

Colofon

Introductie: uitgangspunten
en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op
het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

GESPREKSHANDLEIDING

Gesprekshandleiding duurzame re-integratie

Autonomie-ondersteunende gesprekken

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Colofon

Gesprekshandleiding

Gesprekshandleiding duurzame re-integratie

Autonomie-ondersteunende gesprekken

Projectgroepen van arbeidsdeskundigen en cliëntvertegenwoordigers

onder begeleiding van
Jac van der Klink & Roland Blonk

Juni, 2025

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat re-integratie die aansluit bij het kunnen en willen van de cliënt effectiever is. Zowel de participatie-uitkomsten, de relatie tussen cliënt en instelling, en de voldoening van de professional zijn beter. Gewogen Maatwerk (GM) en de Capability voor Werk Benadering (CvWB) zijn twee succesvolle methodieken die de cliënt vanuit vertrouwen in zijn autonomie versterken. Met als doel: het vinden en behouden van werk dat waarde toevoegt voor de cliënt en diens omgeving.

Deze gesprekshandleiding biedt professionals handvatten om in gesprekken de cliënt te ondersteunen en te versterken in het vinden en behouden van duurzaam werk. Wie deze handleiding integraal volgt, werkt volgens de gecombineerde modellen GM en CvWB.

Hierna bespreken we een aantal belangrijke uitgangspunten voor de handleiding. Verdere uitwerking hiervan staat in het achtergronddocument.

Professionaliteit als uitgangspunt

Voor de hier beschreven methode zijn professionaliteit en een optimale begeleiding het uitgangspunt. Er is dus niet uitgegaan van wat de grootste gemene deler van feitelijk handelen is, of wat binnen de huidige praktijk haalbaar is. In de methode is uitgewerkt hoe de samenstellers (arbeidsdeskundigen, cliëntvertegenwoordigers en wetenschappers) een optimale begeleiding zien als het gaat om re-integratie gericht op (gedeeltelijke) terugkeer naar werk. De samenstellers zijn van mening dat de praktijk de voorwaarden moet scheppen waarbinnen arbeidsdeskundigen deze begeleiding kunnen vormgeven.

Cliënt als uitgangspunt

Voor de arbeidsdeskundige staat in de begeleiding de (autonomie van de) cliënt centraal. Binnen organisaties waarvoor de arbeidsdeskundige werkt, geldt dat de (autonomie van de) arbeidsdeskundige centraal staat. Door de focus van de arbeidsdeskundige op de cliënt, en omdat uit onderzoek blijkt dat cliënt en arbeidsdeskundige vrijwel altijd het gevoel hebben op één lijn te zitten, staat met de arbeidsdeskundige centraal binnen de organisatie indirect ook de autonomie van de cliënt centraal. Waar de werkwijze uit deze handleiding is getest, blijkt dat de benadering geschikt is voor cliënten met allerlei achtergronden en opleidingsniveaus.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Werkcontext drie niveaus

De werkcontext is van essentieel belang bij re-integratie. De arbeidsdeskundige kan dit op drie manieren in de begeleiding vormgeven:

- 1 Het versterken van de weerbaarheid van de cliënt. De cliënt voorbereiden op eventuele teleurstellingen.
- 2 Het kennen van organisaties, zodat de arbeidsdeskundige kan streven naar een optimale fit bij herplaatsing, en in het uiterste geval iemand niet aanbieden in een bepaalde context als er weinig kans bestaat op een fit.
- 3 Het veranderen/beïnvloeden van organisaties: het ondersteunen en versterken van werkgevers en organisaties in inclusief ondernemen of organiseren.

Er moet binnen de organisatie of het bedrijf waar de cliënt re-integreert een basis zijn om vanuit vertrouwen te willen werken. De arbeidsdeskundige moet de ruimte krijgen om een op vertrouwen gebaseerde begeleiding vorm te geven. Hieraan moet zo nodig eerst gewerkt worden.

Duurzaamheid

In deze handleiding is duurzame werkhervatting het uitgangspunt. Op grond van onderzoek wordt dit gezien als (re-)integreren in werk dat waardevol is en waarde toevoegt. Dus niet uitsluitend vanuit de intentie om de cliënt zo snel mogelijk uit de uitkering (of dat nu Participatiewet, Ziektewet of WIA betreft) te krijgen. Dit begrip van duurzaamheid is niet te vertalen in een tijdcriterium. Als iemand binnen een bepaalde termijn overstapt naar werk waar diegene meer voldoening in vindt, kan dit een teken van duurzaamheid zijn. Anderzijds hoeft werk waarin men 'blijft hangen' terwijl het geen betekenis heeft, niet duurzaam te zijn.

Rollen arbeidsdeskundige

Arbeidsdeskundigen kunnen verschillende rollen vervullen. Dit is minimaal de procesrol, waarin de arbeidsdeskundige toeziet dat de begeleiding conform de methodiek plaatsvindt. De interventierol houdt het uitvoeren van interventies binnen het proces in. Het is afhankelijk van de aard van de interventies, de achtergrond van de arbeidsdeskundige en de voorkeur van de cliënt of de arbeidsdeskundige die zelf uitvoert of delegeert. Delegatie gebeurt altijd in afstemming met de cliënt.

De handleiding is gericht op arbeidsdeskundigen die in de re-integratie werken als (traject)-begeleider. De principes van de handleiding zijn ook toe te passen door arbeidsdeskundigen die in andere rollen werken (beoordeling of preventie). Arbeidsdeskundigen versterken elkaar als ze vanuit hetzelfde concept werken.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Meerdere gesprekken

Vaak zullen meerdere gesprekken nodig zijn. Dit geldt met name als de arbeidsdeskundige de begeleiding zelf op zich neemt. Alleen bij dringende redenen kan men het gesprek telefonisch voeren. Als snel duidelijk wordt dat er aanvullende of zwaardere begeleiding nodig is, kan één begeleidingsgesprek met een verwijzing naar een andere re-integratieprofessional voldoende zijn. Dat neem niet weg dat de arbeidsdeskundige vanuit de procesrol en in afstemming met de cliënt, ook meerdere gesprekken kan hebben.

