



EAP Success Factors

Erfolgsfaktoren für Mitarbeiter-
unterstützungsprogramme



Ergebnisse einer
empirischen Befragung

Inhalt

Das Studiendesign:	3
Qualitative und quantitative Befragung	3
Qualitative Interviews	4
Quantitative Studie	4
Kosten und Nutzen von EAP in Zahlen	5
Der Kontext von Mitarbeiterunterstützung (EAP)	7
Der Nutzen von Mitarbeiterunterstützung	8
EAP-Programme sind keine Selbstläufer	8
Zusammenfassung	10
Die Studienergebnisse im Detail	13
Was erwarten Beschäftigte von EAP-Angeboten?	13
Welchen Fokus von EAP wünschen sich Beschäftigte?	15
Welche Vorteile sehen Mitarbeitende in einem EAP?	17
Wie wichtig ist Beschäftigten EAP im Vergleich zu anderen Faktoren?	18
Warum führen Unternehmen EAP-Programme ein?	20
Wie steht es um die Nutzung von EAP-Angeboten?	23
Welche Einflussfaktoren für die Nutzung von EAP gibt es?	24
Wie wirkt sich EAP auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus?	30
Die Studienpartner	33
pme Familienservice – EAP-Pionier seit 1992	33
new&able Management- und Organisationsberatung GmbH	34
GIM Gesellschaft für Innovative Marktforschung mbH	35
Studienbetreuung und Ansprechpartner:	35
Quellenangaben	36

Das Studiendesign:

3

Qualitative und quantitative Befragung

Ziel dieser Studie ist es, die Wirksamkeit von Employee Assistance Programs (EAPs) auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu untersuchen und somit einen Beitrag zur Weiterentwicklung der betrieblichen Gesundheitsförderung in deutschen Unternehmen zu leisten.

Konkret untersucht die Studie die Einflussfaktoren auf den Erfolg von EAPs und deren Auswirkungen auf die Zufriedenheit aus Sicht der Arbeitnehmer:innen.

Der pme Familienservice hat in Kooperation mit new&able und GIM foresight von Ende Mai bis Anfang Juni 2023 eine quantitative Online-Umfrage in Deutschland durchgeführt, deren Teilnahme durchschnittlich 15 Minuten dauerte. Die Stichprobe umfasst insgesamt 1.000 Arbeitnehmer:innen, darunter 382 Führungskräfte. Alle Teilnehmer:innen mussten zum Zeitpunkt der Befragung in Unternehmen mit mindestens 200 Mitarbeitenden beschäftigt sein.

Die Stichprobengröße wurde bewusst gewählt, um eine umfassende und vielschichtige Datengrundlage für die Bewertung der Auswirkungen von EAPs auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden in deutschen Unternehmen zu gewährleisten. Die Rekrutierung der Teilnehmer:innen erfolgte via Online-Access-Panels.

**1.000 Arbeitnehmer:innen
wurden online befragt**

Qualitative Interviews

Zur Ergänzung der quantitativen Ergebnisse wurden insgesamt 41 qualitative Interviews mit Führungskräften und Personalverantwortlichen geführt. Dazu wurden Bestandskunden der pme Familienservice Gruppe und von new&able kontaktiert.

Die Interviews wurden anhand eines Leitfadens von den jeweiligen Kundenbetreuerinnen durchgeführt. Alle Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert.

Ziel der qualitativen Befragung war es, die Anforderungen und Herausforderungen bei der Einführung von Employee-Assistance-Programmen in der Praxis zu beleuchten und damit die Ergebnisse der quantitativen Befragung anzureichern.

Studienfrage: Wie wirkt sich EAP auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden aus?

Quantitative Studie



Online-Access-Panels



Deutschland



15 Minuten



N = 1.000

Arbeitnehmer:innen nach Unternehmensgröße

N = 200: 200 bis 500 MA

N = 300: 500 bis 1.000 MA

N = 500: > 1.000 MA

Davon N=382 Führungskräfte; Mitarbeitende in Unternehmen ab 200 MA; ab 18 Jahre

1:5,3

ist der Return on Invest (ROI) \varnothing von

**proaktiven
Maßnahmen**

zur Vermeidung
psychischer
Belastungen⁴

Kosten und Nutzen

5

von EAP in Zahlen

\varnothing 12,9
Tage jährlich

fehlen Mitarbeitende
krankheitsbedingt

3.598 €

betragen die
Krankheitskosten
eines Mitarbeitenden
durchschnittlich
pro Jahr²

**25%
Rendite**

für jeden in
Work-Life-Maßnahmen
investierten Euro³

“

EAP ist ein Invest in
unsere Mitarbeitenden,
und ohne Mitarbeitende
wäre das Unternehmen
nicht existent, ganz einfach

Der Kontext von

7

Mitarbeiterunterstützung (EAP)

Viele Unternehmen sehen einen steigenden Bedarf an Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitgeberattraktivität, sowohl im Kontext der Ansprache neuer Mitarbeitenden als auch für die Bindung Ihrer Beschäftigten⁵.

Die Merkmale von EAP-Programmen

Gerade junge Mitarbeitende haben sehr differenzierte Ansprüche bei der Auswahl ihres Arbeitgebers. Organisationen sollten mehr Rücksicht auf das Privatleben der Mitarbeitenden nehmen, mehr Flexibilität im Kontext des mobilen Arbeitens anbieten und verstärkt auf eine nachhaltige Unternehmenskultur achten, die das physische und mentale Wohlbefinden der Mitarbeitenden in den Blick nimmt.

Vor diesem Hintergrund bieten Unternehmen vermehrt Unterstützungsangebote an, die sich in besonderem Maße den beruflichen und privaten Fragestellungen der Mitarbeitenden widmen. In Deutschland steht dabei oft die Vereinbarkeit von Familie und Beruf im Vordergrund, jedoch wird auch immer häufiger ein umfassendes Gesundheitsmanagement angeboten, mit Sport und Entspannungsprogrammen, Gesundheitsberatung sowie psychosozialer Beratung und Coaching in schwierigen Lebenslagen.

**Work-Life-Balance,
Bewegung & Entspannung,
psychosoziale Beratung &
Coaching**

Der Nutzen von Mitarbeiterunterstützung

Zahlreiche Studien belegen den Nutzen von EAP-Angeboten für Unternehmen und Mitarbeitende^{6 7}.

Bindung von Personal:

Es ergeben sich Einsparungen durch geringere Mitarbeiterfluktuation und die bessere Bindung von Mitarbeitenden mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen.

Personalgewinnung:

Qualifiziertes Personal und Führungskräfte können gewonnen werden, da

laut Umfragen Work-Life-Balance ein immer wichtigeres Kriterium für die Wahl des Arbeitgebers darstellt.

Reduzierte Fehlzeiten:

Die Krankheitstage von Mitarbeitenden sinken, da familiäre Engpässe reduziert werden und die Resilienz bei persönlichen Herausforderungen gestärkt wird.

Erhöhte Leistungsfähigkeit:

Durch die Verringerung von Stressfaktoren können sich Mitarbeitende besser auf ihre Arbeit konzentrieren und zugleich gesundheitlichen Problemen vorbeugen. Die Mitarbeitenden sind motivierter und zeigen eine höhere Flexibilität und Verantwortungsbereitschaft.

EAP-Programme sind keine Selbstläufer

Der Mehrwert von EAP-Programmen für Unternehmen ist heute weitgehend anerkannt. Allerdings wird häufig unterschätzt, dass die Wirkung von Unterstützungsangeboten stark von der konkreten Ausgestaltung und Kommunikation solcher Maßnahmen abhängt⁸. Es reicht also nicht, Programme anzubieten. Deshalb erkundete diese Studie, wie EAPs wahrgenommen werden und welche Bestandteile einen weniger starken Einfluss auf die Akzeptanz und Zufriedenheit der Mitarbeitenden haben.

Folgende Fragen beleuchtet diese Studie:

- Was erwarten Beschäftigte von EAP-Angeboten? 13
- Welchen Fokus von EAP wünschen sich Beschäftigte? 15
- Welche Vorteile sehen Mitarbeitende in einem EAP? 17
- Wie wichtig ist Beschäftigten EAP im Vergleich zu anderen Faktoren? 18
- Warum führen Unternehmen EAP-Programme ein? 20
- Wie steht es um die Nutzung von EAP-Angeboten? 23
- Welche Einflussfaktoren für die Nutzung von EAP gibt es? 24
- Wie wirkt sich EAP auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus? 30

“

Durch das Angebot
von EAP zeigt man
den Mitarbeitenden, dass
man ihre Probleme kennt
und versucht, positiv
einzuwirken und zu
unterstützen

Deutlicher Nutzen von EAP sichtbar

Vergleicht man die Zufriedenheit von Beschäftigten in Unternehmen mit und Unternehmen ohne EAP, zeigt sich ein klarer positiver Zusammenhang von EAP und Mitarbeiterzufriedenheit. Befragte in Unternehmen mit EAP geben zu 87 % an, sehr oder eher zufrieden mit ihrem Arbeitgeber zu sein, während dieser Wert bei Unternehmen ohne EAP mit 61 % deutlich niedriger ist.

