ ★	64%	63%
Het maken van afspraken voor bezoek	66%	/	/
Werkwijze	Gem. 80%	Gem. 76%	Gem. 76%
De deskundigheid	77% ★	68%	73%
De reactiesnelheid	77%	78%	75%
Het nakomen van afspraken	84% ★ ★	78%	78%
De duidelijkheid van de gemaakte afspraken	83% ★ ★	78%	76%
Toegankelijkheid	Gem. 78%	Gem. 72%	Gem. 73%
De bereikbaarheid	72% ★	63%	66%
Bieden van een luisterend oor	77% ★	71%	73%
Empathisch/begripvol	79%	74%	75%
Had voldoende tijd voor mij	85% ★ ★	78%	79%
Privacy	Gem. 78%	Gem. 70%	Gem. 71%
Vertrouwelijk omgaan met (medische) gegevens	82% ★ ★	74%	75%
Onafhankelijkheid	75% ★	65%	69%
Juiste afweging van belangen (tussen mijzelf en de werkgever)	78% ★ ★	71%	68%
Adviezen	Gem. 69%		
Juistheid van de medische adviezen	71%	/	/
Passendheid van de medische adviezen bij de situatie	72%	/	/
De praktische toepasbaarheid van het advies	72%	/	/
De afgegeven prognose	70%	/	/

- Bedrijfsartsen worden op een groot aantal aspecten beter beoordeeld dan casemanagers. De beoordeling ten opzichte van de andere medewerker is vergelijkbaar.
- De bedrijfsarts wordt beter beoordeeld op het goed op de hoogte zijn en het nakomen van (duidelijke) afspraken. Ook op het aspect voldoende tijd nemen scoort de bedrijfsarts beter. Voor alle contactpersonen is de bereikbaarheid een punt van aandacht.
- In 2020 had men vaker contact met de casemanager en de andere medewerker van de arbodienst. Daardoor is het percentage "weet niet" veel lager dan vorig jaar en kunnen de resultaten goed vergeleken worden.
- In de volgende drie paragrafen wordt dieper ingezoomd op de tevredenheid over achtereenvolgens de bedrijfsarts, de casemanager/contactpersoon en overige medewerkers van de arbodienst.

- ★ Significant verschil tussen bedrijfsarts en casemanager
- ★ Significant verschil tussen bedrijfsarts en 'andere medewerker'
- ★ Significant verschil tussen casemanager en 'andere medewerker'

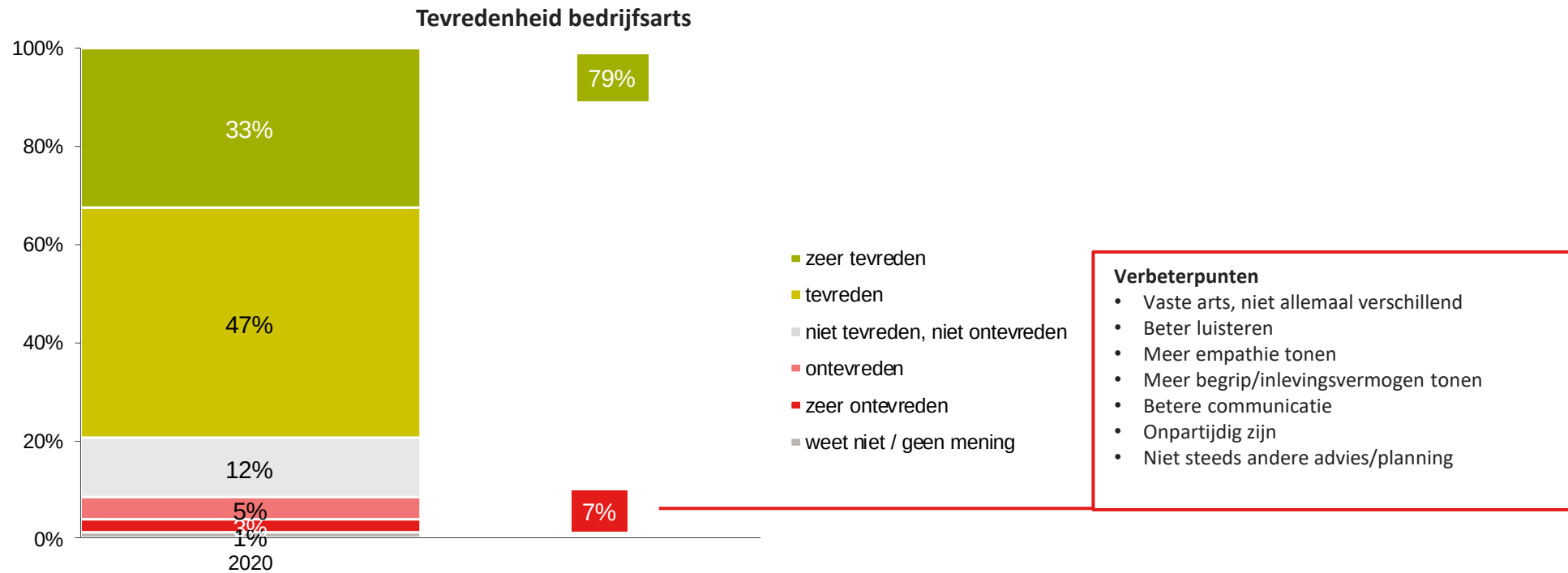
4

Tevredenheid bedrijfsarts

Belangrijkste inzichten



79% van de cliënten die contact hadden met een bedrijfsarts, is tevreden over deze bedrijfsarts, 7% is ontevreden

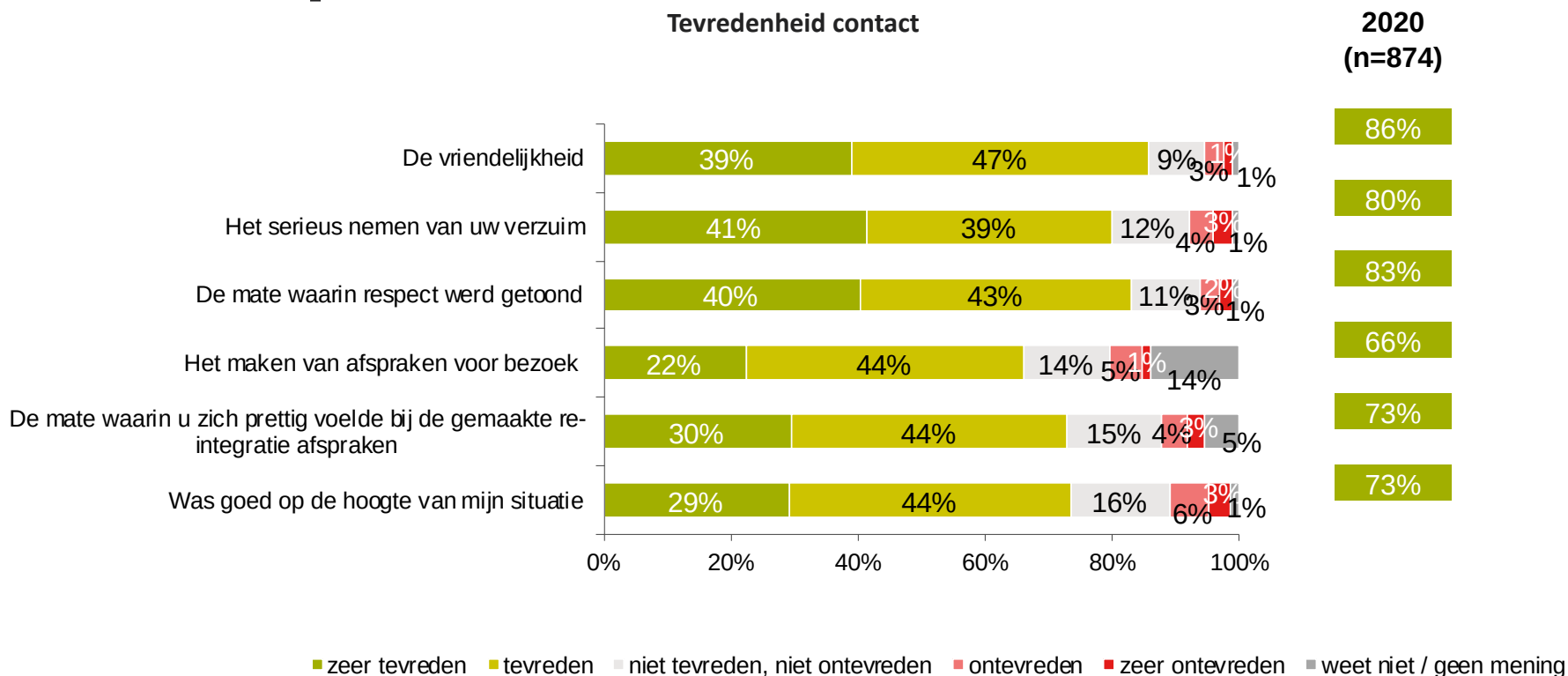


C2a. Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de bedrijfsarts van <show answer A01>?

