

HET GOEDE GESPREK

Praktijkgids

UITZEND
EXPEDITIE

Voor intercedent en DI-specialist

Hoe voer je gesprekken die de uitzendkracht echt verder helpen?

Deze uitgave is de uitkomst van een praktijkproject met meerdere uitzenders en maakt deel uit van een toolkit, gericht op het voeren van 'goede gesprekken' met uitzendkrachten. Dergelijke gesprekken dragen bewezen bij aan duurzame loopbanen voor uitzendkrachten en zorgen voor baten bij uitzendorganisatie, inlener en uitzendkracht.

Andere uitgaven in de toolkit zijn:

- ▶ **Stappenplan: Het goede gesprek**
- ▶ **Praatplaat: Het goede gesprek**



“Een goed gesprek is geen checklist, maar een investering in de relatie. In contact van mens tot mens”



WAT IS EEN GOED GESPREK?

Tijdens het project werd duidelijk dat een goed gesprek zich niet beperkt tot een ingepland gesprek tussen intercedent en uitzendkracht over ontwikkeling. Het is breder dan dat. Het gaat om alle gesprekken die bijdragen aan welzijn, ontwikkeling, verbinding en eigenaarschap, met de medewerker centraal. Hierbij zijn aandacht en menselijk contact sleutelwoorden. Basis blijft een periodiek ingepland gesprek. Daarnaast gaat het om check-ins, ‘bijpraten’, een telefoontje of zelfs een verjaardagskaart. Het gaat om vertrouwen aandacht en opvolging.



BELANG VAN EEN GOED GESPREK

Het goede gesprek is binnen de uitzendbranche essentieel omdat de sector afhankelijk is van mensen in een context van hoge dynamiek en arbeidsmarktkrapte. Door als interecent of DI-specialist regelmatig in gesprek te gaan over inzetbaarheid, ontwikkeling, welzijn en prestaties voelen medewerkers en flexkrachten zich gezien en serieus genomen. Dat draagt bij aan binding en behoud. Tegelijk helpt het goede gesprek je om werkdruk, overbelasting en uitval tijdig te signaleren en bij te sturen. Daarmee versterkt het niet alleen duurzame inzetbaarheid, maar ook de kwaliteit van dienstverlening richting klanten.

“Het goede gesprek is meer dan alleen het gesprek op locatie. Het is ook het gesprek waar een collega’s zich gehoord voelt en verbinding ontstaat.”



1. STAPPENPLAN HET GOEDE GESPREK

Dit overzicht helpt je bij het voeren van het goede gesprek in het dagelijks werk. Het laat stap voor stap zien hoe je gesprekken over ontwikkeling, inzetbaarheid, welzijn en samenwerking goed en zorgvuldig voert. Elke stap helpt bij het gesprek en het totale stappenplan biedt een duidelijke volgorde om een goed gesprek te voeren.

STAP 1
VOORBEREIDEN

- Creëer een ontspannen en open sfeer
- Communiceer het doel van het gesprek
- Bedenk welke onderwerpen je wilt bespreken
- Stel een agenda vast
- Zorg voor een rustige ruimte en neem voldoende tijd

STAP 2
TIJDENS HET GESPREK

- Laat elkaar uitpraten
- Vraag tijdens het gesprek waar nodig om verduidelijking
- Gebruik de ezelsbruggetjes
(Zie volgende pagina)

STAP 3
BESPREEK DE KERNONDERWERPEN

Noem eerst de mogelijke onderwerpen, bepaal samen waar de aandacht naar uit moet gaan en ga dan de diepte in. Alle onderwerpen in één gesprek diepgaand behandelen is niet haalbaar.

