

# Story Book

## Toon me de weg (Orientez-moi)

### 1. Achtergrond en context van het project

De SPW (Service public de Wallonie) heeft vastgesteld dat de personeelsleden die te kampen hebben met leed op het werk, aan vele deuren moesten aankloppen vooraleer ze de gesprekspartner vonden die hun situatie kon beheren, wat ook stress opwekt.

Bovendien heeft de Service public de Wallonie, onder impuls van de Waalse Regering een welzijnsplan ontwikkeld voor zijn werknemers. Eén van de transversale krachtlijnen van dit plan bestaat erin een begeleiding aan te bieden aan de hiërarchie, de teams en de personeelsleden bij het beheer van sommige werkgerelateerde problemen, zoals stress, burn-out, conflicten, absenteïsme, disfuncties, begeleiding van personen aan het einde van hun loopbaan...

De oproep tot pilootprojecten was de gelegenheid om een nieuwe tool te ontwikkelen en in te voeren voor de personeelsleden van de SPW die hen de mogelijkheid biedt duidelijk te weten tot wie ze zich kunnen richten, zodra ze zich niet goed in hun vel voelen.

Concreet is de ontwikkeling van dit pilootproject gebaseerd op de noodzaak om de transversaliteit tussen de welzijnsfactoren in de hand te werken door de uitwisseling van ieders expertise en ervaring om een multidisciplinaire begeleiding aan te bieden.

Het pilootproject 'Orientez-moi' ('Toon me de weg') maakt gebruik van hulpmiddelen die reeds bestaan binnen de organisatie. De organisatie wil alle werknemers van de Service public de Wallonie een gecoördineerde dienst aanbieden die hen de mogelijkheid biedt duidelijk te weten tot wie ze zich kunnen richten, zodra ze zich niet goed in hun vel voelen. Het project heeft tot doel transversaal tewerk te gaan en deze brede samenwerking maakt het mogelijk expertise en ervaring uit te wisselen om een multidisciplinaire begeleiding aan te bieden.

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

#### 2.1. Doelstellingen van het project

- Via een uniek oproepnummer een netwerk opzetten waar de werknemers die tekenen vertonen van het begin van een werkgerelateerde psychische aandoening zowel een luisterend oor als een begeleiding kunnen vinden. Deze doelstelling werd bereikt door de invoering van een 0800-nummer waar aandachtig wordt geluisterd naar de werknemer/-neemster en waar zijn/haar

aanvraag wordt verfijnd teneinde hem/haar naar de gepaste begeleidingsdienst door te verwijzen.

- Een begeleidingsnetwerk opzetten. Daarvoor staan de leden van het netwerk van welzijnsactoren in die, dankzij het pilootproject, begrepen hebben wat de toegevoegde waarde is van het uitwisselen en delen van informatie.

## **2.2. Primair en secundair preventieniveau**

Op het primaire preventieniveau, want de SPW is een grote organisatie met vele diensten die worden aangeboden door verscheidene actoren, kan de werknemer moeite hebben om de "juiste persoon" te contacteren. Bovendien kan het zoeken naar een antwoord op een situatie waarin men zich niet goed voelt, een bron van stress zijn. De luisterlijn 'Orientez-moi' ('Toon me de weg') situeert zich op het collectieve niveau en heeft tot doel actie te ondernemen tegen een socio-organisatorische oorzaak van het feit dat een werknemer zich slecht in zijn vel voelt (betere informatie voor de werknemers) door deel te nemen aan de bevordering van een gunstige beroepsomgeving die steun kan bieden. Alle welzijnsactoren binnen de SPW werden geraadpleegd en hun advies werd in aanmerking genomen bij de ontwikkeling van dit project.

Het project past ook in de secundaire preventie omdat het gericht is op het individu. De personeelsleden kunnen zich immers rechtstreeks wenden tot de luisterlijn. Het pilootproject speelt op een reële behoefte voor de organisatie in door de individuele resources te versterken.

## **2.3. Doelgroep**

Alle personeelsleden van de SPW, ongeacht hun niveau of functie, met inbegrip van de hiërarchie.

## **2.4. Middelen**

Invoering van een uniek nummer: de telefoonlijn is het meest geschikte middel om in te spelen op de diversiteit binnen de beroepsrealiteit van de werknemers van ons bestuur (sluiswachters, bosarbeiders, ingenieurs, juristen, onthaalpersoneel, schoolbusbegeleiders, archeologen...).

