



Aug 2020



Lancering:

Wat bespreken we:

- Wat je kan verwachten & onze belofte
- Hoe we starten
- De communicatie fases
- Hoe we rapporteren

**Wat kan je
verwachten & onze
belofte**



Wat hebben we geleerd van samenwerkingen met andere bedrijven

- **33%** van het verzuim komt voort uit mentale klachten;
- **0,5% - 1,5%** van een organisatie maakt maandelijks contact;
- Managers dienen op de hoogte te zijn van de dienst, om vragen te kunnen beantwoorden of zelf actief te kunnen verwijzen;
- Zonder maandelijks communicatie zal de OpenUp niet onder de aandacht blijven;
- ~ **80%** van de werknemers kunnen binnen 3 gesprekken zelf verder met hun vraagstukken;
- OpenUp positioneren met een positieve boodschap zoals dat het onderdeel is van je persoonlijke ontwikkeling werkt het beste



Onze 5 beloftes

- **Klantvriendelijkheid** heeft onze prioriteit, daarom moet elk contact met onze psychologen van toegevoegde waarde zijn, en begeleiden we iemand naar meer zorg indien nodig.
- Mentale vraagstukken kunnen **niet wachten**, daarom kan iedereen tijdens onze openingstijden binnen 5 minuten een antwoord verwachten, of een consult binnen 24 uur.
- We respecteren **privacy**, de informatie die mensen met onze psychologen delen is veilig bij hen;
- Een **goede match** tussen de persoon met een behoefte en een van onze psychologen is essentieel, iedereen kan altijd om een andere psycholoog vragen;
- Wij geloven dat **werk bijdraagt aan gezondheid**. We zijn er dus voor alle werknemers, van een kleine twijfel tot forse klacht, en moedigen werknemers aan moeilijke situaties intern bespreekbaar te maken.



Hoe we starten?



Een succesvolle uitrol is afhankelijk van een goede afstemming.

Er dient op een regelmatige basis en op een positieve manier met de verschillende doelgroepen gecommuniceerd te worden.

Als startpunt nemen we via de volgende vragenlijst de huidige situatie onder de loep door te kijken naar de volgende onderdelen:

Informatie voor onze psychologen:

- **Huidige diensten:** Welke diensten op het gebied van (mentale) gezondheid biedt de organisatie al aan?
- **Huidige cultuur:** Wat voor cultuur heerst er binnen de organisatie?

Informatie voor een goede communicatie:

- **Kanalen:** Welke communicatiekanalen gebruiken jullie?
- **Doelgroepen:** Welke verschillende doelgroepen willen we bedienen?

Informatie voor het meten van succes:

- **KPI's:** Op welke KPI's willen we ons focussen?



De KPI's

Directe key performance indicators:

Deze KPI's zijn direct te meten vanuit de OpenUp dienstverlening

- # van de consulten;
- Klanttevredenheid van gesprekken;
- Betrokkenheid werknemers bij OpenUp dienstverlening;

Indirecte key performance indicators:

Deze KPI's kunnen enkel over een langere periode gemeten worden, en zijn afhankelijk van meer dan alleen de OpenUp dienstverlening.

- Afname in kort verzuim
- Afname in langdurig verzuim
- Verhoogde productiviteit
- Werknemerstevredenheid



De communicatie fases



De fases om OpenUp onder de aandacht te brengen



Fase 1: Een goede introductie

- Introduceren van de dienst met voordelen OpenUp, uitleg privacy, hoe het werkt, en voorbeelden.
- Opstellen en verspreiden rubriek 'De OpenUp van..' met werknemer XXX
- Bespreekbaar: Webinar of live presentatie introductie OpenUp vanuit OpenUp psycholoog