Mogelijke onderwerpen zijn

- Talent en competenties
- Werkplezier
- Ontwikkeling
- Gezondheid en vitaliteit
- Werkafspraken en samenwerking
- Functioneren
- Financiën
- Mentale gezondheid
- Werk-privé
- Mantelzorg

STAP 4
MAAK CONCRETE AFSPRAKEN

- Formuleer afspraken SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden)
- Spreek af wie welke actie onderneemt
- Leg afspraken vast
- Spreek een vervolgmoment af
- Besef: iedere situatie is uniek; maatwerk is nodig

STAP 5
ROND AF

- Maak een korte samenvatting van de belangrijkste punten
- Zet samen de conclusies op een rij
- Volg afspraken op: het gesprek is niet vrijblijvend



EZELSBRUGGETJES

voor het goede gesprek

▶ **LSD** *Laat de ander Spreken, Dan doorvragen*

Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Vat het verhaal kort samen en laat de ander reageren. Vraag door als iets onduidelijk is.

▶ **OMA** *Laat OMA (wat vaker) thuis*

Als iemand iets vertelt, laat dan eigen **Oordelen, Mening** en **Adviezen** even voor wat ze zijn. Zodat je met een open houding kunt luisteren.

▶ **ANNA** *Neem ANNA mee*

Altijd Navragen, Nooit Aannemen. Neem niet zomaar aan dat je begrijpt wat iemand bedoelt. Vraag bij twijfel altijd even na of het klopt.

▶ **NIVEA** *Smeer NIVEA*

Niet Invullen Voor Een Ander. Als iets niet duidelijk is, of als we iemand al lang kennen, vullen we al snel andermans bedoelingen zelf in. Dit voorkom je door na te vragen

▶ **OEN** *Wees een OEN*

Open, Eerlijk, Nieuwsgierig. Sta open voor de ander, geef deze een kans iets uit te leggen en wees oprecht nieuwsgierig

▶ **DIK** *Maak je niet DIK*

Denk in Kwaliteiten. Zeker bij wat moeilijke gesprekken kijken we snel naar wat fout ging. Dat mag, maar geef vooral aandacht aan wat goed gaat.

2. VOER HET GOEDE GESPREK

Het goede gesprek is geen los moment, maar een doorlopend onderdeel van begeleiding en goed werkgeverschap. Dit is belangrijk want ervaring leert dat er meerdere contactmomenten nodig zijn om het goede gesprek te voeren. Het voeren van het goede gesprek gaat zoals eerder al beschreven is om meer dan een check-in moment. Het gaat over het bouwen van een band met jouw uitzendkracht.

WAAR IN HET PROCES?

Het goede gesprek vindt plaats op vaste momenten, maar ook wanneer de situatie daarom vraagt. Het is geen eenmalig gesprek, maar onderdeel van de duurzame loopbaan.

Wanneer de situatie erom vraagt:

- ✓ **Bij verandering** - wijziging in werk, uren of werkplek en verandering in persoonlijke situatie.
- ✓ **Bij signalen** - Verminderde motivatie, klachten, verzuim of dreigend verzuim of als ze aangeven dat ze niet lekker op hun plek zitten.
- ✓ **Bij een evaluatie of afronding van een opdracht** - terugblik op de inzet of lessen voor vervolg of nieuwe opdracht.



1. Het eerste gesprek vindt plaats bij indienst-treding, tijdens de intake, kennismaking of bij de start van een nieuwe opdracht.



2. Na de eerste dag of week volgt een gesprek om te bespreken hoe de start is verlopen.



3. Na ongeveer een maand wordt besproken of de uitzendkracht goed is geland in het werk en bij de opdrachtgever.



4. Periodieke gesprekken worden gevoerd over inzet, ontwikkeling en welzijn met een interval variërend van een aantal weken tot een half jaar.

AANDACHTSPUNTEN

Bij het voeren van het goede gesprek zijn de volgende aandachtspunten belangrijk:

- **Een open en veilige sfeer:** waarin de uitzendkracht zich vrij voelt om te spreken.
- **Gelijkwaardigheid:** het is geen beoordelingsgesprek, maar een gesprek op basis van vertrouwen.
- **Vooruitkijken:** niet alleen het hier en nu bespreken, maar ook wat nodig is voor de toekomst.
- **Maatwerk:** iedere uitzendkracht is anders; er bestaat geen standaard aanpak.
- **Gezamenlijke verantwoordelijkheid:** intercedent en uitzendkracht werken samen aan oplossingen en opvolging.

