



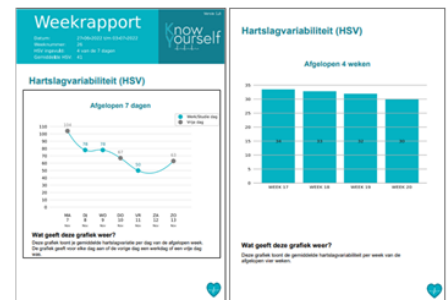
Know Yourself

stresspreventie

In 2022 startte Carapax IT met de groeipilot *Know Yourself*: Een stressmonitoring en uitvalpreventie programma voor werkzoekenden, studenten en medewerkers met een arbeidsbeperking. In deze pilotbeschrijving gaan we in op het verloop, de opbrengsten en de geleerde lessen binnen deze pilot.

EEN SCHETS VAN DE PILOT

Stressgerelateerde klachten en verzuim zijn voor veel medewerkers en werkgevers een probleem, zo ook binnen Carapax IT, een organisatie met medewerkers met autisme. Daarom heeft Carapax IT in 2019, samen met deze medewerkers, een technologie en methode ontwikkeld om medewerkers met autisme beter te kunnen begeleiden, specifiek in hun stresservaring. Deze methode heet *Know Yourself*, een naam die direct inzicht biedt in het doel; zelfkennis rondom stress vergroten door middel van een Fitbit, app met wekelijkse rapportages, en coaching. En daarmee mensen met een (psychosociale) arbeidsbeperking die gevoelig zijn voor stress te begeleiden bij het behouden van een stabiele baan, het voorkomen van werkloosheid en, indien nodig, ondersteuning te bieden bij een succesvolle (her)start op de arbeidsmarkt. In deze pilot is dit programma opgeschaald bij meerdere doelgroepen en in verschillende werksettings (zie tabel 1 voor een overzicht van de betrokkenen, de geïmplementeerde technologie en de financiering).



Deel van het weekrapport
Know Yourself

Know Yourself stresspreventie	
Projectleider (organisatie)	Carapax IT
Werkgever(s)	Zie tabel 2
Medewerkers	Totaal 57 mensen met een (psychosociale) arbeidsbeperking die gevoelig zijn voor stress (zie tabel 2).
Andere betrokkenen	Coaches
(Regionale) context	Carapax werkt landelijk en zoekt bedrijven op die mensen begeleiden die stress ervaren
Ingezette technologie	De <i>Know Yourself</i> technologie en coaching is een combinatie van een <i>activity tracker</i> (Fitbit), een app en wekelijkse rapportages. Deelnemers krijgen de <i>activity tracker</i> gedurende drie maanden. Met de Fitbit wordt de hartslagvariabiliteit gemeten, een veelgebruikte indicator voor stress. Daarnaast krijgt de deelnemer in de app dagelijks een vragenlijst om in te vullen, waarin een aantal zelfgekozen stressoren uitgevraagd worden. Deze twee metingen gecombineerd vormen een rapportage die de deelnemer elke week ontvangt en kan bespreken met een coach. Aan de start van de meetperiode wordt informatie opgehaald om inzicht te krijgen in stresspatronen. Vervolgens wordt er met de coach gekeken naar interventies om stress te voorkomen of om er mee om te gaan. De coaching is bij een aantal werkgevers groepsgewijs gedaan (vooral bij sociaal werkbedrijven) en op een aantal werkplekken individueel.

Type technologie ¹	Begeleidingsgerichte technologie: de technologie is ingezet om zelfinzicht van medewerkers rondom stress op de werkvloer te verhogen en daarmee handvatten te geven om stress in het werkproces te verminderen.
Financiering van de technologie	Kosten technologie: € 1300,-. Deze kosten (per persoon) includeren de aanschafkosten van de wearable (€ 100,-) en de licentiekosten (€ 1200). De kosten van extra tijdsinvestering van coaches voor het analyseren van de data zijn hierin niet opgenomen. Tijdens de pilot zijn de kosten voor de begeleiding in het gebruik van de technologie gefinancierd vanuit de pilot, de activity trackers en coaching zijn door Carapax IT gefinancierd.
Resultaten (in het kort)	Coaches van deelnemers geven aan dat werknemers meer zelfinzicht en zelfvertrouwen hebben gekregen, waardoor zij vaker regie over hun eigen leven nemen en sterker in hun schoenen staan. Zelf geven de deelnemers aan dat hun ervaren gezondheid is vergroot en dat ze zich minder zorgen maken over het behoud van hun baan.

