



DEUTSCHES  
EAP FORUM



# Qualitätskriterien der Externen Mitarbeiterberatung

# Grußwort



Stefan Boëthius  
ICAS Deutschland GmbH

Qualität und Nutzen eines EAP's liegt vor allem in der frühen Prävention und der Vermeidung von Entwicklungen, die zu gesundheitsbedingten Leistungseinbußen führen. Daher ist eine hohe *Nutzungsrate* wichtig. Je mehr Probleme, Sorgen und Leiden frühzeitig angesprochen und gelöst werden, desto weniger entstehen überproportional zunehmende Folgekosten aufgrund von gesundheitlichen Problemen und Leistungsverminderungen.

Höhere Nutzungsraten lassen sich vor allem durch folgende Qualitäts- und Nutzenmerkmale erreichen:

1. Präsenz und Unterstützung bei der Einführung wie auch bei kontinuierlichen Kommunikationsmaßnahmen durch den EAP-Anbieter.
2. Leicht zugängliches und niederschwelliges Angebot durch freie, kostenlose Nutzung der EAP-Dienste für die Mitarbeitenden und telefonische Beratung rund um die Uhr.
3. Absolute Vertraulichkeit sowie die Möglichkeit, die EAP-Dienste anonym zu nutzen, garantiert durch strenge Datenschutz- und Datensicherheitsrichtlinien.
4. Wirksame lösungsorientierte Beratung durch kompetente, erfahrene Spezialisten und Fachpersonen in allen wichtigen Themen, die Mitarbeitende belasten können.

Ein besonderes Qualitätsmerkmal eines EAP sind die periodischen, anonymisierten Berichte über die Nutzung der angebotenen Services. Mit einer höheren Nutzungsrate können diese Berichte viel besser aufzeigen, wo Handlungsbedarf besteht, um Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Produktivität der Mitarbeitenden zu verbessern.

# Grußwort



Dr. Hansjörg Becker  
INSITE Interventions GmbH

„Qualität sitzt im Auge des Kunden!“ sagt ein kluger Spruch. Das heißt: Kunden entscheiden letztlich darüber, ob eine Dienstleistung für sie Sinn macht.

Mit der Gründung des Deutschen EAP-Forums haben wir uns entschlossen, die Maßstäbe und Kriterien der Kunden und des Marktes systematisch zu erforschen und langfristig in ein EAP-Qualitätsmodell zu integrieren.

Schon die erste Studie zeigt eine Reihe von äußerst interessanten Befunden. So gibt es unter den befragten Unternehmen z.B. einen sehr großen Konsens von 84,5% über den generellen „sehr guten“ und „guten“ Nutzen eines EAP. Dagegen wird die Wichtigkeit der Nutzungsrate unter den Kunden kontrovers beurteilt. Jeweils knapp die Hälfte hält eine hohe Nutzungsrate für wichtig (43,1%), die andere Hälfte (40%) dagegen nicht. Solche und andere Befunde werden Anlass zu weiteren Diskussionen geben, die uns schließlich bei unserem Projekt voranbringen. Dabei geht es um die Definition von Qualitätskriterien in einem engen Austausch zwischen Kunden, Dienstleistern und dem Markt. Der EAP-Markt in Deutschland entwickelt sich sehr dynamisch.

Mit einem wachsenden Markt tauchen neue Fragen auf. Kunden werden in Zukunft eine klare Orientierung suchen, um die Arbeit ihrer externen Dienstleister zu beurteilen. „Was ist ein gutes EAP?“ wird die Kernfrage sein. In dieser Diskussion versteht sich das Deutsche EAP-Forum als Initiator und Organisator für einen kontinuierlichen und offenen Austausch zwischen Dienstleistern und Kunden.

Unserem gemeinsamen Projekt wünsche einen guten Start!

# Vorwort



Benjamin Klenke  
HOEHNER RESEARCH &  
CONSULTING GROUP  
GmbH

Komplexe Aufgaben, Termindruck und Überbelastung kennzeichnen den Arbeitsalltag vieler Beschäftigter deutschlandweit. Auch die Anzahl psychischer Belastungen steigt und somit die Zahl der krankheitsbedingten Frühberentungen. Immer mehr Unternehmen haben daher den Nutzen eines Employee Assistance Program (EAP) – eine externe Mitarbeiterberatung.

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 Dienstleister mit unterschiedlichen Portfolios auf dem Markt. Gerade für Personal- und Gesundheitsmanager ist es wichtig verschiedene Angebote zu analysieren, zu vergleichen und auf die Bedürfnisse des eigenen Unternehmens hin zu prüfen.

Um die Implementierung von EAP zu unterstützen und einen Leitfaden über die Anforderungen an einen EAP Anbieter aus Sicht der Unternehmen zu geben, wurde diese Studie etabliert. Sie richtet sich an Unternehmen, die ein EAP in Anspruch nehmen möchten, beziehungsweise in der Planungsphase sind, als auch an Betriebe, die bereits auf ein EAP zurückgreifen und dessen Wirkungsgrad überprüfen möchten.

Wir freuen uns auf den Austausch und die gemeinsame Entwicklung und Begleitung der Thematik und erhoffen uns Ihnen eine Orientierung bieten zu können.

# Inhalt

- Hintergrundinformationen zur EAP-Studie
- Die Stichprobe
- Ziele
- Anforderungen
- Nutzen
- Zusätzliche Serviceleistungen
- Kommunikation
- Bewertung der Qualitätskriterien von Beratern
- Evaluation und Qualitätsmanagement
- Qualitätskriterien des Employee Assistance Program
- Ausblick Deutsches EAP-Forum

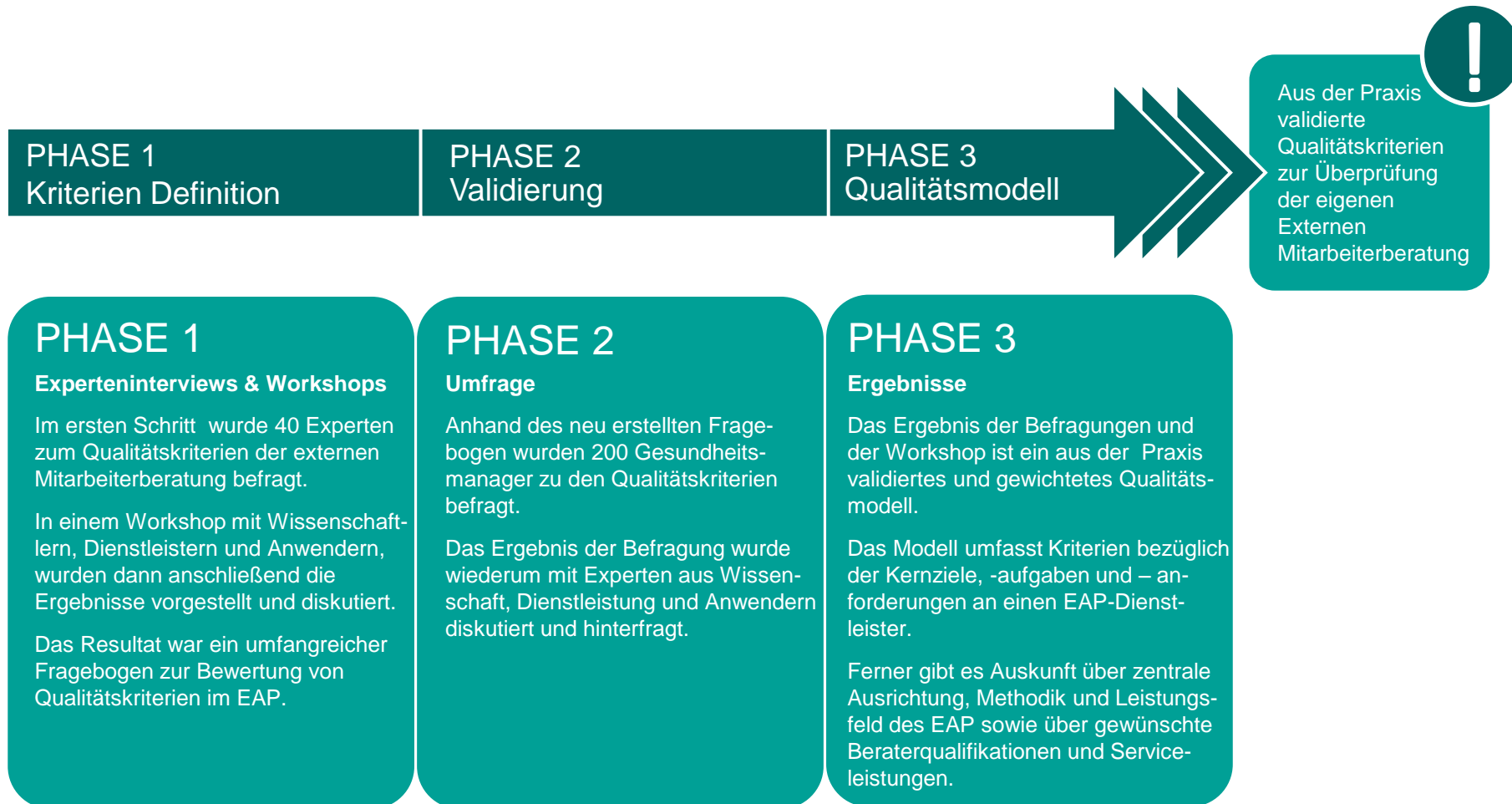


DEUTSCHES  
EAP FORUM

## A. Hintergrundinformationen zur EAP-Studie

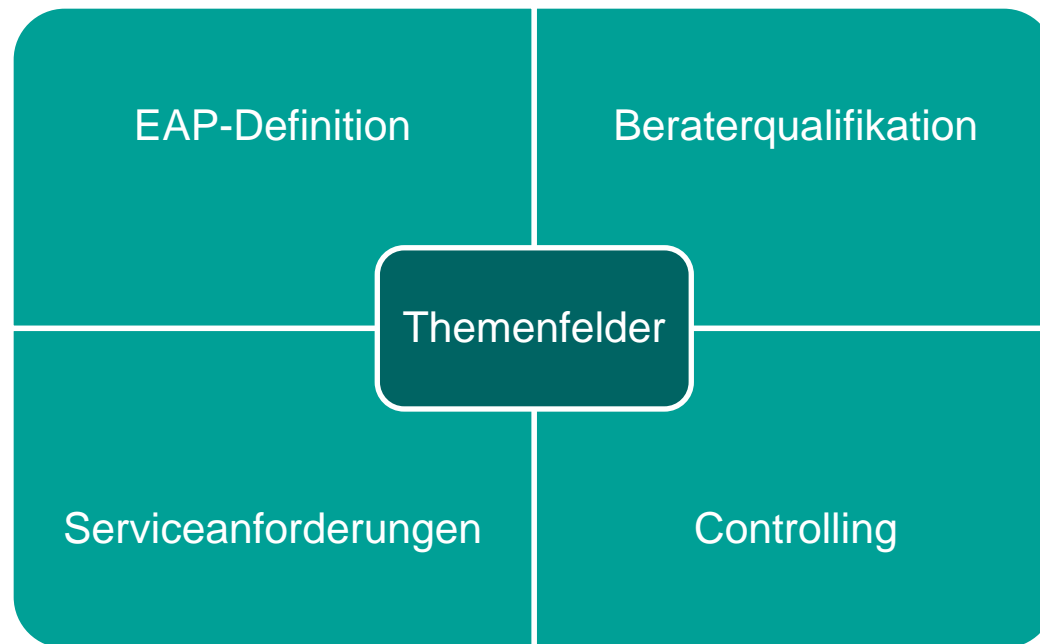


# A. Qualitätsmodell der EAP Studie



## A. Leitfaden für EAP-Experteninterviews

Im Rahmen der Experteninterviews wurden zu 4 Themenfeldern insgesamt 18 Fragen gestellt. Ziel war es, an Hand der Antworten Forschungsfragen formulieren und diese im Rahmen dieses Workshops zur Diskussion stellen zu können.





# A. Qualifizierungsanforderungen an EAP in Deutschland - Fragebogen

Nachdem die Experteninterviews erfolgreich durchgeführt wurden erfolgte eine Diskussion der Ergebnisse im Rahmen des ersten Deutschen EAP Forums. Anschließend wurde ein Fragebogen entwickelt, der alle vier Themenfelder umfasste.

Die Themenfelder wurden mit 35 Fragen hinterlegt, die verschiedene Aspekte abfragten.

Im Zeitraum von 3 Monaten (September bis Dezember 2014) nahmen 205 Gesundheitsmanager aus ganz Deutschland an der Telefon- und Online-Befragung\* teil.

Ein Großteil der Befragung wurde dabei durch Telefonbefragungen durchgeführt, um mögliche Rückfragen besser beantworten zu können.

Von 205 Teilnehmern konnten 195 Fragebögen ausgewertet werden.

\*Befragung erfolgte mittels freiwilliger Selbstauskunft über eigenes EAP und Bewertung der Relevanzen auf Schulnotenskala 1 bis 5

## A. Auswertung der Studie

Im Rahmen eines Workshops wurden die Ergebnisse der Studie mit Gesundheitsmanagern erneut diskutiert.

**Entstanden sind nun, auf dem Qualitätsmodell beruhende, durch Wissenschaft und Praxis validierte Qualitätskriterien.**

Die Kriterien dienen Gesundheitsmanagern zur Überprüfung des eigenen EAPs. Ebenfalls dienen die Kriterien EAP-Dienstleistern aus ganz Deutschland als Richtlinie für ihr eigenes Angebot.

Diese Studie gilt als Grundlage für das Deutsche EAP Forum, welches es sich zur Aufgabe gemacht hat, dass das EAP in Deutschland, mittels hoher Qualität, die Mitarbeiter bestmöglich unterstützen kann.