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

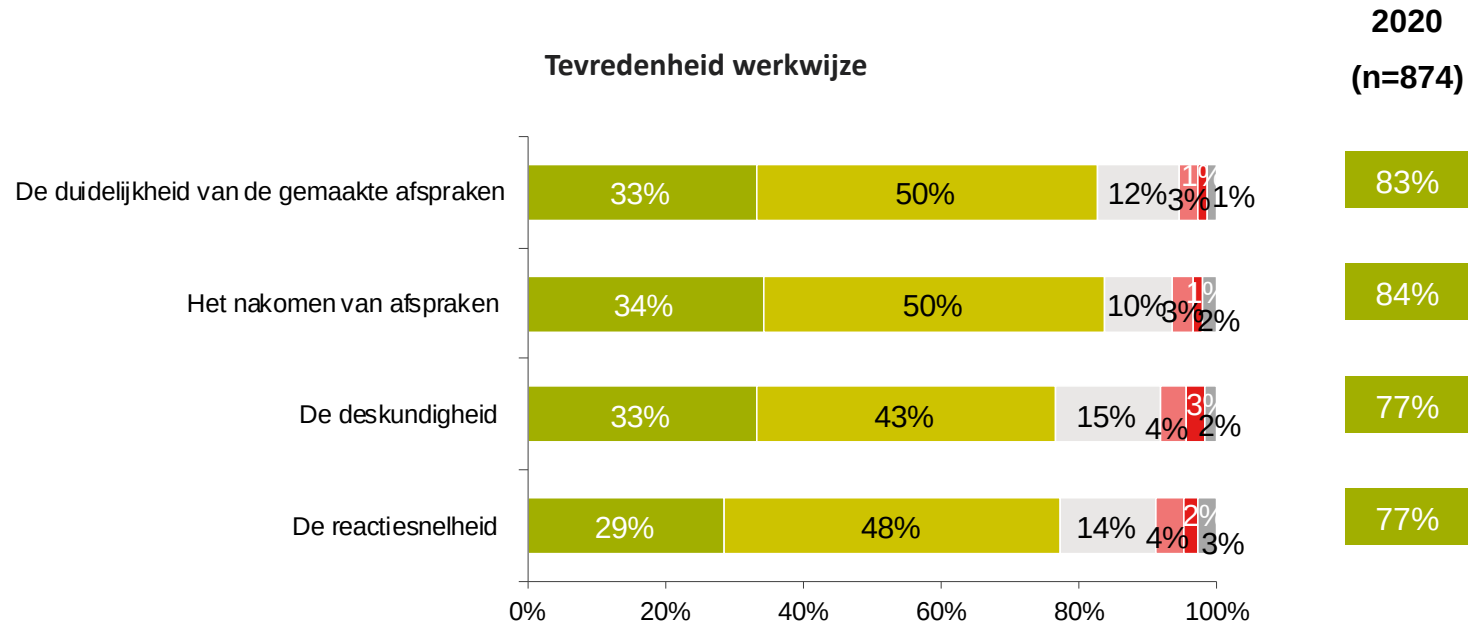
Basis: contact gehad met de bedrijfsarts (n=874)

Contact: cliënten zijn met name tevreden over de houding van de bedrijfsarts



- Geen significante verschillen in tevredenheid op de diverse aspecten in vergelijking met 2019. Meest tevreden over de vriendelijkheid en de mate waarin respect werd getoond.

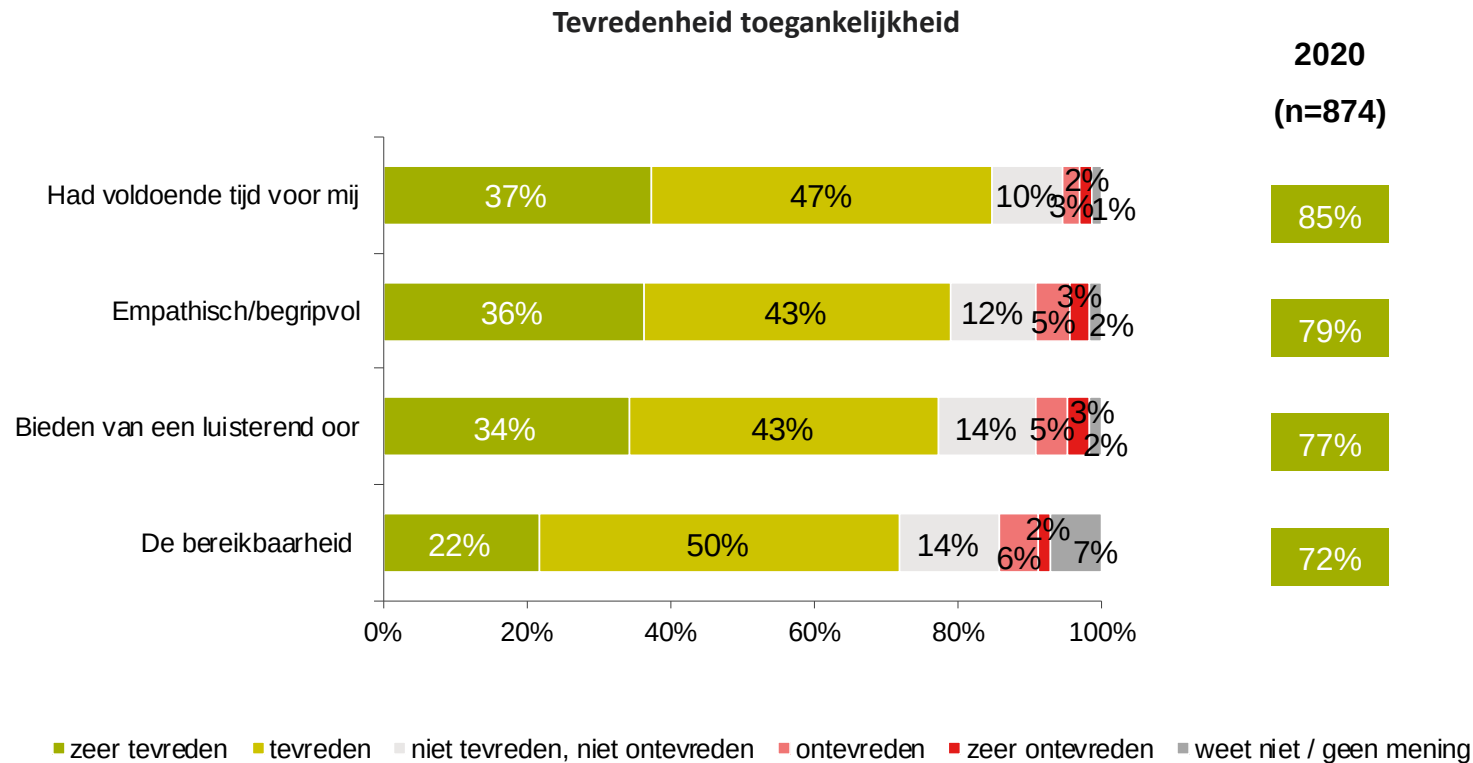
Werkwijze: afspraken zijn duidelijk en worden nagekomen, maar mindere beoordeling van de reactiesnelheid en de deskundigheid



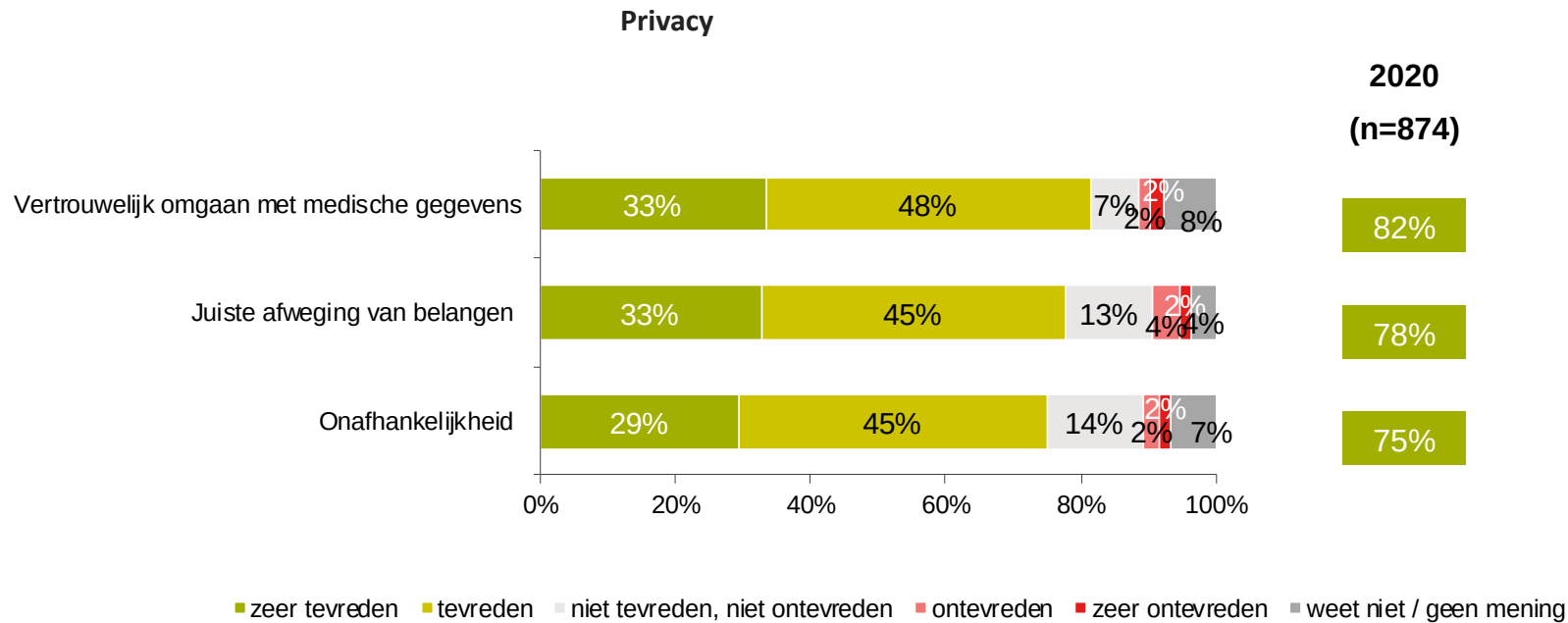
■ zeer tevreden ■ tevreden ■ niet tevreden, niet ontevreden ■ ontevreden ■ zeer ontevreden ■ weet niet / geen mening

- Sinds 2016 zien we een stijgende lijn in de tevredenheid over het nakomen van afspraken. In 2019 waren zij hierover minder vaker '(zeer) tevreden'. De tevredenheid met de overige aspecten over de werkwijze blijven stabiel.

