Individuele loopbaanbegeleiding

Een onderzoek naar de gewenste competenties van outplacement consultants van Staatvandienst, gericht op individuele loopbaanbegeleiding.



Student: Maarten Preusterink (306474)
Hogeschool Saxion, Deventer
Opleiding: Human Resource Management
Richting: Human Talent Development

Afstudeerorganisatie: Staatvandienst BV. te Deventer
Opdrachtgever Staatvandienst BV.: Mevrouw M. van Dijk

Eerste beoordelaar hogeschool Saxion te Deventer: Mevrouw I. Goedegebure
Tweede beoordelaar hogeschool Saxion te Deventer: Mevrouw E. van Hessem

Datum: 14-03-2016

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie: een onderzoek naar de gewenste competenties van outplacement consultants gericht op individuele loopbaanbegeleiding. Een onderzoek welke is gehouden onder 15 outplacement consultants van Staatvandienst. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Human Resource Management aan Hogeschool Saxion te Deventer. Van november 2014 tot en met december 2015 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van deze scriptie.

Deze scriptie is geschreven in opdracht van Staatvandienst BV. Aan de hand van gesprekken met Monique van Dijk, projectmanager bij Staatvandienst, is een mooie en uitdagende opdracht geformuleerd en hebben we in samenspraak de hoofdvraag geformuleerd. Het onderzoek wat ik heb uitgevoerd is me gedurende mijn afstudeerperiode niet altijd even makkelijk afgegaan, integendeel zelfs. De beginfase kende wat moeilijkheden door het wisselen van afstudeerbegeleider vanuit school, het vaak herschrijven van het theoretisch kader, etc. Zulke momenten bevestigden nog maar eens dat het doen van onderzoek niet echt aan mij is besteed. Ondanks deze constatering gedurende het afstuderen heb ik altijd met goede moed en een frisse blik weten te reflecteren op mijn afstudeerproces en heb ik tegenslagen om weten te zetten in uitdagingen. Hierbij gaat mijn grote en oprechte dank uit aan Monique van Dijk. Mevrouw van Dijk en ik hebben vooral in het begin veel met elkaar gesproken en heeft ze mijn vragen kunnen beantwoorden. Ook heeft zij mij ondersteund waar nodig was. Gedurende het afstudeerproces kon ik altijd bij haar terecht als ik vragen had, dank daar voor. Daarnaast wil ik Ivy Goedegebure bedanken voor de begeleiding vanuit school. De e-mailwisselingen, persoonlijke interesse, betrokkenheid, telefonische contacten en afspraken op school heb ik als zeer prettig ervaren. Naast deze twee personen ben ik mijn dank verschuldigd aan de consultants die ik heb mogen interviewen en de directie van Staatvandienst, onder meer vanwege hun toegankelijkheid.

Ik kijk terug op een turbulente, moeizame maar ook leerzame periode met hoogte- en dieptepunten. Of ik tevreden ben met het resultaat? Zeker weten. Er zit een hoop tijd en energie in. Het resultaat mag er naar mijn mening zijn.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Maarten Preusterink

Apeldoorn, 14 maart 2016

Managementsamenvatting

Dit onderzoek is gebaseerd op de huidige en gewenste competenties van outplacement consultants met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding. Staatvandienst merkt dat groeps- en individueel outplacement plaats gaat maken voor individuele loopbaanbegeleiding gericht op het versterken van de employability van de klant. De laatste decennia is de aandacht voor employability en individuele ontwikkeling van medewerkers enorm toegenomen. Door veranderingen binnen en buiten organisaties is er de behoefte ontstaan aan flexibele organisaties met breed inzetbaar personeel. Veranderingen zijn snelle technologische ontwikkelingen, concurrentiedruk, en verplatting van organisaties. Om op deze ontwikkeling in te kunnen spelen zijn de werknemers zelf verantwoordelijk geworden voor de eigen loopbaanontwikkeling en werkzekerheid, wat een continu proces zal zijn. De baan voor het leven zal langzaam gaan verdwijnen en plaats maken voor flexibele banen (van Dam, van der Heijden, Schyns, 2006).

De wens van werkgevers met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding komt voort uit gesprekken die diverse regiomanagers voeren met opdrachtgevers. De regiomanagers merken dat werkgevers willen dat medewerkers employabel worden. Hiervoor zijn verschillende redenen: werkgevers willen hoge ziektekosten tegengaan, vanwege de vergrijzing willen werkgevers bedrijfsspecifieke kennis in huis houden en om te voorkomen dat medewerkers arbeidsongeschikt raken en in de werkloosheidswet of ziektewet komen waar (loon)kosten voor de werkgever aan verbonden zijn (mondelinge communicatie projectmanager, periode januari 2015).

De doelstelling van de organisatie is om de goede dienstverlening te waarborgen en een landelijke speler te worden op het gebied van mens en mobiliteit. Door het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding door competente consultants wil de organisatie de concurrentie voor blijven en meteen kunnen inspelen wanneer deze behoefte nodig is of (meer) begint toe te nemen bij opdrachtgevers. Het is dan ook belangrijk om te onderzoeken in hoeverre de benodigde en gewenste competenties van outplacement consultants zijn ontwikkeld met betrekking tot het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding; het ontwikkelen van employability bij de klant.

Aan de hand van theoretisch onderzoek is de definitie van employability vastgesteld. De gehanteerde definitie in dit onderzoek is: ‘employability staat voor het voortdurend vervullen, verwerven of creëren van werk door middel van het optimaal gebruik maken van competenties’ (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Ook is aan de hand van theoretisch onderzoek vastgesteld over welke (gewenste) competenties de consultants moeten beschikken. Deze zijn: affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken (van Veen, 2010; Hoogendijk, 2007 & AMA Saxion, 2014). Aan de hand van kwalitatief onderzoek (interviews) zijn deze competenties getoetst bij 15 consultants. Tijdens het interviewen van de consultants omtrent de gewenste competenties is de STARR methode gehanteerd. Aan de hand van de STARR methode is er kritisch en gericht doorgevraagd op elke competentie. Er zijn veel open vragen gesteld waardoor de consultant gedetailleerd antwoord kon geven op de vragen. Elk interview is op band opgenomen en vervolgens volledig uitgeschreven en gecodeerd. Alle uitspraken en praktijkvoorbeelden zijn omgezet in codes. Aan de hand hiervan wordt in dit onderzoek vastgesteld in hoeverre de consultants bekwaam zijn in de vier vastgestelde competenties.

Wat deze handelswijze sterkt is dat elke interview dezelfde opzet had. Elke competentie is één voor één uitgevraagd, elke consultant heeft praktijkvoorbeelden voorbereid en benoemd om deze als leidraad te nemen bij elke competentie. Daarnaast heeft elke consultant de ruimte gekregen om antwoorden te formuleren en toe te lichten. Wat het coderingsproces sterkt is dat er gedurende het coderen veelal dezelfde codes zijn gebruikt. Uitspraken over vertrouwen met de klant, reflecteren van de klant, etc. zijn onder één passende code geschaard. Hierdoor is het duidelijk waar tekortkomingen van de competentie zitten bij de consultants en wat aandacht en verbetering vereist. Hier kan uit worden opgemaakt in hoeverre de competenties zijn ontwikkeld en in welke mate de consultants er bekend mee zijn.

De zwakte van de uitvoering is dat consultants bepaalde onderwerpen of dimensies van de competenties niet expliciet hebben benoemd. Dit kan zijn omdat de consultants er niet bekend mee zijn of dat het te voor de hand liggend is bij het uitvoeren van hun werkzaamheden, en daarom niet expliciet benoemd is. Dit zal ook zijn weerslag hebben op de totstandkoming van de resultaten en de conclusies.

Uit de resultaten blijkt dat de consultants van Staatvandienst zichzelf redelijk tot voldoende competent vinden betreft de vier benoemde competenties. Een kanttekening bij deze resultaten is dat sommige dimensies van competenties nauwelijks, of niet expliciet, zijn benoemd gedurende het interview. Dit kan komen omdat het als vanzelfsprekend wordt geacht, dat het niet 'belangrijk' werd gevonden door de consultants of omdat men op die manier de competentie niet vormgeeft.
De conclusies die hieruit zijn getrokken zijn dat de competentie affectiviteit en sensitiviteit redelijk ontwikkeld is, de competenties reflectie en actiegerichtheid redelijk tot voldoende zijn ontwikkeld en de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken onvoldoende ontwikkeld is bij de consultants. Daarnaast is de rol van coach en counselor uitgelicht. Opgemaakt kan worden dat de rol van coach beter ontwikkeld is bij de consultants dan de rol van counselor omdat deze namelijk onvoldoende is ontwikkeld. Naar aanleiding van deze conclusies zijn een drietal aanbevelingen gegeven en toegelicht.

De aanbevelingen zijn: (1) Coach/counseling opleiding niveau 1. Gecombineerd met intervisie, (2) consultants de Noloc coach opleiding laten volgen en (3) de consultants CMI te certificeren. Er is gekozen om de eerste aanbeveling uit te werken in een implementatieplan omdat hier de meeste ontwikkeling nodig is voor de consultants met betrekking tot het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding gericht op de employability van de klant. De eerste aanbeveling richt zich met na op counseling. Aan de hand van een opleiding leert de consultant counseling zich eigen te maken door theorie tot zich te nemen, te oefenen met anderen die de opleiding volgen en vervolgens dit toe te passen in de praktijk. Intervisie, wat een onderdeel is van dezelfde aanbeveling, wordt gegeven bij de organisatie; door consultants onderling. Aan de hand van intervisie wordt besproken wat er gedurende de begeleiding van de klant goed gaat en waar nog ontwikkeling ligt. De tweede aanbeveling richt zich op het ontwikkelen van coachingsvaardigheden door middel van de Noloc coach opleiding. Aan de hand van deze opleiding leert de consultant coaching zich eigen te maken, zodat dit gedurende de begeleiding op een goede wijze kan worden toegepast. De derde en laatste aanbeveling richt zich op het toetsten van de competenties van de consultant. Aan de hand van dossieropbouw toont de consultant zijn eigen competentheid van de competenties aan. De competenties voor loopbaanprofessionals zijn vastgesteld. Deze zijn; inleving, effectief communiceren, reflecteren, adviseren en coachen

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding
1.1 Probleemomschrijving 7
1.2 Aanleiding van het onderzoek 7
1.3 De organisatie 8
1.4 Individuele loopbaanbegeleiding 8
1.5 Vergrijzing op de arbeidsmarkt 9
1.6 Employability 9
1.7 Organisatieontwikkelingen 10
1.8 Maatschappelijke- en sector ontwikkelingen 10
1.9 Invloed ontwikkelingen op managementprobleem 11
1.10 Doelstelling van het onderzoek 11
1.11 Probleemstelling en deelvragen 12
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader
2.1 Individuele loopbaanbegeleiding 13
2.2 Employability 13
2.3 Welke competenties zijn nodig om te kunnen investeren in de eigen inzetbaarheid? 14
2.4 Hoe moeten de consultants zich opstellen (houding en gedrag) om competenties bij klanten bij te brengen? 16
2.5 Welke competenties heeft de consultant nodig om employability competenties, tijdens de begeleiding, te ontwikkelen bij klanten? 17
2.6 Conceptueel model 19
Hoofdstuk 3. Methoden
3.1 Verantwoording van de ingezette methoden en de kwaliteit van de onderzoeksopzet 21
3.2 Deelnemers aan het onderzoek en de procedure 22
3.3 De manier van steekproeftrekking en achtergrondkenmerken 22
3.4 Procedure die is doorlopen: van informeren binnen de organisatie, tot benaderen van respondenten en de procedure tijdens de interviews 22
3.5 Operationalisatie 23
3.6 Analyseprocedure 24
3.7 Kwaliteit van de onderzoeksopzet 24
Hoofdstuk 4. Resultaten
4.1 Verloop van het onderzoek 26
4.2 Dataverwerking 27
4.3 Datapresentatie 27
Hoofdstuk 5. Conclusies en discussie
5.1 Hoe is de competentie affectiviteit en sensitiviteit ontwikkeld bij outplacement consultants? 37
5.2 Hoe is de competentie reflectie ontwikkeld bij outplacement consultants? 37
5.3 Hoe is de competentie actiegerichtheid ontwikkeld bij outplacement consultants? 38
5.4 Hoe is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken ontwikkeld bij outplacement consultants? 38
5.5 Hoe competent is de consultant in de rol van een coach? 38
5.6 Hoe competent is de consultant in de rol van een counselor? 39

5.7 Hoofdvraag: Hoe zijn de gewenste competenties van de outplacement consultants van Staatvandienst gericht op individuele loopbaanbegeleiding ontwikkeld? 40
5.8 Empirisch model 41
5.9 Discussie 42
Hoofdstuk 6. Aanbevelingen
Inleiding 45
Aanbeveling 1 46
Aanbeveling 2 47
Aanbeveling 3 47
Implementatieplan 49
Literatuur 50
Bijlagen
Bijlage 1. Organogram Staatvandienst 59
Bijlage 2. Uitnodigingsmail interview, inclusief bijlage vanuit de mail 60
Bijlage 3. Transcripten interviews, inclusies codering 63
Bijlage 4. Codelijst per competentie 212
Bijlage 5. Resultaten tabellen per competentie 216
Bijlage 6. Quotes 219
Bijlage 7. Implementatieplan aanbeveling 302
Bijlage 8. Voorbereiding interview, vragen 305
Bijlage 9. PAR-model 306
Eigen werkverklaring 307

Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het onderzoek ingeluid met het managementprobleem en wordt de organisatie, inclusief missie en visie, toegelicht. Vervolgens wordt er verder ingegaan op het managementprobleem en de bijbehorende sector- en maatschappelijke ontwikkelingen, onderbouwd met diverse theorieën. Ten slotte wordt de aanleiding, doelstelling en de probleemstelling van het onderzoek beschreven.

1.1 Probleemomschrijving

Staatvandienst vraagt zich af welke competenties worden gevraagd van outplacement consultants om individuele loopbaanbegeleiding aan te bieden.
Door marktveranderingen - welke invloed zullen hebben op de dienstverlening - op het gebied van outplacement zullen er in de toekomst andere competenties worden gevraagd van de consultants. Om ook in de toekomst een goede dienstverlening te kunnen aanbieden is het van belang te onderzoeken welke gewenste competenties er worden vereist van de consultants. In dit onderzoek gaat het concreet om die competenties die nodig zijn om individuele loopbaanbegeleiding aan te bieden aan klanten van Staatvandienst; gericht op het stimuleren van employability.

In opdracht van Staatvandienst wordt onderzoek gedaan naar de gewenste competenties, welke worden gevraagd van de outplacement consultants binnen de organisatie. Mevrouw van Dijk, projectleider bij Staatvandienst, merkt dat de huidige markt aan het veranderen is en opdrachtgevers een dienstverlening vragen welke gebaseerd is op de verandering in de markt van outplacement; individuele loopbaanbegeleiding.

1.2. Aanleiding van het onderzoek

Dit onderzoek is noodzakelijk omdat de markt waarin de organisatie zich bevindt op dit moment verandert. Curatief outplacement gaat plaats maken voor preventieve loopbaanbegeleiding op individueel niveau (opdrachtgever januari 2015).

Individuele loopbaanbegeleiding wordt in dit onderzoek als volgt omschreven: een adviestraject waarin de consultant de klant ondersteunt bij het ontwikkelen van zijn employability ter preventie van ongewenste uitstroom, uitval en (langdurige) werkloosheid. Het geeft de werknemer inzicht in wat hij wil en kan in zijn loopbaan (opdrachtgever januari 2015).

Staatvandienst wil een landelijke speler worden op het gebied van mens en mobiliteit. Om dit te kunnen realiseren moet de organisatie weten welke gewenste competenties/vaardigheden er worden gevraagd van consultants om individuele loopbaanbegeleiding op een goede en gepaste manier aan te bieden aan klanten, en zo de goede dienstverlening te kunnen waarborgen en een landelijke speler te worden op het gebied van mens en mobiliteit. Daarnaast is Staatvandienst niet het enige bureau dat zich richt op outplacement. Het is dan ook van groot belang om onderzoek te doen naar deze casus wat Staatvandienst in de nabije toekomst helpt om de concurrentie voor te blijven. Ook is er nu al de vraag van werk- en opdrachtgevers naar individuele loopbaanbegeleiding met betrekking tot de eigen medewerkers. Om aan deze dienst te kunnen voldoen is het nodig om te onderzoeken of de consultants over de juiste competenties beschikken om als organisatie zijnde individuele loopbaanbegeleiding aan te bieden.

1.3. De organisatie

Staatvandienst is een landelijke re-integratie en outplacement organisatie, gevestigd in Deventer. De organisatie is in 2006 opgericht. Door middel van outplacement en re-integratie begeleidt Staatvandienst werkzoekenden en verzuimende werknemers op weg naar nieuw, passend en duurzaam werk binnen alle bedrijfssectoren en op alle opleidingsniveaus. Outplacement omvat activiteiten die erop gericht zijn om de werknemer buiten de eigen organisatie werk te laten vinden (encyclo.nl, z.j.). Re-integratie omvat activiteiten die erop gericht zijn om de werknemers terug te laten keren vanuit ziekte of werkloosheid naar werk (encyclo.nl, z.j.). De organisatie heeft een sterke regionale focus op de arbeidsmarkt en heeft vestigingen verdeeld over het hele land. De outplacement opdrachten komen van private opdrachtgevers; werkgevers en inkomensverzekeraars. St. Philadelphia Zorg, Carinova, FPC Oldenkotte, Paperlinx en De Twentse Zorg Centra zijn onder andere organisaties waar Staatvandienst outplacement trajecten heeft lopen.

De visie van Staatvandienst is dat de organisatie staat voor een persoonlijke, daadkrachtige en resultaatgerichte aanpak. Samen met de klant gaat de organisatie actief en gericht aan de slag, met maar één doel: nieuw, passend en duurzaam werk vinden. Staatvandienst heeft als missie mensen te begeleiden bij het ontwikkelen van hun kwaliteiten en bij het benutten van hun mogelijkheden. Staatvandienst adviseert en ondersteunt organisaties in vraagstukken op het gebied van re-integratie en outplacement. De missie van Staatvandienst komt voort uit de wetenschap ‘dat er bijna altijd meer in mensen zit dan ze er zelf uithalen’. De uitgebreide en jarenlange ervaring stelt de organisatie in staat om voor zeer uiteenlopende doelgroepen de rol van wegwijzer, coach en bemiddelaar te vervullen (Staatvandienst.com, 2014). In bijlage 1, Figuur 2 (organogram Staatvandienst), staat het organogram van de organisatie.

