



De juiste
mentale zorg
op het juiste
moment



Samen voorop met



Herkennen, erkennen en verkennen van mentale problematiek

Robert van Doorn (Cenzo) - Steven Verbeek (OEEC)

mijn
bedrijfs
zorg

De juiste mentale zorg op het juiste moment

- **Welkom**

Desiree de Ronde, Key Accountmanager/RCDI VGZ

- **Wie zijn Cenzo en OEEC en wat doen zij voor Mijn Bedrijfszorg?**

Robert van Doorn, Directeur Cenzo

- **Herkennen, erkennen en verkennen van mentale problematiek**

Steven Verbeek, Directeur & eigenaar OEEC, partner Cenzo

Welkom

Verzorgd door: Desiree de Ronde (VGZ)

Huishoudelijke mededelingen

- De uitzending wordt opgenomen
- Zet uw camera en microfoon uit
- Stel uw vragen in de openbare chat
- Doe mee aan de Polls
- Uw mening wordt gewaardeerd



Introductie

- Divers gezelschap
- Gebruik Mijn Bedrijfszorg

De juiste
mentale zorg
op het juiste
moment

Wie zijn Cenzo en OEEC en wat doen zij voor Mijn Bedrijfszorg?

Verzorgd door: Robert van Doorn (Cenzo)

Wie zijn Cenzo en OEEC en wat doen wij?

- Cenzo is in 1994 opgericht en is al ruim 22 jaar leverancier voor Mijn Bedrijfszorg
- Van aanbieder van psychologische zorg naar aanbieder van zowel preventieve als curatieve mentale zorg
- Partnership Cenzo met OEEC leidt tot:
“De juiste mentale zorg op het juiste moment”



Onze diensten

De juiste mentale zorg op het juiste moment:

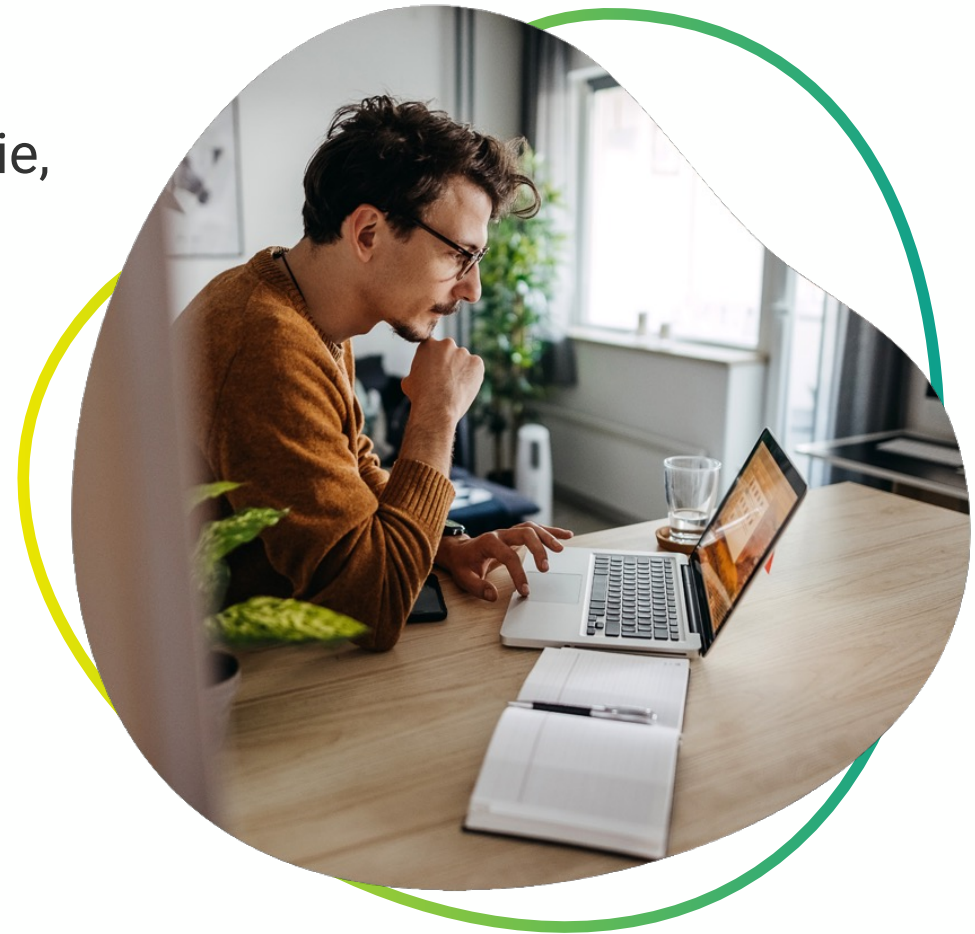
- Intake Mentaal (triage en intake)
- Psychologische zorg
- Mental coaching
- Groepstrainingen



