

## Jaarverslag Hart Psychologen 2020

Hart Psychologen is er voor werkgevers en werknemers. Voor mensen die het beste willen geven van zichzelf. En voor werkgevers die het beste willen voor haar werknemers. Om onze klanten te steunen in het behalen van de beste resultaten hanteren wij minimale wachttijden of andere vertragingen en een adequaat plan van aanpak. Om medewerkers vanuit hun eigen kracht duurzaam te helpen functioneren, werken wij samen met de leidinggevenden, verzuimspecialisten en bedrijfsartsen. Binnen die samenwerking hechten wij veel waarde aan een snelle en doortastende afstemming, gericht op het nu en op de toekomst. In deze rapportage willen wij daar graag verantwoording over afleggen. Met al onze cliënten en opdrachtgevers, bespreken wij hoe we de samenwerking kunnen verbeteren.

Bedankt voor uw vertrouwen en bijdrage!

### Dienstverlening

Hart Psychologen is een ambulante Basis GGZ. Binnen die context behandelen wij alle medewerkers die met psychische klachten naar ons verwezen worden. Dit kan via HR, een direct leidinggevende of een bedrijfsarts. Een officiële verwijfsbrief is niet nodig. Hart Psychologen wordt namelijk niet betaald door de verzekeraar, maar door de opdrachtgever. Naast alle mogelijke behandelingen binnen de BGGZ, verzorgen wij psychologisch onderzoek en advies, bedoeld voor doorverwijs- of re-integratieadvies. We onderhouden warme contacten met andere hulpverleners zoals coaches en haptotherapeuten, om onze dienstverlening aan te vullen waar dat nodig is.

### Wachttijd

In afstemming met de cliënt stellen wij de startdatum vast. Voor een optimale dienstverlening zijn wij tevreden als er **geen wachttijd** is voor de intake en **geen wachttijd** voor de behandeling, na goedkeuring van de offerte voor het traject.

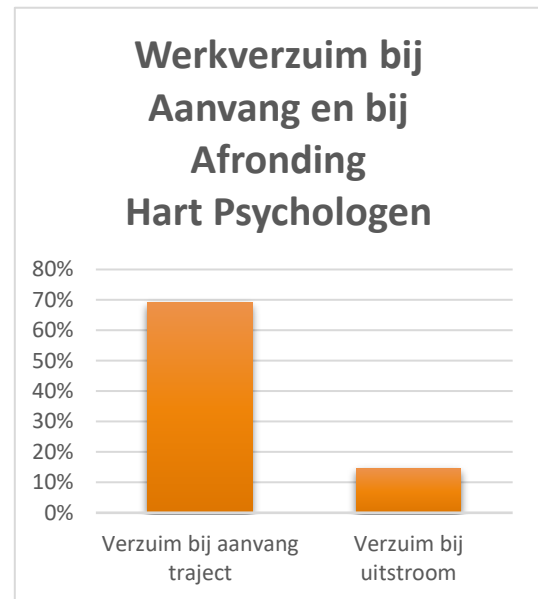
	Ons doel	Realisatie
Wachttijd intake	100% < 1 week	
Wachttijd behandeling	100% < 1 week	

### Behandeltraject

We hechten grote waarde aan een juiste inschatting van de duur en intensiteit van de behandeling. Bij de intake wordt een inschatting gemaakt van de behandelduur en op basis daarvan wordt er een offerte verzonden. Als er gedurende het traject reden is om van de inschatting af te wijken, vindt er overleg plaats met de bedrijfsarts, verzuimspecialist en/of de leidinggevende.