1.4 Individuele loopbaanbegeleiding

Uit diverse gesprekken met de opdrachtgever is naar voren gekomen dat groeps- en individueel outplacement plaats gaat maken voor individuele loopbaanbegeleiding. Individuele loopbaanbegeleiding kenmerkt zich door het inzicht verkrijgen in het willen en kunnen van de medewerker. Dit leidt tot zelfinzicht van de werknemer, waardoor hij weloverwogen keuzes kan maken met betrekking tot zijn loopbaan. Dit zelfinzicht moet de werknemer verkrijgen door middel van coaching en/of counseling gericht op het ontwikkelen van de eigen employability. Deze begeleidingsmethode geeft de werknemer inzicht in welke concrete actuele maar ook toekomstige mogelijkheden de werknemer heeft op de arbeidsmarkt, hetzij op de interne of op de externe arbeidsmarkt. Individuele loopbaanbegeleiding gaat van een preventieve benadering uit.
Het geeft antwoord op de vraag hoe de werknemer zichzelf kan profileren op de arbeidsmarkt (Opdrachtgever januari 2015). Individueel outplacement is er juist op gericht dat de klant wordt begeleid naar een andere baan bij een andere werkgever (opdrachtgever januari 2015) en heeft daarmee een meer curatieve benadering. De kanteling op de markt van curatief naar preventief outplacement wordt ook waargenomen uit gesprekken door de diverse regiomanagers van Staatvandienst met werk- en opdrachtgevers. Zij merken dat werkgevers de kennis en kunde van medewerkers in de organisatie willen behouden vanwege de vergrijzing op de arbeidsmarkt en omdat werknemers beschikken over (bedrijf)specifieke kennis. Ten tweede is er de vraag naar individuele loopbaanbegeleiding om te voorkomen dat medewerkers uitvallen, arbeidsongeschikt raken en in de werkloosheidswet of ziektewet komen, waaraan (loon)kosten voor de werkgever zijn gebonden (mondelinge communicatie regiomanagers periode januari 2015).

1.5 Vergrijzing op de arbeidsmarkt

Dat werkgevers kennis en kunde binnen de organisatie willen behouden heeft mede te maken met de vergrijzing op de arbeidsmarkt. De vergrijzing in Nederland wordt gekenmerkt door een afname van het aantal jongeren en een toename van het aantal ouderen (Van der Heijden, Schalk & Van Veldhoven, 2008). Gezien de vergrijzing op de Nederlandse arbeidsmarkt, in alle sectoren, zullen werkgevers en werknemers voor de uitdaging staan om het menselijk kapitaal van een vergrijzend personeelsbestand aan te blijven vullen en te ontwikkelen (Remery, 2001). Uit onderzoek van De Coen, Forrier, Lamberts & Sels (2007) blijkt dat werkgevers een overwegend goed en positief beeld hebben bij de ervaring en competenties van oudere en ervaren medewerkers, en deze groep medewerkers graag wil behouden binnen de organisatie. Daarnaast hebben werkgevers al aandacht voor loopbaanbegeleiding en loopbaanmogelijkheden voor (oudere) medewerkers. Ook vanwege de 'gezonde' interne leeftijdssamenstelling en de noodzaak van werkbaar werk op langere termijn. Daarnaast heeft het in dienst houden van 'oudere' werknemers ook nog een ander nut voor werkgevers; door medewerkers duurzaam inzetbaar te houden voorkomen zij het risico dat er aan de werknemer loon moet worden doorbetaald wanneer deze in de ziektewet/werkloosheidswet terechtkomt (mondelinge communicatie Van Dijk, 2014; Brouwer, de Lange, van der Mei, Wessels, Koolhaas, Bültmann, van der Heijden & van der Klink, 2012). Werkgevers zijn hierdoor meer bereid om aanpassingen in het werk van werknemers door te voeren om uitval door arbeidsongeschiktheid te voorkomen (NiDi, 2001). Deze vorm van preventie is niet alleen in het belang van de werknemer en werkgever maar heeft ook een maatschappelijk belang; duurzame inzetbaarheid en een steeds verder vergrijzende beroepsbevolking (Schmid, 2000).

1.6 Employability

Tegenwoordig moeten werknemers zowel breed als duurzaam inzetbaar zijn, vitaal en gezond blijven en hun employability op peil houden (Van Dam, Van der Vorst & Van der Heijden, 2009). Employability staat voor het voortdurend vervullen, verwerven of creëren van werk door middel van het optimaal gebruik maken van competenties (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Uit onderzoek van Nielsen (1999) blijkt dat oudere werknemers zich in de jaren negentig in Denemarken zich meer zorgen maakten over hun employability dan jongere werknemers, wanneer zij keken naar hun huidige competenties en leeftijd. Uit onderzoek van Van der Heijden (2002) blijkt dat in de ogen van leidinggevenden de mate van employability daalt naarmate werknemers ouder worden. Voor werknemers is het belangrijk om aan hun employability te werken omdat de benodigde kennis en kwalificaties voor werknemers voortdurend veranderen. Dit komt vooral doordat wij leven in een kenniseconomie en veranderingen elkaar in een steeds hoger tempo opvolgen (Van der Heijden, 2005). Wanneer een werknemer een hoge mate van employability heeft stelt het de werknemer in staat om de veranderende, benodigde kwalificaties te behouden, te cultiveren en verder te ontwikkelen (Arocane, Nunez & Villanueva, 2007; Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Daarnaast zorgt een hoge mate van employability ervoor dat de medewerker de organisatie gemakkelijker kan verlaten. Medewerkers met een hoge mate van employability zijn in moeilijke tijden minder kwetsbaar als het gaat om een alternatieve baan, zowel binnen als buiten de organisatie (Berntson, Sverke & Marklund, 2006; De Cuyper, De Witte & Van der Heijden, 2011). Wie te allen tijde inzetbaar wil zijn, zal daarom in de eigen inzetbaarheid moeten investeren. Hierbij speelt zelfsturing een belangrijke rol (Fugate, Kinicki & Ashfort, 2004; King, 2004). Degenen die hun loopbaan zelf sturing geven nemen het initiatief in handen en blijven zodoende aan hun competenties werken, ook al laat de werkgever het na om dit te doen (Briscoe, Hall & DeMuth,

2006). Succesvolle zelfsturing van de eigen loopbaan wordt op deze manier bijna een noodzakelijke voorwaarde voor employability (Van Tiem & West, 1997). Cedop (2005), Hiebert & Bezanson (1999), OECD (2004), Saers (1982) en Sels (2002) vermoeden dat loopbaanbegeleiding een positieve impact kan hebben op een succesvolle zelfsturing, waarbij wordt gekeken naar zelfkennis en aanpasbaarheid.

Bij het ontwikkelen van employability fungeert loopbaanbegeleiding als een soort van 'glijmiddel' op de (interne) arbeidsmarkt en ondersteunt het de blijvende interne inzetbaarheid en competentieontwikkeling (Hall & Kahn, 2002). Het op peil houden van de eigen employability is noodzakelijk vanwege verschillende redenen. Ten eerste gaat het niet alleen om een nieuwe baan te verwerven maar ook om een baan de behouden en langetermijnperspectieven een kans op slagen te geven. Ten tweede kan loopbaanbegeleiding helpen om reeds verworven competenties te identificeren, resterende leerbehoeften te bepalen, aangepaste leerwegen uit te stippelen en wegwijs te maken (Sels, De Vos & Forrier, 2004). Tot slot is het voor werkgevers belangrijk dat een werknemer werkt aan de eigen employability zodat de werkgever de werknemer kan inzetten op uiteenlopende taken, functies en projecten (Tsui, Pearce, Porter & Hite, 1995).

1.7 Organisatieontwikkelingen

De laatste jaren is Staatvandienst enorm gegroeid. Dat blijkt uit het groeiende aantal opdrachten die de organisatie krijgt van opdrachtgevers en uit de uitbreiding van het personeelsbestand. De vele opdrachten krijgt de organisatie binnen omdat zij zich continue blijft focussen op de markt(ontwikkelingen) en hier vervolgens adequaat op inspeelt. Op dit moment blijft de organisatie groeien; naast de bestaande opdrachten komen er ook nieuwe opdrachten van opdrachtgevers binnen en worden er nog steeds nieuwe medewerkers aangenomen om alle opdrachten in te kunnen vullen. De groei van de organisatie heeft er ook voor gezorgd dat het personeelsbestand zich flink heeft uitgebreid. Circa vijf jaar geleden stonden er vier medewerkers op de loonlijst, op dit moment ruim 40 medewerkers met daar omheen een flexibele schil van plus minus 30 freelancers. Volgens mevrouw van Dijk is outplacement van grote groepen werknemers de laatste jaren erg gegroeid, maar weet de organisatie nu al dat het in de toekomst minder wordt. Grote outplacement trajecten gaan plaats maken voorindividuele loopbaanbegeleidingstrajecten. Dit komt door de vergrijzing op de arbeidsmarkt en de huidige economische situatie, waarin medewerkers employabel moeten zijn.

1.8 Maatschappelijke- en sector ontwikkelingen

Tegenwoordig wordt outplacement gezien als een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen (Jeurissen, 2004). 'Outplacement hoort al met al sterk bij het Rijnlands model van kapitalisme, waarin samenwerking tussen de sociale partners voorop staat. Werknemers en werkgevers worden in dit model geacht om op basis van een gezamenlijk gevoelde verantwoordelijke economische instituties te richten die tot beider voordeel zijn (Albert, 1992) '. Daarnaast hecht de samenleving, en dan vooral de politiek en het beleid, steeds meer belang aan de participatie van burgers. Zo vindt er de omslag plaats van een beschermende verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Deze omslag is erop gericht dat elke burger participeert in de samenleving en eigen verantwoordelijkheid dient te nemen. Professionals worden geacht de individuele hulpvrager minder direct te ondersteunen en zich meer te richten op het versterken van sociale netwerken van mensen en van de maatschappelijke contexten waarbinnen mensen zich begeven (Verhagen, 2008). Daarnaast wordt er tegenwoordig niet meer over 'een baan voor het leven' of 'verzorging van wieg tot graf' gesproken. Deze gelden niet meer als maatschappelijk ideaal (Bom,

Derks & van Wijngaarden, 1999). Vroeger werd verandering van functie naar een andere organisatie gezien als een 'breuk' in de loopbaan, tegenwoordig wordt de loopbaan beschouwd als een patroon van werken afgewisseld met leren. Ook zijn functieveranderingen mogelijkheden voor kansrijke sprongen in de persoonlijke ontwikkeling. Het verloop van de loopbaan is meer onvoorspelbaar door een verschuiving van een levenslang dienstverband naar levenslange flexibele inzetbaarheid (Van Dijck, 1994).

In alle sectoren zijn er ontwikkelingen waar te nemen. De ontwikkelingen in sectoren zijn dat de traditionele arbeidsmarkt plaats gaat maken voor de transitionele arbeidsmarkt. Dit wel zeggen dat het belangrijker wordt dat werknemers zich in staat stellen om zich te 'versoepelen' en goede loopbaankeuzes maken tussen werk, privé, zorg, onderwijs en vorming. Het gaat om de arbeidsdeelname van mensen, afgestemd op hun persoonlijke levensloop, met oog op participatie door kwalificering en employability (Van den Heuvel, Holderbeke & Wielers, 2001). Daarnaast wordt de pensioenleeftijd gefaseerd verhoogd. Dit betekent dat oudere werknemers langer door moeten participeren binnen het arbeidsproces. Dit vraagt om tijdig participeren en het leveren van maatwerk om vroegtijdig uitval van medewerkers te voorkomen (mondelinge communicatie Hofstede, 2015)

1.9 Invloed ontwikkelingen op het managementprobleem

Bovenstaande ontwikkelingen zorgen ervoor dat Staatvandienst de begeleiding van klanten anders moet gaan inrichten; meer begeleiding gericht op preventief individuele loopbaanbegeleiding. Werknemers moeten zichzelf vormen en interessant maken en houden voor de arbeidsmarkt en de werkgever omdat 'de baan voor het leven' niet meer bestaat. Hierdoor moeten werknemers werken aan hun employability. Ook moet zij werken aan hun employability omdat de pensioengerechtigde leeftijd gestaag omhoog gaat waardoor zij langer door moeten werken. Voor werkgevers is een employabele medewerker noodzakelijk om gebruik te kunnen blijven maken van waardevolle oudere medewerkers. Loopbaanbegeleiding zal hierop moeten inspelen. Deze zal meer individueel plaatsvinden zodat maatwerk geleverd kan worden gericht op het stimuleren van de employability. De consultant gaat in het proces naar employability een belangrijk rol spelen door de werkwijze te hanteren die inspeelt op competenties van de klant, nodig om employabel te worden en te blijven. Om dit proces goed vorm te kunnen geven, om de individuele loopbaanbegeleiding gericht op employability effectief te laten zijn, is het wellicht nodig dat de huidige outplacement consultants andere competenties in moeten zetten dan dat ze nu doen. Het is daarom relevant om te onderzoeken welke competenties nodig zijn en in hoeverre de huidige consultants deze bezitten.

1.10 Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is om een adviesrapport op te leveren, aan Monique van Dijk (opdrachtgever namens Staatvandienst). In dit adviesrapport staan aanbevelingen over hoe Staatvandienst de gewenste competenties van outplacement consultants kan bevorderen die nodig zijn om individuele loopbaanbegeleiding, gericht op het bevorderen van employability, vorm te kunnen geven. Dit adviesrapport wordt medio januari 2016 aangeboden.

Om deze doelstelling te kunnen bereiken wordt de hoofdvraag van dit onderzoek, weergegeven in de volgende paragraaf, beantwoord. Hiervoor zullen de zes bijbehorende en opgestelde deelvragen richtinggevend zijn.

1.11 Probleemstelling en deelvragen

Om een antwoord te krijgen op de probleemstelling is voor dit onderzoek de volgende hoofdvraag geformuleerd: 'Hoe zijn de gewenste competenties van de outplacement consultants van Staatvandienst gericht op individuele loopbaanbegeleiding ontwikkeld?'

Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van vier deelvragen: 'Hoe is de competentie affectiviteit en sensitiviteit bij outplacement consultants ontwikkeld?', 'Hoe is de competentie reflectie bij outplacement consultants ontwikkeld?', 'Hoe is de competentie actiegerichtheid bij outplacement consultants ontwikkeld?' en 'hoe is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken bij outplacement consultants ontwikkeld?'. Naast deze deelvragen wordt er ook antwoord gegeven op nog twee andere deelvragen. Deze zijn: 'hoe competent is de consultant in de rol van een coach?' en 'hoe competent is de consultant in de rol van een counselor?'. De verantwoording van deze deelvragen volgt uit het volgende hoofdstuk. Hierin wordt op zoek gegaan naar welke competenties nodig zijn om individuele loopbaanbegeleiding aan te bieden, gericht op het ontwikkelen van de employability van de klant. Aan de hand van een theoretische verdieping wordt hier antwoord op gegeven. Vervolgens zal hieruit een conceptueel model voortvloeien waaruit de deelvragen van dit onderzoek zijn afgeleid.
In hoofdstuk drie wordt de toegepaste methode voor dit onderzoek beschreven. In hoofdstuk vier staan de onderzoeksresultaten centraal. Uit dit hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan aan de organisatie, deze zijn beschreven in hoofdstuk vijf en zes.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt relevante literatuur, met betrekking tot de kanteling naar individuele loopbaanbegeleiding, besproken. Eerst wordt er ingegaan op individuele loopbaanbegeleiding en de verschillende facetten die daarbij horen in het kader van dit onderzoek. Vervolgens wordt er ingegaan op het onderwerp employability. De toekomstige dienstverlening wordt daarna verder en dieper uitgewerkt. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de gewenste competenties, voor de consultants en de toekomstige dienstverlening.

2.1 Individuele loopbaanbegeleiding

Loopbaanbegeleiding is een arbeidsmarktinstrument dat tal van verschillende doelen kan dienen. In de eerste plaats richt het zich op meer zelfsturing van het individu bij het uittekenen en schetsen van zijn of haar levensloopbaan. Loopbaanbegeleiding is in de bedrijfscontext in de eerste plaats een instrument in het kader van 'Human Resource Development' of 'organizational career management'. Het is een instrument dat wordt ingezet bij de afstemming tussen huidige- en toekomstige personeels- en competentiebehoeften van de organisatie (Sels, Albertijn & De Visch, 2002).

'The career is dead – long live the career'. Met deze uitspraak onderstreept Hall (1996) dat er een nieuw loopbaantijdperk is aangebroken, de traditionele loopbaan komt langzaam te vervallen en deze gaat plaatsmaken voor de grenzeloze of ongebonden loopbaan. Werknemers moeten de touwtjes zelf in handen nemen; zij moeten dus meer investeren in 'individual career management' om hun kansen op de arbeidsmarkt te waarborgen. Medewerkers moeten zich hierdoor steeds meer gedragen als 'werkondernemers'. Onder een werkondernemer wordt iemand verstaan die voortdurend op zoek is naar kansen om de eigen meerwaarde te vergroten, hij of zij bindt zich niet aan één organisatie, laat staan dat diegene zich identificeert met één werkgever (Van der Zee, 1997).

Loopbaanontwikkeling is een proces waardoor de loopbaan vorm krijgt. Hierbij gaat het om bewuste en onbewuste processen in de persoon en de nabije omgeving van diegene op het gebied van de ontwikkeling van motivatie, binding, competentie en persoonlijkheid. Hierbij is de kwaliteit van loopbaanbegeleiding van groot belang, zowel voor de persoon zelf, de naaste omgeving als de maatschappij. Een positieve loopbaanontwikkeling kenmerkt zich door persoonlijke ontwikkeling (employability), ook betreft werk. Een negatieve loopbaanontwikkeling kan zorgen voor een burn-out, korte- en langetermijngevolgen (verslaving, hart- en vaatziekten, rug- en schouder en hoofdpijnklachten, soms blijvende arbeidsongeschiktheid), ontevredenheid en onderpresteren in het werk. Om een negatieve loopbaanontwikkeling te voorkomen worden diverse instrumenten ingezet. Coaching en counseling zijn twee instrumenten die ingezet kunnen worden (Luken, 2010).
Goed vormgegeven en uitgevoerde loopbaanbegeleiding leidt tot verschillende opbrengsten, zoals: een hogere arbeidssatisfactie, lagere werkgerelateerde stress en depressie, hogere inkomens, lager verloop, hogere productiviteit en employability (Richard, 2005).