Toegankelijkheid: men is tevreden over de tijd die de bedrijfsarts voor hen neemt, maar zijn bereikbaarheid kan beter

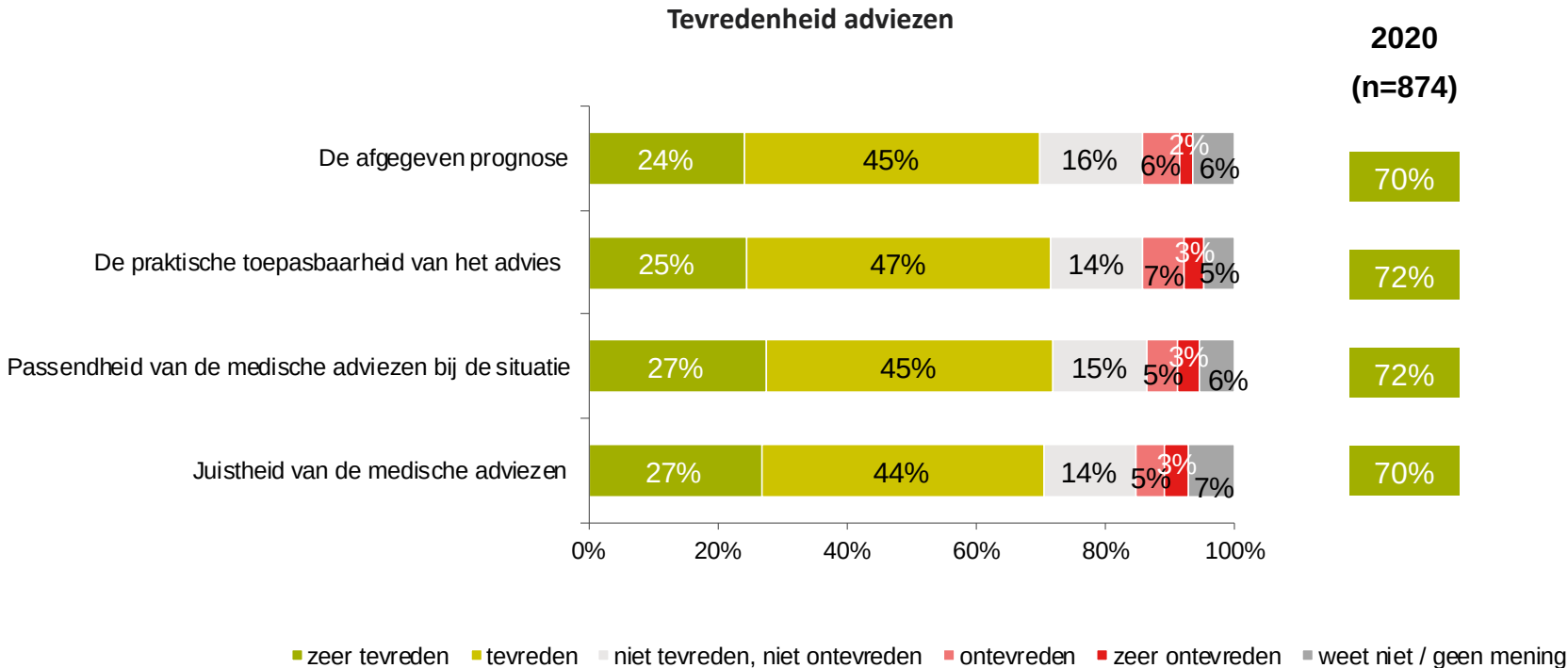


Privacy: men is tevreden over de vertrouwelijkheid waarmee de bedrijfsarts omgaat met medische gegevens

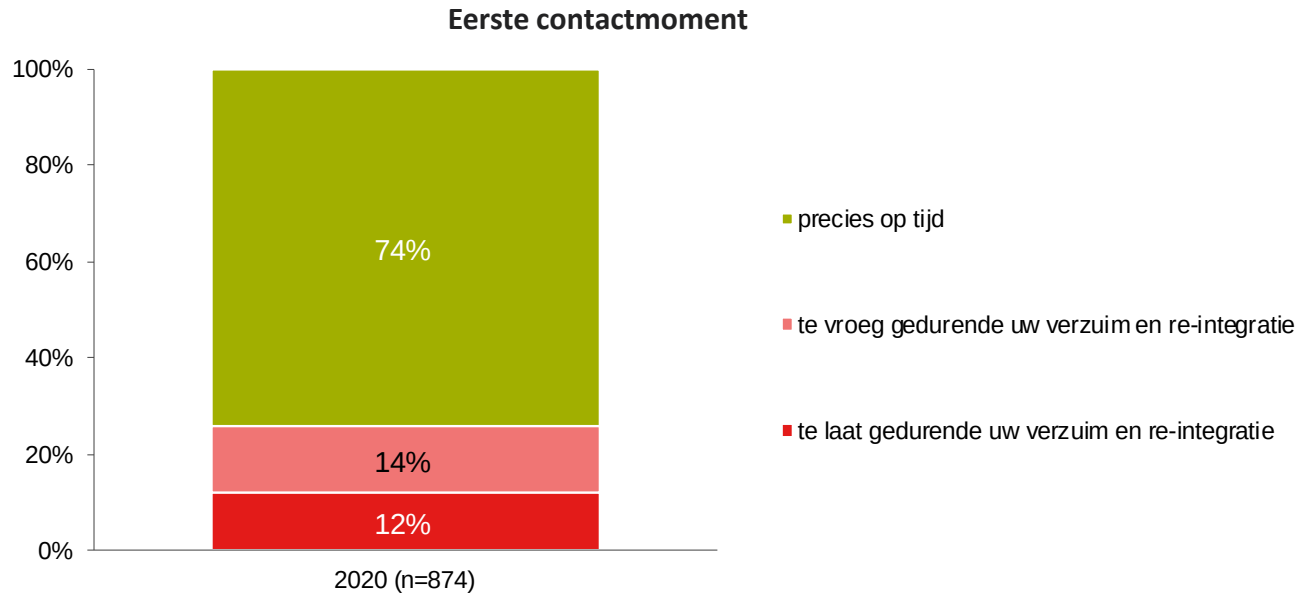


- Vergeleken met 2016 is men op alle aspecten vaker (zeer) tevreden.

Adviezen: de tevredenheid met betrekking tot adviezen is wat lager dan de tevredenheid over de andere thema's



Ruim 7 op de 10 cliënten zijn tevreden over het moment waarop het eerste contact met de bedrijfsarts plaatsvond



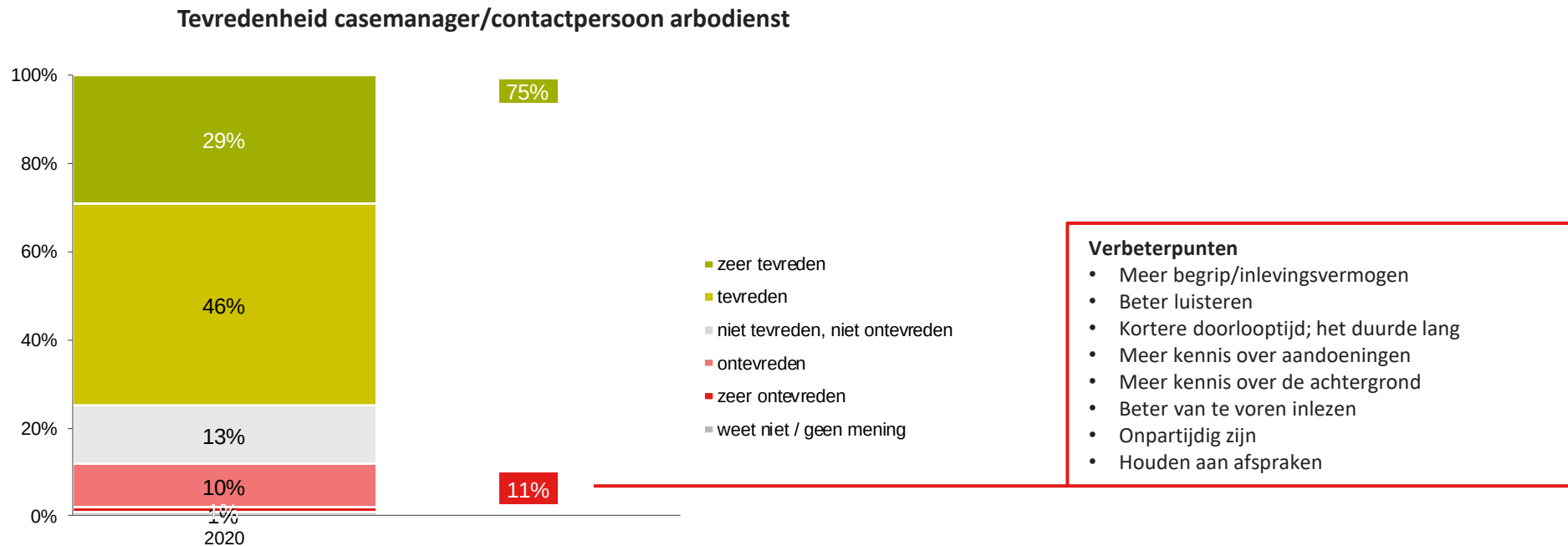
5

Tevredenheid casemanager

Belangrijkste inzichten



75% van de cliënten die contact hadden met een casemanager/contactpersoon is tevreden over deze persoon, 11% is ontevreden