## Resultaten: 1. Verzuim

Medewerkers komen bij ons om beter te worden: te herstellen van hun psychische klachten of deze beter te hanteren. Een snelle interventie draagt bij aan het herstel en de duurzame inzetbaarheid van de medewerker. We zijn tevreden met de goede samenwerking tussen behandelaren, bedrijfsarts, medewerker en andere betrokkenen. In die gevallen waarin dit niet geleid heeft tot volledig herstel hebben wij geadviseerd over de vervolgstappen. Hiernaast is te zien wat het verschil is in verzuim bij aanvang en bij afronding van een traject in 2020. In die gevallen dat er geen behandeling plaatsvond, maar onderzoek of advies werd ingewonnen (op verzoek van de bedrijfsarts), zijn de verzuimcijfers niet meegenomen.



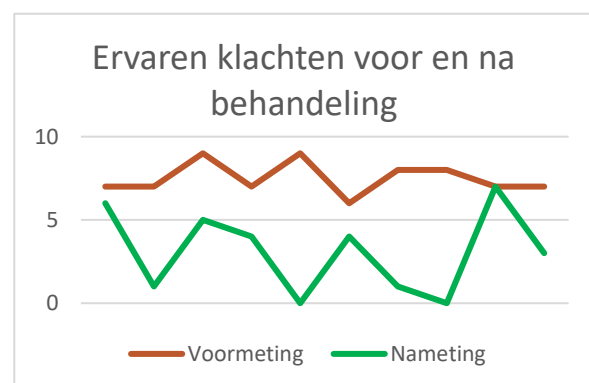
## Resultaten: 2. Klachten

Het traject wordt tussentijds en bij afronding mondeling en sinds halverwege 2020 ook digitaal geëvalueerd. De evaluaties worden uitgevoerd met een standaard meting vooraf en na. De lijsten worden digitaal verzonden uit een beveiligde webomgeving (Therapieland). We vragen de cliënten om hun klachten voor en na op te geven en bij elke klacht aan te geven in welke mate ze die ervaren.

*Klachten:* Zowel voor als na het traject, wordt de cliënt gevraagd een rapportcijfer (1-10) te geven voor de mate waarin zij hun klachten ervaren. In de tabel hiernaast is te zien dat cliënten aanzienlijk minder last hebben van hun klachten ná de behandeling dan ervoor. In twee gevallen is de mate van klachten niet of nauwelijks gewijzigd. In deze gevallen was sprake van doorverwijzing.

Wat verder mogelijk opvalt, is dat zowel verzuim als klachten niet op '0 staan' als de behandeling bij Hart Psychologen wordt afgesloten. Naast het feit dat een leven zonder klachten niet haalbaar is, houdt dit ook verband met een

bewuste keuze van Hart Psychologen. Die keuze houdt in dat een behandeling wordt afgerond, wanneer de behandoelen zijn gehaald én de inschatting wordt gemaakt, samen met de cliënt, dat de cliënt vanaf nu alles in huis heeft om zelf



verder aan zijn of haar herstel te werken. Bij het afronden van een behandeling wordt dan ook een terugvalpreventieplan meegegeven aan de cliënt. Het is onze ervaring dat cliënten hier goed mee verder kunnen.

### Resultaten: 3. Cliënttevredenheid en Opdrachtgeverstevredenheid



Naast de bovengenoemde 'hardere' informatie over klachten en de verzuimcijfers, vragen wij ook naar de tevredenheid met Hart Psychologen. We vragen zowel de cliënten als de opdrachtgevers naar hun ervaringen en verbetertips.

*Clienttevredenheid.* Uit de mondelinge en digitale evaluaties aan het einde van de nameting komt herhaaldelijk naar voren, dat cliënten het contact prettig vonden. Zij voelden zich begrepen, gerespecteerd en ervaren dat de psycholoog goed bij hen aansloot. Wat ook herhaaldelijk terugkomt, is de waardering voor de variëteit aan methodieken die Hart aanbiedt: zowel CGT, EMDR, ACT, lichaamsgerichte en ervaringsgerichte oefeningen en het werken vanuit een holistische visie. Waar nodig werd gebruik gemaakt van haptotherapie door gekwalificeerde en gelieerde hulpverlener.