2.2 Employability

Omdat steeds minder werkgevers zijn werknemers een vaste aanstelling geeft, of kunnen garanderen, wordt het voor individuen alsmaar belangrijker om de eigen loopbaan zelf te sturen (Anakwe, Hall & Schor, 2000; Hall, 1996). 'Lifelong employment' maakt daarbij plaats voor 'lifelong employability' (Delsen, 1998). Employability staat voor het voortdurend vervullen, verwerven of

creëren van werk door middel van het optimaal gebruik maken van competenties (Van der Heijde & Van de Heijden, 2009). Wie te allen tijde inzetbaar wil zijn zal daarom in de eigen inzetbaarheid moeten investeren.

2.3 Welke competenties zijn nodig om te kunnen investeren in de eigen inzetbaarheid?
In periodes waarin steeds weer sprake is van ingrijpende veranderingen in functies en beroepen, moet met name gelet worden op de zogeheten employability skills of arbeidsmarktcompetenties (loopbaancompetenties). Tijdens de begeleiding moeten verschillende employability competenties ontwikkeld en gestimuleerd worden. Een ruim employability-radius zorgt voor een minder kwetsbare positie op een turbulente arbeidsmarkt voor de klant (Thijssen, 2004). Kuijpers (2003) onderscheid vier verschillende loopbaancompetenties die sturing geven aan iemands loopbaan. De loopbaancompetenties zijn: loopbaanreflectie, werkexploratie, loopbaansturing en zelfprofilering. Loopbaanreflectie staat voor de beschouwing van capaciteiten en motivatie welke van belang zijn voor de loopbaan. Hierbij gaat het om het reflecteren op aanwezige werkcompetenties en de persoonlijke waarden. Reflectieve vaardigheden zijn nodig om te ontdekken waar werkelijke interesses liggen. Een kenmerkende vraag (van de klant) hierbij is: wat kan en wil ik?
Werkexploratie is een onderzoek van werk en mobiliteit in de loopbaan. Wat hierbij centraal staat is de oriëntatie op het inzetten van werkcompetenties. Een kenmerkende vraag hierbij is: wat is er mogelijk in mijn huidige werk en daarbuiten? Loopbaansturing richt zich op loopbaangerichte planning en beïnvloeding van het leer- en werkproces. Hierbij gaat het om het managen van leercompetenties, maar ook om het inzetten van werkcompetenties voor de loopbaan. De centrale vraag is hoe een werknemer zich kan ontwikkelen. Zelfprofilering duidt op de presentatie op zowel de interne als externe arbeidsmarkt, gericht op loopbaanontwikkeling. Hierbij gaat het om de vraag: hoe kan ik laten zien wat ik kan?

Van der Heijden en Van der Heijde (2006) vatten een aantal belangrijke elementen samen rondom employability, wat aanhaakt bij bovenstaande. Zo stellen zij dat employability van belang is voor de loopbaan uitkomsten en goede resultaten. Dat employability op werknemersniveau van belang is voor prestaties op het werk, alsmede voor loopbaanuitkomsten zoals resultaten en prestaties op langere termijn. Ook stellen zij dat naast adaptief gedrag inzetbaarheid persoonlijke elementen kan bevatten zoals attitudes en motivatie. Als laatste wordt er gesteld dat employability de combinatie van specifieke en generieke competenties vertegenwoordigd.

Bovenstaande sectie richt zich op de competentiegerichte conceptualisering, waarbij de afmeting van beroepsmatige deskundigheid wordt aangevuld met vier meer algemene competenties.
De algemene competenties zijn: anticipatie en optimalisatie, persoonlijke flexibiliteit, collectieve zin en balans (Van der Heijden & Van der Heijde, 2006). Werknemers moeten zich bewust zijn van ontwikkelingen en situaties welke horen bij de algemene competenties, hieronder beschreven.
Een aantal auteurs waaronder Boudreau, Boswell en Judge (2001) en Onstenk en Kessels (1999) stellen dat beroepsmatige deskundigheid een wezenlijk element vormt van employability. Beroepsmatige deskundigheid wordt dan ook gezien als een belangrijk ‘human capital factor’ voor de vitaliteit van organisaties. Vanwege de kennisintensivering wordt het belang van beroepsmatige deskundigheid alleen maar groter (Ender, 2002; Schein, 1996; van der Heijden, 2005). Degenen met beroepsmatige deskundigheid hebben in tijden van recessie betere loopbaanmogelijkheden dan degenen waarbij beroepsmatige deskundigheid ontbreekt of verouderd is (Fillippi & Arthur, 1996).

Anticipatie en optimalisatie houdt in dat er wordt ingespeeld op de toekomstige veranderingen en er moet worden nagestreefd naar de best mogelijke carrièremogelijkheden (Bhaerman & Spill, 1988; Noord, Mallabar & Desrochers, 1988). Steeds meer werknemers willen hun baan en professionele leven zelf inrichten, dit door complexiteit van werkzaamheden en omdat werkgevers de inhoud van toekomstige werkzaamheden niet kunnen voorspellen (Weick, 1996). Persoonlijke flexibiliteit heeft te maken met dat werknemers zich moeten aanpassen aan veranderingen op de interne en externe arbeidsmarkt. Ook al hebben zij hier niet zelf voor gekozen. Organisaties willen medewerkers die gemakkelijk omgaan met veranderingen en teleurstellingen wanneer de structuur van de organisatie veranderd. Medewerkers met een hoge mate van flexibiliteit zullen meer profiteren van loopbaanontwikkelingen omdat zij veranderingen verwelkomen. De collectieve zin wijst op de tweedeling tussen managers en 'ondersteunend personeel' wat betekent dat werknemers meer moeten deelnemen en zich opstellen als leden van een geïntegreerd team. Ze moeten zich identificeren met zakelijke doelen en de collectieve verantwoordelijkheid voor de besluitvorming aanvaarden (Chapman & Martin, 1995). Naast departementale en organisatorische samenwerking moeten medewerkers (beroepsmatig) netwerken. Collectieve zin bouwt voort op sociaal kapitaal (Nahapiet & Ghoshal, 1998). De laatste dimensie is balans. Balans staat voor het compromitteren tussen tegengestelde belangen van werkgevers en werknemers. Dit betreft werk, carrière en private belangen. Het werkzame leven wordt gekenmerkt door sterk concurrerende eisen die niet altijd in evenwicht zijn (Handy, 1994). Organisaties vragen steeds meer en vaker om zeer toegewijde en tegelijkertijd flexibele medewerkers.

Evenals Kuijpers hebben Van der Heijden en Van der Heijde (2006) het over het belang van employability met betrekking tot persoonlijke loopbaanontwikkeling. In tegenstelling tot Kuijpers belichten Van der Heijden en Van der Heijde wat het voor de werknemer betekent wanneer zij voldoen aan de genoemde competenties, ook vanuit het oogpunt van de werkgever. Zowel Kuijpers als Van der Heijden en Van der Heijde belichten de persoonlijke kant rondom flexibiliteit en zelfsturing, Kuijpers vanuit zelfprofilering en Van der Heijden en Van der Heijde vanuit persoonlijke flexibiliteit. Belangrijkste punt hierin is dat er moet gekeken worden naar de mogelijkheden op de interne en externe arbeidsmarkt en hoe medewerkers zich daarin moeten opstellen. Daarnaast richten beiden zich ook op de mobiliteit in de loopbaan. Kuijpers vanuit werkexploratie en Van der Heijden en Van der Heijde vanuit anticipatie en optimalisatie. Beide onderzoeken onderstrepen het belang van werk en mobiliteit. Vanuit beide termen wordt er gekeken naar (toekomstige) carrière mogelijkheden vanuit het oogpunt van employability. Kuijpers en Van der Heijden en Van der Heijde vullen de twee overeengekomen competenties aan met employability theorieën welke in lijn liggen met elkaars gedachtegang.

Tijdens de begeleiding moet de nadruk liggen op de inzetbaarheid (employability) van de klant. Tijdens de begeleiding moet de consultant door middel van coaching en counseling de klant in beweging brengen om na te denken over zijn loopbaan en hoe deze verder vorm gegeven kan worden. Belangrijk is om de klant tijdens de begeleiding zelf na te laten denken en richting en betekenis te geven aan zijn eigen loopbaan. Employability wordt dan ook vooral gebruikt in verband met arbeidsmarktkansen (McQuaid & Lindsay, 2005 in van Dam, van der Heijden & Schyns, 2006). In een snel veranderende wereld blijft een werknemer zonder ontwikkeling niet lang employable. Omdat employability zo dynamisch is, is het van belang dat werknemers een open, flexibele en pro actieve houding hebben ten aanzien van de eigen inzetbaarheid (van Dam, van der Heijden & Schyns,

2006). Coaching en counseling zijn begeleidingsmethoden die de employability van de klant kan bevorderen. Door middel van coaching krijgt de klant vertrouwen in de eigen capaciteiten, en hoe hoger het zelfvertrouwen is hoe meer men zich richt op de eigen employability (Nauta, 2008). Kenmerkend voor de employabele medewerker is dan ook dat deze over een groot aanpassingsvermogen beschikt, verschillende rollen en identiteiten kan hanteren en, vooral, dat deze pro-actief is. Essentieel is dat de werknemer zelf het initiatief moet nemen om veranderingen te bewerkstelligen (Crant, 2000; Frese & Fay, 2001 in van Dam, van der Heijden & Schyns, 2006).

2.4 Hoe moeten consultants zich opstellen (houding en gedrag) om competenties bij klanten bij te brengen?

De employability competenties kunnen worden gestimuleerd door consultants bij klanten door middel van coaching en counseling. Hieronder wordt coaching en counseling toegelicht en uiteindelijk wordt benoemd hoe consultants zich moeten opstellen om de noodzakelijke competenties bij te brengen.

Coaching en counseling zijn interventiemethoden welke ingezet kunnen worden bij het (psychisch) helpen van klanten. Het gaat daarbij om interventies bij problemen die zich in werksituaties voordoen of die ontstaan zijn door de werksituatie (Boogaars, Van Hardeveld & Woertman, 2007).

De term counseling betekent letterlijk 'raad geven' en wordt meestal gebruikt wanneer de cliënt in persoonlijke, emotionele problemen is geraakt of dreigt te raken. Dit kan onder andere het geval zijn bij loopbaankeuzen. Bij counseling wordt er dieper op de emotionele kant ingegaan dan bij coaching. Counseling heeft veel raakvlakken met psychotherapie en heeft als doel om problemen op te lossen of te verlichten en om vragen te beantwoorden. Counseling kan dus gezien worden als een gesprekstherapie voor mensen die ondersteuning willen bij het oplossen van persoonlijke problemen, het accepteren van die problemen of los willen komen van vastgeroeste gedachtepatronen of overtuigingen. Tekenend voor counseling is dat de antwoorden van de klant uit zichzelf moet komen. De klant stelt zelf zijn doel op en maakt samen met de consultant (counselor) een stappenplan om het doel te bereiken. De consultant helpt de klant hierin zijn weg te vinden (Bakker, 2006). Tijdens de begeleiding ben je als consultant zijnde nuttig voor de klant als je hem of haar kunt helpen om meer controle te krijgen over de eigen loopbaan, en dat diegene toekomstscenario's voor kan stellen betreft de eigen loopbaan (Boogaars, Van Hardeveld & Woertman, 2007). Als een consultant zich opstelt als counselor moet de consultant empathie tonen en goed kunnen luisteren. Daarnaast moet de consultant energiek, geloofwaardig, betrouwbaar, flexibel, ondersteunend, klantgericht, geestelijk gezond, sensitief, open en objectief zijn (van Veen, 2010).

Coaching is volgens Parsloe (Whitmore, 1995, p. 5) direct gericht op het onmiddellijk verbeteren van de prestaties en het ontwikkelen van vaardigheden. Coaching kan gezien worden als een combinatie van individueel ondersteunende probleemoplossing en persoonlijke procesbegeleiding, gericht op zelfhulp en zelfverantwoordelijkheid (Rauen, 2001). Coaching is volgens Bosboom en van Rietschoten (1999) een continu proces welke bestaat uit coachingsgesprekken die gericht zijn op het verbeteren van iemands werkmethoden en resultaten. Individuele begeleiding en coaching wordt volgens Piek (2008) het meest ingezet om re-integratie bij zieke werknemers te bevorderen. Coaching zal in de toekomst ook steeds vaker gedaan worden via internet, dit wordt e-coaching genoemd. E-coaching zal steeds meer geïntegreerd worden in het dagelijks leven en in werksituaties. Dit komt met name

door het toenemende internetgebruik (Rossett & Marino, 2005). Maagdenberg (2008) definieert e-coaching als: het online begeleiden van een coachee ter bevordering van de persoonlijke ontwikkeling (waarbij de ontwikkeling van de coachee ook ten goede komt aan de arbeidsorganisatie), waarbinnen de reeds aanwezige talenten van de coachee worden opgespoord, en zelfsturing en zelfverantwoordelijkheid over het eigen handelen bevorderd. Net zoals bij coaching is er bij e-coaching ook sprake van één op één begeleiding, alleen in een online setting (Maagdenberg, 2008). De bekendste vorm van e-coaching is communicatie door middel van e-mail (Engel, 2006). Aangezien e-coaching een flexibele coachvorm is (plaats- en tijdsonafhankelijk) is de coachee niet meer afhankelijk van de plaats en tijd van het coachmoment (Rossett en Marino, 2005). Door de visuele anonimiteit wordt het volgens Joinson (2001) gemakkelijker om gedachten en gevoelens met andere te delen. Mocht er sprake zijn van anonimiteit dan creëert deze anonimiteit een gevoel van veiligheid en zou dat drempelverlagend kunnen werken (Windrich, 2008). Ook verdwijnen bij e-coaching de fysieke rollen, afleiding door non-verbale communicatie en representatie waardoor de concentratie toeneemt, hierdoor kan er beter gefocust worden, aldus Engel (2006) en Windrich (2008). Volgens Esterling, Anton, Fletcher, Margulies en Schneiderman (1994) kan het opschrijven van gevoelens en gedachten zorgen voor ordening, inzicht en begrip van die gedachten en gevoelens. Wanneer een consultant zich als coach opstelt moet de consultant kunnen luisteren, meedenken, instrueren, adviseren, de klant kunnen uitdagen, andere gezichtspunten naar voren kunnen brengen, vragen kunnen stellen, verhelderen, nieuwsgierig zijn, betrokkenheid tonen en betrokken zijn (Hoogendijk, 2007).

Uit bovenstaand gedeelte over coaching en counseling kan er geconcludeerd worden dat coaching en counseling raakvlakken met elkaar hebben. Counseling gaat in tegenstelling tot coaching dieper in op het emotionele aspect. Daarnaast komen twee competenties goed naar voren, dat zijn de competenties reflectie en affectiviteit en sensitiviteit. Reflectie met name doordat de antwoorden van de klant voornamelijk uit hem/haarzelf moeten komen. Affectiviteit en sensitiviteit met name door het luisteren, sensitief zijn en het tonen van empathie.

2.5 Welke competenties heeft een consultant nodig om employability competenties, tijdens de begeleiding, te ontwikkelen bij klanten?

Om de juiste houdingen en gedragingen te laten zien, passend bij coaching- en counselingsinterventies tijdens de begeleiding van de klant, heeft een consultant diverse competenties nodig. De competenties zijn volgens van Veen (2010), Hoogendijk (2007) & AMA Saxion (2014):

1. Affectiviteit en sensitiviteit
2. Reflectie
3. Actiegerichtheid
4. Omgevingsbewustzijn/netwerken

De competentie affectiviteit en sensitiviteit betekent dat dat de consultant uiting geeft aan persoonlijke betrokkenheid, open staat voor de verbale en non-verbale signalen van de klant, oprecht hulp biedt en goed bereikbaar is. Bijbehorende dimensies zijn dat de consultant; rekening houdt met de gevoelens en behoeften van anderen, de ander in zijn/haar waarde laat en verplaats in zijn/haar positie, bewust is van eigen doen en laten op de ander, het geven van vertrouwen aan de ander en het bespreken van emoties, gedragingen en problemen van de ander.

De competentie reflectie houdt in dat de consultant in staat is om de ander te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laat leggen met persoonlijke ambities, overtuigingen, talenten, normen en waarden. Maar ook dat de consultant in staat is om de ander een spiegel voor te houden en de ander uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties.

De derde competentie (actiegerichtheid) staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de ander, de ander stimuleren tot zelfsturing, de ander ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de mogelijkheden. Daarnaast bespreekt de consultant ook toekomstige scenario's met de ander en laat de consultant de ander eventuele antwoorden, oplossingen en keuzes zelf bedenken.

De competentie omgevingsbewustzijn/netwerken betekent dat de consultant actief zoekt naar kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen en deze onderhoudt, op de hoogte blijft van ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en dat de consultant de ander ondersteunt bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn/haar netwerk.

Bovenstaande competenties met bijbehorende dimensies sluiten aan op de eerder benoemde loopbaancompetenties van Kuijpers (2003). De loopbaancompetentie loopbaanreflectie (Kuijpers, 2003) sluit bijvoorbeeld naadloos aan op de competentie reflectie waar de consultant aan moet voldoen. Door middel van de competentie 'reflectie' kan de consultant de klant ondersteunen wanneer en gekeken wordt naar de mogelijkheden van de klant ('Wat wil ik?', 'Wat kan ik?'). Wanneer de consultant over de competenties en bijbehorende dimensies beschikt kan de klant goed begeleid worden tijdens het ontwikkelen van employability competenties, gedurende de loopbaanbegeleiding.

Coaching en counseling
Tijdens coaching moet de consultant een houding aannemen welke de ander uitdaagt om zelf na te denken over zijn of haar eigen loopbaan en hoe hij/zij daar zelf betekenis aan kan geven. Het is belangrijk dat de consultant zo min mogelijk aan het woord is. De consultant stelt vragen die de klant aan het denken zet, zodat de ander zelf met antwoorden, ideeën en oplossingen komt. Luisteren, samenvatten en doorvragen is van belang bij effectieve loopbaanbegeleiding (amn.nl, z.j.)

Tijdens counseling bespreekt de consultant de emoties en problemen van de klant. De consultant probeert de problemen van de klant op te lossen of te verlichten. In tegenstelling tot coaching richt counseling zich meer op de emotionele kant van de klant (Bakker, 2006). Counseling helpt daarnaast ook om klanten hun levensvisie te begrijpen en verder uit te diepen. Daarnaast helpt het hen om te leren zelf uitgekozen doelen te bereiken door betekenisvolle, goed gefundeerde keuzes. Counseling wordt daarom ook omschreven als een methode van ondersteuning en begeleiding op het psychologische terrein waarbij door actief luisteren en praten, psychische, psychosociale, emotionele en gevoelsmatige problemen of ontwikkelingen worden verhelderd, ontwikkeld of opgelost. Counseling heeft veel raakvlakken met coaching. Tijdens counseling moet de consultant emoties bespreekbaar kunnen maken van klanten, de klant laten reflecteren op zijn/haar eigen

gemoedstoerstand (emoties/problemen) en door kunnen vragen (Boogaars, van Hardeveld & Woertman, 2007).