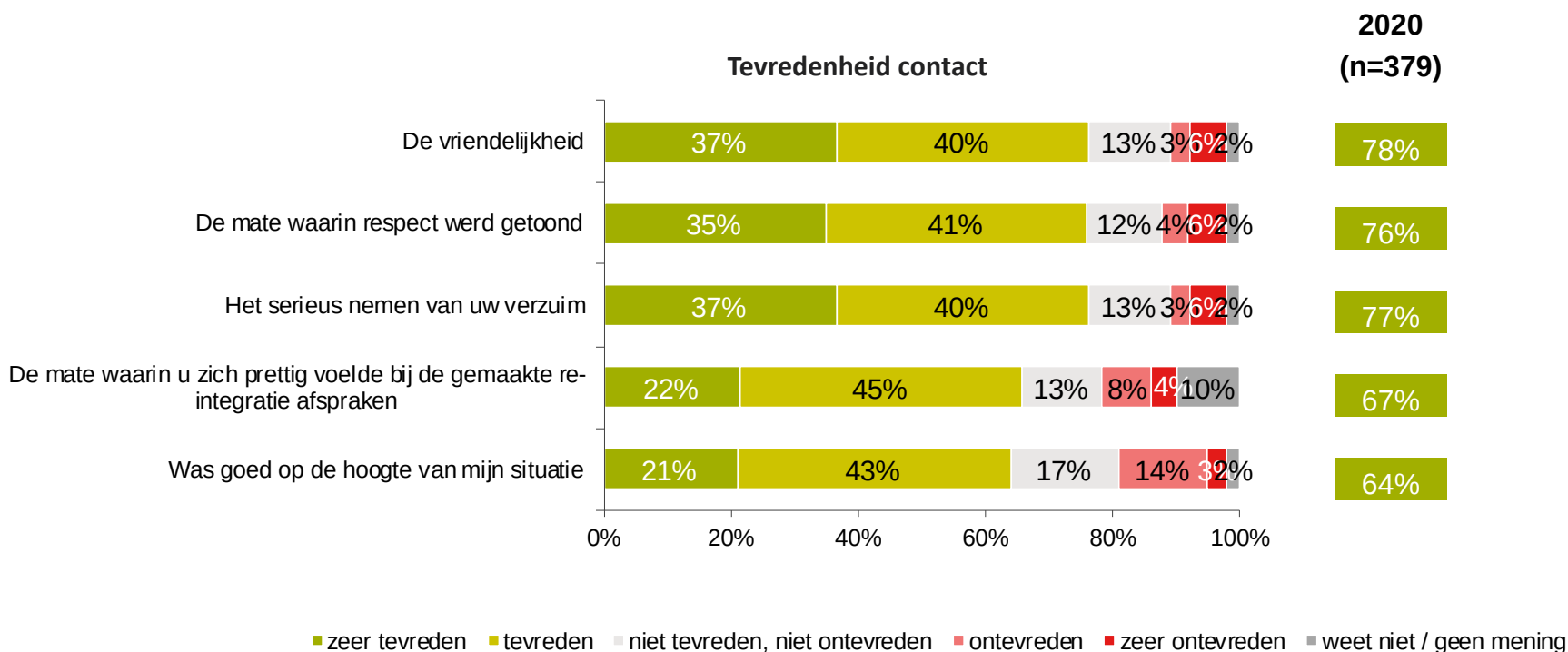
- Men is nu minder vaak tevrede over de casemanager/contactpersoon dan in 2019 (11% vs. 6%).

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?

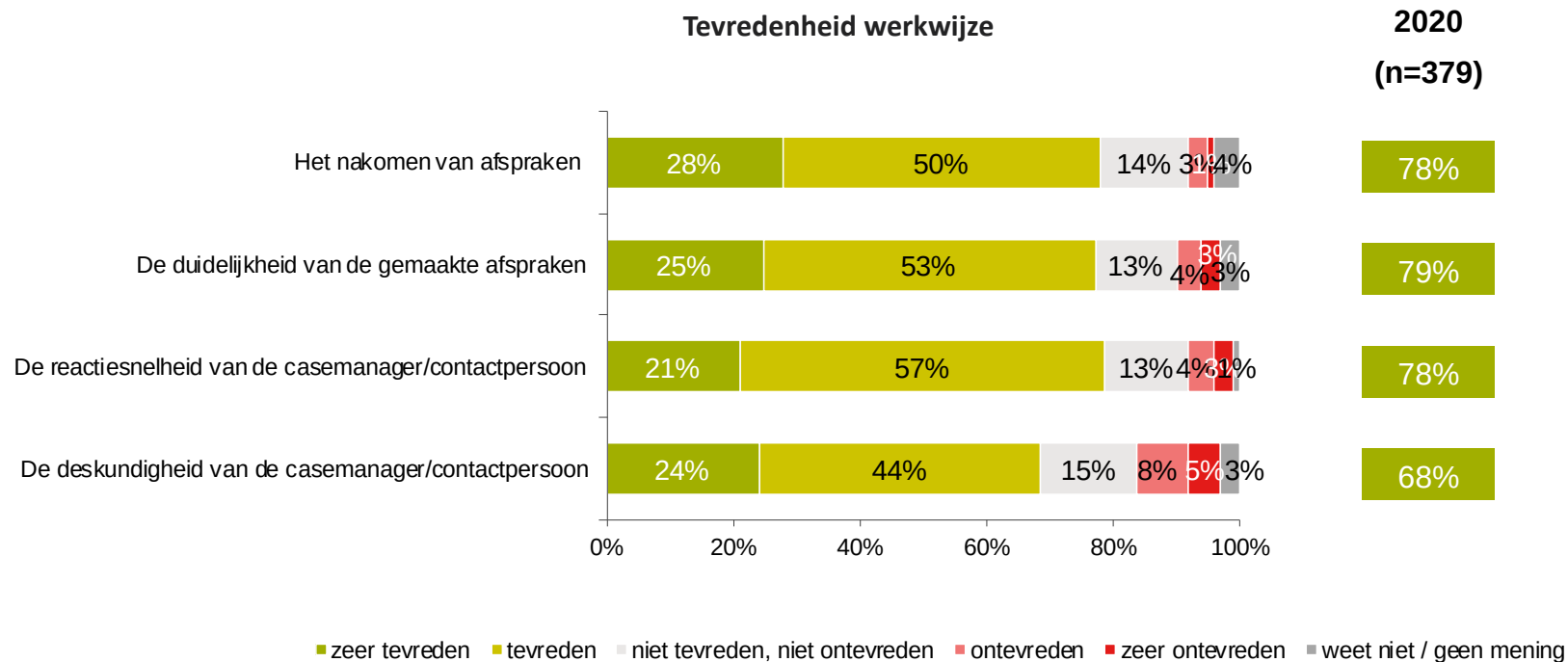
Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon (n=292)

Contact: cliënten zijn met name tevreden over de houding van de casemanager



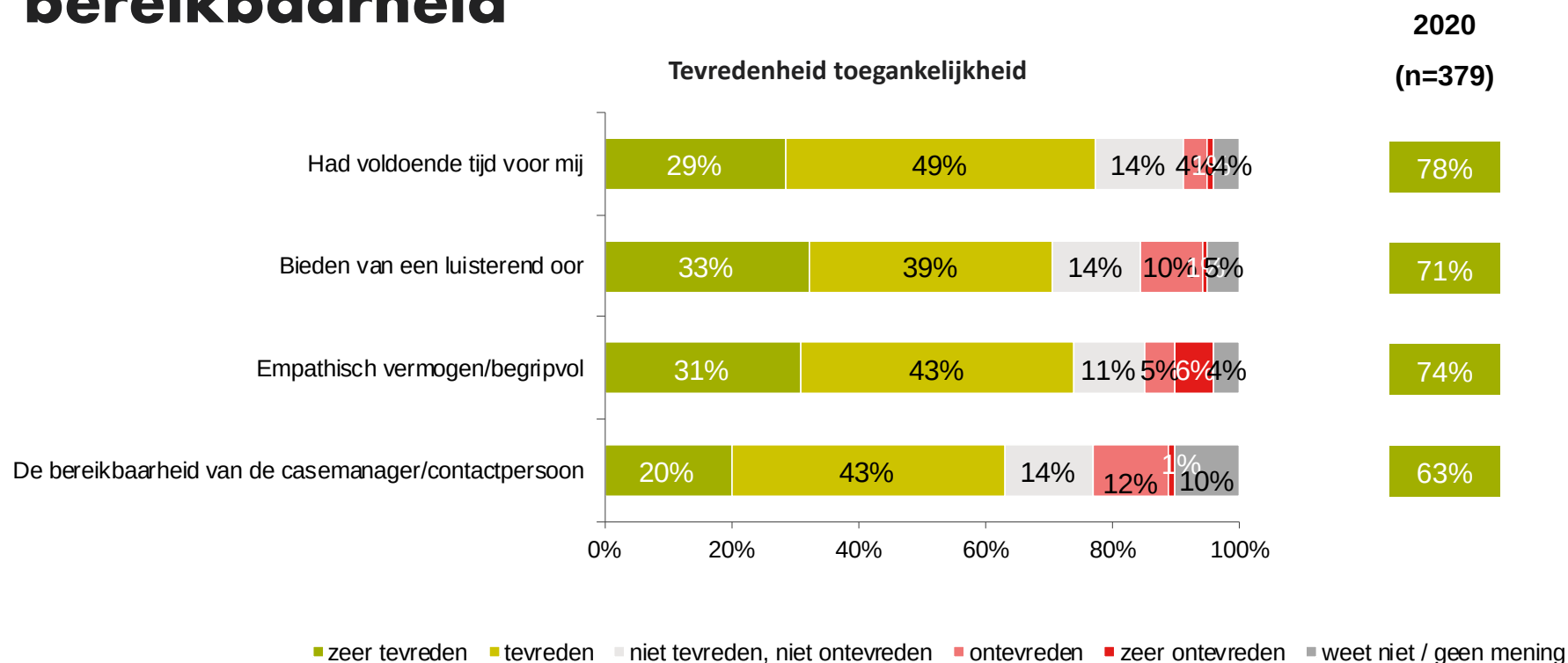
- de tevredenheid over de vriendelijkheid van de casemanager is gedaald ten opzichte van 2019 (78% vs 85%)

