



Qualitätsanforderungen an ein Employee Assistance Program (EAP) aus Praxissicht – Studienergebnisse

EuPD Research
Bonn, Januar 2012

Grußwort



Dr. Hansjörg Becker
Geschäftsführer | INSITE Interventions

Liebe Leserinnen und Leser,

Employee Assistance Programme haben sich in den letzten zehn Jahren auch auf dem deutschen Markt etabliert. EAP ist eine anerkannte Dienstleistung geworden, die einen wegweisenden Beitrag dazu leistet, dass Mitarbeiter und Unternehmen auch bei dauerhaft hohen Herausforderungen gesund, leistungsfähig und im Gleichgewicht bleiben. Das wachsende Ansehen für EAPs und ihre Entwicklung zu einem anerkannten Standard wirft aber auch Fragen auf:

Welches sind die die Kernleistungen, die zu jedem EAP gehören? Welche Standards müssen bei der Servicequalität erfüllt sein? Wie soll das Personal der Anbieter qualifiziert sein? Welche Themen sollen abgedeckt werden? Aus der Sicht der verschiedenen Anbieter werden diese und andere Fragen unterschiedlich beantwortet. Aber für die Frage nach der Qualität sind die Ansichten der Kunden wichtiger als die Antworten der Anbieter! Deshalb haben wir uns entschieden, Gesundheitsmanager und andere Personen aus über 100 Unternehmen zu befragen und ihren Blick auf EAP und vor allem ihre Anforderungen und Erwartungen zu formulieren.

Ich freue mich, dass es gelungen ist in enger Zusammenarbeit mit EuPD Research und dem Corporate Health Award 2011 diese erste Studie vorzulegen, die Einblick in die Kundenwünsche geben und damit einen wichtigen Beitrag zur Qualitäts-diskussion leisten kann. Wir möchten diese Studie allen empfehlen, die mit HR-Themen im Allgemeinen mit betrieblichem Gesundheitsmanagement im Speziellen beschäftigt sind und wünschen eine angenehme Lektüre.

Vorwort



Benjamin Klenke
Senior Manager | EuPD Research

Liebe Leser,

komplexe Aufgaben, Termindruck und Überbelastung kennzeichnen den Arbeitsalltag vieler Beschäftigter in Deutschland. Die Anzahl psychischer Belastungen steigt und mit ihr die Zahl krankheitsbedingter Frühberentungen. Immer mehr Unternehmen greifen daher auf das Employee Assistance Program (EAP) – eine externe Mitarbeiterberatung zurück.

Das EAP bietet den Angestellten die Möglichkeit, professionelle Hilfe bei Stress oder Konflikten am Arbeitsplatz und im Privatleben in Anspruch zu nehmen. Derzeit positionieren sich immer mehr EAP Anbieter mit unterschiedlichem Portfolio auf dem Markt. Für die Auswahl eines geeigneten Dienstleisters ist es für Personaler und Gesundheitsmanager wichtig, die verschiedenen Angebote zu analysieren, zu vergleichen und auf die eigenen Bedürfnisse hin zu prüfen.

Die vorliegende Studie soll bei Implementierung eines EAPs unterstützen und einen Überblick über die Anforderungen an einen EAP Anbieter aus Sicht der Unternehmen geben. Die Studie richtet sich an Unternehmen, die ein EAP in Anspruch nehmen möchten, bzw. in der Planungsphase sind, als auch an Betriebe, die bereits auf ein EAP zurückgreifen und dessen Wirkungsgrad überprüfen möchten.

Agenda

- A. EAP in Deutschland
- B. Forschungsansatz
- C. Die Stichprobe
- D. Dienstleistungsanforderungen
- E. Serviceanforderungen
- F. Kundenzufriedenheit
- G. Fazit

A. EAP in Deutschland

EAP in Deutschland

A.1. Hintergrund und Definition

Als Employee Assistance Program (EAP) bezeichnet man die professionelle therapeutische (externe) Mitarbeiterberatung. Ursprünglich in den 1930er Jahren in den USA zur Behandlung von Suchtfällen in Unternehmen entwickelt, stellt ein modernes EAP heute für Unternehmen eine Hilfestellung zu beruflichen und persönlichen Problemen der Mitarbeiter dar. Hauptsächlich stehen dabei folgende Themenfelder im Fokus:

- Beratung bei psychischen Belastungen am Arbeitsplatz
- Suchtberatung
- Konfliktberatung
- Beratung/Hilfe bei privaten/organisatorischen Problemen (z.B. Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen)
- Work-Life-Balance

In Deutschland existieren derzeit drei Beratungsformen, die von Dienstleistern angeboten werden:

- (1) Telefonische Beratung: Den Mitarbeitern wird eine Telefonnummer an die Hand gegeben, unter der sie direkt mit einem professionell ausgebildeten Berater verbunden werden.
- (2) Face-to-Face-Beratung: Ähnlich einer klassischen Sozialberatung sitzen die Mitarbeiter dem Berater hier direkt gegenüber.
- (3) Online-Beratung: Relativ neuer Ansatz, sehr geeignet für Mitarbeiter, die Hemmungen gegenüber einem direkten Telefon- oder Augenkontakt haben.

EAP in Deutschland

A.1. Nutzen von EAP

Aus betriebswirtschaftlicher Sicht ergeben sich laut Aussage der in Deutschland agierenden EAP-Dienstleister folgende Argumente für die Einführung eines EAPs:

- Steigende Mitarbeiterbindung
- Weniger Ausfallkosten durch Fehlzeiten
- Höhere Produktivität durch weniger Präsentismus sowie höhere Zufriedenheit und Leistungsbereitschaft

Die allgemeine Kostenwirksamkeit von EAP wurde in den vergangenen Jahren u.a. durch die im Rahmen des Corporate Health Awards publizierte Studienreihe „Gesundheitsmanagement“ hinreichend validiert. Allerdings konstatiert die Studie auch die zwingende Notwendigkeit von Qualität und einer Orientierung an den kundenspezifischen Voraussetzungen für den Erfolg.

EAP in Deutschland

A.1. Der Stand heute

Zwei aktuelle Phänomene lassen sich derzeit für den EAP-Markt in Deutschland konstatieren:

1. EAP wird als nützliche Maßnahme innerhalb des Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) angesehen

Im Rahmen einer Längsschnittstudie untersucht EuPD Research seit 2009 die Wirksamkeit von EAP aus Sicht führender Gesundheitsmanager in Deutschland. Dabei wird EAP von Seiten der Nutzer mit der Schulnote 1,6 als äußerst effizient bewertet (vgl. EuPD Research: Corporate Health Jahrbuch 2011). Allerdings handelt es sich bei den bewertenden Unternehmen fast ausschließlich um erfahrene Gesundheitsmanager.

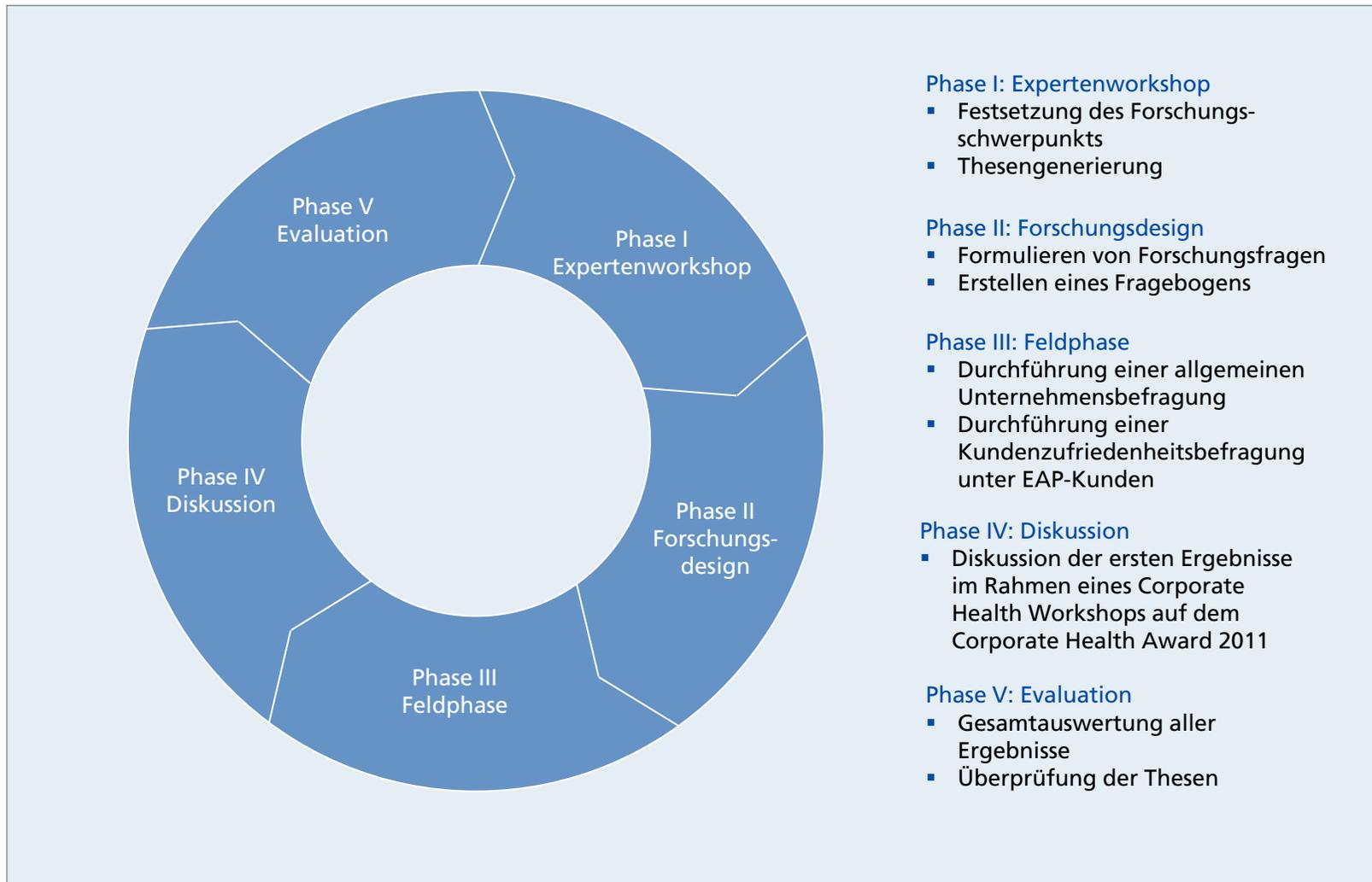
2. Großes Interesse aber auch Unsicherheit auf Seiten der betrieblichen Gesundheitsmanager

Ebenfalls im Rahmen der Studie lässt sich mittlerweile ein gesteigertes Interesse für EAP unter Gesundheitsmanagern und Personalentscheidern feststellen, die bisher noch wenig Erfahrung mit der gesamten Thematik haben. So geben zwei von drei Befragten, die bisher noch kein EAP besitzen, ein grundsätzliches Interesse an. Mangelndes Wissen zu EAP, fehlende Markttransparenz sowie vor allem fehlende Qualitätsstandards für speziell deutsche Arbeitnehmer lassen jedoch einige noch zögern.

B. Forschungsansatz

Forschungsansatz

B.1 Methodik – Übersicht



Forschungsansatz

B.2 Expertenworkshop



Im ersten Schritt wurden ausgehend von der eben skizzierten Situation in Zusammenarbeit mit Experten von INSITE Interventions in einem Workshop folgende Thesen zur aktuellen Situation des EAP Marktes in Deutschland formuliert:

These 1: Es existieren allgemeine Qualitätsanforderungen, die Unternehmen an einen EAP Anbieter stellen.

These 2: Es existieren ferner spezifische Anforderungen in Abhängigkeit des Unternehmenstypus.

Forschungsansatz

B.3 Forschungsdesign – Forschungsfragen

Zur Überprüfung der Thesen wurden die Fragen in zwei Gruppen unterteilt: Dienstleistungsanforderungen und Serviceanforderungen. Zudem wurden Kunden, die bereits ein EAP einsetzen, nach ihrer Zufriedenheit sowie Verbesserungsmöglichkeiten gefragt.