Eén aanspreekpunt voor re-integratiebegeleiding; gescheiden traject met beoordeling

Het heeft de sterke voorkeur dat er voor de re-integratiebegeleiding één arbeidsdeskundige is én dat de begeleiding gescheiden is van het beoordelingstraject.¹ Dit geldt voor de claimbeoordeling. Uiteraard beoordeelt de arbeidsdeskundige wel het proces en onderneemt zo nodig actie. Bijvoorbeeld om te beoordelen of voorwaarden aanwezig zijn waarin de cliënt optimale zelfsturing kan opbouwen en te bevorderen dat die voorwaarden er komen. Overigens kunnen belangrijke aspecten van de in deze handleiding besproken methode ook in een door een ander uitgevoerd claimbeoordelingsgesprek worden toegepast. Uiteraard moet de arbeidsdeskundige verhelderen wat het doel en de kaders van het gesprek zijn. Maar binnen dat doel en die kaders kan vertrouwen in (de autonomie van) de cliënt centraal staan en kan zoveel mogelijk worden aangesloten op de wensen van de cliënt.

Folders

Bij deze handleiding zijn informatiefolders beschikbaar voor de eigen werkgever en de werkgever bij wie een cliënt re-integreert. Ook is er een folder voor OT-groepen en zijn er folders om vooraf en achteraf aan de client mee te geven.

Leeswijzer

In de hoofdstukken 'Gesprekstructuur en voorbeeldvragen' en 'Hulpmiddelen' vind je concrete aanwijzingen, met voorbeelden en voorbeeldvragen hoe je het gesprek/de gesprekken kunt voeren. Als je die aanwijzingen volgt, voer je de begeleiding uit volgens de theoretische concepten die aan de gesprekshandleiding ten grondslag liggen: gewogen maatwerk en de capability-benadering.

Daaraan voorafgaand worden deze theoretische concepten kort besproken en worden basisvaardigheden gegeven voor het voeren van een goed, autonomieversterkend gesprek. In het achtergronddocument staat theoretische, maatschappelijke en praktische verdieping.

¹ Deze keuze wordt in het achtergronddocument besproken en toegelicht. In een van de varianten van OCTAS worden beoordelen, uitkeren en re-integratie apart uitgewerkt.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Achtergrond

Door recente affaires is zichtbaar geworden hoezeer de verhouding tussen burgers, instanties en overheden de laatste jaren onder druk is komen te staan. De algemene perceptie is dat uit zorg dat een kleine groep kwaadwillenden onterecht een uitkering zou krijgen, een systeem is opgezet waarin wantrouwen centraal stond. Dit bleek niet effectief. Daarom hebben overheden en uitvoeringsinstanties besloten meer vanuit vertrouwen te (willen) gaan werken: aansluiten bij het willen en kunnen en vooral het kunnen willen van de cliënt.² Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat dit effectiever is, zowel op de 'harde kant' (betere participatie-uitkomsten) als op de 'zachte kant' (betere relatie tussen cliënt en instelling en meer voldoening bij de professional).³

Als reactie daarop hebben al langer bestaande ideeën en methodieken om burgers serieus te nemen meer wind in de zeilen gekregen. Die methodieken zijn erop gericht de burger in zijn autonomie te versterken en dat vanuit een houding van vertrouwen te doen.

Twee van die methodieken zijn Gewogen Maatwerk (GM) en de Capability voor Werk Benadering (CvWB). Deze zijn beide in de re-integratiepraktijk bij verschillende doelgroepen succesvol gebleken. GM is ontwikkeld ten behoeve van de re-integratie van mensen in een situatie van geen arbeidsrelatie naar waardevol werk. CvWB is ontwikkeld ten behoeve van de re-integratie van zieke werknemers naar duurzame terugkeer in werk. Op zowel wetenschappelijke als praktische gronden lijken deze twee benaderingen elkaar te kunnen versterken. Het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) heeft het onderhavige project gefinancierd om dit mogelijk te maken. In dit project ontwikkelden drie groepen met ieder arbeidsdeskundigen, cliëntvertegenwoordigers en wetenschappers een methodiek voor een duurzame re-integratie. Deze methodiek omvat drie documenten:

- 1 Een set folders gericht op leidinggevend en managers, OT-groepen en cliënten.
- 2 Een praktische handleiding voor de begeleidingsgesprekken.
- 3 Een achtergronddocument waarin zowel theoretisch/wetenschappelijk als ethisch/maatschappelijk en praktische verdieping wordt gegeven.

Deze praktische handleiding bespreekt achtergronden en modellen summier, maar voldoende om het document zelfstandig te kunnen gebruiken. Voor verdieping verwijzen we naar het achtergrond-document. Wie deze handleiding integraal volgt, werkt volgens de gecombineerde modellen GM en CvWB.

² Commissie OCTAS (2024).

³ Muffels e.a. (2021).

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

THEORETISCHE MODELLEN

Autonome of intrinsieke motivatie blijkt een belangrijke factor in duurzaam gedrag.⁴ Dat betekent dat wat als waardevol ervaren wordt een belangrijke factor is in het realiseren van duurzame re-integratie en inzetbaarheid.⁵ De modellen die aan onze methodiek ten grondslag liggen, zijn enerzijds een gedragsmodel en anderzijds een waardemodel. Ze zijn daarom uitermate geschikt om duurzaam gedrag, gericht op duurzame re-integratie, te bewerkstelligen.

Gewogen Maatwerk

Het concept Gewogen Maatwerk (GM) is een van het Integratief Gedragsmodel (IGM) afgeleide methode. GM stimuleert professionals tot reflectie en methodisch handelen op drie elementen:

- 1 De ingezette interventies en waar die op aangrijpen in het Integratief Gedragsmodel.
- 2 De eigen overtuigingen en waarden.
- 3 De verwachte effectiviteit.⁶

Dit concept vindt veel weerklank en heeft direct toepassingen voor arbeidsdeskundigen in het domein van re-integratie.

Capability voor Werk Benadering

De CvWB heeft eenzelfde uitgangspunt vanuit een waardenperspectief.⁷ De kern van het capability-gedachtegoed wordt gevormd door de aanname dat welzijn wordt bereikt als mensen kunnen zijn en doen wat ze van waarde vinden.⁸ Autonomie is in het capability-model verbonden met wat men belangrijk en waardevol vindt. Iemand kan hoog scoren op lijstjes die controle meten, maar als dat is ten aanzien van dingen die die persoon niet belangrijk vindt, draagt het weinig bij aan welzijn. Het gaat om kwaliteit van leven, geformuleerd als 'beings and doings people have reason to value', die men kan realiseren.⁹ Vrij vertaald: ieder mens moet in staat zijn het leven te kunnen leiden dat diegene graag wil leiden, en dat die persoon met reden waardeert.¹⁰

Met het IGM kun je in kaart brengen op welke manier het menselijk gedrag een rol speelt. Het capability-model voegt daar het waarde-element aan toe. En daarnaast het normatieve kader de

⁴ Ryan & Deci (2000); Pink (2017).