Tabel 1 (Van Veen, 2010; Hoogendijk, 2007 & AMA Saxion, 2014) geeft de gewenste competenties weer waar de consultants aan moeten voldoen. Deze tabel is tot stand gekomen naar aanleiding van theoretisch onderzoek. De gewenste competenties bevatten verschillende dimensies, deze zijn onder elke competentie weergegeven.

Tabel 1.
Gewenste competenties gericht op individuele loopbaanbegeleiding

Affectiviteit en sensitiviteit	**Reflectie**	**Actiegerichtheid**	**Omgevingsbewustzijn / netwerken**
- Rekening houden met de gevoelens en behoeften van anderen. - De ander in zijn/haar waarde laten en verplaatsen in zijn/haar positie. - Dat je je bewust bent van je eigen doen en laten op de ander. - De ander vertrouwen geven en emoties, gedragingen en problemen van de ander bespreken.	- De ander laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laten leggen met persoonlijke ambities, overtuigingen, talenten, normen en waarden. - De ander een spiegel voor houden en de ander uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties.	- Stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de ander. - De ander stimuleren tot zelfsturing. - De ander ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan. - Het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang. - Het bespreken van toekomstige scenario's met de ander en de ander zelf antwoorden, oplossingen en keuzes laten bedenken.	- Actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen. - Op de hoogte blijven van ontwikkelingen in de wet- en regelgeving. - De ander ondersteunen bij het ontwikkelen en laten gebruiken van het eigen netwerk.

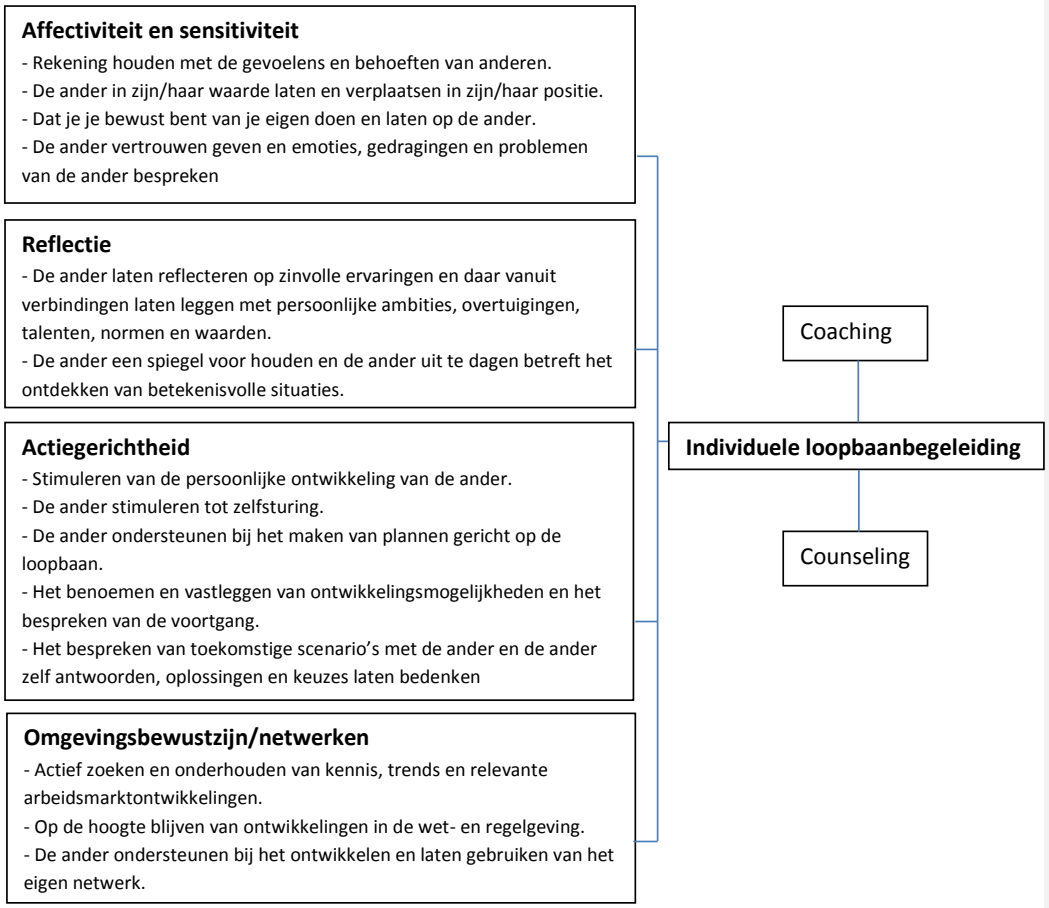
(Competentiekader. Van Veen, 2010; Hoogendijk, 2007 & AMA Saxion, 2014)

2.6 Conceptueel model

Figuur 1 (conceptueel model) geeft het conceptueel model van dit ondezoek weer. Dit model is opgesteld aan de hand van Tabel 1 (van Veen, 2010; Hoogendijk, 2007 & AMA Saxion, 2014), waar door middel van theoretisch onderzoek vier gewenste competenties met bijbehorende dimensies zijn opgesteld, passend bij individuele loopbaanbegeleiding.
Coaching en counseling zijn twee begeleidingsvormen die aan de hand van competenties bepaalde interventies kunnen bewerkstelligen. Zoals bekend staan er in dit onderzoek vier competenties centraal, wel te verstaan: affectiviteit en sensitivitiet, reflectie, actiegerichtheid en omgevinsgbewustzijn. De competentie affectiviteit en sensitiviteit sluit nauw aan bij de begeleidingsmethode counseling. Het rekening houden met de gevoelens en behoeften van anderen, verpalatsen in andermans positie, vertrouwen geven, etc. sluiten aan op counseling als begeleidingsmethode. Reflectie en actiegerichtheid sluiten meer aan op de begeleidingsvorm coaching. Centraal staat hier onder andere; de klant laten reflecteren, een spiegel voor houden, verbindingen laten leggen met persoonlijke ambities, stimuleren tot zelfsturing, bespreken van de voorgang, etc. De comeptentie omgevinsgbewustzijn/netwerken impliceert de kennis waarover de consultant moet bescchikken en onderhouden om de begeleiding goed vorm te kunnen geven, en over te brengen op de klant.

Figuur 1.

Conceptueel model



(Conceptueel model)

Aan de hand van het conceptueel model zijn vier deelvragen opgesteld. Uit theoretisch onderzoek is gebleken dat affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken de competenties zijn waarover de consultants moeten beschikken met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding. Om te onderzoeken in hoeverre deze competenties zijn ontwikkeld, is besloten om deze competenties onder te verdelen in vier deelvragen. Elke deelvraag richt zich op één competentie. Daarnaast zijn er twee deelvragen opgesteld welke zich richten op de consultant als coach en counselor. De deelvragen zijn:

1. Hoe is de competentie affectiviteit en sensitiviteit bij outplacement consultants ontwikkeld?
2. Hoe is de competentie reflectie bij outplacement consultants ontwikkeld?
3. Hoe is de competentie actiegerichtheid bij outplacement consultants ontwikkeld?
4. Hoe is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken bij outplacement consultants ontwikkeld?
5. Hoe competent is de outplacement consultant in de rol van een coach?
6. Hoe competent is de outplacement consultant in de rol van een counselor?

Hoofdstuk 3. Methode

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd aan de hand van welke methode dit onderzoek uitgevoerd wordt, hoe de deelvragen worden beantwoordt, wie de deelnemers aan het onderzoek zijn, hoe deze zijn gekozen, wat de te doorlopen procedure is geweest, maar ook de beschrijving van de meetinstrumenten en de analyseprocedure.

3.1 Verantwoording van de ingezette methoden en de kwaliteit van de onderzoeksopzet.
Om te onderzoeken in hoeverre de gewenste competenties aanwezig zijn bij de consultants van Staatvandienst is er gekozen om dit te onderzoeken aan de hand van kwalitatief onderzoek. Naast deze methode zijn er meerdere methodes mogelijk om dit te onderzoeken. Andere methodes zijn kwantitatief onderzoek (enquêtes/vragenlijsten), observatie (de consultant in praktijksituaties observeren) en testen afnemen die gericht zijn op kennis en persoonlijkheid van het individu.

Om de hoofdvraag in dit onderzoek optimaal te kunnen beantwoorden is gekozen om kwalitatief onderzoek toe te passen omdat kwalitatief onderzoek de mogelijkheid biedt om heel gericht door te vragen, tijdens elk interview kan er specifiek ingegaan worden op elke competentie. Kwalitatief onderzoek biedt de consultant de gelegenheid om zijn of haar verhaal te vertellen en eventuele motieven en beweegredenen. Het voordeel hiervan is dat er vaak extra informatie naar boven komt waar in eerste instantie mogelijk niet aan werd gedacht, wat vervolgens aanknopingspunten biedt. Gedurende de interviews wordt er gebruik gemaakt van de STARR methode. Tijdens het interview geeft de consultant voorbeelden van feitelijk getoond gedrag in het verleden, hierdoor reflecteren zij op zich zelf (lerenindesocialprofit.be, z.j.). Vervolgens kan hier (diep) op ingegaan worden om te achterhalen in hoeverre de competentie ontwikkeld is bij de consultant.

Een nadeel van kwalitatief onderzoek is dat de vragen niet sterk gestandaardiseerd zijn, waardoor de antwoorden niet altijd eenduidig zijn. De uiteindelijke resultaten en getrokken conclusies moet de opdrachtgever zelf op waarde schatten (communicatierijk.nl, z.j.). Tevens is een nadeel in dit geval dat het gaat om zelf-evaluatie; in hoeverre de consultants vinden dat zij zelf beschikken over de vastgestelde competenties en bijbehorende dimensies, en niet in hoeverre dit feitelijk waar is. Consultants kunnen in dit geval zichzelf betreft alle competenties zeer competent vinden, maar of dit feitelijk ook zo is, dat kan nog afgevraagd worden.

Door de keuze voor kwalitatief onderzoek zijn de andere methodes (kwantitatief onderzoek, observaties en testen) niet toegepast. De redenen om geen kwantitatief onderzoek toe te passen is omdat je als onderzoeker weinig invloed hebt op de respons en hierdoor een lage respons kan krijgen, de respondent kan zijn verhaal niet vrij vertellen, achterliggende motivaties kunnen lastig achterhaald worden en er is geen mogelijkheid tot doorvragen (claudiadegraauw.nl, z.j.)
Het observeren van consultants is ook niet de methode geworden voor dit onderzoek. Deze methode is achterwege gelaten omdat er toestemming aan de klant gevraagd moet worden (door de consultant) om een onderzoeker te laten observeren. Klanten geven hier niet altijd toestemming voor omdat er tijdens de gesprekken vertrouwelijke informatie gedeeld wordt. Daarnaast zijn motieven en opvattingen niet observeerbaar (scriptie.nl, z.j.). In dit onderzoek zijn motieven en opvattingen van de consultant wel degelijk nodig om uiteindelijk te concluderen in hoeverre de consultant handelt in bepaalde situaties, en hoe dat in lijn staat met de vier vastgestelde

competenties. De laatste methode waarvoor niet is gekozen; het afnemen van testen gericht op kennis en persoonlijkheid, is omdat de organisatie geen geld wil uitgeven aan het aanschaffen van testen ten behoeve van het onderzoek, tevens biedt het afnemen van testen de consultant de ruimte om sociaal wenselijke antwoorden te geven en kan er niet doorgevraagd worden.

3.2 Deelnemers aan het onderzoek en de procedure.
De operationele populatie is de organisatie (Staatvandienst) en betreft 45 consultants. Het onderzoek is dan ook gericht op alle consultants van de organisatie. Het steekproefkader bestaat in totaal uit 15 consultants. Er is gekozen om 15 consultants te interviewen omdat verwacht wordt dat dit tot voldoende verzadiging zal leiden. Ondanks dat er niet geclaimd kan worden dat er sprake is van volledige verzadiging, kan er onder deze 15 consultants voldoende relevantie informatie en inzichten verkregen worden (Jansen, 2005)

3.3 De manier van steekproeftrekking en relevante achtergrondkenmerken.
De manier van steekproeftrekking is select gebeurd. In overleg met de opdrachtgever is bepaald welke consultants geïnterviewd werden. Bij het selecteren van de consultants is rekening gehouden met de achtergrond van de verschillende consultants. Hierbij moet gedacht worden aan het aantal jaren werkervaring (twee tot acht jaar), coachende en counselende kwaliteiten, persoonlijke kwaliteiten en de regio waarin zij werken. Gekozen is voor consultants uit verschillende regio's omdat de mentaliteit van klanten in elke regio anders is, wat om een andere benadering vraagt.

Wanneer er wordt gekeken naar de gehele populatie kan er gesteld worden dat de meeste consultants gemiddeld vier tot vijf jaar werkervaring hebben binnen de organisatie, en dat zij ieder over verschillende kwaliteiten beschikken. Kwaliteiten omtrent het coachen van klanten, aanvoelen wat klanten dwars zit en dit bespreekbaar maken (counselen), klanten adviseren vanuit de rol van adviseur, etc.

3.4 Procedure die is doorlopen: van informeren over het onderzoek binnen de organisatie, het benaderen van respondenten tot aan de procedure tijdens de interviews.
De procedure welke is doorlopen zal hieronder in meerdere stappen duidelijk worden beschreven.

Stap 1 Samen met de opdrachtgever is er gekeken welke consultants in aanmerking kwamen om geïnterviewd te worden. Aan de hand van dit gesprek is er bepaald welke 15 consultants geïnterviewd gaan worden. Tevens is er overlegd waarom voor deze consultants is gekozen. De consultants die select gekozen zijn, zijn gekozen vanwege verschillende kenmerken, denk hierbij aan het aantal jaren werkervaring (tussen de twee en acht jaar), de regio waarin zij werkzaam zijn (in elke regio heerst er een andere mentaliteit, daarnaast geeft het een overkoepelend beeld weer van en voor de organisatie) en coachende, counselende en persoonlijke kwaliteiten. Persoonlijke kwaliteiten zijn; goed kunnen luisteren, reflecteren, spiegelen, sensitief, uitvoeren van lastige trajecten (mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, rouwverwerking, etc.).

Stap 2 Nadat duidelijk was welke consultants er geïnterviewd moesten gaan worden, is er een Word document opgesteld welke meegestuurd werd als bijlage in de uitnodiging

(mail) voor een interview. Zie voor de mail bijlage 2, Afbeelding 1 (uitnodigingsmail interview.) In het document stond kort en bondig beschreven waar het onderzoek over gaat, wat de doelstelling van het onderzoek is, wat de hoofdvraag is en waar het interview zich op richt. Tevens is de betekenis van elke competentie uitgeschreven zodat de consultants allemaal dezelfde opvatting hebben over de competenties. Hierdoor wist de geïnterviewde waar het interview en het onderzoek over ging. De onderliggende opdracht was om voorafgaand aan het interview bij elke competentie een goed en minder goed voorbeeld uit de praktijk te bedenken zodat de STARR methode hier op toegepast kon worden gedurende het interview.

Stap 3 De volgende stap bestond uit het opstellen en versturen van een (algemene) mail naar degenen die geïnterviewd werden. Met het document als bijlage (zie bijlage 2).

Stap 4 Naar aanleiding van de mail is er respons gekomen. Het steekproefkader bevat 15 consultants, de respons was ook 15. Aan de hand van de respons zijn er individuele afspraken ingepland om het interview te houden. De afspraken zijn genoteerd in de agenda en bevestigd richting de consultant.

Stap 5 Het interview is voorbereid (STARR methode; zie ook onder kopje operationalisatie).

Stap 6 De interviews zijn afgenomen, uitgeschreven en gecodeerd (zie analyseprocedure)

3.5 Operationalisatie

Alle deelvragen, welke antwoorden moeten geven op de hoofdvraag, worden beantwoord aan de hand van kwalitatief onderzoek (interviews aan de hand van de STARR methode). Elke dimensie van iedere competentie zal tijdens de interviews uitgevraagd worden. Een bijkomend voordeel is dat er bij interviews de mogelijkheid bestaat tot doorvragen, waardoor het interview gestuurd kan worden en goede informatie verkregen kan worden.

De voorbereiding bestond uit het printen van de competenties en de daarbij behorende dimensies. Voor aanvang van het interview is de geïnterviewde medegedeeld dat het interview wordt opgenomen en dat uitspraken en gegeven informatie anoniem verwerkt wordt. Daarnaast is de geïnterviewde gevraagd of de bedoelingen rondom het interview duidelijk zijn en of er nog vragen zijn. Bij aanvang van het interview is de eerste competentie benoemd en onderbouwd aan de hand van de bijbehorende dimensies. Meteen is de geïnterviewde gevraagd om een goed praktijkvoorbeeld te benoemen waarin deze competentie naar voren kwam. Op het moment dat deze werd benoemd is hier op doorgevraagd. Vragen die vooraf opgesteld waren aan de hand van de STARR methode zijn terug te vinden in bijlage 8 (voorbereiding interview, vragen). Deze vragen vormden de basis, gedurende het interview werden er ook andere vragen gesteld omdat dit leidde tot concretere antwoorden en meer diepgang. Daarnaast is vooraf moeilijk te bepalen welke vragen gesteld moeten worden omdat de voorbeelden en gegeven antwoorden van de geïnterviewde niet vooraf te bedenken zijn. Centraal bij elke competentie stonden de verschillende dimensies. Op basis van deze dimensies zijn gedurende het interview vragen geformuleerd. Naast het uitvragen van een

goed voorbeeld is de consultant ook gevraagd een *minder goed* voorbeeld mee te brengen; een voorbeeld welke minder goed tot uiting kwam in de praktijk.

3.6 Analyseprocedure

De interviews zijn volledig uitgeschreven in Word en gecodeerd. De gecodeerde gegevens zijn vervolgens verwerkt in tabellen. De tabellen zijn tot stand gekomen via Word (invoegen, tabel). In de tabellen zijn vervolgens de codes met bijbehorende uitspraken (quotes) van de geïnterviewden verwerkt. De quotes van de geïnterviewden zijn links in de tabellen geplakt (kopiëren en plakken vanuit de uitgeschreven en gecodeerde interviews), de codes zijn in het middel van de tabel geplakt. De codes zijn overgenomen vanuit de gecodeerde interviews. Daarnaast is in de tabellen weergegeven hoe vaak iedere code (quote) voorkomt en door hoeveel consultants dit is benoemd. De gegevens uit de tabellen zijn vervolgens verwerkt in nieuwe tabellen die elke competentie en bijbehorende dimensie representeren. Deze zijn verwerkt in hoofdstuk vier, waar de resultaten gepresenteerd worden.

