

# Story Book

## De Veerkrachtige Zelfstandige'

### 1. Achtergrond en context van het project

Stressgerelateerde mentale aandoeningen (waaronder burn-out) zijn een belangrijk maatschappelijk probleem. Het is de tweede belangrijkste oorzaak van (langdurige) arbeidsongeschiktheid, ook bij zelfstandige ondernemers.

Minister van Sociale Zaken Maggie De Block lanceerde medio 2018 een oproep tot het indienen van pilootprojecten om een werkbare preventie-aanpak uit te werken en te testen. Uiteindelijk werden 12 pilootprojecten goedgekeurd, waaronder ons project '**De Veerkrachtige Zelfstandige**', ingediend door een consortium bestaande uit socialedienstengroep Liantis, ondernemersorganisatie UNIZO en vormingsinstelling Integraal.

Het project De Veerkrachtige Zelfstandige legt de **focus op de preventie van stress en burn-out bij de doelgroep van zelfstandige ondernemers**. Dit is, zo werd nadien in talrijke contacten en tijdens interviews en een uitgebreide enquête bevestigd, een bijzondere doelgroep die een aangepaste aanpak nodig heeft.

- Werknemers hebben collega's, leidinggevend en vaak een personeelsdienst die signalen kunnen opvangen en de werknemer kunnen doorverwijzen. Zelfstandigen hebben dat veelal niet. Daarom is bij deze groep de detectie van symptomen geen evidentie en is sensibilisering des te noodzakelijker;
- Zelfstandigen zijn zeer vaak heel gedreven en gepassioneerd bezig met hun zaak. De keerzijde van zoveel bevoegenheid is evenwel dat het moeilijker is grenzen te stellen. Stress en burn-out loeren dan om de hoek;
- Zelfstandigen zijn voor hun inkomen afhankelijk van hun onderneming. Het is daarom geen evidentie om het werk gedurende lange tijd te onderbreken. Zij stellen maken zich ook meer zorgen over de financiële gevolgen van een (langdurige) werkonderbreking. De contacten op het terrein leren ons dat het nodig is te informeren over bestaande maatregelen, maar ook de aanpak van de begeleiding hierop af te stemmen: met aandacht voor de bedrijfseconomische realiteit achter de ondernemer en binnen een voor de ondernemer realistisch tijds kader.

De **samenstelling van het projectteam/stuurgroep** van het project is weloverwogen gebeurd, met een goede mix van competenties: medische kennis (Liantis preventie en welzijn), ervaring met

ondernemerscoaching (Liantis talent services), netwerk van ondernemers (via UNIZO en Liantis sociaal verzekeringsfonds) en van tal van intermediaire organisaties (via Integraal).

De leden van de stuurgroep hebben bij aanvang van het project overigens allemaal interviews gevoerd met zelfstandigen over de wijze waarop zij werkdruk, de werk-privé balans enz. ervaren. Dit had een sterke impact op de betrokkenheid van de stuurgroepleden bij dit project. Van bij aanvang was er de sterke overtuiging dat dit project beantwoordde aan een zeer reële behoefte. Dat aanvoelen is in de loop van het project ook alleen maar gegroeid.

## 2. Doelstellingen van het project (met vermelding van de preventieniveaus, de doelgroep en de beoogde beroepscategorieën)

Inzake de **aanpak van stress en burn-out bij zelfstandigen** is de doelstelling van het project driedig:

1. Onderzoeken en ontwikkelen van *best practices* om zelfstandigen te bereiken en attent te maken op de nood aan zelfzorg, mentale veerkracht en welzijn;
2. Een methodiek op maat ontwikkelen om zelfstandigen gericht en doeltreffend te begeleiden
3. Het toepassen in de praktijk van bovenstaande doelstellingen door:
  - a. Zelfstandigen bewust te maken van het thema stress en burn-out en het belang van zelfzorg en mentale veerkracht (primaire preventie)
  - b. De eerste symptomen van stress en burn-out bij zelfstandigen te kunnen detecteren en signaleren (secundaire preventie);
  - c. De drempel naar behandeling verlagen en de succesgraad van behandeling verhogen (tertiair)
  - d. De koppeling tussen bovenstaande drie elementen verwezenlijken.

