

## 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, verzuim is ook gedrag van leidinggevenden, Dollevoet, Evers, van der Wal, DEXIS Arbeid, 2014.

## Leidraad gesprekstechnieken

<p><b>AANVRAAG ZIEKTEVERLOF</b> (1<sup>e</sup> gesprek)</p> <p><b>VOORBEREIDING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neem verzuimgegevens bij de hand</li> <li>▪ Neem de tijd/ maak tijd</li> <li>▪ Zoek een rustige plek op</li> </ul> <p><b>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!</b></p>	<p><b>CONTACTGESPREK</b> (vervolggesprek)</p> <p><b>VOORBEREIDING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informatie verzamelen m.b.v. bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, P&amp;O, eigen administratie</li> <li>▪ Afspraak voor het gesprek ruim van te voren maken – bij voorkeur op het werk</li> </ul>
<p><b>GESPREK</b></p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toon belangstelling zonder te oordelen en stel de medewerker op zijn gemak</li> <li>▪ Benoem het gezamenlijke belang</li> </ul> <p><b>Tip: vraag eerst of de medewerker zelf over de onderstaande vragen wil nadenken en of hij de acties zelf kan uitvoeren!</b></p>	<p><b>GESPREK</b></p> <p>STAP 1: LEID HET GESPREK IN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geef doelstelling en gezamenlijk belang aan</li> </ul> <p>STAP 2: ANALYSE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vraag naar herstelproces van medewerker en informeer de medewerker over de directe werkomgeving</li> <li>▪ Evalueer indien van toepassing hoe het loopt met de passende werkzaamheden</li> <li>▪ Breng de benutbare mogelijkheden in kaart</li> <li>▪ Vraag naar evt. ervaring met ondersteunende begeleiding/bedrijfsarts.</li> </ul>
<p>STAP 2: INFORMATIE-VERWERVING</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Is de medewerker zelf ziek</li> <li>▪ Welke belemmeringen voor het eigen werk brengt de ziekte voort?</li> <li>▪ Vraag naar verwachte duur van belemmeringen</li> <li>▪ Bespreek de mogelijkheden die er nog wel zijn</li> <li>▪ Breng evt. in kaart wat iemand thuis doet?</li> <li>▪ Vraag wat medewerker gaat doen aan herstel?</li> <li>▪ Vraag naar zaken in het werk die blijven liggen; welke zijn dringend en/of hebben aandacht nodig van collega's? Kan de medewerker dat zelf regelen?</li> <li>▪ Vraag naar de relevante financiële aspecten zoals recht op UWV-uitkering, regres.</li> <li>▪ Kan de medewerker dat zelf collega's en klanten informeren over de afwezigheid</li> </ul>	<p>STAP 3: ZOEKEN NAAR OPLOSSINGEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bespreek de mogelijkheid tot het verrichten en/of uitbreiden van (aangepaste en/of passende) werkzaamheden</li> <li>▪ Bereken het percentage arbeidsgeschiktheid</li> <li>▪ Bespreek samen mogelijke en acceptabele oplossingen voor het benutten van de mogelijkheden</li> </ul>
<p>STAP 3: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verleen ziekteverlof of spreek een andere vorm van verlof af</li> <li>▪ bereken het percentage arbeidsgeschiktheid en arbeidsongeschiktheid</li> <li>▪ spreek af hoe het passende werk te organiseren</li> <li>▪ Maak afspraken voor vervolcontact</li> <li>▪ Vraag de bereikbaarheid van de medewerker (adres en telefoonnummer)</li> <li>▪ “Sterkte en beterschap!”</li> </ul>	<p>STAP 4: AFSPRAKEN MAKEN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maak gezamenlijke afspraken over concrete acties (SMART). Leg deze vast</li> <li>▪ Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen in een gespreksverslag en aan u toe te sturen ter goedkeuring</li> <li>▪ Informeer collega's over voortgang</li> </ul> <p>STAP 5: SLUIT AF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maak afspraak voor vervolgesprek</li> <li>• Check of afspraken duidelijk zijn</li> </ul>
<p><b>NAZORG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leg informatie uit het gesprek vast</li> </ul>	<p><b>NAZORG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leg informatie uit het gesprek vast</li> </ul>

## Leidraad gesprekstechnieken

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