87 % der Führungskräfte nutzen EAP-Angebote regelmäßig

Führungskräfte als Hauptnutzer

Führungskräfte nehmen EAP-Angebote viel häufiger in Anspruch (87 %) als die übrigen Mitarbeitenden (50 %). Das deutet darauf hin, dass Führungskräfte besser über die Angebote informiert sind und zugleich viel selbstverständlicher solche Leistungen in Anspruch nehmen. Zu vermuten ist außerdem, dass High Potentials inzwischen eine gewisse Erwartungshaltung gegenüber EAP-Dienstleistungen haben und solche Angebote zunehmend wichtiger für die Gewinnung und Bindung von Führungskräften sind.

Zufriedenheitsgefälle zwischen Mitarbeitergruppen

Es besteht eine hohe Diskrepanz in der Zufriedenheit mit EAP-Maßnahmen zwischen Führungskräften (70 % Zufriedenheit) und Mitarbeitenden (nur 35 % Zufriedenheit), was auf eine unterschiedliche Wahrnehmung und eventuell auf unterschiedliche Bedürfnisse hinweist.

Kommunikation und Information bedingen die Nutzung

Eine gut durchdachte und kontinuierliche Kommunikationsstrategie über EAP-Angebote ist ein Schlüsselfaktor für die Akzeptanz und Nutzung solcher Leistungen durch die Mitarbeitenden. In vielen Fällen ist den Beschäftigten nicht bewusst, was man unter EAP versteht und welche konkreten Leistungen sie nutzen können. Dementsprechend hat auch nur jede:r zweite befragte Mitarbeitende angegeben, eine Leistung bereits genutzt zu haben.

In vielen Fällen ist den Beschäftigten nicht bewusst, was man unter EAP versteht und welche konkreten Leistungen sie nutzen können

Zeitmangel und fehlende Relevanz als Hürden

Viele Mitarbeitende nutzen EAPs noch nicht. Zeitmangel (53 %) und das Gefühl der mangelnden Relevanz der Angebote (37 %) werden als Hauptgründe genannt.

Kostenübernahme und Flexibilität als Hebel für mehr Nutzung

Um die Attraktivität von EAP-Systemen zu steigern, wünschen sich die Befragten vor allem die vollständige Kostenübernahme (50 %), zeitliche Flexibilität (41 %) sowie die Anrechnung auf die Arbeitszeit (29 %).

Mehr Nutzung erreichen durch Beteiligung der Beschäftigten bei der Auswahl von Angeboten

Einbindung der Beschäftigten in den Gestaltungsprozess

Führungskräfte sollten sich nicht auf ihre eigenen Vorstellungen und Einschätzungen von EAP-Bedarfen verlassen, sondern von Beginn an die Beschäftigten bei der Auswahl von Angeboten und der Definition von Nutzungsbedingungen (Kosten, Flexibilität, Schwerpunkte) einbinden. Dadurch kann die Passgenauigkeit von EAP verbessert und die Akzeptanz sowie die Nutzung der Angebote gesteigert werden.

Vollständige Kostenübernahme, zeitliche Flexibilität und die Anrechnung der Nutzung auf die Arbeitszeit sind wichtige Stellschrauben, um EAP attraktiver zu machen

Positive Dynamik durch maßgeschneiderte EAPs

Im optimalen Fall entsteht durch ein passgenaues EAP für alle Beschäftigungsgruppen ein sich selbst verstärkender, positiver Kreislauf der Mitarbeiterzufriedenheit. Die Mitarbeitenden fühlen sich wahrgenommen und wertgeschätzt und achten aktiv auf ihre Gesundheit, was Stress reduziert sowie Leistung und Zufriedenheit fördert.

Imagevorteile für das Unternehmen

Unternehmen, die EAP effektiv implementieren, können nicht nur die Zufriedenheit und Gesundheit ihrer Mitarbeitenden steigern, sondern auch langfristig wirtschaftlichen Erfolg sichern und ihr Image als moderner und mitarbeiterorientierter Betrieb stärken.

“

Für mich gehört zu EAP
wirklich alles, was sich
entlang der Bedürfnisse der
Mitarbeitenden orientiert, auch
die Grenzbereiche zwischen
Beruflichem und Privatem,
auch Themen wie Sucht und
Betreuung der Kinder,
Pflege der Eltern etc.

Die Studienergebnisse

im Detail

Was erwarten Beschäftigte von EAP-Angeboten?13

Welchen Fokus von EAP wünschen sich Beschäftigte?15

Welche Vorteile sehen Mitarbeitende in einem EAP? .17

Wie wichtig ist Beschäftigten EAP im Vergleich zu anderen Faktoren?18

Warum führen Unternehmen EAP-Programme ein? 20

Wie steht es um die Nutzung von EAP-Angeboten?23

Welche Einflussfaktoren für die Nutzung von EAP gibt es?24

Wie wirkt sich EAP auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus?..... 30

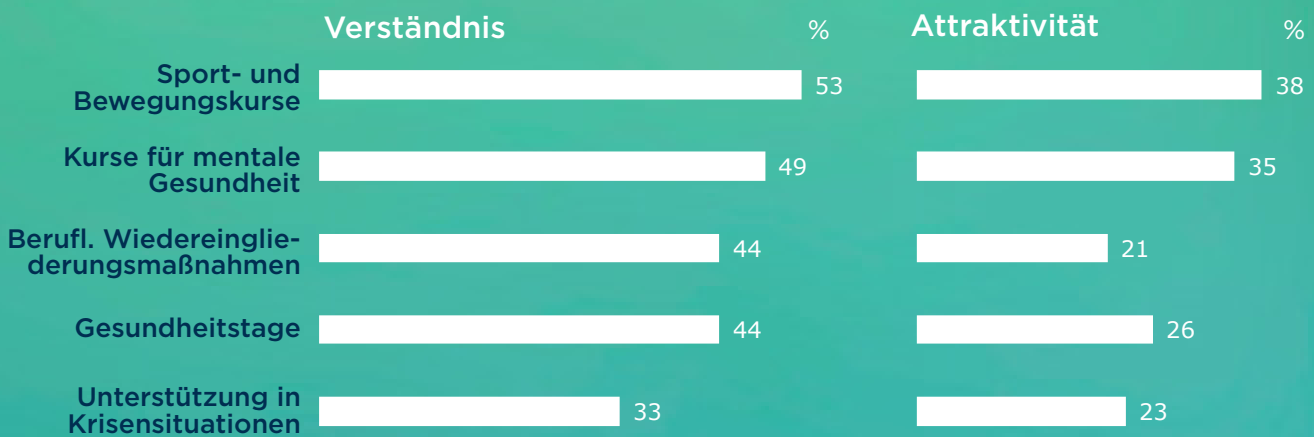
Was erwarten Beschäftigte von EAP-Angeboten?

Eine Mehrheit der Mitarbeitenden (53 %), betrachtet Sport- und Bewegungskurse als einen zentralen Bestandteil von Employee-Assistance-Programmen (EAP). Dies spiegelt die wachsende Erkenntnis wider, dass körperliche Aktivität nicht nur zur physischen Gesundheit, sondern auch zur Verbesserung des allgemeinen Wohlbefindens und zur Stressbewältigung beiträgt.

Angebote zur Stärkung der mentalen Gesundheit sind für jede:n zweite:n Befragte:n wichtig.

Angebote zur Förderung der mentalen Gesundheit verstehen 49 % der Befragten als wichtigen Bestandteil von EAP. Neben der physischen Gesundheit assoziieren somit zunehmend mehr Beschäftigte die Förderung der mentalen Gesundheit am Arbeitsplatz als eine wichtige Verantwortung von Arbeitgebern.

Verständnis und Attraktivität konkreter EAP-Angebote



Was verstehen Sie unter betrieblichen Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit und Work-Life-Balance der Mitarbeitenden? Bitte wählen Sie alle Leistungen aus, die für Sie zu diesem Konzept passen (unabhängig davon, ob das Unternehmen, in dem Sie tätig sind, diese anbietet). / Welche dieser Maßnahmen sind für Sie im Rahmen der betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance grundsätzlich am attraktivsten (unabhängig davon, ob sie bereits in Ihrem Unternehmen angeboten werden)? Bitte wählen Sie maximal 3 Maßnahmen aus. N = 1000.

Dementsprechend gaben 35 % der Befragten an, dass mentale Unterstützungsangebote wichtig für die Attraktivität eines EAP sind. 38 % erachteten die Förderung der körperlichen Gesundheit als wichtigen EAP-Aspekt. Beide Angebotsdimensionen scheinen somit Grundbausteine erfolgreicher Employee-Assistance-Programme zu sein.

Mentale und körperliche Gesundheitskurse sind EAP-Grundbausteine

Mentale und körperliche Gesundheitskurse und Unterstützungsangebote können dazu beitragen, Stress abzubauen, psychische Belastungen zu bewältigen und die emotionale Resilienz zu stärken. Für ein Drittel der Befragten (33 %) gehören zu EAP auch die Unterstützung in Krisensituationen, Konfliktmanagement und Kurse zur Suchtprävention.

Des Weiteren spielen Gesundheitstage aus Sicht von 44 % der Befragten eine bedeutsame Rolle bei der Förderung dieser Maßnahmen. Gesundheitstage bieten Unternehmen die Gelegenheit, das Bewusstsein für Gesundheit und Wohlbefinden zu schärfen und Mitarbeitende zu ermutigen, sich aktiv mit ihrer körperlichen und mentalen Fitness auseinanderzusetzen.