⁵ Van Dam e.a. (2016); Van der Klink e.a. (2011); Van der Klink e.a. (2016).

⁶ Blonk (2018).

⁷ Van der Klink e.a. (2016).

⁸ Nussbaum & Sen (1993).

⁹ Robeyns (2005).

¹⁰ Tirions e.a. (2018).

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

wereld niet alleen te willen verklaren en begrijpen, maar te willen verbeteren. De combinatie van die twee modellen geeft een manier van werken die uitgaat van de zelfsturing van en vertrouwen in de cliënt. Re-integratie blijkt effectiever en vooral duurzamer als die aansluit op de motivatie van binnenuit – het vertrouwen dat de cliënt heeft in eigen kunnen en willen. Motivatie van binnenuit is gericht op wat waarde toevoegt voor de cliënt. Dus geen ‘bezigheidstherapie’, maar taken waar iemand trots op kan zijn.

DOEL

Het achterliggende doel van dit project is om de re-integratie door arbeidsdeskundigen (en andere re-integratieprofessionals) te optimaliseren, met name op het gebied van duurzaamheid.

Dit doel is gerealiseerd door samen met arbeidsdeskundigen en cliënten in groepen deze gespreks-handleiding te ontwikkelen. Hiermee kunnen arbeidsdeskundigen methodisch een op waarden gerichte re-integratie van cliënten eerste of tweede spoor begeleiden, vormgeven of beoordelen op kwaliteit. Bij werknemers kunnen ze daarbij ook de leidinggevende betrekken.

Concreet doel van deze handleiding is handvatten te geven om in gesprekken de cliënt te ondersteunen en te versterken in het vinden en behouden van duurzaam werk. Onder duurzaam werk verstaan we werk dat waarde toevoegt voor de cliënt en diens omgeving. Belangrijke aspecten hierbij zijn:

- Bewustwording van belangrijke werkwaarden en mogelijkheden om die te bereiken voor de cliënt.
- Autonomie en zelfsturing versterken.
- Bijdragen aan het bereiken van belangrijke en realiseerbare werkwaarden: de capabilityset.

Deze handleiding is (mede) door arbeidsdeskundigen geschreven voor arbeidsdeskundigen, en geeft handvatten voor alle fasen van de re-integratie. Hij is bruikbaar voor re-integratieprofessionals met arbeidsdeskundige kennis. In deze handleiding wordt de professional met ‘arbeidsdeskundige’ aangeduid, en soms met ‘professional’.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedagsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Basisvaardigheden

Ook bij mensen die al jarenlang bijna dagelijks professionele gesprekken voeren, zien we soms dat ze niet het optimale uit een gesprek halen en/of in valkuilen stappen. Daardoor wordt de relatie tussen de gesprekspartners verstoord.

Het voeren van een goed gesprek wordt wel als een talent beschouwd dat iemand heeft of niet. Er zijn inderdaad mensen die bijna ‘van nature’ een goed gesprek lijken te voeren. Het voeren van een goed gesprek is echter wel degelijk aan te leren. Zowel wat betreft basisvaardigheden als wat betreft basisgespreksvaardigheden. Hierna volgen wat tips die je meteen al kunt toepassen of kunt oefenen om ze aan te leren.

Veilige omgeving en interesse

Een gesprek dat de autonomie (en aanpalende basisbehoeften die hierna worden besproken) van de cliënt versterkt, vraagt om een veilige omgeving. Een ontspannen, open sfeer waarin de cliënt de vrijheid ervaart te zeggen wat diegene echt wil zeggen, het echte verhaal vertelt. Dus zorg dat er een gelijkwaardig gesprek kan plaatsvinden, waarin ruimte is voor het verhaal van de cliënt en waarin je samen naar mogelijkheden en oplossingen kijkt.

De fysieke opstelling is een belangrijk bepalend aspect dat direct beïnvloedbaar is. Een gesprek waarbij de arbeidsdeskundige aan de ene kant van een bureau zit (de ‘professional-kant’) en de cliënt aan de andere (de ‘cliënt-kant’) is per definitie niet gelijkwaardig. Een positie aan de zijkant van het bureau is beter; beschikt de kamer over een zitje, dan heeft dat de voorkeur. Zorg ervoor dat niemand tegen fel licht in kijkt. En dat de ruimte voldoende privacy biedt voor een gesprek.

Bereid een gesprek voor. Bedenk samen als professional en cliënt wat je wilt bereiken.

Wees oprecht geïnteresseerd. Geef geen ongevraagde adviezen of oplossingen, en wees zelfs terughoudend met gevraagde adviezen. Vraag naar oplossingen van de cliënt en neem die serieus, en versterk daarmee het probleemoplossend vermogen van de cliënt. In de metafoor: geef altijd een hengel en leer iemand vissen. Geef alleen (ook) een vis als iemand te hongerig is om te kunnen vissen.

Wees altijd positief, toekomstgericht en geef perspectief. Cliënten en werkgevers kunnen de neiging hebben over het verleden te praten. Wat ging er wanneer en op welke wijze mis? Het is belangrijk de cliënt te erkennen in wat diegene heeft doorgemaakt, maar het is vrijwel altijd een valkuil daarin lang te blijven hangen. We kunnen alleen perspectief ontleen aan de toekomst: hoe lukt het vanaf nu wel

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedagsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

om voor de cliënt belangrijke waarden en doelen te bereiken? Hoe kan de cliënt daaraan werken en hoe kan de arbeidsdeskundige daarbij ondersteunen?

Weerstand en verbinding

Voorgaande attitude-aspecten werken verbindend. Dat geldt ook voor het vervullen van de hierna volgende basisbehoeften. Bedenk dat er alleen sprake is van verbinding als de cliënt dat ervaart. Van weerstand op als een signaal dat een cliënt mogelijk geen of onvoldoende verbinding ervaart. Van weerstand kan sprake zijn als de cliënt het gesprek wil overnemen of juist aangeeft er niets in te zien. Ook het aanhouden van de jas, niet aankijken en constant met de telefoon bezig zijn, kunnen signalen van weerstand zijn.

Weerstand is iets anders dan niet willen. Professionals gebruiken de term vaak als de cliënt niet voldoet aan wat de professional vraagt. Daar kunnen tal van verschillende zaken onder liggen, maar vaak speelt een belangrijke rol dat er bij de cliënt weinig vertrouwen is om het door de professional gevraagde succesvol uit te kunnen voeren.

