



CASE STUDY

**“Het duurt wel even
voordat je zo’n gesprek
écht goed kunt voeren”**



Introductie

Het was nog ver voordat iemand gehoord had van COVID-19 en voordat we wisten dat het coronavirus de wereld in 2020 zo op zijn kop zou zetten. Toch voorzag uitkeringsinstantie UWV, vanwege de verwachte economische vooruitzichten, al een toename in het aantal werklozen. Daarom werd besloten het aantal 'adviseurs werk' flink op te schalen.

Vierhonderd nieuwe medewerkers zijn de afgelopen maanden steeds in groepen van ongeveer honderd tegelijk gestart met hun nieuwe baan. Het inwerktraject van de nieuwe medewerkers moest op verschillende punten worden aangepast, vanwege de aantallen en vanwege de nieuwe situatie. Zo is de inzet van online gesprekstraining voor de nieuwe medewerkers heel handig gebleken. Hiermee konden ze individueel en online nieuwe vaardigheden aanleren en oefenen.



Danique van Laarhoven is als Adviseur Leren & Ontwikkelen bij de Academie UWV WERKbedrijf betrokken bij dit project. Ze zorgde onder andere voor de verbinding tussen de werkvloer en de makers van het TrainTool-programma bij Faculty of Skills.

Praktijk simuleren

“Wij geloven in opleiden op de werkvloer”, zegt Danique van Laarhoven, Adviseur Leren & Ontwikkelen bij UWV. “Nieuwe medewerkers kijken mee met ervaren collega’s, maken een reflectieopdracht en wisselen dat af met online training. In de huidige situatie ligt de nadruk meer op online leren en social learning in georganiseerde groepen met veel klassikale onderdelen, zodat de collega’s op de werkvloer niet te veel belast worden. Daarom zochten we naar mogelijkheden om de praktijk zo goed mogelijk te simuleren.”

Voor deze nieuwe groep medewerkers is het inwerktraject geschikt gemaakt om te volgen met een groep, op vier locaties in het land. Van Laarhoven: “Een groep begint het onboarding-proces met de basis van UWV. De missie, visie en taak worden toegelicht. Vanaf week drie starten we met de inhoud van de dienstverlening: wat bieden we aan het hoe werkt dat? Als de gesprekst rainingen beginnen, komt TrainTool om de hoek kijken.”

Gesprekken voeren

Je ontmoet een nieuwe klant voor het eerst. Hij komt binnen, gaat zitten en kijkt je afwachtend aan. Je bespeurt een wat afstandelijke houding. Je moet beginnen met het controleren van zijn identiteitsbewijs, dat hoort er nou eenmaal bij, maar dat moet je wel goed aanpakken, anders is de toon van het gesprek meteen gezet.

Met zo’n soort situatie beginnen de deelnemers hun eerste training in TrainTool om basisgespreksvaardigheden te oefenen. De adviseurs voeren verschillende typen gesprekken. In een



Over UWV

Wie zijn baan kwijtraakt of om een andere reden geen werk heeft, kan een uitkering aanvragen bij UWV. UWV kijkt dan samen met de werkzoekende hoe diegene zo snel mogelijk weer aan een passende baan geholpen kan worden. Daarbij concentreert de persoonlijke dienstverlening zich vooral op mensen met meer afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen worden uitgenodigd voor een gesprek met een adviseur werk om te kijken welke begeleiding nodig is om weer aan het werk te komen. Ze worden bijvoorbeeld gecoacht bij het solliciteren of het voeren van gesprekken.

Werkoriëntatiegesprek brengt de adviseur samen met de klant in kaart wat de klant zou willen en kunnen. In een coachgesprek wordt het vervolg besproken: welke stappen de klant moet nemen om die nieuwe baan te vinden en wat de eventuele valkuilen zijn. Een hoor-wederhoorgesprek wordt gevoerd als iemand de afspraken niet nakomt en bijvoorbeeld de verplichte sollicitaties niet uitvoert. Meestal is er dan iets aan de hand, mogelijk heeft die persoon hulp nodig.

