

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 / Gaston Dollevoet, Herman Evers en Alex van der Wal*.

1) Aanvraag verzuimverlof (eerste gesprek)

Vorbereiding

- Neem de verzuimgegevens bij de hand.
- Neem de tijd/maak tijd.
- Zoek een rustige plek op.

Tip: als het aan tijd ontbreekt om een zorgvuldige intake te doen, spreek dan af wanneer op dezelfde dag opnieuw contact met de medewerker mogelijk is. Zo geef je de medewerker de aandacht die deze verdient.

Gesprek

Stap 1: Leid het gesprek in

- Toon belangstelling zonder te oordelen en stel de medewerker op zijn gemak.
- Benoem het gezamenlijke belang.

Stap 2: Informatieverwerving

- Vraag door naar de belemmeringen om te werken.
- Bespreek de mogelijkheden die er nog wel zijn.
- Vraag naar de oorzaak van het verzuim (ongeval, werk, werkplek).
- Vraag naar de verwachte duur.
- Vraag in welke mate de arbeidsongeschiktheid verband houdt met het werk.
- Vraag wat de medewerker gaat doen aan zijn herstel.
- Vraag welke zaken in het werk blijven liggen; welke zijn dringend en/of hebben aandacht nodig van collega's?

Stap 3: Sluit af

- Verleen (gedeeltelijk) verzuimverlof of spreek een andere vorm van verlof af.
- Bij gedeeltelijk verlof: spreek af hoe jullie passend werk organiseren en bereken het percentage arbeidsgeschiktheid.
- Maak afspraken voor vervolcontact.
- Vraag naar de bereikbaarheid van de medewerker (adres en telefoonnummer).
- 'Sterkte en beterschap!'

Nazorg

- Leg de informatie uit het gesprek vast.
- Informeer collega's over de arbeidsongeschiktheid.

2) Contactgesprek (vervolggesprek)

Vorbereiding

- Verzamel informatie m.b.v. bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, P&O, eigen administratie.
- Maak ruim van tevoren een afspraak voor het gesprek – bij voorkeur op het werk.

Gesprek

Stap 1: Leid het gesprek in

- Geef de doelstelling en het gezamenlijk belang aan.

Stap 2: Analyse

- Vraag naar het herstelproces van de medewerker en informeer de medewerker over de directe werkomgeving.
- Evalueer hoe de passende werkzaamheden verlopen, indien van toepassing.
- Breng de benutbare mogelijkheden in kaart.
- Vraag naar eventuele ervaring met ondersteunende begeleiding/bedrijfsarts.

Stap 3: Zoeken naar oplossingen

- Bespreek de mogelijkheid tot het verrichten en/of uitbreiden van (aangepaste/passende) werkzaamheden.
- Bespreek samen mogelijke en acceptabele oplossingen.
- Bereken het percentage arbeidsgeschiktheid.

Stap 4: Afspraken maken

- Maak gezamenlijke afspraken over concrete acties (SMART) en leg deze vast.
- Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen.

Stap 5: Sluit af

- Maak een afspraak voor een vervolgesprek.
- Check of de afspraken duidelijk zijn.

Nazorg

- Leg de informatie uit het gesprek vast.

- Informeer collega's over de voortgang.

3) Frequent verzuimgesprek (gesprek na het derde verzuimverlof) - Fysiek gesprek

Vorbereiding

- Check de feiten van het verzuim van de medewerker.
- Neem de verzuimhistorie van de laatste 2 jaar.
- Analyseer de gegevens.
- Raadpleeg zo nodig P&O/bedrijfsarts.

Gesprek

Stap 1: Leid het gesprek in

- Geef het doel van het gesprek aan.
- Laat de medewerker zijn verzuimgedrag zien en benoem de consequenties hiervan voor collega's en organisatie.

Stap 2: Analyse

- Vraag naar de oorzaken van het verzuimgedrag en de eventuele mate waarin dit verband houdt met het werk.
- Inventariseer zaken die het verzuimgedrag beïnvloeden, in deze volgorde:
 - Werk (zijn er zaken in het werk die een rol spelen bij het verzuim?)
 - Sociaal (hoe zit je in je vel?)
 - Privé (kun je voldoende herstellen van werk?)
 - Klachten (hoe werk je aan herstel en voorkomen van erger?)

Stap 3: Zoeken naar een oplossing

- Zoek samen naar oplossingen.
- Stel de medewerker medeverantwoordelijk voor de oplossing.

Stap 4: Afspraken

- Maak duidelijke afspraken en leg die vast in een actieplan.
- Geef de medewerker een afschrift van de afspraken.

Stap 5: Sluit af

- Spreek zo nodig een vervolgesprek af.
- Check of de afspraken duidelijk zijn.
- Wijs eventueel op de gevolgen in relatie tot functioneren en toekomst.

Nazorg

- Leg de informatie vast en evalueer.

4) Werkhervattingsgesprek (gesprek na langer durende afwezigheid)

Vorbereiding

- Plan de afspraak op de eerste dag van werkherhvatting.
- Neem de tijd voor dit gesprek, direct na de werkherhvatting.
- Wees op de hoogte van relevante wijzigingen tijdens afwezigheid (op de werkplek, in de organisatie, etc.).
- Maak gebruik van het werkherhvattingadvies van de bedrijfsarts.

Gesprek

Stap 1: Leid het gesprek in

- Heet de medewerker welkom en geef het doel van het gesprek aan.
- Vraag naar bespreekpunten en stel samen de agenda op.

Stap 2: Informatie-uitwisseling

- Vraag naar het re-integratieproces en eventuele (resterende) beperkingen bij het uitoefenen van het werk.
- Informeer de medewerker over eventuele wijzigingen tijdens zijn afwezigheid.

Stap 3: Afspraken

- Maak gezamenlijk afspraken over het oppakken van het werk.
- Leg de afspraken en relevante informatie vast.
- Vraag de medewerker om deze afspraken vast te leggen.

Stap 4: Sluit af

- Maak eventueel een vervolgafpraak.
- Check of de afspraken duidelijk zijn.
- Vertel dat de medewerker op je kan terugvallen.
- 'Fijn dat je er weer bent!'
- Informeer collega's over terugkeer.

Nazorg

- Leg informatie vast en evalueer