Het is essentieel om vanuit verbinden ook te durven uitdagen. Doelen dienen realistisch, maar ook uitdagend te zijn. Het is belangrijk dat doelen ambitie hebben en motiveren om te veranderen waar nodig. Hierbij hoort als professional nooit 'downplayen': 'maar dit moet toch zeker kunnen', 'dit lukt altijd', of zelfs 'dit kan toch iedereen'. Het gaat om de eerstvolgende haalbare stap die de cliënt kan zetten in de richting van de ambitie.

Autonomie

Autonomie is een belangrijke behoefte van mensen. Het ervaren van autonomie is een voorwaarde voor het leiden van een zelfstandig leven in brede zin en het actief bijdragen aan re-integratie in de smallere zin van dit project. Daarom is het versterken van autonomie de kern van onze methodiek. Dit is onlosmakelijk verbonden met het versterken van (het gevoel van) competentie bij de cliënt, een houding van empathie bij de professional en een beleid van inclusie bij de organisatie.

In het Gewogen Maatwerk (GM) worden willen en kunnen (motivatie en competentie in vaktermen) beschouwd als belangrijke bouwstenen van (autonoom) gedrag. Dit zijn onderling afhankelijke componenten. De overtuiging iets te kunnen, versterkt immers de motivatie om iets te doen. Ook iets kunnen in de zin van 'tot iets in staat gesteld worden' versterkt de motivatie. Naast het versterken van het gevoel van competentie is het belangrijk de cliënt erkenning te geven. Op persoonlijk niveau gebeurt dit door het tonen van empathie, op organisatieniveau krijgt dit vorm door een beleid van inclusie. Empathie is een persoonsuiting die niet ieder jegens ieder ander voelt. Inclusie is een

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedagsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

beleidskenmerk van een instelling waarbij ieder, ongeacht haar of zijn specifieke kenmerken, als waardevol wordt beschouwd.

Hulpmiddelen en kennis

Naast deze op het gesprek gerichte voorwaarden is uiteraard ook arbeidskundige kennis over bijvoorbeeld hulpmiddelen een belangrijke voorwaarde. De juiste hulpmiddelen op het juiste moment versterken de autonomie langs een andere weg dan een autonomieversterkend gesprek, maar zijn minstens zo belangrijk. Uiteraard kunnen arbeidsdeskundigen niet alle (technische) kennis zelf in huis hebben, maar zij moeten de weg kunnen wijzen in het palet aan voorzieningen en vergoedingen. Een proactieve houding hierin is een belangrijke uiting van inclusief beleid en beeldvormend voor de cliënt wat betreft een betrouwbare overheid. Het sluit aan bij dat andere belangrijke uitgangspunt: erbij horen, ertoe doen.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Basisgespreksvaardigheden

BASISBEHOEFTE

Enkele tips voor het versterken van de autonomie:

- Benadruk dat het aan de cliënt is om keuzes te maken en doorloop samen de consequenties van de verschillende keuzes.
- Geef aan dat keuzes (mogen) maken ook betekent dat de (positieve en negatieve) consequenties van die keuzes voor de cliënt zijn.
- Vermijd zinsconstructies die iets opleggen, zoals: 'Je moet nu ...', 'Ik wil dat je ...' of 'Het is nou eenmaal niet anders'. Beter zijn bewoordingen als: 'Dit kun je misschien niet veranderen, maar je kunt wel...' of 'Hoe denk jij dit te doen?'
- Deel ook in het gesprek waar mogelijk autonomie, bijvoorbeeld: 'Zullen we nu pauze houden, of wil je nog even doorgaan?' of 'Zijn we op de goede weg?'

Er zijn verschillende mogelijkheden om het gevoel van competentie te versterken:

- Stel samen realistische doelen vast. Knip grote en uitdagende doelen op in realistische en haalbare doelen. Faciliteer dat de eerste stap relatief snel tot een succeservaring leidt. Dit versterkt het vertrouwen in eigen kunnen/self-efficacy.¹¹
- Deel successen toe aan de cliënt: 'Dat heb jij toch maar mooi voor elkaar gekregen!'
- Vier successen, focus op dat wat al bereikt en geleerd is.
- Geef positieve feedback.
- Spreek positieve verwachtingen en vertrouwen uit.

Zoals gezegd is een belangrijke motivationele factor dat de cliënt zich welkom voelt en het gevoel heeft erbij te horen. Daar moet een inclusief beleid aan ten grondslag liggen; op meer persoonlijk niveau is affectie en empathie belangrijk. Ook als die op persoonlijk niveau misschien minder gevoeld wordt, is een professionele houding die uitstraalt dat de cliënt welkom is, mogelijk en wenselijk. Het is belangrijk dat professionals in hun uitingen waarachtig overkomen. Cliënten waarderen een professionele houding, maar prikken er snel doorheen als de professional 'onecht' is.

¹¹ Het begrip 'efficacy' is moeilijk te vertalen. Het is breder dan effectiviteit of doelmatigheid. Self-efficacy is bewust zijn van/vertrouwen hebben in het eigen kunnen.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Een aantal zaken die het gevoel van welkom voelen versterken – eerder al genoemd – is heel concreet en direct door de arbeidsdeskundige te regelen:

- Regel een prettige ruimte en schenk koffie of thee in voor de cliënt.
- Bereid je goed voor op het gesprek. Stem de inhoud en vorm voorafgaand aan het gesprek af (doel, werkwijze, praktische informatie over duur en dergelijke).

Daarnaast zijn belangrijke zaken:

- Neem de tijd voor het gesprek en toon waardering en respect.
- Maak veel oogcontact, luister echt en geef onverdeelde aandacht.
- Stel niet alleen functionele vragen, maar ook vragen die interesse in de persoon tonen.
- Kom terug op door de cliënt genoemde details in eerdere gesprekken, bijvoorbeeld: 'Hoe gaat het nu met je dochters zwangerschap?'
- Geef complimenten.
- Benoem dat jij en de cliënt samen een partnerschap vormen en dat jullie samen aan de slag gaan om doelen te bereiken.