In beweging brengen

“Vaak denken mensen al snel dat ze die gesprekken wel kunnen voeren”, zegt Van Laarhoven. “En dat kan ook wel, er gaat dan niet echt iets mis in zo’n gesprek. Maar voordat je het echt goed kunt, waarde toe kunt voegen en je iemand op de juiste manier in beweging kunt brengen, ben je echt wel even verder. Dat is ook wat we de mensen willen meegeven in de training, de omvang van het vak. Het is soms moeilijk, maar we hebben werk dat er toe doet. Daarom werk je bij UWV, omdat je iets wil betekenen voor mensen.”

“Dat hele speelveld is niet iets wat je 1,2,3 in de vingers hebt.”

Ze schetst hoe zo’n Werkoriëntatiegesprek verloopt. “Je begint met uitvragen waar die persoon staat in z’n zoektocht naar werk. Hoe gaat het? Waar hij houdt hij zich mee bezig, en wat doet hij graag? Daarna kijk je, met je kennis van de huidige arbeidsmarkt, naar de kansen op werk van deze persoon. Je bepaalt wat nodig is en wat UWV daarin kan betekenen. Vervolgens moet je de

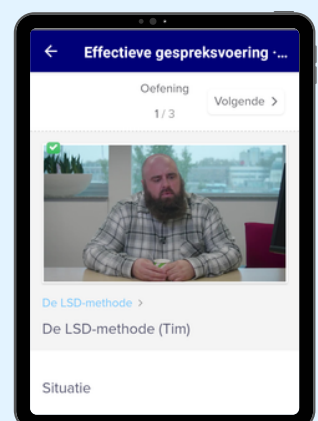
TrainTool

TrainTool is de software van Faculty of Skills. In TrainTool volgen deelnemers video’s met rollenspellen.

Ze bekijken een video van een gesprekssituatie en nemen vervolgens hun eigen reactie op video op. Dat filmpje wordt bekeken en van feedback voorzien door een coach. Ook biedt de tool ruimte voor extra instructievideo's, korte tests en tips.

Al meer dan 100.000 medewerkers van grote organisaties en studenten in binnen- en buitenland nemen deel aan de online programma’s. TrainTool is beschikbaar voor gebruik in zowel een webbrowser, als in een app voor smartphone of tablet.

[Meer over TrainTool](#)



klant daarin meenemen en hem zodanig stimuleren dat hij zelf inziet welke acties hij moet nemen. Je kunt wel zeggen: je moet je cv aanpassen, maar zo'n opdracht alleen helpt niet. Als je een goed gesprek voert en de zaken goed kunt uitleggen, merk je dat de klant zelf bedenkt dat het handig is als hij het een en ander verandert. Dat hele kennisdomein en de vaardigheden die nodig zijn om een goede interactie met de klant te hebben, is niet iets wat je 1,2,3 in de vingers hebt.”

Ondersteuning

De training in TrainTool biedt ondersteuning. “De oefeningen helpen om een goede basis te leggen. Mensen die hier komen werken hebben minimaal een HBO-opleiding. Een HBO'er zal niet snel van zichzelf zeggen dat hij de basisgespreksvaardigheden Luisteren-Samenvatten-Doorvragen nog niet onder de knie heeft. Maar ook al ken je de theorie, het is toch heel goed om er opnieuw bij stil te staan: doe ik het ook echt, doe ik het op het juiste moment en op de juiste manier?”

De totale opleiding voor nieuwe medewerkers duurt negen maanden. Daarin gaan de adviseurs in toenemende mate zelf aan de slag op de werkvloer. Het TrainTool-programma om de gespreksvaardigheden te oefenen omvat 27 rollenspellen van verschillende situaties. Als de laatste oefeningen in de training beschikbaar komen, zijn de medewerkers al aan de slag op de werkvloer. Zo komt steeds de juiste training op het juiste moment.

“

“De training gaat echt over onze praktijk.

”

De rollenspellen zijn ontwikkeld in samenwerking met medewerkers uit de praktijk die deel uitmaken van een klankbordgroep. Van Laarhoven: “Voor elk rollenspel konden zij



input leveren over situaties die zij tegenkomen in de praktijk, wat belangrijk is, welk type klant ze veel zien en waar ze tegenaan lopen." Voor de training zijn die praktijkinzichten gecombineerd met de basisgespreksvaardigheden. Aan de hand daarvan zijn de rollenspellen ontwikkeld.