Een bijkomende doelstelling omvat het uitwerken van een voorstel tot invulling van het **'gezondheidsbudget'** binnen het sociaal statuut der zelfstandigen. Minister De Block heeft dit gezondheidsbudget opgenomen in een van haar beleidsnota's. Vanuit de ervaringen binnen ons project willen we, voor wat de preventie van stress en burn-out, aan het beleid een concreet voorstel doen om dit gezondheidsbudget in te vullen: hoe kan dit vorm gegeven worden en welke budgettaire impact zou dit hebben?

Om deze doelstellingen te realiseren, hebben we een aantal activiteiten opgezet, die hieronder schematisch weergegeven worden:

Primaire preventie (nog geen symptomen)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Sensibilisering: campagne, infosessies, workshops, checklist</li><li>•Online vragenlijst, opleiding (webinars), integratie in eigen (starters)werking</li></ul>
Secundaire preventie (eerste symptomen, erger vermijden)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Individuele coaching: 20 proefcoachings</li></ul>
Tertiaire preventie (geconfronteerd met burn-out)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Begeleiding van burn-out (doorverwijzing naar externe partner)</li></ul>
Beleid (ondersteuning overheidsbeleid)	<ul style="list-style-type: none"><li>•Voorstel van standaardaanpak, als invulling 'gezondheidsbudget'</li></ul>

Voorafgaand aan deze activiteiten, tijdens de opstartfase van het project, werd de problematiek nader onderzocht. Deze bevindingen werden opgenomen in een **literatuurstudie**. Een **enquête, uitgevoerd door het onderzoeksbureau iVox bij 1.721 zelfstandigen aangesloten bij Liantis sociaal verzekeringsfonds**, leerde ons bovendien dat de nood bij de betrokken doelgroep zeer groot was.

Tijdens het project is vooral ingezet op primaire en secundaire preventie. De tertiaire preventie beperkte zich vooral tot diagnosestelling via de medische intake van de kandidaat-coachees door een bedrijfsarts van Liantis en tot de doorverwijzing, waar nodig, naar de externe partner (Huis van de Veerkracht) voor verdere begeleiding.

### **3. Concrete resultaten (met vermelding van de wetenschappelijke referenties, indien van toepassing, enerzijds, en de belangrijkste indicatoren die werden gebruikt om de resultaten van het project te volgen, anderzijds)**

Hieronder een **schematisch overzicht** van de concrete doelstellingen (verwachte outputs), met KPI's, eigenaar binnen de stuurgroep en resultaat.

<b>Actie KPI</b>			
<b>1. Beleid</b>			
<b>KPI</b>	<b>Deliverable</b>	<b>Owner</b>	<b>Status</b>
1.1. Vragenlijst/checklist ontwikkeld voor zelfstandigen	Aanwezigheid van gevalideerde checklist	Hye-Sook	OK
1.2. Checklist voor startende ondernemer, geïntegreerd in reguliere starterswerking	Aanwezigheid van gevalideerde checklist, opgenomen in reguliere starterswerking	Erik	OK
1.3. Infosessie naar finale doelgroep (zelfstandige ondernemers), i.s.m. (inter)professionele organisaties	5 infosessies, minimum 30 deelnemers per infosessie	Lien	OK
1.4. Workshop naar verantwoordelijken van beroeps- en intermediaire organisaties	3 workshops, minimum 15 deelnemers per workshop	Marc	OK
<b>2. Welzijn privésfeer</b>			
2.1. Website met info/tools	Website online met maximaal bereik naar de doelgroep	Liantis - Hye-Sook	OK
2.2. Bereik van de campagne	Zo groot mogelijk bereik bij de doelgroep	Liantis/Unizo	OK
2.3. Bereik in de media	1 artikel in nationale krant; 10 artikels in online en offline publicaties van leden consortium en stakeholders	Liantis/Unizo	OK
2.4 Workshops rond specifieke thema's naar finale doelgroep	10 workshops, minimum 20 deelnemers per workshop	Unizo - Lien	OK
2.5 Webinar -> Testimonials	3 webinars, video opgenomen op website	Liantis - Hye-Sook	OK
<b>3. Werkveld</b>			
3.1 Aan zelfstandigen aangepaste toolkit	Uitgewerkt en getest bij 25 zelfstandigen met maximaal bereik naar de doelgroep	Frederik/Marianne	OK