Tabel 1: Overzicht van de betrokkenen, technologie en financiering.

Organisatie	Doelgroep	Aantal	Aanpak/bijzonderheden
Werkzaam Rivierenland	SW-medewerkers	15	Coaching in groepsverband. Medewerkers hebben eerder een stress training hebben gevolgd voordat ze <i>met Know Yourself</i> begonnen te werken
Fontys Hogescholen	Studenten	4	Een-op-een begeleiding bij studenten ICT die vastliepen binnen studie
Heliomare	Werkzoekenden	4	Een-op-een begeleiding bij re-integratie, vooral gericht op reactivering en sport
Amfors	SW-medewerkers	5	Een-op-een begeleiding op de werkvloer met aanvullende coaching
Eega groep	Werkzoekenden	8	Coaching in groepsverband, begeleiding naar werk
Sterkerwerkt Gouda en Eindhoven	Werkzoekenden	13	Een-op-een begeleiding bij re-integratie
Hogeschool Utrecht	Studenten	1	Dit betrof een stagiaire die onderzoek deed naar stress en tegelijkertijd deelnemer was
Belastingdienst	Werkende	1	Ex-medewerker Carapax IT die ging werken bij de Belastingdienst
Futuris	Werkende	1	Woon-werk begeleiding
Carapax IT	Werkenden	5	Interne coaches van Carapax IT (geen specifieke kwetsbaarheden rondom stress)

Tabel 2: Deelnemende werkgevers en type eindgebruikers.

¹ Er wordt onderscheid gemaakt tussen persoonsgebonden, productiegebonden, begeleidingsgerichte en toelidingsgerichte technologieën. Begeleidingsgerichte technologieën dragen bij aan het functioneren van medewerkers binnen hun werksetting, maar worden niet direct ingezet bij het uitvoeren van werkzaamheden zelf worden ingezet. Het gaat hier in veel gevallen om het voorkomen van uitval.

OPBRENGSTEN

Methode

De verwachte impact van de technologie (zie figuur 1) is opgehaald aan de hand van een EffectenArena bijeenkomst aan het begin van de pilot. Tijdens deze bijeenkomst is met alle betrokken partijen de interventielogica in kaart gebracht. Om informatie over de effecten te verzamelen zijn vragenlijsten uitgezet in voor- en nametingen. Van Amfors en Eega groep is respons ontvangen: 6 eindgebruikers hebben de vragenlijst ingevuld voorafgaand aan de pilot en 9 deelnemers na afloop. Daarnaast hebben 9 SW-medewerkers van Werkzaam Rivierenland de vragenlijst na afloop ingevuld. Omdat de deelnemers aan voor- en nameting niet helemaal samenvielen, zijn de gemiddelde uitkomsten van voor- en nameting in de vorm van een survey ter validatie en toelichting voorgelegd aan coaches. Vijf coaches hebben de survey ingevuld, waarvan 4 werkzaam zijn bij een sociaal werkbedrijf en 1 bij een onderwijsinstelling.

Acceptatie door gebruikers

De effectiviteit van de technologie hangt samen met de mate waarin de gebruikers ermee om kunnen gaan en het gebruik niet als verstorend ervaren, ofwel de mate van acceptatie.

Coach Know Yourself technologie: *“Men kan de manier van coachen aanpassen op basis van de data. Je krijgt een opening om diepgaandere gesprekken te voeren”*