Tijdens de opnames waren mentoren van UWV aanwezig om de acteurs nog de laatste suggesties te geven. Daardoor zijn de rollenspellen erg realistisch geworden. Mede daardoor geven deelnemers het programma een hoge waardering. Van Laarhoven: "Het is heel fijn dat op deze manier een grote groep deelnemers individueel kon oefenen, en dat de training echt over onze praktijk gaat."



Thomas Verdoes, Content Designer bij Faculty of Skills

"Gesprekken met de doelgroep zijn heel belangrijk voor mij om een goede training te maken. Ik kan natuurlijk wel van alles verzinnen, maar dan zou het mis gaan.

Allereerst klopt wat ik bedenken misschien niet, omdat ik de inhoud niet ken. Maar het gaat verder dan dat. Ik wil ook weten hoe de klanten praten, welke woorden ze gebruiken en welke juist helemaal niet, welke emoties er kunnen opspelen en hoe die zich uiten. Door in gesprek te gaan met mensen van de werkvloer en die bevindingen in de rollenspellen te verwerken wordt de training heel realistisch."

Tevredenheid deelnemers

Faculty of Skills meet nauwkeurig wat deelnemers van een training vinden. Bij UWV hebben de deelnemers tot nu toe ruim achthonderd reviews gegeven. 96% van hen was tevreden en gaf een rapportcijfer 6 of hoger. Van die groep tevreden deelnemers gaf 67% zelfs een 8 of hoger.

96%

is tevreden en geeft een 6 of hoger

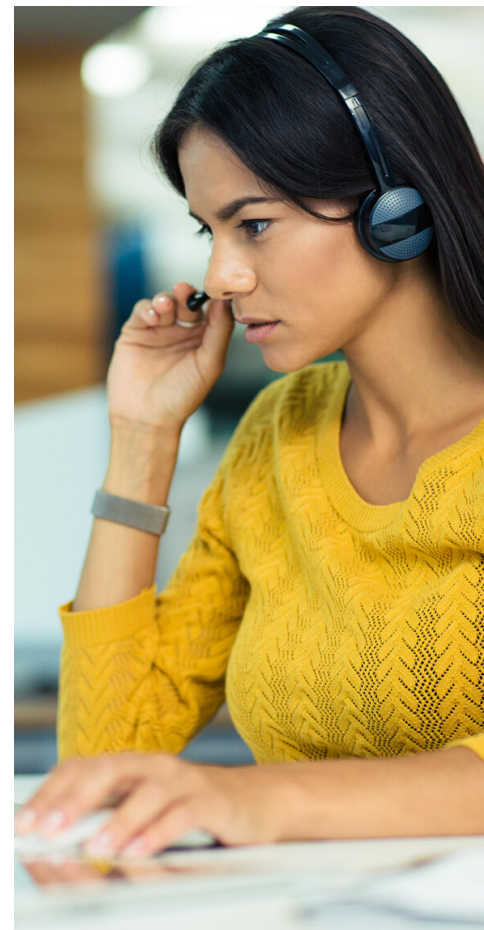
Coaching wordt gewaardeerd

Belangrijk onderdeel van de training is de persoonlijke coaching die de deelnemers ontvangen. Coaches van Faculty of Skills bekijken de video's van de deelnemers en geven feedback op wat ze zien. Daardoor kunnen deelnemers hun vaardigheden niet alleen oefenen, maar ook echt verbeteren. Die persoonlijke aandacht wordt gewaardeerd.

98 deelnemers hebben een review achtergelaten voor hun coach. Ze waren allemaal tevreden, 100% gaf een 6 of hoger. 89% gaf een 8 of hoger.