Fase 2: Normaliseren van mentale gezondheid

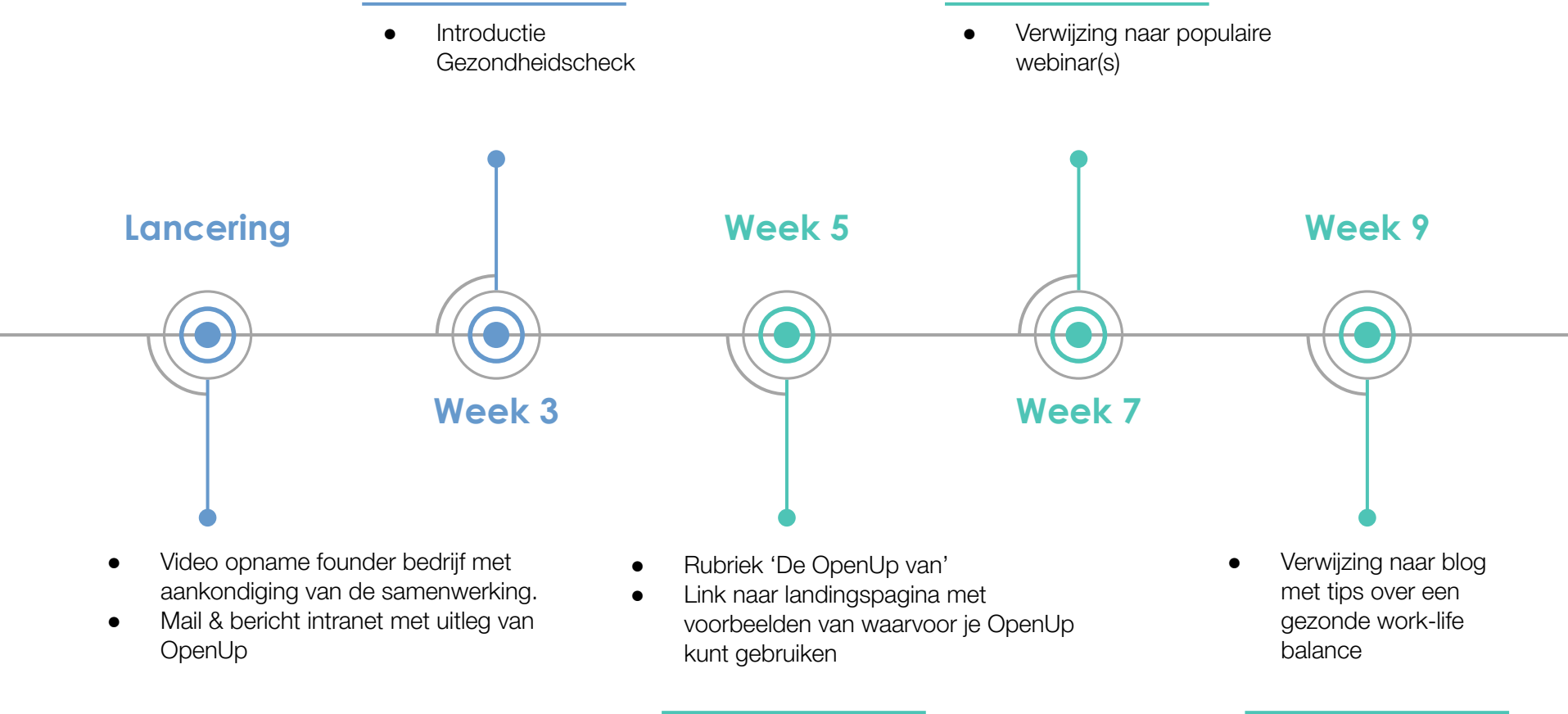
- Introduceren gezondheidscheck
- Pushen content die past bij bedrijf vanuit programma's, blog en webinar library OpenUp
- Bespreekbaar: Verspreiden OpenUp flyers, korte berichtgevingen op intranet/interne comm. kanalen



Fase 3: Blijven communiceren

- Maandelijks content verspreiding vanuit OpenUp naar HR
- Maandelijks content verspreiding vanuit HR naar medewerkers
- Monitoren redenen contact met OpenUp → dedicated onderwerpen

Voorbeeld communicatie van de eerste twee fases



Voorbeelden content fase 1

De OpenUp van

De OpenUp van... Gijs Coppens

Gedachten en gevoelens | Leesduur: 7 minuten



"We hebben allemaal dezelfde worstelingen en uitdagingen."

In de rubriek 'De OpenUp van ..' vertelt iemand openhartig over zijn of haar leven. Onderwerpen als zingeving, bewustwording, twijfels en inzichten komen voorbij. En hoe speelt psychologie een rol in hun leven? We vragen het in deze eerste aflevering aan OpenUp-psycholoog Gijs.

Webinar



Voorbeelden content fase 2

Gezondheidscheck



Welkom!