GEDRAGSVERANDERING GERICHT OP HET PERSPECTIEF

- Stel perspectief op waarderealisatie centraal: 'Wat is nu werkelijk belangrijk voor jou in werk?'
- Pas het perspectief zo nodig aan of stel het bij om het meer haalbaar en realistisch te maken: 'Je vindt belangrijk dat je werk zinvol is; wat maakt voor jou werk zinvol? Wat geeft jou een goed gevoel als je naar huis gaat?'
- Benadruk de moeite die in de huidige situatie al wordt gedaan en onderstreep het succes daarvan: 'Je hebt dat toch maar mooi met je collega besproken, ondanks dat je ertegen opzag, en het heeft de lucht opgeklaard. Dat is voor jullie beiden goed' of 'Goed dat je hebt gebeld over die vacaturetekst; het heeft je toch maar mooi een uitnodiging voor een gesprek opgeleverd.'
- Krijg de (sociale) context helder, inclusief de mogelijkheid tot gebruiken/betrekken daarvan: 'Wie zou jou daarbij kunnen helpen op je werk?'
- Versterk voortdurend het vertrouwen in eigen kunnen door het creëren van succeservaringen: 'We spraken de vorige keer af dat je zou bellen, dat heb je toch maar mooi gedaan.'
- Versterk de haalbaarheid van het perspectief (haalbare stappen definiëren) door het versterken van benodigde vaardigheden: adviseer over (korte) trajecten om specifieke vaardigheden te versterken.
- Versterk de volharding in het omgaan met tegenslag. Laat de cliënt bijvoorbeeld een eerste confrontatie met werk en wat daarin moeilijk kan zijn of kan mislukken visualiseren. Bespreek met de cliënt wat diegene dan doet. 'Stel je voor dat je collega "nee" zegt, hoe reageer je dan?'
- Versterk oplossingsgerichte vaardigheden: 'Wat zou je in zo'n situatie kunnen doen en wat zouden daar de gevolgen van (kunnen) zijn?'

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

HET RE-INTEGRATIEGESPREK

Naast de gespreksvaardigheden die betrekking hebben op de basisbehoeften, zijn voor een autonomie-ondersteunend re-integratiegesprek over persoonlijke werkwaarden zes basisgespreksvaardigheden van belang.¹² Deze gespreksvaardigheden zijn niet gebonden aan een specifieke gespreksstructuur en kunnen op meerdere momenten aan de orde zijn.

1 Ruimte bieden

- In een waardegestuurd re-integratiegesprek is het belangrijk dat cliënten veel ruimte krijgen om hun gedachten onder woorden te brengen en (daarmee) te ontwikkelen. Die ruimte kun je op vier manieren bieden:
 - Open vragen stellen.
 - Aandachtig luisteren.
 - Doorvragen.
 - Stiltes laten vallen.

2 De houding van niet-weten

- Deze houding komt erop neer dat je het perspectief van de cliënt onderzoekt en daarbij aansluit door hierop door te vragen en het samen te vatten. Het voordeel daarvan is dat het cliënten stimuleert hun (handelings)perspectief steeds verder op te bouwen.

3 Eerst aansluiten, dan doorschakelen

- Deze vaardigheid helpt om gesprekken vloeiender en productiever te maken. Het is een vrij eenvoudige techniek waarbij je duidelijk laat merken dat je goed geluisterd hebt en het gezegde serieus neemt. Hierdoor vergroot je de kans dat je gesprekspartner ontvankelijker wordt voor wat jij eventueel te zeggen of te vragen hebt. Daarnaast draagt het bij aan een functionele werkrelatie.

4 Normaliseren

- Normaliseren betekent dat je laat merken dat je wat de cliënt zegt of doet als normaal beschouwt gegeven de omstandigheden. Dit betekent dat het voor de cliënt gemakkelijker wordt om te (gaan) geloven dat iets oplosbaar is en om vooruitgang te boeken. Soms kunnen vormen van psycho-educatie of een rationale¹³ normaliserend werken als cliënten daar behoefte aan hebben.
- Normaliseren moet niet verward worden met bagatelliseren. Als iemand in een depressie zit, is

¹² Visser (2018).

¹³ Een rationale is een beeld, vaak een metafoor, die voor de cliënt haar of zijn situatie verheldert. Een goede rationale geeft perspectief. In het achtergronddocument worden voorbeelden gegeven van rationales.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

een opmerking als ‘we zijn allemaal weleens somber’ geen uiting van normaliseren, maar van bagatelliseren. Dat werkt averechts. Een opmerking als ‘ik begrijp dat je heel diep in de put zit, dat is afschuwelijk; wat ik als troost kan geven is dat ik de ervaring heb dat mensen er altijd weer uit komen’ is wel normaliserend.

5 Doorvragen op effectief gedrag

- Het stellen van (de juiste) vragen kan cliënten helpen om op ideeën te komen over hoe zij vooruit kunnen komen in een richting die belangrijk voor hen is. Het helpt cliënten als je je vragen of reacties richt op effectief gedrag: ‘Je vertelde de vorige keer hoe je een soortgelijk probleem met een collega op een succesvolle manier hebt opgelost. Zou dat nu ook weer kunnen werken?’
- Ineffectief gedrag kent drie kenmerken: buiten zichzelf plaatsen van problemen of oplossingen, focus op negativiteit en op abstractie. ‘Mensen zijn nu eenmaal niet te vertrouwen.’

6 Samenvatten in de woorden van de cliënt

- Samenvattingen zijn een krachtig sturingsmechanisme in gesprekken. Door daarin de sleutelbegrippen van de cliënt te gebruiken, toon je dat je aandachtig hebt geluisterd. Door daarin een specifieke structuur en positieve herformuleringen te hanteren, help je de cliënt om een handelingsperspectief te ontwikkelen. Ten slotte is het ook een toets of je de persoon goed hebt begrepen, en dat draagt weer bij aan het gevoel serieus genomen te worden.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Een gespreksstructuur kan helpen om de veelal beperkte tijd zo nuttig mogelijk te besteden. Om de nodige flexibiliteit in gespreksvoering niet in de weg te staan, wordt de gespreksstructuur slechts beschouwd als raamwerk. Hierna benoemen we de afzonderlijke onderdelen eerst, daarna werken we ze uit.

Het waardegestuurd re-integratiegesprek krijgt hier vorm aan de hand van de capability voor werksset. Vaak zullen meerdere gesprekken nodig zijn. Alleen een arbeidsdeskundige met ervaring met de methodiek én een gemotiveerde cliënt die snel van begrip is, zullen alle doelen in één gesprek kunnen realiseren. Ook voor het bouwen aan de relatie en aan de autonomie van de cliënt kunnen meerdere gesprekken wenselijk zijn. De volgende structuur kan dan verdeeld worden over meerdere gesprekken. De opening van een vervolgesprek zal eruit bestaan bij de cliënt te checken of er overeenstemming is over in eerdere gesprekken gezamenlijk opgestelde doelen en over het al dan niet behalen van die doelen. Het is van belang voor ieder gesprek doelen te stellen en aan het einde van het gesprek te checken of die gehaald zijn. De effectiviteit van de begeleiding neemt toe als ook voor de perioden tussen gesprekken doelen worden gesteld.