89%

waardeert de coach-feedback met een 8 of hoger



Enkele reacties van deelnemers

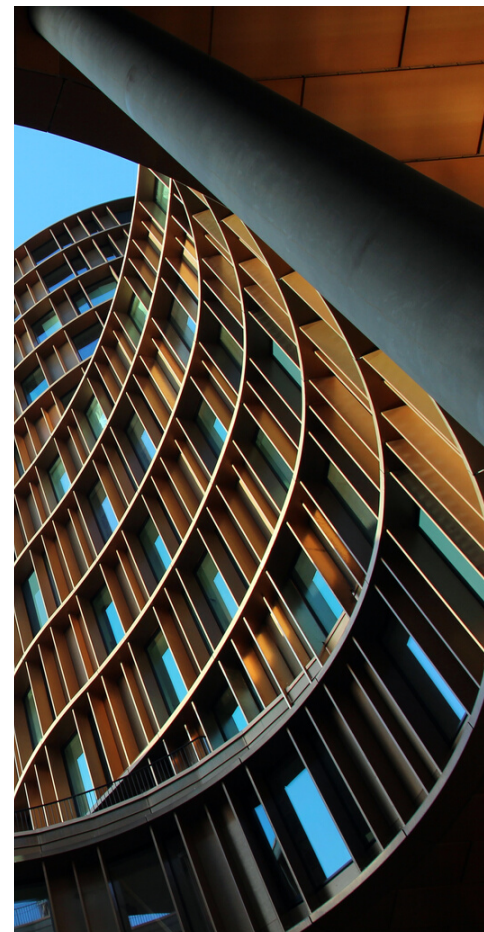
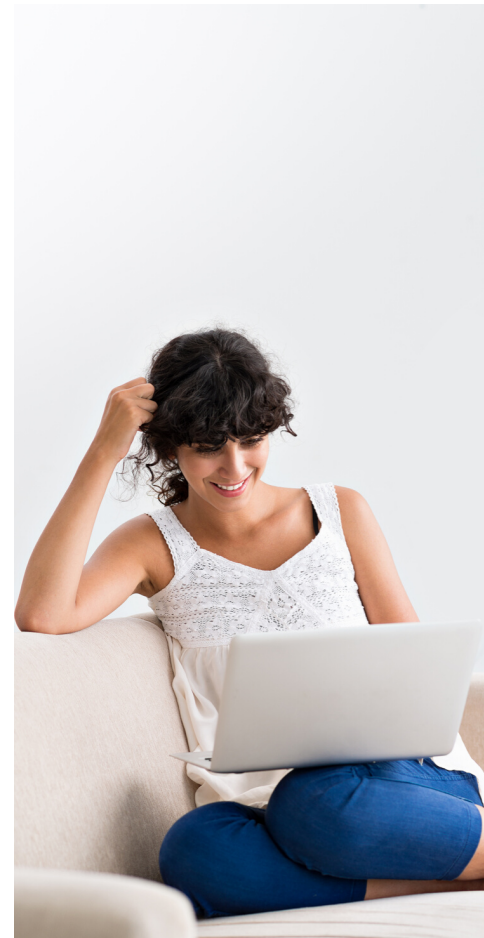
"Prachtig middel dit!"

"Heel leerzaam. Ik ben bewuster geworden van het activeren van een klant. Ik merk nu hoe belangrijk dit is in een gesprek."

"Het is super leerzaam en als je niet tevreden bent over jouw reactie op de klant, kun je het gewoon nog een keer opnieuw doen!"

"Het bereidt je stap voor stap wat er van je verwacht wordt en daarbij kun je meerdere pogingen wagen om te oefenen."

"Ik merk dat ik door te oefenen en te herhalen makkelijker het gesprek aanga en dat ik beter structuur kan aanbrenge in mijn gesprek."





wim.schellekens@faculty.nl
06-21227118



Wim Schellekens

Consultant bij Faculty of Skills

“Wat erg goed werkte in dit programma is dat we eerst gefocust hebben op de basisgespreksvaardigheden zoals luisteren, samenvatten, doorvragen, omgaan met weerstand en empatisch communiceren. Op die vaardigheden werden de deelnemers ook getoetst, zodat ze zelf goed wisten hoe ze ervoor stonden. Vervolgens konden ze keer op keer oefenen met die vaardigheden in de verschillende gespreksmodellen, zoals het coachgesprek en het werkoriëntatiegesprek. Zo is het een heel effectief trainingsprogramma geworden en dat zie je terug in de tevreden reacties van de deelnemers.”

Meer weten?

Faculty of Skills maakt trainingen en ontwikkeltrajecten voor o.a. de publieke sector, het bedrijfsleven en educatieve instellingen. Dat doen we met een uitgekende mix van training in onze software, live en online bijeenkomsten. Persoonlijke feedback is altijd een belangrijk uitgangspunt.

Benieuwd naar onze werkwijze of wil je meer weten over hoe TrainTool werkt? Neem vrijblijvend contact met ons op.

