

# Story Book

## Leven in Balans

### 1. Achtergrond en context van het project

Aanbod ter preventie van burn-out ontstond in 2015 vanuit de werking van CGG Kempen, op vraag van non-profit sector partners. Zij gaven aan nood te hebben aan een aanbod voor hun werknemers op basis van signalen rond ziekteverzuim t.g.v. werkgerelateerde psychische aandoeningen. Het aanbod '**Leven in Balans**' groeide uit tot een professioneel pakket dat aangeboden werd aan non-profit sector en partners (lokale besturen, OCMW-diensten, begeleidingshuizen, CAW...).

Werknemers of particulieren kunnen deelnemen aan een informerende/sensibiliserende infosessie en vervolgens doorstromen naar een vervolgaanbod van 3 halve dagen waarin zelf actief aan de slag wordt gegaan om hun stressniveau gezond te houden door het aanleren van vaardigheden om hun draagkracht te verhogen en impact van draaglast te verminderen. Naast in-company trajecten en reeksen in open aanbod voor particulieren, behoort een aanbod op maat van een team of organisatie ook tot de mogelijkheden.

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

Doel van het project is de **optimalisatie en verdere uitrol van een bestaand aanbod** ter bescherming tegen burn-out en andere mentale aandoeningen: zowel op vlak van primaire, secundaire als tertiaire preventie. Naast een open aanbod voor particulieren uit diverse sectoren, zetten we gericht in op het bereiken van een nieuwe doelgroep binnen de sector onderwijs: onderwijzend en ondersteunend personeel van lagere en secundaire scholen, CLB's (Centrum voor leerlingenbegeleiding) en PBD's (Pedagogische begeleidingsdienst) informeren over de werking van stress, oorzaken en gevolgen op de werkvloer. We maken het thema bespreekbaar, stimuleren zelfbewustwording en investeren in het verhogen van draagkracht en het verlagen van draaglast door adequate coping aan te leren. Op die manier werken we aan een beter evenwicht tussen draagkracht en draaglast, zowel op werkvlak als privé.

### 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)

Ons aanbod richt zich op het voorkomen van stress-, overspannings- en burn-out klachten bij werknemers. Alle proactieve initiatieven buiten beschouwing gelaten, heeft het pilootproject **in totaal 166 werknemers bereikt**. Deze werknemers varieerden qua klachten gaande van geen symptomen, eerste symptomen tot diagnose burn-out.

De vooropgestelde **procesindicatoren** binnen het project werden allen behaald, met uitzondering van het target voor het realiseren van in-companytrajecten. Dit target hebben we niet 'binnen' de effectieve looptijd van het project behaald.

Wat betreft de **resultaatsindicatoren** werden alle targets ruimschoots behaald. Deelnemers geven aan een positieve impact op hun algemene welbevinden te ervaren, zowel op werkvlak als privé. Over trajecten heen zien we een **gemiddelde toename van 26 punten** tussen voor- en nameting op de psychologische flexibiliteitsindex of FIT-60 (Batink, Jansen & De mey, 2012). Dit toont aan dat we effectief inzetten op primaire, secundaire en tertiaire preventie van stress-, overspannings- en burn-outklachten. De resultaten zien we eveneens bevestigd door het **behalen van alle vooropgestelde inhoudelijke doelstellingen**, met name het informeren en sensibiliseren over de werking van stress, het bewust worden van het eigen stressniveau en herkennen van stresssignalen en het verhogen van draagkracht en adequate coping aanleren om de impact van draaglast te verminderen.

Zowel uit mondelinge feedback als uit het gestandaardiseerde evaluatiesysteem blijkt een **hoge algemene tevredenheid bij de deelnemers** voor het gevolgde traject: 100% van de deelnemers gaven een score 8 of meer op een 10-puntenschaal, wat ruim boven het vooropgestelde doel ligt (*70% van de deelnemers geeft minimum 7/10 als waarderingscijfer*).

Dit alles in acht genomen, vinden we dat we wel degelijk mogen stellen dat we geslaagd zijn in ons opzet, vandaar we ons een 100% algemene KPI-score toekennen.

### 4. Lessons learned (wat goed werkte, wat niet goed werkte gedurende het hele project)

Invoering van **Flexibiliteits Index Test (FIT-60)** (Batink, Jansen & De mey, 2012) i.p.v. Utrechtse Burn-out Scale (Schaufeli, 2000). De UBOS-vragenlijst is te beschrijvend, strikt werkgerelateerd en biedt beperkte meerwaarde voor deelnemers. Deze vragenlijst is ook minder representatief inzetbaar als monitoring instrument voor ons aanbod. Daarom werd gekozen voor de FIT-60 als vervanger<sup>1</sup>. Deze zelfrapportagevragenlijst brengt de functionele kernprocessen van ACT (*Acceptance & Commitment Therapy*) in kaart, wat goed aansluit op de achterliggende processen uit ons inhoudelijke programma: *acceptatie van gevoelens, defusie van niet-buikbare gedachten, waarden en waardengericht handelen, zelf-als-context en*

---

<sup>11</sup> FIT 60, <http://hoeflexibelbenjij.nl/zelftest/index.php?sid=72986&lang=nl>.