3.7 De kwaliteit van de onderzoeksopzet.

Kijkend naar de kwaliteit van de onderzoeksopzet wordt er rekening gehouden met de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. Kijkend naar de betrouwbaarheid van het onderzoek kan gesteld worden dat dit voldoende betrouwbaar van opzet is. Wat de onderzoeksopzet betrouwbaar maakt is dat het onderzoek is uitgevoerd door één onderzoeker, wat bijdraagt aan eenduidigheid. Gedurende het onderzoek is elke consultant op de dezelfde wijze uitgevraagd (STARR methode) en zijn er grotendeels dezelfde vragen gesteld (zie operationalisatie). Afhankelijk van de verkregen antwoorden van de consultants kan het zijn dat er bij een aantal consultants meer is doorgevraagd. Uiteindelijk zijn bij de consultants in de basis dezelfde vragen gesteld (standaardisering), waarvan de antwoorden voldoende onderbouwing geven om het onderzoek gestalte te kunnen geven. Daarnaast heeft het coderen van de gegevens op één en dezelfde wijze plaatsgevonden en zijn de verkregen data op dezelfde wijze verwerkt tot heldere onderzoeksresultaten. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen is de steekproefomvang getotaliseerd tot 15 van de 45 consultant (Verhoeven, 2011). Wat de betrouwbaarheid aantast is dat niet alle consultants geïnterviewd zijn. De uiteindelijke resultaten en getrokken conclusies zijn gebaseerd op de verkregen data, afkomstig van de 15 geïnterviewden. Daarnaast is een nadeel van kwalitatief onderzoek dat de vragen niet sterk gestandaardiseerd zijn, waardoor de antwoorden niet altijd eenduidig zijn, de organisatie moet de onderzoeksresultaten zelf op waarde schatten en dat de verkregen antwoorden kunnen sociaal wenselijk zijn (zie ook paragraaf 3.1).

Kijkend naar de geldigheid van het onderzoek kan gesproken worden over inhoudelijke geldigheid. Inhoudelijke geldigheid slaat op de inhoudelijke passendheid van een methode voor het desbetreffende onderzoek. De gekozen methode; het afnemen van interviews, is een passende methode om gedrag, gevoelens te achterhalen (Hak, 2009). Het begrip validiteit zegt bij deze iets over de deugdelijke opzet van het onderzoek; is de steekproeftrekking op de juiste wijze getrokken? Zijn de juiste analysetechnieken toegepast? Voor dit onderzoek is goed afgewogen welke methode gehanteerd moest worden. Als snel is in samenspraak met de opdrachtgever geconstateerd dat het afnemen van interviews de juiste methode was; omdat hierdoor veel data vergaard kan worden, vervolgens op dezelfde wijze te coderen, etc.

Tevens kan er door middel van interviews doorgevraagd worden, hierdoor kan er meer informatie verkregen kan worden. Gesteld kan worden dat het afnemen van interviews het beoogde resultaat oplevert, doordat achterliggende gedachtes en werkwijze nauwkeurig achterhaalt kunnen worden. Wanneer er een groot aantal interviews wordt afgenomen (15 in totaal gedurende dit onderzoek) stabiliseert het resultaat en kan de 'grote lijn' gezien worden. De resultaten zijn hierdoor generaliseerbaar naar een grotere groep, in dit geval alle consultants van de organisatie (2reflect.nl, 2008).

Uiteindelijk zijn de verschillende hoofdstukken en onderdelen van dit onderzoeksrapport zoals het theoretisch kader, hoofd- en deelvragen, data-analyse (resultaten hoofdstuk), conclusies en aanbevelingen passend op elkaar aangesloten. Vanuit het theoretisch kader zijn de hoofd- en deelvragen samengesteld. Aan de hand hiervan zijn de interviews voorbereid (uitvragen desbetreffende competenties) waardoor de juiste data verzameld kon worden. Vervolgens is de data geanalyseerd en omgezet in resultaten. De resultaten zijn onderbouwd met citaten van de geïnterviewden. De resultaten van kwalitatief onderzoek geven vaak goed aan welke 'vlekken' er nog in onze kennis van een verschijnsel zit (van Zwieten, 2004). Hieruit zijn vervolgens conclusies getrokken en aanbevelingen opgesteld.

Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. De resultaten komen voort uit de data, verkregen via het afnemen van interviews met consultants. Zoals bekend bestaat de onderzoekspopulatie uit 15 personen, werkzaam als consultant over verschillende vestigingen van Staatvandienst.

4.1 Verloop van het onderzoek

Het onderzoek is naar tevredenheid verlopen. Alle interviews waren door zowel de interviewer als de geïnterviewde consultants van te voren goed voorbereid, de consultants waren ruim van te voren ingelicht over het interview en de interviews vonden plaats op het afgesproken tijdstip en op de afgesproken plaats (verschillende vestigingen in Nederland). Gedurende de interviews heerste er een ontspannen sfeer, dit kwam mede door de voorbereiding van beide partijen. De consultants waren open in de antwoorden die zij gaven omdat er bijvoorbeeld ook over competenties gesproken werd waar de betreffende consultants minder sterk in zijn. Deze open houding werd verwacht omdat Staatvandienst een organisatie is waar de lijnen kort zijn en (onderling) veel informatie wordt gedeeld en besproken, zowel via de mail als mondeling. Gestelde vragen werden duidelijk en uitgebreid beantwoord. Dit is als zeer prettig ervaren en hierdoor ontstond er echt een dialoog waarin goed doorgevraagd kon worden. Voorafgaand aan de interviews is aan de consultants medegedeeld dat alle informatie welke zij verstrekken vertrouwelijk wordt behandeld, en dat deze niet onder naamsvermelding wordt verstrekt aan derden.

Gedurende alle interviews is de STARR methode als leidraad gebruikt om aan de hand daarvan informatie te verkrijgen. Gedurende elk interview is er goed doorgevraagd op de verkregen antwoorden, hierdoor is er veel data verzameld. Tevens konden consultants zich voor elke competentie een cijfer geven tussen de één en de tien. Dit cijfer staat in verhouding tot in welke mate zij zichzelf competent vinden, de STARR methode staat hier los van. Wanneer consultants zichzelf voldoende, ruim voldoende, goed, zeer goed of uitmuntend geven voor een competentie en uit het interview blijkt dat dit cijfer niet in verhouding staat tot wat zij zeggen, dan zal dit ter sprake gebracht worden in de conclusie. Daarnaast kan het zo zijn dat consultants sociaal wenselijke antwoorden gaven, door aan de hand van de STARR methode goed door te vragen is geprobeerd alles zo goed mogelijk te kwalificeren.

Verder zijn er weinig tot geen bijzonderheden, onverwachtheden, etc. voorgevallen. Eenmaal werd er tijdens het eerste interview gestoord, dit was van korte duur. Dit had geen invloed op het verloop van het interview.

De resultaten en conclusies zijn besproken met de opdrachtgever. Tevens is besproken wat de resultaten betekenen voor het onderzoek, voor de organisatie en hoe de aanbevelingen hierop gebaseerd zullen worden. Hierover is uitvoerig gesproken en gediscussieerd, met als resultaat dat de opdrachtgever weet wat de resultaten van het onderzoek zijn en wat het onderzoek aan nieuwe informatie heeft opgeleverd voor de organisatie.

4.2 Dataverwerking

Het resultaat is dat er 15 interviews zijn afgenomen, opgenomen en vervolgens volledig zijn uitgeschreven en gecodeerd (zie bijlage 3). Gedurende het eerste coderingsproces (open coderen) is geconstateerd dat er teveel uiteenlopende codes waren, hierdoor kwamen veel dezelfde codes op hetzelfde neer, alleen anders geformuleerd. Besloten is om het hele coderingsproces opnieuw te doen en veelal dezelfde ('standaard') codes te gebruiken, indien dit passend was. Inhoudelijk is daarom de keuze gemaakt om niet te veel verschillende codes te gebruiken maar, waar kan, uitspraken te koppelen aan bestaande codes gebaseerd op het conceptueel model. Dit heeft gezorgd voor overzicht en duidelijkheid, verwerkt in een codelijst. In de codelijst zijn de codes per competentie weergegeven.

Het groeperen van de codes heeft gelijktijdig met het open coderen plaatsgevonden. Dit resulteerde in direct onderscheidende codes, welke niet meer samengevoegd of gekoppeld hoefden te worden met andere codes. Wel is de code 'cijfer' gesplitst. Hieruit zijn de codes: 'cijfer: voldoende', 'cijfer: ruim voldoende', 'cijfer: goed', 'cijfer: zeer goed' en 'cijfer: uitstekend' ontstaan. Dit om een overzichtelijker en concreter beeld te krijgen van de cijfers die toebedeeld werden betreft de competent/kundigheid van de competenties (zie bijlage 4).

4.3 Datapresentatie

Vanuit het (axiaal) coderen zijn er codes ontstaan welke de quotes van de consultants representeren. De belangrijkste en passende quotes, gerelateerd aan de desbetreffende competentie, staan hier weergegeven. Deze zijn onderbouwd met cijfers; hoe vaak het is benoemd door consultants en door welke consultants het is benoemd; de cijfers 1 t/m 15 staan voor welke consultants het hebben benoemd. De codes die staan weergegeven richten zich op in hoeverre de consultants zich competent voelen voor de desbetreffende competentie, en op de verschillende dimensies van de competentie. Een overzichtelijke weergave van de resultaten welke vervolgens antwoord geven op de zes verschillende deelvragen. De deelvragen zijn: (1) hoe is de competentie affectiviteit en sensitiviteit bij outplacement consultants ontwikkeld? (2) Hoe is de competentie reflectie bij outplacement consultants ontwikkeld? (3) Hoe is de competentie actiegerichtheid bij outplacement consultants ontwikkeld? (4) Hoe is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken bij outplacement consultants ontwikkeld? (5) Hoe competent is de outplacement consultant in de rol van een coach? (6) Hoe competent is de outplacement consultant in de rol van een counselor? Om die reden zijn de resultaten per deelvraag weergegeven, en waar nodig is ondersteund met tabellen en quotes van de geïnterviewden.

Competentie: affectiviteit en sensitiviteit.

Affectiviteit en sensitiviteit wordt in de interviews gezien als de kunde om vanuit de rol van consultant emoties van de klant bespreekbaar en toonbaar te maken, dat er rekening gehouden wordt met de gevoelens van de klant, dat men zich kan verplaatsen in de positie van de klant en dat er een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd. Quotes zijn: '*Omdat ik wil weten hoe de vlag er voorstaat, en ik vind zeg maar.. dat het uur dat ze bij mij hebben.. dat het ook gewoon hun uur moet zijn. Dus ik wil ook weten wat er speelt op dat moment, om daarop te kunnen inhaken'* (3) en *'Of, om hun hart te luchten. Dat is ook heel vaak zo, zo van: praat maar. Lucht je hart maar, maak het maar bespreekbaar want dat zorgt er ook voor dat spanning kan afnemen. Uhm... Waardoor mensen*

waarschijnlijk ook beter weer in hun vel komen te zitten' (3). In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 6 (resultaten competentie affectiviteit en sensitiviteit). Daarnaast is in bijlage 6 Tabel 12 (quotes consultants; competentie affectiviteit en sensitiviteit) de overige quotes passende bij elke dimensie.

Op deze competentie beoordelen 13 van de 15 consultants zichzelf met een goed tot zeer goed. Twee consultants beoordelen zich met een ruim voldoende. Hieruit kan opgemaakt worden dat alle consultants van zich zelf vinden dat zij competent genoeg zijn betreffende de competentie affectiviteit en sensitiviteit. Drie consultants vinden zichzelf hierin erg bekwaam, zij geven zichzelf een zeer goed. Consultants baseren deze cijfers op het feit dat zij vinden dat ze inlevingsvermogen laten zien, een goede verstandshouding hebben met de klant, het vertrouwen van de klant hebben en zich inleven in de situatie van de klant tijdens de begeleiding.

Wat opvalt is dat een aantal dimensies heel sterk naar voren komen en een aantal dimensies niet. De dimensies die sterk naar voren komen zijn dat de consultants zich bewust zijn van zijn/haar eigen handelen ten opzichte van de klant, dat zij vertrouwen belangrijk vinden tijdens de begeleiding, dat zij emoties van de klant, met de klant, bespreken en de klant confronteren met getoond of opvallend gedrag.

Dat consultants zich bewust zijn van hun eigen handelen ten opzichte van de klant blijkt uit uitspraken als: *'Hele persoonlijke dingen ook, dus ik, uh.. vind dat ik heel voorzichtig moet zijn in het teruggeven van de dingen die ik zie. Als die ook maar een klein beetje bedreigend of negatief zijn dan kun je iemand kwijtraken' (1), 'Uhm, dat ik.. mijn manier van begeleiden aanpas op de kandidaat die tegenover mij zit'* (14).

Het wekken, leggen en onderhouden van vertrouwen met de klant wordt benadrukt door uitspraken als: *'Doordat je in het begin al heel intensief met elkaar hebt samengewerkt is er een basis van vertrouwen, en uhm… ja, hoe wek je dat vertrouwen… basis van vertrouwen hebben we gelegd, en heb ik gegeven' (6), 'Ja, ik vind vertrouwen heel belangrijk' (7).* Vanzelfsprekend is dat vertrouwen een sleutelfactor is tussen de loopbaanprofessional en de coachees (klant). Het is van belang om op meerdere niveaus vertrouwen zien te winnen (De Kler & van Schaik, 2010). Cruciaal is daarom het opbouwen van een vertrouwensrelatie, waardoor je de klant het gevoel geeft dat je daadwerkelijk naast hem of haar staat (Freijsen & Kruunenberg, 2010).

Het bespreken van emoties van de klant wordt benadrukt door de consultants met uitspraken als: *Door haar te laten praten, door haar te laten huilen, door haar die emotie te laten doorleven'* (2), *'Of, om hun hart te luchten. Dat is ook heel vaak zo, zo van: praat maar. Lucht je hart maar, maak het maar bespreekbaar want dat zorgt er ook voor dat spanning kan afnemen. Uhm… Waardoor mensen waarschijnlijk ook beter weer in hun vel komen te zitten'* (3).

De laatste dimensie die binnen deze competentie sterk naar voren komt is de klant confronteren met getoond gedrag. Dit wordt benadrukt door uitspraken van de consultants als: *Dus uhm… dan is een conclusie dat hij niet op een goede manier een gesprek voert, in mijn inzicht. Uhm, daar heb ik hem mee geconfronteerd; in die zin van 'Goh, denk jij dat dit het geval is?'* (1), *'Ja, als dat gedrag tijdens*

een traject inderdaad… dat je denkt; goed, jouw gedrag moet veranderen want dit merk ik aan jou…uhm, maak je dat bespreekbaar? Ja, zeker, zeker, ja' (2).

Aan de hand van de resultaten en bijbehorende uitspraken van consultants omtrent deze competentie kan gesteld worden dat de consultants bovenstaande dimensies uitvoeren tijdens de begeleiding, en het merendeel van de consultants hier competent in zijn. De consultants zijn zich hier bewust van en houden hier rekening mee tijdens de begeleiding van de klant. Kijkend naar de dimensies die minder sterk naar voren komen (rekening houden met de gevoelens van de klant, rekening houden met de behoefte van de klant, verplaatsen in de positie van de klant en het bespreken van problemen van de klant) kan er gesteld worden dat consultants hier niet de nadruk op leggen tijdens de begeleiding. Het kan zijn dat dit voor de consultants te voor de hand liggend is en dit daarom niet hebben benoemd tijdens het interview of zoals de cijfers aangeven: consultants besteden hier tijdens de begeleiding geen aandacht aan. Hier ligt voldoende ontwikkeling voor de consultants.

Coaching en counseling hebben verschillende raakvlakken met elkaar en komen daardoor ook voor een groot deel overeen met elkaar. Bij counseling gaat het vooral dat je als consultant de klant op het emotionele vlak kunt ondersteunen en problemen op kunt lossen of verlichten. Het heeft dan ook raakvlakken met psychotherapie. Counseling kan dus gezien worden als een gesprekstherapie voor mensen die ondersteuning willen bij het oplossen van persoonlijke problemen of los willen komen van vastgeroeste gedachte patronen of overtuigingen (Bakker, 2006). De consultant richt zich vooral op zelfsturing. Coaching zit minder tot niet op het emotionele vlak van de klant. Bij coaching gaat het vooral om het verbeteren van de werkmethoden en resultaten van de klant om zelfredzaam te zijn (ontwikkelen van employability) (Bosboom & van Rietschoten, 2008). De coach heeft hier een iets meer sturende rol dan bij counseling.

Wanneer er wordt gekeken naar de sterke en minder sterke kanten bij deze competentie is deze competentie minder sterk ontwikkeld bij de consultants als het gaat om meer counseling gerichte sub competenties, ondanks dat zij de klant vertrouwen geven, klanten confronteren met hun gedrag, emoties tonen/bespreken, etc. Het lijkt erop dat consultants de klant redelijk sturen in de gesprekken, wat meer past bij counseling. Bij het sturen van de klant is voor het bereiken van een bepaald resultaat in meer of juist mindere mate zelfsturing van de klant nodig. De mate waarin de consultants een beroep doen op de zelfsturing van de klant ligt aan de professionele rol die de consultant aanneemt, in dit geval de rol van counselor. De formele context waarin de consultant zich bevindt is op zich al sturend, zo is ook gebleken uit bovenstaand resultaat. Echter kan de consultant kiezen voor de mate waarin de klant ruimte wordt gegeven en gestimuleerd wordt om zichzelf te sturen (PAR-model).

Competentie: reflectie

Reflectie wordt in de interviews gezien als het vermogen om de klant te laten reflecteren en te spiegelen. In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 7 (resultaten competentie reflectie). Daarnaast is in bijlage 6 Tabel 13 (quotes consultants; competentie reflectie) toegevoegd voor de overige quotes passende bij elke dimensie.

10 van de 15 consultants beoordelen zichzelf met een goed, vijf consultants beoordelen zichzelf ruim voldoende. De cijfers die de consultants zich toebedelen wijzen er op dat zij zich (voldoende)

competent achten betreffende de competentie reflectie. Zij vinden dit omdat ze tijdens reflectie terug komen op voorafgaande gevoerde gesprekken, nooit negatieve feedback hebben gekregen van klanten en naar eigen inzien goed spiegelen en reflecteren met de klant.