<b>4. Behandeling-begeleiding</b>			
4.1 Individuele coachingsessies secundair en tertiair (testing aanpak)	160 uren sessies en evaluatie van deze sessies	Frederik/Marianne	OK
4.2 Voorstel van aanpak voor invulling 'gezondheidsbudget'	Voorstel standaardaanpak, met raming budget	Liantis/Unizo	OK
<b>5. Algemeen – effectiviteitsmeting</b>			
5.1 Tevredenheidsbevraging en evaluatie van de verschillende acties	Score van minimum 70 % op tevredenheidsbevraging Evaluatierapport met lessons learned voor iedere actie	Karel	OK

Meer gedetailleerde resultaten per actie worden opgenomen in de eindrapportering van het project.

## **Bereik**

Op het vlak van sensibilisering werden infosessies en workshops georganiseerd. Daarmee bereikten we in totaal meer dan 1300 deelnemers. Hierbij dient vermeld dat de sessie van 26/10/2019 georganiseerd werd door UNIZO, buiten het strikte kader van ons project maar als reactie op het succes van de infosessies die in september werden gegeven. Die sessie was dus een indirect resultaat van ons project. Als we deze sessie niet meetellen, komen we toch nog aan een kleine 1000 deelnemers.

We vermelden ook nog dat er nog steeds vragen binnenkomen voor toelichting. Daarop wordt ingegaan, ook na de afsluiting van het project.

Nr.	Organisatie	Datum	Uur	Locatie	Deelnemers	Spreker(s)
1	Jong UNIZO Waregem	25-04-19	19:00	Waregem	30	Frederik Coppens
2	regionale Peer Review West-Vlaanderen van Belgische Beroepsvereniging van nederlandsstalige Orthodontisten (BBNO)	11-06-19	09:00	Thermae Palace, Oostende	50	Frederik Coppens
3	Unizo	10-09-19	19:30	Theater Tinnenpot - Tinnenpotstraat 21, 9000 Gent	141	Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche
4	Unizo	16-09-19	19:30	Zemst: GC De Melkerij, Brusselsesteenweg 3A, 1980 Zemst	87	Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche
5	Unizo	18-09-19	19:30	Hasselt: Kaai.16 Scheepvaartkaai 16a	72	Kristof Biesemans + Arnout Van den Bossche
6	Integraal - workshop intermediairen	15-10-19	12:30	Brussel, Liantis/UNIZO, Willebroekkaai 37, 1000 Brussel	34	Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen
7	Unizo	26-10-19	19:30	Dendermonde	341	Arnout Van den Bossche
8	Axxon, kwaliteit in kinesithérapie, kringbesturendag	19-10-19	11:30	Linkeroever, Beatrijslaan 41, 2050 Antwerpen		Frederik Coppens
9	UNIZO	31-10-19	19:30	Spoorweglaan 2/bus 1, 2570 Duffel	20	Erik De Bom + Tine Daeseleire (THL)
10	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: psychologen	5-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	16	Tine Daeseleire (THL)
11	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: osteopaten	5-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	7	Marieke Impens (THL)
12	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: artsen	19-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	8	Marieke Impens (THL)
13	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: Tandartsen	30-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	25	THL
14	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: kine, verpleegkundigen en podologen	30-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	28	THL