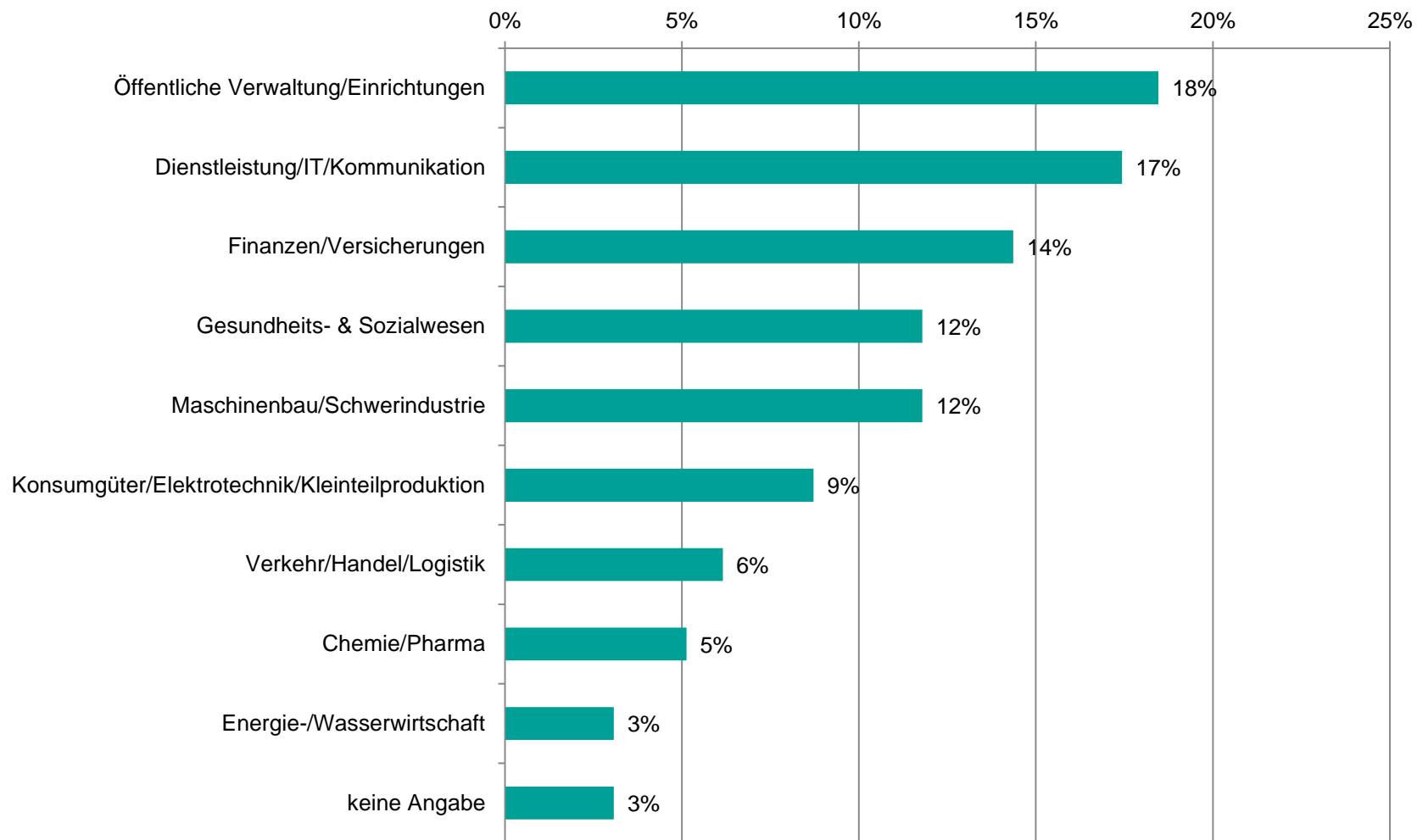


DEUTSCHES  
EAP FORUM

## B. Die Stichprobe

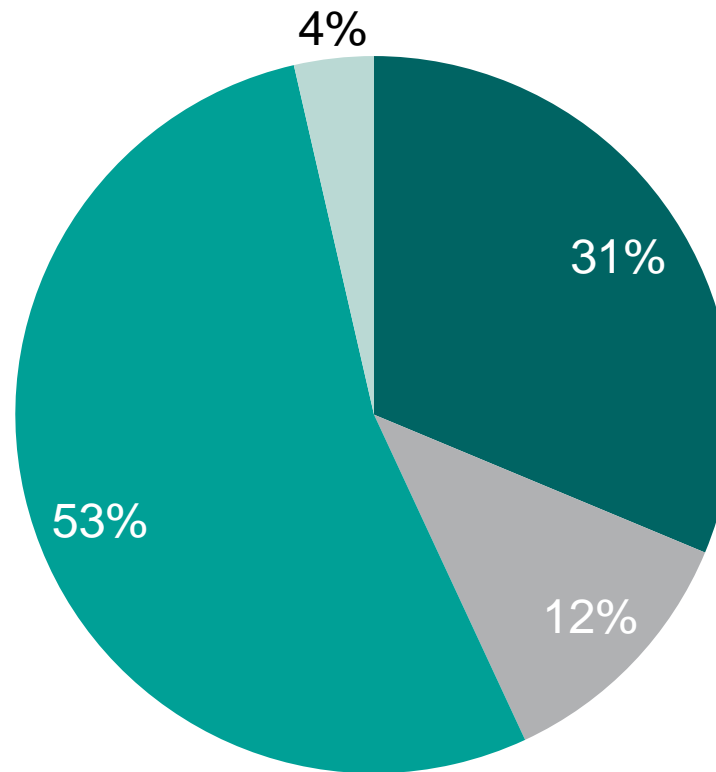


## B. Branchen



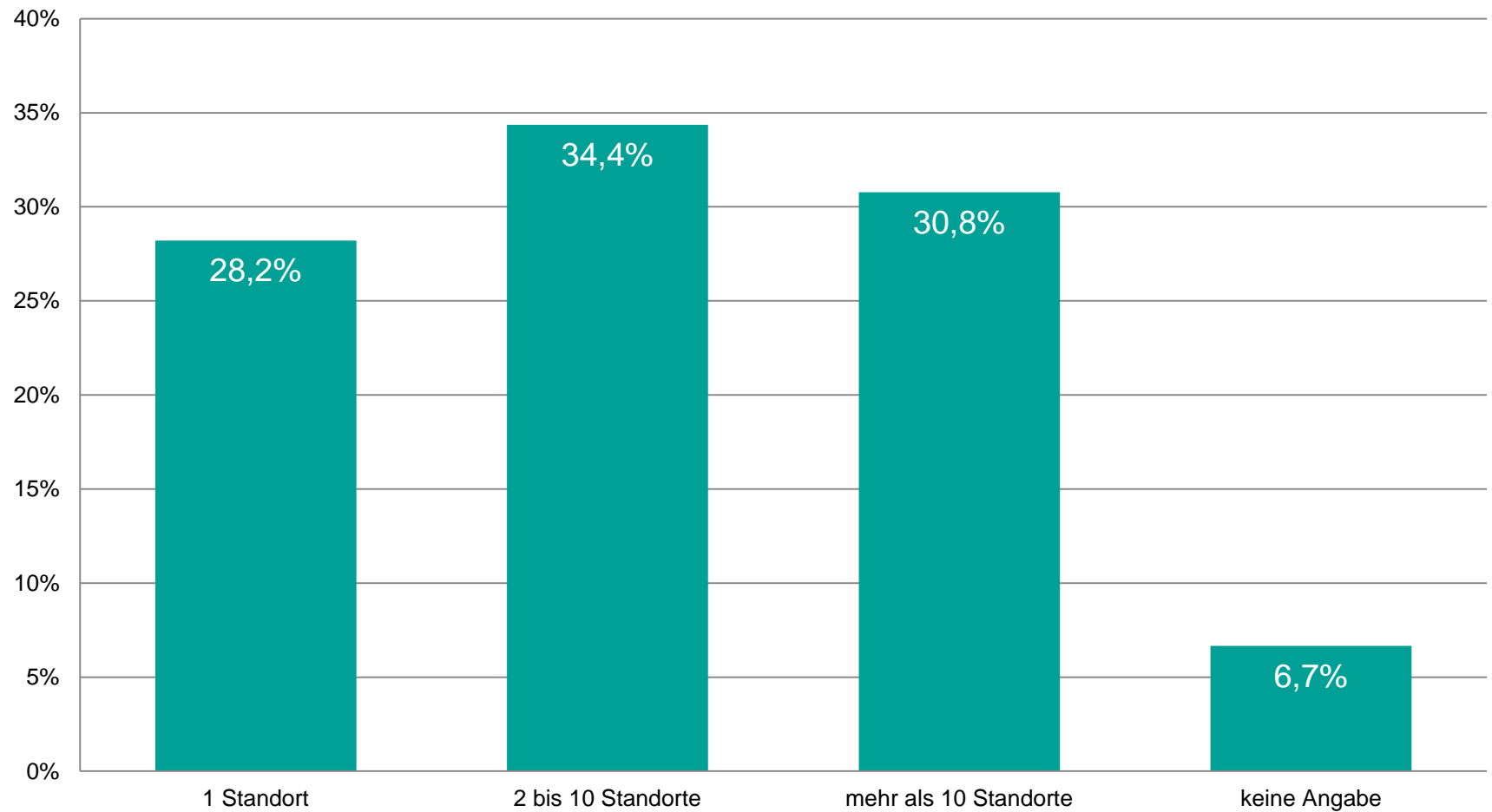
## B. Unternehmensgröße

■ bis 500 MA   ■ 501 bis 1000 MA   ■ über 1000 MA   ■ keine Angabe



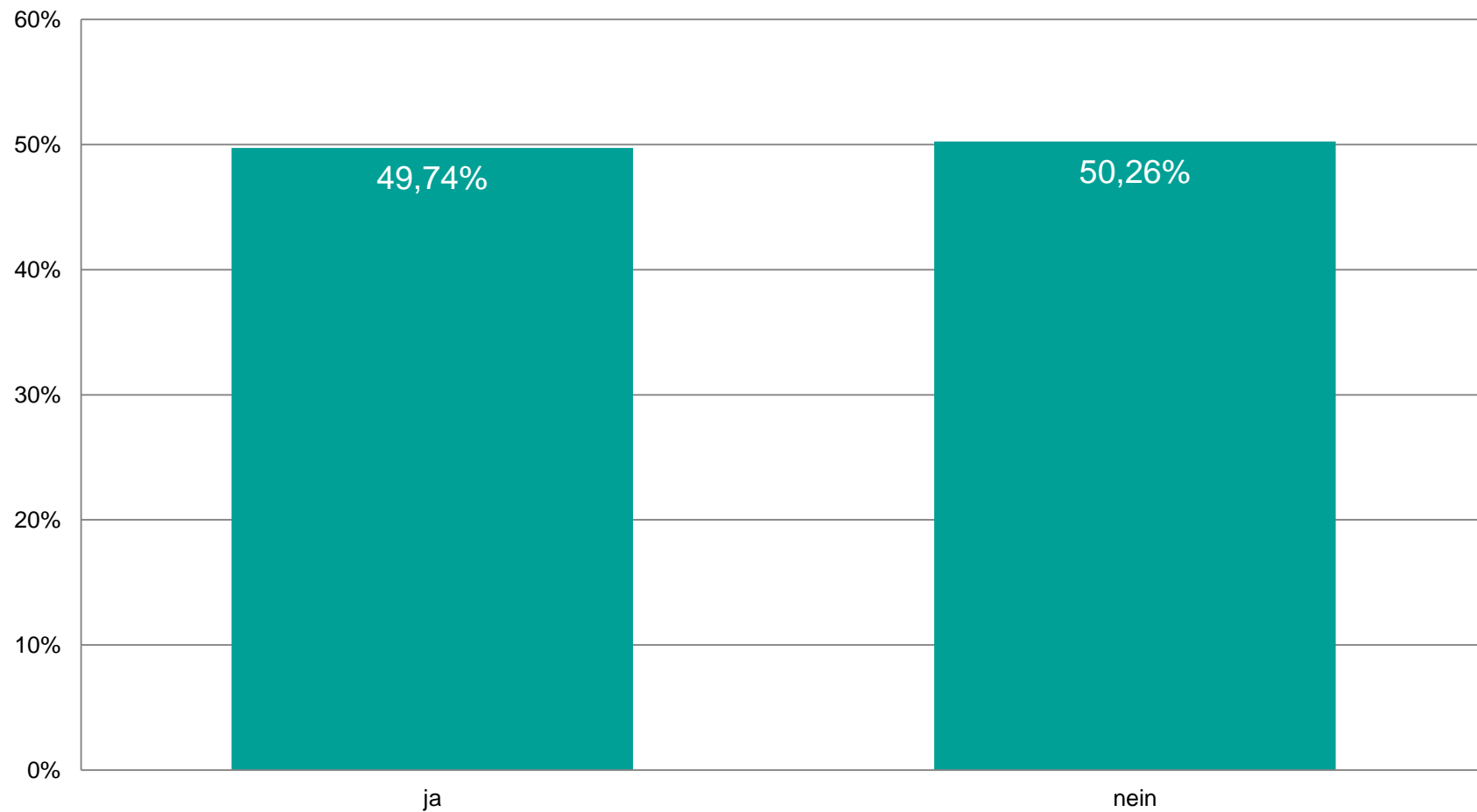
N = 195

## B. Verteilung



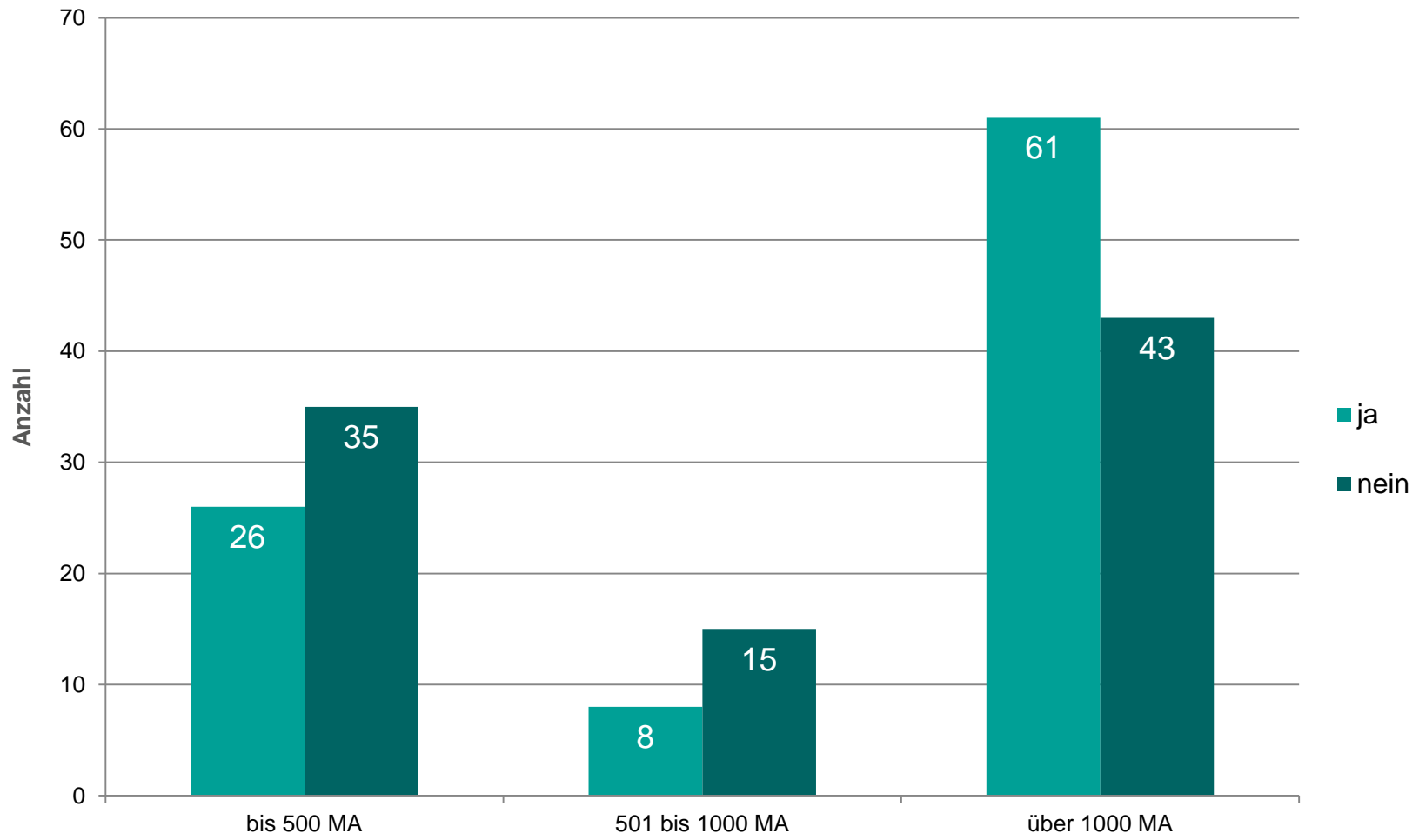
N = 195

## B. EAP Umsetzung



N = 195

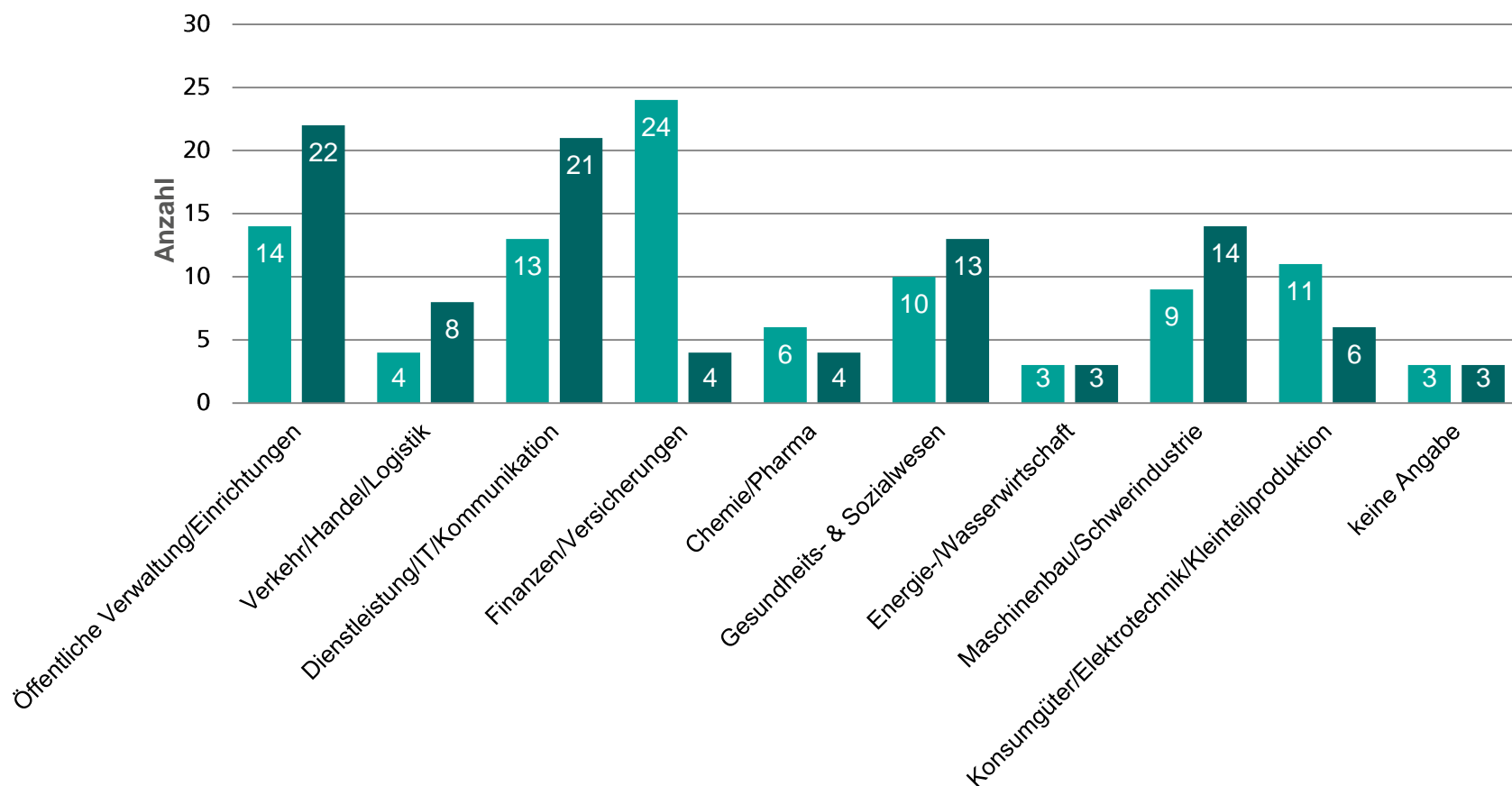
## B. EAP Umsetzung nach Größe



N = 195

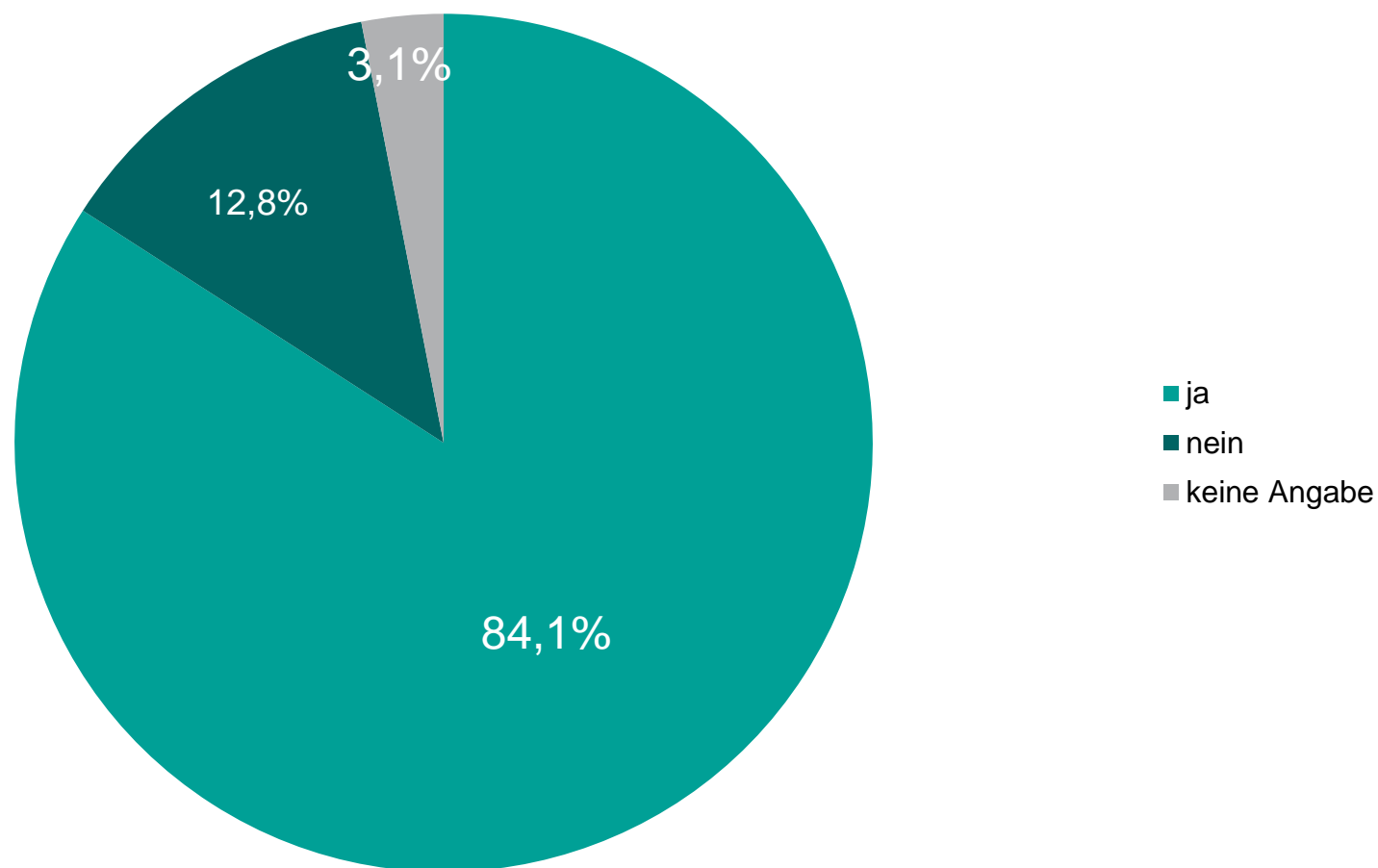


## B. EAP Umsetzung nach Branchen



- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine externe Mitarbeiterberatung (EAP) an? ja
- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine externe Mitarbeiterberatung (EAP) an? nein

## B. Andere Beratungsformen



N = 195



DEUTSCHES  
EAP FORUM

## C. Ziele des EAP



## C. Kernziele

„Erste Hilfe in  
Krisensituationen.“

„Ansprechpartner für  
Problemstellung, innerhalb und  
außerhalb des betrieblichen  
Kontextes unter Wahrung der  
Anonymität.“

Bei uns 2 Ziele, an erster Stelle,  
Unterstützung des MA in kritischen  