“Hoe was je dag?”

“Hoe bevalt je werk op het moment?”

WEES ALERT OP:

- Terugkerende vragen of zorgen.
- Twijfel over plek of werkzaamheden.
- Verandering in gedrag of inzet.
- Klant of leidinggevende geeft signalen af.

Sommige uitzendbureaus werken hierbij met een stoplichtsysteem. Uitzendkrachten die extra aandacht nodig hebben, krijgen een eigen kleur in het systeem. Zo is zichtbaar waar extra begeleiding gewenst is.

Wie is er betrokken bij het goede gesprek?

Bij het goede gesprek zijn meerdere partijen aan zet:

- **Uitzendkrachten** met focus op werk, welzijn en ontwikkeling.
- **Intercedenten** die het gesprek voeren, vastleggen en opvolgen.
- **Leidinggevenden bij de inlener** voor afstemming over werkzaamheden en randvoorwaarden.
- **Interne medewerkers** (zoals HR) voor ondersteuning, vervolgacties of escalatie waar nodig.



3. HULPVragen VOOR HET GOEDE GESPREK

In deze sectie reiken we voorbeeldvragen aan die kunnen helpen bij het voeren van het goede gesprek. De vragen zijn bedoeld als inspiratie en ondersteuning voor de gespreksvoerder, niet als vaste vragenlijst die volledig moet worden afgewerkt. Kies vragen die passen bij de situatie, de persoon en het moment, en gebruik ze vooral om door te vragen en het gesprek te verdiepen. Het goede gesprek draait om oprecht luisteren en écht contact. De vragen helpen daarbij, maar het gesprek volgt altijd de mens, niet de lijst.



TALENTEN & COMPETENTIES

- Welke van jouw kwaliteiten komen goed tot hun recht in je werk?
- Waar krijg je energie van?
- Welke taken of verantwoordelijkheden passen goed bij jou?
- Zijn er vaardigheden of kennisgebieden die je verder zou willen ontwikkelen?
- Waar zou je meer ruimte in willen krijgen?



WERKPLEZIER

- Waar haal je op dit moment plezier uit in je werk?
- Op welke momenten haal je energie uit je werk?
- Zijn er momenten waarop je werk minder goed aansluit bij wat jij belangrijk vindt?
- Wat draagt voor jou bij aan werkplezier?
- Wat zou voor jou helpen om met plezier te blijven werken?

ONTWIKKELING & TOEKOMST

- Waar wil jij je de komende periode in ontwikkelen?
- Welke richting zou je op termijn willen verkennen in je werk?
- Wat heb je nodig om inzetbaar te blijven?
- Welke wensen of aandachtspunten zie je voor de toekomst?
- Hoe kunnen wij jou daarin ondersteunen?



GEZONDHEID EN VITALITEIT

(geen medische vragen, geen diagnose, geen oorzaak)

- Hoe ervaar je je energiebalans in relatie tot je werk?
- In hoeverre lukt het je om met de druk en verantwoordelijkheden om te gaan?
- Zijn er signalen waaraan je merkt dat het goed of minder goed met je gaat op het werk?
- Wat helpt jou om in balans te blijven?
- Is er iets waar we als organisatie rekening mee kunnen houden om je werk goed vol te houden?

Een uitzendkracht hoeft geen persoonlijke of medische details te delen; het gaat om wat de uitzendkracht ervaart en nodig heeft in het werk.

WERKAFSPRAKEN & WERKOMGEVING

- Sluiten de gemaakte werkafspraken goed aan bij hoe je je werk uitvoert?
- Heb je de middelen en ondersteuning die je nodig hebt om je werk goed te doen?
- Hoe ervaar je je werktijden, flexibiliteit en regelruimte?
- Zijn verwachtingen en afspraken helder?
- Wat zou het werken prettiger of werkbaarder maken?