Welchen Fokus von EAP wünschen sich Beschäftigte?

Gefragt, welchen Fokus die Teilnehmer:innen beim Ausbau von EAP-Angeboten setzen würden, verteilen sich die Antworten relativ gleichmäßig auf mentale (35 %) und körperliche (35 %) EAP-Angebote sowie Angebote zur Unterstützung der Work-Life-Balance (30 %). Je nach Alter, Geschlecht und Kindern variieren diese Präferenzen allerdings substanziell. So ist es wenig erstaunlich, dass Frauen (36 %) und Männer (38 %) mit Kindern viel mehr Wert auf Vereinbarkeitsangebote legen als Frauen (22 %) und Männer (24 %) ohne Kinder.

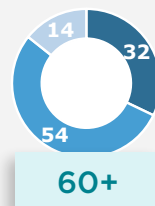
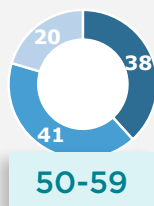
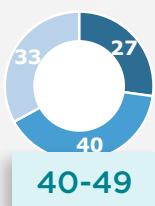
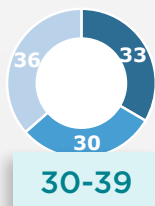
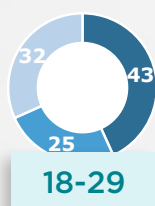
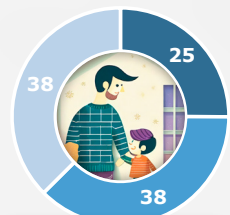
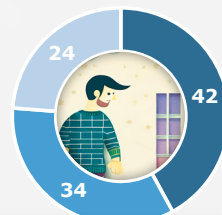
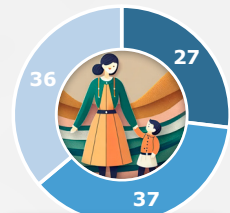
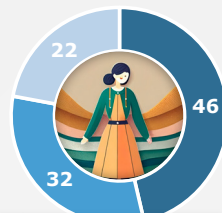
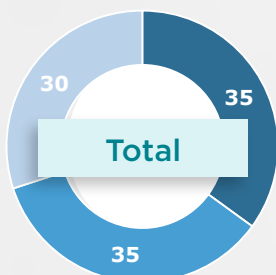
Zudem zeigt sich, dass mit zunehmendem Alter die Bedeutung von körperlichen Gesundheitsangeboten zunimmt. In der Altersgruppe 18-29 legen nur 25 % den Fokus auf den Ausbau solcher Angebote, während der Anteil bei den Befragten über 60 Jahre bei 54 % liegt. Umgekehrt sind für jüngere Beschäftigte unter 40 Jahren Angebote für die mentale Gesundheit und die Work-Life-Balance von höherer Bedeutung.

Präferierter Fokus bei EAP-Angeboten

- Mentale Gesundheit
- Körperliche Gesundheit
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Angaben in %

Wenn Sie sich entscheiden müssten:
 Welche Arten von Angeboten sollten vor allem stärker ausgebaut werden? N total = 1000, N Frauen m. Kindern = 227, N Männer m. Kindern = 267, N Frauen o. Kinder = 263, N Männer o. Kinder = 240, N 18-29 = 227, N 30-39 = 302, N 40-49 = 191, N 50-59 = 196, N 60+ = 84.



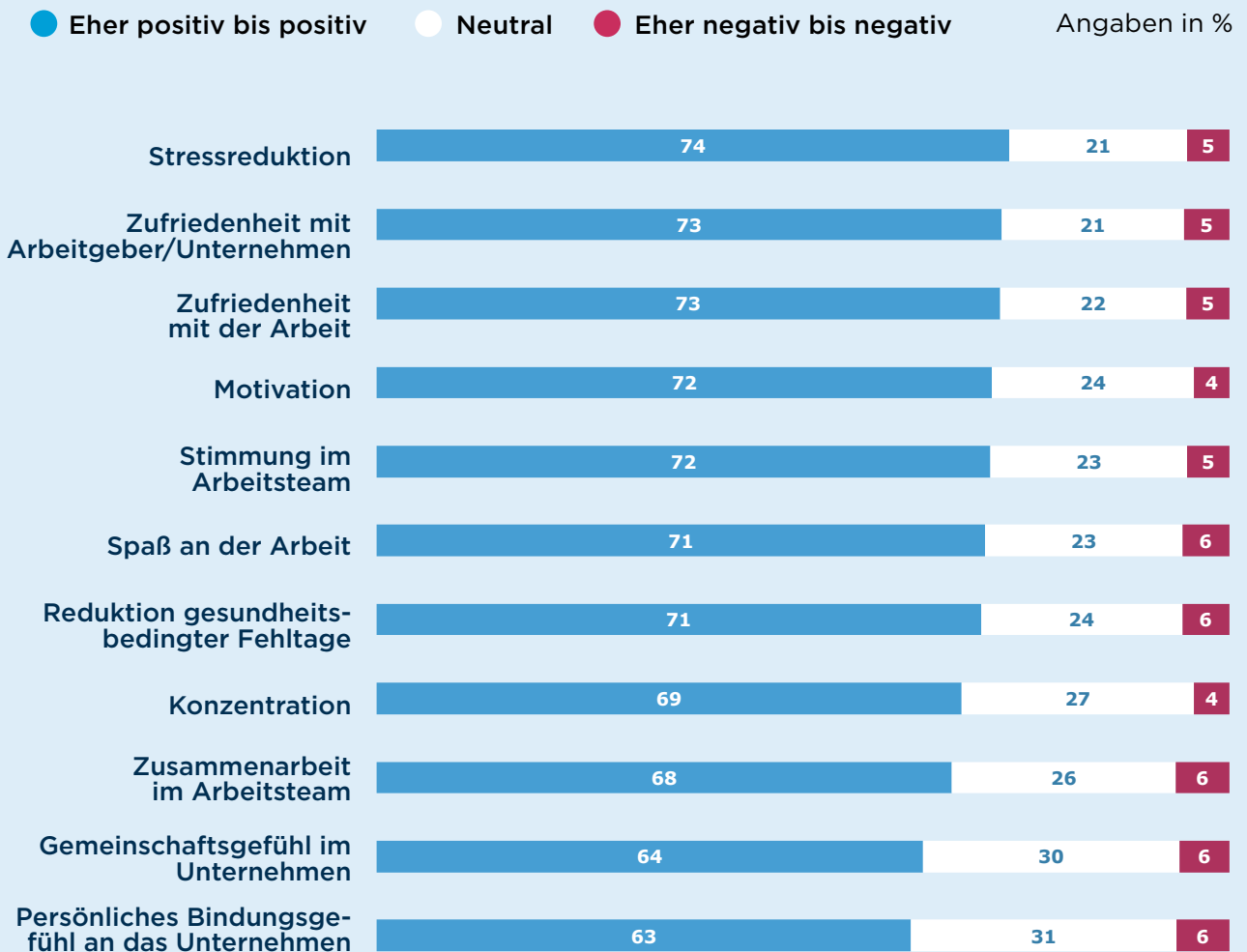
“

Wenn man den Erfolg von EAP messen will, steht auf Seiten des Arbeitgebers die Kostenbetrachtung, aber aus Mitarbeitersicht würde ich sagen, ist es ein voller Erfolg, wenn in einer schwierigen Situation geholfen werden kann und auch wirklich spürbar eine Erleichterung der Situation stattfindet

Welche Vorteile sehen Mitarbeitende in einem EAP?

Für 74 % der Befragten führt die Implementierung von EAP zu einer spürbaren Reduzierung von Stress. Dies verdeutlicht die wichtige Rolle, die EAP bei der Bewältigung der täglichen Herausforderungen am Arbeitsplatz und im Privatleben spielen, und zeigt, wie sie dazu beitragen, das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu steigern.

Effekte der Einführung von EAP auf die Arbeit



Wie wirkt sich ein Angebot von Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance auf Ihre Arbeit und Einstellungen zur Arbeit aus? N = 1000.

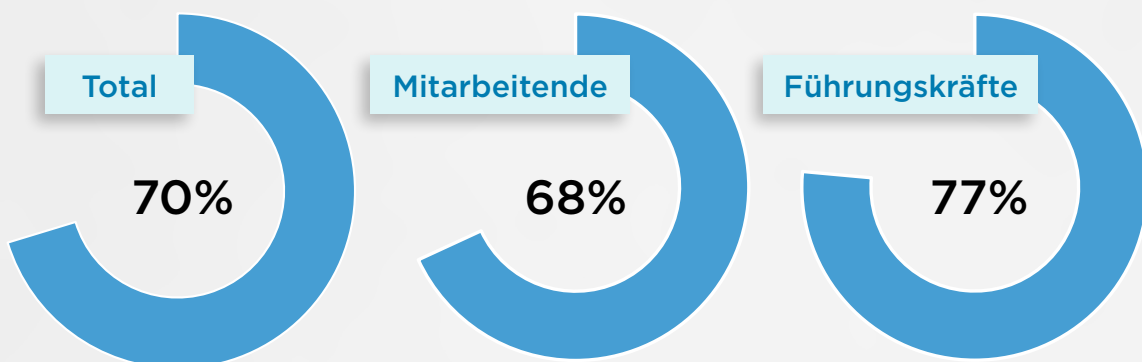
Ebenso berichten 73 % der Befragten von einer gesteigerten Zufriedenheit sowohl mit dem Arbeitgeber als auch mit ihrer eigenen Arbeit. Diese gesteigerte Zufriedenheit spiegelt sich in einer erhöhten Motivation (72 %), einer positiveren Stimmung im Team (72 %) und einem gesteigerten Spaß an der Arbeit (71 %) wider. Die Mitarbeitenden fühlen sich wertgeschätzt und unterstützt, was sich positiv auf ihr Engagement und ihre Produktivität auswirken kann.