Cenzo psychologische zorg

Onze ervaren en gekwalificeerde psychologen leveren zorg op maat die leidt tot klachtenreductie, bevordering van het welbevinden van de cliënt, re-integratie en/of voorkoming van verzuim.

- **Ervaren en gekwalificeerde psychologen**
 - GZ-psycholoog (BIG)
 - A&G Psycholoog (NIP)
- **Zorg op maat**
- **Landelijke dekking**
- **Aanspraak op de zorgverzekering**
- **Bewezen effectief en gewaardeerd**



Bewezen effectief en gewaardeerd

- Gemiddeld binnen 6 werkdagen een intake
- 86% van de medewerkers re-integreert duurzaam
- 83% klachtenreductie (o.b.v. SQ-48 vragenlijst)
- 94% van de behandeldoelstellingen worden behaald
- Medewerkers waarderen onze dienstverlening met een 8,4

OEEC Mental coaching

- Mental coaching is een andere tak van sport dan psychologische zorg
- Landelijk netwerk van ervaren, ICF/NOBCO gecertificeerde coaches
- OEEC is expert in mental coaching in bedrijfszorg bij o.a. stress, (werk)druk en spanning
- Coaching op maat, face-to-face
- Aanpak: Stimuleren eigenaarschap, realiseren gedragsverandering en verzuim voorkomen of verkorten



Bewezen effectief en gewaardeerd

- Gemiddeld binnen 6 werkdagen een intakegesprek
- € 1.933,- besparing aan werkgeverskosten (minder verzuim, hogere productiviteit)
- € 242,- besparing aan zorgkosten per medewerker per jaar (op basis van effectonderzoek TNO)
- Medewerkers waarderen onze dienstverlening met een 8,7

Wat kunt u van ons verwachten?

- Matched care - Unieke triagemethodiek met de “Intake Mentaal”
- Snelle doorlooptijden
- Landelijk dekkend netwerk van ervaren en gekwalificeerde zorgprofessionals
- Maximaal één zorgprofessional voor het gehele traject
- Één centraal aanspreekpunt
- Zorg op basis van eenduidige richtlijnen
- Cenzo/OEEC Academie - Expert in bedrijfszorg
 - Werken vanuit de visie: ‘Werk draagt bij aan herstel en persoonlijke groei’
 - Re-integratie als medebehandelingsdoelstelling
 - Kennis van relevante wet- en regelgeving
 - Samen met andere betrokkenen

Wanneer Inzet van Cenzo/OEEC?

Centrale vraag: **“Is er sprake van (een vermoeden van) een mentale hulpvraag?”**.

Zo ja: Triage Intake Mentaal is dan een goede optie.

In te zetten bij:

- Bij arbeidsrelevante problematiek (privé- en/of arbeidsgerelateerd)
- Psychische klachten en stoornissen, zoals stress, (werk)druk, spanning, burn-out, angst, depressie, trauma

Herkennen, erkennen en verkennen van mentale problematiek

Verzorgd door: Steven Verbeek (OEEC)

Herkennen, erkennen en verkennen van mentale problematiek

- Wat zijn psychische klachten en hoe vaak komen ze voor?
- Wat is gezonde versus ongezonde stress?
- Wat is burn-out?
- Hoe herken je mentale problematiek en hoe ga je het gesprek erover aan als leidinggevende/HR Professional?
- Verdieping a.h.v. Triagemethodiek 'Intake Mentaal'



Psychische klachten

Elk jaar ontwikkelt 3% van de Nederlanders een psychische stoornis (192.000 mensen).