Dienstleistungsanforderungen

- Beratungsfelder
- Beratungsformen
- Leistungsumfang
- Suchtberatungskompetenz
- Schulungsangebot
- Allgemeine Dienstleistungsanforderungen

Serviceanforderungen

- Erreichbarkeit
- Tätigkeitsbericht
- Vermittlungskompetenz
- Allgemeine Serviceanforderungen

Kundenzufriedenheit

- Bewertung der Nutzer
- Positive Erfahrungen
- Kritikpunkte
- Erwartungen/Verbesserungsvorschläge

Forschungsansatz

B.6 Feldphase – Zahlen und Fakten



Befragungszeitraum

- 01. Juni 2011 bis 30. November 2011

Zielgruppe

- Personalentscheider
- Betriebliche Sozialberater
- Geschäftsführer

Stichprobe

- 101 teilnehmende Unternehmen
- 43 aktive EAP Nutzer

Forschungsansatz

B.7 Diskussion & Evaluation



Die gewonnenen Ergebnisse wurden anschließend in einem Workshop im Rahmen des Corporate Health Awards 2011 mit Unternehmensvertretern diskutiert.

Der Corporate Health Award ist die führende Qualitätsinitiative für betriebliche Gesundheit in Deutschland. Die Jahresveranstaltung zum Award fand am 03. November 2011 im Steigenberger Hotel Frankfurter Hof statt.

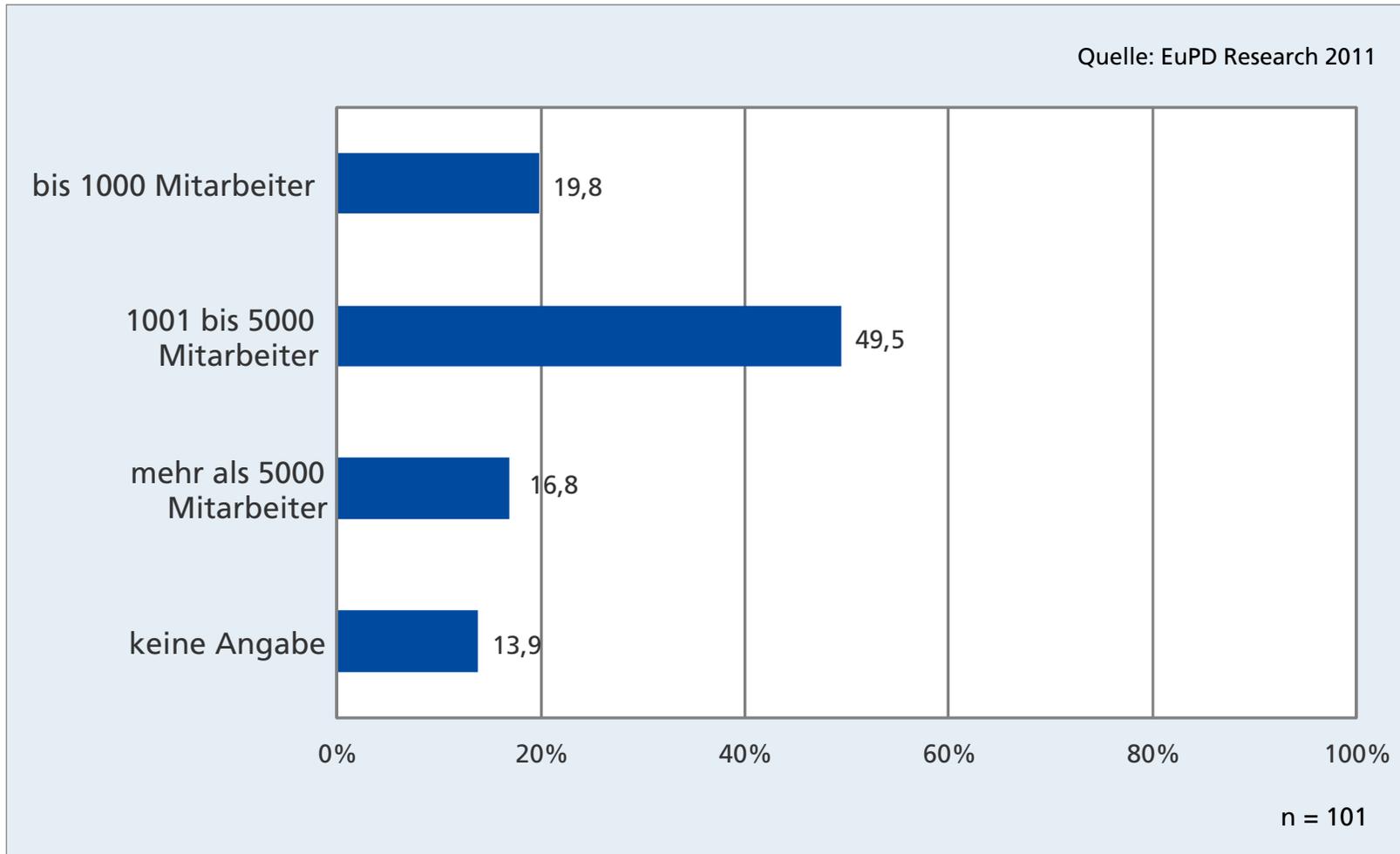
Im Anschluss an die Diskussion wurde eine finale Auswertung der Ergebnisse durchgeführt.