Lebenslagen und in dem Rahmen auch  
zur Gesunderhaltung der MA.  
Unterstützung der Führungskräfte bei der  
Lösung von Mitarbeiterproblemen.

Durch schnelle und qualitative  
Intervention Hilfestellung zu leisten,  
um den Mitarbeiter möglichst zügig  
wieder zu stabilisieren und in die  
Leistungsfähigkeit zu bringen.

Bessere Identifikation der  
Mitarbeiter mit dem  
Unternehmen.



DEUTSCHES  
EAP FORUM



## C. Erfolgskriterien

„Die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und der Mitarbeitergesundheit.“

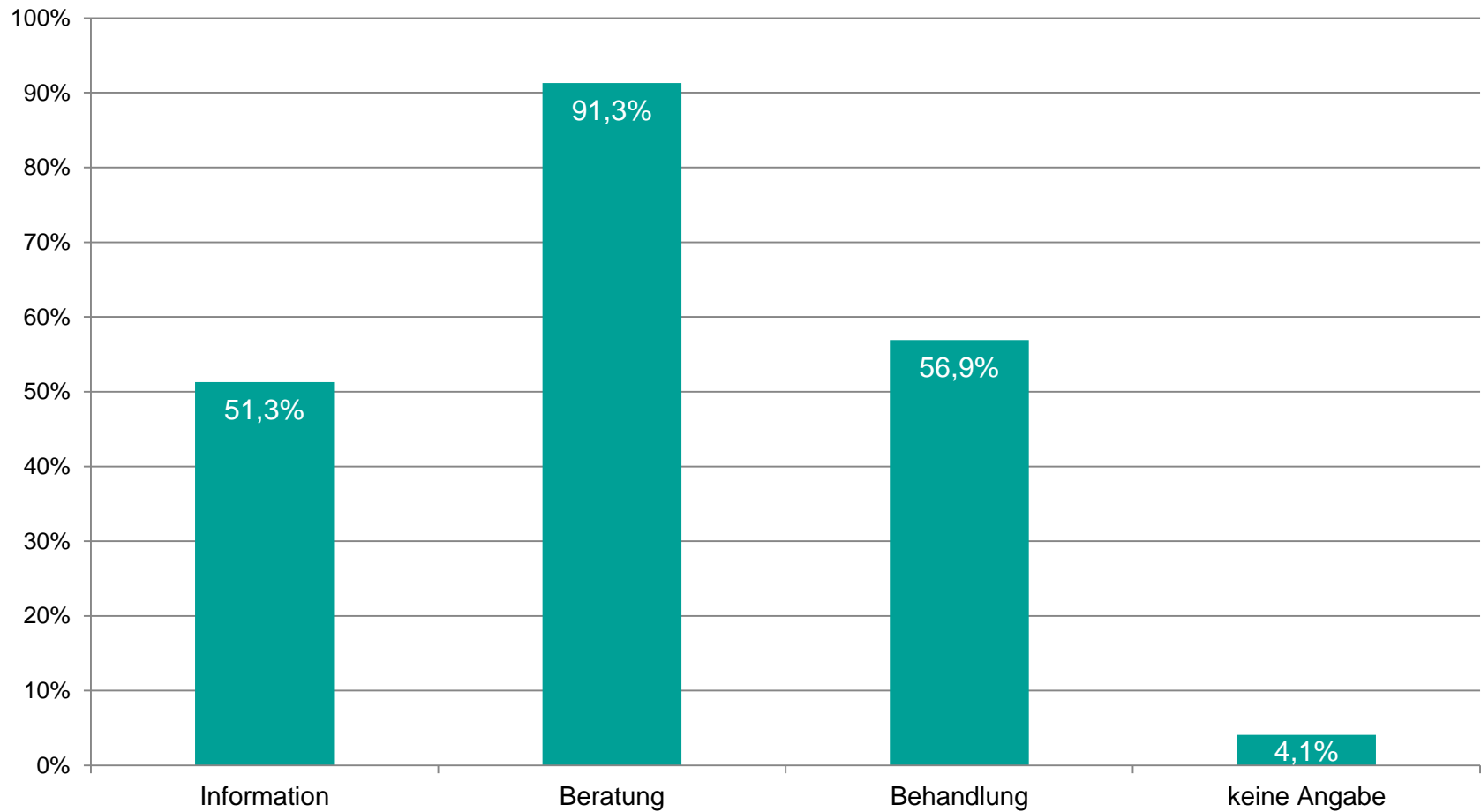
„Zur Reduzierung der Fehlzeiten, Erhöhung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter, Erhöhung der Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter.“

„Der Mitarbeiter fühlt sich wahrgenommen und gut aufgehoben im Unternehmen und es ist eine Wertschätzung gegenüber dem Mitarbeiter wenn wir ein EAP in der Firma haben.“

„Durch Nutzung/Akzeptanz der Mitarbeiter kommt es zu einer Steigerung des Wohlbefindens und einer größeren Identifikation mit dem Arbeitgeber.“

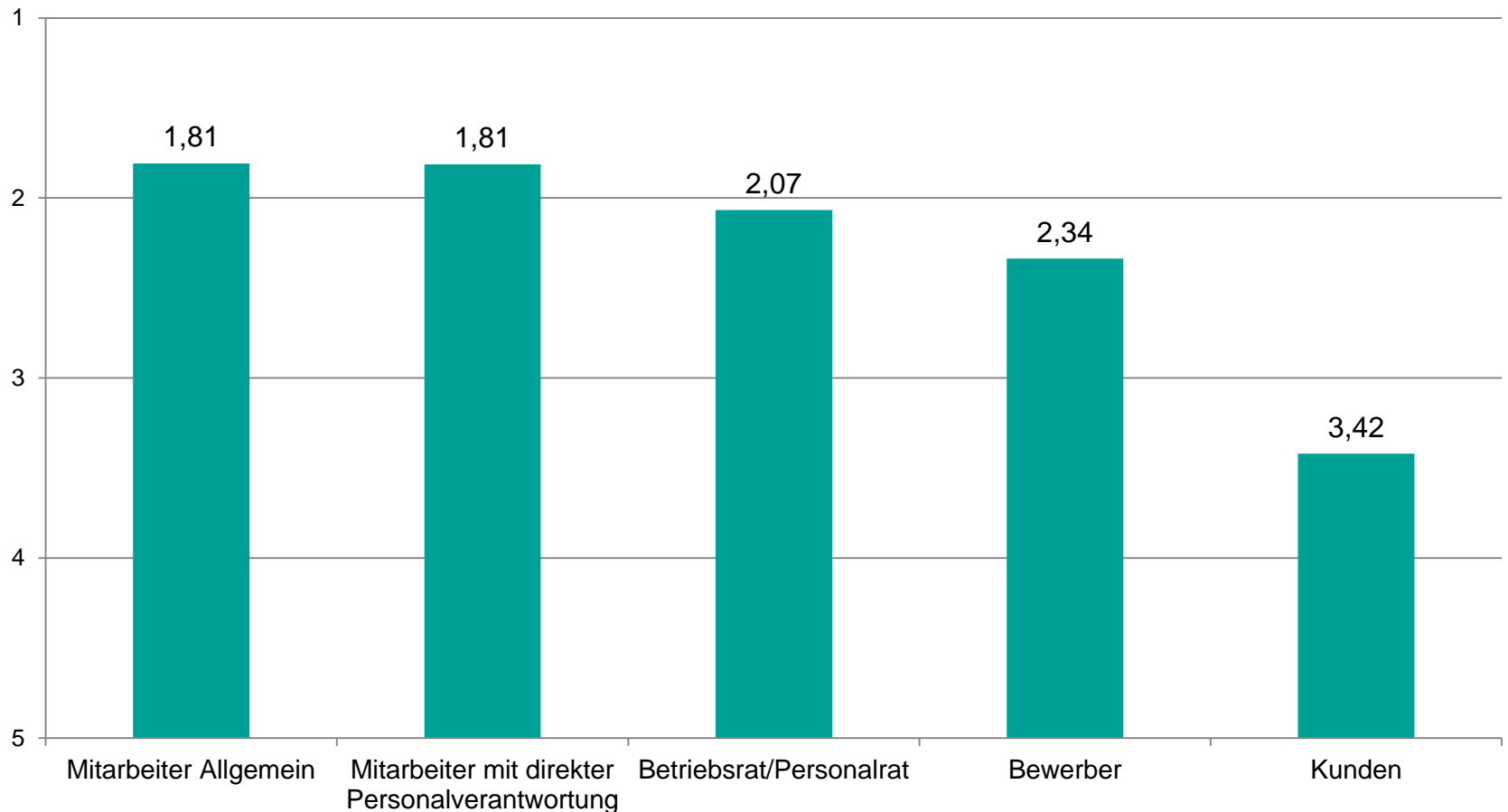
„Hohe Akzeptanz bei allen Mitarbeitern, incl. der Führungskräfte.“

