

# HET GOEDE GESPREK

## Stappenplan

UITZEND  
EXPEDITIE

Voor HR en management

## Hoe voer je als organisatie goede gesprekken met uitzendkrachten?

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:

- ▶ **Praktijkgids: 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.



# VERANKERING OP VERSCHILLENDE NIVEAUS

Om goede gesprekken structureel te kunnen borgen, is het handig om op verschillende organisatieniveaus enkele zaken te regelen.

## DIRECTIE

Het is cruciaal dat de directie overtuigd is van het belang van het goede gesprek met uitzendkrachten, om de organisatie mee te nemen in het belang ervan en om men operationeel tijd en mandaat te geven. Het voeren van gesprekken met uitzendkrachten lijkt op gespannen voet te staan commerciële activiteiten, dit is echter een schijntegenstelling.

**Tip:**  
Veranker de gesprekken in de bedrijfsstrategie.

## PROCES & SYSTEEM

Voor een goede verankering binnen de organisatie moeten de werkwijzen geborgd worden in basis werkprocessen en ondersteund worden door de gebruikte systemen. Op deze manier sluit het zo dicht mogelijk aan bij het primaire proces van het uitzendbureau.

**Tip:**  
Door zoveel mogelijk te automatiseren (inplannen, automatische taken, vastleggen, etc.) wordt het voeren van gesprekken vanzelfsprekend en de verwerking en opvolging laagdrempelig.

## CONTACT MET DE UITZENDKRACHT

Op de werkvloer is het voor intercedent of DI-functionaris van belang dat zij ruimte ervaren om dergelijke goede gesprekken met uitzendkrachten te voeren. Zo past dit binnen hun takenpakket en werkprocessen en is het al dan niet voeren van een gesprek niet afhankelijk van willekeur of andere urgente taken.

*Belangrijke randvoorwaarde:*

## VAKMANSCHAP

Niet elke intercedent is van nature een coach; dit vraagt om training en 'on-the-job' begeleiding. Het succes mag niet afhankelijk zijn van één 'natuurtalent', maar zou een organisatiebrede vaardigheid moeten zijn.

**Tip:**  
Door gesprekken op te nemen in KPI's, dashboard of weekmeeting wordt het belangrijk en integraal onderdeel van het dagelijks werk.

**Tip:**  
Kijk ook eens naar de leerlijnen die vanuit Doorzaam worden aangeboden op het gebied van gespreksvaardigheden.

# FASEN VAN VERANKERING: DOE DE QUICKSCAN!

Niet alles hoeft tegelijk. Voer de gesprekken stapsgewijs in.  
Doorloop daarbij de volgende fasen:

## FASE 1 BEWUSTWORDING

Er is weinig bewustzijn of aandacht voor het goede gesprek tussen uitzendorganisatie en uitzendkracht en (eventueel) inlener.

## FASE 2 ORIËNTATIE / EERSTE TOEPASSING

Men erkent het belang van het goede gesprek en start met verkennen of experimenteren.

## FASE 3 STRUCTURELE TOEPASSING

Het goede gesprek is onderdeel van werkwijze, maar nog niet volledig ingebed in de cultuur.

## FASE 4 INTEGRALE VERANKERING

Het goede gesprek is ingebed in de cultuur van samenwerking tussen uitzendorganisatie, uitzendkracht en inlener.

Figuur 2. Fasen van verankering van het 'goede gesprek' binnen de organisatie

**Wil je weten waar jij als organisatie staat en welke stappen je kunt ondernemen naar een volgende fase?**

Doe de [Quickscan](#) om te bepalen waar je staat! Je vindt deze quickscan op de website van de uitzendexpeditie.



# HOE TE BEGINNEN: STAP VOOR STAP

Iedere organisatie is anders, wel zijn er een aantal dingen die het makkelijker maken om werk te maken van het goede gesprek:

## ZORG VOOR DRAAGVLAK

Zie op zowel directieniveau als operationeel niveau de voordelen in van het te voeren gesprek met uitzendkrachten. Zorg er daarnaast voor dat je barrières goed in beeld krijgt en daar mitigerende maatregelen voor klaarzet. Deze uitgave en de parallel gepubliceerde praatplaat kunnen hierbij helpen. Ook wordt er een tool ontwikkeld binnen het project welke inzicht geeft in kosten en baten.