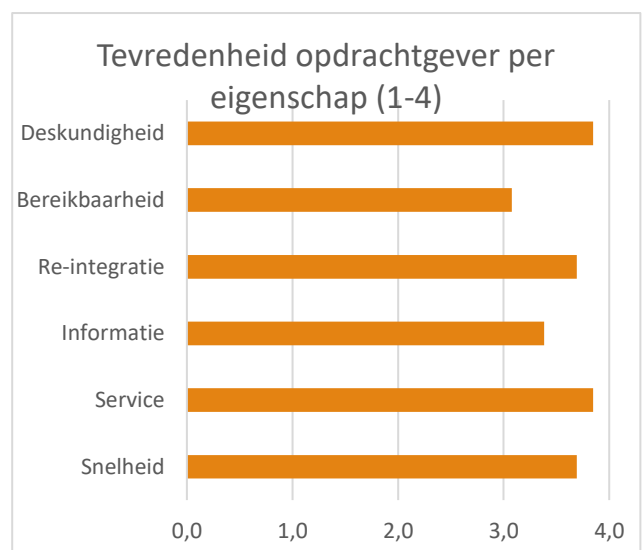
Cliënten zijn ervan overtuigd dat het behandeltraject onmisbaar is geweest voor hun herstel, zowel in werk, als privé (score 9,1 van 10 op de vraag: Heeft de therapie, naar uw indruk, bijgedragen aan een snellere re-integratie en/of beter functioneren?).

Als tip geven twee cliënten aan dat zij graag wat meer huiswerk hadden gehad, waarmee ze nog meer aan de slag konden in de tijd tussen de sessies door.

*Opdrachtgeverstevredenheid.* We hebben de leidinggevenden gevraagd om uit 10 eigenschappen voor een psycholoog op de werkvloer, de 3 voor hen belangrijkste eigenschappen te kiezen. Vrijwel alle leidinggevende kozen voor de volgende 3 (en ook in deze volgorde): 1. het actief meedenken bij re-integratie, de 2. Deskundigheid van de psycholoog en 3. Het contact met de bedrijfsarts.

	Cijfer	Realisatie
Tevredenheid Client	9,3	
Tevredenheid opdrachtgever	8,6	

*Cliënt: "Mijn behandelaar kan heel goed luisteren en doorvragen. Zij komt daardoor snel bij de kern."*



*Behoeftes/ wensen.* Vier leidinggevenden geven aan dat zij graag een aanbod zouden willen hebben om psychisch verzuim voor te zijn. Een van hen zegt daarover: "Het zou interessant zijn om de behoefte aan het bouwen aan psychische weerbaarheid, te onderzoeken en in teamverband aan te bieden. Hoe blijf je vitaal in het werk dat psychisch belastend is?"

*leidinggevende: "De behandelaar is heel toegankelijk, helder over dienstverlening en sluit goed aan bij betrokken collega's"*

## **Trends en Ontwikkelingen**

In het jaar 2020 is opgevallen dat de meeste medewerkers een open gesprek voeren met hun leidinggevende. Zij ervaren hun leidinggevende als steunend in hun re-integratie. Mede hierdoor is een aantal werkvloergesprekken (vast onderdeel van een traject bij Hart Psychologen) gebruikt als een extra therapiesessie.

Daarnaast valt op dat ons steeds meer gevraagd wordt om hulp en adviezen bij dreigend uitval van medewerkers. Het geeft aan dat leidinggevenden zich steeds beter bewust worden van hun grote rol, niet alleen bij het verhelpen van uitval, maar ook het voorkomen ervan. Hart Psychologen gaat daarom in 2021 een aanbod ontwikkelen voor het verstevigen van psychische veerkracht bij medewerkers. Dit aanbod zal bestaan uit een combinatie tussen psycho-educatie in een groep, oefeningen en een terugkommiddag én laagdrempelig advies (spreekuren) op locatie en/of online.

## **Hart Psychologen, januari 2021**

Sieja Lamfers  
Esther Roelofs  
Susanne Meurs