Werkwijze: afspraken zijn duidelijk en worden nagekomen, maar de deskundigheid van de casemanager kan nog beter



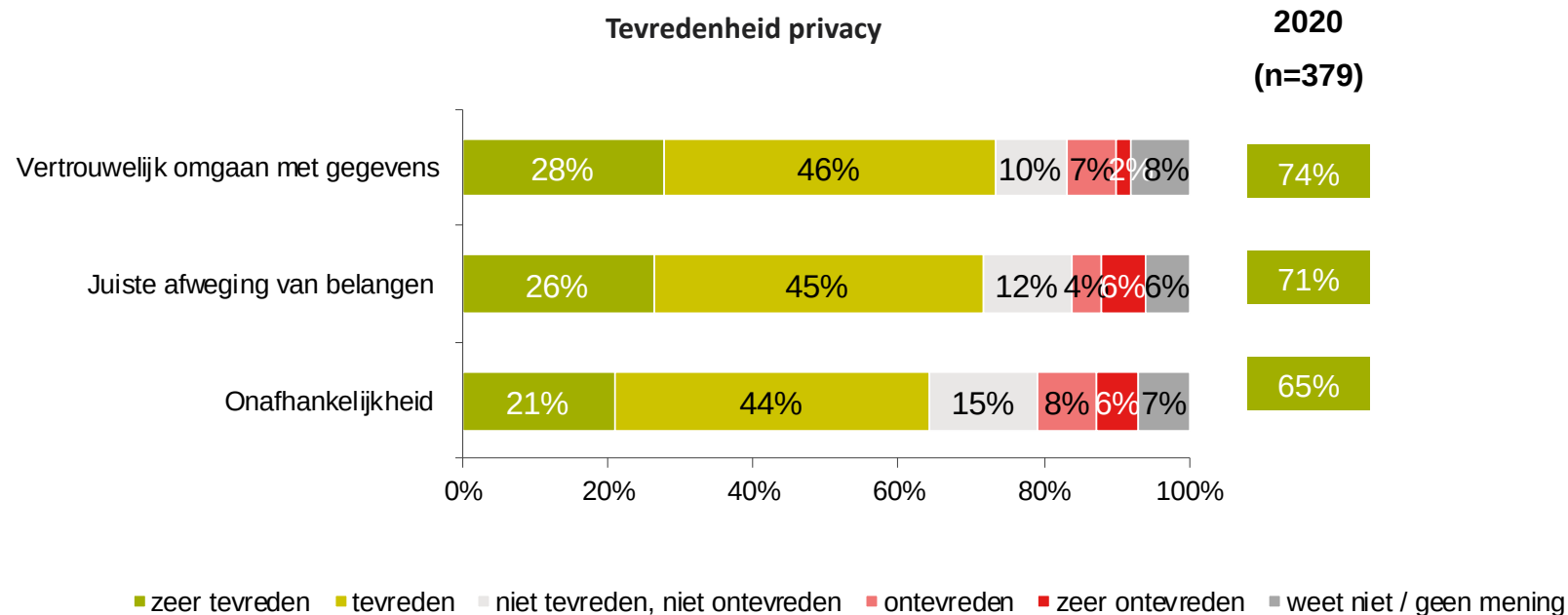
- Men is op alle aspecten nu vaker tevreden over de werkwijze van de casemanager dan in 2016.

Toegankelijkheid: men is tevreden over de tijd die de casemanager voor hen neemt, ontevredenheid over de bereikbaarheid



- men is minder tevreden over de bereikbaarheid van de casemanager dan in 2020; tevredenheid overige aspecten blijft stabiel

Privacy: men is tevreden over de vertrouwelijkheid waarmee de casemanager omgaat met medische gegevens, maar zijn onafhankelijkheid wordt nog weleens in twijfel getrokken



- men is iets vaker ontevreden over de het juist afwegen van de belangen; tevredenheid overige aspecten blijft stabiel

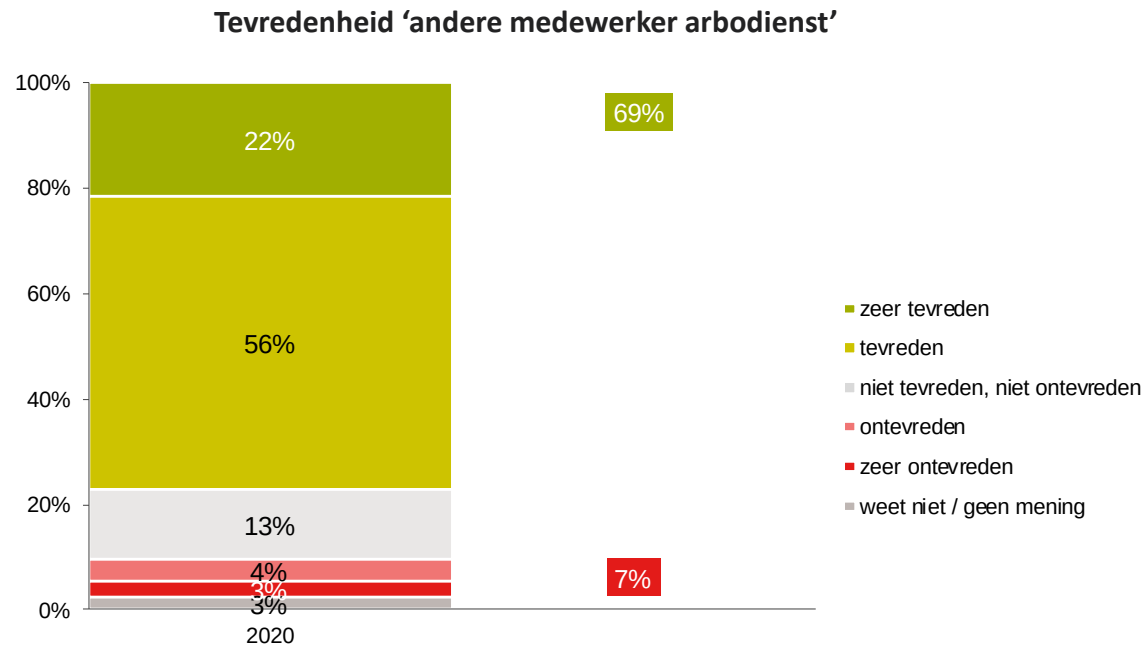
6

Tevredenheid 'andere medewerker arbodienst'

Belangrijkste inzichten



69% van de cliënten die contact hadden met een overige medewerker is tevreden over deze persoon, 7% is ontevreden

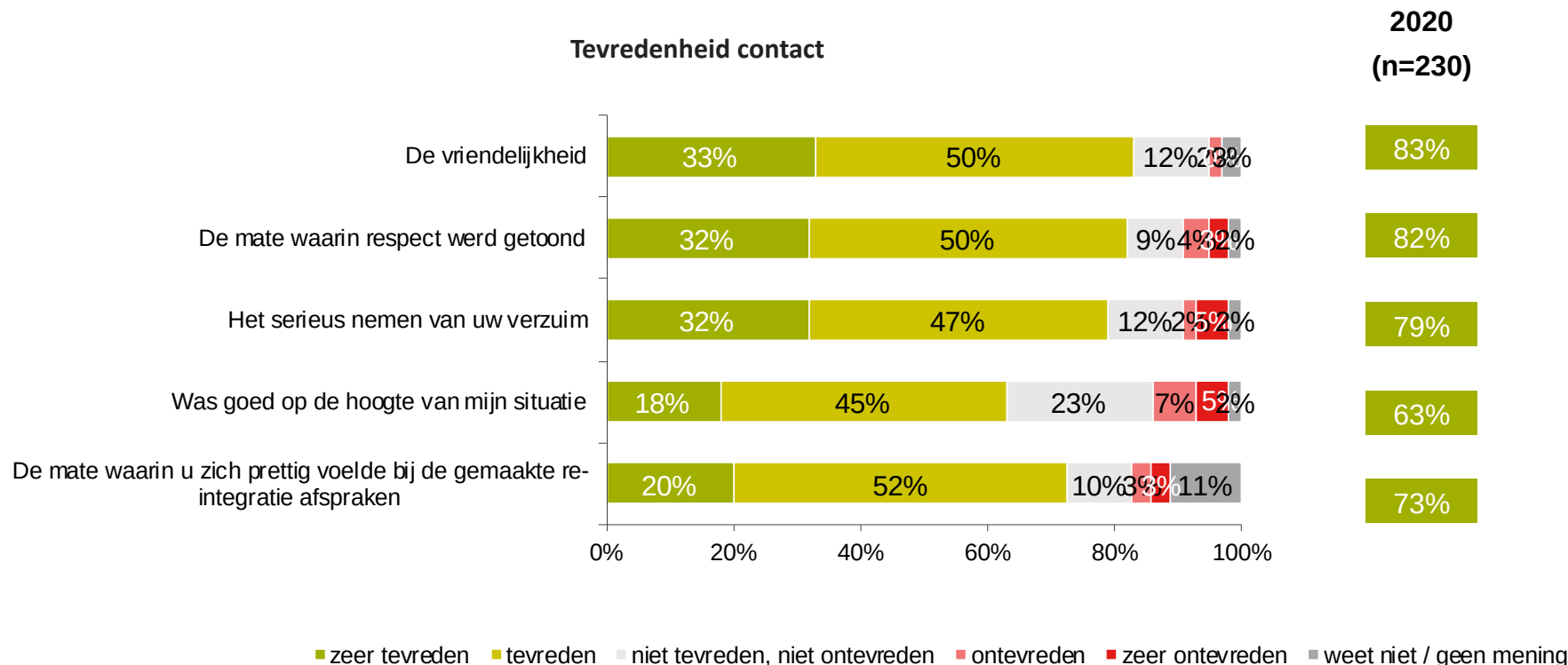


B2a. Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de casemanager/contactpersoon van de arbodienst?