C. Die Stichprobe

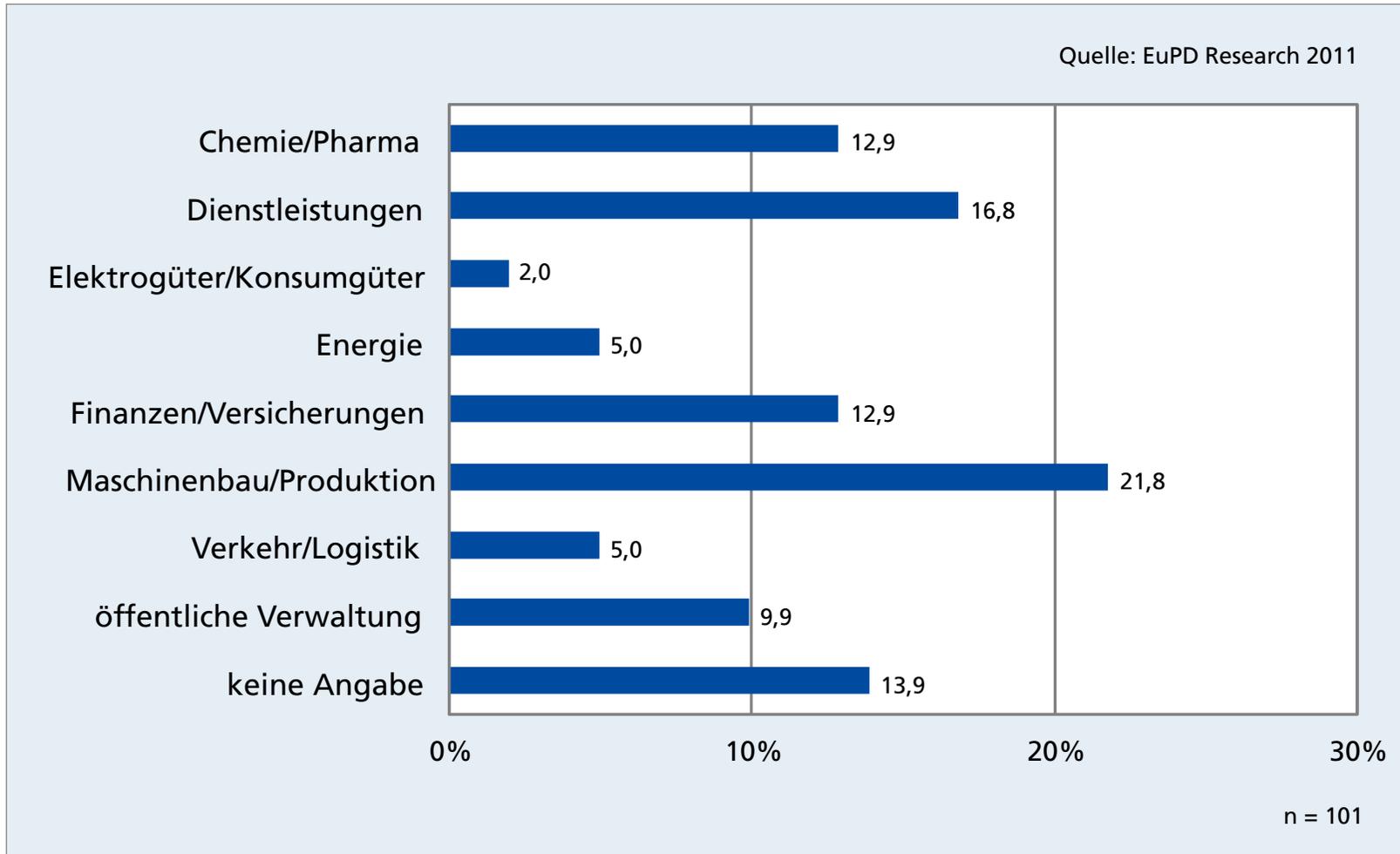
Die Stichprobe

C.1 Unternehmensgrößen



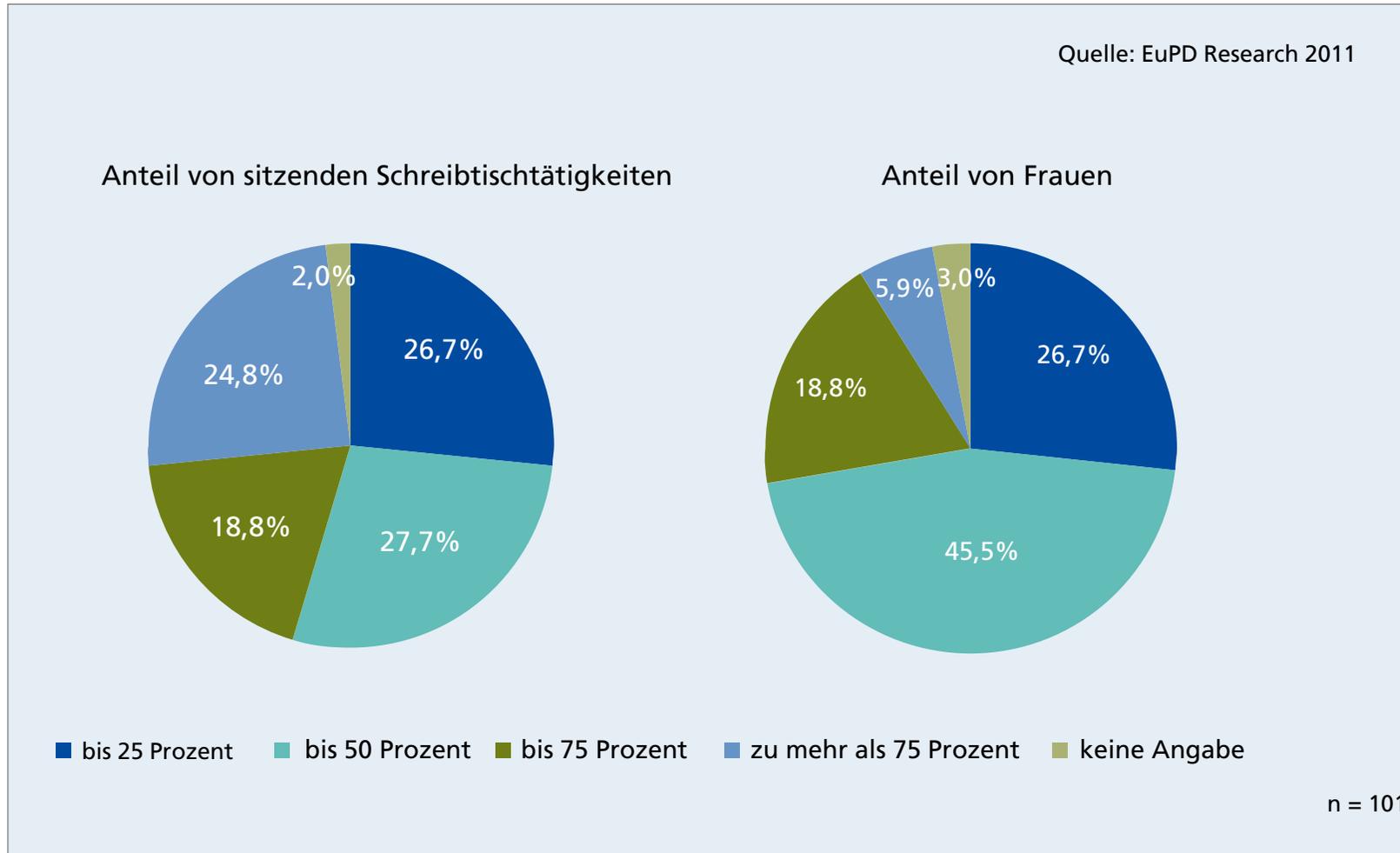
Die Stichprobe

C.2 Branchen



Die Stichprobe

C.3 Weitere Merkmale

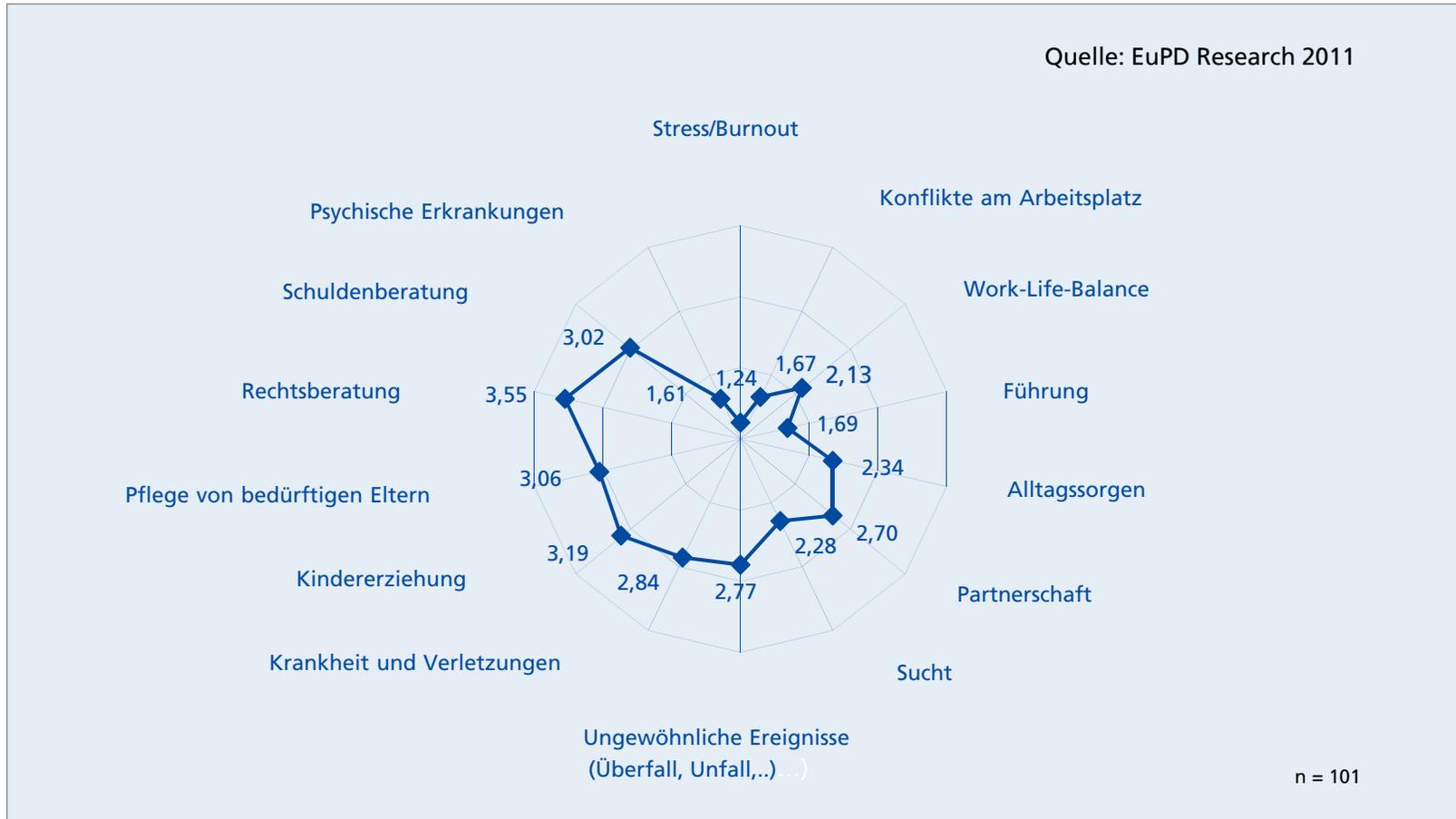


D. Dienstleistungsanforderungen

Dienstleistungsanforderungen

D.1.1 Beratungsfelder

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Themenfelder im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)



Dienstleistungsanforderungen

D.1.1 Beratungsfelder – Facts

- ⇒ Stress und psychische Erkrankungen sind für nahezu alle Unternehmen das Haupteinsatzgebiet von EAP.
- ⇒ Beratungskompetenz zu arbeitsplatzbezogenen Konflikten sowie zu Führungsthemen spielt, wie das Thema Work-Life-Balance, ebenfalls eine große Rolle.
- ⇒ Kenntnisse in der Suchtberatung werden ebenfalls als wichtig erachtet. Vor allem Unternehmen mit keiner eigenen Suchtberatungsstelle haben hier Bedarf.
- ⇒ Themenfelder wie Schulden- und Rechtsberatung, Kindererziehung oder die Pflege von bedürftigen Eltern spielen eine weniger wichtige Rolle für die Kompetenz eines EAP Anbieters.

Dienstleistungsanforderungen

D.1.2 Beratungsfelder – nach Mitarbeiteranzahl

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Themenfelder im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| | Gesamt n= 101 | bis 1.000 MA | 1.001 bis 5.000 MA | mehr als 5.000 MA |
|-------------------------------|------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| Stress/ Burnout | 1,24 | 1,40 | 1,24 | 1,06 |
| Konflikte am Arbeitsplatz | 1,67 | 1,53 | 1,62 | 1,94 |
| Work-Life-Balance | 2,13 | 1,95 | 2,12 | 2,24 |
| Führung | 1,69 | 1,60 | 1,64 | 1,53 |
| Alltagsorgen | 2,34 | 2,50 | 2,16 | 2,06 |
| Partnerschaft | 2,70 | 2,61 | 2,66 | 2,41 |
| Sucht | 2,28 | 2,15 | 2,32 | 2,41 |
| Ungewöhnliche Ereignisse | 2,77 | 2,78 | 2,88 | 2,80 |
| Krankheit und Verletzungen | 2,84 | 3,15 | 2,66 | 2,94 |
| Kindererziehung | 3,19 | 2,94 | 3,10 | 3,47 |
| Pflege von bedürftigen Eltern | 3,06 | 2,70 | 3,04 | 3,29 |
| Rechtsberatung | 3,55 | 3,17 | 3,56 | 3,82 |
| Schuldenberatung | 3,02 | 2,78 | 2,96 | 3,24 |
| Psychische Erkrankungen | 1,61 | 1,70 | 1,69 | 1,35 |

Dienstleistungsanforderungen

D.1.2 Beratungsfelder – nach Mitarbeiteranzahl – Facts

- ⇒ Unternehmen mit weniger als 1.000 Mitarbeitern bewerten die Kompetenz in den Hauptberatungsfeldern (psychische Belastungen, Stress) weniger wichtig als Großunternehmen.
- ⇒ Im Gegenzug dazu werden die für die Gesamtstichprobe eher nachrangigen Themenfelder wie Schuldenberatung, Rechtsberatung, Pflege von bedürftigen Eltern und Kindererziehung von kleineren Unternehmen als wichtiger erachtet.
- ⇒ Größere Unternehmen haben tendenziell einen höheren Bedarf an Beratung für Führungskräfte, während kleinere Unternehmen stärkeren Beratungsbedarf zu Konflikten zwischen Mitarbeitern am Arbeitsplatz haben.

Dienstleistungsanforderungen

D.1.3 Beratungsfelder – nach Frauenanteil

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Themenfelder im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| Psychische Erkrankungen | Gesamt n=101 | bis 25 Prozent | bis 50 Prozent | bis 75 Prozent |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Stress/ Burnout | 1,24 | 1,44 | 1,11 | 1,28 |
| Konflikte am Arbeitsplatz | 1,67 | 1,65 | 1,63 | 1,76 |
| Work-Life-Balance | 2,13 | 2,52 | 1,96 | 2,08 |
| Führung | 1,69 | 2,07 | 1,59 | 1,40 |
| Alltagssorgen | 2,34 | 2,52 | 1,96 | 2,64 |
| Partnerschaft | 2,70 | 2,76 | 2,52 | 2,80 |
| Sucht | 2,28 | 2,52 | 2,28 | 2,08 |
| Ungewöhnliche Ereignisse | 2,77 | 2,60 | 2,91 | 2,83 |
| Krankheit und Verletzungen | 2,84 | 3,15 | 2,61 | 2,80 |
| Kindererziehung | 3,19 | 3,36 | 3,30 | 2,64 |
| Pflege von bedürftigen Eltern | 3,06 | 3,08 | 3,16 | 2,76 |
| Rechtsberatung | 3,55 | 3,58 | 3,51 | 3,54 |
| Schuldenberatung | 3,02 | 2,84 | 3,09 | 3,00 |
| Psychische Erkrankungen | 1,61 | 1,85 | 1,50 | 1,60 |

Dienstleistungsanforderungen

D.1.3 Beratungsfelder – nach Frauenanteil – Facts

- ➔ Unternehmen mit hohem Frauenanteil haben in Teilen andere Anforderungen, was die Beratung im Rahmen des EAPs betrifft.
- ➔ Vor allem bei den Themen Führungskräfteberatung und Beratung zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (Work-Life-Balance) nimmt der Bedarf mit steigendem Frauenanteil stark zu.
- ➔ Bei der Beratung zur Kindererziehung nimmt der Bedarf gegenüber dem EAP Anbieter mit steigendem Frauenanteil ab.

Dienstleistungsanforderungen

D.1.4 Beratungsfelder– nach Anteil sitzender Schreibtischtätigkeiten

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Themenfelder im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| | Gesamt n=101 | bis 25 Prozent | bis 50 Prozent | bis 75 Prozent | mehr als 75 Prozent |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| Stress/ Burnout | 1,24 | 1,26 | 1,14 | 1,11 | 1,44 |
| Konflikte am Arbeitsplatz | 1,67 | 1,74 | 1,29 | 2,11 | 1,75 |
| Work-Life-Balance | 2,13 | 2,26 | 2,32 | 2,00 | 1,88 |
| Führung | 1,69 | 1,78 | 1,75 | 1,68 | 1,44 |
| Alltagsorgen | 2,34 | 2,30 | 2,21 | 2,37 | 2,32 |
| Partnerschaft | 2,70 | 2,41 | 2,61 | 3,16 | 2,57 |
| Sucht | 2,28 | 2,37 | 2,07 | 2,53 | 2,24 |
| Ungewöhnliche Ereignisse | 2,77 | 2,58 | 2,89 | 2,95 | 2,76 |
| Krankheit und Verletzungen | 2,84 | 2,52 | 2,71 | 3,11 | 2,96 |
| Kindererziehung | 3,19 | 2,89 | 3,35 | 3,53 | 2,91 |
| Pflege von bedürftigen Eltern | 3,06 | 2,96 | 2,92 | 3,32 | 2,96 |
| Rechtsberatung | 3,55 | 3,31 | 3,80 | 3,53 | 3,45 |
| Schuldenberatung | 3,02 | 2,67 | 3,00 | 3,16 | 3,17 |
| Psychische Erkrankungen | 1,61 | 1,59 | 1,46 | 1,63 | 1,80 |

