

Leidraad gesprekstechnieken

Deze leidraad is bedoeld als checklist voor de leidinggevende of andere contactpersoon die aanspreekpunt is bij verzuim. Afhankelijk van de situatie vind je hieronder een overzicht van vragen die relevant zijn om na te lopen. De leidraad is gebaseerd op het boek Activeringsgesprekken, Dollevoet, Evers, van der Wal, 2014. Geactualiseerd in 2018.

Leidraad gesprekstechnieken

<p>AANVRAAG VERZUIMVERLOF (1^e gesprek)</p> <p>VOORBEREIDING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Neem verzuimgegevens bij de hand ▪ Neem de tijd/ maak tijd ▪ Zoek een rustige plek op <p>Tip: als de tijd ontbreekt om een zorgvuldige intake te doen maak dan een afspraak over wanneer op dezelfde dag opnieuw contact met de medewerker mogelijk is. Zo geef je de medewerker de aandacht die hij verdient!</p> <p>GESPREK</p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toon belangstelling zonder te oordelen en stel de medewerker op zijn gemak ▪ Benoem het gezamenlijke belang <p>Tip: vraag eerst of de medewerker zelf over de onderstaande vragen wil nadenken en of hij de acties zelf kan uitvoeren!</p> <p>STAP 2: INFORMATIE-VERWERVING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Is de medewerker zelf ziek ▪ Wat zijn de consequenties voor het werk? ▪ Vraag naar verwachte duur van de belemmeringen. ▪ Bespreek de mogelijkheden die er nog wel zijn. ▪ Organiseer zo mogelijk passend werk ▪ Breng evt. in kaart wat iemand thuis doet? ▪ Vraag wat medewerker gaat doen aan herstel? ▪ Vraag naar zaken in het werk die blijven liggen; welke zijn dringend en/of hebben aandacht nodig van collega's? ▪ Kan de medewerker zelf collega's en klanten informeren en dit regelen? ▪ Vraag naar de relevante financiële aspecten zoals recht op UWV-uitkering (vangnet), regres. <p>STAP 3: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verleen verzuimverlof of spreek een andere vorm van verlof af ▪ Spreek af hoe het passende werk te organiseren ▪ Leg bij gedeeltelijk of passen werk vast welke loonwaarde de medewerker nog toevoegt ▪ Maak afspraken voor vervolcontact ▪ Vraag de bereikbaarheid van de medewerker (adres en telefoonnummer) ▪ "Sterkte en beterschap!" <p>NAZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laat de medewerker de afspraken per mail terugkoppelen 	<p>CONTACTGESPREK (vervolggesprek)</p> <p>VOORBEREIDING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatie verzamelen m.b.v. bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, P&O, eigen administratie ▪ Afspraak voor het gesprek ruim van te voren maken – bij voorkeur op het werk <p>GESPREK</p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geef doelstelling en gezamenlijk belang aan <p>STAP 2: ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vraag naar herstelproces van medewerker en informeer de medewerker over de directe werkomgeving ▪ Evalueer indien van toepassing hoe het loopt met de passende werkzaamheden ▪ Vraag de medewerker naar de mogelijkheden ▪ Vraag naar evt. ervaring met ondersteunende begeleiding/bedrijfsarts. <p>STAP 3: ZOEKEN NAAR OPLOSSINGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bespreek de mogelijkheid tot het verrichten en/of uitbreiden van (aangepaste en/of passende) werkzaamheden ▪ Stel de loonwaarde vast evt. met advies van de bedrijfsarts ▪ Bespreek samen mogelijke en acceptabele oplossingen voor het benutten van de mogelijkheden <p>STAP 4: AFSPRAKEN MAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maak gezamenlijke afspraken over concrete acties (SMART). ▪ Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen in een gespreksverslag en aan u toe te sturen ▪ Informeer collega's over voortgang <p>STAP 5: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maak afspraak voor vervolgesprek • Check of afspraken duidelijk zijn <p>NAZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Check op afspraken per mail terugkoppelen
---	--

Leidraad gesprekstechnieken

<p>FREQUENT VERZUIMGESPREK (gesprek na het 3^e verzuimverlof)</p> <p>VOORBEREIDING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Check de feitelijke verzuimgegevens van de medewerker ▪ Neem verzuimhistorie van de laatste 2 jaar ▪ Analyseer gegevens ▪ Raadpleeg zo nodig P&O / bedrijfsarts <p>GESPREK</p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Geef doel van het gesprek aan ▪ Laat medewerker zijn verzuimgedrag zien en benoem de consequenties hiervan voor collega's en organisatie <p>STAP 2: ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vraag naar oorzaken (niet-medisch) van het verzuimgedrag Inventariseer zaken die verzuimgedrag beïnvloeden in volgorde: <ol style="list-style-type: none"> 1. werk (past het werk nog bij je?) 2. sociaal (hoe zit je in je vel?) 3. privé (kun je voldoende herstellen van werk?) 4. zijn er evt. omstandigheden die consequenties hebben voor het werk? <p>STAP 3: ZOEKEN NAAR OPLOSSING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zoek samen naar oplossingen ▪ Stel de medewerker medeverantwoordelijk voor de oplossing <p>STAP 4: AFSPRAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maak duidelijke afspraken en leg vast in actieplan ▪ Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen in een gespreksverslag en aan u toe te sturen ter goedkeuring <p>STAP 5: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Spreek zo nodig vervolgesprek af ▪ Check of afspraken duidelijk zijn ▪ Wijs evt. op gevolgen in relatie tot functioneren en toekomst <p>NAZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leg werkafspraken vast en evalueer 	<p>WERKHERVATTINGSGESPREK (gesprek na langer durende afwezigheid)</p> <p>VOORBEREIDING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tijd nemen voor dit gesprek direct na werkhervatting ▪ Wees op de hoogte van relevante wijzigingen tijdens afwezigheid (op de werkplek, in de organisatie) ▪ Maak gebruik van het werkhervattingsadvies van bedrijfsarts <p>GESPREK</p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Welkom heten / geef doel gesprek aan ▪ Vraag naar bespreekpunten en stel samen de agenda op <p>STAP 2: INFORMATIE-UITWISSELING</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vraag naar het re-integratieproces en evt. (resterende) beperkingen bij uitoefenen van het werk ▪ Informeer de medewerker over wijzigingen tijdens zijn afwezigheid <p>STAP 3: AFSPRAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maak afspraken over oppakken van het werk ▪ Leg werkafspraken en relevante informatie vast ▪ Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen ▪ Informeer collega's over terugkeer <p>STAP 4: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maak eventuele vervolgspraak ▪ Check of afspraken duidelijk zijn ▪ Vertel dat de medewerker op je kan terugvallen ▪ "Fijn dat je er weer bent!" <p>NAZORG</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leg werkafspraken vast en evalueer
--	---