

Cliënttevredenheidsonderzoek arbodiensten - 2020

Tendrapport 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 de 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

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 2019, is dat aangegeven met een *. In een aparte rapportage voor 2020 wordt dieper ingezoomd op de uitkomsten van 2020.

* 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

17 Tevredenheid bedrijfsarts

25 Tevredenheid casemanager

31 Vragen Covid-19

34 Achtergrond respondenten

38 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.

Conclusies

Ontwikkeling sinds 2019

Verzuim en contact met de arbodienst

- Vergelijken 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 lichamelijke 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



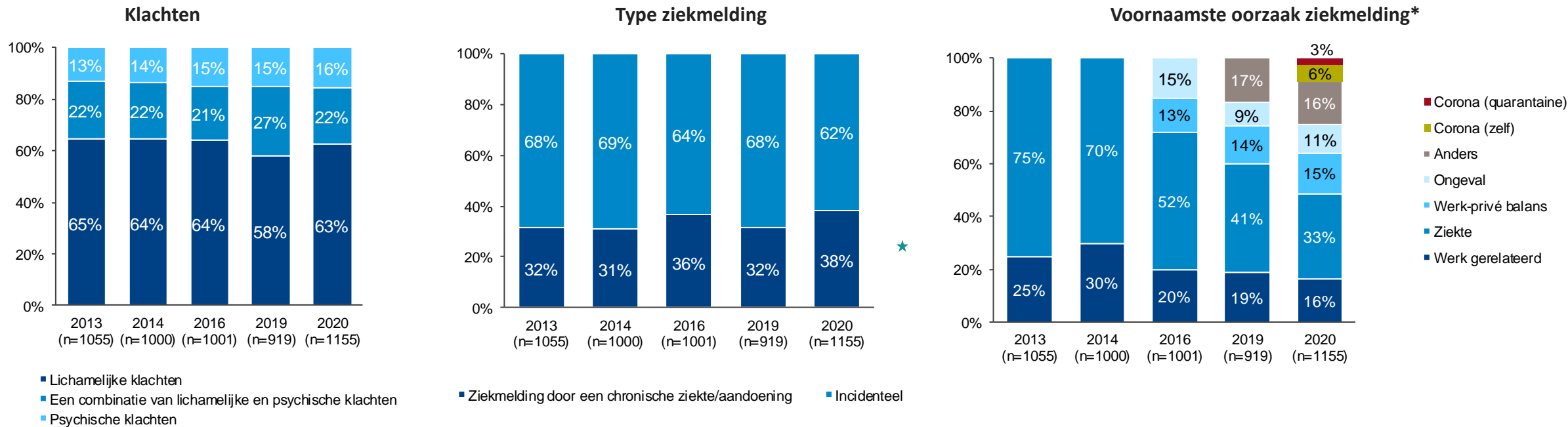
1

Verzuim

Belangrijkste inzichten



Het aandeel ziekmelding door chronische aandoening is in 2020 toegenomen



• Bij de vraag naar de voornaamste oorzaak van de ziekmelding zijn niet elk jaar dezelfde antwoordopties voorgelegd. Daardoor kan er geen vergelijking gemaakt worden met de resultaten voor 2019. In 2020 zijn er categorieën over Corona toegevoegd.

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

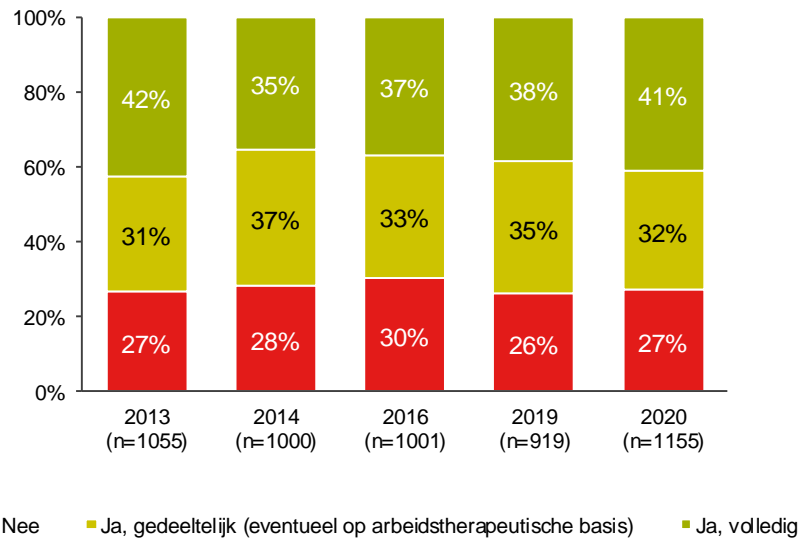
Z3. Betreft het een ziekmelding met betrekking tot een chronische ziekte/aandoening of was het een incidentele ziekmelding?

Z5. Wat is de voornaamste oorzaak van uw ziekmelding?

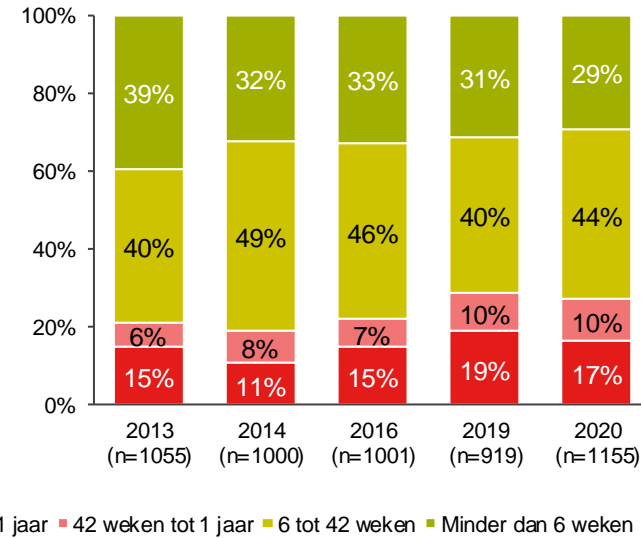
Basis: alle respondenten

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

Huidige situatie



Duur verzuim



- 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.