Hoeveel mensen hebben gedurende hun leven een stoornis gehad:

- 1 op de 5: stemmingsstoornis
- 1 op de 5: angststoornis
- 1 op de 7: problemen met alcohol en drugs
- 1 op de 4 jongeren heeft psychische problemen

Bron: NEMESIS, 2010



Psychische klachten en werk

- Werk speelt een belangrijke rol bij psychische gezondheid
- Werk kan psychische klachten verergeren of veroorzaken
- Tegelijk kan werk bijdragen aan herstel
- Werk dat bij iemand past, bevordert de gezondheid

Bron: NIP, 2022



**(Werk)stress speelt hier een belangrijke rol in.
Enkele cijfers hierover:**

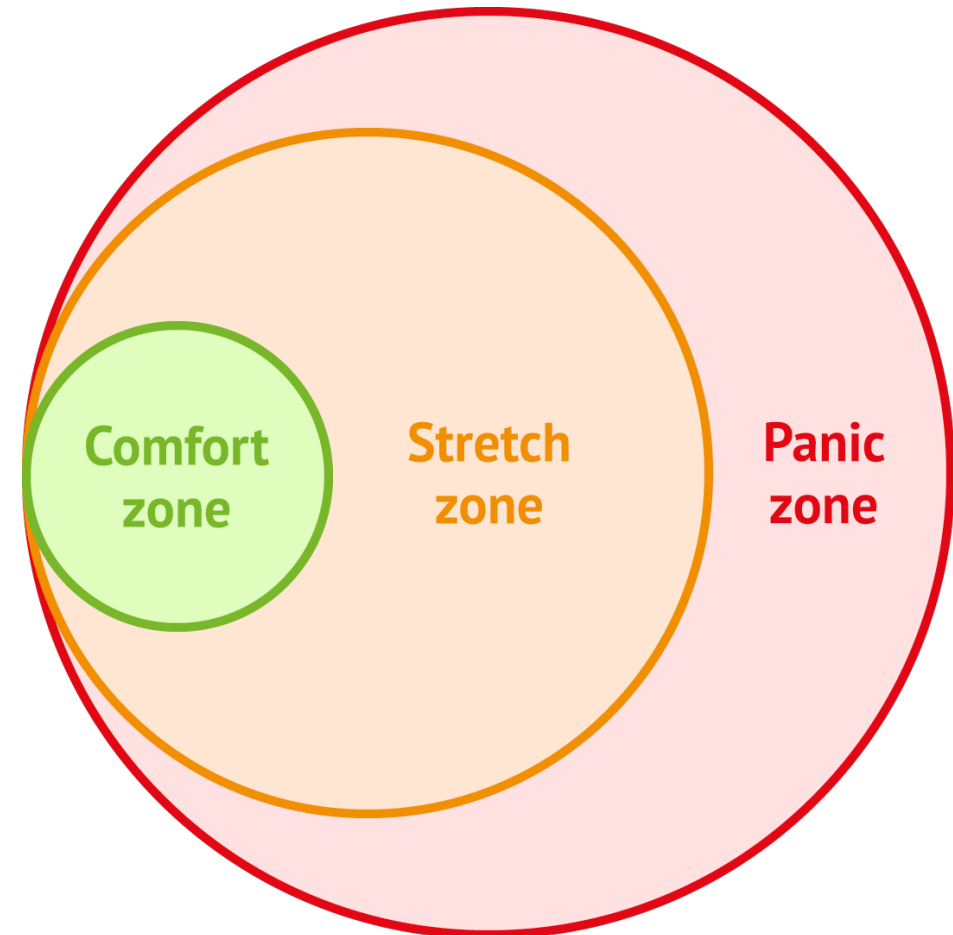
- 34% geeft werkdruk of werkstress als reden voor het verzuim
- 37% vindt dat er maatregelen nodig zijn tegen werkstress
- 1,2 miljoen medewerkers (16%) in Nederland hebben last van burn-outklachten

Bron: TNO "factsheet Week van de Werkstress, dec. 2021"

Stap 1: Stress Herkennen

Gezonde versus ongezonde stress

- Bij stress ervaar je spanning door een (externe) prikkel
- Wat iemand prikkelt, is heel persoonlijk
- Stress kan positief zijn, prikkeling werkt motiverend
- Teveel / langdurige beleving maakt overprikkeld