## BEPAAL OPZET EN INTERVAL

Kies welke opzet het beste werkt voor jouw organisatie en uitzendkrachten om de goede gesprekken structureel in te bedden. Hierbij gaat om ook om zaken als: hoe vaak plan ik een gesprek in, hoelang zijn de geplande gesprekken, welke vragen stel ik, wat is een gewenste uitkomst, wie voert het gesprek, en waar spreken we elkaar (bij inlener of op kantoor)? Dit is geen one-size-fits-all.

## BEGIN KLEIN

Begin met een kleine groep om uit te vinden hoe het werkt en wat de aandachtspunten zijn. Het is makkelijker om daarna pas op te schalen.

## KIES DE POPULATIE UITZENDKRACHTEN

Denk goed na over de uitzendpopulatie om mee te beginnen. Het kan helpen als het bijvoorbeeld een homogene groep is, of een groep uitzendkrachten bij een bepaalde inlener of inhouselocatie.

## BEPAAL LOCATIE OF VESTIGING(EN)

Deze hangt vaak samen met de populatie uitzendkrachten en de omvang van de uitrol. Het kan handig zijn om te kiezen voor een of enkele vestigingen (of inhouselocatie) zodat het behapbaar begint en collega's van elkaar kunnen leren. Voordeel van een inhouselocatie is dat de intercedent of uitzendcollega al op locatie is en de uitzendkrachten vaker ziet.

✓ **BEPAAAL WIE DE GESPREKKEN HET BESTE KAN VOEREN**

Vaak is dit een intercedent, maar dit is afhankelijk van de rolverdeling binnen het bureau. Ook zijn er Duurzame-Inzetbaarheidsspecialisten, teamleiders of andere specifieke rollen binnen bureaus die dergelijke gesprekken logisch kunnen uitvoeren en over de juiste gespreksvaardigheden beschikken. Ook kan het logisch zijn om aan deze competenties te werken.

✓ **BESTEED AANDACHT AAN OPVOLGING**

Zorg dat er een plan is voor opvolging (zoals een cursus, vervolgesprek of andere gespreksuitkomst die opvolging nodig heeft). Hier hoort ook duidelijkheid bij wanneer iets niet mogelijk is. Goede opvolging is bepalend voor geloofwaardigheid en vertrouwen.



✓ **BLIJF DICHT BIJ HET PRIMAIRE PROCES**

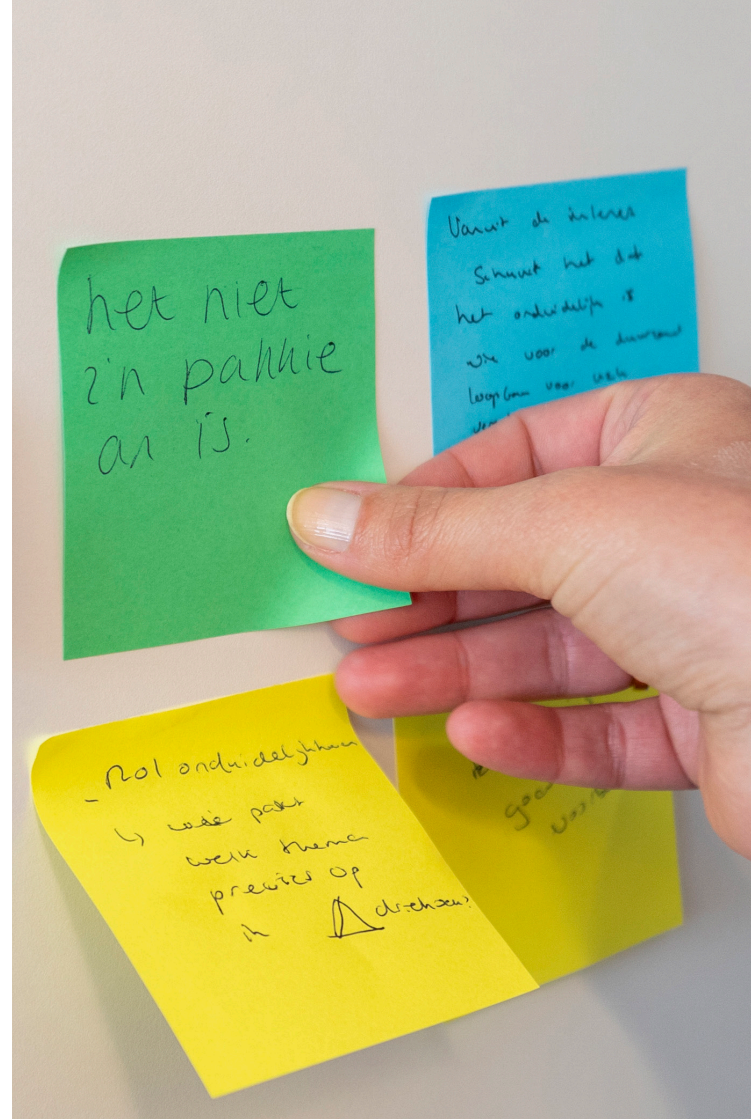
Organiseer het goede gesprek zo dicht mogelijk op het huidige primaire proces. Zodat het geen 'extra werk' is, maar onderdeel uitmaakt van de uitzendcyclus. Zo is de kans op structurele adoptie het grootst. Dit betekent ook ondersteuning door de juiste systemen.