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

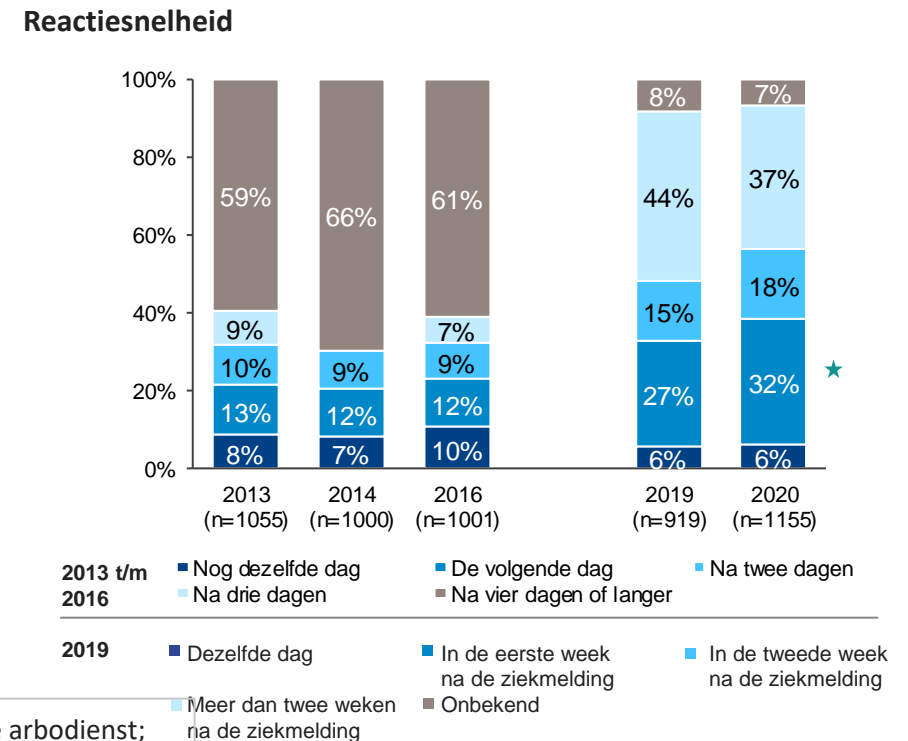
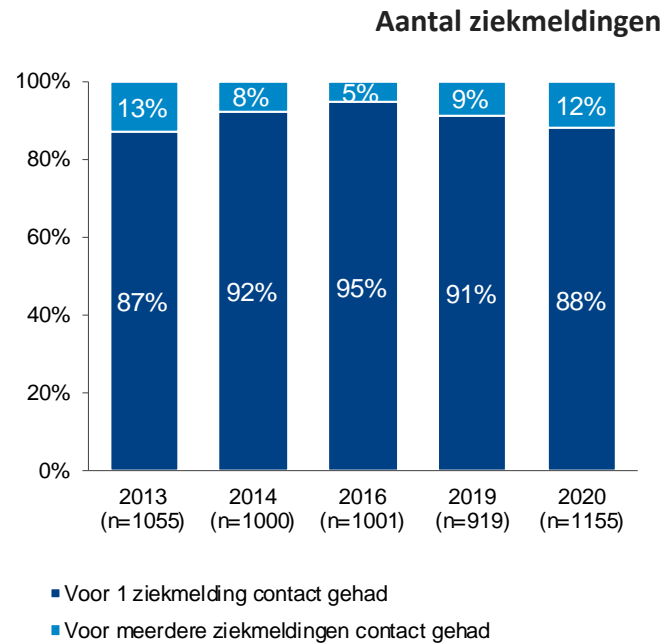
2

Contact met arbodienst

Belangrijkste inzichten



Vergeleken met 2019 heeft men vaker al in eerste week na de ziekmelding contact met de arbodienst



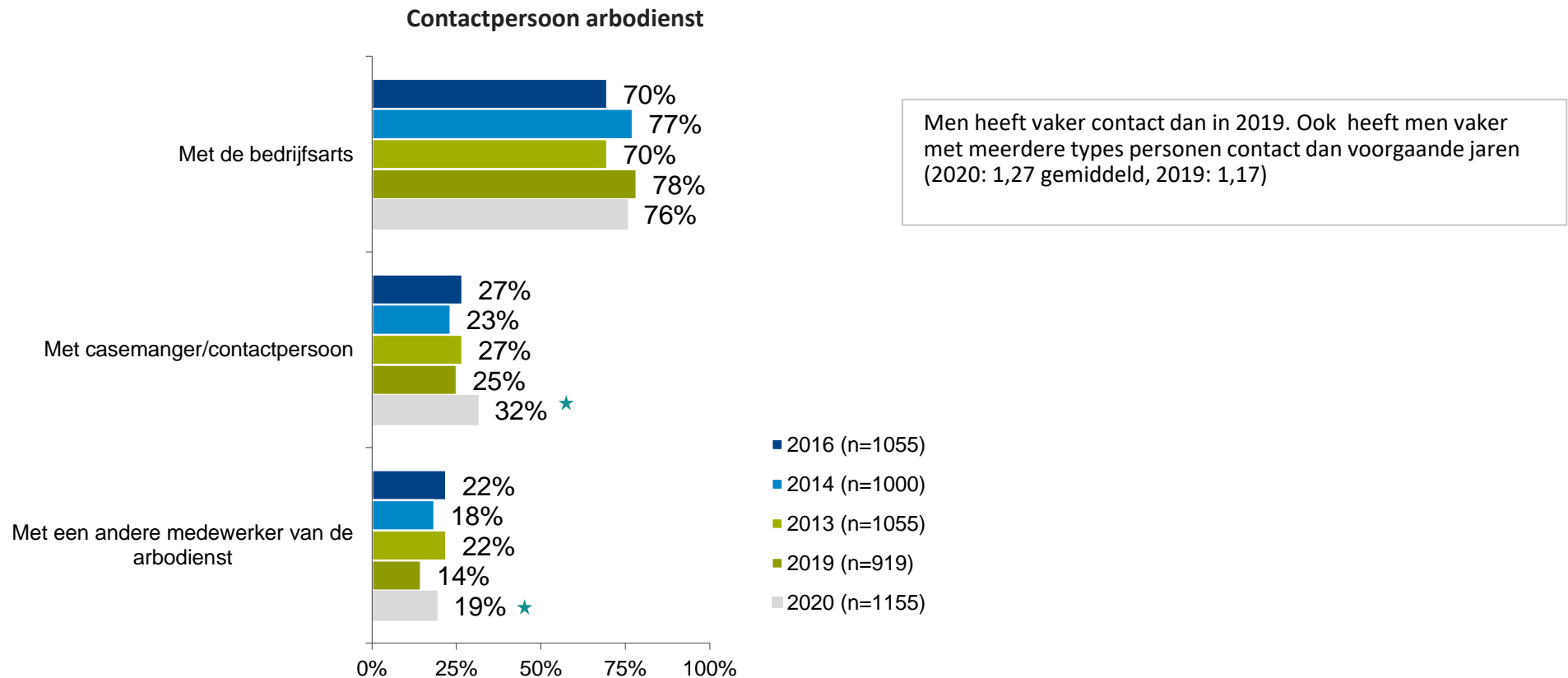
- Vergelijken met 2019 hebben de respondenten nu vaker al in de 1e week na de ziekmelding contact gehad met de arbodienst; het aantal ziekmeldingen waarvoor men contact heeft gehad is in 2020 vergelijkbaar met 2019
- Bij lichamelijke klachten heeft men vaker al dezelfde dag contact met de arbodienst 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%)
- De tijd tussen de ziekmelding en het contact met de arbodienst is lastig te vergelijken met de resultaten voor 2016 door een wijziging in de antwoordopties.

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

Het meeste contact verloopt via de bedrijfsarts (76%). Vergeleken met 2019 verloopt het contact iets vaker via de casemanager of een 'andere medewerker'. Ook heeft men meer contact dan in 2019