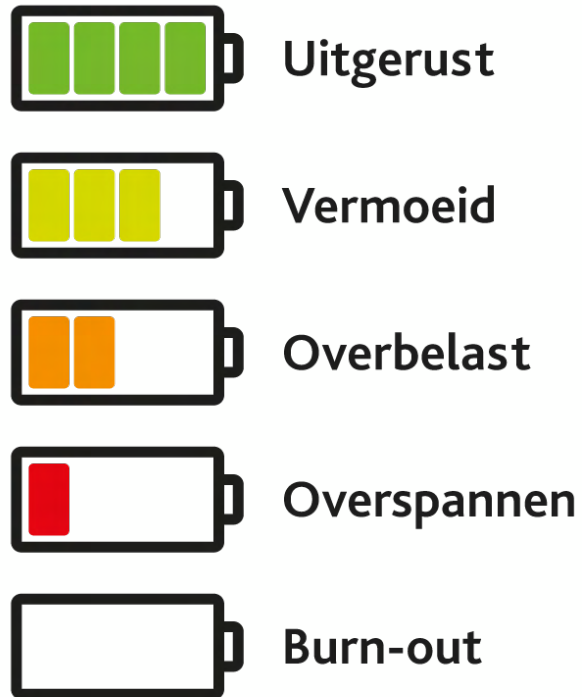
Burn-out

- Erkende beroepsziekte
- Niet per sé werkgebonden, het gaat om stress door verplichtingen (werk of privé)
- Definitie burn-out: een bijzondere, ernstige vorm van overspanning waarbij:
 - er sprake is van overspanning,
 - de klachten meer dan zes maanden geleden begonnen zijn, en
 - gevoelens van vermoeidheid en uitputting sterk op de voorgrond staan.

Het is van belang een onderscheid te maken in de diagnose 'burn-out' en het hebben van burn-out klachten.

Bron: TNO "Eindrapport Oorzaken, gevolgen en risicogroepen van burn-out", december 2020.

Fases & kantelpunten van burn-out



Gezond werkklimaat

In alle fasen is de aanpak voor een gezond werkklimaat belangrijk. Juist ook als werknemers nog uitgerust zijn als bescherming voor burn-outklachten.

Belang van een psychologisch gezond en veilig werkklimaat promoten:

- Onvolkomenheden accepteren.
- Zelfleiderschap vergroten.
- Grenzen voelen, herkennen, aangeven en bewaken.
- Energievreters en -gevers herkennen.

Uitgerust



Lichamelijk	Herstellende slaap, 's morgens fit wakker worden, kunnen doen wat gevraagd wordt.
Emotioneel	Kunnen omgaan met normale tegenslagen, veerkracht ervaren, vitaal voelen, met plezier de dag beginnen.
Cognitief	Helder kunnen denken, analyseren, plannen maken en uitvoeren.
Gedrag	Zelf-leiderschap tonen: acties uitzetten, goed voor jezelf zorgen, goede balans in- en ontspanning.



1^e kantelpunt

Aanpak om kanteling te voorkomen: aandacht voor slaap en rustmomenten over de dag inbouwen.

Herstel kost dagen

Vermoeid



Lichamelijk	Moeilijk uit bed komen.
Emotioneel	Wat somber, humeurig, gevoel van vermoeidheid en gejaagdheid.
Cognitief	Minder overzicht.
Gedrag	Bij een normale werkweek: 's avonds vermoeid, eerste weekenddag nog (een beetje) vermoeid.

Geleidelijke overgang

Overbelast



Lichamelijk	Normale rust en slaap zijn niet meer voldoende. Na (een week) vakantie weer op peil.
Emotioneel	Gevoel dat alles wat erbij komt te veel is, stressklachten.
Cognitief	Toename herstel-behoefte, cumulatie hersteltekort, vermoeid hoofd, het lukt allemaal nog net, lijstjes nodig om alles bij te houden en te onthouden.
Gedrag	Dingen afzeggen die juist energie kunnen opleveren (avond met vrienden, partner, kunst, sport), klagerig, veel op de ander schuiven of juist solistisch stug hard doorwerken.



2^e kantelpunt

Aanpak om kanteling te voorkomen: even stoppen met werk, er kan (snel) weer met werk begonnen worden. Sporten op een lagere intensiteit, minder vaak per week. Minstens één powernap (20-30 min.) overdag. Ruimte voor herstel afdwingen door hierover ook in gesprek te gaan met de werkgever.