FINANCIËN & ZEKERHEID

(alleen als de uitzendkracht dit zelf wil bespreken)

- Ervaar je voldoende duidelijkheid en rust rondom je arbeidsvoorwaarden?
- Zijn er vragen of aandachtspunten rondom uren, inzet of zekerheid die je wilt bespreken?
- Is er iets waarbij je ondersteuning of informatie zou willen vanuit de organisatie?
- Wat helpt jou om met vertrouwen naar je werk en toekomst te kijken?

Het delen van financiële of persoonlijke details is niet verplicht.



WERK-PRIVÉBALANS & PERSOONLIJKE OMSTANDIGHEDEN

(vrijblijvend, medewerker bepaalt wat hij/zij deelt)

- Hoe ervaar je de combinatie van werk en privé op dit moment?
- Lukt het over het algemeen om werk en andere verplichtingen goed te combineren?
- Zijn er omstandigheden waar we in de planning of werkafspraken rekening mee kunnen houden?
- Verwacht je dat er iets kan veranderen dat invloed heeft op je beschikbaarheid of belastbaarheid?
- Wat zou jou helpen om hierin een goede balans te houden?



FUNCTIONEREN

- Wat gaat voor jou op dit moment goed in je werk?
- Zijn er onderdelen van je werk die lastiger gaan dan je zou willen?
- Waar ben je de afgelopen periode trots op?
- Waar zou je graag ondersteuning bij krijgen om je werk goed te kunnen blijven doen?
- Wat helpt jou om prettig en effectief te functioneren?

Focus op ervaren functioneren, niet op oorzaken of verklaringen



4. WAAR MOET JE OP LETTEN TIJDENS HET GOEDE GESPREK

DO'S



Vraag breed en nieuwsgierig door op wat de inzetbaarheid beïnvloedt. Wat heeft een medewerker van jou nodig en hoe zou de organisatie daarbij kunnen ondersteunen?



Vraag naar energie, belastbaarheid, werkbeleving, taken, ondersteuning en wat helpt of belemmert in werk en omgeving.



Vraag naar het toekomstbeeld, zolang je het koppelt aan werk, inzetbaarheid en verwachtingen: “Hoe zie jij de komende periode voor je?” of “Wat heb jij nodig om duurzaam inzetbaar te blijven?”



Benoem de impact op werk en team, zonder verwijt, en zoek samen naar wat voor beide partijen werkbaar is.



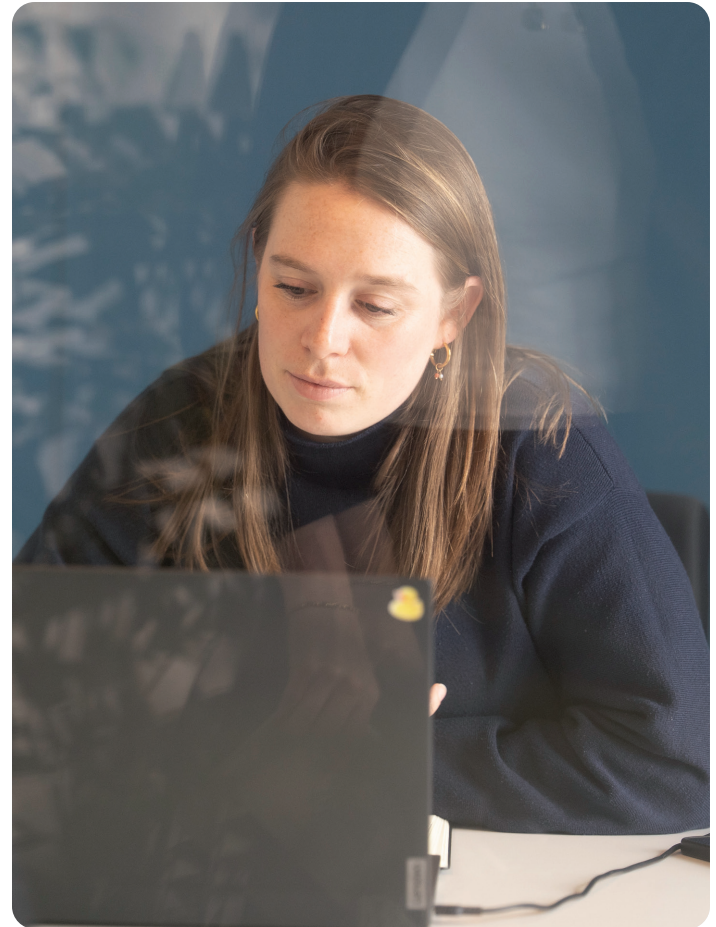
Vraag door op mogelijkheden: wat lukt nog wel, wat is haalbaar, welke aanpassing helpt, wat zou een eerste stap kunnen zijn? Afspraken over aangepast werk, uren, taken of werkplek passen ook bij het plan van aanpak.