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

★ Significant hoger dan in 2019

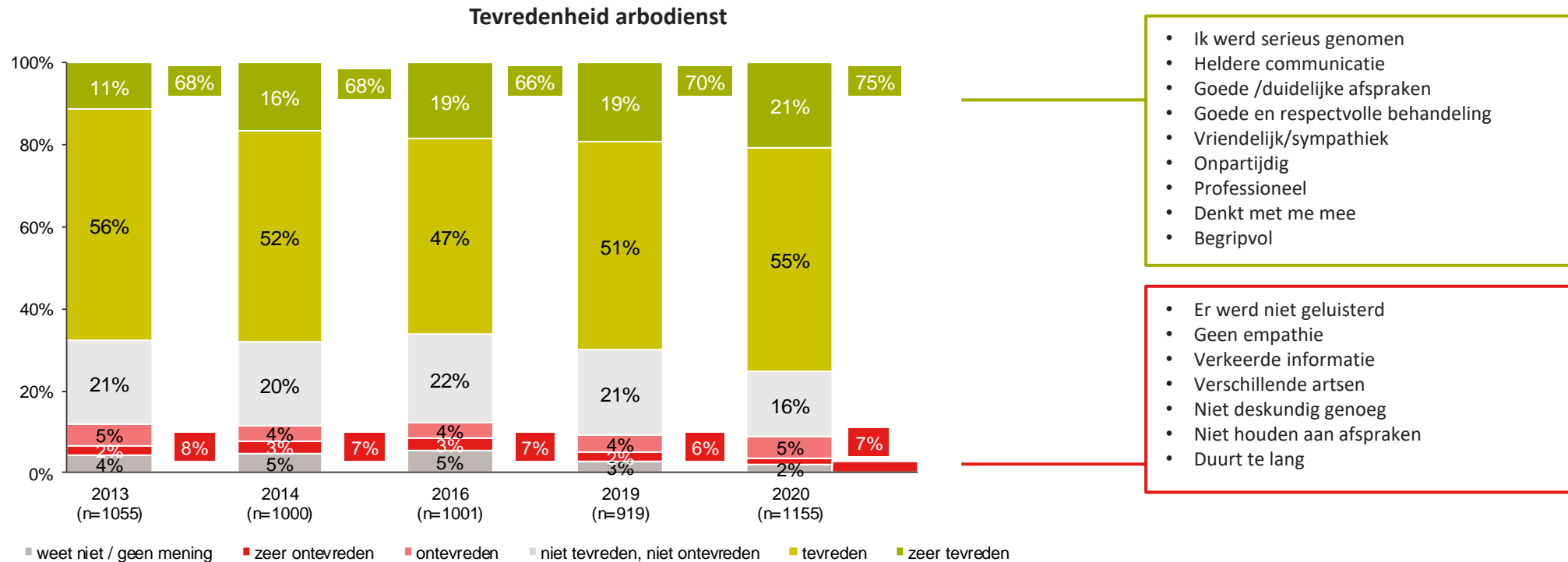
3

Tevredenheid arbodienst

Belangrijkste inzichten



Tevredenheid arbodiensten toont een stijgende trend



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

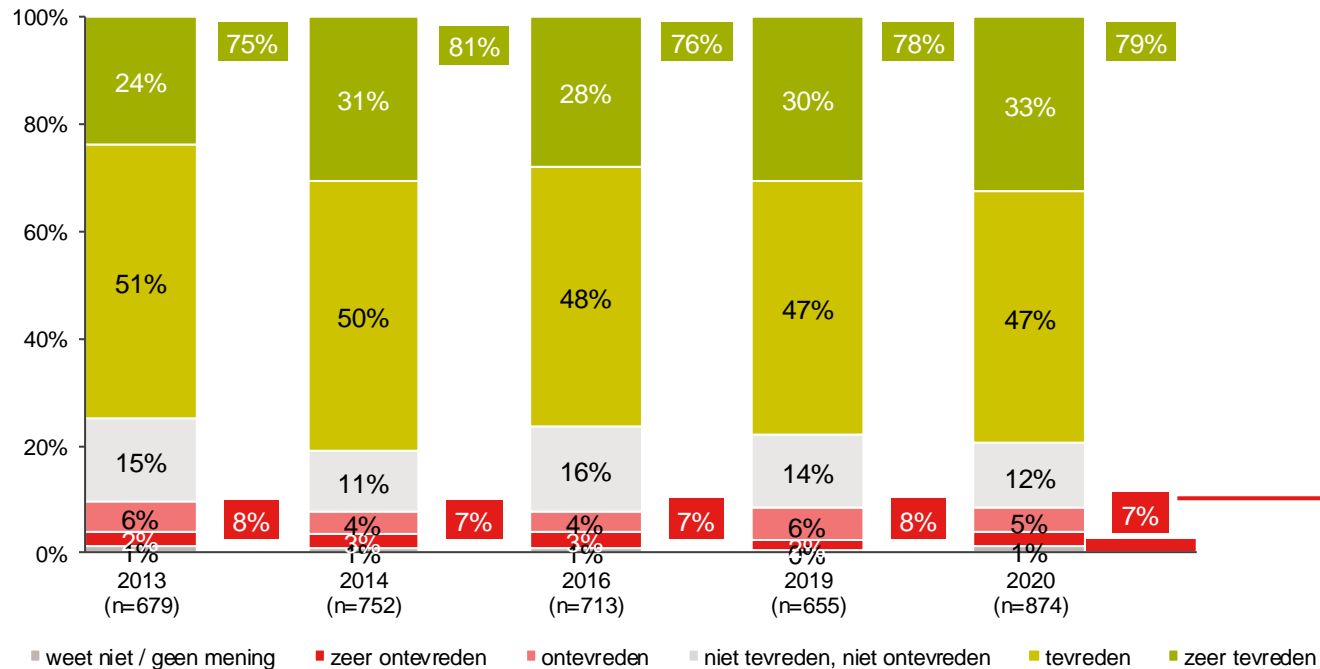
Tevredenheid bedrijfsarts

Belangrijkste inzichten



Algemene tevredenheid over de bedrijfsarts is de afgelopen jaren stabiel

Tevredenheid bedrijfsarts



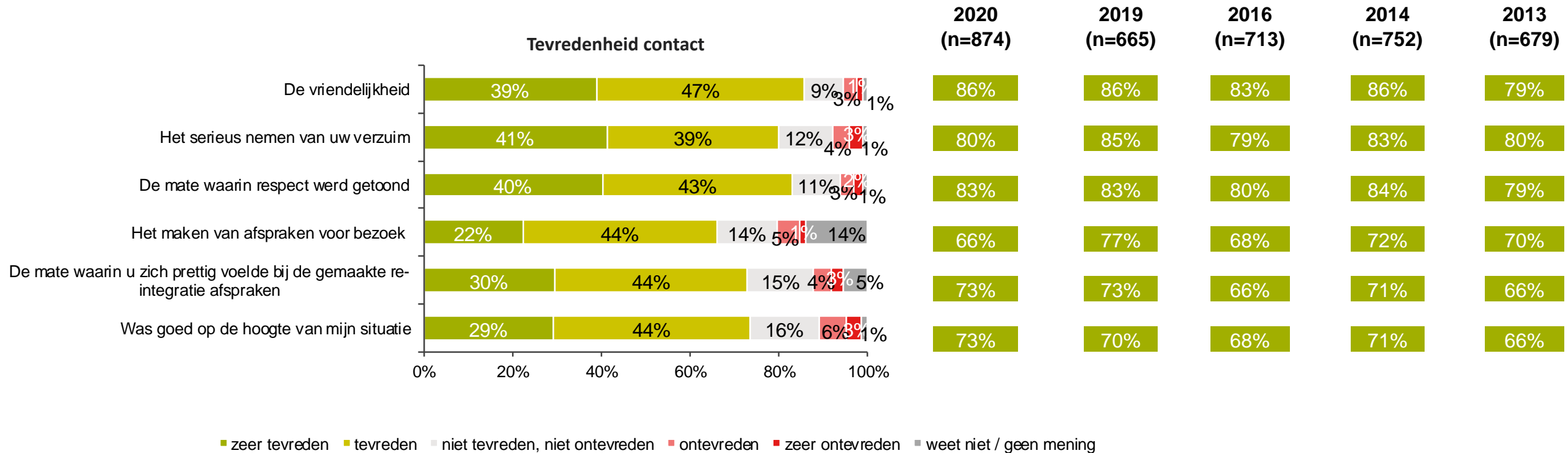
- Verbeterpunten**
- Vaste arts, niet allemaal verschillend
 - Beter luisteren
 - Meer empathie tonen
 - Meer begrip/inlevingsvermogen tonen
 - Betere communicatie
 - Onpartijdig zijn
 - Niet steeds ander advies/planning

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>?

