

Werknemers positief over online contact met arbodienst

Tilburg, 19 maart 2021 – Het contact tussen werknemer en arbodienst vindt in deze tijd voor het overgrote deel op afstand plaats. Drie van de vier werknemers hebben online of telefonisch contact met de bedrijfsarts. Zij waarderen dat contact opvallend positief; 85 procent als hetzelfde of zelfs beter dan live contact en velen willen ook na de coronacrisis bij voorkeur op deze wijze contact houden met de arbodienst. Werknemers hebben vaker dan afgelopen jaren in de eerste week na ziekmelding al contact met de arbodienst. De tevredenheid over arbodiensten vertoont een stijgende trend over de jaren heen. Dat zijn enkele conclusies uit een onderzoek van marktonderzoeksbureau Ipsos.

Ipsos ondervroeg in december 2020 ruim 1.100 werknemers die na een verzuimmelding te maken hebben gehad met een arbodienst. Verschillende aspecten zijn onderzocht, zoals het contact, de manier van werken en de omgang met vertrouwelijke informatie. Hierbij is de dienstverlening van de bedrijfsarts, de casemanager of contactpersoon en andere medewerkers van de arbodienst tegen het licht gehouden.

Verbeterpunten

Uit het onderzoek blijkt dat het percentage werknemers dat (zeer) tevreden is over de arbodienst is gestegen van 70 naar 75 procent en dat zeven procent ontevreden is. Bij de bedrijfsarts is men vooral tevreden over de vriendelijkheid, het nakomen van afspraken, de tijd die beschikbaar was en de omgang met vertrouwelijke gegevens. Kritischer is men over de afgegeven adviezen en de bereikbaarheid. “Natuurlijk zijn we er blij mee dat de tevredenheid over de dienstverlening zo hoog is” stelt Petra van de Goorbergh, directeur van brancheorganisatie OVAL. “Tegelijkertijd moeten we juist ook de verbeterpunten oppakken en blijven arbodiensten zich aanpassen aan de veranderende omstandigheden. Het afgelopen jaar heeft eens te meer de noodzaak van dit aanpassingsvermogen laten zien”.

Corona

Als gevolg van de Covid-pandemie is de werkwijze van arbodiensten drastisch gewijzigd. “We zien dat 76 procent van de werknemers telefonisch of via beeldbellen contact heeft gehad met de bedrijfsarts. Met de casemanager of andere medewerker van een arbodienst is vaker op meerdere manieren contact. Voor bijna iedereen is dat telefonisch of via beeldbellen. Een op de vijf geeft aan dat er ook thuis of op locatie contact is geweest” licht Elly Oudshoorn, Associate Research Director bij Ipsos, toe. “Uit het onderzoek blijkt dat ruim 20 procent het op afstand bellen met de bedrijfsarts of casemanager ervaart als beter dan persoonlijk contact en voor circa 65 procent maakt het geen verschil. Vijftien procent vindt het minder goed dan live contact”, aldus Oudshoorn.

In de toekomst wil 30 procent weer graag een persoonlijk gesprek thuis of op locatie met de bedrijfsarts. Voor casemanagers ligt dit op de helft. “Dat is logisch, het contact met de casemanager vond altijd al vooral telefonisch plaats, verklaart Van de Goorbergh. De verwachting is wel dat ook in de toekomst online en telefonisch contact met de bedrijfsarts blijvend wordt. “Veel werknemers ervaren dit als efficiënter, veiliger, minder belastend en niet van invloed op de kwaliteit van het contact. Tegelijkertijd geven de werknemer of de bedrijfsarts er, afhankelijk van de aard van het

gesprek en de klachten, soms ook de voorkeur aan om live contact te hebben. Vooral mensen die met psychische klachten verzuimen geven vaker de voorkeur aan live contact blijkt uit het onderzoek. Dat blijft vanzelfsprekend ook in de toekomst mogelijk”, licht Van de Goorbergh toe.

Eerste contact

Uit het onderzoek blijkt dat men steeds eerder contact heeft met de arbodienst. Bij 38 procent is dat al in de eerste week en bij 18 procent in de tweede week na de ziekmelding. “Het aandeel ziekmeldingen vanwege een chronische ziekte of aandoening is in 2020 gestegen naar 38% en het verzuim vanwege psychische klachten bedraagt 16%. Daarnaast geeft 22% aan dat een combinatie van lichamelijke en psychische klachten de oorzaak was van het verzuim” volgens Oudshoorn. “Een snel en positief eerste contact zijn juist bij psychische klachten belangrijk om waar mogelijk langdurige uitval te voorkomen en heldere afspraken te maken” stelt van de Goorbergh.

Het gehele [trendrapport](#) en [jaarrapport](#) van het klanttevredenheidsonderzoek zijn 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.

Over Ipsos

Ipsos is één van de grootste marktonderzoeksbureaus ter wereld. Met meer dan 50 jaar onderzoekservaring inspireren en helpen we organisaties bij het nemen van beslissingen. Ons hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam. Bezoek onze website hier: www.ipsos.com/nl-nl.
ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP www.ipsos.com/nl-nl
Bij de publicatie van deze bevindingen worden de lokale regels en voorschriften in acht genomen.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Let op: embargo voor publicatie tot vrijdag 19 maart 2021, 07.00 uur.

Voor meer informatie en voor het aanvragen van interviews met de initiatiefnemers kunt u contact opnemen met Petra van de Goorbergh (telefoon 06 5111 1415 of info@oval.nl) of met Elly Oudshoorn, Associate Research Director bij Ipsos (elly.oudshoorn@ipsos.com)