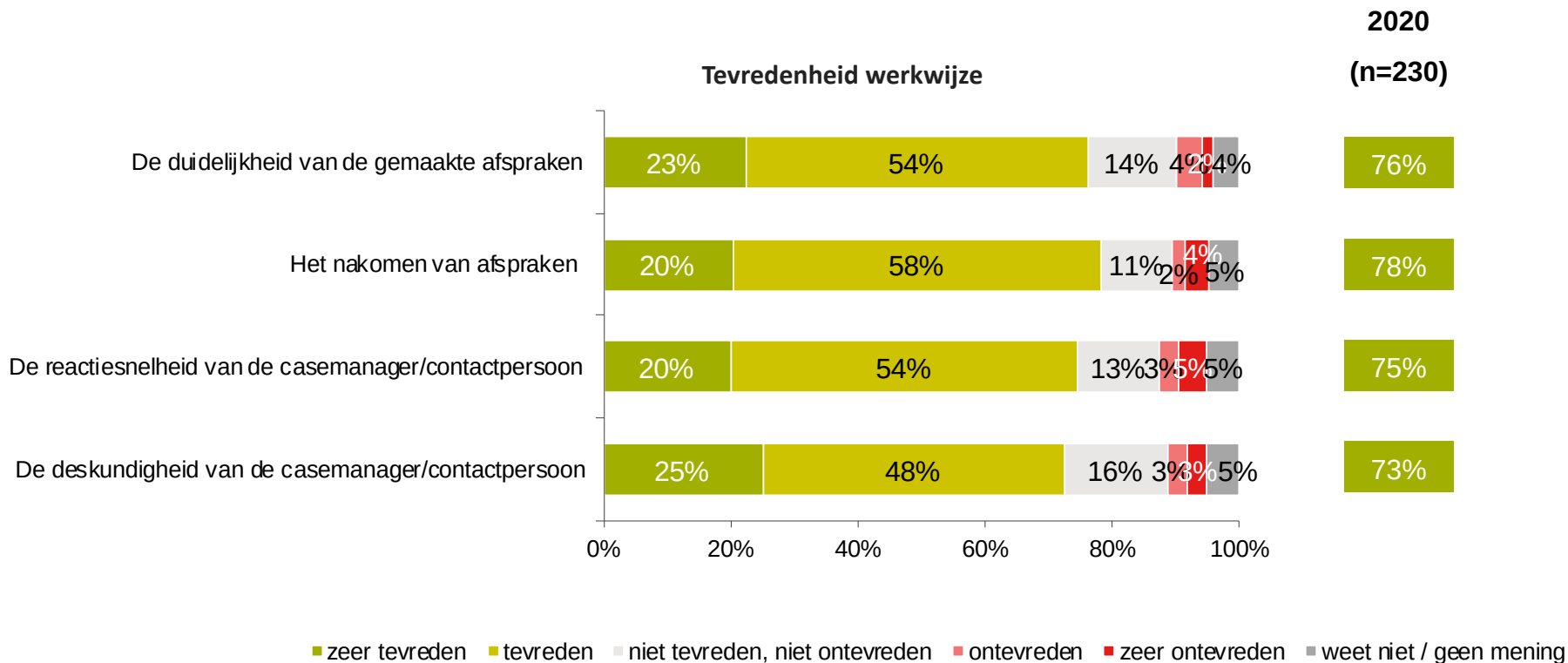
B2b. Kunt u kort aangeven welke verbeterpunten u heeft voor de casemanager/contactpersoon van de arbodienst?

Basis: contact gehad met ‘een andere medewerker’ van de arbodienst’ (n=158)

Contact: de medewerkers zijn vriendelijk en respectvol, maar zijn onvoldoende op de hoogte van de situatie van de cliënt

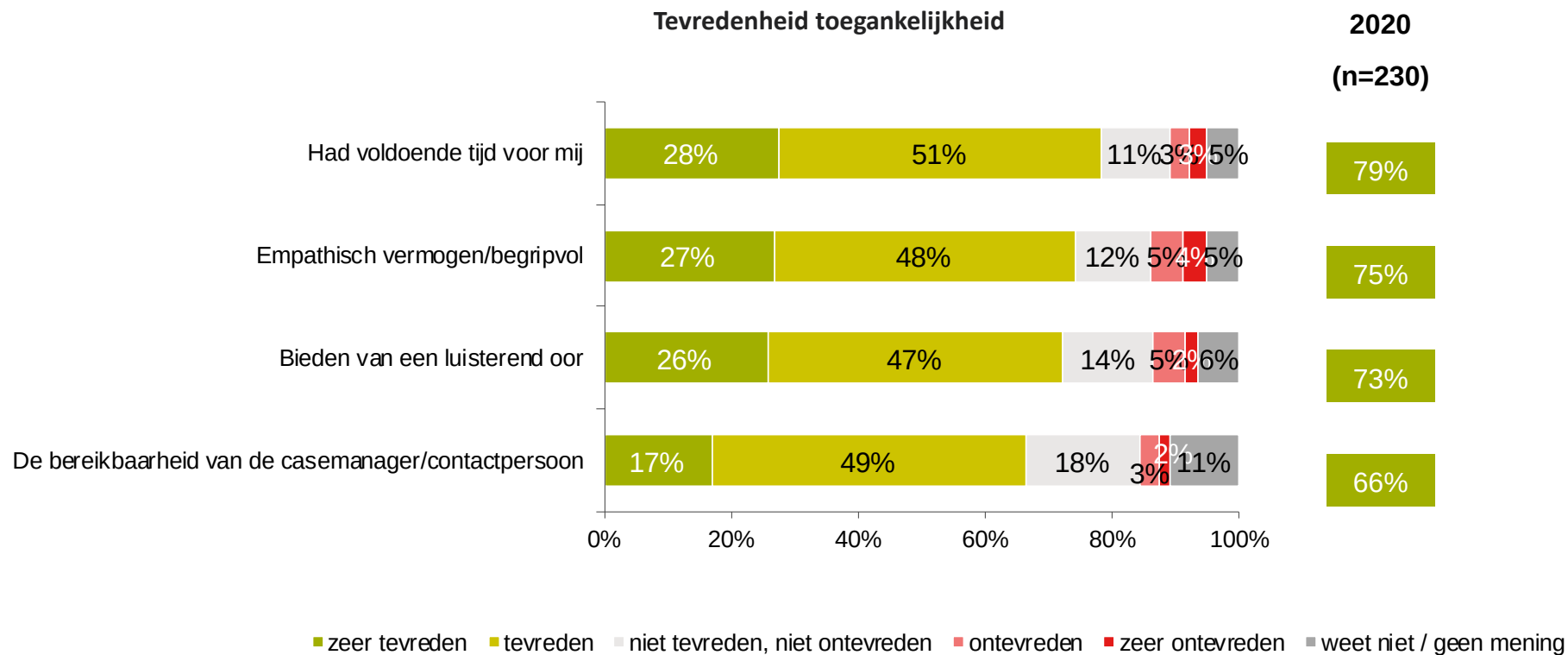


Werkwijze: meest tevreden is men over het nakomen van de gemaakte afspraken door de medewerker



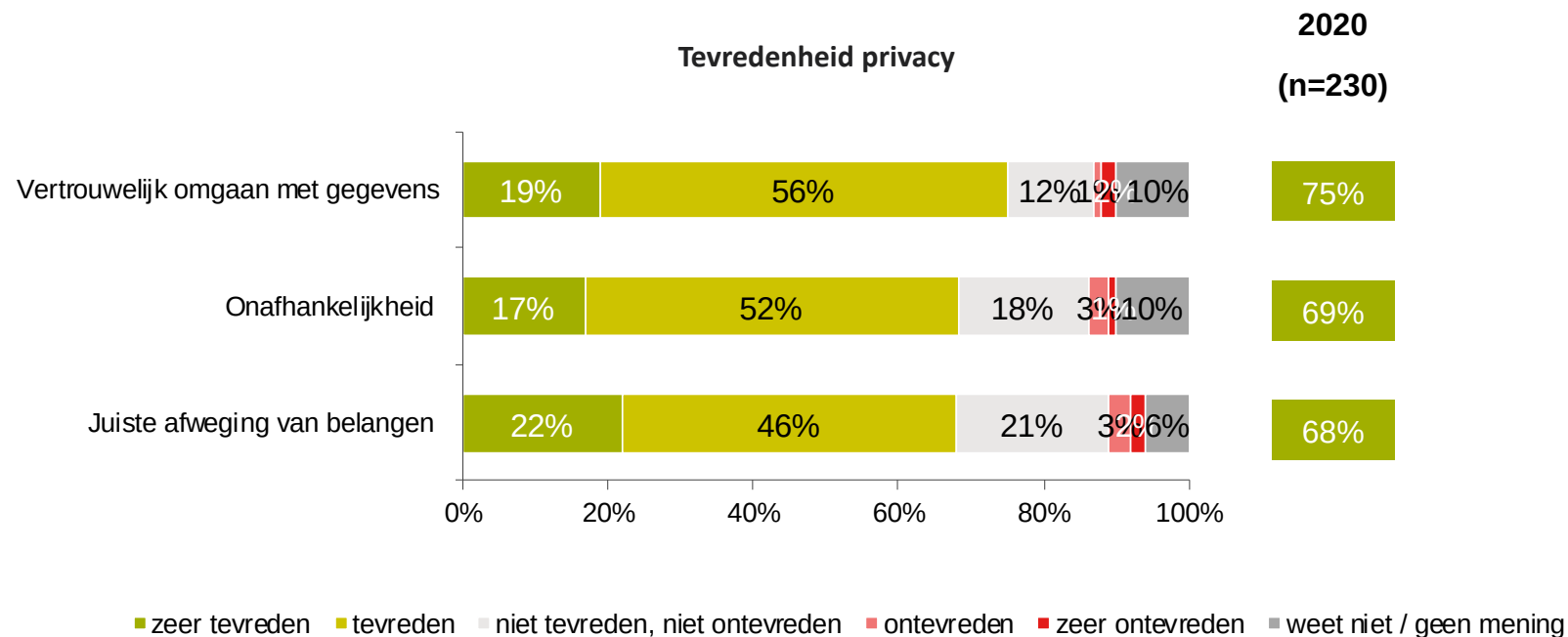
B1. In hoeverre bent u tevreden over de casemanager/de contactpersoon die u gesproken heeft betreffende de volgende zaken?
Basis: contact gehad met ‘een andere medewerker’ van de arbodienst’ (n=158)