Herstel kost weken



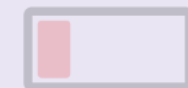
Uitgerust



Vermoeid



Overbelast



Overspannen



Burn-out

Maximale eigen invloed, interventies mogelijk

Bron: NIP "Whitepaper burn-out", juni 2020

Overspannen



- Lichamelijk** Slaapproblemen worden chronisch, (bijna) alle nachten te weinig slaap, gejaagd en/of moe, moe wakker worden, maar de motor kan weer aangezet worden.
- Emotioneel** Voor de werkweek begint al gevoel van spanning voor de komende week, negatieve attitude, cynisme, meer in zichzelf gekeerd, echt contact of samenwerking is lastig.
- Cognitief** Vooral leven en werken vanuit de valkuil dan vanuit kwaliteit, bijvoorbeeld perfectionistisch i.p.v. netjes en op kwaliteit gericht, een aantal cognitieve taken worden lastig, zoals overzicht houden, plannen maken en uitvoeren, besluiten nemen en langer doen over het werk dan in het uitgeruste verleden.
- Gedrag** Alle leuke dingen worden 'moet'-dingen: 'ik moet naar een verjaardag', vooral behoefte aan rust, niets, kinderen en partner zijn te veel, collega's vermijden.



3^e kantelpunt

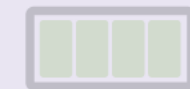
Aanpak wanneer kanteling heeft plaatsgevonden: maanden herstel, heel rustig starten. Rustig bewegen, bijvoorbeeld: half uur op, half uur af. Eén of twee langere siësta's per dag.

Herstel kost maanden

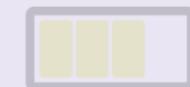
Burn-out



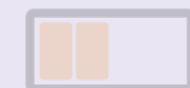
- Lichamelijk** Slapen zonder te herstellen, het gevoel hebben uitgeput te zijn, extreem vermoeid, simpele dingen zijn te veel, na een half uur lichte inspanning uitgeput, vaak stevige lichamelijke klachten die de opgaande lijn belemmeren.
- Emotioneel** Moe, somber, lusteloos, ziet geen uitweg meer, geen interesse in anderen, mogelijk angst om weer aan het werk te gaan of anderen te spreken.
- Cognitief** Onmogelijk om boek of tijdschrift te lezen, allerlei cognitieve operaties zijn onuitvoerbaar, organiserend vermogen is slecht, vooral hak op de tak denken, mentaal afstand nemen van uitputtingsbron.
- Gedrag** Niets doen, nergens zin in, niets op kunnen of willen pakken, incompetentie.



Uitgerust



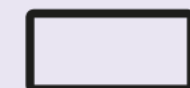
Vermoeid



Overbelast



Overspannen



Burn-out

Verzuim: interventie noodzakelijk

Bron: NIP "Whitepaper burn-out", juni 2020

Stress signalen op het werk

- Steeds harder werken
- Focus op werk
- Grote bewijsdrang
- Collega's/sociale omgeving maken zich zorgen
- Frequent verzuim
- Meer fouten maken
- Conflictvermijding
- Projectie
- Terugtrekken
- Negatief
- Afleidingsstrategieën
- Lichamelijke klachten

Stap 2: Stress erkennen

Creëer bewustwording, maak het bespreekbaar:

- Neem en plan een moment(je)
- Vraag eens hoe het écht gaat
- Vraag toestemming

Houd wetgeving in de gaten en wees je bewust van je (hiërarchische) positie



Do's en Don'ts bij het gesprek

Dont's

- De ander overtuigen
- Gesloten vragen
- De expert-rol
- Oordelen
- Confronteren
- Invullen
- Je visie opleggen
- Dwingen/sturen
- Direct meedenken, adviseren

Do's

Samenwerken
Open vragen
Samen onderzoeken
Empathie tonen
Toestemming vragen, (v)erkennen
Samenvatten
De ander begrijpen
Autonomie, eigenaarschap
Eerst toestemming vragen

Stap 3: Stress verkennen

Was er toestemming?

Zo ja:

- Nu kan je verder gaan met het gesprek en kan je komen tot afspraken.
- Maak daarbij gebruik van de meest effectieve coping stijlen:
 - Actief aanpakken
 - Sociale steun

Zo nee:

- Benadruk belang mentaal welzijn en 'de deur staat altijd open'
- Optioneel: (preventief) spreekuur bij de bedrijfsarts of aanbod Mijn Bedrijfszorg
- Stimuleer eigenaarschap

Je hebt mentale hulp nodig in Nederland... En dan?



<https://nos.nl/op3/artikel/2259739-nederlandse-wachttijst-geestelijke-hulp-telt-88-500-mensen.html>

Triage: onderdeel van de oplossing

Door het koppelen van een cliënt op basis van zijn mentale klachten en hulpvraag aan de juiste zorgprofessional komen we tot de best passende zorg voor de cliënt. Waarom?