# C. Dient EAP der Information, Beratung und oder Behandlung über Risiken und Indikationen?



N = 195

# C. Bewertung des Einflusses von EAP auf die Arbeitgeberattraktivität



N = 195



## C. Kernaussagen Ziele

- Die wichtigsten Kernziele des EAPs aus Sicht der Befragten sind vor allem die Reduzierung von Stress und die Erhöhung der Gesundheit und des Wohlbefindens
- Ebenfalls als Kernaufgabe angesehen werden die Steigerung der Arbeitsmotivation und der Leistungsfähigkeit sowie die Verbesserung der Führungskultur im Unternehmen
- Im Hinblick auf die Präventionsstufen liegt das Hauptziel des EAPs laut Ansicht der Befragten in der Sekundärprävention

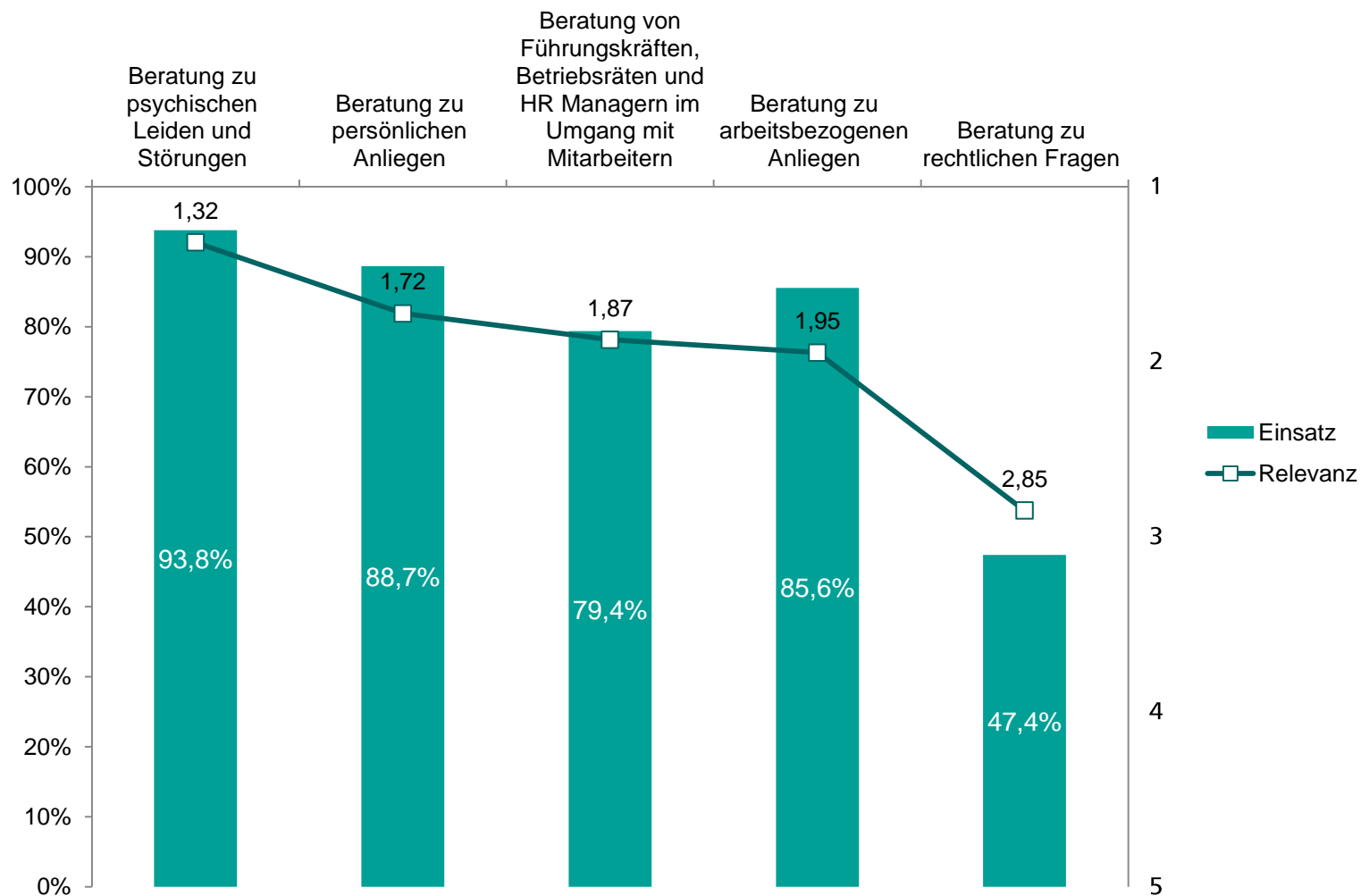


DEUTSCHES  
EAP FORUM

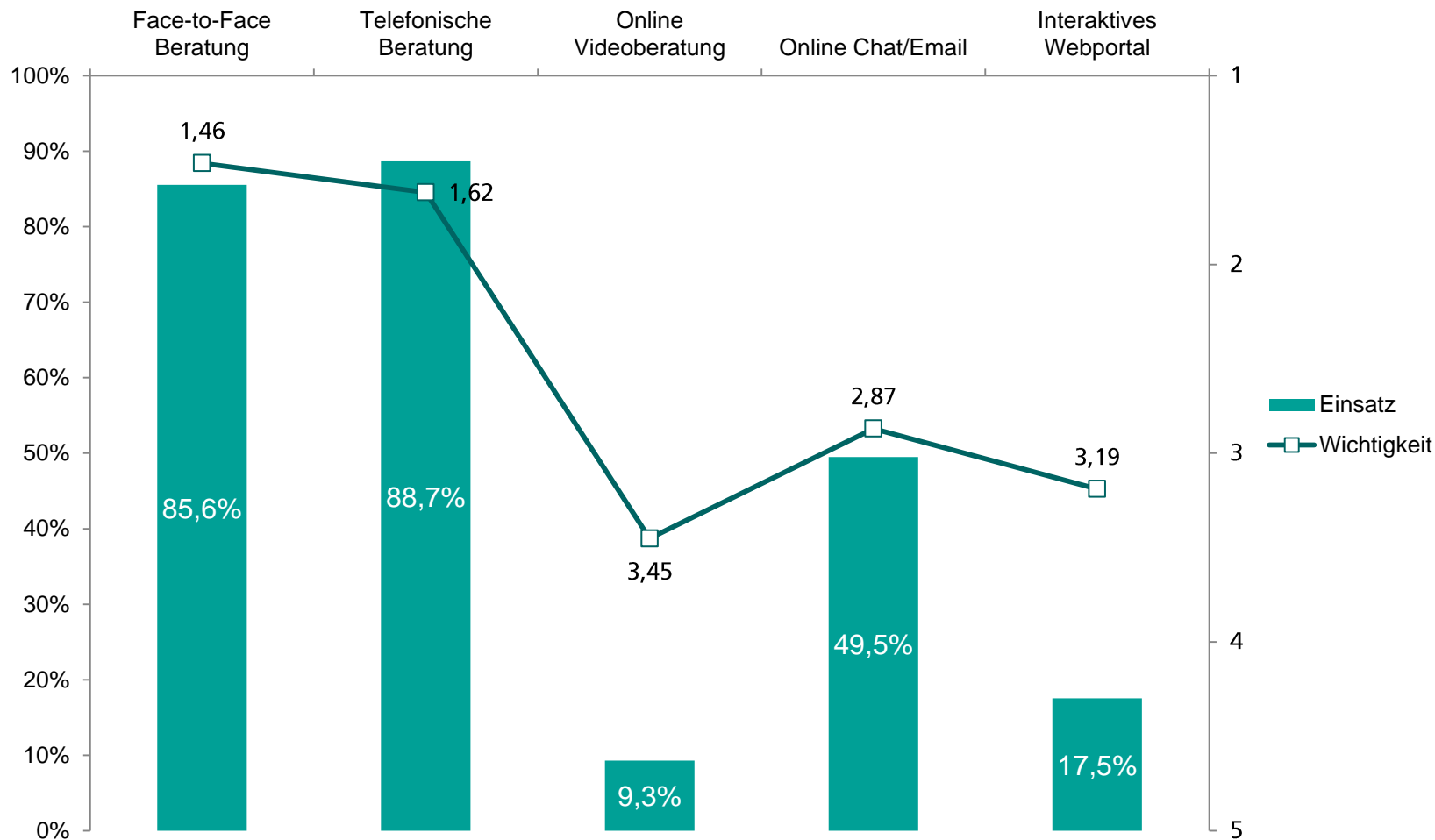
## D. Anforderungen des EAP



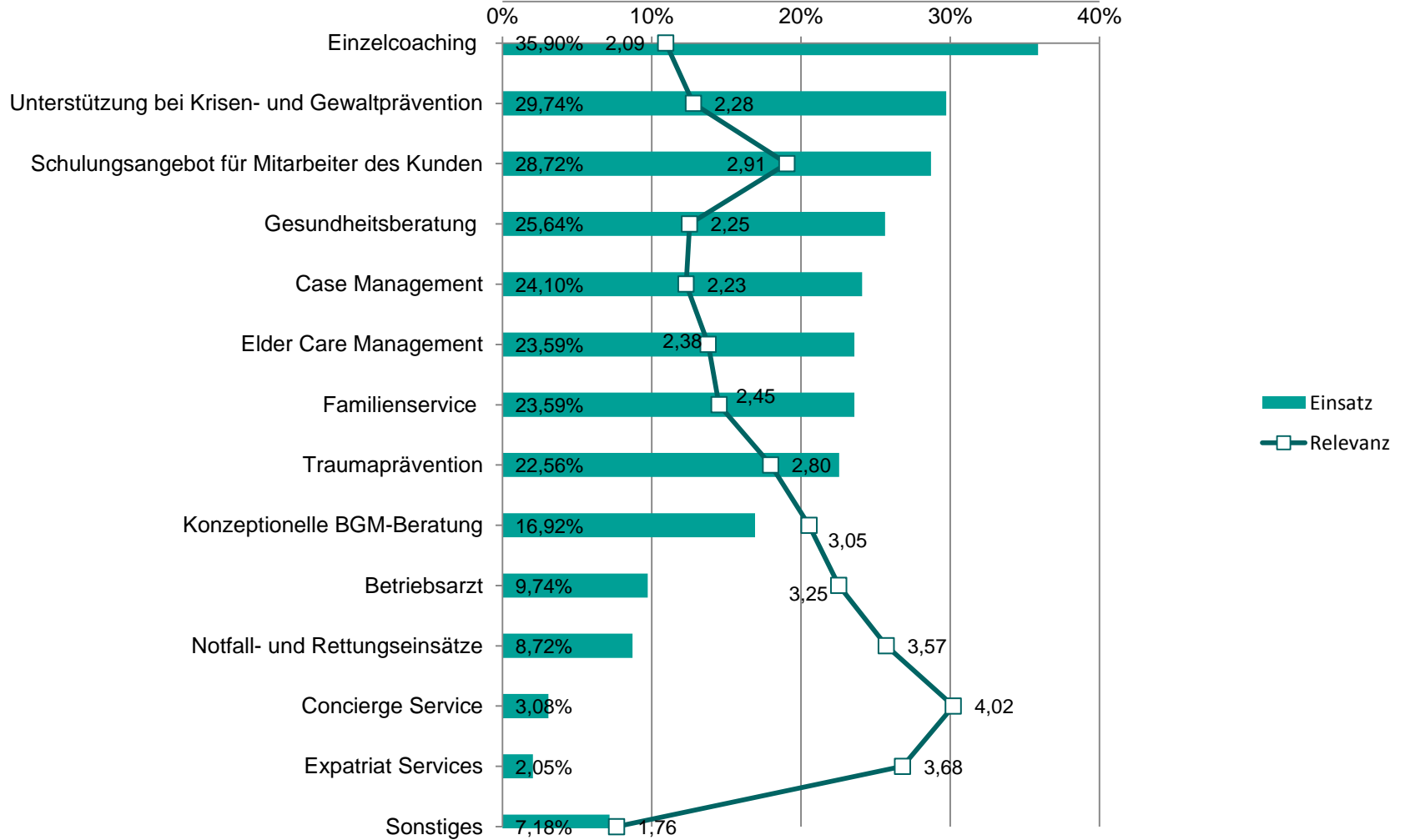
# D. Beratungsfelder



# D. Beratungsmethoden



# D. Zusätzliche Serviceleistungen



## D. Kernaussagen Anforderungen

- Neben psychischen Leiden und persönlichen Anliegen sind vor allem die Beratung von Führungskräften und Betriebsräten zum Umgang mit Mitarbeitern die relevantesten Beratungsfelder
- Arbeitsrechtliche Beratungen werden unter den Befragten mit einer Durchschnittsnote von 2,85 eher als mittelwichtiges Beratungsfeld angesehen
- Telefonische Befragungen und Face-to-Face-Beratungen spielen für die Befragten gleichermaßen eine wichtige Rolle und sind als Kernkompetenzfeld anzusehen. Onlineberatungen spielen demgegenüber eine untergeordnete Rolle
- Im Hinblick auf die gewünschten Zusatzleistungen ergibt sich der größte Bedarf im Hinblick auf Schulungsangebote für Mitarbeiter, Elder Care Management und Gesundheitsberatung