Darüber hinaus sehen 71 % der Befragten einen positiven Effekt der EAP auf die Reduzierung von Fehltagen. Dies zeigt, dass EAP nicht nur die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden verbessern, sondern auch die Abwesenheit am Arbeitsplatz verringern kann.

Wie wichtig ist Beschäftigten EAP im Vergleich zu anderen Faktoren?

Mehr als zwei Drittel (70 %) der Befragten geben an, dass ihnen EAP-Angebote des Unternehmens wichtig sind. Bei Führungskräften (77 %) ist der Wert sogar noch höher als bei Mitarbeitenden (68 %). Unterschiede gibt es auch zwischen Frauen, von denen 77 % angeben, dass ihnen EAP wichtig ist, und Männern, bei denen der Wert bei 64 % liegt.

Wichtigkeit von EAP im Unternehmen – Split nach Führungskräften



Wie wichtig finden Sie es, dass ein Unternehmen Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance anbietet? N total = 1000, N Mitarbeitende = 618, N Führungskräfte = 128.

Fragt man die Beschäftigten allerdings, wie wichtig ihnen EAP im Vergleich zu anderen Aspekten ist, ändert sich die Gewichtung grundlegend. Das Gehalt liegt für 56 % der Befragten auf Rang 1 oder 2 der Bewertungsskala. Spaß an der Arbeit ist für 40 % von sehr großer oder großer Bedeutung, gefolgt von der Möglichkeit, Beruf und Privatleben gut vereinbaren zu können, ein Aspekt, dem immerhin 31 % eine hohe Bedeutung bei der Wahl ihres Arbeitgebers zumessen.

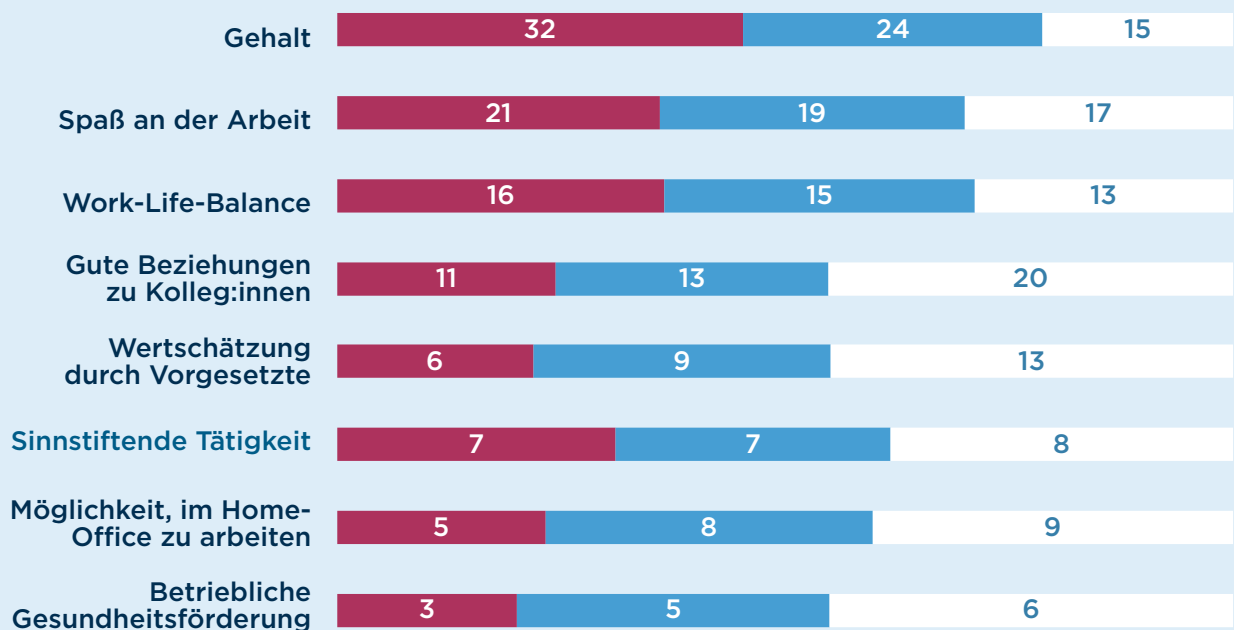
Konkrete Angebote zur betrieblichen Gesundheitsförderung scheinen nur 7 % der Befragten als ein wichtiges Kriterium für die Wahl ihres Arbeitgebers zu sehen. Allerdings geben 75 % der Befragten an, dass die zukünftige Relevanz von Angeboten zur betrieblichen Gesundheitsförderung und Work-Life-Balance für die Beschäftigte wichtig bis sehr wichtig sein wird.

Diese scheinbar widersprüchlichen Aussagen deuten darauf hin, dass Mitarbeitende die Themen Work-Life-Balance und Gesundheit nicht trennen, sondern miteinander verbunden sehen. Und dass beide Themen in der Zukunft für Mitarbeitende noch wichtiger werden. Gerade bei der Ansprache potenzieller neuer Beschäftigter kann die Präsenz von Employee-Assistance-Programmen ein wichtiges Argument für die Entscheidung für einen Arbeitgeber sein.

Relevanz von EAP im Vergleich zu anderen Arbeitsplatzkriterien

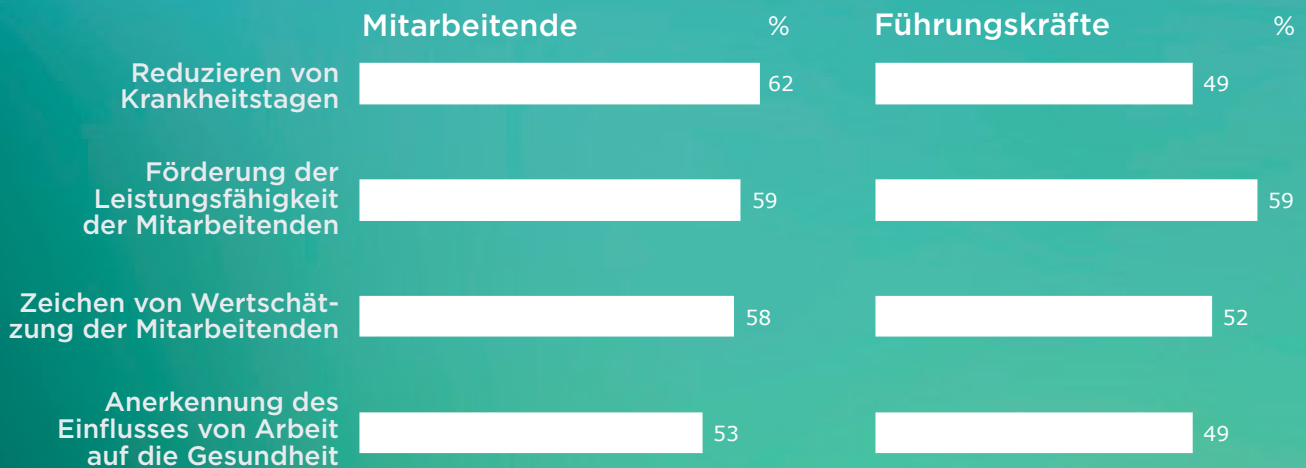
Angaben in %

● Rang 1 ● Rang 2 ● Rang 3



Wie wichtig sind Ihnen die unten stehenden Aspekte bei der Wahl Ihres Arbeitgebers? Bitte bringen Sie die Faktoren in eine Reihenfolge, wobei 1 am wichtigsten und 8 am unwichtigsten ist. N = 1000. Top 2 Box: Position Rang 1 + Rang 2.

Gründe für die Einführung von EAP



Welche Gründe sprechen Ihrer Meinung nach für die Einführung von Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance in Unternehmen? N Mitarbeitende = 618, N Führungskräfte = 128.

Warum führen Unternehmen EAP-Programme ein?

Mitarbeitende verbinden mit der Einführung von EAP-Angeboten vor allem die Möglichkeit, Stress zu reduzieren, die Zufriedenheit von Arbeitnehmer:innen zu erhöhen und die Motivation sowie den Spaß an der Arbeit zu steigern.

Steigerung der Leistungsfähigkeit & Zeichen der Wertschätzung

Gefragt nach den Gründen, die für die Einführung von Maßnahmen zur Förderung der betrieblichen Gesundheit sprechen, gaben 62 % der Befragten an, dass Unternehmen dies tun, um die Zahl der Krankheitstage zu senken. 59 % gaben an, dass durch EAP die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden gestärkt werden soll, und 58 % sehen die Einführung von EAP als ein Zeichen der Wertschätzung der Mitarbeitenden.