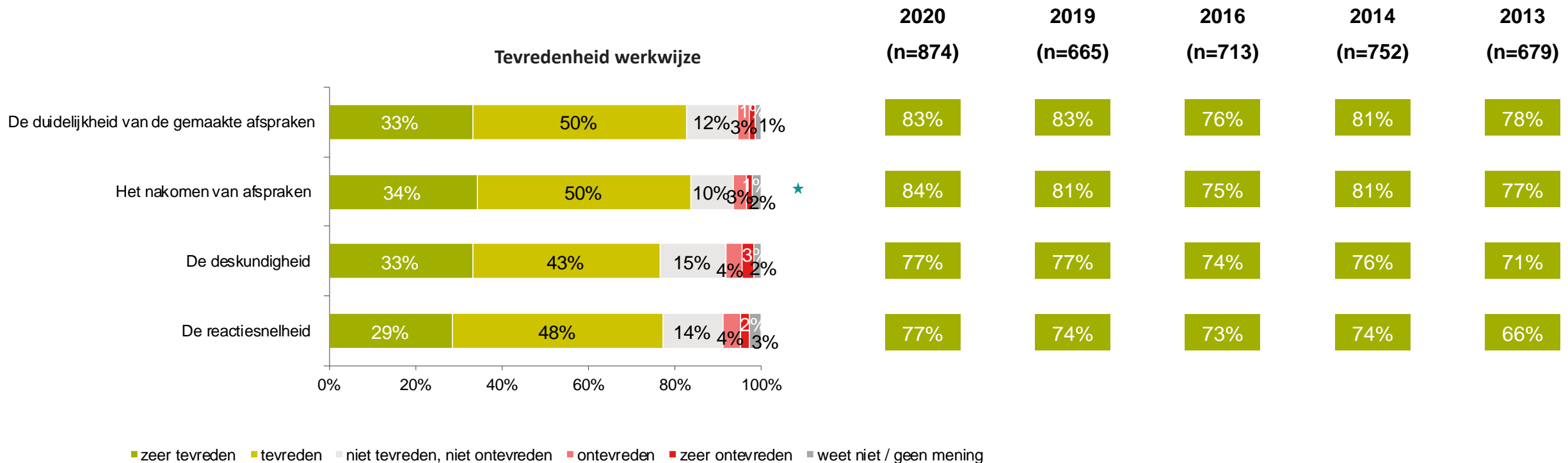
Basis: contact gehad met de bedrijfsarts

Contact: tevredenheid over het contact met de bedrijfsarts is vergelijkbaar met 2019



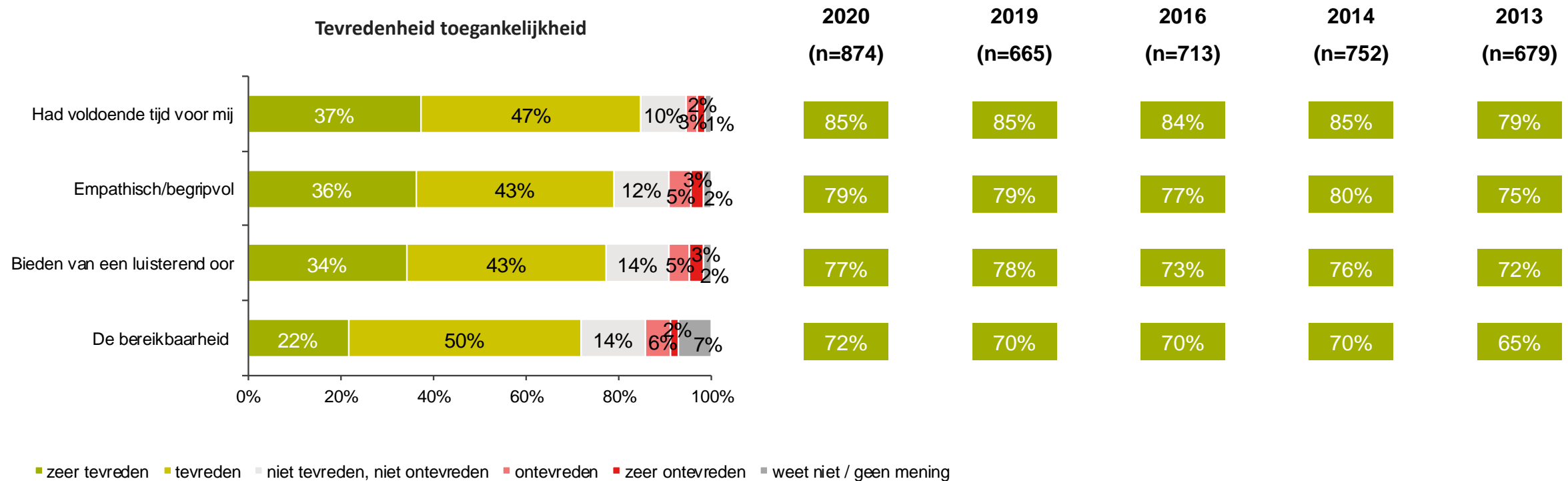
• Geen significante verschillen in tevredenheid op de diverse aspecten in vergelijking met 2019. Meest tevreden over de vriendelijkheid en de mate waarin respect werd getoond.

Werkwijze: tevredenheid over nakomen van afspraken met bedrijfsarts is verder toegenomen in 2020



- 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: tevredenheid over de toegankelijkheid van de bedrijfsarts is stabiel



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

Privacy: de tevredenheid met alle aspecten is vergelijkbaar met 2019

Privacy

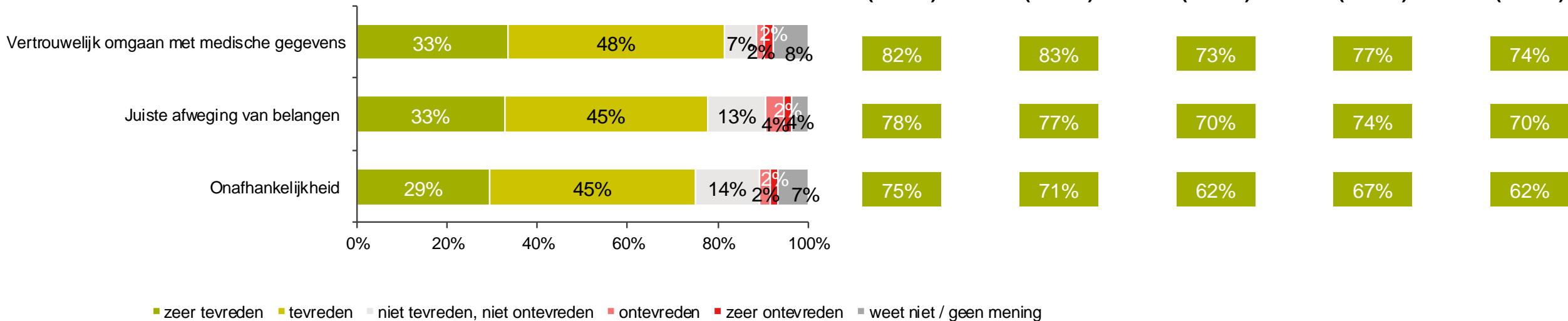
2020
(n=874)

2019
(n=665)

2016
(n=713)

2014
(n=752)

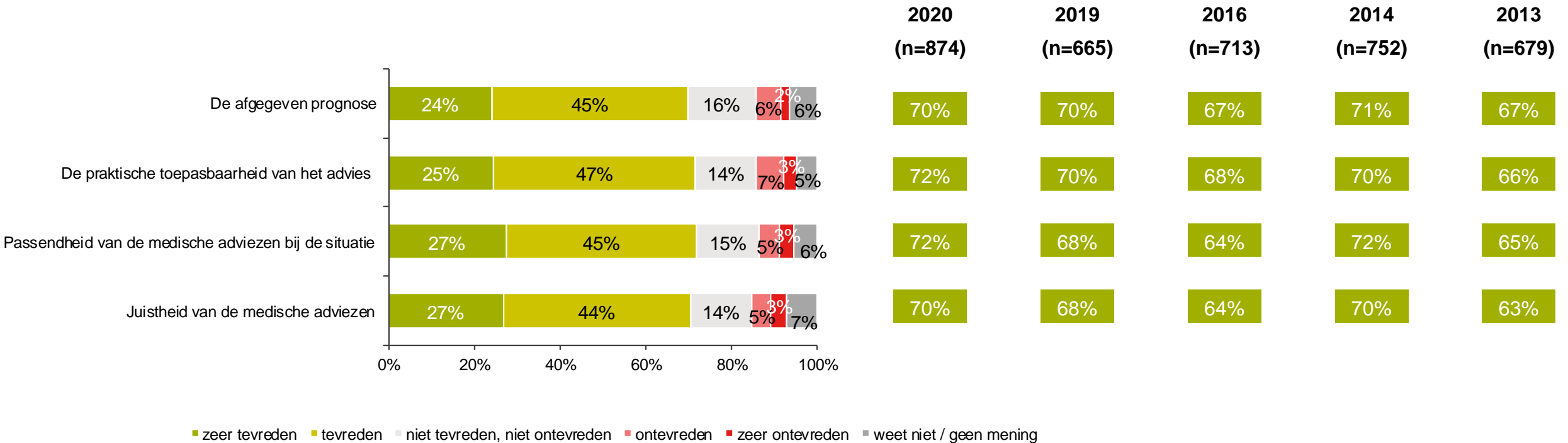
2013
(n=679)



- 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.