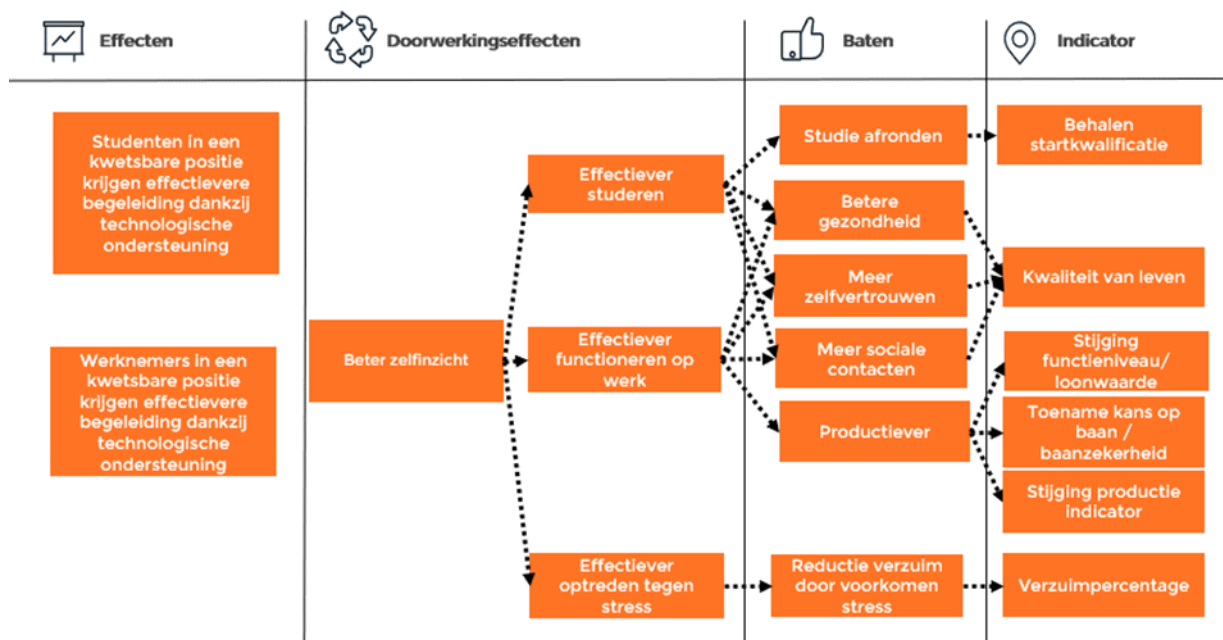
De coaches geven aan dat *Know Yourself* voor hen enorm waardevol is. De data helpen hen om de gesprekken met studenten en medewerkers te voeren op een manier die anders niet mogelijk zou zijn. Het visuele van de Fitbit app en de Carapax rapportages werkt goed bij de eindgebruikers (studenten en medewerkers). In tegenstelling tot eindgebruikers bij Werkzaam Rivierenland, geven eindgebruikers bij Amfors en Eega groep aan niet altijd de meerwaarde van de toepassing te zien. Coaches verklaren dit uit het feit dat de meerwaarde in de coaching sessie tot uitdrukking komt, en eindgebruikers de waarde vooral aan de coaching toeschrijven. Daarbij realiseren zij zich wellicht niet welke invloed de *Know Yourself* heeft op de kwaliteit van de coaching.

Know Yourself is bij verschillende organisaties ingezet voor individuele- en groepscoaching. Het instrument lijkt meer geschikt voor individuele coaching dan voor groepscoaching. In groepsverband is het moeilijker voor deelnemers om het zelfinzicht in hun individuele stresspatronen, en de oorzaken daarvan, te vergroten.

Effecten en impact

Figuur 1 beschrijft de verwachte impact (baten) van *Know Yourself* aan de hand van de primaire effecten, de doorwerkingseffecten en de vertaling daarvan naar baten en indicatoren.

Met behulp van de Fitbit-metingen leren de studenten en medewerkers in coaching-gesprekken welke lichamelijke signalen bij hun stress horen (bijvoorbeeld hogere hartslag, lagere hartslag variabiliteit, hogere lichaamstemperatuur). Dankzij het dagboek krijgen zij gedurende de coachingsessies aanvullend inzicht in de factoren die stress bij hen veroorzaken (bijvoorbeeld alcoholgebruik, werksituaties). Hierdoor leren de deelnemers zichzelf beter kennen en leren zij begrijpen hoe zij stress in een vroeg stadium kunnen herkennen en voorkómen of beheersen. Meer zelfinzicht en tools om stress te beperken, zoals *Know Yourself*, hebben invloed op de zelf-effectiviteit (vertrouwen om zelf met succes invloed uit te oefenen op omgeving) van gebruikers. Voorbeelden daarvan zijn in onderstaande alinea's uitgewerkt.



Figuur 1: Effectenschema Know Yourself instrument en coaching.

Eén van de coaches geeft aan dat een aantal van zijn studenten weer **zelfstandig verder kon studeren**, omdat zij obstakels konden overwinnen. Een coach verklaart dit als volgt: "Know Yourself heeft ervoor gezorgd dat er gesprekken konden plaatsvinden over wat zij 'gevoeld' en 'beleefd' hebben en hoe zij daar invloed op (hebben) kunnen uitoefenen".

Student: 'Ik ben meer over mezelf te weten gekomen. We [deelnemer en coach] hebben aanknopingspunten gevonden om te bespreken en ik heb meer kunnen leren hoe daar goed mee om te gaan.'