Interessant ist, dass sich die Einschätzung von Führungskräften und Mitarbeitenden in einem Punkt deutlich unterscheidet: Während fast zwei Drittel der Mitarbeitenden als Grund für die Einführung von EAP das konkrete Ziel der Fehltagereduzierung – also wirtschaftliche Vorteile – angeben, sind Führungskräfte deutlich skeptischer

“

Für uns geht es bei EAP ganz viel um das Thema Mitarbeiterbindung und Wertschätzung, weil wir damit den Mitarbeitenden zeigen, dass wir sie nicht nur als Arbeitskraft, sondern als Person im Ganzen schätzen

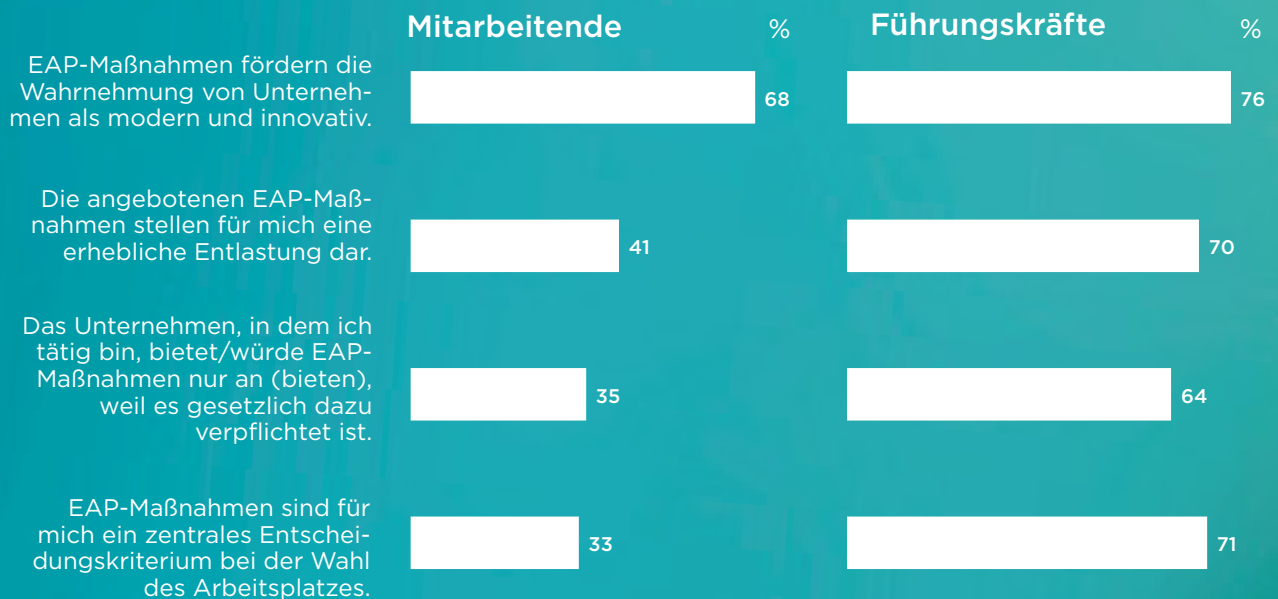
und geben dies nur zu 49 % als Grund an. Dies deutet darauf hin, dass Führungskräfte vorsichtig sind mit der Erwartung eines direkten kausalen Zusammenhangs zwischen EAP und messbaren wirtschaftlichen Mehrwerten.

Unternehmen mit EAP werden als modern und innovativ wahrgenommen

Neben der konkreten Förderung der Gesundheit und der Leistungsfähigkeit von Mitarbeitenden nutzen Arbeitgeber EAP-Angebote auch, um ihre Attraktivität für potenzielle Bewerber:innen zu erhöhen. Dementsprechend geben 76 % der befragten Führungskräfte an, dass Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance die Wahrnehmung des Unternehmens als modern und innovativ fördern. Mit 68 % liegt die Einschätzung der Mitarbeitenden zu dieser Frage auf ähnlich hohem Niveau.

Ganz anders sieht es bei der Frage aus, ob solche Maßnahmen ein zentrales Entscheidungskriterium bei der Wahl des Arbeitsplatzes sind. Während nur 33 % der Mitarbeitenden angibt, dass dies ein entscheidendes Kriterium für sie ist, glauben 71 % der Führungskräfte, dass EAP- und Vereinbarkeitsmaßnahmen ein wichtiger Faktor für die Wahl eines Arbeitgebers sind.

Einfluss von EAP auf Image von Unternehmen



Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen? Top 2 Box Ergebnisse. N Mitarbeitende = 618, N Führungskräfte = 128

EAP ist ein wichtiger Faktor für die Gewinnung und Bindung von Führungskräften

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Führungskräfte EAP-Angeboten im Durchschnitt eine höhere Relevanz zuordnen als Mitarbeitende und solche Angebote auch für sich als selbstverständlich einfordern. Dementsprechend kann man davon ausgehen, dass EAP ein zunehmend wichtiger Faktor für die Gewinnung und Bindung von Führungskräften ist. Die logische Folgefrage ist, ob und wie sich diese Unterschiede auf die konkrete Nutzung von EAP auswirken.

Wie steht es um die Nutzung von EAP-Angeboten?

Von den 1.000 Teilnehmer:innen gaben 64 % an, dass ihr Unternehmen Angebote zur betrieblichen Gesundheitsförderung und Work-Life-Balance anbietet. 11 % gaben an, es nicht zu wissen, und 25 % der Befragten waren keine solchen Angebote in ihrem Unternehmen bekannt.

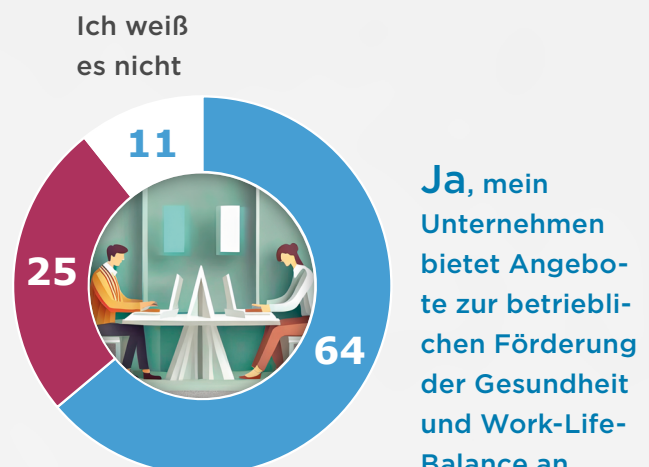
Von den Beschäftigten mit EAP im Unternehmen haben fast zwei Drittel (64 %) bereits Angebote zur Förderung der Gesundheit oder der Vereinbarkeit genutzt. Die Nutzungsquote liegt bei Frauen (69 %) etwas höher als bei Männern (60 %) und wird auch davon beeinflusst, ob Kinder im Haushalt sind. Mit Kindern liegt die Nutzungsquote von Beschäftigten in Unternehmen mit EAP bei 72 %, ohne Kinder bei 54 %.

Angebot von EAP in Unternehmen

Angaben in %

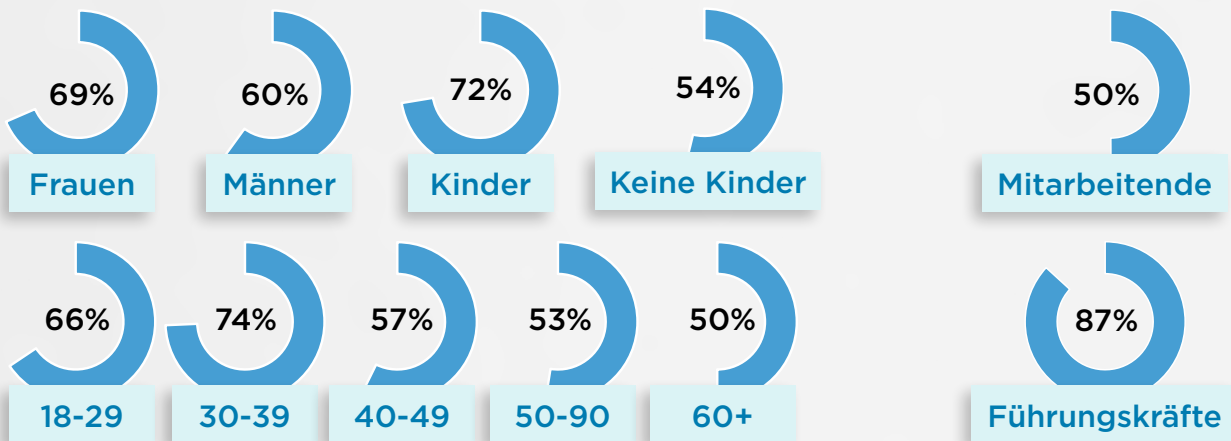
Viele Unternehmen bieten mittlerweile Angebote zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance ihrer Mitarbeitenden an. Bietet das Unternehmen, in dem Sie tätig sind, solche betrieblichen Maßnahmen zur Unterstützung der Mitarbeitenden an? N = 1000.

Nein, mein Unternehmen bietet keine solchen Angebote an.



Nutzung von EAP in Unternehmen

Nutzen Sie bzw. haben Sie bereits Angebote der betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance in ihrem aktuellen Unternehmen genutzt?