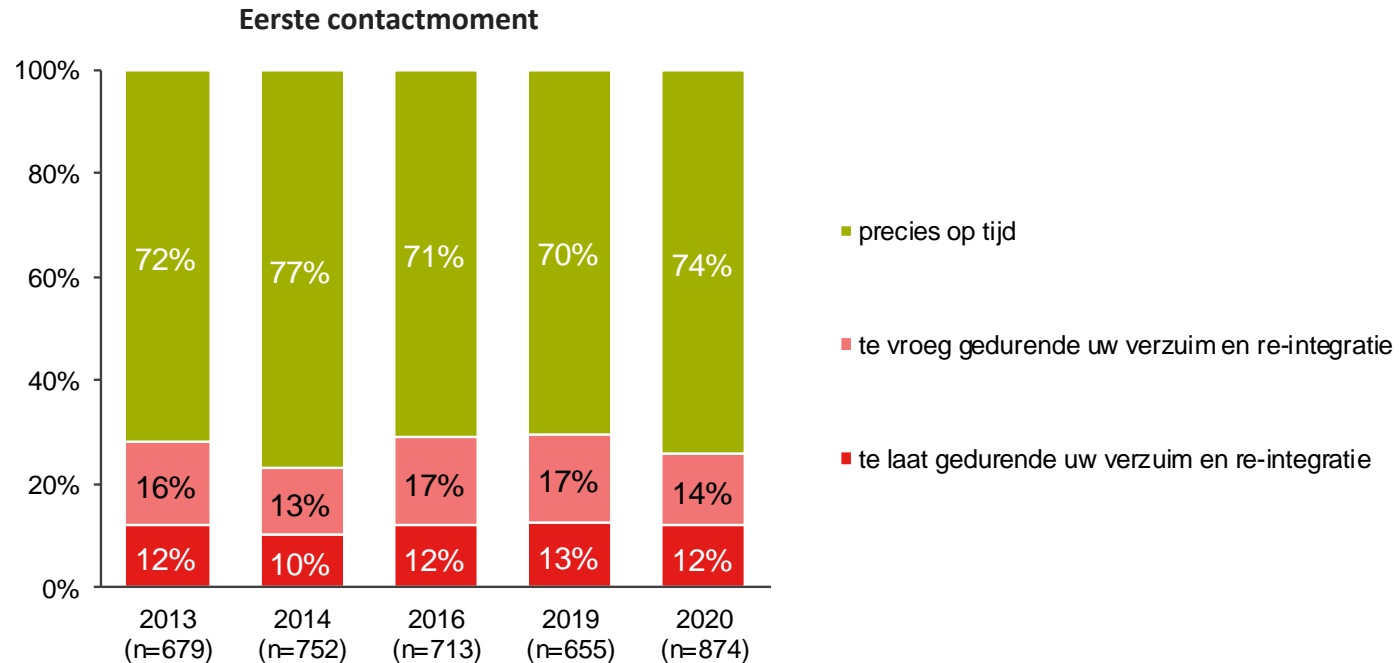
Adviezen: ook de tevredenheid over adviezen van de bedrijfsarts is stabiel

Tevredenheid adviezen



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

7 op de 10 cliënten zijn tevreden over het moment waarop het eerste contact met de bedrijfsarts plaatsvond; scores zijn vergelijkbaar met 2019