Het doel van Know Yourself is om **beter zelfinzicht** te ontwikkelen. De coaches beamen ook dat dit het geval is. Omdat deelnemers weten waar hun stress vandaan komt, kunnen zij daar invloed op uitoefenen. Het zelfinzicht leidt ook tot een realistischer beeld van het werk dat bij hen past. In de eindmeting geven gebruikers aan zich gemiddeld **minder zorgen te maken om het behouden van hun baan**. Niet alle coaches herkennen dit: de coaches die dit wel herkennen geven aan dat deelnemers een sterker ontwikkeld zelfbeeld en meer zelfvertrouwen hebben, waardoor zij vaker regie over hun eigen leven nemen en sterker in hun schoenen staan. Eén coach, werkzaam in een sociaal werkbedrijf, geeft aan veel aandacht te hebben besteed in gesprekken met eindgebruikers aan 'mogen zijn wie ze zijn' en tevreden/trots op het werk te zijn dat zij doen. Dat heeft ertoe geleid dat medewerkers minder stress ervaren door de druk tot groei en doorstroom.

Eindgebruikers geven een aanzienlijk hogere score in de eindmeting ten opzichte van de voormeting als het gaat om: **ervaren vrijetijdsbesteding, omgang met mensen die zij minder goed kennen en mogelijkheden om collega's of medestudenten te ondersteunen** als zij dat nodig hebben. Deze aspecten zijn gerelateerd aan het functioneren buitenshuis². Alle coaches bevestigen dat het **zelfinzicht** en **zelfvertrouwen** van hun coachees is gestegen, wat hen helpt op het werk en ook daarbuiten, in hun sociale leven. Deelnemers werden bijvoorbeeld minder snel boos omdat zij stressmomenten beter voelen aankomen en geleerd hebben erop te anticiperen. Eén coach zei hierover: "Meltdowns hadden voor het traject een negatieve invloed op het sociale leven. Die impact is kleiner geworden,

² Afkomstig uit de gevalideerde vragenlijst 'Impact op Participatie en Autonomie van Maatschappelijke Ondersteuning' (IPA-MO).

dus na deelname aan de pilot doen zij meer sociale activiteiten". Volgens een andere coach plannen sommige deelnemers ook juist minder activiteiten in hun vrije tijd, omdat zij tot het inzicht zijn gekomen dat deze voor hen een bron van stress zijn.

Daarnaast geven deelnemers een hogere score aan hun **ervaren gezondheid** na hun deelname aan de pilot. Alle coaches herkennen deze stijging.

Coach Know Yourself: "Deelnemers reageren sterk op het visuele van de technologie: dit draagt bij aan het zetten van meer stappen, beter op slaap letten en rustmomenten inbouwen

Tot slot geven coaches aan dat ze, samen met de eindgebruiker, veel concreter persoons- en situatie gebonden stressfactoren konden identificeren dankzij de *Know Yourself tool*. Slaap en alcoholgebruik kwamen als zeer duidelijke stressfactoren naar voren. Daarnaast ontstond er meer inzicht in algemene gezondheidsfactoren (zoals sport, lichaamsgewicht, roken, etc.) doordat de vragen die eindgebruikers in de app moesten beantwoorden ook hierop gericht waren en er aandacht aan werd besteed in de coaching-gesprekken.

IMPLEMENTATIE LESSEN

In dit stuk gaan we in op de succesfactoren, knelpunten en verbeterkansen die in het implementatie-proces van Know Yourself naar voren zijn gekomen.

Veel enthousiasme voor gebruik technologie

Werkgevers waren erg enthousiast om mee te doen aan deze pilot om stress en burn-out klachten te kunnen voorkomen. Na de presentatie die Carapax IT in het kader van de *Challenge Tech for Inclusion* heeft gegeven zijn er veel enthousiaste reacties gekomen. Het betrekken van werkgevers en andere stakeholders "gaat bijna vanzelf".

Zorgen over AVG konden worden weggenomen

Werkgevers hebben zich bij deze pilot zorgen gemaakt over de privacy van deelnemers. Voor deze technologie is het zo dat de data bij de deelnemer en Carapax IT blijft. Carapax IT maakt de rapportages op en heeft daarom toegang tot de data nodig. Dit gebeurt anoniem. De data worden niet automatisch gedeeld met de werkgever. De deelnemer moet daarom toestemming geven om het weekrapport te delen met de coach, of kan deze zelf doorsturen. In een deel van de organisaties lag dit extra gevoelig doordat de coach soms ook de directe leidinggevende was.