N total = 639, N Frauen = 317, N Männer = 320, N Kinder = 351, N Keine Kinder = 288, N 18-29 = 163, N 30-39 = 218, N 40-49 = 117, N 50-59 = 101, N 60+ = 40.

N total = 639, N Mitarbeitende = 343, N Führungskräfte = 106.

Die höchste Nutzungsquote weisen mit 74 % Beschäftigte in der Altersgruppe 30-39 Jahre auf, während sie bei Befragten über 50 Jahre auf etwas mehr als 50 % sinkt. Die höhere Nutzungsquote bei jüngeren Beschäftigten untermauert die These, dass EAP-Maßnahmen in der Zukunft relevanter für Mitarbeitende und Unternehmen werden.

Vor allem junge Mitarbeitende und Führungskräfte nutzen EAP

Auch bei der Nutzung von EAP-Maßnahmen zeigen sich substantielle Unterschiede zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden. Während erste zu 87 % angeben, bereits ein EAP-Angebot genutzt zu haben, liegt der Prozentsatz bei Mitarbeitenden bei deutlich niedrigeren 50 %.

Welche Einflussfaktoren für die Nutzung von EAP gibt es?

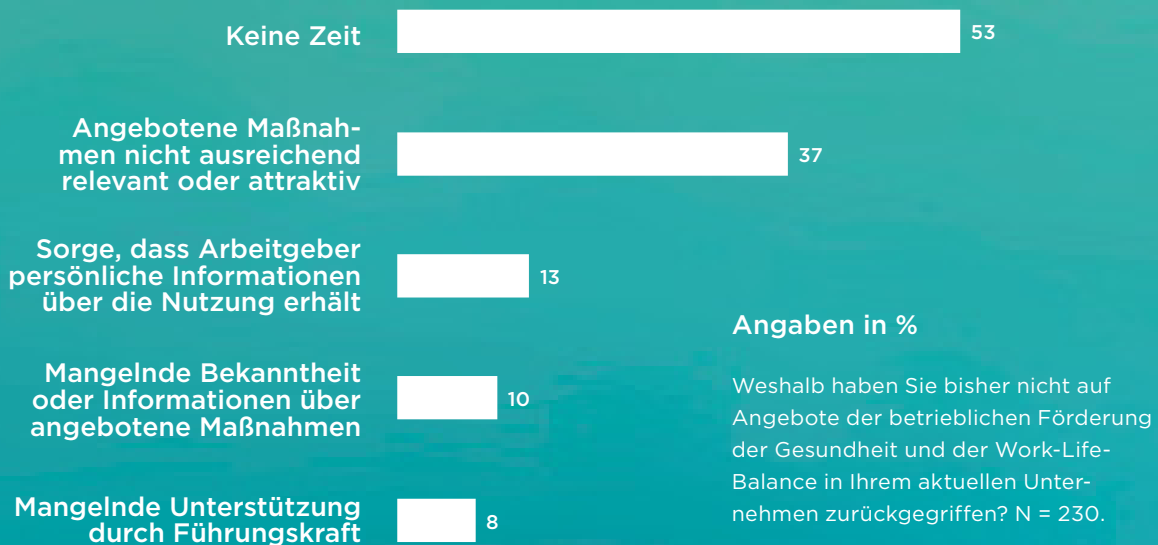
Eine Grundvoraussetzung für die Nutzung von Unterstützungsmaßnahmen ist deren Bekanntheit. Die oben dargestellten unterschiedlichen Nutzungsquoten von Führungskräften könnten sich teilweise daraus erklären, dass Beschäftigte, häufiger als ihre Führungskräfte, nichts von geeigneten Angeboten wissen.

“

Ich glaube, die Kommunikation ist der Schlüsselfaktor, denn wer von nichts weiß, der kann auch nichts nutzen. Deshalb ist es wichtig, gebetsmühlenartig auf EAP-Angebote hinzuweisen, weil das im Daily Business häufig untergeht

Die Beschäftigten, die bisher keine EAP-Angebote genutzt haben, obwohl ihnen diese bekannt waren, gaben zu 53 % mangelnde Zeit als Grund der Nicht-Nutzung an. Für 37 % waren die Angebote nicht ausreichend relevant oder attraktiv genug. Unternehmen, die die Nutzung von EAP steigern möchten, müssen somit darauf achten, dass die Angebote die Bedürfnisse ihrer Beschäftigten bedienen und es ausreichend Zeitkontingente für die Nutzung gibt.

Gründe für Nicht-Nutzung von EAP



Ein Blick auf mögliche Hebel zur Steigerung der Nutzung von EAP zeigt, dass zeitliche Flexibilität (41 %) und die gesamte oder teilweise Anrechnung von Arbeitszeit (29 %) wichtige Faktoren für eine größere Attraktivität solcher Angebote darstellen. Auch die Option von Maßnahmen vor Ort (31 %) und das Spektrum der Auswahlmöglichkeiten können wichtige Faktoren für eine höhere Nutzung sein.

Als wichtigsten Hebel für eine größere Attraktivität von EAP geben 50 % aller Befragten die vollständige Übernahme der Kosten durch den Arbeitgeber an. Sofern für Unternehmen die Attraktivität und breite Nutzung von EAP im Vordergrund steht, empfiehlt es sich, auf eine Zuzahlung von Mitarbeitenden möglichst zu verzichten, um die Hürden einer Nutzung zu verringern und die Wertschätzung der Mitarbeitenden durch die Bereitstellung von kostenfreien EAP-Angeboten zu unterstreichen.

Die 5 wichtigsten Hebel zur Steigerung der Attraktivität von EAP



Angaben in %

Was würde die Attraktivität von Angeboten zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance für Sie erhöhen? Bitte wählen Sie maximal die 5 wichtigsten Punkte für Sie aus. N = 1000.

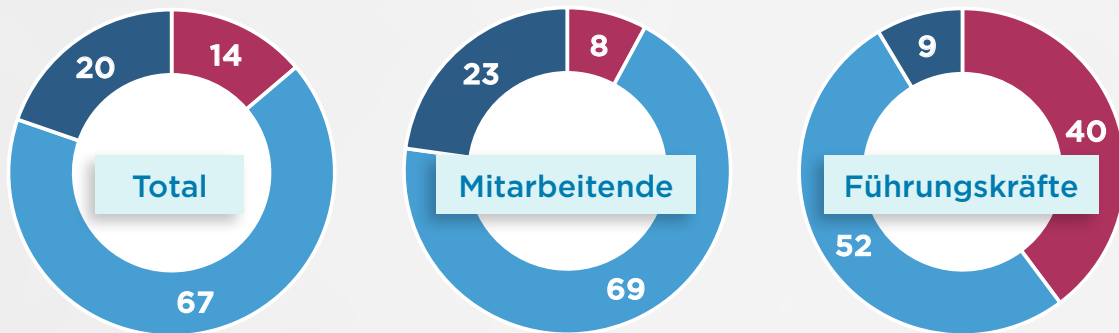
Obwohl der Wunsch nach Angeboten vor Ort für mehr als 30 % der Befragten wichtig für die Attraktivität ist, gilt es auch zu erwähnen, dass die digitale Nutzbarkeit der EAP-Angebote zunehmend an Bedeutung gewinnt. In einer immer stärker digitalisierten Welt erwarten die Mitarbeitenden oft die Möglichkeit, diese Dienste online über digitale Plattformen nutzen zu können. Dies unterstreicht die Bedeutung der Anpassung von EAP-Angeboten an die sich wandelnden Bedürfnisse und Präferenzen der Mitarbeitenden.

Auch in diesem Fall zeigt sich eine Diskrepanz zwischen den Wünschen von Führungskräften, von denen 40 % reine Onlineangebote präferieren, und der Belegschaft, die sich zu 69 % eine Mischung aus Online- und Vor-Ort-Angeboten wünschen. Berücksichtigt man die 23 % Mitarbeitende, die sich nur Vor-Ort-Angebote wünschen, kommt man auf insgesamt 92 % der Beschäftigten, die keine reinen Online-Angebote wünschen.

Räumliche und zeitliche Flexibilität, gepaart mit niedrigen Zugangshürden und individualisierbaren Inhalten, sind eindeutige Mehrwerte von Online-Lösungen. Sofern Unternehmen solche Leistungen als Ergänzung zu persönlichen Vor-Ort-Angeboten einführen, entsprechen sie den Wünschen und

Wichtigkeit von EAP im Unternehmen

● Reines Online-Angebot ● Mischung ● Reines Angebot vor Ort Angaben in %



Wie sollten Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance am besten umgesetzt werden? N total = 1000, N Mitarbeitende = 618, N Führungskräfte = 128.