Dienstleistungsanforderungen

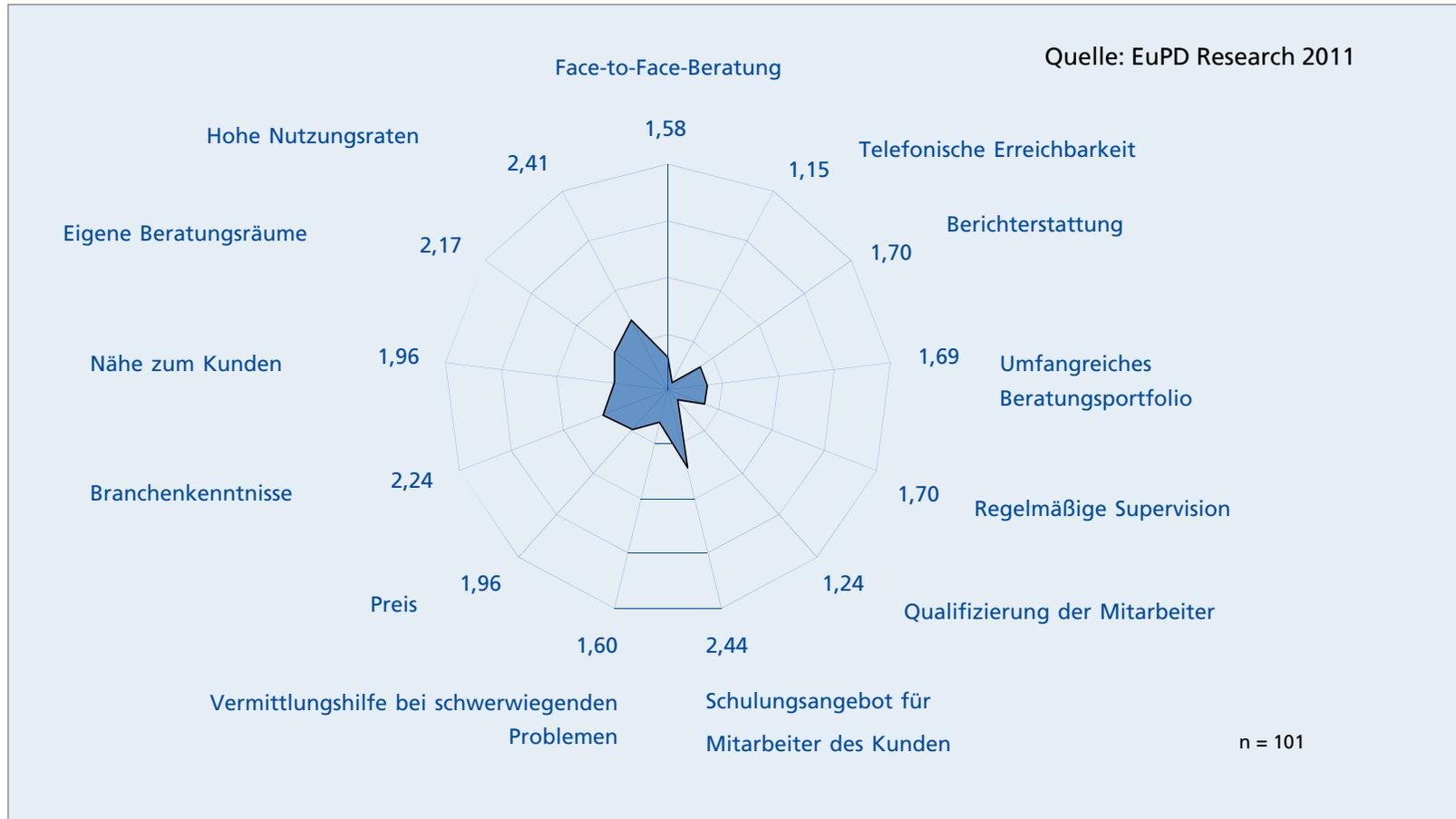
D.1.4 Beratungsfelder– nach Anteil sitzender Schreibtischtätigkeiten – Facts

- ⇒ Führungskräfteberatung wird von Unternehmen mit einem hohen Anteil an sitzenden Schreibtischtätigkeiten weniger stark nachgefragt.
- ⇒ Im Gegenzug dazu haben Unternehmen mit einem gewerblichen Anteil von mehr als 75 Prozent einen höheren Bedarf an der Beratung zu Problemen, die sich krankheits- bzw. verletzungsbedingt für Mitarbeiter ergeben.

Dienstleistungsanforderungen

D.2.1 Leistungsumfang

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Kriterien im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)



Dienstleistungsanforderungen

D.2.1 Leistungsumfang – Facts

- ➔ Aus Sicht der Unternehmen muss ein guter EAP Dienstleister viele Qualitäten haben. Keine der abgefragten Dienstleistungen wurde mit einem schlechteren Durchschnittswert als „wichtig“ bewertet.
- ➔ Die telefonische Erreichbarkeit des EAP Anbieters (1,15) sowie die Qualifizierung der Berater (1,24) sind die wichtigsten Auswahlkriterien für einen EAP Anbieter. Der Preis ist zwar ebenfalls wichtig (1,96), aber kein prioritäres Entscheidungskriterium.
- ➔ Neben der reinen telefonischen Erreichbarkeit spielt auch die direkte persönliche Beratung (Face-to-Face-Beratung) eine wichtige Rolle (1,58).

Dienstleistungsanforderungen

D.2.2 Leistungsumfang – nach Mitarbeiteranzahl

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Kriterien im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| | Gesamt n= 101 | bis 1000 MA | 1.001 bis 5.000 MA | mehr als 5.000 MA |
|---|------------------|----------------|-----------------------|----------------------|
| Face-to-Face-Beratung | 1,58 | 1,65 | 1,50 | 1,53 |
| Telefonische Erreichbarkeit | 1,15 | 1,35 | 1,08 | 1,12 |
| Berichterstattung | 1,70 | 2,00 | 1,54 | 1,71 |
| Umfangreiches Beratungsportfolio | 1,69 | 1,85 | 1,54 | 1,71 |
| Regelmäßige Supervision | 1,70 | 1,90 | 1,69 | 1,47 |
| Qualifizierung der Mitarbeiter | 1,24 | 1,30 | 1,24 | 1,07 |
| Schulungsangebot für Mitarbeiter des Kunden | 2,44 | 2,53 | 2,38 | 2,33 |
| Vermittlungshilfe bei schwerwiegenden Problemen | 1,60 | 1,63 | 1,48 | 1,76 |
| Preis | 1,96 | 2,11 | 2,04 | 1,82 |
| Branchenkenntnisse | 2,24 | 2,45 | 2,18 | 1,65 |
| Nähe zum Kunden | 1,96 | 1,94 | 1,93 | 1,64 |
| Eigene Beratungsräume | 2,17 | 2,10 | 2,06 | 2,18 |
| Hohe Nutzungsraten | 2,41 | 2,55 | 2,48 | 2,00 |

Dienstleistungsanforderungen

D.2.2 Leistungsumfang – nach Mitarbeiteranzahl – Facts

- ➔ Tendenziell stellen große Unternehmen höhere Anforderungen an einen EAP Dienstleister als die befragten Mittelständler.
- ➔ Großunternehmen legen mehr Wert auf die Qualität. Die Qualifizierung der Berater, die telefonische Erreichbarkeit, eine regelmäßige Supervision sowie Branchenkenntnisse sind ihnen besonders wichtig. Gleichzeitig steigt aber auch die Bedeutung des Preises als Auswahlkriterium.

Dienstleistungsanforderungen

D.2.3 Leistungsumfang – nach Frauenanteil

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Kriterien im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| | Gesamt n=101 | bis 25 Prozent | bis 50 Prozent | mehr als 50 Prozent |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| Face-to-Face-Beratung | 1,58 | 1,81 | 1,35 | 1,68 |
| Telefonische Erreichbarkeit | 1,15 | 1,22 | 1,07 | 1,24 |
| Berichterstattung | 1,70 | 2,00 | 1,61 | 1,56 |
| Umfangreiches Beratungsportfolio | 1,69 | 1,85 | 1,57 | 1,60 |
| Regelmäßige Supervision | 1,70 | 2,19 | 1,47 | 1,68 |
| Qualifizierung der Mitarbeiter | 1,24 | 1,33 | 1,11 | 1,40 |
| Schulungsangebot für Mitarbeiter des Kunden | 2,44 | 2,56 | 2,34 | 2,29 |
| Vermittlungshilfe bei schwerwiegenden Problemen | 1,60 | 1,56 | 1,74 | 1,46 |
| Preis | 1,96 | 2,30 | 1,85 | 1,92 |
| Branchenkenntnisse | 2,24 | 2,58 | 1,96 | 2,28 |
| Nähe zum Kunden | 1,96 | 2,22 | 1,92 | 1,78 |
| Eigene Beratungsräume | 2,17 | 2,76 | 1,84 | 1,96 |
| Hohe Nutzungsraten | 2,41 | 2,76 | 2,33 | 2,24 |

Dienstleistungsanforderungen

D.2.3 Leistungsumfang – nach Frauenanteil – Facts



Unternehmen mit mehr als 50 Prozent Frauenanteil haben ein größeres Interesse an zusätzlichen Schulungsangeboten für Mitarbeiter.



Ein genauerer Blick auf diese Gruppe zeigt, dass es sich dabei vor allem um öffentliche Verwaltungen sowie Unternehmen aus dem Dienstleistungssektor handelt.

Dienstleistungsanforderungen

D.2.4 Leistungsumfang – nach Anteil sitzender Schreibtischtätigkeiten

Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit der folgenden Kriterien im Hinblick auf die Anforderungen eines EAP Anbieters (1= sehr wichtig bis 5= gar nicht wichtig)

| | Gesamt n= 101 | bis 25 Prozent | bis 50 Prozent | mehr als 50 Prozent |
|---|---------------|----------------|----------------|---------------------|
| Face-to-Face-Beratung | 1,58 | 1,81 | 1,35 | 1,68 |
| Telefonische Erreichbarkeit | 1,15 | 1,22 | 1,07 | 1,24 |
| Berichterstattung | 1,70 | 2,00 | 1,61 | 1,56 |
| Umfangreiches Beratungsportfolio | 1,69 | 1,85 | 1,57 | 1,60 |
| Regelmäßige Supervision | 1,70 | 2,19 | 1,47 | 1,68 |
| Qualifizierung der Mitarbeiter | 1,24 | 1,33 | 1,11 | 1,40 |
| Schulungsangebot für Mitarbeiter des Kunden | 2,44 | 2,56 | 2,34 | 2,29 |
| Vermittlungshilfe bei schwerwiegenden Problemen | 1,60 | 1,56 | 1,74 | 1,46 |
| Preis | 1,96 | 2,30 | 1,85 | 1,92 |
| Branchenkenntnisse | 2,24 | 2,58 | 1,96 | 2,28 |
| Nähe zum Kunden | 1,96 | 2,22 | 1,92 | 1,78 |
| Eigene Beratungsräume | 2,17 | 2,76 | 1,84 | 1,96 |
| Hohe Nutzungsraten | 2,41 | 2,76 | 2,33 | 2,24 |

Dienstleistungsanforderungen

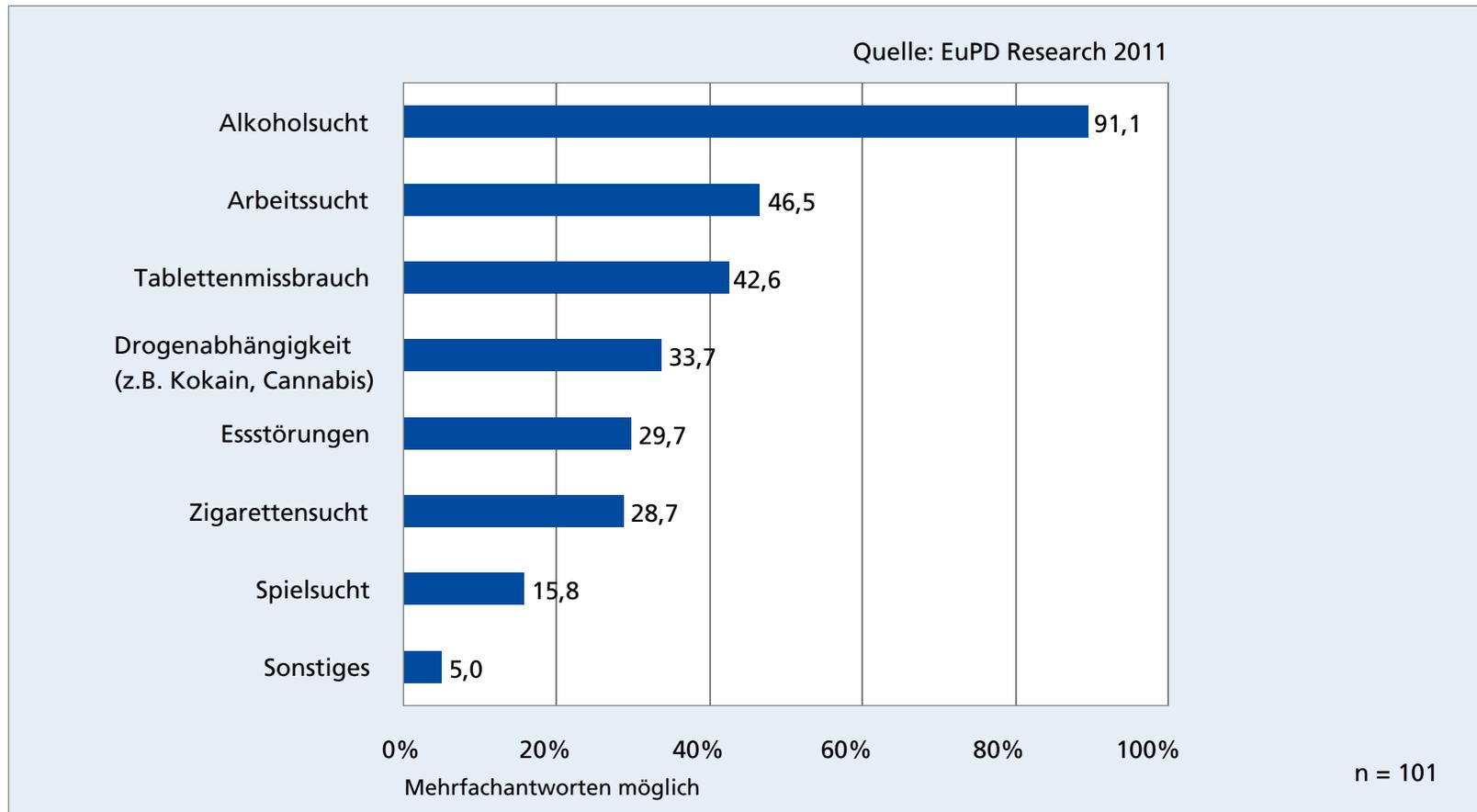
D.2.4 Leistungsumfang – nach Anteil sitzender Schreibtischtätigkeiten – Facts

- ⇒ Unternehmen mit nur einem geringen Anteil an sitzenden Schreibtischtätigkeiten benötigen weniger häufig zusätzliche Schulungsangebote durch den EAP Anbieter.
- ⇒ Unternehmen mit hohem Anteil an sitzenden Schreibtischtätigkeiten legen größeren Wert darauf, dass ein EAP Anbieter über eigene Beratungsräume verfügt.
- ⇒ Unternehmen aus dem Dienstleistungs- und Verwaltungsbereich legen besonders hohen Wert auf betriebswirtschaftliche Kennzahlen wie Nutzungsraten und Preise.