Bij een aantal organisaties, zoals onderwijsinstellingen, waren deze zorgen minder aanwezig, onder andere omdat er geen tot weinig machtsverhouding was tussen de coach en de eindgebruiker. Deelnemende werkgevers geven aan dat een vertrouwensband tussen werkgever (of school) en medewerker (of student) een randvoorwaarde is bij het delen van de gegevens.

Coach Know Yourself: "De Know Yourself technologie is een objectieve factor in het normaliter subjectieve onderwerp stress."

Aanpassing van vragenlijsten en rapportages was nodig bij sociaal werkbedrijven

Eén van de knelpunten die redelijk in het begin van het traject naar voren kwam, was de vragenlijst die eindgebruikers in de app moeten invullen rondom de stressfactoren. Deze vragenlijst paste niet bij SW-medewerkers, waarvan een deel ook laaggeletterd is en/of een licht verstandelijke beperking heeft. Er is kritisch naar de vragenlijst gekeken, zowel de lengte als de formuleringen zijn onder de loep

genomen. Dit resulteerde in een vragenlijst die niet op meerdere manieren te interpreteren is en daarmee gebruiksvriendelijk voor deze doelgroep. Ook de grafieken in de rapportages zijn duidelijk en zo gemaakt dat het gemakkelijk te begrijpen is. Tegelijkertijd is een coach wel essentieel voor interpretatie van de informatie. Zeker deelnemers met een lager abstract denkniveau zullen hier hulp bij nodig hebben.

Groepsmetingen

Een sociaal werkbedrijf had ervoor gekozen om geen een-op-een coaching te doen, maar de rapportages in groepsessies te bespreken. Dit leverde gemengde resultaten op. Aan de ene kant zorgde het groepsgevoel voor erkenning en werd stress hierdoor meer genormaliseerd. Ook waren de groepsessies goede momenten om de deelnemers te herinneren aan de vragenlijsten en zo de betrokkenheid hoog te houden. Aan de andere kant was dit de werkgever die aangaf dat de inzichten vanuit de data niet (altijd) herkend werden door de eindgebruikers. Het kan zijn dat de diepgang van een-op-een coaching nodig is om de inzichten vanuit de data goed te laten landen bij de eindgebruiker. Het is niet mogelijk te zeggen waaraan het ligt dat het bij deze werkgever minder goed van de grond kwam en of dit aan de groepsopzet lag. Bij andere sociaal werkbedrijven werd het werken in groepsverband wel positief ervaren, waardoor de verschillen niet zijn toe te schrijven aan de deelnemers.

Financiering vanuit zorgverzekeraar of UWV is momenteel niet mogelijk

De technologie kan op dit moment niet vanuit de zorgverzekeraar worden vergoed. Tijdens de pilot is er meerdere keren contact geweest met een zorgverzekeraar, en is er informatie uitgewisseld over de mogelijkheden. Financiering is niet mogelijk omdat *Know Yourself* niet geregistreerd staat als een medisch instrument. Ook vanuit UWV is financiering momenteel niet mogelijk, omdat het vooral gericht is op het voorkomen van uitval. Dit betekent dat de zoektocht naar financiering doorgaat, er worden verschillende opties verkend zoals aansluiting zoeken bij bestaande stress en burn-out preventieprogramma's vanuit de werkgever of arbodienst.

Het traject opzetten kost tijd vanuit werkgever

Het opstarten van het traject met een deelnemer kost veel tijd, omdat het begrijpen van de technologie en het correct interpreteren van de gegevens een redelijke inspanning van de werkgever en de coach vergen. Bovendien heeft de coach kennis nodig over de deelnemer om de gegevens op de juiste manier te kunnen interpreteren. Dit kan een beperkende factor zijn voor werkgevers om deel te nemen of verder op te schalen binnen de organisatie. Zeker als er bij een werkgever meerdere mensen meedoen dan zal dit vooral in het begin beslag leggen op de tijd van een coach, en zal hiervoor tijd vrijgemaakt moeten worden. Dit zal mogelijk in grotere mate spelen bij deelnemers die niet veel met technologie werken. Eenmaal op gang gekomen gaven veel coaches aan ongeveer een half uur per week per deelnemer kwijt te zijn aan het bespreken van de rapporten. Bij 1 organisatie wordt er nagedacht over het verder inbedden van de technologie door een coachingmethode rond de technologie te ontwikkelen die past bij de organisatie. Hoewel dit extra tijdsinvestering zal zijn vanuit de werkgever, kan het ontwikkelen van een methode die past bij de werkgever leiden tot een meer duurzame inzet en grotere impact.