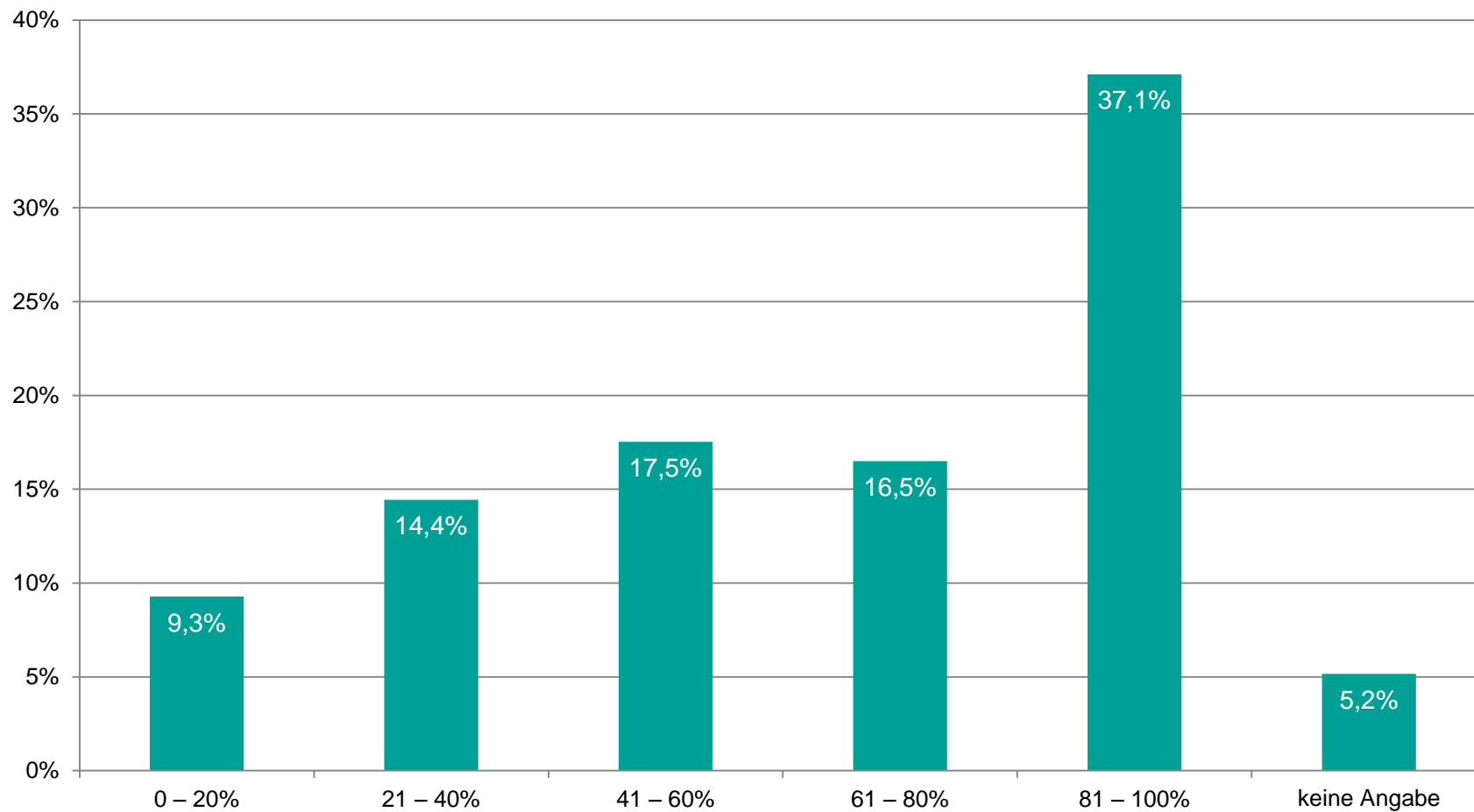


DEUTSCHES  
EAP FORUM

## E. Nutzen EAP

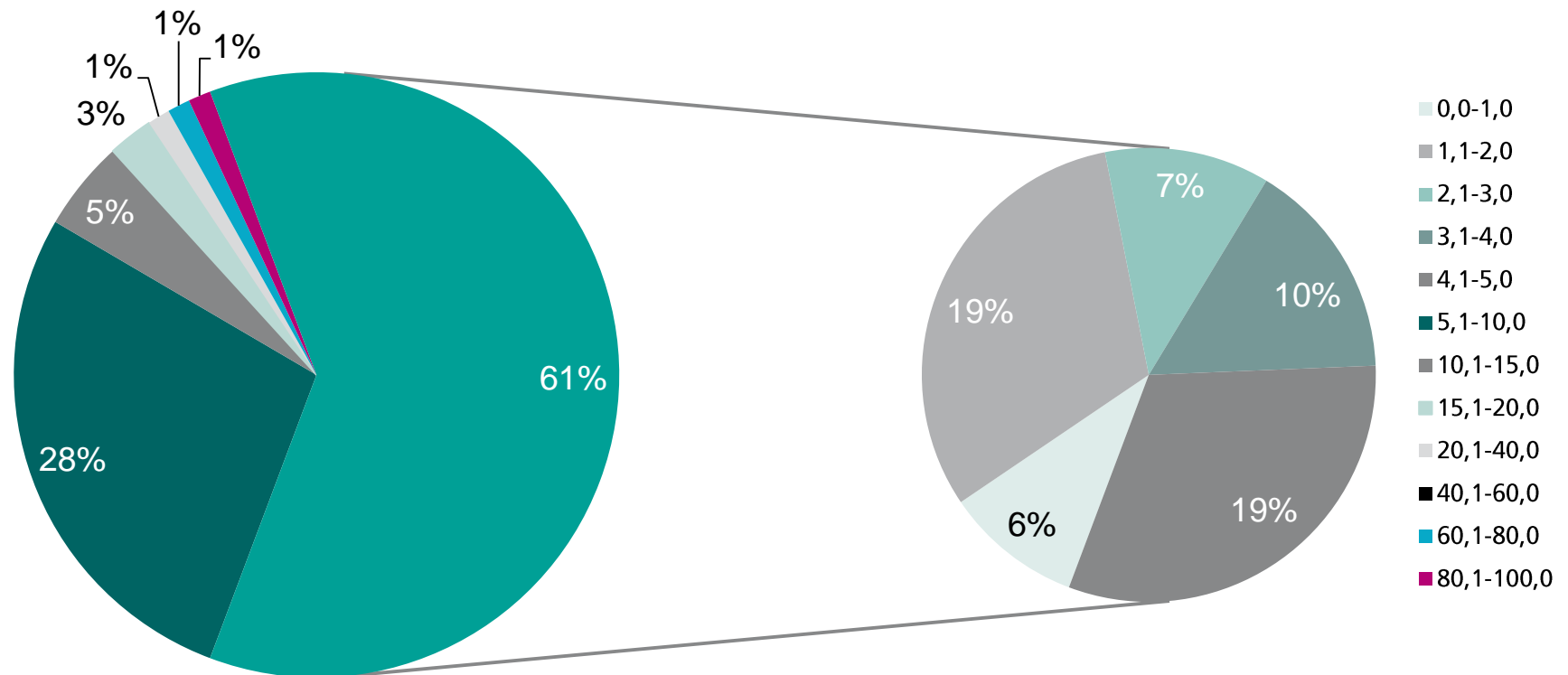


## E. Bekanntheit in Unternehmen



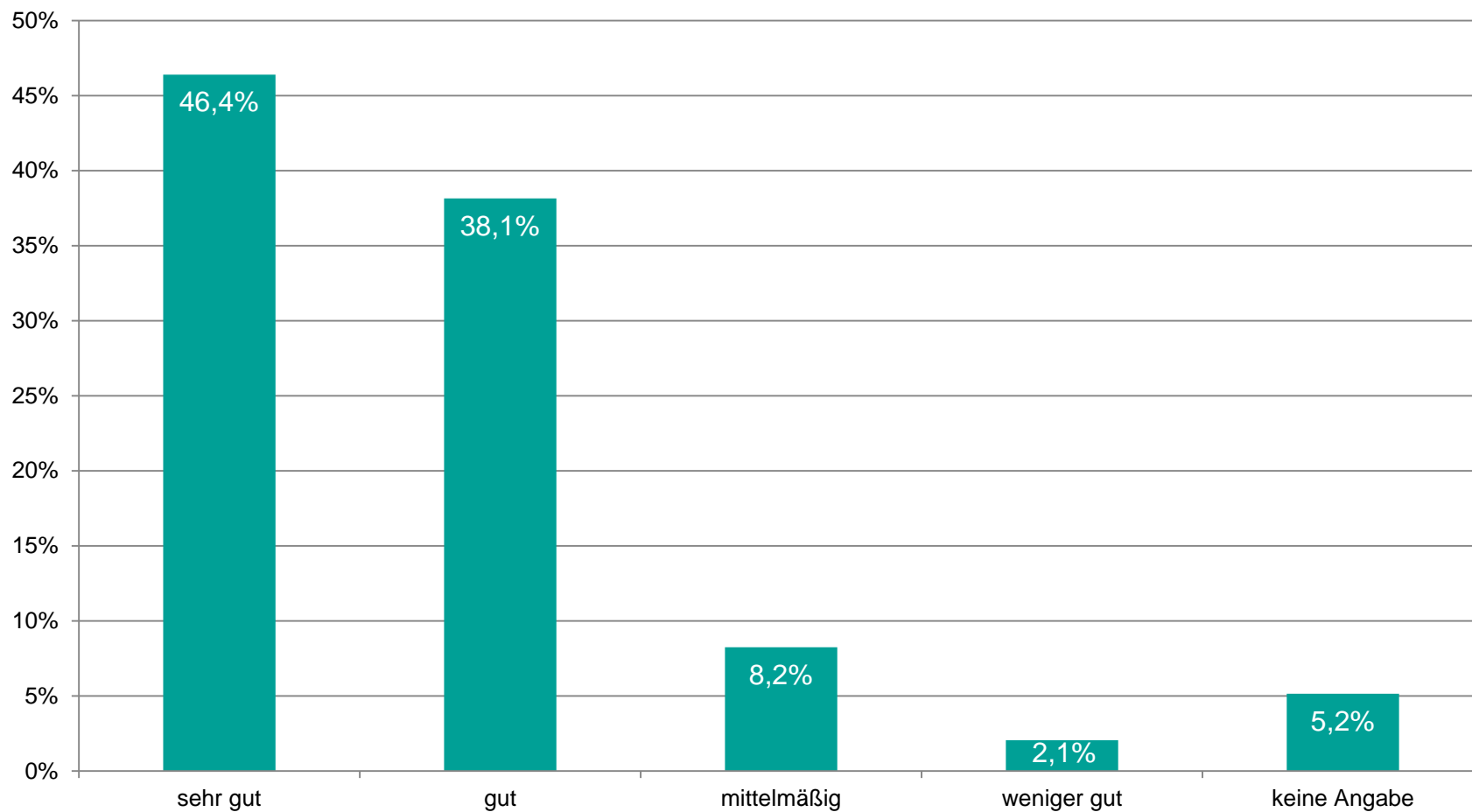


## E. Verteilung der Nutzungsrate



N = 97

## E. Nutzungsbewertung



N = 97

## E. Begründung der Nutzungsbewertung

Aufgrund der Rückmeldungen der MA die es in Anspruch genommen haben. Obwohl es anonym ist, geben diese ein positives Feedback.

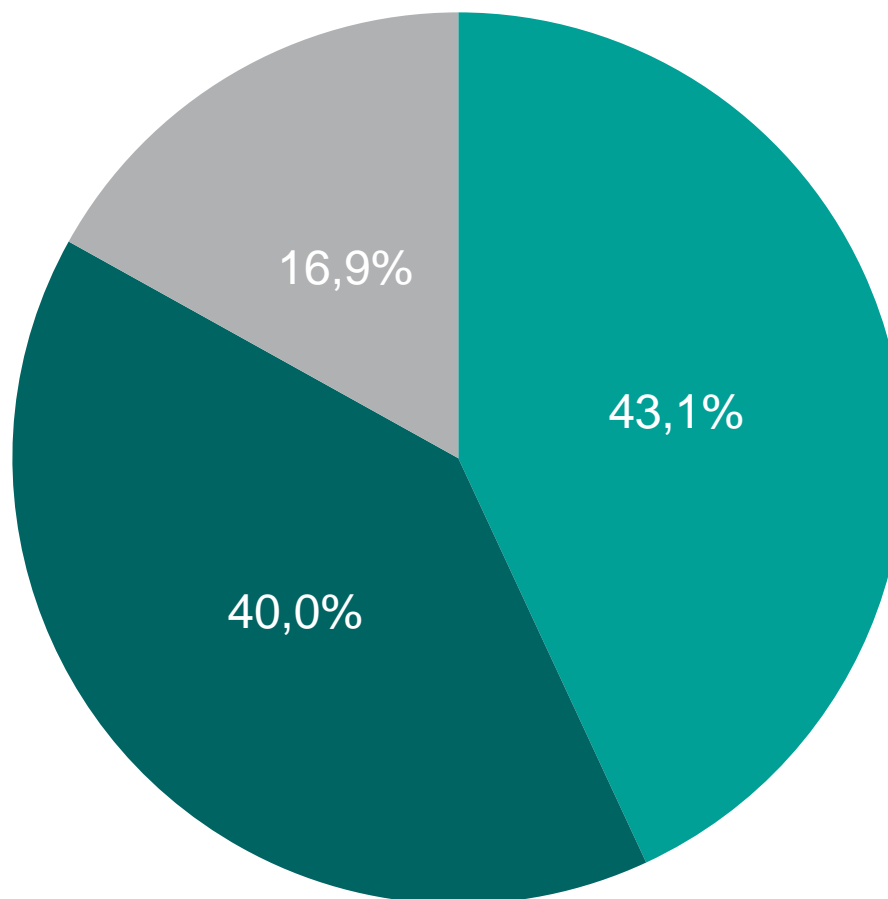
Aufgrund der Rückmeldungen der Mitarbeiter und aufgrund des persönlichen Kontaktes mit dem Berater.

Das Feedback der Beschäftigten wird im Nachgang von Beratungen oder Workshops anonymisiert erhoben. Für das Unternehmen ergibt sich aus einer Kosten-Nutzen-Betrachtung eine positive ökonomische Bilanz.

Durch die Rückmeldung unseres Anbieters. Wir liegen durch den Benchmark gut im Schnitt. Auch durch das Feedback der Mitarbeiter.

Die Feedbacks sind sehr gut und die Mitarbeiter sind total begeistert und ich habe auch selbst sehr gute Erfahrungen damit gemacht.

## E. Nutzungsrate als Erfolgskriterium



Sind hohe Nutzungsraten des EAP-Angebots ein relevantes Erfolgskriterium eines EAP-Anbieters?

- ja
- nein
- keine Angabe

N = 195

## E. Kernaussagen Nutzen

- Bezüglich der Relevanz der Nutzungsrate als Erfolgskriterium für EAP herrscht unter den Befragten Uneinigkeit.
- Mehr als die Hälfte der befragten EAP Nutzer geben an, dass ihr EAP in ihrem Unternehmen bei mehr als 60 Prozent der Mitarbeiter bekannt ist.
- Gleichzeitig geben 61 Prozent der EAP Nutzer an, dass sie in Ihrem Unternehmen eine Nutzungsrate von maximal 5 Prozent zu verzeichnen haben.