Matched care:

- De juiste zorg op het juiste moment
- Ontlasting van (overvolle) GGZ
- Snelle doorlooptijden
- Geen wachttijden
- Binnen drie werkdagen contact met een zorgprofessional
- Voorkomen van onjuiste verwijzingen



Fast Matched care in 2 stappen

1. Online vragenlijst

De mentale klachten en hulpvraag van de medewerker worden hier inzichtelijk gemaakt.

2. Telefonisch interview en interventieadvies

Een verdiepend telefonisch interview door een onafhankelijke zorgprofessional. Uit het interview volgt een advies:

- Mental coaching
- Psychologische zorg
- Doorverwijzing andere zorg

Het interventieadvies wordt teruggekoppeld aan de aanvrager en de eventueel betrokken verwijzer (bedrijfsarts of taakgedelegeerde) ontvangt een onderbouwd interventieadvies.

Triagevragen

Mijn hulpvraag heeft te maken met: (meerkeuze)

Coaching

- ☐ Persoonlijke ontwikkeling
- ☐ Betekenis -of doel in mijn leven
- ☐ Zelfdiscipline
- ☐ Motivatie
- ☐ Balans tussen werk en privé

Bij weinig klachten voor de coach, bij veel klachten voor de (A&G) psycholoog

- ☐ Opkomen voor mezelf
- ☐ Stress

Psychologische zorg; bij diagnostiseerbare (DSM V), verzekerde zorg naar GZ – psycholoog, anders A&G – psycholoog

- ☐ Rouw
- ☐ Relatieproblemen
- ☐ Trauma
- ☐ Angsten of onzekerheid
- ☐ Slaap- of eetproblemen
- ☐ Uitputting en andere lichamelijke klachten
- ☐ Depressie of somberheid

Bij weinig klachten voor de GZ - psycholoog, bij veel klachten voor de specialistische GGZ.

- ☐ Verslaving/middelen gebruik

Verdiepingsvraag per thema: hoeveel heeft u hier last van? (heel weinig / weinig / veel / heel veel)

Triagevragen

Verder vragen wij uit:

- Hulpvraag (in eigen woorden)
- Eerdere relevante mentale ondersteuning
- Verzuimsituatie
- Eventueel al verkregen verwijzingsadvies



Telefonisch interview

Belangrijkste kenmerken:

- Triage vragenlijst bepaalt het type zorgprofessional (mental coach/psycholoog) voor het telefonisch interview
- Gestandaardiseerd interview door onafhankelijke zorgprofessional
- Triagerapport incl. advies naar bedrijfsarts / medisch adviseur

Doel is om de juiste zorgprofessional te koppelen aan de cliënt:

- Mental coach
- GZ-psycholoog
- A&G-psycholoog
- Terugverwijzing met ander advies

Triage: een voorbeeld

Intake Mentaal - Vragenlijst

Mijn hulpvraag heeft te maken met

Hoeveel heeft u hier last van

Motivatie

Weinig

Balans tussen werk en privé

Heel veel

Stress

Veel

Angsten of onzekerheid

Weinig

Slaap- of eetproblemen

Weinig

Uitputting en andere lichamelijke klachten

Veel

Ik merk dat ik de laatste tijd niet meer echt mezelf ben. Veel last van stress en spanningen, ben vaker emotioneel. Heb erg veel gewerkt en het werd me allemaal even teveel. Ik besef me inmiddels wel dat ik eigenlijk grenzen zou moeten stellen, maar dat lukt mij nog niet zo goed.

Triage: een voorbeeld

Ik heb in het verleden al eerder mentale ondersteuning gehad **Nee**

Ik ben momenteel geheel of gedeeltelijk uitgevallen op mijn werk **Ja**

Mijn uitval heeft te maken met de klachten die ik eerder heb aangegeven **Ja**

Ik heb advies gekregen voor een specifiek zorgtraject bij: **Geen advies gekregen**

Mijn hulpvraag heeft betrekking op: **Werk- en privésituatie**

Resultaat puntentelling:

Score psycholoog: **10**

Score mental coach: **11**



Bedankt
voor uw
deelname



Samen voorop met

Cenzo



OEEC

Open en Eerlijk Coaching

mijn
bedrijfs
zorg