15	Zorgverstrekkers Unizo Masterclass: logopedisten, diëtisten en vroedvrouwen	30-10-19	09:00	Rode Bol, Sint-Denijslaan 485, 9000 Gent	18	THL
16	Integraal - workshop intermediairen	5-11-19	12:30	Gent, Nieuwgoed Seminariecentrum, Grotesteenweg Zuid 8, 9052 Gent	39	Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen
17	Integraal - workshop intermediairen	7-11-19	12:30	Antwerpen-Berchem: Syntra campus Antwerpen, Borsbeeksebrug 32, 2600 Berchem	35	Nic Balthazar, Frederik Coppens en Marianne Van der Wielen
18	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	12-11-19	09:00	Maarschalk Fochlaan 34, 8900 Ieper	19	Joachim De Rouck
19	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	12-11-19	09:00	Rue de la Croyère 21, 7170 Fayt-lez-Manage	17	Nathalie De Greef
20	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	12-11-19	09:00	Rijksweg 9, 2870 Puurs	12	Aafje de Romsée
21	Unizo	13-11-19	19:30	Maaseik	19	Frederik Coppens
22	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	14-11-19	09:00	Rue Mabime 58, 4432 Alleur	16	Nathalie De Greef
23	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	14-11-19	09:00	Gentse Baan 66/101, 9100 St-Niklaas	16	Joachim De Rouck
24	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	19-11-19	09:00	Korte Keppestraat 9/21, 9320 Aalst	22	Joachim De Rouck
25	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	19-11-19	09:00	Maastrichtersteenweg 254, 3500 Hasselt	52	Jasper Lambricht
26	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	19-11-19	09:00	Filip Williotstraat 9, 2600 Antwerpen	46	Aafje de Romsée
27	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	26-11-19	09:00	Kon. Leopold I-straat 18, 8500 Kortrijk	21	Joachim De Rouck
28	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	26-11-19	09:00	Willebroekkaai 37, 1000 Brussel	19	
29	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	28-11-19	09:00	Dirk Martensstraat 26/1, 8200 Brugge	53	Joachim De Rouck
30	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	28-11-19	09:00	De Merodelei 236, 2300 Turnhout	21	Aafje de Romsée



31	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	3-12-19	09:00	Ambachtenlaan 8, zone 3407, 3001 Leuven	9	Jasper Lambricht
32	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	3-12-19	09:00	Place des Jardins de Baseilles 4/11, 5101 Erpent	14	Nathalie De Greef
33	Liantis SVF: ontbijtsessie boekhouders/accountants	5-12-19	09:00	Nadine Crappéstraat 1/102, 9000 Gent	36	Joachim De Rouck
34	KineKring ZOLimburg	24-01-20		Gymna Bilzen		Frederik Coppens of Dr. Hoppenbrouwers (mail 2/12/19)
35	Fitness. be Gezond & Ethisch sporten	7-02-20	19:30	Destelbergen		nog te bepalen
36	VDV (dierenartsen)	18-02-20	19:00	Merelbeke		Cathy Tourlouse, Nic Balthazar en Marianne Van der Wielen
37	Kinekring Lokeren/Moerbeke-Waas	te bepalen: februari - maart 2020				te bepalen
38	Kinekring Mechelen (Bart Detavernier)	nog te bepalen				te bepalen
					<b>1313</b>	

## Duurzaamheid

Tijdens het project hebben we een aanpak ontwikkeld ter preventie van stress en burn-out bij zelfstandige ondernemers. Die aanpak is er en die zal vanuit Liantis verder aangeboden worden. Daarbij zal de primaire en secundaire preventie door Liantis zelf gedaan worden; voor tertiaire preventie zal verder samengewerkt worden met een externe partner, m.n. Huis van de Veerkracht.

Om voldoende zelfstandigen te kunnen bereiken, is evenwel vereist dat het aanbod laagdrempelig is, ook op financieel vlak. De uitvoering van een coachingtraject heeft uiteraard een kost en het is de vraag of dit ook voor minder kapitaalkrachtige zelfstandigen toegankelijk zal zijn zonder overheidstussenkomst. Daarom hopen we op de realisatie van een 'gezondheidsbudget' binnen het sociaal statuut der zelfstandigen, waarvoor we vanuit dit project ook een besprekingsvoorstel lanceren.

### 4. Geleerde lessen (wat goed werkte, wat niet goed werkte gedurende het hele project)

Dit project is naar ons oordeel vlot verlopen, in een zeer positieve sfeer en met een zeer sterk engagement van een groep enthousiaste stuurgroepleden. Aan deze samenwerking droegen een aantal succesfactoren in belangrijke mate bij:

- De leden van het consortium maken deel uit van een ruime 'familie' van organisaties die het belang van zelfstandige ondernemers hoog in het vaandel voeren. Het engagement voor ondernemers zit in het DNA van deze organisaties en dat heeft ontegensprekelijk bijgedragen aan het oprechte engagement voor dit project;
- Het engagement van het topmanagement van Liantis, UNIZO en Integraal om tijd en ruimte vrij te maken voor dit project. Vanuit de organisaties zijn veel meer prestaties geleverd dan ingediend binnen het project;
- De sterke overtuiging van de stuurgroepleden om via dit project een maatschappelijk relevante bijdrage te kunnen leveren. Dat was van bij het begin duidelijk, o.m. dankzij de interviews die de individuele leden hadden met ondernemers over de wijze waarop zij omgaan met bijv. werkdruk. Ook de hoger dan verwachte respons op de activiteiten versterkte het besef dat dit project tegemoet kwam aan een reële ondernemersbehoefte;
- De goede contacten van de leden van het consortium met beroepsorganisaties en hun netwerk met professionele dienstverleners ('intermediairen') zorgden ervoor dat deze groepen vlot konden gemobiliseerd worden. Ook hun actieve deelname bewees de relevantie van dit thema voor de beoogde doelgroep van ondernemers.

Moeilijkheden waarmee we tijdens het project geconfronteerd werden:

- De opstartfase heeft meer tijd in beslag genomen dan oorspronkelijk voorzien. Onze ervaring is wel dat we er goed aan gedaan hebben hiervoor de nodige tijd te voorzien en te zorgen dat alle

leden van de stuurgroep een duidelijk zicht hadden op de activiteiten en wat van ieder van hen verwacht werd;

- De gesprekken met de externe partner hebben ook de nodige tijd geveegd. Deze partner is wel betrokken geweest bij de uitwerking van de coachingaanpak. Verder werden de resultaten van de coachings ook ingegeven in het platform van de externe partner – met de kanttekening dat het beperkte aantal uitgevoerde proefcoachings (20) statistisch niet relevant is. Tot slot is er een engagement met de externe partner om de samenwerking in 2020 uit te breiden naar een studie-opzet;
- De timing van activiteiten: door de latere opstart van de projecten (van november 2018 naar januari 2019) en de beperkte duur van het project (één jaar, tot januari 2020) werd de periode voor het organiseren van activiteiten wat krap. Door de vakantiemaanden juli en augustus (relatief kort na de opstartfase) konden we de infosessies en workshops pas laten plaatsvinden vanaf september. Daardoor volgden vele activiteiten mekaar kort op en was er in september nog enige bezorgdheid rond het kunnen realiseren van de targets voor de workshops – uiteindelijk bleek dit geen probleem te zijn en werden de targets zelfs ruim overschreden;
- De vakantiemaanden hadden ook een impact op de campagne. Die is opgestart begin juli en hernieuwd begin september. Een opstart op een ander moment had mogelijk nog extra respons tot gevolg gehad.

## **5. Aanbevelingen en aandachtspunten voor iedereen die een dergelijk project wenst uit te voeren**

Wij zijn zeer dankbaar dat wij, dankzij minister De Block en de FOD Sociale Zekerheid de kans gekregen hebben dit project uit te voeren. Het heeft ons in staat gesteld een aanpak uit te werken en te testen, die we in de werking van onze organisaties verder gaan meenemen. Op die manier kunnen we als compagnon de route van de zelfstandige ondernemer opnieuw een extra en waardevolle dienstverlening aanbieden. En kunnen we ons steentje bijdragen aan het voorkomen van stress en burn-out bij zelfstandigen.

Als aandachtspunt hebben we vooral het tijdsaspect ervaren. In een project waarin je eerst een ruime opstartfase hebt om een inhoudelijke en wetenschappelijk verantwoorde onderbouw te hebben voor de uit te werken aanpak, is het belangrijk dat er nadien nog voldoende tijd overblijft om de activiteiten uit te werken. Door de vakantiemaanden (waarin het niet echt mogelijk is om een activiteiten in te plannen) verschoven alle activiteiten naar het najaar 2020. Een extra kwartaal duurtijd van het project had ons hier wat meer manoeuvreerruimte gegeven.

Een aanbeveling voor het uitvoeren van een geïntegreerd en transversaal project als dit is ook de samenwerking tussen partners die mekaar kennen. Wij zijn zeer snel to the point kunnen komen vermits we samenwerkten met mensen die mekaar kenden, binnen een consortium van organisaties die tot eenzelfde 'ondernemersfamilie' behoorden. Dat is zeker een pluspunt geweest.