DEUTSCHES  
EAP FORUM

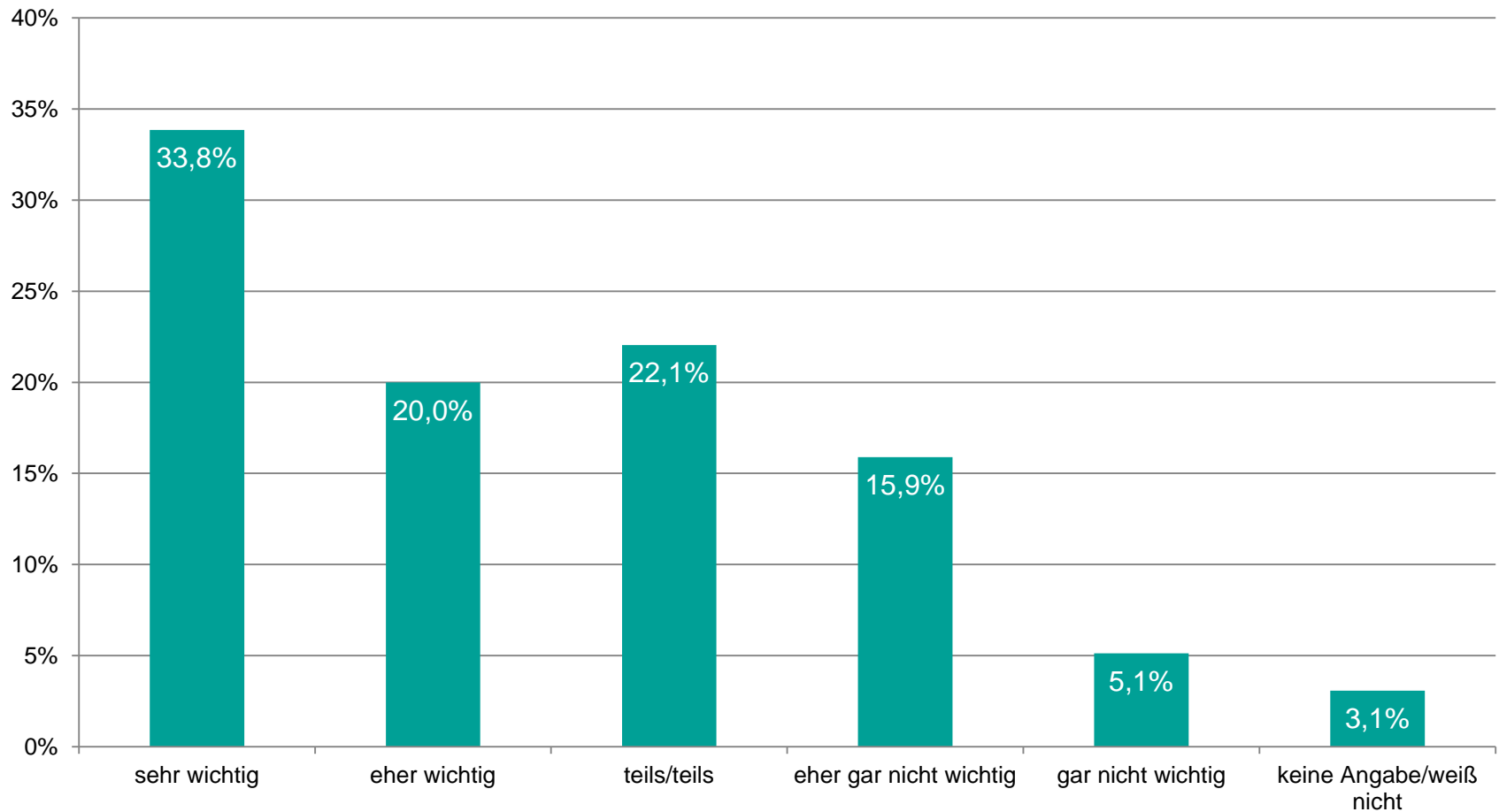
## F. Zusätzliche Serviceleistungen des EAP



## F. Kernkriterien der Servicequalität



# F. Bewertung der Erreichbarkeit des Anbieters an 365 Tagen im Jahr

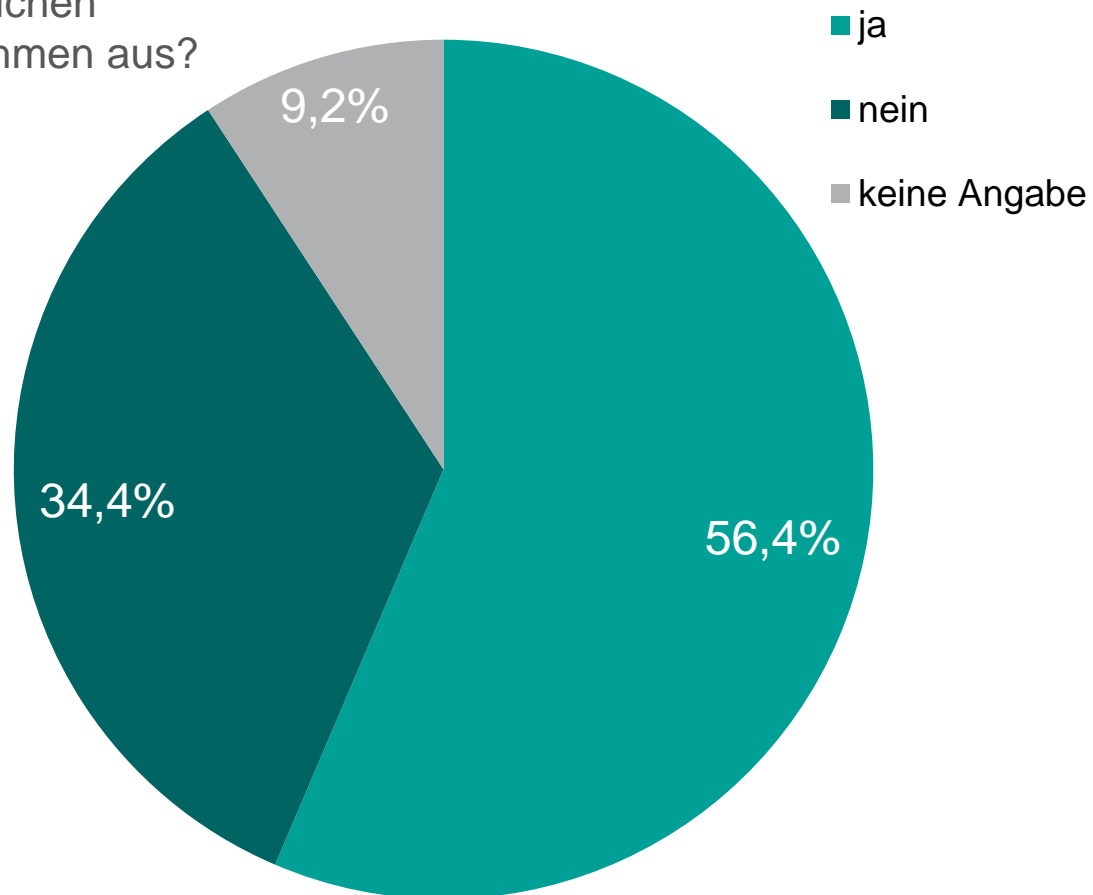


N = 195



## F. Wartezeit

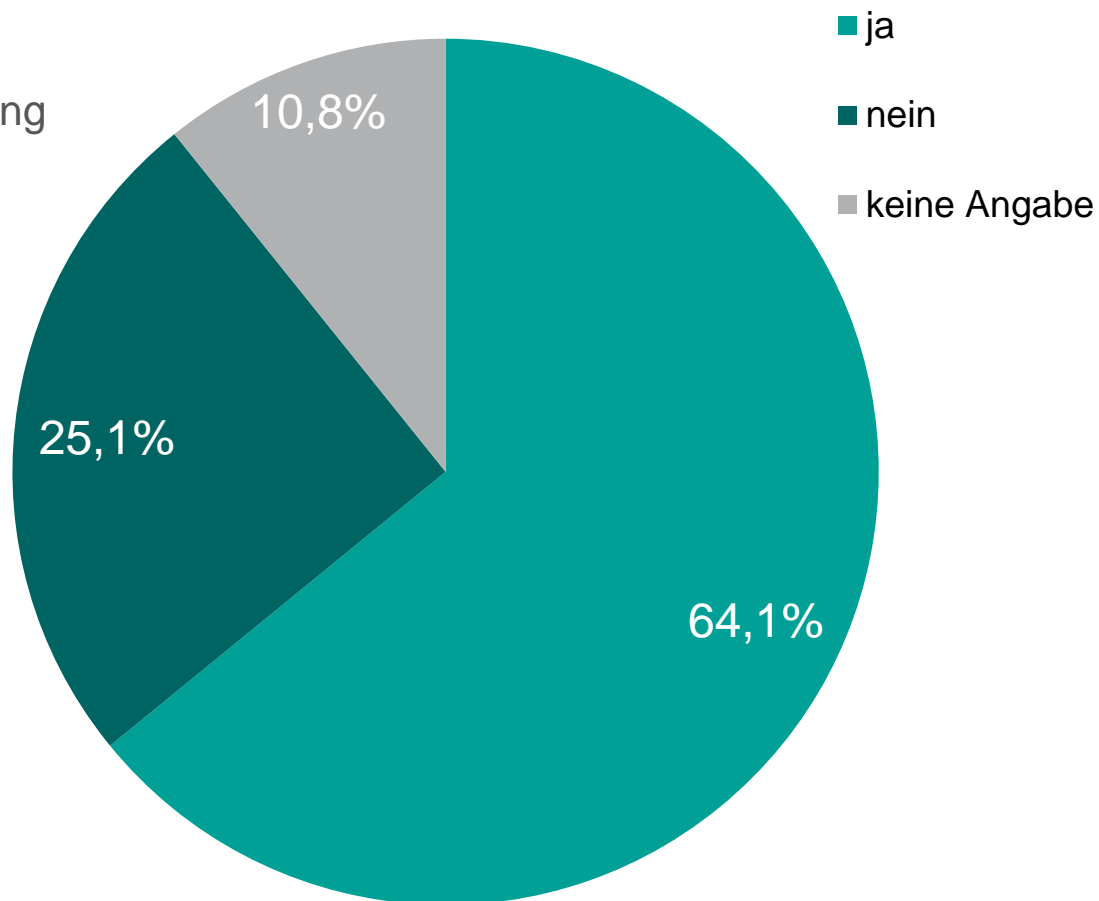
Reicht eine normale Wartezeit von 5 Arbeitstagen zur 1. persönlichen Beratungssitzung für Ihr Unternehmen aus?



N = 195

## F. Vermittlung

Sollte der Anbieter bei Vorliegen einer behandlungsbedürftigen psychischen Erkrankung selbstverantwortlich die Vermittlung in eine weiterführende Psychotherapie übernehmen?



N = 195

## F. Kernaussagen zusätzliche Serviceleistungen

- Bezüglich der Erreichbarkeit an 365 Tagen herrscht unter den Befragten ein stark heterogenes Meinungsbild
- Rund zwei Drittel der Befragten wünschen sich durch den EAP-Dienstleister eine eigenständige Vermittlung bei einer behandlungsbedürftigen psychischen Erkrankung