Wat opvalt is dat er één dimensies sterk naar voren komt. Dit is de dimensie: de klant een spiegel voorhouden. Op één consultant na houdt iedere consultant de klant een spiegel voor. Uitspraken van de consultants zijn: *'Dus dan is een spiegel voorhouden prima in de zin van even benoemen: oké, wat speelt er nu bij jou en wat is jouw probleem?'*(1), *'Nou dat was voor haar wel een eye-opener. Ze had wel iets van: 'Ja verdomd, je hebt gelijk'. Dat wil niet zeggen dat ik altijd gelijk heb of moet hebben, maar als ik echt van iets… waarvan ik echt zeker weet dat het niet goed is voor diegene, dan ga ik daar wel als een leeuwin bovenop zitten'* (2).

De professional houdt de ander vaak een spiegel voor en/of benoemt de onzekerheid die bij de ander heerst en die de ander (nog) niet zelf kan benoemen omdat hij of zij daar niet in staat toe is (Friebel, Epskamp, Knobloch, Montag & Toth, 2000; Griffin & Tyrrell, 2002; Hermans, Kempen & van Loon, 1992). Klanten stellen het op prijs als hen de spiegel voorgehouden wordt, zonder hen te veroordelen (Freijsen & Kruunenberg, 2013).

Ondanks dat de meerderheid van de consultants zichzelf een redelijk hoog cijfer toedient en aangeven dat zij goed reflecteren met de klant, blijkt dit niet uit de resultaten. Zeven consultants geven aan dit daadwerkelijk met klanten te doen. Dat consultants de klant laten reflecteren blijkt uit uitspraken als: *'Ja, dat gewoon zijn overtuigingen bespreekbaar maken, en weetje.. waar komt het vandaan en is het wel van jou? Want hoe denk jij jezelf over?'* (3), *'Zelf stil zijn en de klant laten nadenken'* (9).

Zelfreflectie wordt steeds belangrijker (Giddens, 1991). Reflectie hoort plaats te vinden vanuit een specifieke context, met als aanleiding een recente gebeurtenis of ervaring die er voor de klant toe doet (Kidd, 1998; Stevens, 2002). Reflectie wordt tijdens de loopbaanbegeleiding ingezet om mensen een beter beeld van zichzelf te geven en het beroepenveld, maar ook om hen te laten reflecteren op de eigen arbeidsidentiteit (Mittendorf, 2010).

Aan de hand van de resultaten en bijbehorende uitspraken kan gesteld worden dat de meerderheid van de consultants gedurende de begeleiding de klant een spiegel voorhoudt en hen confronteert met wat er opvalt, dit is wel meer sturend. Hier zijn zij dan ook competent in. Waar de consultants minder competent in zijn (minder de aandacht aan schenken gedurende de begeleiding) is de klant zelf laten reflecteren, het leggen van verbindingen met ambities van de klant en de klant betekenisvolle situaties laten achterhalen. Consultants schenken hier gedurende de begeleiding weinig aandacht aan, ondanks dat de steeds veranderende samenleving vraagt om individuen met een gevoel van identiteit en richting; dat zij weten wie zij zijn en wat zij willen (Wijers & Meijers, 1996). Het ontwikkelen van een dergelijk identiteit en richtingsgevoel is niet gemakkelijk (Kuijpers & Bakker, 2006; Wijers & Meijers, 1996). Het doel van begeleiding richt zich hier dan ook op en past bij individuele loopbaanbegeleiding gericht op het ontwikkelen van de employability van de klant; zelfsturing en regie voor eigen loopbaancompetenties. Het ontwikkelen van employability wordt steeds belangrijker om de eigen loopbaan te kunnen sturen (Anakwe, Hall & Schor, 2000; Hall, 1996). Het ontwikkelen van zelfsturing wat ten goede komt aan de eigen employability van de werknemer komt terug in de volgende competentie: actiegerichtheid.

Competentie: actiegerichtheid.

Actiegerichtheid wordt in de interviews gezien als het stimuleren van de actiegerichtheid van de klant ter bevordering van de persoonlijke ontwikkeling, de voortgang van en met de klant bespreken en de klant ondersteunen in zijn of haar loopbaan. In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 8 (resultaten competentie actiegerichtheid). Daarnaast is in bijlage 6 Tabel 14 (quotes consultants; competentieactiegerichtheid) toegevoegd voor de overige quotes passende bij elke dimensie.

De cijfers die de consultants zichzelf geven zijn zeer uiteenlopend. De meeste consultants geven zichzelf een goed voor deze competentie; negen van de 15 consultants. Drie consultants geven zichzelf een ruim voldoende en twee consultants geven zichzelf een zeer goed tot uitstekend. Aan de hand van de cijfers kan opgemaakt worden dat de consultants zich ruim voldoende tot uitstekend bekwaam achten betreffende de competentie actiegerichtheid. Zij onderbouwen de cijfers door te zeggen dat zij heel actiegericht zijn, snel actie ondernemen en toekomstige scenario's met de klant bespreken.

Wat opvalt is dat er één dimensie boven uit steekt: zelfsturing klant stimuleren. Twee andere 'relatief' veel benoemde dimensies zijn: ondersteunen plannen loopbaan en toekomstige scenario's bespreken.

Dat consultants aandacht schenken aan zelfsturing van de klant gedurende de begeleiding blijkt uit uitspraken als: '*Ja, maar net als bij de anderen waar ik het net over had. Deze man die wil wel. Maar die kan niet, en dan is het heel moeilijk. Ik moet hem handvatten geven om zelfsturend te zijn'* (1), *'Maar hier staat bijvoorbeeld van de klant stimuleren tot zelfsturing, vind ik ook heel belangrijk, dat doe en probeer ik ook, weet je. Dat mensen zelfredzaam zijn'* (5) en *'mensen moeten in beweging komen, blijven, dat stimuleer ik dus..'*(7).

In tegenstelling tot vroeger wordt er van werknemers geacht zelf verantwoordelijk te zijn voor hun loopbaan. Deze vorm van individualisering leidt er toe dat werknemers zich meer verantwoordelijk gaan voelen betreft de eigen loopbaan (Guichard, 2005; De Vos, 2012). De huidige economische en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de individualisering, doen een beroep op het zelfsturende en reflectieve vermogen van werknemers. Dit vermogen is niet vanzelfsprekend aanwezig, dit zal veel en vooral bij oudere werknemers ondersteund of ontwikkeld moeten worden (Van Vianen & Tijs, 2014)

Dat het merendeel van de consultants de klant ondersteunt bij het maken van plannen gericht op de loopbaan van de klant blijkt uit uitspraken als: *'Dus mijn persoonlijke taak was om te oriënteren, daarin te ondersteunen'* (7), *'Ik vraag iemand uit op zijn plannen, over hoe ver hij er al over heeft nagedacht. Ik wil dan horen wat hij zelf brengt. Soms lukt mensen dat niet en zeggen ze dat ze in de put zitten en dat hun concentratie waardeloos is, dan help ik'* (9). Tijdens de begeleiding is de focus veelal op 'die nieuwe baan'. De professional leert de klant welke acties zij kunnen ondernemen in de wirwar van sollicitatieactiviteiten en hoe zij deze het beste kunnen uitvoeren. 'In een wereld van chaos en onoverzichtelijkheid orde scheppen' (Luken & Venrooij, 2014)

De tweede benoemde dimensie (toekomstige scenario's bespreken) welke relatief vaak benoemd wordt, wordt gekenmerkt en onderbouwd door uitspraken als: *'het bespreken van toekomstige*

scenario's doe ik altijd standaard, weet je. Ik maak mensen altijd echt inzichtelijk van; weet je, dit gaat er gebeuren als je straks bijvoorbeeld in de WIA of in de WW komt. Dit is wat er na 2 jaar gebeurt' (5), *'Door hen bijvoorbeeld te confronteren met het toekomstige financiële plaatje, gevolgen… en aangegeven dat het UWV wil dat er zo min mogelijk mensen in de WW komen. Dus dat iemand de plicht heeft om daar niet in te belanden'* (13).

Loopbaancoaches helpen klanten na te denken over hoe hun huidige functioneren en huidige wensen aansluiten op persoonlijke toekomstige wensen en mogelijkheden. Daarnaast zullen loopbaancoaches doorgaans ook het accent leggen op de dialoog waarbij uitgebreid wordt stil gestaan bij de unieke ervaringen en de belevingswereld van de klant (Van Vianen & Tijs, 2014). Als loopbaancoach help je de klant door door te vragen naar ervaringen, verwachtingen, acties, relaties met anderen, interacties en toekomstbeelden (Savickas, Nota, Rossier, Dauwalder, Duarte, Guichard, Soresi, van Esbroeck & Vianen, 2009).

Geconcludeerd kan worden dat op bovenstaande dimensies aandacht wordt gelegd gedurende de begeleiding. Het merendeel van de consultants doet dit tijdens de begeleiding van de klant. Hier vinden zij zich dan ook voldoende competent voor, dit kan opgemerkt worden als we het eigen toebedeelde cijfer van de consultant er naast leggen. Waar de consultants minder competent in zijn en minder de aandacht op leggen is het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, het vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voorgang met de klant. Dat deze cijfers zo worden beschouwd kan komen doordat het zo voor de hand liggend is, voor de uitvoering van het werk, dat dit niet expliciet benoemd wordt. Wordt er puur naar de cijfers (hoe vaak komt iets voor in de gesprekken) gekeken dan zou je kunnen stellen dat men, betreft deze dimensies, onvoldoende competent is. Zie bijlage 6 voor overige quotes. Wat opvalt aan de quotes is dat consultants bij deze competentie in redelijke mate de houding van adviseur aannemen. Met andere woorden: dat zij veel voor de klant doen en invullen in plaats van dat zij de klant zelf laten zoeken naar oplossingen/antwoorden. Dit kwam ook naar voren bij de tweede competentie (reflectie). In het vervolg van dit hoofdstuk wordt hier ook aandacht aan geschonken bij 'de consultant als coach'.

Competentie: omgevingsbewustzijn/netwerken.

Omgevingsbewustzijn en netwerken wordt in de interviews gezien als het hebben en ontwikkelen van arbeidsmarktkennis, kennis van de wet- en regelgeving en klanten stimuleren en ondersteunen bij netwerken. In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 9 (resultaten competentie omgevingsbewustzijn/netwerken). Daarnaast is in bijlage 6 Tabel 15 (quotes consultants; competentie omgevingsbewustzijn/netwerken) toegevoegd voor de overige quotes passende bij elke dimensie.

De meerderheid van de consultants geeft zichzelf een ruim voldoende tot een goed voor deze competentie. 12 van de 15 in totaal. Eén consultant (15) geeft zichzelf zowel een voldoende als een goed. Deze consultant vindt zichzelf minder competent op bepaalde gebieden binnen deze competentie. Drie consultants geven zichzelf een zeer goed voor de competentie. Uit bovenstaande kan opgemaakt worden dat een meerderheid van de consultants zich bekwaam genoeg acht (goed tot zeer goed) betreft de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken. De minderheid vindt zichzelf voldoende bekwaam betreft deze competentie.

Wat opvalt is dat de dimensie 'klant ondersteunen bij gebruik netwerk' redelijk hoog boven de andere dimensies uit stijgt. De dimensies 'voldoende kennis arbeidsmarkt' en 'voldoende kennis wet- en regelgeving' stijgt redelijk boven de andere dimensies uit.

Dat consultants de klant ondersteunen bij het gebruiken van hun eigen netwerk blijkt uit uitspraken als: '*Ik zeg dan van goh: 'Waar werk jouw man en buurman?'. Nou ja: 'die werkt daar en die daar'. Uhm, ik laat het heel praktisch, eigen netwerk in kaart brengen en dan met z'n tweeën om de tafel zitten om te kijken wie wat kan betekenen gezien de kans op werk'* (11), *'Ja. Of hier heb je mijn telefoon. Ga je netwerk maar inzetten, nu. Dus gewoon doen en niet afspraken maken dat ze dat over twee weken gedaan hebben, want dan is het vaak niet zo ver gekomen. Gewoon ter plekke laten ervaren hoe het is om te bellen. Dat werkt, dat doe ik steeds meer'* (1).

Voldoende kennis van de arbeidsmarkt heeft de meerderheid van de consultants ook. Uitspraken die zij doen zijn: *'Ja hoor, ik weet ongeveer wel waar de meeste banen zijn, of waar het nu juist weer aan trekt. Als iemand bijvoorbeeld nu tegen mij zegt: 'ik wil ICT'er worden'. Dan zeg ik: 'ga je gang, genoeg mogelijkheden'. Als iemand zegt: 'ik wil werken in de zorg, als ambulante begeleider', dan zeg ik: 'succes, dan mag je daar voor wel enige tijd in beslag nemen'* (5), *'Uhm, ja… en dan de ontwikkelingen bij bedrijven in de gaten houden en in de regio, zodat wij daar op kunnen inspelen, of ik… dat doe ik zeker en dat vind ik ook leuk'* (13).

Dat de meerderheid voldoende kennis van de wet- en regelgeving heeft blijkt uit uitspraken als: *'En ook met de wet- en regelgeving. Voor de regio ben ik een beetje het aanspreekpunt, dat is super gaaf. Dat vind ik leuk, ik heb daar interesse in'* (4), '*Ik vind dat ik goed op de hoogte ben. Vorig jaar ben ik naar een bijeenkomst geweest om me van de veranderingen op de hoogte te laten stellen. Een jaar geleden was ik daar ook. Via social media lees ik daar veel over. Nogmaals in de rol van adviseur vind ik dat belangrijk. Het maakt onderdeel uit van het werk'* (7).

Uit bovenstaande kan geconcludeerd worden dat er op bovenstaande dimensies voldoende aandacht wordt geschonken tijdens de begeleiding en dat de consultants over het algemeen voldoende competent zijn rondom bovenstaande dimensies. Waar de consultants minder competent in zijn is het in de gaten houden van arbeidsmarktontwikkelingen en het zoeken en onderhouden van trends en kennis van de arbeidsmarkt. Daarnaast kan geconcludeerd worden dat twee consultants onvoldoende kennis hebben van de wet- en regelgeving. Tevens kan ook hier de kanttekening geplaats wordt dat sommige dimensies niet expliciet zijn benoemd omdat deze te voor de hand liggend zijn betreft de uitvoering van het werk, dat hier geen aandacht aan geschonken wordt. Afgaande op de cijfers (resultaten) kan gesteld worden dat de consultants bij de laatste drie benoemde dimensies tekort schieten en hier niet voldoende bekwaam in zijn.

De consultant als coach

De consultant als coach richt zich op hoe consultants zich opstellen als een coach gedurende de begeleiding. Dit wordt gekenmerkt door het stellen van (open) vragen, door te vragen en concreet zaken te benoemen. Daarnaast hebben een aantal consultants benoemd of zij zichzelf wel of niet opstellen als een coach gedurende de begeleiding en in hoeverre dit bij hen past. In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 10 (resultaten: de consultant als coach). Daarnaast is in bijlage 6, Tabel 12 tot en met 15, toegevoegd voor de quotes passende bij elke dimensie.

De meerderheid (10) van de consultants heeft aangegeven gedurende het interview dat zij een coachende rol aannemen tijdens de begeleiding van de klant. Zo benoemen zij: *'Nou, mijn aandeel bij haar is echt een coachende rol geweest'* (4), *'Ja, op dat moment denk ik meer als coach. Uhm, ik vergelijk altijd het traject met iemand leren fietsen. Ik zeg altijd: ik ga nooit voorop fietsen, dan fiets je achter mij en dan weet ik niet waar je bent, jij zit op de fiets, jij bepaalt het tempo en welke kant je op gaat'* (11).

Wat hier opvalt is dat er één dimensie (coachende houding: vragen stellen/doorvragen) boven uit steekt. Daarnaast is de dimensie: 'coachende houding: coachende rol' vergeleken bij de andere dimensies een dimensie die opvalt.

Wat meteen opvalt bij de dimensie 'coachende houding: vragen stellen/doorvragen' is dat dit door bijna elke consultant wordt benoemd. Benoemd in de zin dat zij aangeven veel vragen te stellen gedurende de begeleiding en doorvragen. Dit geven zij aan bij meerdere competenties. Dit blijkt uit uitspraken als: *'Vaak zijn er blinde vlekken in het verhaal, daardoor kan ik net even een samenvatting geven, een ander licht op de zaak werpen, uit hun zeg maar krijgen van: nou, wat is de oplossing? Wat zou je kunnen doen? Heb je al eens eerder dit soort zaken meegemaakt? Wat heb je toen gedaan?'* (3), *'Vervolgens heb ik daarop doorgevraagd, zo van: waarom wil je dat voor jezelf kunnen? Waarom ben je daar op ingegaan? Daarin heb ik haar die zelfreflectie weer gegeven'* (4).

Wijchers, de Rooy & v.d. Berg (2000) stellen dat het stellen van open vragen van belang is wil je een coachende rol aannemen en uitvoeren. De coach is vooral de onderzoeker en de vragensteller, die door vraagstellingen de klant faciliteert om datgene naar boven te halen wat de klant denkt maar nooit daadwerkelijk heeft uitgesproken. Het gaat om verder doorvragen dan dat gewoonlijk in gesprekken gebeurt (Hoogendijk, 2007).

Daarnaast geeft eenderde van de consultants aan een coachende rol aan te nemen gedurende de begeleiding en zich hier ook bewust van zijn. Dit komt terug bij meerdere competenties. Zo zeggen zij: '*Dat ik een coachende rol heb gespeeld'* (2) en *'Nou, mijn aandeel bij haar is echt een coachende rol geweest'* (4).

Gesteld kan worden dat de consultants zich bijna allemaal (bewust of onbewust) als coach opstellen gedurende de begeleiding wanneer het gaat om vragen stellen, doorvragen en het aannemen van een coachende rol. Dit blijkt ook uit de cijfers die aangeven of de rol van coach wel of niet passend is of wel of niet sterk is. Drie consultants geven aan dat de rol van coach hen past en dat zij zichzelf een coach vinden. Zo zeggen zij: *'Ja, ja! Coachen past wel bij mij als consultant zijnde'* (2), *'Uhm, ik vind coach een heel groot woord. Ook een mooi woord. Als ik echt moet kijken naar mezelf dan kan ik wel zeggen dat ik een coach ben, soms is het lastig te benoemen wat een coach nou precies is…. wanneer je het bent. Maar ik denk wel dat ik me opstel als een coach en vanuit een coachende benadering klanten help'* (14).