Toegankelijkheid: meest tevreden is men over de tijd die de medewerker nam en het begrip dat hij of zij toonde. Minder tevreden over de bereikbaarheid



B1. In hoeverre bent u tevreden over de casemanager/de contactpersoon die u gesproken heeft betreffende de volgende zaken?
Basis: contact gehad met 'een andere medewerker' van de arbodienst' (n=158)

Privacy: meest tevreden is men over de vertrouwelijkheid waarmee de medewerker omgaat met gegevens; minder tevreden over de onafhankelijkheid



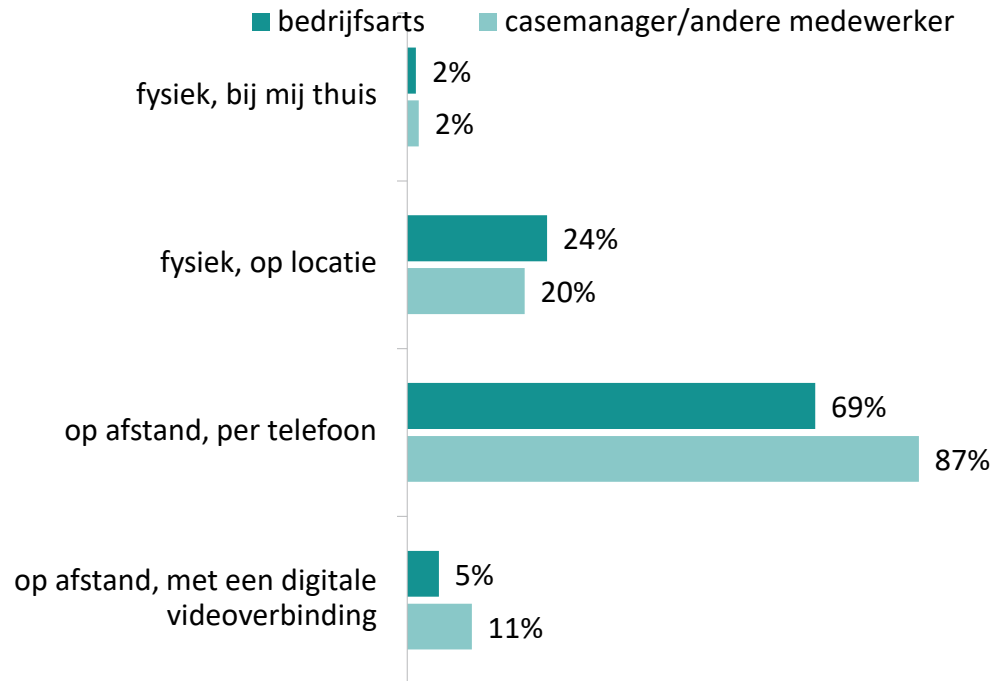
7

Vragen ivm Covid-19

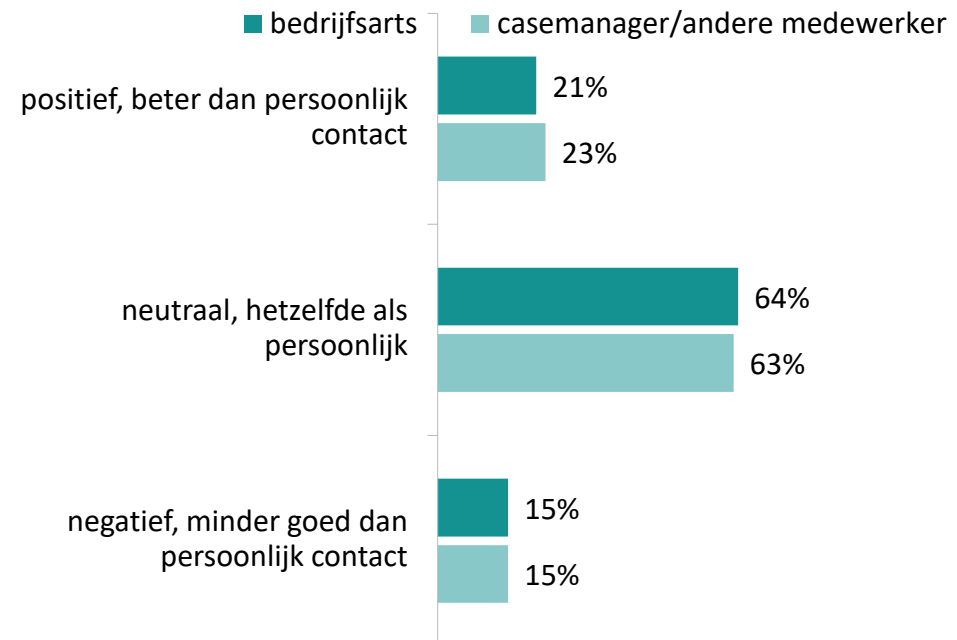


Ruim 1 op de 5 cliënten is positief over het telefonische of digitale contact; 2 op de 3 ervaren geen verschil met persoonlijk contact

Wijze contact gehad met arbodienst

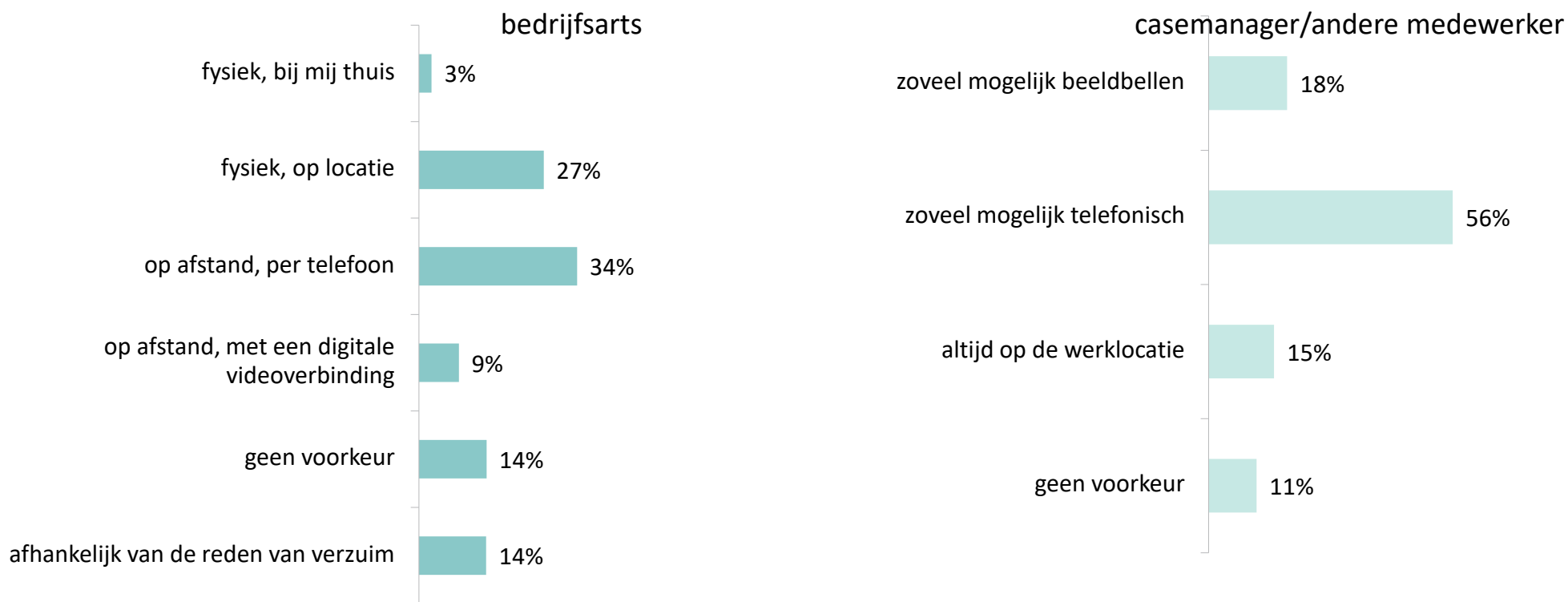


Hoe heeft u dat telefonische of digitale contact met de bedrijfsarts ervaren?