## **3. Bereikte concrete resultaten**

- Oprichting van een projectteam dat samengesteld wordt uit welzijnsactoren van de SPW.
- Oprichting van een stuurcomité dat bestaat uit besluitvormers die de interne en externe welzijnsactoren vertegenwoordigen, de Secretaris-generaal en de vakorganisaties.
- Indiensttreding van de coördinator-animator.
- Analyse van de stand van zaken via de ontwikkeling van een register waarin de verschillende vragensoorten die aan de welzijnsactoren gericht zijn, staan alsook de tools die deze gebruiken en hun dienst aanbod.
- Benchmarking betreffende de analyse van de verscheidene technische oplossingen inzake de invoering van een luisterlijn.
- Invoering van een coaching van het projectteam door het European Institute for Intervention and Research on Burn out: systemische analyse van de organisatie, definitie van de projectvisie, van de

situatie van de persoon die luistert die verschilt van de situatie van de begeleider, definitie van een gemeenschappelijke woordenschat, de overtuigingen met betrekking tot psychosociale aspecten, de ethiek en de opmaak van een charter, de beschrijving van de rol van de personen die luisteren.

- Ontwikkeling en uitvoering van een communicatieplan (tweedelijnsinformatie, communicatietools).
- Opmaak van een ethisch charter.
- Ontwikkeling van toolfiches die bestemd zijn voor de personen die luisteren.
- Ontwikkeling van een boordtabel voor de follow-up van de oproepen en voor de statistische analyse.
- Opening van de luisterlijn.
- Beschrijving van het verwachte profiel voor de personen die luisteren.

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

##### **4.1. Wat heeft goed gewerkt?**

De opname in een netwerk en de ontwikkeling van een betere samenwerking van de "welzijnsactoren" die werden betrokken bij de ontwikkeling van het project tijdens alle etappes ervan. Om het pilootproject te bestendigen, was het immers zeer belangrijk dat het project samen met alle actoren van de organisatie werd opgebouwd: strategisch comité, vakorganisaties, interne en externe welzijnsactoren. Voor deze samenwerking was eerst een fase van systemische analyse van de organisatie nodig om de belangen van elke deelnemende partij te begrijpen, waardoor het mogelijk was de terughoudendheid of de vrees met betrekking tot het project beter te identificeren.

Bovendien bestond één van de grote meerwaarden van het pilootproject precies in de manier van "samen-bouwen". Zo ontstond een gemeenschappelijke visie van het project en kon men toezien op de bestendigheid ervan.

##### **4.2. Moeilijkheden die opdoken**

De grootste moeilijkheid was het time management, aangezien de doelstelling moest worden bereikt in één jaar zoals bepaald door de evaluatiecommissie van het project. De termijnen van de administratieve procedures zoals de aanwerving van de coördinator-animator en de gunning van een overheidsopdracht voor de begeleiding van het projectteam hebben meer tijd in beslag genomen dan voorzien in de oorspronkelijke planning.

Het samen-bouwen van het project was ook tijdrovend: ontmoeting met de deelnemende partijen, integratie van de verwachtingen en de doelstellingen van elke partij. De retroplanning moest bijgevolg meerdere malen herzien worden.

Rekening houdend met de verschillende verwachtingen van de deelnemende partijen, moest er soms onderhandeld worden en diende creativiteit aan de dag gelegd te worden om tegelijkertijd deze verwachtingen te integreren en de achtergrond van het initiële project zoveel mogelijk te bewaren. De verwachtingen van verschillende entiteiten moesten dus samengebracht worden op het vlak van de bedrijfscultuur, interesses en werkmethodes. Daarom werd de doelstelling, de draagwijdte van het project uitgebreid, rekening houdend met alle factoren inzake psychosociale risico's (organisatie van het

werk, inhoud van het werk, arbeidsomstandigheden, levensomstandigheden op het werk en interpersoonlijke relaties op het werk).

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

- Noodzaak om een systemische analyse van de organisatie uit te voeren om vanaf het begin van het project alle betrokken actoren te identificeren en om te kunnen anticiperen op de risico's die verbonden zijn aan de implementatie van dit project.
- Voorafgaand aan het project alle belanghebbende partijen bij het project betrekken om een gebrek aan adhesie met het project te vermijden en om vervolgens een betere interne communicatie te kunnen waarborgen.
- De draagwijdte van het project, de beoogde doelstellingen en de doelgroep goed definiëren om vanaf het opstarten van het project één of meerdere gemeenschappelijke doelstellingen te hebben geformaliseerd.
- Erop toezien dat een multimodale communicatiecampagne wordt opgezet.
- De nodige tijd nemen om alle belanghebbende partijen die betrokken zijn bij de implementatie van het project, aan boord te nemen. Een termijn van 1 jaar en 6 maanden lijkt ons redelijker. De samenbouw van het pilootproject in een structuur zoals het Waalse bestuur houdt immers in dat er rekening moet worden gehouden met ieders belangen zonder de achtergrond van het project uit het oog te verliezen.
- De indicatoren samenbrengen die het mogelijk maken de impact van het pilootproject te meten.

**Opmerking:** voor de invoering van dit pilootproject was geen groot budget nodig, gelet op de voordelen die het biedt.