Twee consultant geven aan dat zij zichzelf geen coach vinden en dat dat niet bij hen past. Zij hebben aangegeven: *'Ik ben meer van het uitvoerende, en geen sterke coach, dat geef ik eerlijk toe. En daar ligt misschien nog een stukje ontwikkeling voor mij'* (5), *'Nee.. ik ben geen echte coach. Zeker niet'* (7). Daarnaast vertonen deze consultants wel het gedrag van een coach door vragen te stellen, door door

te vragen en een coachende rol aan te nemen tijdens de begeleiding. Hierdoor kan gesteld worden dat zij handelen vanuit onbewuste bekwaamheid.

De consultant als counselor

De consultant als counselor richt zich op hoe consultants zich opstellen als counselor gedurende de begeleiding. Counseling wordt voornamelijk gekenmerkt door de emoties/problemen van de klant te bespreken en deze (de klant) op te (laten) lossen of te verlichten, de klant hier op laten reflecteren en het stellen van vragen aan de klant om tot eigen inzicht(en) te komen. In tegenstelling tot coaching gaat counseling dieper in op de emotionele kant van de klant. Wat bij counseling centraal staat is dat getoonde emoties en problemen vanuit de klant zelf moet komen (Bakker, 2006). In bijlage 5 is de resultatentabel voor deze competentie toegevoegd; Tabel 11 (resultaten: de consultant als counselor). Daarnaast is in bijlage 6, Tabel 12 tot en met 15, toegevoegd voor de quotes passende bij elke dimensie.

Tweederde deel van de consultant heeft gedurende het interview aangegeven dat zij de emoties van de klant bespreken (bijlage 5, affectiviteit en sensitiviteit; tabel 6); *Door haar te laten praten, door haar te laten huilen, door haar die emotie te laten doorleven'* (2), *'Of, om hun hart te luchten. Dat is ook heel vaak zo, zo van: praat maar. Lucht je hart maar, maak het maar bespreekbaar want dat zorgt er ook voor dat spanning kan afnemen. Uhm... Waardoor mensen waarschijnlijk ook beter weer in hun vel komen te zitten'* (3).

In tegenstelling tot het bespreken van de emoties van de klant worden de problemen van de klant nauwelijks besproken door de consultants, blijkt uit de resultaten. Twee consultants hebben aangegeven de problemen van de klant te bespreken gedurende de begeleiding (bijlage 5, affectiviteit en sensitiviteit; tabel 6). Zo gaven de consultants aan: *'Daarnaast is bij mij altijd ruimte om bepaalde dingen, als problemen zijn, om die te bespreken.. die op dat moment spelen bij mensen'* (3) en *'maak je problemen van de klant bespreekbaar? Ja. Het is wonderlijk hoeveel mensen je vertellen. Dat vind ik echt wonderlijk af en toe'* (9).

Het stellen van vragen aan de klant doet de ruime meerderheid van de consultants, gedurende de begeleiding (bijlage 5, tabel 10; consultants als coach). Zo hebben zij onder andere gedurende het interview gezegd: *'Vaak zijn er blinde vlekken in het verhaal, daardoor kan ik net even een samenvatting geven, een ander licht op de zaak werpen, uit hun zeg maar krijgen van: nou, wat is de oplossing? Wat zou je kunnen doen? Heb je al eens eerder dit soort zaken meegemaakt? Wat heb je toen gedaan?'* (3), *'Vervolgens heb ik daarop doorgevraagd, zo van: waarom wil je dat voor jezelf kunnen? Waarom ben je daar op ingegaan? Daarin heb ik haar die zelfreflectie weer gegeven'* (4).

Als laatste dimensie van de consultant als counselor kan gesteld worden dat zeven van de 15 consultants de klant laat reflecteren gedurende de begeleiding (bijlage 5, tabel 7; reflectie). Dit kan worden opgemaakt uit uitspraken als: *'Als je mensen laat inzien en daarnaast zelf laat uitzoeken.. reflecteren .. uhm... waarom bepaalde dingen niet zo heel goed zijn voor ze, dan beklijft dat beter. Dan blijft dat beter hangen'* (2) en *'ja, relativeren, loslaten; accepteren van zoals de situatie is. Daaruit kunnen mensen pas weer verder. Daar heb je dus heel erg veel reflectie voor nodig'* (3).

Aan de hand van deze resultaten kan gesteld worden dat de consultants nog niet helemaal competent zijn wanneer het gaat om counseling. Dit blijkt ook uit de cijfers. Er zijn te weinig consultants die de klant echt zelf laten reflecteren met betrekking tot henzelf en zelfsturing

stimuleren. Daarnaast bespreekt het merendeel van de consultants de problemen en blokkades van de klant niet gedurende de begeleiding. Daarentegen stellen zij wel vragen gedurende begeleiding en bespreken zij emoties van de klant, vanuit een coachende houding van de consultant. Wanneer het echt gaat om het bespreken van emoties, problemen bespreken en de klant laten reflecteren dan zijn zij hier minder competent in. De klant moet kunnen reflecteren betreft eigen beslissingen, gevoelens, problemen en gemaakte keuzes (Bakker, 2006).

Zelfsturing van de klant speelt hierin een belangrijke rol. Gedurende de begeleiding is er 'een kwestie' die moet worden opgelost. In gespreksituaties zal het nauwelijks voorkomen dat de consultant zelfstandig en zonder interactie van de klant de 'kwestie' oplost. De consultant moet de klant aanzetten tot zelfsturing om een beoogd doel te bereiken. De mate waarin zelfsturing van belang is hangt af van wat er bereikt wil worden, met de klant. Neemt de consultant de rol van counselor aan dat zal hij/zij de klant aan moeten zetten tot zelfsturing; de klant zelf laten bepalen en achter zaken laat komen (reflectie). De consultant zal dan moeten kiezen voor een meer zelfwerkzame aanpak van de klant en zelf weinig sturen. Zie bijlage 9, afbeelding 3 (PAR-model).

Hoofdstuk 5. Conclusies en discussie

In dit hoofdstuk staan de conclusies en de discussie centraal. De conclusies zijn gebaseerd op de onderzoeksresultaten en zullen de vier deelvragen beantwoorden, wat vervolgens leidt tot de beantwoording van de onderzoeksvraag; de hoofdvraag. De conclusies zijn zo opgesteld dat zij kritisch betekenis geven aan de onderzoeksresultaten.

5.1 Hoe is de competentie affectiviteit en sensitiviteit bij outplacement consultants ontwikkeld?
Kijkend naar de resultaten kan gesteld worden dat de competentie affectiviteit en sensitiviteit redelijk ontwikkeld is bij de consultants. Deze stelling is gebaseerd op het feit dat consultants zichzelf een hoog cijfer toebedelen, van zichzelf weten en vinden dat zij affectiviteit en sensitiviteit tonen tijdens de begeleiding, maar dit niet concreet naar voren brengen. Omdat niet alle dimensies van deze competentie expliciet worden benoemd door de consultants kan het betekenen dat het zo vanzelfsprekend is voor het werk dat zij uitvoeren, dat hier niet de nadruk op wordt gelegd; dat zij hier wellicht onbewust bekwaam in zijn. Daarentegen komt de sensitieve kant van de consultants sterk naar voren wanneer het gaat om het bespreken van emoties van de klant, de klant vertrouwen geven en deze behouden. Het is van belang om op meerdere niveaus vertrouwen te winnen; een sleutelfactor tussen loopbaanprofessionals en de klant (Covey & Merrill, 2008). Daarnaast is het tonen van empathie (sensitiviteit) een belangrijke begeleidingsvaardigheid; het inleven in de ander, het benoemen van gevoel, alsmede het benoemen van datgene waardoor het gevoel opgeroepen wordt (Korthagen & Vasalos, 2002). Bovenstaande wordt door de consultant bewust toegepast gedurende de begeleiding. Waar de consultants minder aandacht aan schenken (blijkend uit de cijfers) is het rekening houden met de gevoelens van de klant, rekening houden met de behoefte van de klant en het bespreken van de problemen van de klant. Afgevraagd kan worden of de consultants zich bewust zijn in hoeverre ze over de dimensies van deze competentie beschikken, of dat zij handelen vanuit onbewuste bekwaamheid.

5.2 Hoe is de competentie reflectie bij outplacement consultants ontwikkeld?
Evenals de competentie affectiviteit en sensitiviteit is de competentie reflectie redelijk tot voldoende ontwikkeld bij de consultants. Consultants zijn zelf te spreken over hoe zij reflectie toepassen tijdens de begeleiding. Zij geven zichzelf in verhouding tot deze competentie een ruim voldoende tot een goed. Daarentegen komen een aantal dimensies zoals de klant verbindingen laten leggen met persoonlijke ambities vanuit reflectie, betekenisvolle situaties achterhalen vanuit reflectie en de klant zelf laten reflecteren minder sterk naar voren in verhouding tot de overige dimensie(s). Geconcludeerd kan worden dat de consultants in staat zijn om de klant een spiegel voor te houden gedurende de begeleiding en dit ook doen, maar dat zij minder goed in staat zijn om de klant zelf te laten reflecteren, waaruit vervolgens verbindingen gelegd kunnen worden met persoonlijke ambities en betekenisvolle situaties. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat consultants veelal zelf benoemen wat zij zien en merken bij de klant, en dit teruggeven aan de klant. De ontwikkeling bij consultants zit in het leren om de klant zelf te laten reflecteren. Reflectie kan er voor zorgen dat de verdere ontwikkeling van iemands vaardigheden en persoonlijkheid wordt bevorderd. Zoals Mathews en Sayers (1997) stellen: *'If you always do what you have always done, you will always get what you always got'*. Zonder te reflecteren, zonder terug te blikken op het handelen van de klant (ervaringen, activiteiten), gedachten (kennis, inzichten) of houding (emoties, gevoelens) krijgt de klant niet gemakkelijk zicht op en inzicht in zijn eigen kunnen. Zonder dat kan iemand zijn of haar bekwaamheden niet gemakkelijk verder ontwikkelen. Ontwikkelen in de zin van aanvullen,

vervangen, verbeteren, laten aansluiten bij of combineren met andere gedachten, houdingen en handelingen. Een professional helpt klanten via gerichte vragen te stellen na te denken over zijn of haar ervaringen in het verleden, met als doel om de klant zelf tot inzicht te laten komen met betrekking tot begrip en eventueel het bijstellen van de eigen denkwijze, gevoelens en gedragingen (Vos & Vlas, z.j.).

5.3 Hoe is de competentie actiegerichtheid bij outplacement consultants ontwikkeld?
De competentie actiegerichtheid is redelijk tot voldoende ontwikkeld bij de consultants. Gezien het in de aard van de werkzaamheden ligt om klanten te begeleiden worden sommige dimensies (bewust of onbewust) nauwelijks benoemd. Consultants proberen gedurende de begeleiding de klant zelfsturend te maken, daar leggen zij ook de nadruk op, gezien het feit dat dit naar voren komt bij meerdere competenties. Van loopbaanbegeleiders wordt specifiek verwacht dat zij mensen ondersteunen bij de ontwikkeling van zelfsturing (Hiebert & Bezanson, 1999; OECD, 2004).
De klant ondersteunen bij loopbaan plannen doet het merendeel van de consultants ook. Geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de consultants de actiegerichtheid van de klant probeert te bevorderen maar dat zij gedurende de begeleiding niet allemaal de nadruk leggen op bepaalde punten zoals het bespreken van toekomstige scenario's of nadrukkelijk de voortgang bespreken. Aangezien dit het werk van de consultants grotendeels kenmerkt kan het vanzelfsprekend zijn waardoor dit niet expliciet wordt benoemd door de consultants. Daarnaast kan het zijn dat de consultants hierin onbewust bekwaam zijn of kortweg niet toepassen gedurende de begeleiding.

5.4 Hoe is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken bij outplacement consultants ontwikkeld?
De competentie omgevingsbewustzijn is onvoldoende ontwikkeld bij de consultants. Uit de resultaten kan geconcludeerd worden dat de consultants niet allemaal even goed op de hoogte zijn van de wet- en regelgeving en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Dit wordt wel verlangt van de consultants (staatvandienst.nl, z.j.). De klant ondersteunen bij het gebruiken van het eigen netwerk doen de consultants wel, dit geeft de ruime meerderheid aan. Daarentegen geeft de meerderheid van de consultants zichzelf een ruim voldoende tot een goed. Wanneer de resultaten hieraan gekoppeld worden kan er afgevraagd worden in hoeverre de consultants van zichzelf weten in welke mate zij bekwaam zijn. Afgaande op de onderzoeksresultaten kan gesteld worden dat de consultants zichzelf een te hoog cijfer toebedelen in vergelijking met de kennis die zij aangeven te hebben van de wet- en regelgeving en de ontwikkelingen en trends op de arbeidsmarkt. Loopbaanprofessionals moeten beschikken over vakkennis; kennis over verschillende doelgroepen, de dynamiek en actuele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt om effectief te kunnen schakelen tussen de klant, de opdrachtgever en de eigen organisatie. Deze kennis kan zowel algemeen als domein specifiek zijn (de Kler & van Schaik, 2010).

5.5 Hoe competent is de consultant in de rol van een coach?
Zoals in hoofdstuk twee beschreven is coaching een vorm van begeleiden om de klant zijn of haar eigen employability te laten ontwikkelen. Uit de resultaten kan de conclusie getrokken worden dat een aantal consultants zichzelf niet als een coach zien, zij vinden dat niet bij hen passen en dat er op dat gebied nog ontwikkeling nodig is. Daarentegen heeft een klein deel van de consultants aangegeven dat de rol van coach hen wel schikt. Wel neemt een ruime meerderheid van de consultants een coachende houding aan tijdens de begeleiding door een coachende rol aan te

nemen; vragen stellen en doorvragen. Hieruit kan de conclusie getrokken worden dat de meerderheid van de consultants gedurende de begeleiding een coachende rol aan neemt en dat een klein aantal zichzelf geen (echte) coach vindt. Wat opgemaakt kan worden uit de quotes van de consultants is dat - ongeacht zij zichzelf wel of geen coach vinden of een coachende houding aannemen tijdens de begeleiding - zij vooral de klant vertellen wat zij moeten en kunnen doen. Als de begeleiding zich meer zou gaan richten op het stimuleren van de employability van de klant, aan de hand van onder andere coaching, moet dit gekenmerkt worden door de invulling hiervan van de klant zelf. Op dit moment geeft de consultant veelal zelf aan wat de klant moet doen. Coaching moet in de praktijk toegepast worden door de consultant om de klant zelf te laten werken aan zijn employability. Dit betekent dat de consultant vragen moet stellen welke de klant tot nadenken zet, waardoor de klant zelf met antwoorden en oplossingen komt. De consultant mag gedurende de begeleiding meer achterover leunen en de klant meer laten nadenken. Hierdoor wordt de klant aangezet tot zelfreflectie.

Zelfsturing van de klant speelt hier een rol. Wil er gedurende de begeleiding van de klant een bepaald doel bereikt worden, aan de hand van coaching, dan is zelfsturing van de klant nodig. De klant moet uiteindelijk zelf kunnen formuleren welke doelen er bereikt moeten worden en hoe deze bereikt kunnen worden. De consultant zal de klant moeten stimuleren tot zelfsturing en hiervoor de ruimte bieden. Onder zelfsturing van de klant wordt in het PAR-model (zie bijlage 9, afbeelding 3) ook wel zelfwerkzaamheid verstaan; van actieve inbreng van de klant in het gesprek tot en met het ondernemen van actie.

Op dit gebied ligt ruimte om het eigen potentieel van de consultant te ontwikkelen wat ten goede komt aan de persoonlijke ontwikkeling van de consultants zodat zij als coach kunnen handelen en fungeren. Daarnaast is het voor zowel de klant als de werkgever van de klant belangrijk dat de consultant in de rol van coach goed op de hoogte is van wetten en regels rondom uitkeringen en andere voorzieningen (Aarts, van Hout, Thijs & Visscher, 2008).

5.6 Hoe competent is de consultant in de rol van een counselor?

Kijkend naar de consultants in de rol van counselor kan er gesteld worden dat de consultants hierin nog onvoldoende bekwaam zijn. Dit komt naar voren bij de competentie affectiviteit en sensitiviteit en reflectie. Het bespreken van emoties van de klant en vragen stellen gebeurt gedurende de begeleiding. Het bespreken van de problemen van de klant daarentegen in veel mindere mate. Daarnaast laten de consultants de klant weinig tot niet zelf reflecteren op gemaakte keuzes, eigen gevoelens, problemen. Hier wordt te weinig aandacht aan geschonken, wat kan opgemaakt worden uit de resultaten. Counseling zorgt ervoor dat klanten ondersteund worden bij het oplossen van blokkades of verwarringen (emoties en problemen). Zodra deze blokkades of verwarringen begrepen worden door de klant, kan de klant ondersteund worden om de draad weer op te pakken. De counselor is zich bewust van de situatie van de klant. Wanneer dit duidelijk is voor de counselor en de klant kan er gekeken worden naar welke situatie toegewerkt moet worden; het opnieuw schrijven van hun loopvaanverhaal (Savickas, z.j.).

Nu de deelvragen zijn beantwoordt kan er antwoord gegeven op de hoofdvraag. De beantwoording van de hoofdvraag is gebaseerd op de hierboven beantwoordde deelvragen. Met behulp van deze antwoorden kan de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoordt worden.

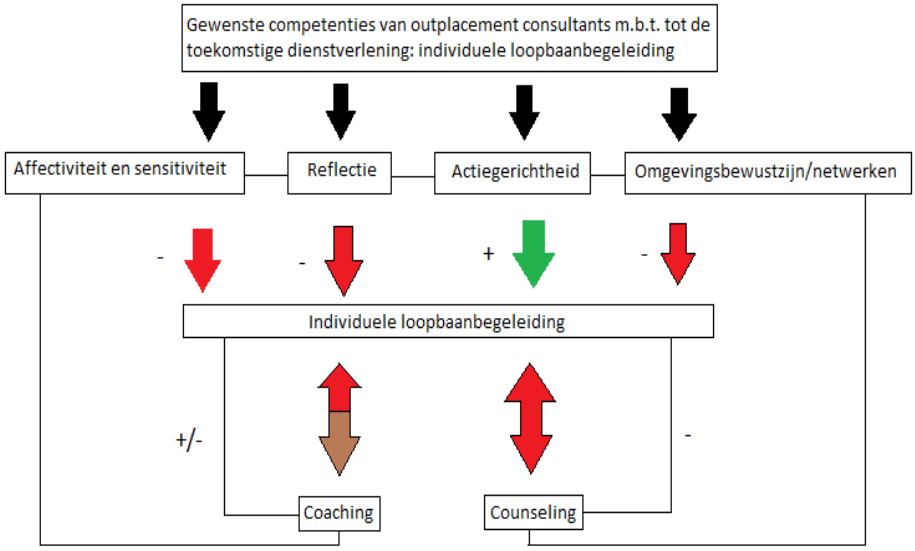
5.7 Hoofdvraag: Hoe zijn de gewenste competenties van de outplacement consultants van Staatvandienst gericht op individuele loopbaanbegeleiding ontwikkeld?