Een gesprek (gesprekken) over de capability-set vraagt, als ieder goed gesprek, om een ontspannen, open sfeer. Dus zorg dat er een gelijkwaardig gesprek kan plaatsvinden, waarin ruimte is voor het verhaal van de cliënt en je samen naar mogelijkheden en oplossingen kijkt. Uitgangspunt is dat de cliënt de 'Lijst Werk Capabilities' heeft ingevuld en dat die beschikbaar is tijdens het gesprek.¹⁴ Je kunt de lijst inleiden met woorden in de trant van: 'Dit zijn aspecten die misschien belangrijk kunnen zijn. Denk er eens over na. Is dat belangrijk voor je? Wat zou nodig zijn om dat te realiseren? Lukt het denk je ook, dat je dat zelf kan realiseren?'

Gespreksstructuur waardegestuurd re-integratiegesprek

- 1 Opening: korte kaderzetting, gezamenlijke agenda vaststellen, verwachtingen afstemmen.
- 2 Wat er al is: cirkelbenadering.
- 3 Wat zich kan ontwikkelen: wegen en keuzes maken.
- 4 Wat er nodig is: individueel en context.
- 5 Wat er gedaan kan worden: individueel en context.
- 6 Afsluiting: conclusies, afspraken.

¹⁴ Van der Klink e.a. (2016); Abma e.a. (2016).

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

1 Opening

Doel:

- Contact maken en duidelijkheid scheppen.

Onderdelen:

- Korte kaderzetting.
- Gezamenlijke agenda vaststellen.
- Verwachtingen afstemmen.

In deze fase van het gesprek breng je een functionele werkrelatie tot stand. Je geeft kort aan wat de bedoeling van het gesprek is, hoeveel tijd beschikbaar is en welke onderwerpen aan de orde kunnen komen. Ga ook na wat de wederzijdse verwachtingen zijn.

Kaderzetting

Hierbij is het van belang met de cliënt af te stemmen dat in dit gesprek niet wordt beoordeeld of cliënt recht heeft op een uitkering, maar dat gekeken wordt hoe tot optimale participatie kan worden gekomen.

Mogelijke rationale

Als de cliënt verwijst naar het knellende kader van wet- en regelgeving, en daarmee de verantwoordelijkheid buiten zichzelf legt, kan de voetbalmetafoor helpen.

Je kunt aangeven dat er natuurlijk een kader van wet- en regelgeving is waarbinnen we moeten werken, maar dat daarbinnen veel speelruimte is. Vergelijk dit met een spel als voetbal: er is een kader van allerlei spelregels, maar daarbinnen is er veel ruimte om het spel te spelen. Je kunt de metafoor nog uitbreiden door aan te geven dat een spel als voetbal gespeeld kan worden op allerlei niveaus, van de Champions League tot amateurs klasse 5. Iedereen kan op het eigen niveau het spel spelen. Niemand, noch Messi, noch een 9-jarige pupil, stelt de spelregels ter discussie. Er kan discussie ontstaan over de interpretatie van de regels in een specifieke speelsituatie, en daar is een team van arbiters voor, maar de regels zelf staan niet ter discussie.

Een andere mogelijke uitbreiding is dat er binnen het spel en het team behoefte is aan allerlei kwaliteiten: er zijn aanvallers nodig, middenvelders, verdedigers en een doelman. Die zijn allen nodig en vullen elkaar met hun kwaliteiten aan. Zo werkt het ook in de arbeidsmarkt: er is behoefte aan een veelheid aan kwaliteiten op allerlei niveaus. Het traject dat je nu met de cliënt ingaat, is bedoeld

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

om te kijken wat de beste plek is voor deze cliënt met zijn kwaliteiten en niveau, en waar zo'n plek beschikbaar is. In dit gesprek/deze gesprekken ligt de nadruk op een fit op waardenniveau. Wat zijn belangrijke doelen en waarden voor de cliënt in werk en welke functie of arbeidsmarktsituatie kan dit bieden?

Voorbeeldvragen met betrekking tot de capability-vragenlijst:

- De bedoeling van dit gesprek is dat we samen kijken naar de resultaten van je vragenlijst. Is dat ook wat jij ervan verwacht?
- Heb je zelf nog specifieke zaken die je aan de orde wilt stellen?
- Hoe was het om dit soort vragen over je werk te beantwoorden?
- Wat valt je op aan de ingevulde lijst?
- Zijn er voor jou belangrijke werkwaarden die niet in de lijst voorkomen?

Vaak hebben cliënten niet direct een beeld van voor hen belangrijke werkwaarden. Welke werkwaarden in de praktijk belangrijk zijn, kun je ontdekken door vragen te stellen als:

- Als je een grote prijs in de loterij zou winnen, wat zou je dan gaan doen?
- Wat is in die situatie belangrijk?
- Waar kom je je bed voor uit?
- Waar gaat het jou om?
- Als je over een paar jaar op dit traject terug zou kijken, wanneer zou je dan trots zijn?

Om cliënten te helpen een helder beeld te krijgen van voor hen belangrijke werkwaarden, kun je vragen stellen naar een groter verband:

- Met welk doel?
- Wat levert dat op?
- Waar leidt dat toe?
- Om wat te bereiken?

Op die manier kunnen concrete werkvoorbeelden de weg wijzen naar een belangrijke werkwaarde.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

2 Wat er al is

Doel:

- Zichtbaar maken van progressie en perspectief bieden (versterken van self-efficacy).

Onderdelen:

- Cirkelbenadering.
- Efficacy-vragen.
- Prioritering in de tijd.

In deze fase maak je een onderscheid tussen wat er al is (progressie), wat ontwikkeling of verbetering behoeft en wat op termijn nog te doen staat. Progressie en succeservaringen zijn belangrijke motivatiefactoren in werkbeleving¹⁵ en versterken het gevoel van competentie.

Aan de hand van een cirkelmodel ([zie figuur 1](#)) ziet de cliënt dat er al veel van belang aanwezig is en dat er een verschil is tussen zaken die nú spelen en zaken die wellicht in de toekomst aan de orde gaan komen.¹⁶

Voorbeeldvragen:

- In de binnenste cirkel kun je de werkwaarden plaatsen die je naar jouw idee al kunt realiseren.
 - Wat maken die belangrijk voor je?
 - Hoe is je dat gelukt? Hoe heb je dat aangepakt?
 - Wat is daarin voor jou belangrijk geweest?
- In de middelste cirkel kun je de werkwaarden plaatsen die je op korte termijn wat meer aandacht zou willen geven.
 - Wat maken die zo belangrijk voor je?
- In de buitenste cirkel kun je de werkwaarden plaatsen die je pas op lange termijn meer aandacht zou willen geven.
 - Wat maken die belangrijk voor je?
 - Wat maakt dat die naar jouw idee pas later een rol gaan spelen?