Dienstleistungsanforderungen

D.3.1 Suchtberatungskompetenz

Was sind Ihrer Meinung nach die drei wichtigsten Suchtarten, die ein EAP Anbieter behandeln können muss?



Dienstleistungsanforderungen

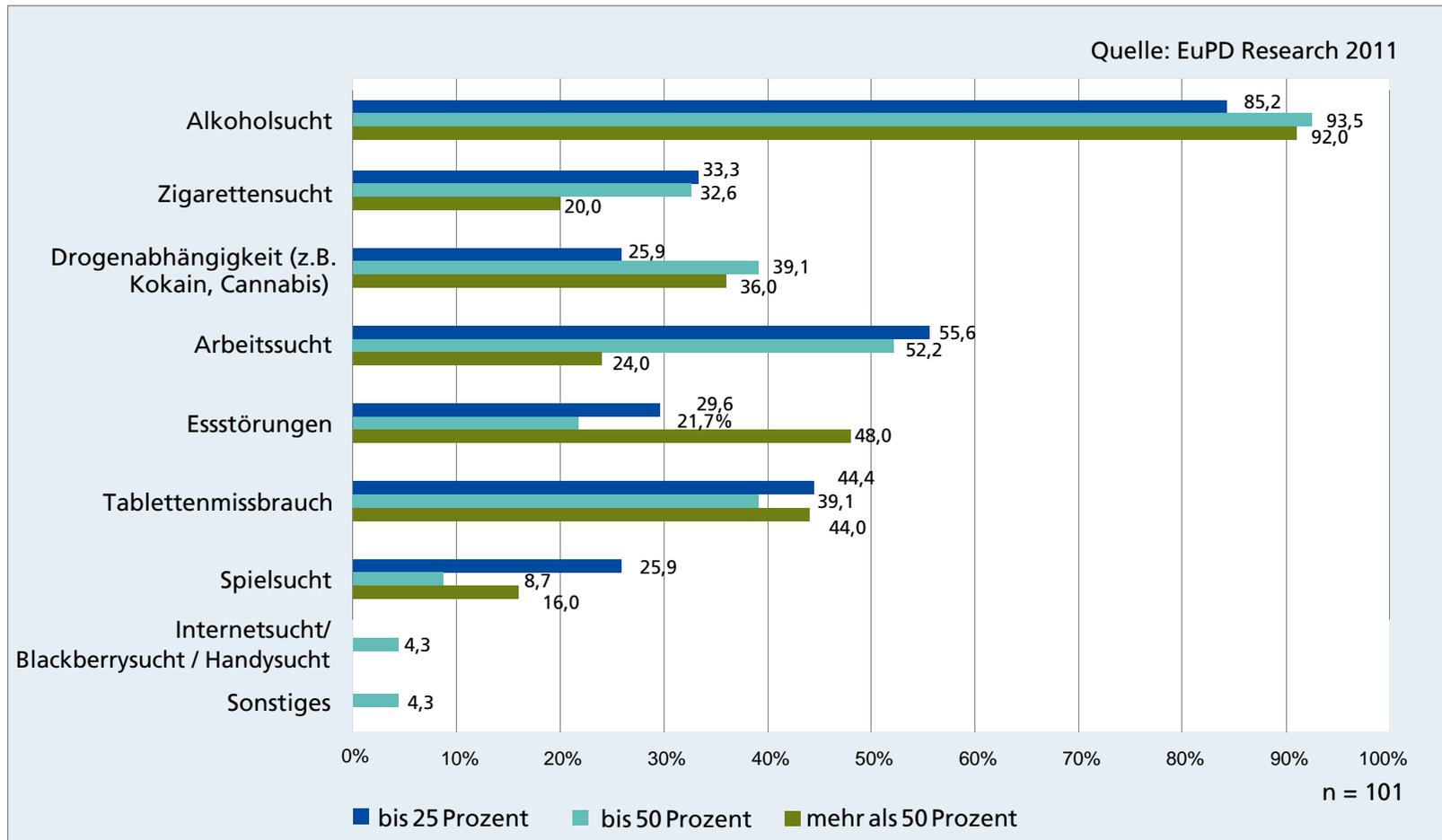
D.3.1 Suchtberatungskompetenz – Facts

- ➔ Beratungskompetenz zur Alkoholabhängigkeit ist die mit Abstand am häufigsten geforderte Beratungskompetenz bei einem EAP Anbieter.
- ➔ „Arbeitssucht“ ist die für einen EAP Anbieter am zweithäufigsten geforderte Beratungskompetenz. Mit 46,5 Prozent wollte fast jeder zweite Befragte, dass ein EAP Anbieter hier auch Suchtberatungskompetenz besitzt.
- ➔ Der Tablettenmissbrauch nimmt in der Beratungskompetenz aus Unternehmenssicht eine größere Relevanz ein als der Drogenmissbrauch.

Dienstleistungsanforderungen

D.3.2 Suchtberatungskompetenz – nach Frauenanteil im Unternehmen

Was sind Ihrer Meinung nach die drei wichtigsten Suchtarten, die ein EAP Anbieter behandeln können muss?



Dienstleistungsanforderungen

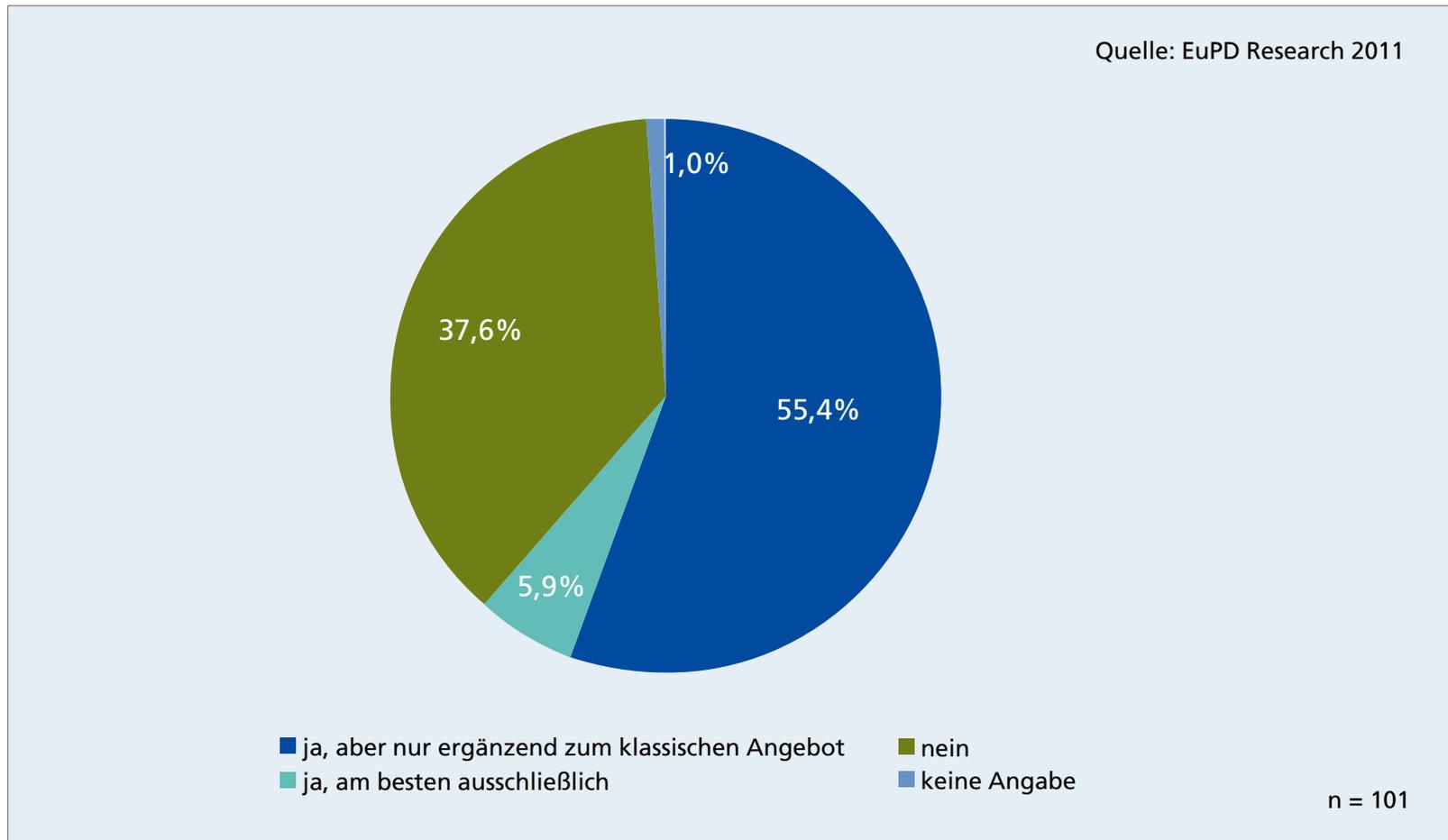
D.3.2 Suchtberatungskompetenz – nach Frauenanteil im Unternehmen – Facts

- ⇒ Sowohl in Unternehmen mit starkem Männeranteil als auch in Unternehmen mit starkem Frauenanteil ist Alkohol das am meisten geforderte Suchtberatungsfeld.
- ⇒ In Unternehmen mit überwiegendem Männeranteil (mehr als 50 Prozent) ist die Arbeitssucht ein stärker gefordertes Thema.
- ⇒ Im Gegenzug dazu spielen Essstörungen als Beratungsfeld bei Unternehmen mit überwiegendem Frauenanteil (mehr als 50 Prozent) eine deutlich größere Rolle.
- ⇒ Spielsucht ist in Unternehmen mit fast ausschließlich männlicher Belegschaft (mehr als 75 Prozent) ein deutlich wichtigeres Beratungsfeld.

Dienstleistungsanforderungen

D.4 Online-Beratung

Würden Sie sich wünschen, dass Ihre Mitarbeiter auch online Hilfe bei therapeutisch ausgebildeten EAP-Beratern suchen können?



Dienstleistungsanforderungen

D.4 Onlineberatung – Facts



Mehr als sechs von zehn Befragten wünschen sich, dass sich Mitarbeiter auch online von therapeutisch qualifizierten Mitarbeitern des EAP Anbieters beraten lassen können.