✓ **VIER DE SUCCESSEN**

Maak ook zichtbaar wat de gesprekken de uitzendkracht en de organisatie opleveren. Hier zijn vaak mooie (persoonlijke) verhalen te vinden. Zowel op het gebied van de uitzendkracht, maar ook voor de vestiging of het bureau (langere bindingsduur, doorplaatsen van uitzendkrachten, minder verloop, etc.).

✓ **MAAK AFSPRAKEN MET INLENER**

Maak afspraken met de inlener bij de start van nieuwe uitzendkrachten of het afsluiten van een contract over de tijd voor ontwikkelgesprekken, hoe de inlener signalen over functioneren of welzijn kan communiceren, welke verantwoordelijkheid voor duurzame inzetbaarheid bij hen ligt en welke verantwoordelijkheid bij jullie ligt.



## Systemen uitgelicht

Systemen zijn ondersteunend aan een goed gesprek, maar kunnen een succesvolle verankering maken of breken. Daarom adviseren we te kijken welke aspecten de gebruikte systemen of nieuwe systemen kunnen ondersteunen bij dit proces. Vaak kunnen de gebruikte systemen al erg veel werk uit handen nemen. Goed om te onderzoeken (of aan de leverancier te vragen) wat er al mogelijk is.

### GEbruik SYSTEMEN VOOR:

- ▶ **Planning:** Een systeem kan de collega attenderen op de te voeren gesprekken in een takenlijst of dashboard op basis van gekozen interval.
- ▶ **Vastleggen:** Voor het vastleggen van een gespreksverslag of actiepunten.
- ▶ **Opvolging:** Er kan een reminder worden gestuurd voor opvolging.
- ▶ **Monitoring:** Op vestiging of organisatieniveau kan worden gevolgd hoe het gaat met de uitvoering en kan men bijsturen.

### MEER OPTIES:

- ▶ **Inzet van AI:** Een gesprek kan automatisch worden samengevat en worden vastgelegd middels AI-toepassingen (uiteraard met aandacht voor privacy en wet- en regelgeving en). Vertrouwen en goede afspraken zijn hierbij cruciaal.
- ▶ **Verschillende intensiteit van contact:** Het systeem kan een reminder sturen als een uitzendkracht vaker aandacht kan gebruiken, bijvoorbeeld bij (eerdere) problemen of aangegeven behoefte. Bijvoorbeeld met een stoplichtsysteem.
- ▶ **Vertaling:** Uitzenders experimenteren met ‘vertaal-oortjes’ om gesprekken met anderstalige medewerkers te versoepelen en elkaar beter (en met meer detail) te kunnen begrijpen.



### 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](http://www.doorzaam.nl/uitzendexpeditie)



**UITZEND  
EXPEDITIE**



**NBBU**

**doorzaam**  
Het fonds voor de uitzendbranche

**HOGESCHOOL  
UTRECHT**

**Berenschot**