5

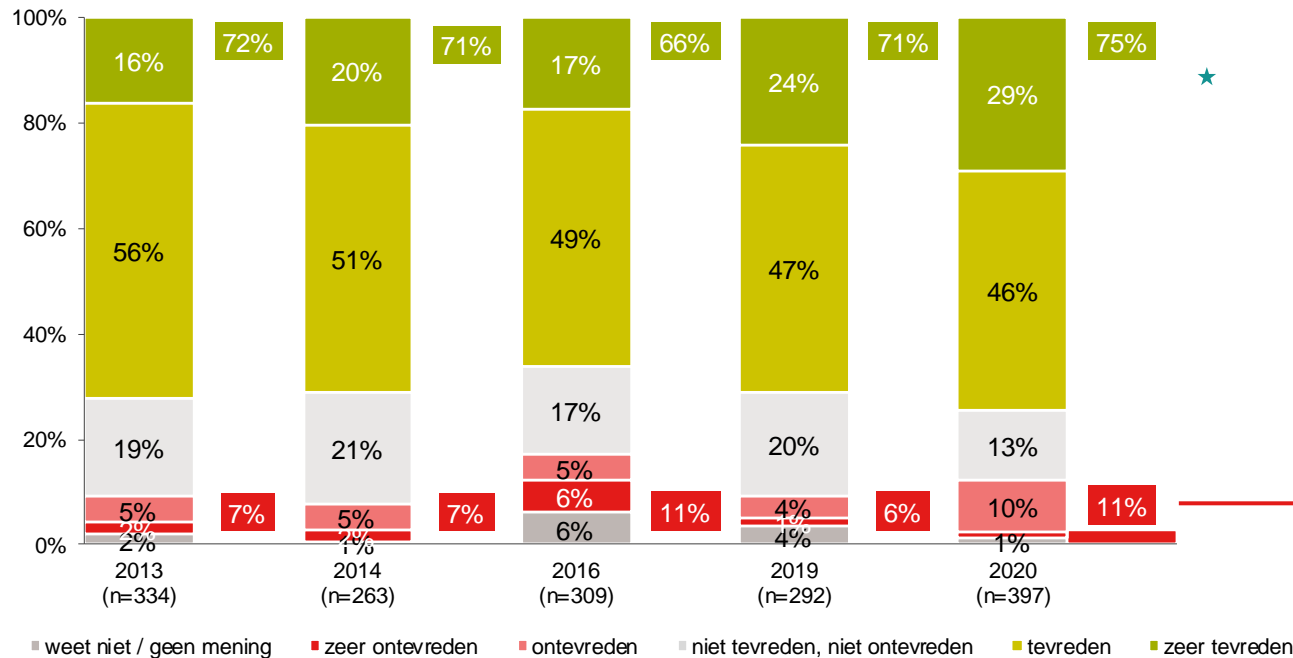
Tevredenheid casemanager

Belangrijkste inzichten



In 2020 is men meer tevreden over de casemanager dan in 2019

Tevredenheid casemanager/contactpersoon arbodienst



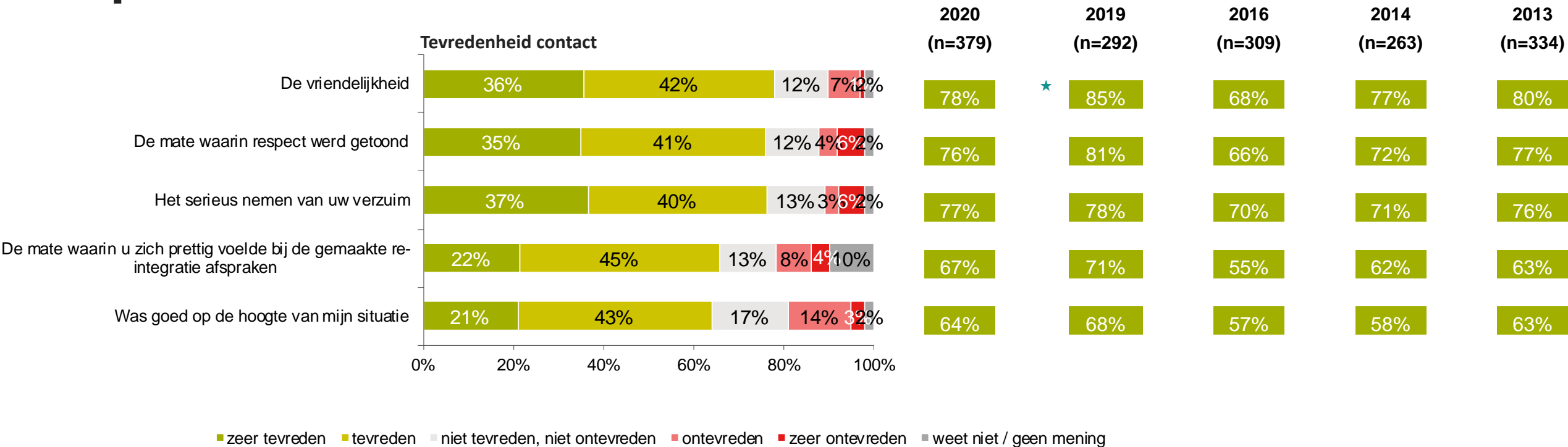
- Verbeterpunten**
- Meer begrip/inlevingsvermogen
 - Beter luisteren
 - Kortere doorlooptijd; het duurde lang
 - Meer kennis over aandoeningen
 - Meer kennis over de achtergrond
 - Beter van te voren inlezen
 - Onpartijdig zijn
 - Houden aan afspraken

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?

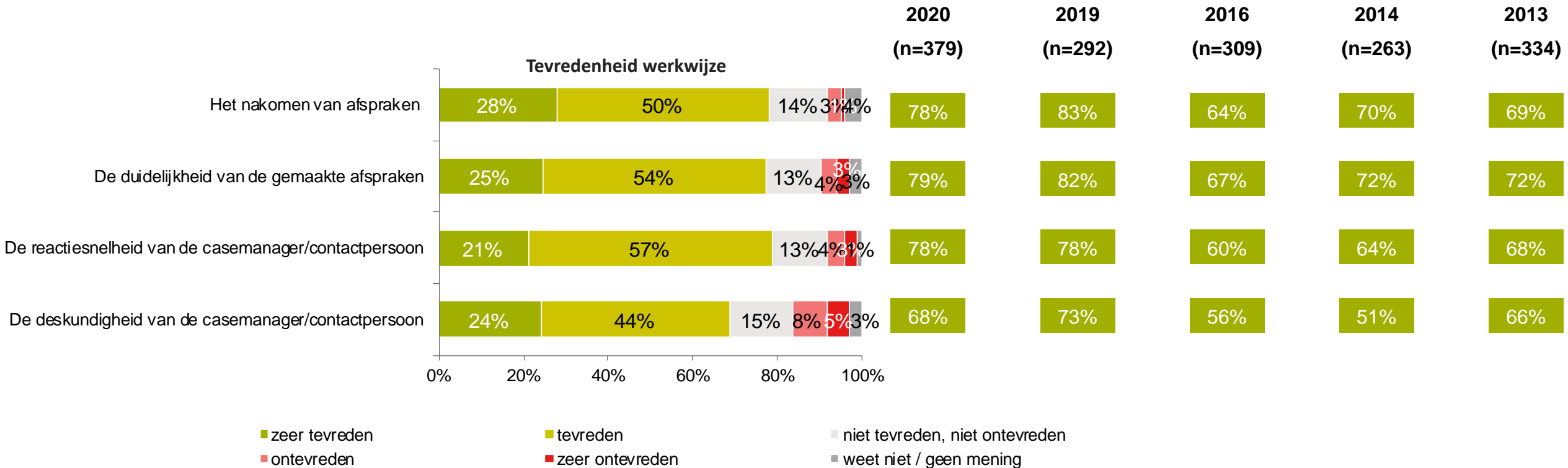
Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon

Contact: de tevredenheid over de vriendelijkheid van de casemanager is gedaald ten opzichte van 2019; overige aspecten blijven stabiel



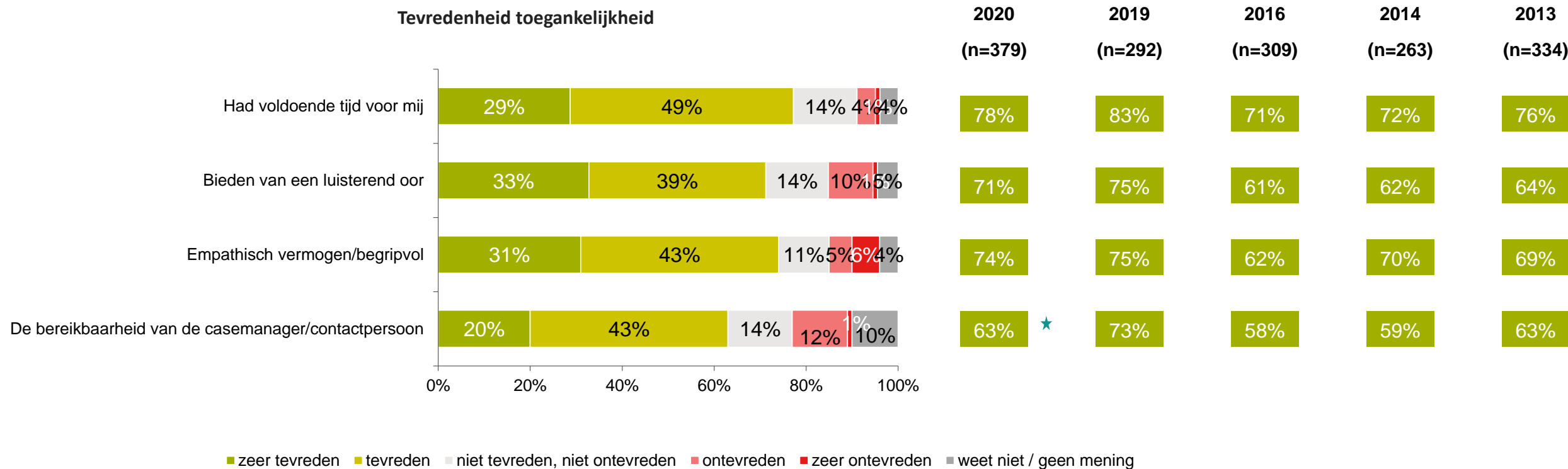
B1. In hoeverre bent u tevreden over de casemanager/de contactpersoon die u gesproken heeft betreffende de volgende zaken?
 Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon

Werkwijze: tevredenheid met de werkwijze van de casemanager blijft stabiel



B1. In hoeverre bent u tevreden over de casemanager/de contactpersoon die u gesproken heeft betreffende de volgende zaken?
Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon

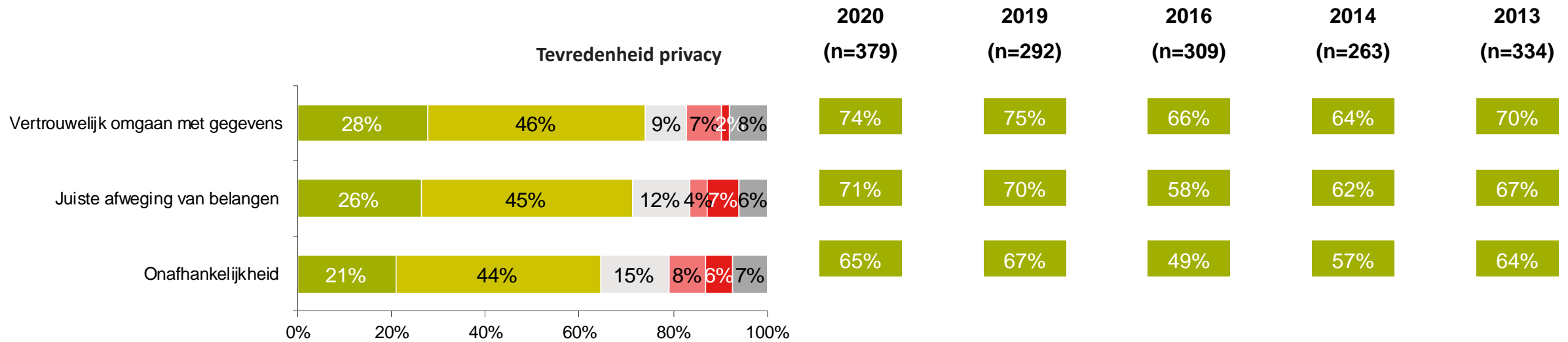
Toegankelijkheid: men is minder tevreden over de bereikbaarheid van de casemanager dan in 2020; tevredenheid overige aspecten blijft stabiel



- De respondenten zijn vaker ontevreden over de bereikbaarheid van de casemanager dan in 2019. Het percentage “ontevreden” ligt hoger en ook de top2 score (zeer) tevreden is lager dan in 2019

B1. In hoeverre bent u tevreden over de casemanager/de contactpersoon die u gesproken heeft betreffende de volgende zaken?
 Basis: contact gehad met de casemanager/contactpersoon

Privacy: tevredenheid over de privacy blijft stabiel



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

- In 2020 is een hoger percentage ontevreden over de juiste afweging van belangen door de casemanager; te (zeer) tevreden score blijft gelijk

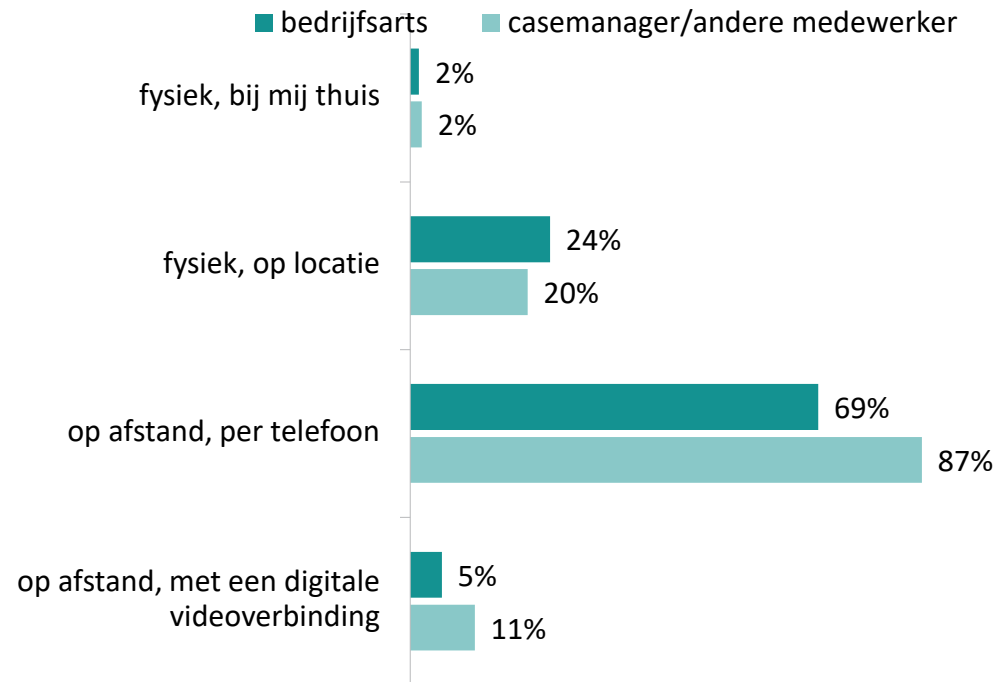
6

Vragen ivm Covid-19

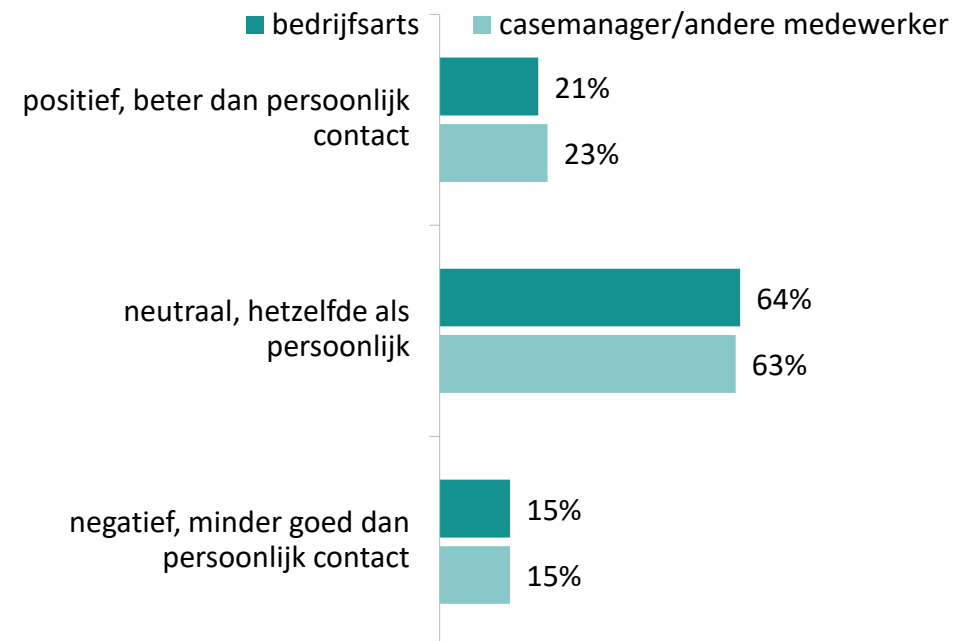


Ruim 1 op de 5 cliënten is positief over het telefonische of digitale contact; 2 op de 3 ervaren geen verschil met persoonlijk contact