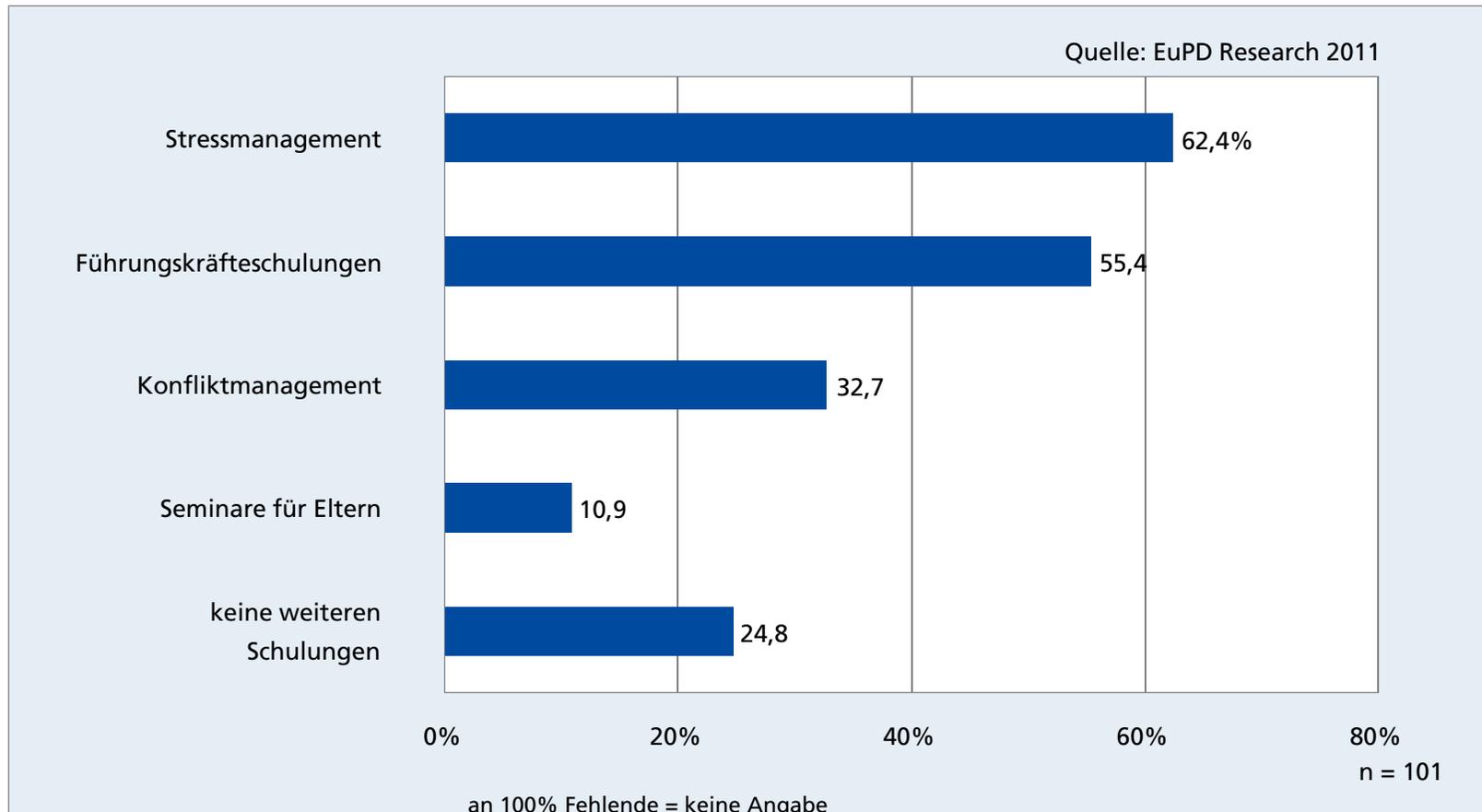


Das Angebot wird jedoch fast ausschließlich als ergänzende Option gewünscht. Lediglich 5,9 Prozent der Befragten wünschen sich eine ausschließlich onlinegestützte Beratung.

Dienstleistungsanforderungen

D.5 Schulungsangebot

Welche Schulungsangebote würden Sie sich zusätzlich von einem EAP Anbieter wünschen?



Dienstleistungsanforderungen

D.5 Schulungsangebot – Facts

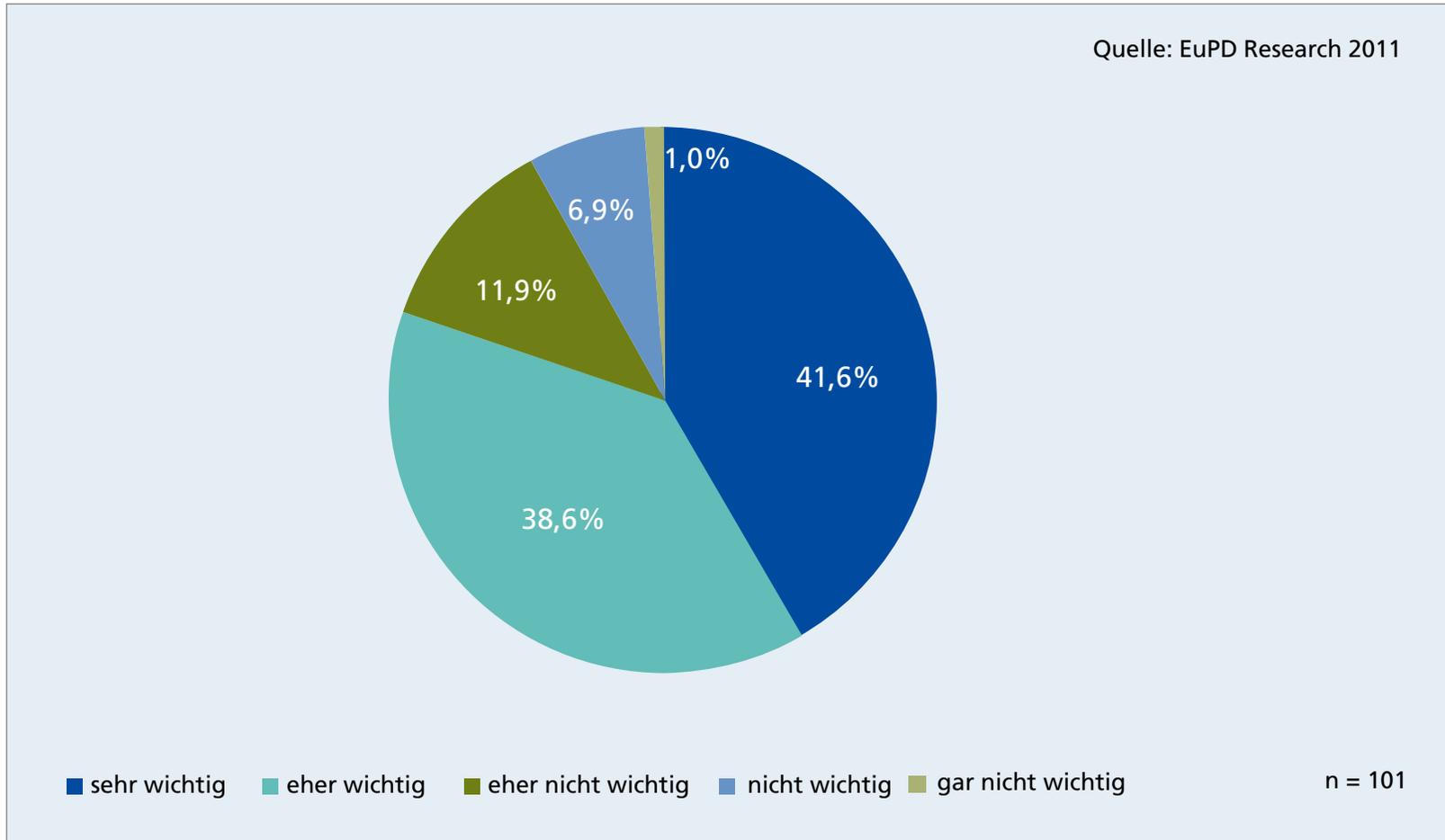
- ➔ Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen steht einem ergänzenden Schulungsangebot positiv gegenüber. Nur rund jeder vierte Befragte hat kein Interesse an Schulungsangeboten.
- ➔ Mit 62,4 Prozent ist Stressmanagement das am häufigsten geforderte Schulungsfeld, gefolgt von Führungskräftebildungen mit 55,4 Prozent.

E. Serviceanforderungen

Serviceanforderungen

E.1.1 Erreichbarkeit

Wie wichtig ist für Sie eine 24-stündige Erreichbarkeit des EAP Anbieters an 365 Tagen im Jahr?



Serviceanforderungen

E.1.1 Erreichbarkeit

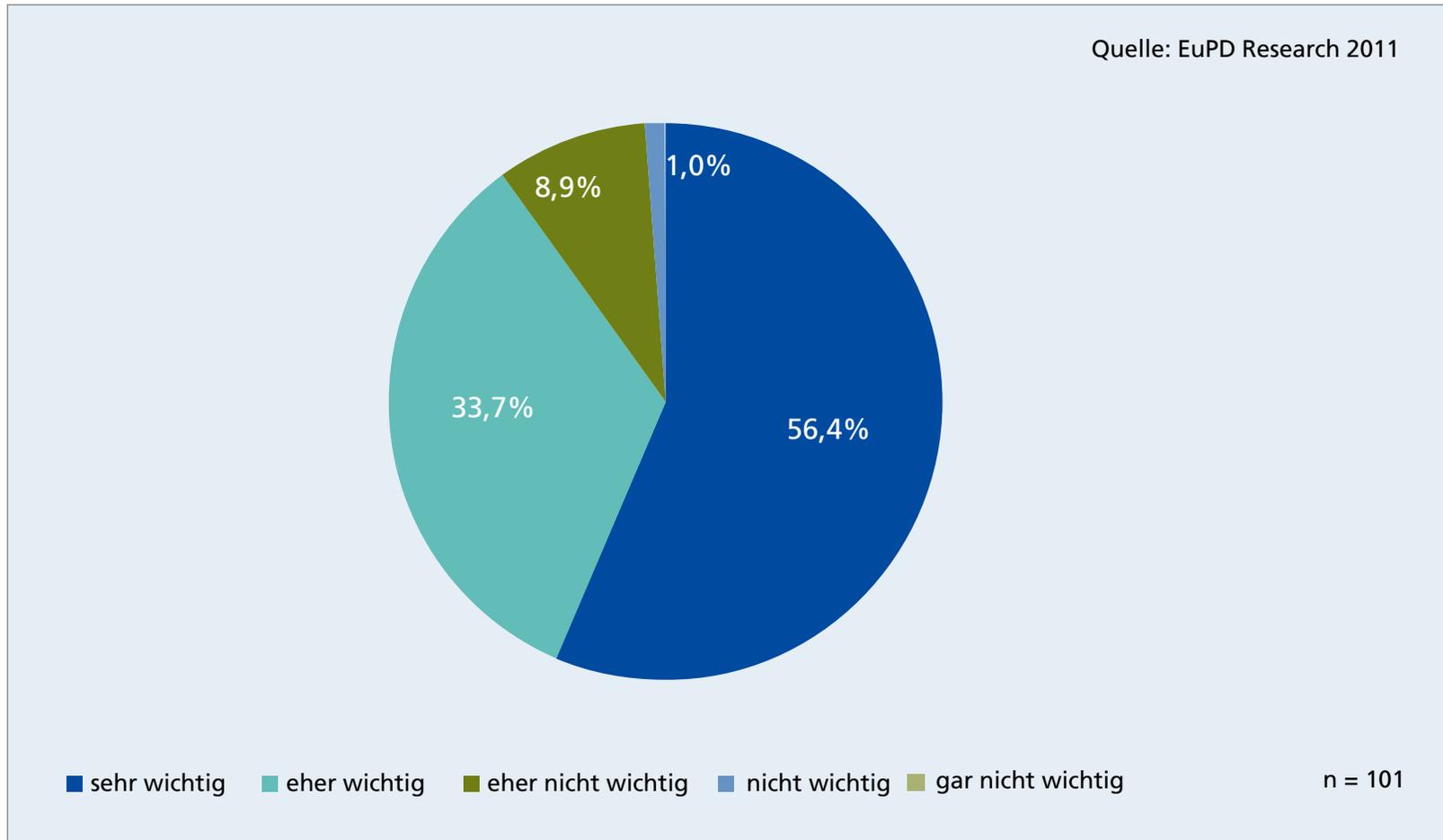


Die ständige Erreichbarkeit eines Beraters ist acht von zehn Unternehmen bei der Auswahl eines EAP Dienstleisters besonders wichtig.

Serviceanforderungen

E.2.1 Tätigkeitsbericht

Wie wichtig ist für Sie ein regelmäßiger Tätigkeitsbericht des EAP Anbieters?



Serviceanforderungen

E.2.1 Tätigkeitsbericht – Facts



Ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen EAP Anbieter und Unternehmen ist eine zentrale Forderung von Seiten der Unternehmen. Acht von zehn Unternehmen sehen einen regelmäßigen Tätigkeitsbericht als wichtig an.