Een op de drie cliënten geeft in de toekomst de voorkeur aan fysiek contact met de bedrijfsarts

Voorkeur wijze contact in de toekomst



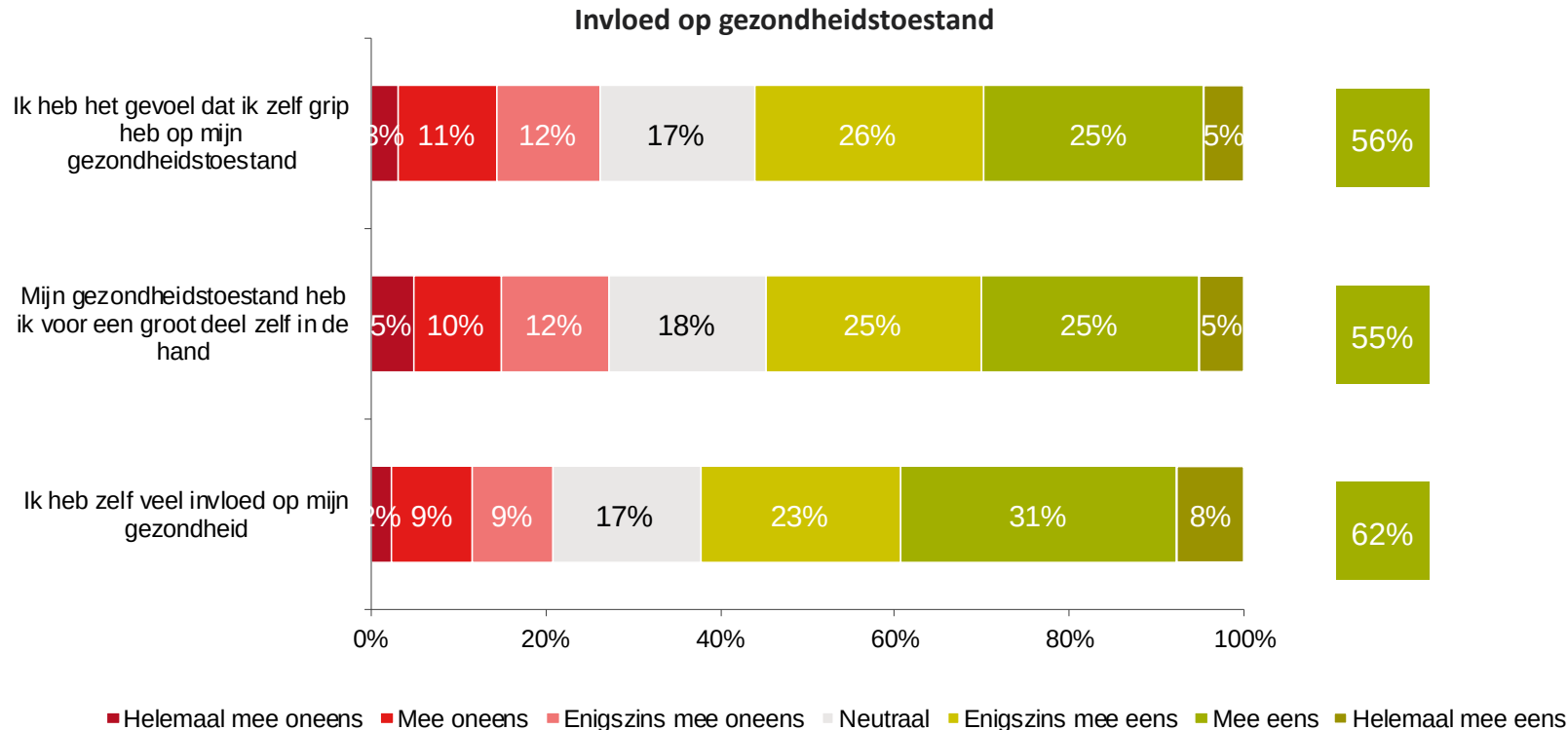
- In totaal geeft 30% de voorkeur aan fysiek contact; vooral mensen die psychische klachten hebben geven de voorkeur aan fysiek/live contact (41% van de mensen met psychische klachten geef de voorkeur aan fysiek contact vs 34% van de mensen met lichamelijke klachten)

8

Achtergrond respondenten

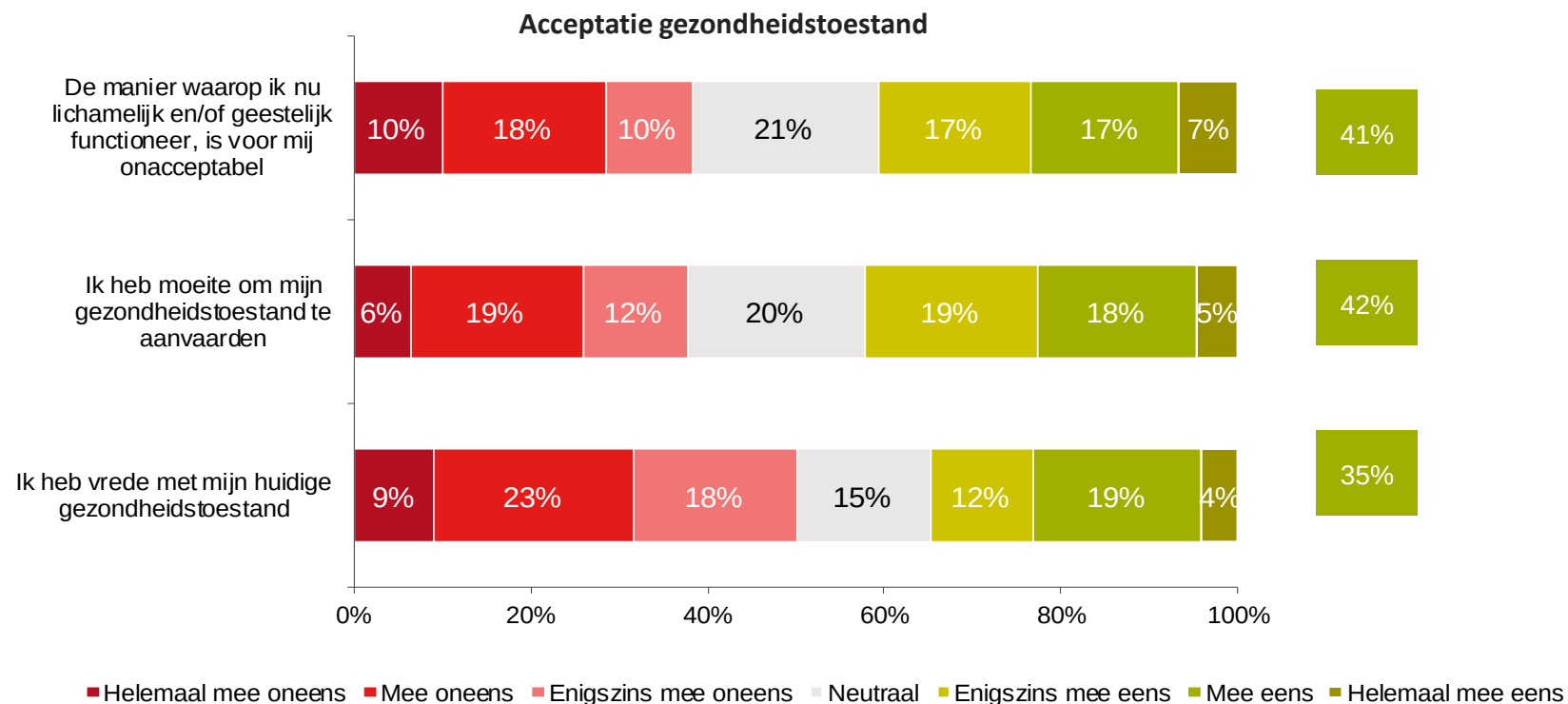


Clënten met langdurend verzuim of chronische ziekmelding hebben het minst het gevoel invloed te hebben op hun gezondheid



- 62% is het met minimaal één van de drie stellingen eens (enigszins mee eens, mee eens of helemaal mee eens).
- Clënten met een lang verzuim en met chronische aandoeningen zijn het vaker oneens met de drie stellingen dan clënten met kort of incidentele ziekte

Clënten met langdurend verzuim of chronische ziekmelding hebben meeste moeite om hun gezondheidstoestand te accepteren



- De cliënten met langdurend verzuim of chronische ziekmelding hebben de meeste moeite om hun gezondheidstoestand te accepteren: zij geven relatief vaak aan dat de manier waarop zij nu functioneren voor hen onacceptabel is (resp. 45% en 46%), dat zij moeite hebben om hun gezondheidstoestand te aanvaarden (resp. 46% en 54%) en relatief weinig dat zij vrede hebben met hun huidige gezondheidstoestand (resp. 29% en 26%).

Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken	
	2020 (n=1155)
Geslacht	
<i>Man</i>	43%
<i>Vrouw</i>	57%
Leeftijd	
<i>18-34</i>	14%
<i>35-49</i>	31%
<i>50-75</i>	56%
Type werkzaamheden	
<i>Fysieke arbeid</i>	41%
<i>Geestelijke arbeid</i>	53%
<i>Geen van beide / ik werk niet meer</i>	6%

Onderzoeksopzet



Hoe we dit onderzocht hebben



Met wie we hebben gesproken

In een screening onder het gehele Online panel hebben wij begin november 2020 gevraagd wie recent (in de maanden augustus, september en oktober) contact heeft gehad met een arbodienst in verband met een ziekmelding. Deze groep mensen zijn in december 2020 gevraagd dit contact te beoordelen op diverse aspecten. Uiteindelijk hebben 1.155 mensen het recente contact met hun arbodienst 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. In 2020 zijn er wat extra vragen over Covid-19 meegenomen; die resultaten tonen we we in het rapport met de 2020 resultaten.

De dataverzameling vond plaats van 15 t/m 31 december 2020.

De gemiddelde vragenlijst lengte was 6 minuten.