Respecteer het als iemand een vraag niet wil beantwoorden en stuur dan terug naar de werkrelevante kern: “Je hoeft de oorzaak niet te delen; ik wil wel begrijpen wat dit betekent voor je werk en wat je nodig hebt.” De werknemer hoeft de oorzaak niet te vertellen.

DONT'S

- ✘ Direct vragen naar diagnose, symptomen, behandeling of medicatie.
- ✘ Het gesprek voeren als controle, verhoor of medische intake.
- ✘ Via omwegen alsnog medische informatie of privévoelige informatie proberen te ontlocken. De grens blijft dat je niet naar de oorzaak of medische inhoud vraagt.
- ✘ Te snel invullen wat het probleem is of meteen met oplossingen komen zonder eerst te verkennen.
- ✘ Alles alleen willen oplossen of zelf gaan "diagnosticeren"; medische beoordeling hoort bijvoorbeeld bij de bedrijfsarts/arbodienst.



5. OPVOLGKAART HET GOEDE GESPREK

Uit het goede gesprek komen vaak zaken die om opvolging vragen. Niet al deze onderwerpen kunnen door jou als intercedent of DI-specialist zelf worden opgevolgd. In sommige gevallen gaat het om overleg en in andere gevallen kan het gaan om overdragen. Het kan verstandig zijn om binnen je organisatie een opvolgkaart te maken met veelvoorkomende onderwerpen. Hieronder vind je een vereenvoudigd voorbeeld.

Thema	Omschrijving	Betrekken
Mentale klachten	Stress, burn-out, angst, somberheid	HR, Doorzaam, Arbodienst/ Bedrijfsarts (via HR)
Fysieke klachten	RSI, rugklachten, arbeidsomstandigheden	HR, Doorzaam, Arbodienst/ Bedrijfsarts (via HR)
Financiële stress	Schulden, inkomensonzekerheid	HR, Doorzaam, bestaande partners op dit thema
Loopbaan & Ontwikkeling	Scholing, omscholing, loopbaanadvies	HR, Doorzaam, Loopbaancoaches
Werk-privébalans	Overbelasting, mantelzorg, welzijn	HR, Doorzaam, bestaande partners op dit thema

BIJLAGE 1

INVULFORMAT OPVOLGING NA HET GESPREK

Naam uitzendkracht: _____

Naam medewerker: _____

Datum gesprek: _____

Klant / opdrachtgever: _____

Thema	Aandachtspunt	Actie	Wie is verantwoordelijk?	Wanneer evalueren?
Talenten & competenties				
Werkplezier				
Ontwikkeling & toekomst				
Gezondheid en vitaliteit				
Werkafspraken & werkomgeving				
Financiën & zekerheid				
Werk-privébalans & persoonlijke omstandigheden				
Functioneren				

Over de uitzendexpeditie

De uitzendexpeditie – navigeren naar duurzame loopbanen, is een initiatief van Doorzaam, ABU en NBBU met De Hogeschool Utrecht als onderzoekspartner. Het project heeft als doel het versterken van duurzame loopbanen van uitzendkracht en het verankeren hiervan binnen de branche. Het project wordt financieel mogelijk gemaakt door het ministerie van SZW en uitgevoerd door Berenschot. **Meer weten?** www.doorzaam.nl/uitzendexpeditie



**UITZEND
EXPEDITIE**



NBBU

Doorzaam
Het fonds voor de uitzendbranche

**HOGESCHOOL
UTRECHT**

Berenschot