¹⁵ Amabile & Kramer (2011).

¹⁶ Visser (2018).

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur



Figuur 1 | Cirkelmodel¹⁷

3 Wat zich kan ontwikkelen

Doel:

- Zicht krijgen op wat er écht toe doet.

Onderdelen:

- Doorvragen op waarden.
- Keuzes maken (focussen).
- In kaart brengen van factoren, in de cliënt of de werkcontext, die de omzetting van hulpbronnen, zoals kwaliteiten, naar voor de cliënt belangrijke doelen of waarden belemmeren of bevorderen (converteren is een andere term voor omzetten, vandaar de term conversiefactoren in de capability-benadering). Op persoonlijk niveau kan dit motivatie zijn; op niveau van de werkcontext sociale of instrumentele steun.

In deze fase van het gesprek focus je op 'het gewicht' van de aangegeven werkwaarden. Is het één belangrijker dan het andere? Is een keuze handig en mogelijk? Het gaat nog om globale aanduidingen.

¹⁷ Ontleend aan de 'Socratische Cirkel' waarbij vragen rond een thema in dialoogvorm onderzocht worden. De cirkel representeert de gelijkwaardigheid van alle aspecten en het cyclische karakter van vraag-en-antwoord.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Voorbeeldvragen:

- Kijk naar de binnenste cirkel:
 - Welke waarde is daarin het belangrijkste voor je?
 - Wat maakt dat deze zo belangrijk voor je is?
 - Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
 - Wie of wat is daarin belangrijk?
 - Wat zou je kunnen/willen/moeten doen om deze waarde te borgen?
 - Wie zou je daarbij willen/moeten betrekken?
- Kijk naar de middelste cirkel:
 - Welke waarde is daarin het belangrijkste voor je?
 - Wat maakt dat deze zo belangrijk voor je is?
 - Wat zou je nu al kunnen/willen/moeten doen om die te realiseren?
 - Wie zou je daarbij willen/moeten betrekken?
 - Wat als het niet lukt om hulp te krijgen?
- Kijk naar de buitenste cirkel:
 - Welke waarde is daarin het belangrijkste voor je?
 - Wat maakt dat deze zo belangrijk voor je is?
 - Wat maakt dat deze pas later aan de orde komen?
 - Wat zou je kunnen doen om dat nu al te ontwikkelen?

4 Wat er nodig is

Doel:

- Zicht krijgen op mogelijke oplossingsrichtingen.

Onderdelen:

- Doorvragen op werkcontext.
- Doorvragen op eigen mogelijkheden.
- Suggesties doen.

In deze fase van het gesprek ga je na wat er nodig is (wat er zou moeten gebeuren) om een specifieke werkwaarde te realiseren.

Voorbeeldvragen:

- Wat vind je belangrijk in deze werkwaarde?
- Wat zou er volgens jou nu moeten gebeuren?

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

- Wat zou jij op dit moment zelf kunnen doen?
- Wat zou jou op dit moment het meeste helpen?
- Wat zou er in je werk op dit moment moeten gebeuren?
- Wie zou daarin een rol kunnen spelen?
- Wat betekent het als je de gevraagde hulp niet krijgt?

5 Wat er gedaan kan worden

Doel:

- Zicht krijgen op wat er concreet zou kunnen gebeuren.

Onderdelen:

- Acties vanuit de werkcontext.
- Acties vanuit de cliënt.
- Andere hulpbronnen.

Tegen het einde van het gesprek kun je focussen op mogelijke acties.

Voorbeeldvragen:

- Zullen we kijken hoe je de zaken die we hebben besproken in de praktijk kunt brengen?
- Wat kan er op dit moment concreet gedaan worden?
- Wat zou jij nu meteen al kunnen doen?
- Wat zou er in je werk moeten gebeuren?
- Wie of wat zou daarin iets kunnen doen?
- Wat zou ik hierin kunnen betekenen?
- Wat zou je concreet willen afspreken?
- Wat als dit nu niet lukt?

6 Afsluiting

Doel:

- Resumeren concrete afspraken en planning (doelen).

Onderdelen:

- Resumé afspraken/doelen vanuit de werkcontext.
- Resumé afspraken/doelen vanuit de cliënt.
- Nuttigheidsvraag.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Het gesprek sluit je af met het verzamelen van (leer)ervaringen, het onderstrepen van afspraken en doelen (commitment) en het bevorderen van zelfvertrouwen.

Voorbeeldvragen:

- Als je terugkijkt op ons gesprek, wat zijn dan je belangrijkste conclusies?
- Wat zijn wat jou betreft de belangrijkste afspraken en doelen?
- Was dit gesprek nuttig? Wat maakte dit gesprek nuttig voor je?

Als je afspraken maakt over één of meer vervolggesprekken:

- Wat zie je als doel voor het volgende gesprek?
- Wat zou je in de tussenliggende periode willen bereiken/oefenen?

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Hulpmiddelen

HET CIRKELMODEL



De professional kan dit voorbereiden door tevoren drie cirkels te tekenen/af te drukken en kaartjes te (laten) maken waar de zeven werkwaarden op staan. De cliënt kan dan daadwerkelijk met de waarden schuiven en ze ordenen. Het op deze manier visualiseren maakt dat men op een speelse manier het gesprek ondersteunt. De professional kan natuurlijk ook A4-tjes met geprinte tekst gebruiken.