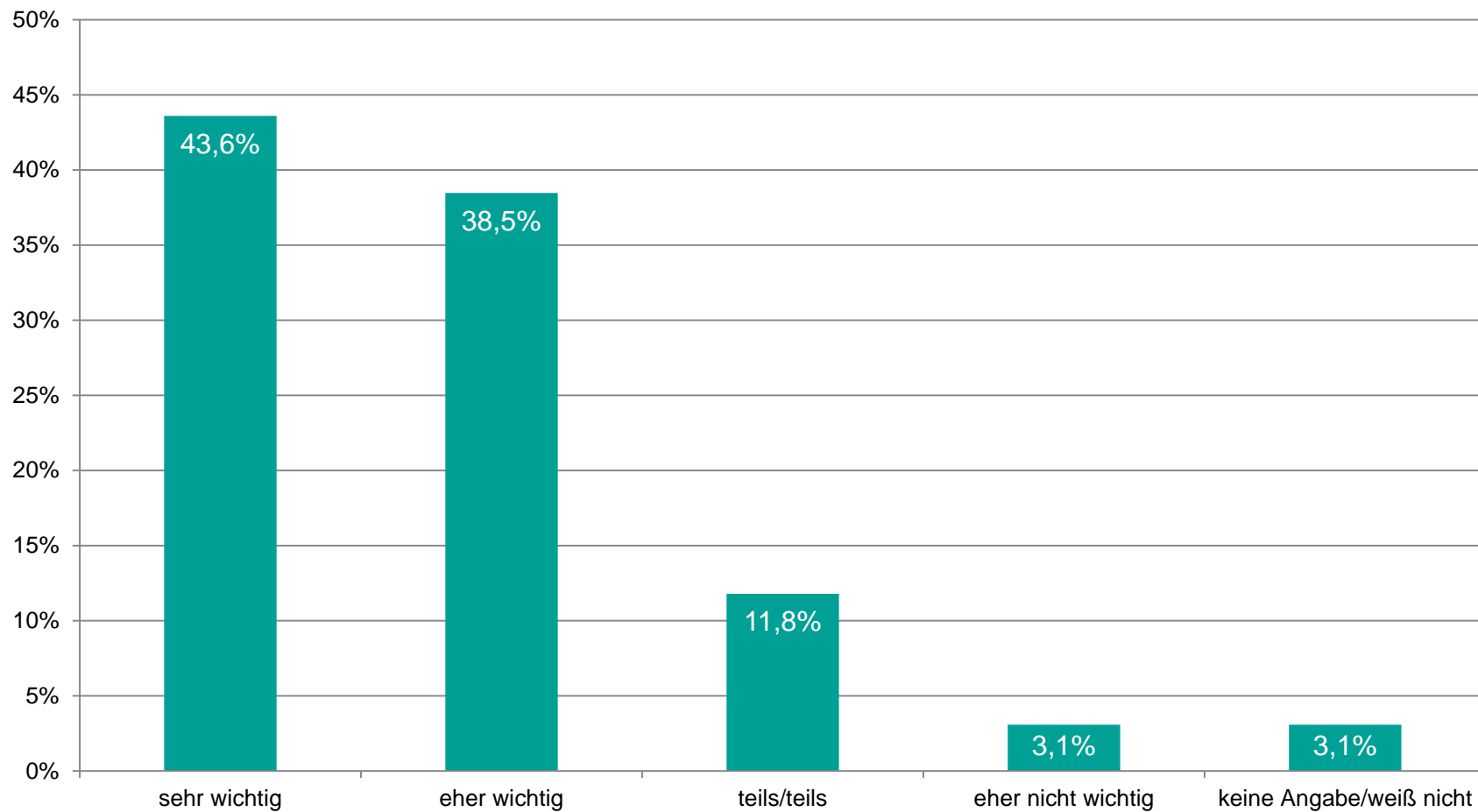


DEUTSCHES  
EAP FORUM

## G. Kommunikation EAP

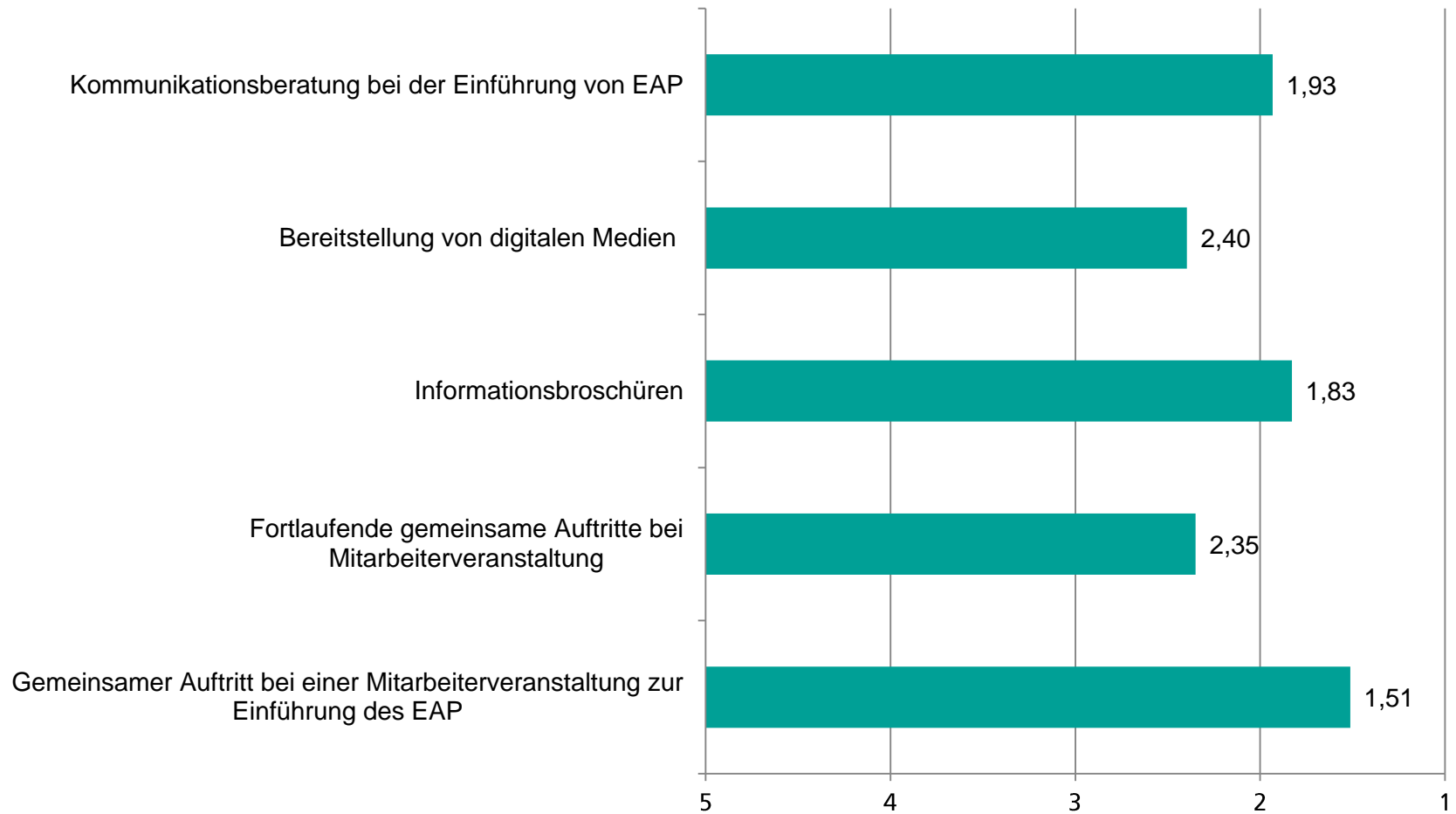


## G. Kommunikativer Unterstützung - allgemein



N = 195

## G. Kommunikativer Unterstützung - spezifisch



N = 195

## G. Kernaussagen Kommunikation

- 81,1 Prozent der Befragten geben an, dass sie die kommunikative Unterstützung von einem EAP Dienstleister wünschen
- Gewünscht wird neben physischer Präsenz und Infomaterialien auch die kommunikative Beratung bei der Einführung des EAP



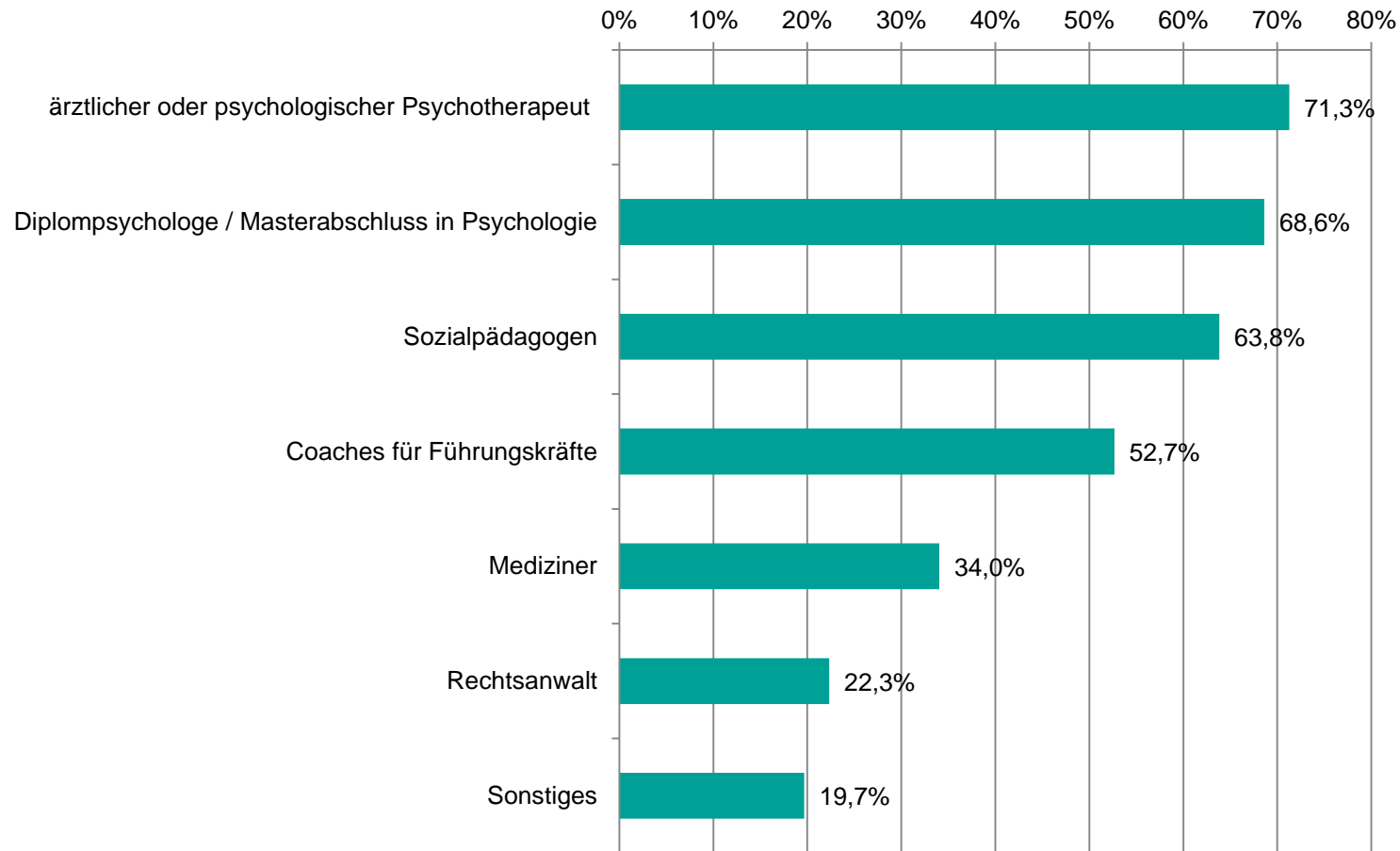
DEUTSCHES  
EAP FORUM

# H. Berater EAP



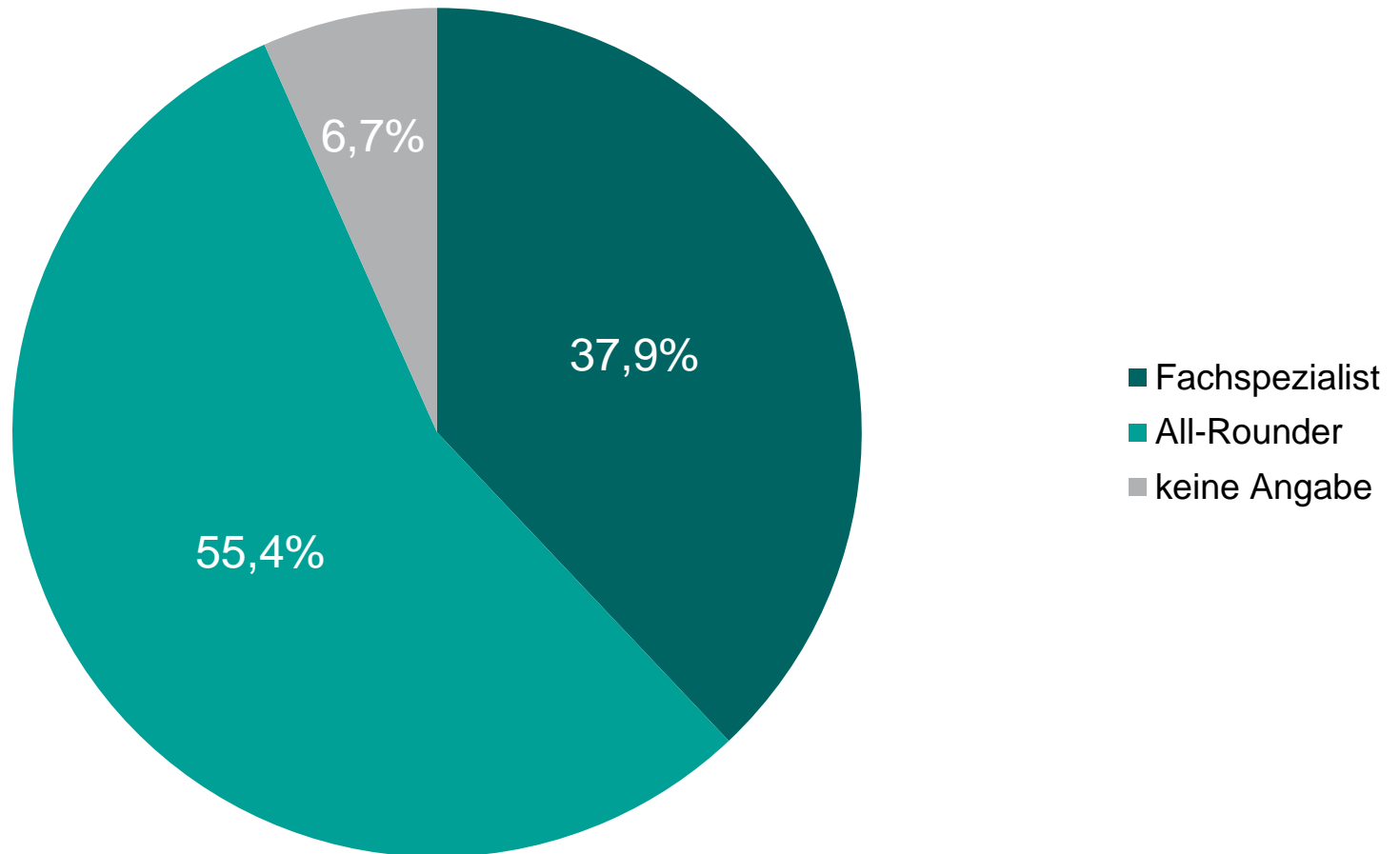


# H. Fachqualifikation



N = 195

## H. Fachqualifikation



N = 195

## H. Kernaussagen Berater

- Sieben von zehn Befragten wünschen sich eine Qualifikation im psychiatrischen oder psychotherapeutischen Bereich
- Rund die Hälfte der Befragten wünscht sich zudem eine Coaching Ausbildung für Führungskräfte im Beraterportfolio des Anbieters
- Das angelsächsische Prinzip des Allrounders wird von rund der Hälfte der Befragten gefordert