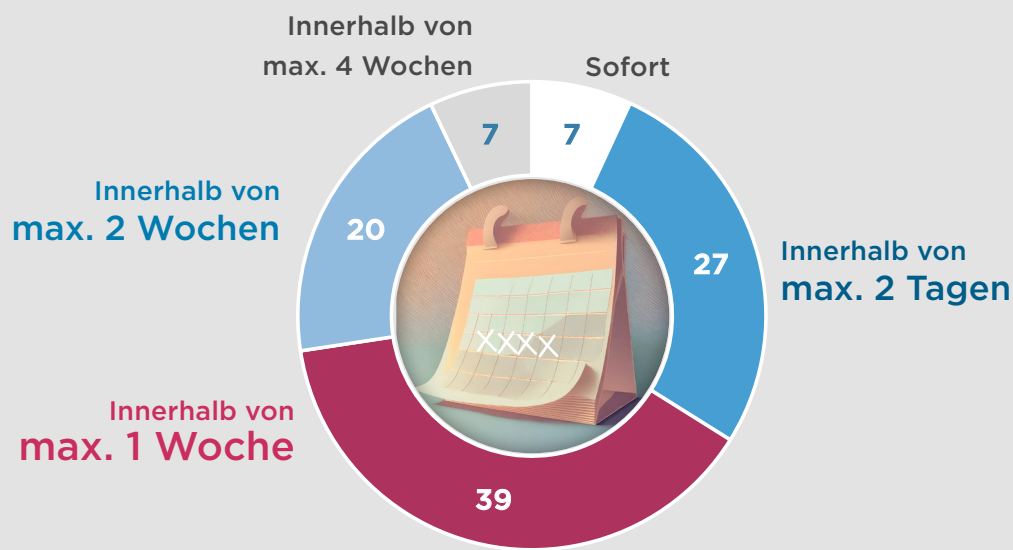
Bedürfnissen ihrer Beschäftigten. Werden Online-Angebote allerdings primär mit dem Ziel der Effizienzsteigerung und der Kostenreduzierung eingeführt, könnte das die Akzeptanz und nachhaltige Nutzung von EAP beeinträchtigen.

Wie schnell Personen einen Beratungstermin erhalten, und in welcher Form sie Kontakt mit Beratenden aufnehmen können, hat eine hohe Relevanz für die Nutzung und die Zufriedenheit von jeglicher Beratungsdienstleistung. Im Fall von EAP-Beratung gaben 7 % der Teilnehmer:innen an, sofort bei Kontaktaufnahme eine Beratung zu wünschen. 27 % erwarten einen Beratungstermin innerhalb von zwei Tagen, und 39 % sind bereit, maximal eine Woche auf einen Termin zu warten. Nur wenige Mitarbeitende erwarten somit eine sofortige Beratung. Gleichzeitig gibt es die Erwartungshaltung, dass ein Termin zeitnah ermöglicht wird. Lange Wartezeiten oder unerwartete Absagen haben somit ein hohes Frustrationspotenzial, das die Akzeptanz und Nutzung von EAP nachhaltig beeinträchtigen kann.







Kurze Wartezeiten bei Beratungen erhöhen die Akzeptanz von EAP

Akzeptierte Dauer bis Terminvergabe und präferierte Kontaktmöglichkeiten

Angaben in %



Die Studienergebnisse im Detail

- | | | | | | |
|-----|---|------------------------------|-----|--|-------------------------------|
| 50% |  | E-Mail | 22% |  | Chat |
| 41% |  | Persönliche Ansprache | 22% |  | Online-Formular/Portal |
| 36% |  | Telefon | 11% |  | Video |

Gehen Sie einmal davon aus, dass für die Inanspruchnahme von Maßnahmen zur betrieblichen Förderung der Gesundheit und der Work-Life-Balance zunächst ein persönlicher Beratungstermin mit der dafür beauftragten Person im Unternehmen vereinbart werden muss. Wie schnell sollte ein solcher Termin möglich sein? / Wie würden Sie die zuständige Person am liebsten kontaktieren können? N = 1000.

Betrachtet man die präferierten Kontaktmöglichkeiten, zeigt sich, dass 50 % der Beschäftigten am liebsten per E-Mail Kontakt aufnehmen würden, gefolgt von 41%, die gerne persönlich, und 36 %, die gerne telefonisch Kontakt aufnehmen wollen. Eine Kontaktaufnahme via Chat (22 %), Kontaktformular (22 %) oder Videochat (11 %) spielt keine dominante Rolle, wobei davon auszugehen ist, dass diese Kontaktoptionen für jüngere Mitarbeitende eher relevant sind.

Wie wirkt sich EAP auf die Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus?

Die Steigerung der Leistungsfähigkeit und die Reduzierung von Fehlzeiten sind zwei wichtige Beweggründe für Unternehmen, EAP-Angebote einzuführen.

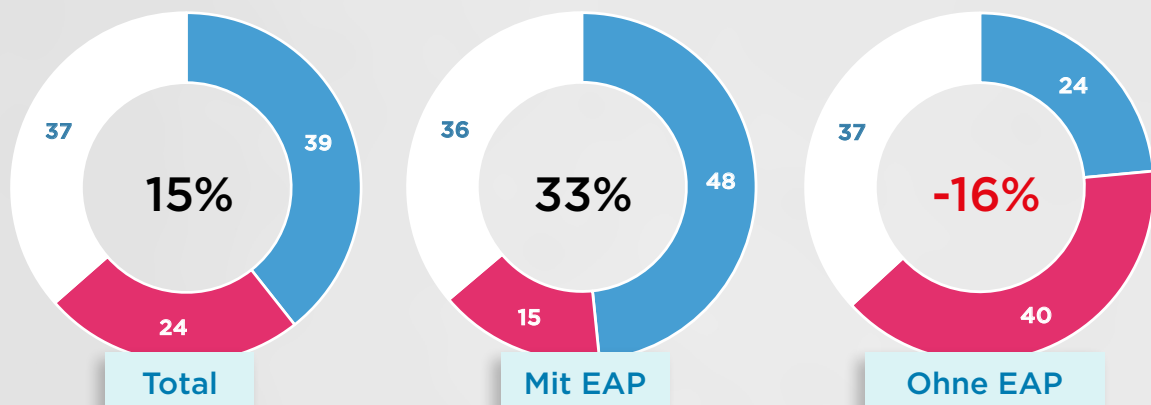
Von ähnlicher Bedeutung ist die Arbeitgeberattraktivität, denn im Kontext steigenden Fachkräftemangels wird es für Unternehmen immer wichtiger, als sozialer Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Insbesondere Work-Life-Angebote, aber zunehmend auch EAP, sind für Arbeitnehmer:innen wichtige Kriterien bei der Wahl eines Arbeitsplatzes.

Gefragt, wie wahrscheinlich es ist, dass sie ihren Arbeitgeber Freunden oder Bekannten empfehlen, gaben 48 % der Befragten in Unternehmen mit EAP an, dass dies sehr wahrscheinlich ist (Werte 9 oder 10 auf einer aufsteigenden Skala von 0-10). Unternehmen mit EAP weisen einen Net Promotor Score (NPS)⁹ von 33 auf, d.h. die Zahl der Promotoren des Unternehmens übersteigt die Zahl der kritischen und indifferenten Beschäftigten deutlich. In Unternehmen ohne EAP liegt der Anteil der Kritiker (Werte 0-6) bei 40 % und damit deutlich über dem Anteil an Promotoren (24 %). Dementsprechend ist

Net-Promoter-Score¹⁰

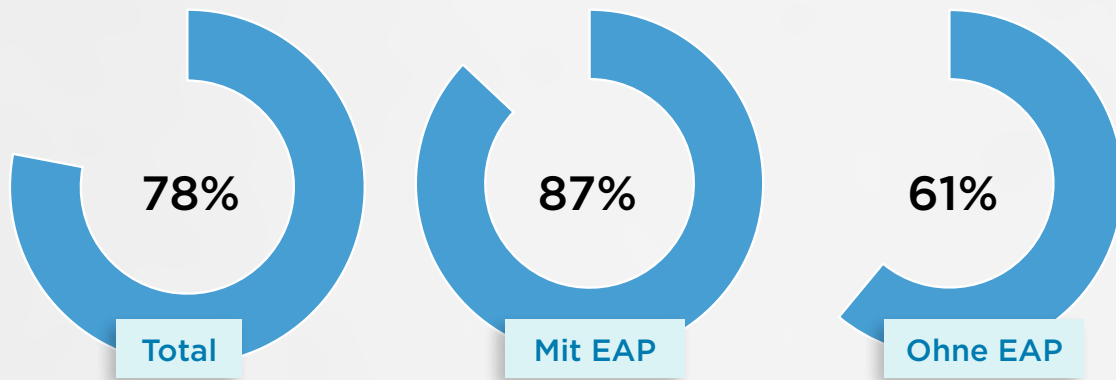
● Promoter ● Kritiker ● Indifferente

Angaben in %



Wie wahrscheinlich würden Sie Ihren Arbeitgeber Freunden oder Bekannten empfehlen, wenn diese auf Arbeitsplatzsuche sind und Sie von diesen nach Ihrer Meinung gefragt werden? N total = 1000, N mit EAP = 639, N ohne EAP = 361.

Zufriedenheit mit Arbeitgeber



Zuerst geht es um Ihren aktuellen Arbeitgeber. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Arbeitgeber? N total = 1000, N mit EAP = 639, N ohne EAP = 361.

der NPS-Wert bei Unternehmen mit EAP mit 33 deutlich positiv, während er bei Unternehmen ohne EAP mit -16 im negativen Bereich liegt.

Einen ähnlich positiven Zusammenhang gibt es auch zwischen der Zufriedenheit von Mitarbeitenden und dem Angebot von EAP. Befragte in Unternehmen mit EAP geben zu 87 % an, sehr oder eher zufrieden mit ihrem Arbeitgeber zu sein. Bei Unternehmen ohne EAP liegt dieser Wert mit 61 % deutlich niedriger.