*contact met hier-en-nu*. Deze vragenlijst is niet louter beschrijvend maar ook verklarend. Deze is niet strikt werkgerelateerd en omvat ruimere psychologische draagkracht: de FIT-index hangt negatief samen met klachten en positief met kwaliteit van leven, wat een vernieuwende insteek is voor deelnemers. Deze vragenlijst is ook een representatief monitoringsinstrument dat in staat is om veranderingen in persoonlijke ontwikkeling weer te geven.

We stellen vast dat de groepsdynamieken bij een in company aanbod het individueel leer-en-groei proces soms bemoeilijken. Een open aanbod voor particulieren met een gemengd publiek uit over organisaties heen biedt uit ervaring en bevraging een hogere motivatie en hogere bereidheid om individueel aan de slag te gaan. Voor meer arbeidsorganisatorische aspecten en een beleidsmatige aanpak wordt verwezen naar partners zoals externe diensten voor preventie en bescherming op het werk, met wie we nauw samenwerken.

De **bekendmaking van ons volledige aanbod** kan verder geoptimaliseerd worden. Specifiek voor de nieuwe doelgroep onderwijs stellen we vast dat deelname binnen de lesuren niet evident is, wat maakt dat deze doelgroep moeilijker te bereiken is. Weekendmomenten zijn niet aantrekkelijk voor deelnemers. Bijkomend biedt de GDPR-wetgeving grenzen aan bekendmaking en het digitaal verspreiden van de info. Mond aan mondreclame lijkt daarentegen goed te werken. Deelnemers van een bepaalde organisatie stimuleren andere collega's met hun positieve feedback om deel te nemen aan een volgende reeks.

Een andere piste die we zullen verkennen om meer werknemers te bereiken, is het voorzien van een **aanbod in de avonden gespreid over meerdere weken**. Op die manier verlagen we de drempel om deel te nemen voor werknemers die op eigen initiatief willen werken aan het verhogen van hun draagkracht, zonder dat de werkgever hiervan op de hoogte moet gesteld worden of er verlof moet ingezet worden. We horen namelijk dat het voor sommige werknemers moeilijk valt om toestemming te vragen aan hun werkgever om te kunnen deelnemen. Het inhoudelijk programma spreiden over een aantal weken, stelt deelnemers ook beter in staat om gedragsverandering te bewerkstelligen.

De **implementatie in de praktijk** na het volgen van een intensieve 2-daagse cursus vraagt houvast en ondersteuning. Deelnemers hebben de vraag om na het traject gestimuleerd te worden om er actief mee aan de slag te blijven gaan. We voorzien de laatste twee uur van de 2-daagse geruime tijd en tools om de concretisering van de inhoud, op maat van elk individu, zo optimaal mogelijk te maken. Hierbij voorzien we een balans-in-evenwicht plan op maat, mogelijkheid tot het schrijven van een brief naar zichzelf die 3 maanden later zal worden verstuurd, een tastbaar voorwerp (waarden steen) dat ze meekrijgen... Bijkomend kan er na het afronden van het traject een **terugkoment** ingepland worden. Uit zowel mondelinge en schriftelijke feedback van deelnemers kwam deze vaak regelmatig terug. Dit moment zou hen in staat stellen om de opgedane inzichten zich nog meer eigen te maken, m.a.w. onderling uitwisselen over hun ervaringen, obstakels... We bekijken momenteel hoe we dit kunnen organiseren, dit op voorwaarde dat we dit in eenzelfde veilige groep kan.

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

Naast hoger beschreven 'geleerde lessen' (*good practices*) kunnen we stellen dat een gefaseerde aanpak aan te bevelen is. Daarnaast vraagt het bereiken van een nieuwe doelgroep een goed uitgewerkte communicatiestrategie die loopt over een langere periode. Hiervoor kan best beroep gedaan worden hun gebruikelijke communicatiekanalen (via hun stadsregio, via koepels...).

Specifiek voor de doelgroep onderwijs is het aan te bevelen om een aanbod uit te rollen in nauwe samenwerking met directies. Een aanmoediging vanuit directie werkt voor medewerkers drempelverlagend om deel te nemen aan een traject ter preventie van burn-out.