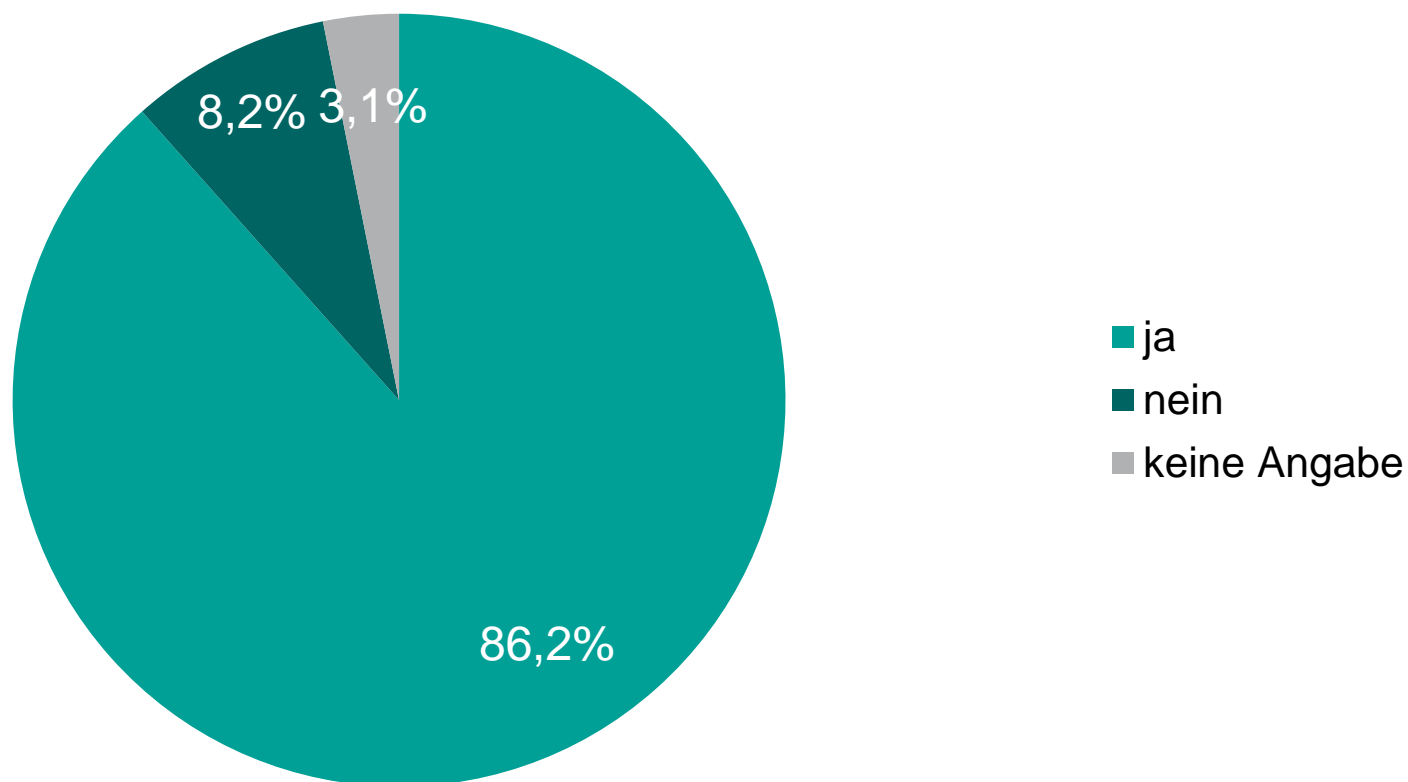


DEUTSCHES  
EAP FORUM

# I. Evaluation und Qualitätsmanagement des EAP

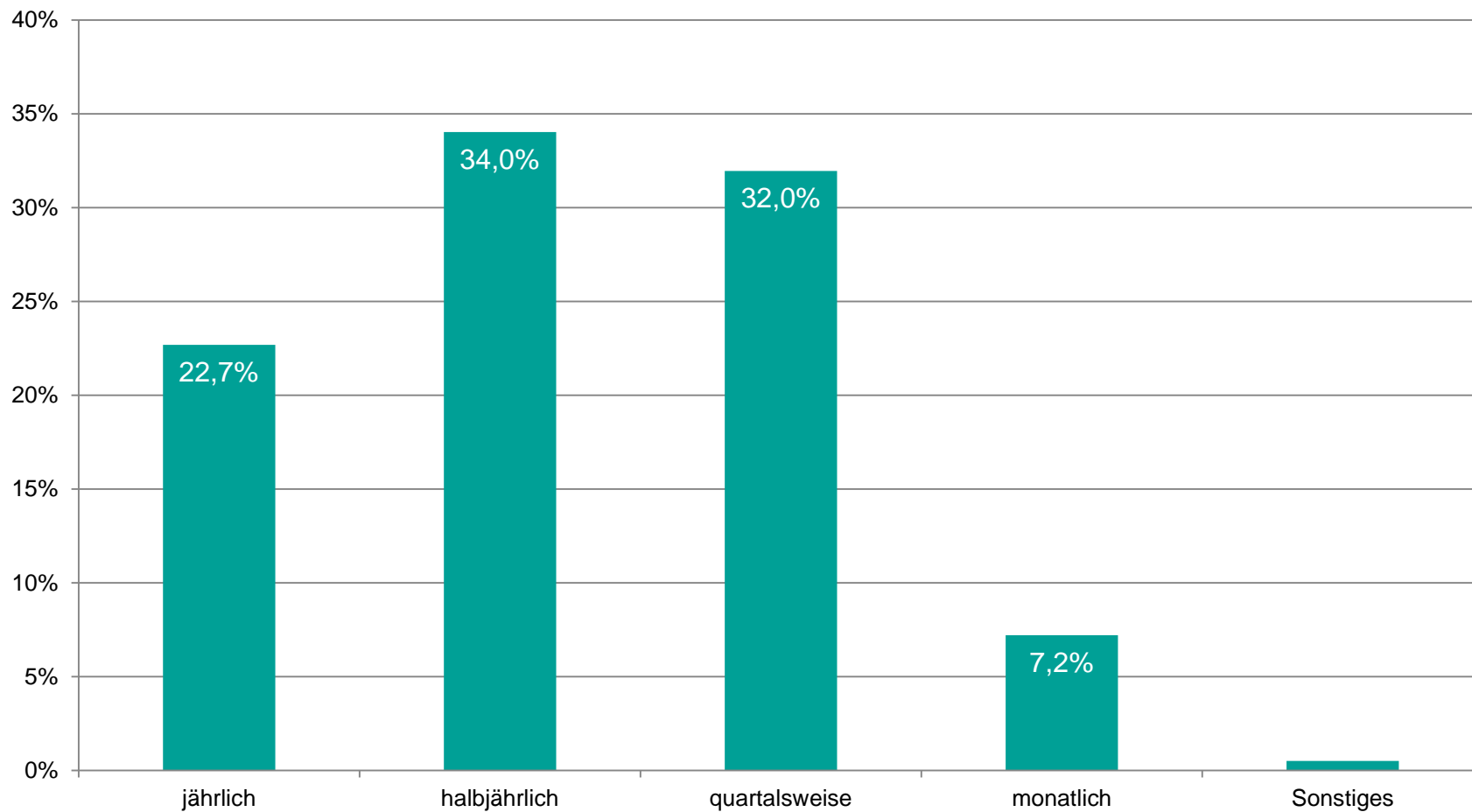


# I. Tätigkeitsbericht - Relevanz



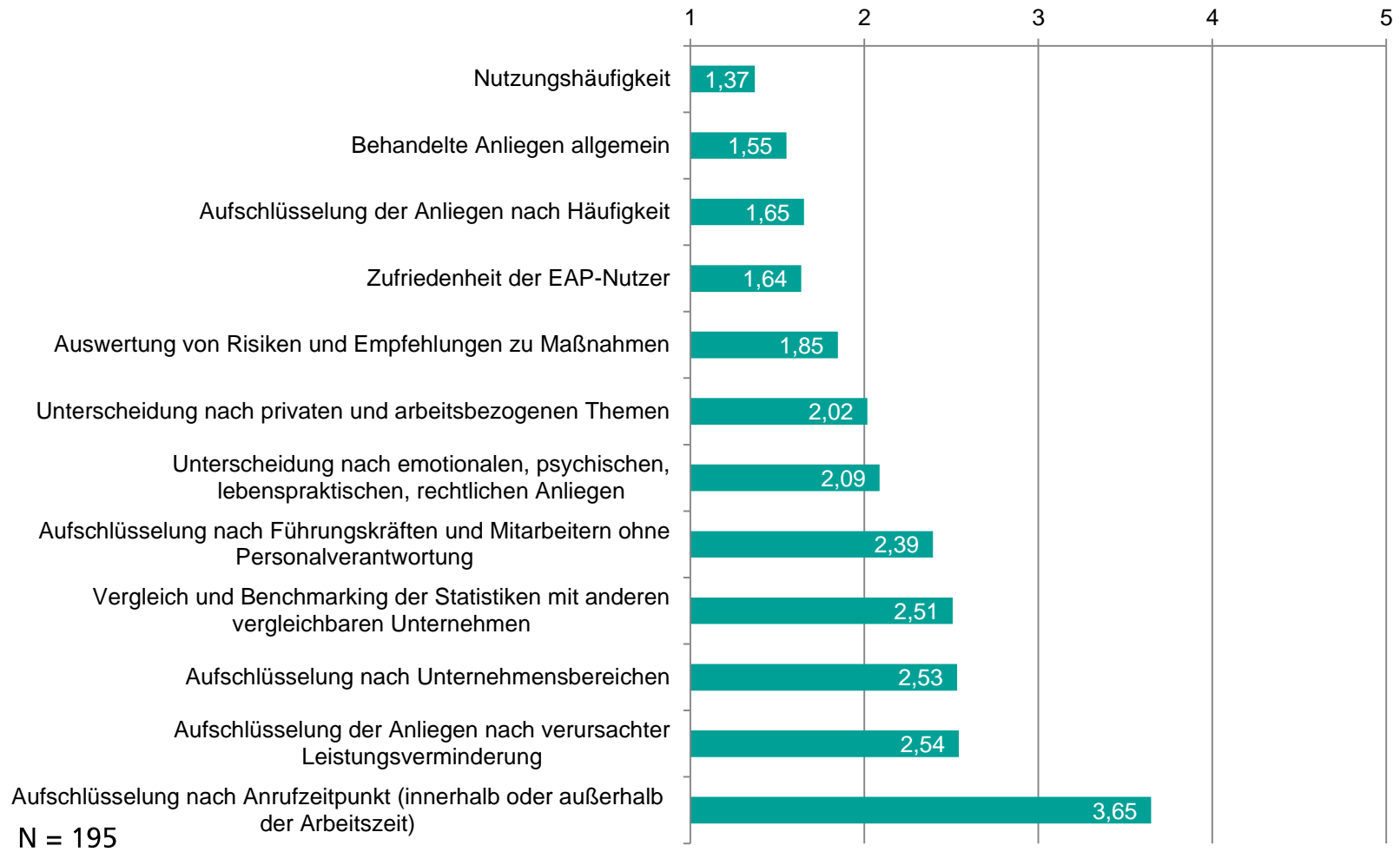
N = 195

# I. Tätigkeitsbericht - Timings

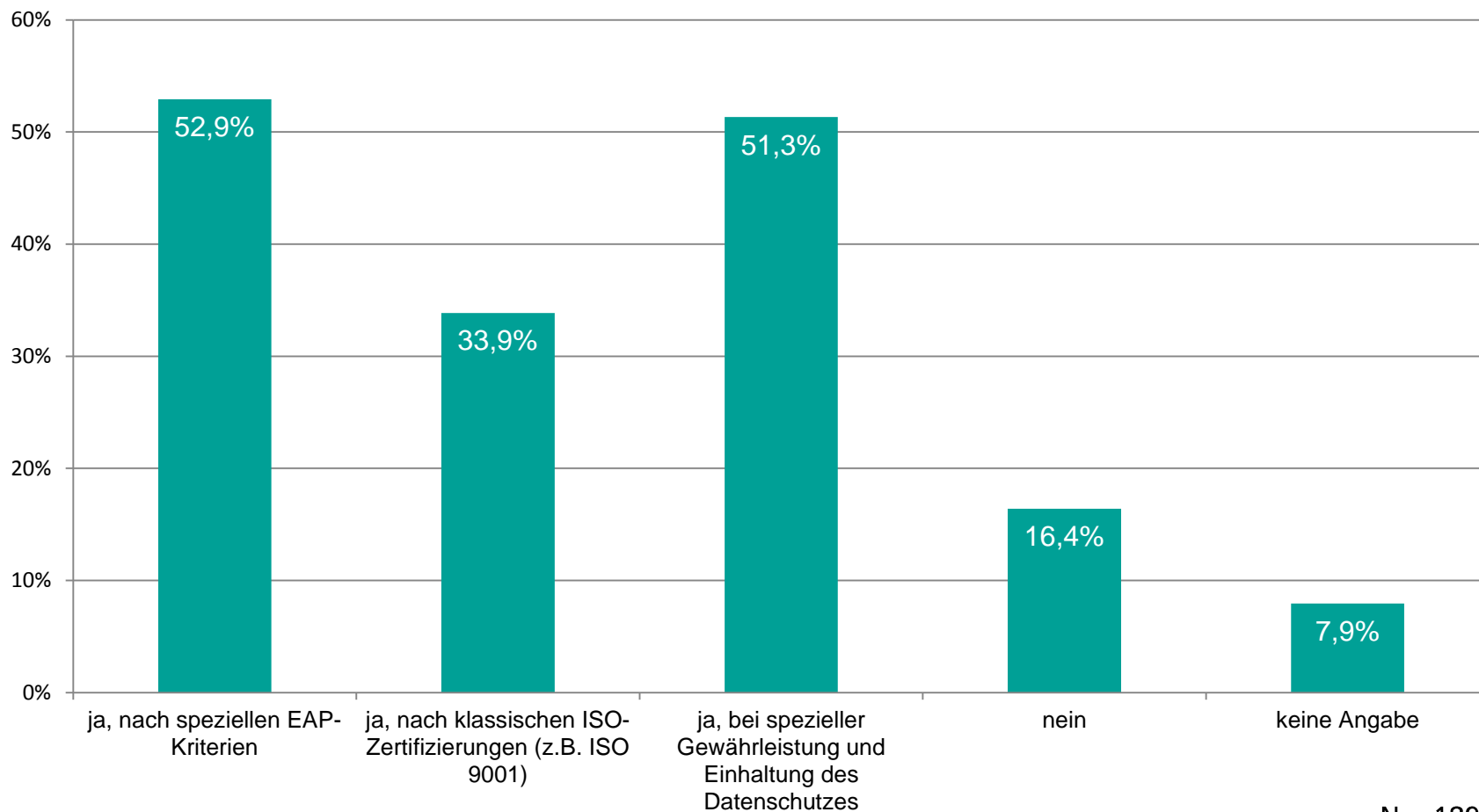


N = 195

# I. Tätigkeitsbericht - Inhalt



# I. Zertifizierung im EAP



N = 189



# I. Kernaussagen Evaluation und Qualitätsmanagement

- Ein regelmäßiger Tätigkeitsbericht wird als wichtiges Erfolgskriterium für einen EAP Dienstleister von 86,2 Prozent der Befragten gesehen.
- Als Pflichtinhalte sollten die Nutzungshäufigkeit, die Anliegen sowie die Kombination aus beiden beschrieben sein (Situationsanalyse) und ferner die Zufriedenheit mit dem EAP- Dienstleister angesprochen werden (Qualitätsprüfung)
- Ebenfalls mit einer Durchschnittsbewertung von 1,85 wird die Evaluation der Daten und inkl. Vorschläge zu Maßnahmen angesehen.



DEUTSCHES  
EAP FORUM

# J. Fazit



## J. Fazit

Auf Basis der durchgeführten Studie lassen sich folgende Qualitätskriterien formulieren:

1. Kernziele des EAPs sind die Reduzierung von stressbedingten Erkrankungen, die Erhaltung sowie Steigerung der Leistungsfähigkeit und die Verbesserung des Wohlbefindens.
2. Die Kernaufgaben umfassen die Hilfestellung bei psychosozialen Faktoren und die Beratung von Führungskräften.
3. Ein qualitativ hochwertiger EAP-Dienstleister bietet sowohl eine Direktberatung, als auch eine Vermittlung an.
4. Eine Kombination von Telefonberatung und Face-to-Face ist ein zwingendes Qualitätskriterium.
5. Sowohl die arbeitsrechtliche Beratung, als auch die Gesundheitsberatung, Elder Care Management und Coaching sind zentrale Serviceleistungen des EAP-Dienstleister.

## J. Fazit

6. Im Hinblick auf die Beraterqualifikationen sollte jeder EAP-Dienstleister im Kern Allrounder anbieten und ferner auch fachspezifische Experten haben.
7. Ein wesentliches Qualitätsmerkmal für den Erfolg von EAP ist die Nutzungsrate.
8. Ein regelmäßiger (mindestens halbjährlich) Tätigkeitsbericht ist zwingendes Qualitätskriterium.
9. Dieser sollte neben der Nutzungsrate (aufgeschlüsselt nach Fällen und Anzahl der Kontakten), vor allem die Zufriedenheit der Nutzer darstellen.
10. Der EAP-Dienstleister sollte die Ergebnisse interpretieren und im Bericht darstellen.

# Ausblick



Kerstin Wenge  
EuPD Research  
Sustainable Management  
GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

die Erfahrung hat gezeigt, dass sich das Betriebliche Gesundheitsmanagement und das darin eingebettete EAP ständig anpassen müssen, um den sich stetig ändernden Gegebenheiten im Unternehmen gerecht zu werden. Daher ist es unser Ziel, mit einem dynamischen Qualitätsmodell, die Grundlage für den qualifizierten Austausch zur Optimierung des EAP bei Ihnen im Unternehmen und auf dem deutschen Markt zu schaffen.

Die erhobenen Qualitätskriterien dienen dabei als erste Orientierungsmöglichkeit. Sie sollen als Grundlage für einen interdisziplinären Dialog dienen. Daher möchten wir mit Ihnen zusammen ein Netzwerk aufbauen, in dem sich Fachexperten, Anwender und Dienstleister von EAP regelmäßig austauschen können.

Wir möchten Ihnen darüber hinaus die Möglichkeit geben, sich anhand gewichteter Kriterien, die aus der Studie hervor gehen, selbst eine Bewertung für Ihr eigenes EAP sowie einen Benchmark einzuholen. So werden Sie darin unterstützt, Entwicklungspotentiale Ihres EAP aufzudecken und die Betreuung für Ihre Mitarbeiter zu optimieren.

Wir freuen uns, diesen Weg mit Ihnen gemeinsam zu gehen.

## Deutsches EAP Forum

### ICAS

Dr. Stefan Boëthius  
Geschäftsführer  
ICAS Deutschland GmbH  
Tel. +49 (0) 69 663 77 980  
Fax. +49 (0) 69 663 77 981  
[stefan.boethius@icas-eap.com](mailto:stefan.boethius@icas-eap.com)

### HRCG

Benjamin Klenke  
Director Business Development and Trainings  
HOEHNER RESEARCH & CONSULTING GROUP GmbH  
Tel. +49 (0) 228-971 43-31  
Fax +49 (0) 228-971 43-11  
[b.klenke@hrcg.com](mailto:b.klenke@hrcg.com)

### INSITE-Interventions

Dr. Hansjörg Becker  
Geschäftsführer  
INISITE Interventions GmbH  
Tel. +49 (0) 69.90 555 29 - 0  
Fax. +49 (0) 69.90 555 29 - 18  
[h.becker@insite-interventions.com](mailto:h.becker@insite-interventions.com)

### EuPD Research

Kerstin Wenge  
Projektleitung Deutsches EAP Forum  
EuPD Research Sustainable Management GmbH  
Tel. +49 (0) 228-971 43-53  
Fax +49 (0) 228-971 43-11  
[k.wenge@eupd-rsm.de](mailto:k.wenge@eupd-rsm.de)