Wie wir bereits gesehen haben, beeinflussen viele Faktoren die Zufriedenheit der Beschäftigten. EAP ist somit nur ein möglicher Erklärungsfaktor für gesteigerte Zufriedenheit. Aber man kann davon ausgehen, dass die Präsenz von EAP ein Indikator für mehr Mitarbeiterorientierung ist, Unternehmen mit EAP also generell mehr Wert auf Zufriedenheit, Motivation und Gesundheit ihrer Beschäftigten legen und deshalb auch höhere Mitarbeiterzufriedenheitswerte aufweisen. Dies kann eine sich selbst verstärkende, positive Dynamik der Mitarbeiterzufriedenheit fördern, in der Mitarbeitende sich wahrgenommen und wertgeschätzt fühlen und deshalb mehr auf ihre Gesundheit achten, was Stress reduziert, die Leistung fördert und Zufriedenheit erhöht.



Wir gehen davon aus,
dass man nur, wenn man
sich rundum wohlfühlt,
exzellent arbeiten kann,
und deshalb haben wir ein
EAP-Programm, auch um
die Leistungen der Mit-
arbeitenden zu sichern



pme Familienservice – EAP-Pionier seit 1992

Im Auftrag von mehr als 1.400 Arbeitgebern unterstützt die pme Familienservice Gruppe Mitarbeitende darin, Beruf und Privatleben gelingend zu vereinbaren und mit freiem Kopf arbeiten zu können.

Die pme Familienservice Gruppe **steht Berufstätigen bei Krisen zur Seite**, z. B. bei Konflikten am Arbeitsplatz, Sucht- oder Partnerschaftsproblemen. In über 90 Kinderbetreuungs- und Bildungseinrichtungen wird eine hochwertige und flexible Pädagogik angeboten. Ob Ferienbetreuung, spontaner Bedarf, Buchung einzelner Plätze oder sogar ein eigener Betriebskindergarten: **Eltern und Arbeitgeber:innen erhalten je nach Bedarf eine passende Kinderbetreuung.**

Mit einem **Homecare-Eldercare-Service** entlastet die pme Familienservice Gruppe Berufstätige bei der Organisation und Finanzierung

von Pflegedienstleistungen und bietet psychosoziale Unterstützung.

Im Rahmen der **pme Akademie werden Seminare, Workshops und Coachings** zum Themenkomplex Personalführung und Personalentwicklung angeboten.

Mit **pme Health** bietet die Gruppe Beratung von Unternehmen im Bereich des **Betrieblichen Gesundheitsmanagements** und Präventionsangebote in der **Betrieblichen Gesundheitsförderung** an.

Die pme Familienservice Gruppe ist an **mehr als 70 Orten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Tschechien** vertreten und beschäftigt über 2.000 festangestellte Mitarbeitende und zahlreiche Expert:innen aus unterschiedlichen Fachbereichen.

www.familienservice.de

new&able Management- und Organisationsberatung GmbH

Gestärkt durch Veränderung.

In 2013 entstanden, kennen wir Unternehmen und Institutionen aus externer und interner Perspektive und bringen immer wieder frische Ideen aus Wissenschaft und zukunftsweisenden Projekten zusammen. Wir wissen: Neues Denken ist gefragt, um Unvorhergesehenes als Impuls für positive Veränderungen zu nutzen. Die Fähigkeit zur Transformation wird zur Überlebensfrage. Unser Wissen wollen wir mit unseren Kunden teilen. Und diese in der Veränderung stärken. Das Ziel im Blick, den Menschen im Fokus, die Veränderung positiv angehen – dafür arbeiten wir.

Neue Ideen und Ansätze, basierend auf langjähriger Erfahrung.

Neue Herausforderungen oder klassische Problemstellungen – unsere langjährige Erfahrung hilft uns bei der Entscheidung für die richtige Strategie. Vorgefertigte Lösungen aus der Schublade kommen bei uns nicht zum Einsatz. Egal, ob bewährte Vorgehensweisen oder neue Denkansätze, wir setzen unsere ganze Kompetenz für die Entwicklung passgenauer und

damit dauerhaft wirksamer Konzepte ein. Im Interesse unserer Kunden bringen wir erfahrungsbasiertes Handeln und neues Denken wirkungsgerichtet zusammen. Hierin liegt der Mehrwert unserer Beratung. Für uns ist dieses Credo Verpflichtung und Motivation zugleich.

Gemeinsam mit unseren Kunden Wege finden.

Unser Erfahrungshorizont reicht über die Perspektive des externen Beraters hinaus. In unterschiedlichsten Funktionen haben wir Unternehmen verschiedenster Branchen auch von innen kennengelernt. Wir wissen aus eigener Anschauung, wie Unternehmen „ticken“. Und wir wissen daher, wie wichtig es ist, die im Unternehmen vorhandene Intelligenz für Lösungsstrategien zu nutzen. Deshalb beziehen wir unsere Kunden grundsätzlich so eng wie möglich in den Beratungsprozess mit ein und bündeln vorhandenes Wissen. Denn nur das, was gemeinsam entsteht, kann auch langfristig Veränderung bewirken und breite Akzeptanz im Unternehmen finden.

www.newandable.com

GIM foresight ist die Zukunftsforschung der GIM Group mit rund 200 Mitarbeitenden und Standorten in Heidelberg, Berlin, Wiesbaden, Nürnberg, Lyon, Zürich und Shanghai. Der Fokus unserer Forschungs- und Beratungsangebote ist Cultural Foresight: Wir forschen seit vielen Jahren zu Trend- und Werte-Entwicklungen, um strategische Markenführung, Marketing und Produktinnovationen zukunftsfähig aufzustellen.

Szenario-Entwicklung ist für uns das Mittel der Wahl, um unsere Kund:innen dabei zu unterstützen, die Zukunft zu gestalten. Unsere Anbindung an die Marktforschung der GIM verschafft uns dabei wissenschaftliche Grundlagen und aktuelles Methodenwissen. Über das breite und zugleich spezialisierte Branchenwissen durch unsere Kolleg:innen von GIM Research bieten wir den Transfer unserer langfristig angelegten Zukunftsforschung hin zu praxistauglichen und alltagsrelevanten Insights für unsere Kund:innen.

www.gim-foresight.com

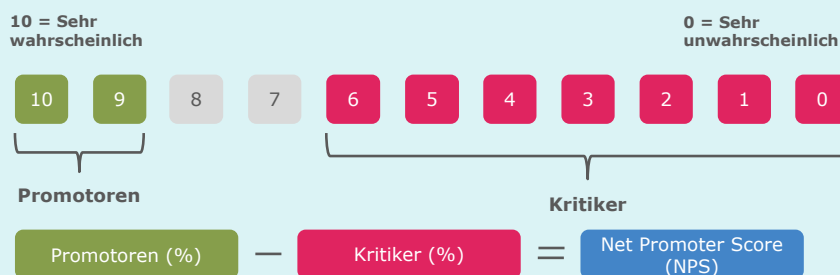
Studienbetreuung und Ansprechpartner:



Dr. Daniel Erler (er / du)
Leitung Unternehmenskommunikation
daniel.erler@familienservice.de
+49 (0)30 26393566

Quellenangaben

- 1 Badura et al. (2017), Fehlzeiten-Report 2017. Krise und Gesundheit – Ursachen, Prävention, Bewältigung, AOK-Gesundheitsbericht, Berlin.
- 2 Drogenbeauftragte der Bundesregierung (2017), Drogen- und Suchtbericht der Bundesregierung 2017, Bundesministerium für Gesundheit, Berlin.
- 3 Schneider, H., Gerlach, I., Juncke, D. und Krieger J. (2008), Betriebswirtschaftliche Ziele und Effekte einer familienbewussten Personalpolitik, Arbeitspapier 5/2008, Forschungszentrum Familienbewusste Personalpolitik (FFP), Münster.
- 4 Hampson, E. et. Al (2022), Mental health and employers. The case for investment – pandemic and beyond, Deloitte, London, UK.
- 5 OECD (2015), Fit Mind, Fit Job: From Evidence to Practice in Mental Health and Work. Paris: Mental Health and Work, OECD Publishing.
- 6 Stevenson D, Farmer P. (2017), Thriving at work. The Stevenson / Farmer review of mental health and employers. London.
- 7 McDaid, D. et al. (2022), The economic case for investing in the prevention of mental health conditions in the UK, The Mental Health Foundation, London, UK.
- 8 Hübers, M. et al. (2023), #whatsnext – Gesund arbeiten in der hybriden Arbeitswelt, Institut für Betriebliche Gesundheitsberatung, Konstanz.
- 9, 10 Der Net Promoter Score (NPS) ist eine Kennzahl, die der Bewertung der Kundenzufriedenheit und damit verbunden der Weiterempfehlungsbereitschaft dient. Der NPS kann Werte zwischen -100 und +100 annehmen.



Wie wahrscheinlich ist es, das Sie pme Familienservice Freunden oder Kollegen weiterempfehlen?

Redaktion: Dr. Daniel Erlar (pme), Marlon Meierhöfer (new&able), Hannes Fernow (gim), Meike Weber (gim), Isabel Hempel (pme)

Lektorat: Christian Rief (pme), Claudia Heinen (pme)

Grafik: Madlen Rehse (pme)

Bildnachweise: KI-generiert mit Adobe Firefly