Het invullen van deze check-in is de eerste stap in het onderzoeken hoe het met je gaat. Dat doen we door je een aantal vragen te stellen op 7 verschillende levensgebieden. Per levensgebied ben je maximaal 1 minuut bezig.


Na het invullen van de vragenlijst en je mailadres, sturen we de uitslag naar je toe.


OpenUp is voor iedereen vanaf 18 jaar. Jonger dan 18 en wil je in gesprek? Probeer dan de Kindertelefoon of je huisarts.

START

Flyers





 Chatten is veilig en anoniem. Lees meer op www.openup.care

Voorbeelden content fase 3

Programma's

 <p>1. Stress is goed</p> <p>Start -></p>	 <p>2. Maar hoe zit het met ongezonde stress?</p> <p>Start -></p>	 <p>3. Je lichaam als beste raadgever</p> <p>Start -></p>
 <p>4. Gedachten beïnvloeden stress</p> <p>Start -></p>	 <p>5. Ontspanning als tool voor stress</p> <p>Start -></p>	 <p>6. Aandacht- en focus oefeningen als tools voor stress</p> <p>Start -></p>

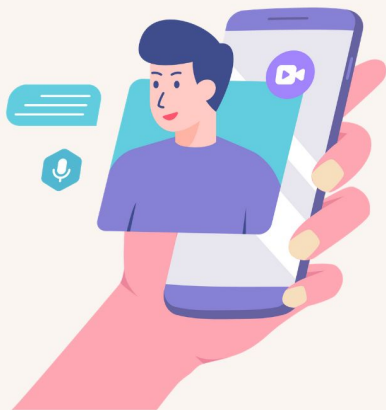
Blogs

Hoe zorg je voor een goed dagritme?

- **Deel je dag op in fases:** Je kunt erover nadenken om je dag op te delen in fases. Bepaal hoe je je ochtenden of avonden graag besteedt. Begin je de dag graag rustig, met een bak koffie of even samen met het gezin, zorg dan dat je daar tijd voor maakt.
- **Zorg voor een goede werk-prive balans:** Het is goed om een goede afwisseling te hebben tussen werk en privé. Probeer je werk echt af te sluiten na een werkdag. Plan ook iets leuks om te doen in het weekend, naast de normale taken als schoonmaken of de was doen.
- **Zorg voor afleiding:** Zit je minder goed in je vel, dan ben je meestal geneigd om je wat terug te trekken, en minder contacten aan te gaan. Maar hoe meer je dat doet, hoe meer je opgaat in je eigen gedachten. Afleiding is dan juist fijn. Nu wordt het weer in de herfst vaak slechter en wordt het eerder donker buiten. Dan kan het binnen ook juist gezellig zijn. Daarbij zorgt het delen en bespreken van je gevoel vaak voor nieuwe perspectieven. Blijf dus vooral ook mensen zien.
- **Zorg voor dagelijkse/wekelijkse beweging:** We vertragen vaak een beetje in de herfst en winter en gaan minder bewegen. Maar voor onze mentale gezondheid is bewegen juist goed, een wandeling of sportles. Kies een vast moment per dag, of vaste dagen per week voor jouw wekelijkse beweging.

Rapportages





Maandelijks overzicht van contactmomenten

OpenUp

Wekelijkse rapportage	Totaal
-----------------------	--------

	<u>Wk 7 sep - 13 sep</u>	<u>sep</u>	<u>aug</u>	<u>juli</u>	<u>2020</u>
Aantal consults	23	40	95	158	1120
<i>Eerste consult</i>	18	35	71	113	813
<i>Vervolgconsult</i>	5	5	24	45	307

<u>Gebruikersinformatie</u>	
Aantal medewerkers	5500
Aantal OpenUp gebruikers	813
% OpenUp gebruikers	15%
Geslacht	
% man	24%
% vrouw	76%
Type klachten	
% angst	22%
% somberheid	15%
% (werk)stress	8%
% onzekerheid	2%
% relatie problemen	1%
% overig	63%

We blijven in contact om de medewerkers zo goed mogelijk te bedienen



- In de eerste 2 maanden elke 2 weken een online meeting om elkaar bij te praten, en te zorgen dat we de medewerkers weten te bereiken.
- Daarna om de maand een call om elkaar te updaten.
- Mogelijkheid tot geven van input voor content



OpenUp