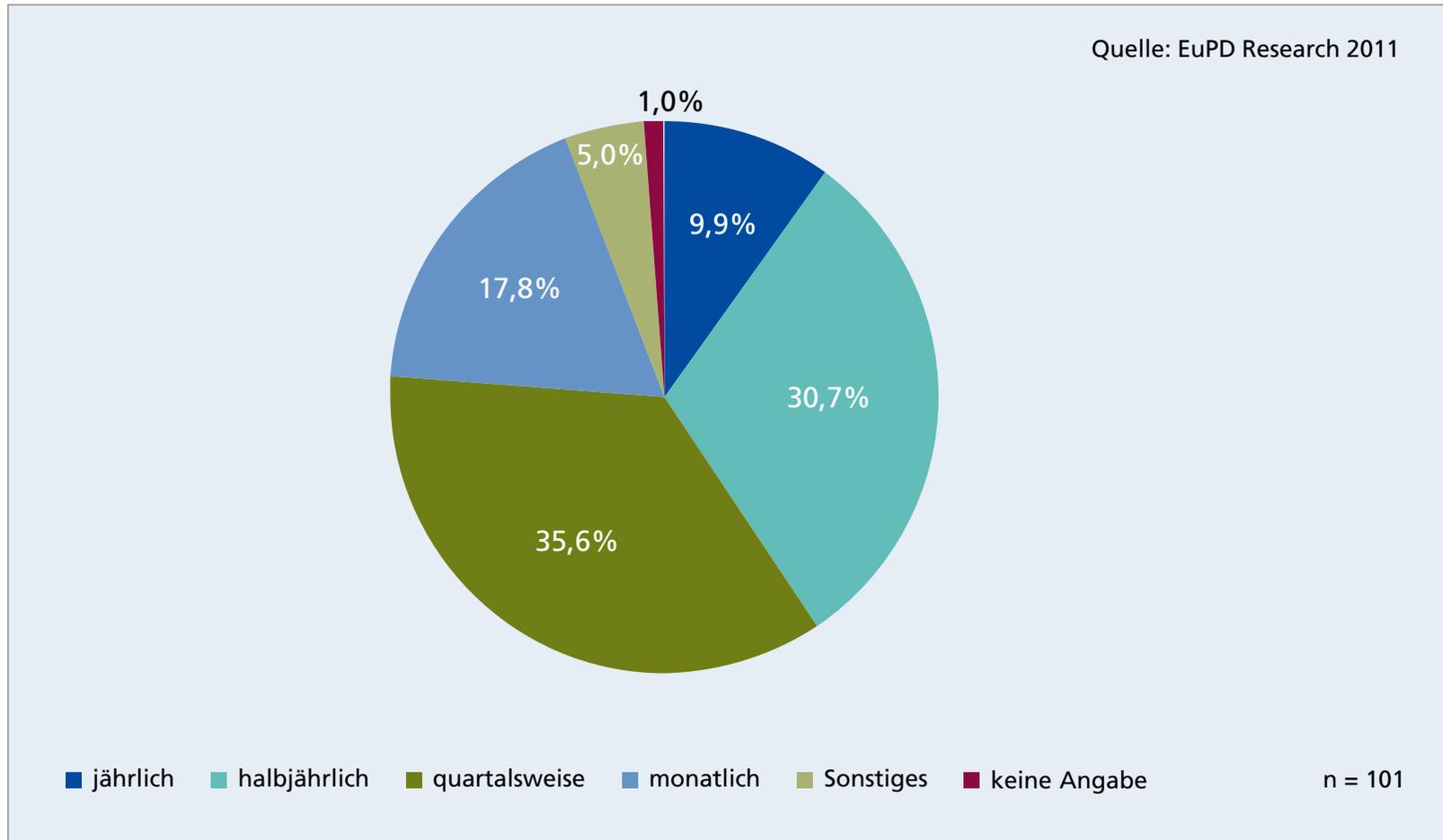


Mit 56,4 Prozent halten mehr als die Hälfte der Befragten einen regelmäßigen Bericht sogar für sehr wichtig.

Serviceanforderungen

E.2.2 Abstände des Tätigkeitsberichts

In welchen Abständen ist für Sie ein Tätigkeitsbericht ausreichend?



Serviceanforderungen

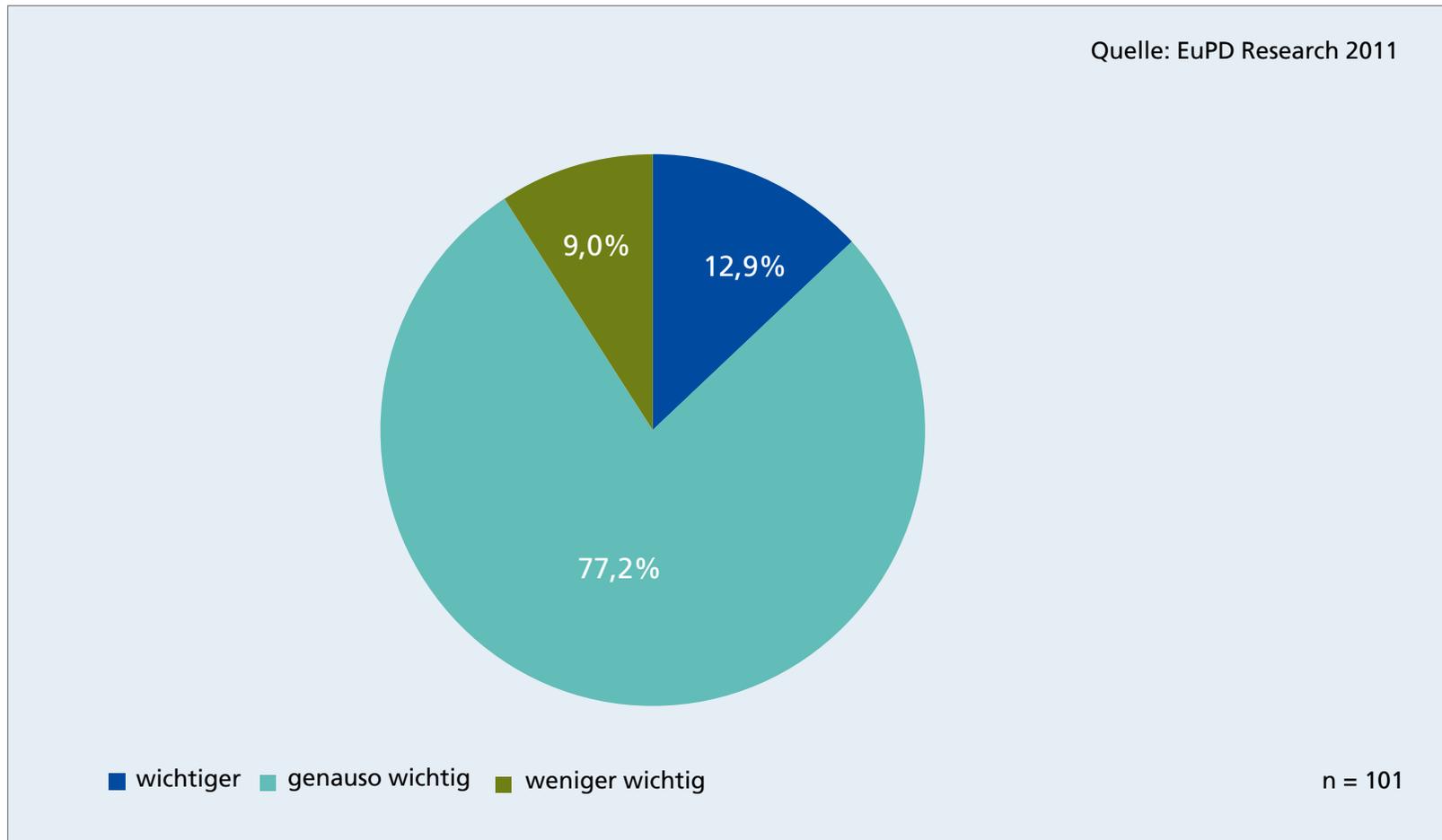
E.2.2 Abstände des Tätigkeitsberichts – Facts

- ➔ Die befragten Unternehmen wünschen sich einen intensiven Austausch mit einem EAP Anbieter – nicht zuletzt da hier wichtige Erkenntnisse über den „Gesundheitszustand“ im Unternehmen gewonnen werden können.
- ➔ 17,8 Prozent der Unternehmen wollen gerne einen monatlichen Bericht. 35,6 Prozent ein Quartalsreporting und 30,7 Prozent einen halbjährlichen Bericht.

Serviceanforderungen

E.2.2 Vermittlungskompetenz

Wie wichtig ist für Sie die professionelle Abwicklung der Vermittlung zur weiteren Behandlung eines Mitarbeiters im Vergleich zur direkten Beratung zu den Problemfeldern?



Serviceanforderungen

E.2.2 Vermittlungskompetenz – Facts

➔ Die professionelle Vermittlung von schwerwiegenden Fällen wird von der überwiegenden Mehrheit (77,2 Prozent) der Befragten als gleichsam wichtige Kernkompetenz wie die direkte Betreuung angesehen. Die externe Vernetzung eines EAP Anbieters hat damit eine hohe strategische Relevanz.

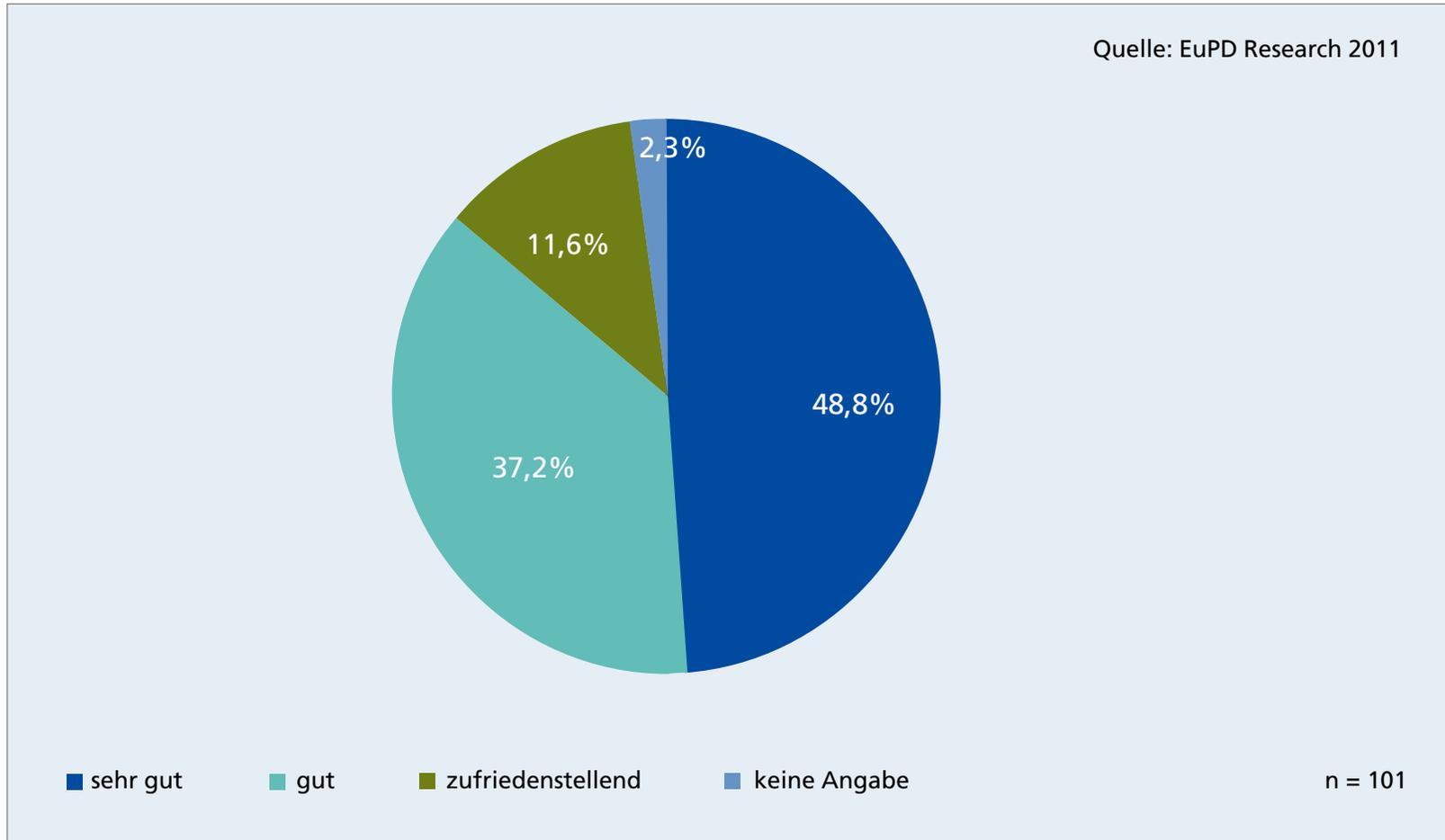
➔ 12,9 Prozent der Befragten geben sogar an, dass die Vermittlung für Sie wichtiger ist. Hierbei handelt es sich allerdings vorwiegend um Unternehmen, die bereits eine interne Sozialberatung besitzen.

F. Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit

F.1 Nutzen

Wenn Sie bereits ein EAP nutzen: Wie bewerten Sie den gesamten Nutzen des eingesetzten EAPs?



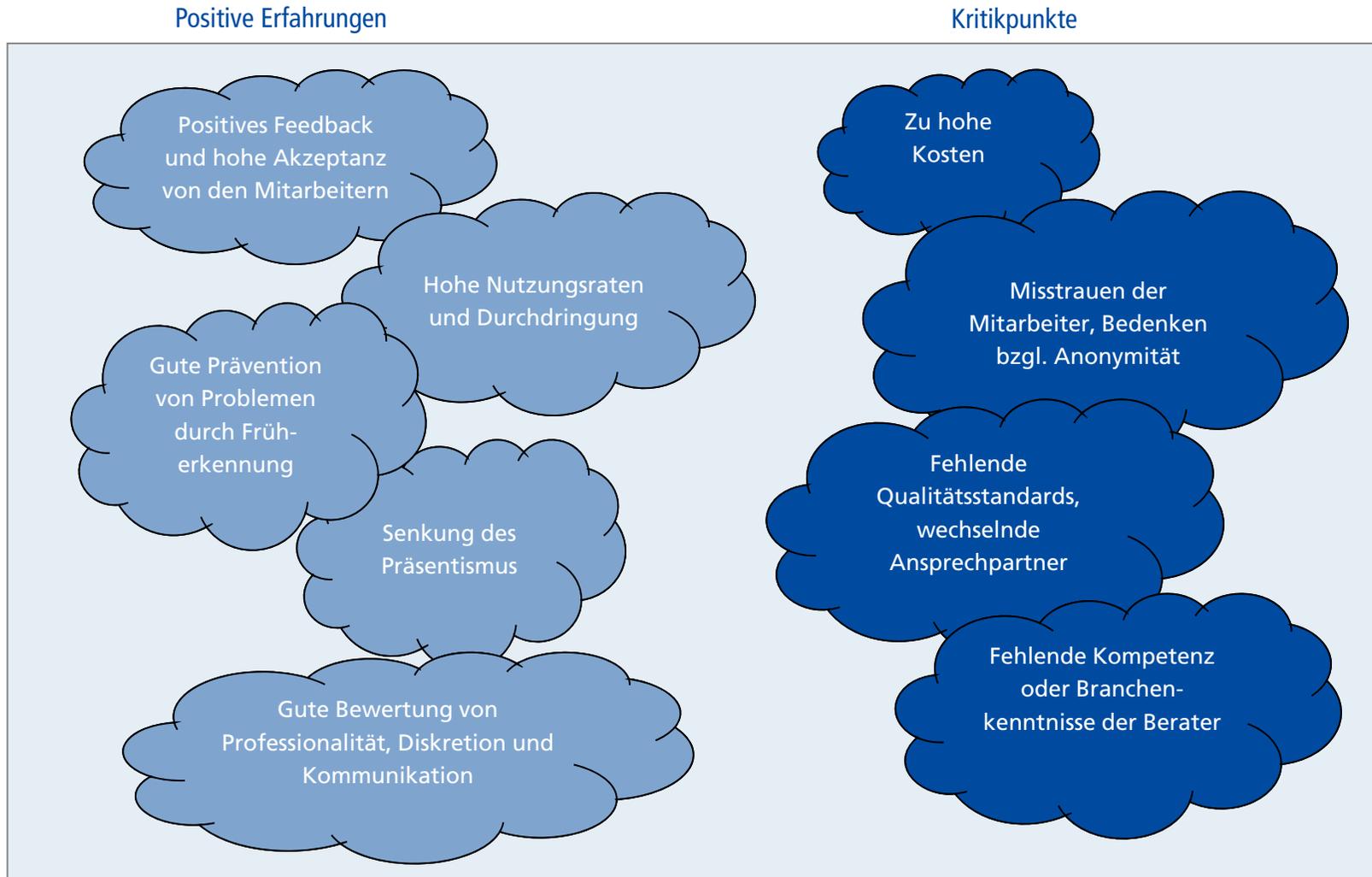
Kundenzufriedenheit

F.1 Nutzen – Facts

- ➔ Unternehmen, die bereits Erfahrungen mit dem Einsatz von EAP haben, bewerten dessen Nutzen durchweg positiv. Mit 48,8 Prozent fand nahezu die Hälfte der befragten Unternehmen den Nutzen des EAPs als „sehr gut“.
- ➔ Kein einziger Nutzer eines EAPs war damit unzufrieden. Die schlechteste abgegebene Bewertung war „zufriedenstellend“.

Kundenzufriedenheit

F.2 Positive Erfahrungen und Kritikpunkte im Bereich EAP aus Kundensicht



Kundenzufriedenheit

F.3 Erwartungen/Verbesserungsvorschläge

Frage: Welche weitergehenden Erwartungen/ Verbesserungsvorschläge hätten Sie bzgl. eines EAPs?



G. Fazit

Fazit

G.1 Dienstleistungsanforderungen

Unternehmen wünschen vor allem Qualität im Kernkompetenzfeld

Generell fordern Unternehmen vor allem eine starke Kernberatungskompetenz zu den Themen Stress und psychische Belastungen. Hinzu kommen vor allem gesonderte Beratungskompetenzen für Führungskräfte und Lösungen für Konflikte am Arbeitsplatz. Das ursprüngliche Kernkompetenzfeld aus den USA, die Suchtberatung, nimmt zwar auch eine wichtige, allerdings keine prioritäre Rolle mehr ein. Hierbei fällt auf, dass neben dem Hauptsuchtproblem Alkohol vor allem Lösungen zur substanzungebundenen „Arbeitssucht“ von Seiten des EAP Anbieters gefragt sind.

Offensichtlich werden EAP Anbieter als Spezialisten für psychische und arbeitsplatzbezogene Probleme angesehen, welche sie auch im Hinblick auf Sucht lösen können sollten. Andere Beratungsfelder wie Schuld und Rechtsberatung werden in der Regel selten nachgefragt und wenn dann eher von kleinen Unternehmen. Generell wird der Qualifizierung der EAP Therapeuten die größte Wichtigkeit zugemessen, der Preis ist wichtig aber zweitrangig.

Unterschiedliche Suchtschwerpunkte bei Männern und Frauen

Unternehmen mit hohem Männeranteil legen mehr Wert auf Beratungskompetenz in den Bereichen Spiel- und Arbeitssucht. Mit steigendem Frauenanteil gewinnen Essstörungen an Bedeutung.

Fazit

G.1 Dienstleistungsanforderungen

Flexibilität bei den Beratungsformen gewünscht

Neben der klassischen Telefonberatung messen Unternehmen vor allem der Face-to-Face Beratung einen großen Stellenwert zu. Hier lassen sich jedoch auch unternehmensspezifische Unterschiede erkennen, weswegen ein EAP Anbieter möglichst flexibel in seinem Angebot sein sollte. Die neue Form der Online-Beratung wurde ebenfalls positiv aufgenommen, wird jedoch von den Unternehmen überwiegend nur ergänzend gewünscht.

Industrieunternehmen achten weniger stark auf betriebswirtschaftliche Aspekte

Unternehmen mit einem hohen Anteil an gewerblichen Arbeitsplätzen achten weniger auf betriebswirtschaftliche Aspekte wie Nutzungsraten und den Preis. Dies ist eher in Branchen mit starkem Büroanteil, wie z.B. bei Banken und Versicherungen bzw. Verwaltungen, gefragt.

Zusätzliche Schulungen erwünscht

Neben der klassischen Beratung stehen die meisten Unternehmen einer Schulung der Mitarbeiter im salutogenetischen Sinne offen gegenüber. Vor allem Großunternehmen mit hohem Frauenanteil wünschen sich zusätzlich Schulungen für ihre Mitarbeiter. Dabei sind Stressresilienz und Führungskompetenz die am meisten geforderten Themen.

Branchenkompetenz gefordert

Ebenfalls wichtig für Unternehmen ist, dass die Therapeuten des EAP Anbieters auch Kenntnisse der branchenspezifischen Situation im Unternehmen haben. Neben Migrationskompetenz im gewerblichen Bereich wird vor allem im Bereich der öffentlichen Verwaltung Insiderwissen gewünscht.

Fazit

G.2 Serviceanforderungen

Kommunikation und Nähe erwünscht

Unternehmen wünschen sich einen intensiven Kontakt und einen engen Austausch mit dem EAP Anbieter. Zum einen sollten EAP Anbieter einen direkten personellen Kontakt mit dem Unternehmen pflegen, zum anderen aber auch den Kunden mit (anonymisierten) Daten versorgen, die dieser zur Bedarfsanalyse und Evaluation nutzen kann. EAP Anbieter sollten aus Sicht der Befragten ein Bestandteil des Gesundheitsmanagements sein und kein zusätzlicher Aufsatz.

Vermittlung von schwerwiegenden Fällen gilt als Kernkompetenz

Nicht nur die direkte Beratung, auch die Vermittlung einer langfristigen und ggf. auch stationären Behandlung, wird von Seiten der Unternehmen als Kernkompetenz eines EAP Anbieters gefordert. Unternehmen, die bereits über eine interne Sozialberatung verfügen, sehen hier teilweise sogar den Hauptnutzen des Anbieters.

Ständige Erreichbarkeit erwünscht

Eine zumindest telefonisch ständige Erreichbarkeit gilt als absolute Kernkompetenz eines EAP Anbieters und wird von den meisten Unternehmen gefordert. Eine Ausnahme bilden hier Unternehmen, die bereits über eine klassische Sozialberatung verfügen und den EAP Anbieter eher als Ergänzung verstehen.

Fazit

G.3 Kundenzufriedenheit

EAP Nutzen bestätigt

Die befragten Unternehmen bestätigen den großen Nutzen des EAPs für das Unternehmen. Kostensenkung, Produktivitätszuwachs und gesenkter Präsentismus ließen nahezu alle zu einer sehr guten oder guten Bewertung kommen.

Preis- und Qualitätsstandards erwünscht

Optimierungspotenziale bestehen zum einen noch im Hinblick auf Preis und Qualität. Hier fordern Unternehmen eine stärkere Standardisierung und bessere Transparenz.

Beratungskompetenz und Nähe ausbauen

Einigen Unternehmen fehlt noch die Nähe zum Kunden. Der Service des EAP Anbieters wird zwar positiv angesehen, jedoch läuft das EAP nach Empfinden der Befragten noch zu sehr parallel zum eigentlichen Gesundheitsmanagement anstatt dort integriert zu sein.

Fazit

G.4 Überprüfung der Thesen

Ausgehend von diesem Fazit lassen sich abschließend folgende Aussagen zu den Eingangsthesen feststellen:

Allgemeine Forderungen bestätigt

Sowohl im Hinblick auf die Beratungsfelder als auch auf Aspekte des Services lassen sich allgemeine Forderungen erkennen, die Unternehmen an EAP Anbieter stellen.

Unternehmensspezifika bestehen

Je nach Frauenanteil, Größe und Branche konnten spezielle Anforderungen sowohl an das Service- als auch an das Beratungsportfolio konstatiert werden. Anbieter am Markt sollten daher zukünftig eine hohe Flexibilität des Angebots bei konstant hohem Qualitätsniveau sicherstellen, um den Bedürfnissen der Unternehmen gerecht zu werden.

Impressum

EuPD Research

Adenauerallee 134

53113 Bonn

Tel. +49 (0) 228-971 43-0

Fax +49 (0) 228-971 43-11

welcome@eupd-research.com

www.eupd-research.com

Kontakt

Benjamin Klenke

Senior Manager | Sustainable Management Center

EuPD Research

Tel. +49 (0) 228-971 43-31

Fax +49 (0) 228-971 43-11

b.klenke@eupd-research.com

EuPD Research® ist eine Marke der HOEHNER
RESEARCH & CONSULTING GROUP GmbH.



EuPD Research® is a member of
ESOMAR World Research.

INSITE-Interventions GmbH

Clemensstr. 3

D-60487 Frankfurt

Fon:+49 (0) 69.90 555 29 - 0

Fax:+49 (0) 69.90 555 29 - 18

E-Mail: office@insite-interventions.com

http://www.insite-interventions.com

Kontakt

Dr. Hansjörg Becker

Geschäftsführer

Insite Interventions GmbH

Fon:+49 (0) 69.90 555 29 - 0

Fax:+49 (0) 69.90 555 29 - 18

h.becker@insite-interventions.com