Wijze contact gehad met arbodienst

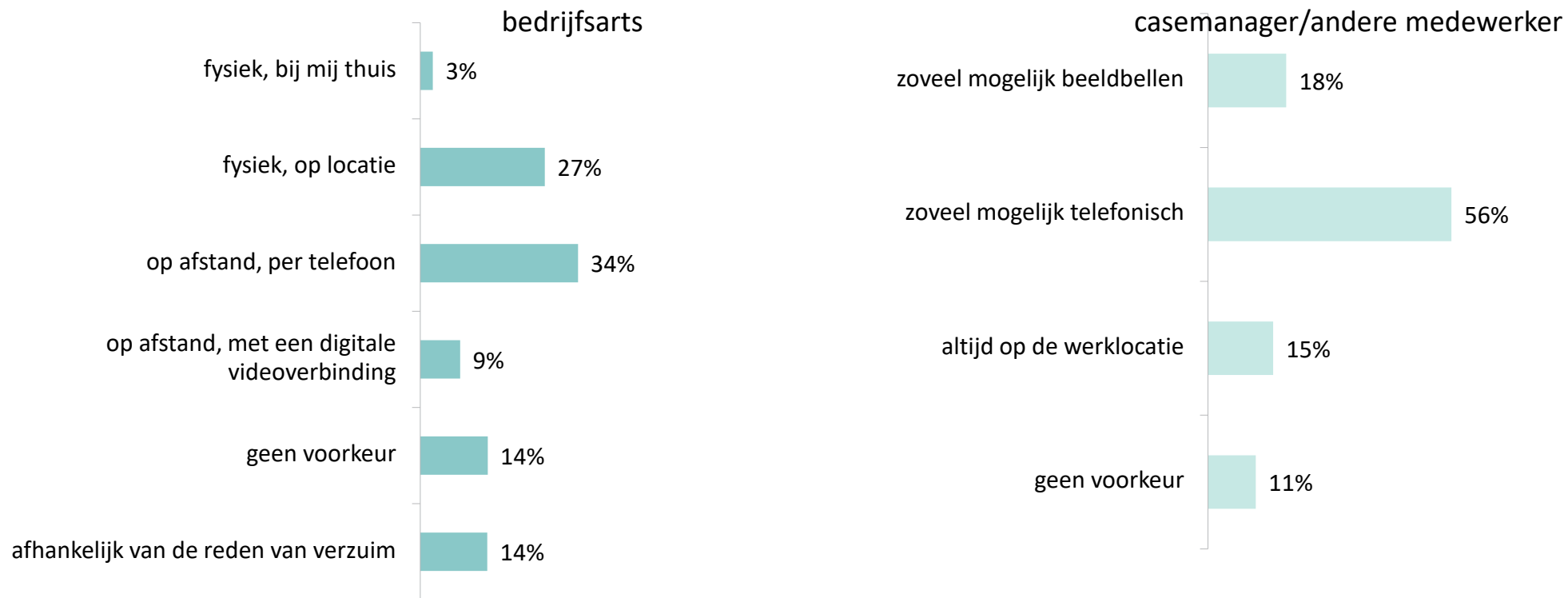


Hoe heeft u dat telefonische of digitale contact met de bedrijfsarts ervaren?



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)

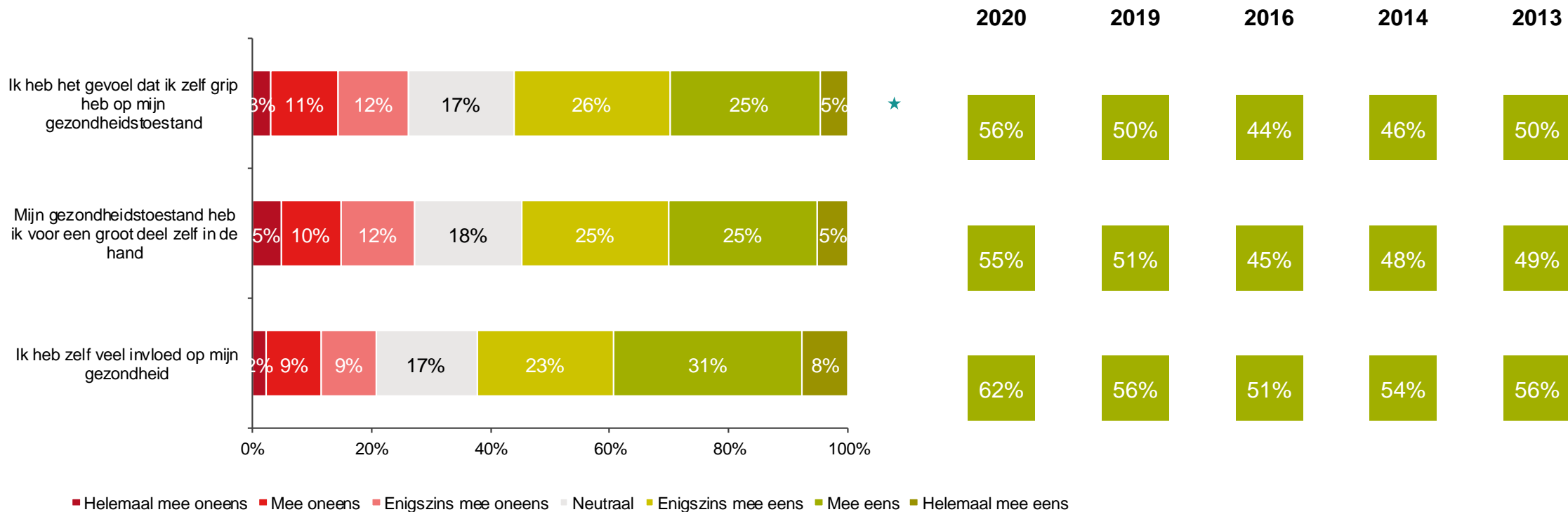
7

Achtergrond respondenten



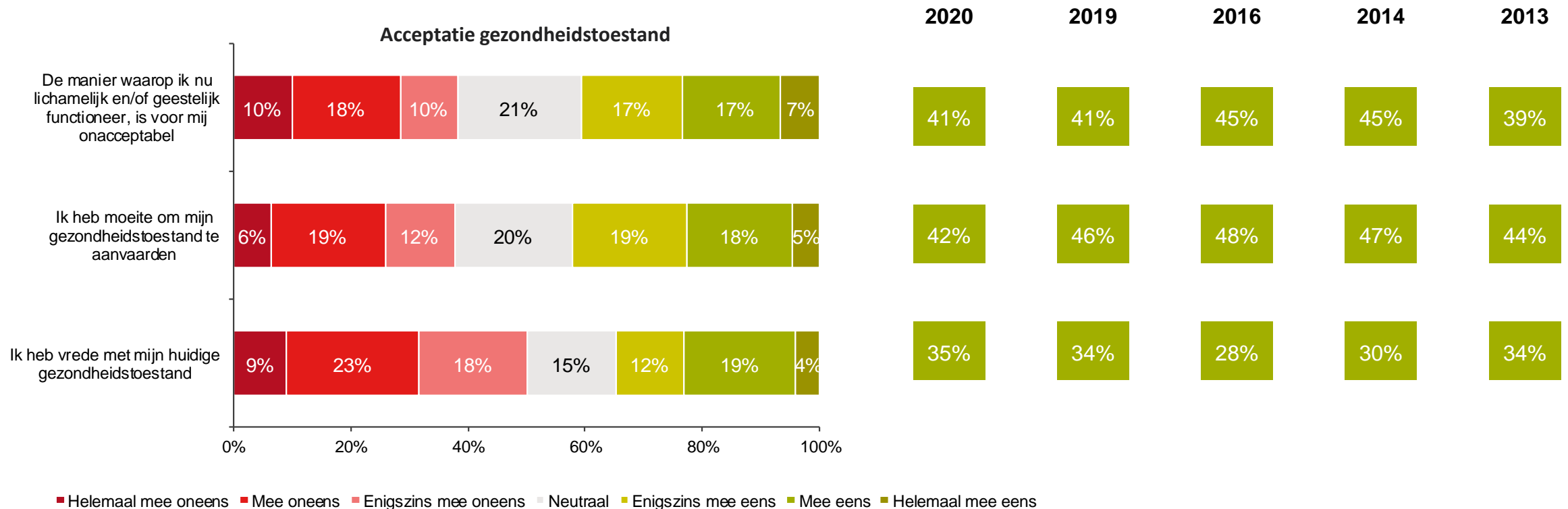
Meer respondenten dan in 2019 hebben het gevoel dat zij grip hebben op hun gezondheidstoestand

Invloed op gezondheidstoestand



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

Vergeleken met 2019 is de acceptatie van de eigen gezondheidstoestand gelijk gebleven



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

Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken					
	2013 (n=1055)	2014 (n=1000)	2016 (n=1001)	2019 (n=919)	2020 (n=1155)
Geslacht					
<i>Man</i>	47%	48%	41%	41%	43%
<i>Vrouw</i>	53%	52%	59%	59%	57%
Leeftijd					
<i>18-34</i>	21%	15%	16%	16%	14%
<i>35-49</i>	39%	40%	36%	30%	31%
<i>50-75</i>	41%	45%	47%	54%	56%
Type werkzaamheden					
<i>Fysieke arbeid</i>	35%	37%	39%	35%	41%
<i>Geestelijke arbeid</i>	65%	61%	56%	61%	53%*
<i>Geen van beide / ik werk niet meer</i>	0%	3%	5%	4%	6%

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 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.