VOORBEELDEN VAN WERKWAARDEN

- Kennis en vaardigheden gebruiken.
 - Een product maken waarin je de kennis en vaardigheden die specifiek zijn voor jouw opleiding of baan kunt gebruiken: iets bouwen, samenstellen, ontwerpen, afwerken, beschrijven.
 - Een dienst verlenen waarin je de kennis en vaardigheden die specifiek zijn voor jouw opleiding of baan kunt gebruiken: iets verplaatsen, verkopen, analyseren, bespreken, doceren.
- Kennis en vaardigheden ontwikkelen.
 - Informeel: afwisselende taken, ervaring opdoen, nieuwe dingen doen.
 - Formeel: cursus, training, opleiding, stage.
- Betrokken zijn bij belangrijke beslissingen.
 - De ervaring dat er naar je geluisterd wordt in bijvoorbeeld werkoverleg, teamoverleg, MT, OR, MZR, bilateraal, enquêtes.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

- Betekenisvolle werkcontacten hebben en opbouwen.
 - Collega's, klanten, leidinggevenden, stagiairs.
- Eigen doelen stellen.
 - Gehoord worden in wat belangrijk voor je is: invloed op takenpakket, voorstellen kunnen doen, keuzes kunnen maken.
- Een goed inkomen verdienen.
 - Eerlijk, voldoende, rechtvaardig.
- Een bijdrage leveren aan het creëren van iets waardevols.
 - Iets maken/doen waar je met trots over vertelt op verjaardagsfeestjes.

Deze methodiek is ook toepasbaar op de schaal van 'kleinere', concrete doelen. Bijvoorbeeld om in kaart te brengen wat een cliënt in de komende maand wil bereiken.

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Verantwoording

Deze gesprekshandleiding is tot stand gekomen door discussies en feedback in drie groepen: één stuurgroep en twee discussiegroepen. De stuurgroep had tot taak kritisch te volgen of nieuwe versies van het document voldeden aan de doelstelling zoals verwoord in het door het AKC gehonoreerde projectvoorstel. De discussiegroepen hadden tot taak te beoordelen of de documentversies voldoende praktisch bruikbaar waren.

De groepen bestonden uit arbeidsdeskundigen, cliëntvertegenwoordigers en wetenschappers. De groepen kwamen twee keer gezamenlijk bijeen: voor een startbijeenkomst/training en voor een afsluitende slotbijeenkomst. Tussendoor waren er negen bijeenkomsten: drie bijeenkomsten voor alle drie de groepen. Tussen de bijeenkomsten door beoordeelden de groepsleden nieuwe versies van de documenten. Deze werden door de feedback steeds verder aangescherpt. De achtergrondstudie licht dit proces verder toe.

Voor deze handleiding is gebruikgemaakt van bronmaterialen. Naast de literatuurverwijzingen is voor Gewogen Maatwerk (GM) inspiratie opgedaan bij onlinebeschrijvingen, video's en PowerPointpresentaties die in diverse GM-projecten zijn gebruikt. Daarnaast is gebruikgemaakt van de inaugurele rede van Roland Blonk (deze staat ook in de literatuurlijst).

Voor het Capability Model voor Werk (CMvW) is uitgebreid geput uit de gesprekshandleiding voor het capability-gesprek.¹⁸ Wij zijn de eerste auteur, Frans Vlek, dankbaar voor zijn onvoorwaardelijke toestemming de handleiding volledig te gebruiken. Weliswaar is de handleiding door het voorgenoemde proces aanzienlijk veranderd, de structuur en de kern van het gesprek zijn nog goed herkenbaar.

Ten slotte willen we het AKC in de persoon van de directeur, Marianne Holleman, bedanken. Enerzijds voor de opdracht, anderzijds en vooral voor de stimulerende en betrokken wijze waarop het AKC en Marianne het project hebben begeleid: faciliterend, maar met een zeer professionele distantie wat betreft de inhoud.

¹⁸ Vlek & Van der Klink (2019).

Colofon

Introductie: uitgangspunten en overzicht

Achtergrond

Theoretische modellen

Doel

Basisvaardigheden

Basisgespreksvaardigheden

Basisbehoeften

Gedragsverandering gericht op het perspectief

Het re-integratiegesprek

Gespreksstructuur en voorbeeldvragen

Hulpmiddelen

Het cirkelmodel

Voorbeelden van werkwaarden

Verantwoording

Literatuur

Literatuur

- Abma FI, Brouwer S, De Vries HJ, Arends I, Robroek SJW, Cuijpers MP, Van der Wilt GJ, Bültmann U, Van der Klink JJJ (2016). The capability set for work: development and validation of a new questionnaire. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 42(1):34-42.
- Amabile T, Kramer S (2011). *The progress principle: using small wins to ignite joy, engagement, and creativity at work*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Blonk RW (2018). *We zijn nog maar net begonnen. Inaugurele rede bij de openbare aanvaarding van het ambt van bijzonder hoogleraar in de Arbeidsdeskundigheid en Inclusieve Innovatie van Arbeid aan Tilburg University*. Tilburg: Tilburg University.
- Commissie OCTAS (2024). *Toekomst van het arbeidsongeschiktheidsstelsel*. Eindrapport. <https://open.overheid.nl/documenten/401f5bfb-08bf-44bf-8c61-5f2fe557f792/file>. Published 29 februari 2024. Accessed 2024.
- Muffels R, Edzes A, Gramberg P, Rijnks RH, Venhorst VA (2021). Which regime works best in social welfare? Comparing outcomes of eight Dutch RCT experiments. *Tranzo, Arbeid & Gezondheid*. <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/which-regime-works-best-in-social-welfare-comparing-outcomes-of-e>. Published 2021. Accessed 2024.
- Nussbaum MC, Sen A (1993). *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon Press.
- Pink DH (2017). *Drive*. 13e ed., Amsterdam: Business Contact.
- Robeyns I (2005). The capability approach: a theoretical survey. *Journal of human development*, 6(1):93-117.
- Ryan RM, Deci EL (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1):68.
- Tirions M, Den Braber C, Blok W (2018). *De capabilitybenadering in het sociaal domein: een praktijkgerichte kennismaking*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Van Dam K, Van Vuuren T, Van der Heijden BI (2016). De duurzame inzetbaarheid van oudere werknemers: een overzicht. *Gedrag en Organisatie*, 29(1):3-27.
- Van der Klink JJJ, Bültmann U, Burdorf A, Schaufeli WB, Zijlstra FRH, Abma FI, Brouwer S, Van der Wilt GJ (2016). Sustainable employability-definition, conceptualization, and implications: A perspective based on the capability approach. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 42(1):71-79.
- Van der Klink JJJ, Bültmann U, Burdorf A, Schaufeli WB, Zijlstra FRH, Abma FI, Brouwer S, Van der Wilt GJ (2011). Duurzame inzetbaarheid bij oudere werknemers, werk als waarde. *Gedrag en Organisatie*, 24(4):342-356.
- Visser C (2018). *Handboek Progressiegericht Coachen*. Driebergen: Just-in-Time Books.
- Vlek F, Van der Klink JJJ (2019). In gesprek over je capability set; een autonomie ondersteunend gesprek over persoonlijke werkwaarden. Tilburg: Tilburg University/Tranzo.