Uit de voorheen getrokken conclusies kan geconcludeerd worden dat de gewenste competenties onvoldoende zijn ontwikkeld bij de consultants van Staatvandienst om klanten te begeleiden in een individueel loopbaanbegeleidingstraject. Consultants beschikken wel over de competenties affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken, maar passen dit tijdens de begeleiding van de klant nog wat sturend toe. Op dit moment wordt de klant onvoldoende aangezet tot zelfreflectie, aangezien zelfreflectie coaching onderschrijft. Bij het stimuleren van de employability van de klant, gedurende individuele loopbaanbegeleiding, dient de klant aangezet te worden tot (zelf)reflectie. Aan de hand van reflectie reflecteert de klant op aanwezige werkcompetenties en persoonlijke waarden. Deze reflectieve vaardigheid bij de klant is nodig om te ontdekken waar werkelijke interesses liggen; 'wat kan en wel ik?' (Van der Heijden & van der Heijde, 2006). De consultant moet de klant in beweging brengen om na te denken over de eigen loopbaan en hoe deze verder vorm gegeven kan worden. Voorop gesteld moet worden dat de klant zelf richting en betekenis gaat geven aan zijn eigen loopbaan, en daarmee werkt aan zijn of haar eigen employability (McQuaid & Lindsay, 2005 in van Dam, van der Heijden & Schyns, 2006).

Kijkend naar de samenhang tussen de vier competenties kan er gesteld worden dat er onderling geen grote verschillen zijn gevonden met betrekking tot de bekwaamheid van de consultants. Deze conclusie is gebaseerd op het feit dat de meerderheid van de consultants zichzelf in redelijke (voldoende) tot hoge (uitstekend) mate competent achten betreffende de vier competenties, uitgaande van de cijfers die zij zichzelf toebedelen.

Gesteld kan worden dat het merendeel van de competenties onvoldoende zijn ontwikkeld, dit heeft voornamelijk met de onderliggende dimensies te maken. Op zich zijn de vier competenties redelijk tot voldoende ontwikkeld. De dimensies bij de competenties die zich richten op het stimuleren van de zelfsturing en pro activiteit van de klant, met betrekking tot het ontwikkelen van de employability van de klant tijdens individuele loopbaanbegeleiding, zijn minder goed ontwikkeld. Dat zorgt ervoor dat de competenties op dit moment onvoldoende zijn ontwikkeld. Alle vier de competenties met bijbehorende dimensies moeten ontwikkeld worden bij de consultants om in de toekomst Individuele loopbaanbegeleiding, gericht op de employability van de klant, op passende wijze aan te kunnen bieden.

5.8 Empirisch model



Afbeelding 2.
Empirisch model
(Empirisch model van de onderzoeksresultaten)

Bovenstaand is het empirisch model weergegeven. Het model geeft aan welke competentie(s) redelijk tot voldoende ontwikkeld zijn en welke competentie(s) onvoldoende ontwikkeld zijn (rood/groen) met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding. Daarnaast zijn de twee begeleidingsvormen ook verwerkt in dit model; coaching en counseling. Aan de hand van de kleuren rood en groen is aangegeven in hoeverre deze ontwikkeld is bij de consultants (rood/groen staat voor redelijk tot voldoende, rood voor onvoldoende). Gesteld kan worden dat de competenties affectiviteit en sensitiviteit, reflectie en omgevingsbewustzijn onvoldoende ontwikkeld zijn bij de consultants vanuit een counselingsperspectief. De competentie actiegerichtheid is redelijk tot voldoende ontwikkeld bij de consultants.

Kijkend naar het empirisch model en de veranderende dienstverlening moeten deze competenties verder ontwikkeld worden. De competenties affectiviteit en sensitiviteit en reflectie hebben veel gemeen met de begeleidingsvormen coaching en counseling. Deze hebben veel overlap met elkaar wanneer gekeken wordt naar de dimensies van beide competenties en hoe coaching en counseling tijdens de begeleiding word toegepast. Gedurende de begeleiding moet er met de klant gewerkt worden aan zijn employability. De klant moet door middel van coaching (reflectie) aangezet worden om te reflecteren op zijn eigen loopbaan, dit leidt tot zelfinzicht en kennis van loopbaanalternatieven (Verbruggen, Forrier, Sels & Bollen, 2006). Reflectie is niet het enige waartoe de klant aangezet moet worden. Kuijpers (2003) stelt dat het ook gaat om werkexploratie, loopbaansturing en zelfprofilering. Hierbij gaat het om het inzetten van werkcompetenties, loopbaangerichte planning hoe werknemers

(de klant) zichzelf kunnen profileren op de arbeidsmarkt. Hierbij dient ook weer de zelfredzaamheid en zelfsturing van de klant bevorderd te worden. Vanwege het feit dat employability zo dynamisch is, is het van belang dat werknemers een open, flexibele en pro-actieve houding hebben ten aanzien van de eigen inzetbaarheid. De klant moet openstaan voor veranderingen, open staan om te willen leren, en willen werken aan de interne 'locus of control' en zijn gevoel van 'self-efficacy' (Van der Heijden, 2005). Werknemers moeten zich bij het ontwikkelen van de eigen employability pro-actief opstellen om verschillende rollen en identiteiten aan te kunnen nemen en zich daaraan aan te passen. De klant moet niet afwachten en reageren op veranderingen die rondom hem spelen, maar moet zelf initiatief nemen om veranderingen te bewerkstelligen (Crant, 2000; Frese & Fay, 2001).

Uit bovenstaande kan opgemaakt worden dat de consultant gedurende de begeleiding moet sturen op zelfreflectie en pro-actief gedrag bij de klant, zoals ook bij paragraaf 5.5 is gesteld, om de klant aan zijn employability te laten werken. Dit kan bewerkstelligd worden door middel van de begeleidingsvormen coaching en counseling.

Waar de meeste verbetering voor de consultants nodig is, is bij counseling. De manier waarop counseling (bespreken van moties, problemen bespreken, de klant laten reflecteren, vragen stellen, etc.) gedurende de begeleiding tot uiting komt is minimaal; onvoldoende. Dit blijkt ook uit de constatering dat de competentie affectiviteit en sensitiviteit onvoldoende is ontwikkeld bij de consultants.

5.9 Discussie

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van kwalitatief onderzoek. Aan de hand van kwalitatief onderzoek moet duidelijk worden in hoeverre de consultants over de gewenste competenties bezitten om individuele loopbaanbegeleiding in de toekomst aan te kunnen bieden, aan klanten. In hoofdstuk drie is de validiteit en betrouwbaarheid van de onderzoeksopzet toegelicht. Zoals beschreven worden systematische fouten (het geven van sociaal wenselijke antwoorden) minimaal geacht, wat ten goede komt aan het onderzoek. De betrouwbaarheid van het onderzoek is als voldoende valide beschouwt omdat het onderzoek; het interviewen van consultants, het coderingsproces, het verwerken van date, etc. op één en dezelfde wijze is gebeurd, door één onderzoeker. Een kanttekening is dat er bij de ene consultant meer doorgevraag dan bij de andere consultant, dit heeft invloed gehad op de resultaten en de interpretatie daarvan. Hierdoor is het onderzoek wat minder betrouwbaar geworden.

Als we kijken naar de resultaten is er geconcludeerd dat de competenties affectiviteit en sensitiviteit, reflectie en omgevingsbewustzijn/netwerken onvoldoende zijn ontwikkeld bij de consultants, de competentie actiegerichtheid is redelijk tot voldoende ontwikkeld. Zoals in de vorige hoofdstukken beschreven zijn deze competenties noodzakelijk om individuele loopbaanbegeleiding aan te bieden en de klant zijn employability te laten ontwikkelen. Dat het merendeel van de competenties onvoldoende ontwikkeld is heeft enige uitleg nodig. Op zich zijn alle vier de competenties redelijk tot voldoende ontwikkeld. Wanneer er gekeken wordt naar de onderliggende dimensies die zij richten op het stimuleren van zelfsturing en pro activiteit van de klant kan er gesteld worden dat deze minder goed ontwikkeld zijn, dat maakt dat het merendeel van de competenties onvoldoende zijn ontwikkeld bij de consultants. Deze constatering lag niet geheel in de lijn der verachtingen, mede door dat alle consultants minimaal hbo werk- en denkniveau hebben, jaren werkervaring hebben in het werkveld en al vele trajecten met klanten hebben afgesloten. Daarnaast zal je als consultant over

bepaalde competenties beschikken om het werk uit te kunnen voeren, competenties die ook voor dit onderzoek bepalend zijn. Zoals eerder beschreven is er gedurende het onderzoek – tijdens de interviews – niet gevraagd naar een minder goed voorbeeld die de consultants aan konden dragen, waaruit bleek dat zij zich incompetent voelde gedurende de begeleiding. Hier is dus niet over gesproken, laat staan op doorgevraagd. Hierdoor kunnen er vraagtekens gezet worden bij de betrouwbaarheid en bruikbaarheid van dit onderzoek. Aan de andere kant kan gesteld worden dat de consultants niet specifiek worden aangenomen als coach of counselor, maar als outplacement consultant. Coachen en counselen tijdens de begeleiding is een onderdeel van de functie. Het merendeel van de consultants probeert wel te coachen en counselen, maar het gaat nog niet op de juiste manier; op die manier dat het als een begeleidingsmethode ingezet kan worden om de klant aan zijn employability te laten werken. De bevindingen, welke voortkomen uit de resultaten en vervolgens geleid hebben tot de gedane conclusies, geven inzicht in de mate van de competentheid van de consultants. Aangetoond is dat de consultants op dit moment minder competent zijn met betrekking tot het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding aan de klant, welke gericht is op het ontwikkelen van employability.

Beperkingen van het onderzoek – theorieën
Er is veelvuldig gebruik gemaakt van diverse theorieën om dit onderzoek gestalte te geven. Het ontwikkelen van employability bij de klant door middel van individuele loopbaanbegeleiding stond hierin centraal. Employability is een begrip wat de afgelopen jaren steeds meer bekendheid heeft gekregen, zo is een baan voor het leven niet meer vanzelfsprekend waardoor je als werknemer zijnde moet werken aan je eigen employability (Bom, Derks & van Wijngaarden, 1999). Betreffende dit onderwerp was er veel literatuur te verkrijgen. Employability is een breed woord en kan betekenis geven aan verschillende facetten op het gebeid van HR. Hierdoor worden er in de literatuur ook verschillende definities voor employability gehanteerd. Betreft het kiezen voor de juiste employability definitie, aangaande dit onderzoek, is rekening gehouden met de context waarin dit onderzoek plaats vindt. De volgende definitie is gehanteerd: *'Employability staat voor het voortdurend vervullen, verwerven of creëren van werk door middel van het optimaal gebruik maken van competenties'* (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Daarnaast is de theorie gebruikt om de vier competenties vast te stellen.

Beperkingen van het onderzoek: kwaliteit, kwantiteit (bruikbaarheid) en geldigheid van de data.
De kwaliteit van het onderzoek kent zowel kwaliteitspunten als beperkingen. Een kwaliteitspunt is dat de onderzoekspopulatie op dezelfde wijze is uitgevraagd en in de basis dezelfde vragen gesteld hebben gekregen en beantwoordt. De onderzoekspopulatie bestond uit consultants die dezelfde taken en verantwoordelijkheden hebben. Voorafgaande aan het interview zijn geen opvallende of kritische signalen geconstateerd. Eén consultants gaf tijdens het interview meerdere malen aan dat de vierde competentie (omgevingsbewustzijn/netwerken) gezien moest worden als twee verschillende competenties, Dit is verder geen beperking geweest gedurende het verloop van het onderzoek of tijdens het interview. Na het uitwerken van alle interviews zijn de transcripten op dezelfde wijze gecodeerd, de interne betrouwbaarheid is door deze werkwijze groot. De externe betrouwbaarheid wordt als voldoende beschouwd omdat het onderzoek op dezelfde wijze door een andere onderzoeker gedaan kan worden, de verkregen antwoorden en resultaten zullen grotendeels overeenkomen met elkaar (van Zwieten & Willems, 2004).

Ondanks dat er veel data is verzameld had er nader inzien meer data verkregen kunnen worden. Dit is gebaseerd op het feit dat er op sommige momenten te weinig werd doorgevraagd gedurende het interview waardoor bepaalde vragen af werden gesloten met een gesloten antwoord van de consultant. Hier was sprake van een beperkte diepgang, waardoor wellicht 'waardevolle' informatie achterwege bleef. Daarnaast werden er antwoorden gegeven die zo uiteenlopend waren, vanwege de verschillende zienswijze en denkbeelden van de consultants, dat de rode draad even verdween en pas enige tijd later pas weer werd opgepakt. Hierdoor is er op sommige punten niet voldoende ingegaan wat heeft geleid tot een beperkt antwoord, en daarmee invloed heeft op de uitwerking van de data en de interpretatie daarvan. Tevens is gedurende de interviews niet naar een minder goed voorbeeld gevraagd. De consultants konden vanuit zichzelf geen minder goed voorbeeld, waaruit bleek dat zij zichzelf incompetent voelden tijdens de begeleiding, inbrengen. Hierdoor is gedurende de interviews alleen ingegaan op de goede praktijkvoorbeelden die de consultants voordroegen. De vraag is in hoeverre de consultant zelf in staat is tot kritische zelfreflectie. Iets wat wel verwacht moet worden van een klant die begeleid wordt in de ontwikkeling van de eigen employability (Luken, 2003).
Wanneer dit gekoppeld wordt aan de interpretatie van de resultaten kan er gesteld worden dat dit wellicht invloed heeft gehad op de resultaten en daarmee de totstandkoming van de gestelde conclusies.

Wat eerder benoemd werd als hetgeen dat de representativiteit van het onderzoek ten goede komt, zo kan er ook gesteld worden dat dit de interne validiteit van het onderzoek ten goede komt: de consultants met dezelfde taken en verantwoordelijkheden. De resultaten zijn valide omdat deze gebaseerd zijn en voortkomen uit de gehouden interviews met consultants volgens vaste standaarden, de interviews zijn op één en dezelfde wijze gecodeerd (methodologische validiteit). Dit zorgt voor een hoge validiteit van de onderzoeksresultaten. Daarnaast is de populatie werkzaam over het hele land en representeert het alle vestigingen. Wil dit onderzoek nog meer gestalte krijgen dan is een vervolgonderzoek eventueel aan te raden. Dan zal er moeten gekeken worden hoe dit in de praktijk tot uiting komt.

Als laatste punt wordt de bruikbaarheid van het onderzoek benoemd. Bij kwalitatief onderzoek draait het om inzicht en begrip. Het leidt tot inzicht in aspecten van de dagelijkse praktijk; of aspecten wel of geen verbetering behoeven (van Zwieten & Willems, 2014). Het onderzoek geeft goed en duidelijk aan waar de plus- en verbeterpunten zitten om de dienstverlening (Individuele loopbaanbegeleiding) in de toekomst op een goede en weloverwogen manier vorm te kunnen geven en aan te kunnen bieden. Aan de hand van dit onderzoek weet de organisatie in hoeverre de consultants over de gewenste competenties beschikken en wat er verbeterd moet en kan worden, aan de hand van de aanbevelingen in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 6. Aanbevelingen

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de doelstelling van het onderzoek en worden er aanbevelingen gegeven aan Staatvandienst. De doelstelling van het onderzoek is om te onderzoeken hoe Staatvandienst de gewenste competenties met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding kan bevorderen bij outplacement consultants. Hiervoor is onderzoek gedaan naar welke competenties consultants nodig hebben en in hoeverre zij hier op dit moment bekwaam in zijn. In de voorgaande hoofdstukken is hier antwoord op gegeven. De aanbevelingen die in dit hoofdstuk gegeven worden dragen bij aan de (competentie)ontwikkeling van de consultants van Staatvandienst.

Om één van de aanbevelingen uiteindelijk te kunnen implementeren binnen de organisatie moet de organisatie weten wat er gaat veranderen en waarom het noodzakelijk is om te veranderingen door te voeren. Daarnaast moeten zij weten wat er voor nodig is om veranderingen effectief door te kunnen voeren; welke aspecten spelen een rol? Volgens Metselaar (Metselaar & Cozijnsen, 2011 in hrzone.nl, 2014) begint succesvol veranderen met betrokken medewerkers. Voor veranderbereidheid hanteert Metselaar de volgende definitie: *'Een positieve gedragsintentie van een organisatielid ten aanzien van de invoering van een verandering in de structuur, cultuur of werkwijze van een organisatie of afdeling, resulterend in een inspanning van de kant van het organisatielid om het veranderingsproces te ondersteunen of te versnellen'.*

Wat er gaat veranderen is de kanteling van individueel,- groepsoutplacement naar individuele loopbaanbegeleiding gericht op de employability van de klant. Dit houdt in dat consultants aan de hand van coaching en counseling en de bijbehorende vastgestelde competenties (affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken) de klant begeleidt bij het ontwikkelen van zijn employability. Employability staat voor het voortdurend vervullen, verwerven of creëren van werk door middel van het optimaal gebruik maken van competenties (Van der Heijde & Van der Heijden, 2006). Het is noodzakelijk om te veranderen omdat de organisatie nu al de vraag krijgt van opdrachtgevers of zij individuele loopbaanbegeleidingstrajecten aanbieden. Werkgevers willen dat medewerkers employabel worden vanwege de vergijzing, ontlopen van (hoge) ziektekosten, het behouden van medewerkers met bedrijfsspecifieke kennis, etc.

Om te kunnen veranderen als organisatie spelen diverse aspecten een rol. Ten eerste: het willen, de attitude. Dit is de houding van de consultant ten opzichte van de organisatieverandering. Positieve en negatieve verwachtingen kunnen de houding van de consultant beïnvloeden. Consultants zullen een positieve houding dienen aan te nemen; hierdoor zullen zij achter de verandering staan, wat belangrijk is om de verandering door te voeren. Als de organisatie volledig achter de verandering staat, zal het voor iemand lager in de organisatie makkelijker zijn om zich ook voor de verandering in te zetten (Metselaar & Van der Kolk, 1998). Ten tweede: de subjectieve vorm, het moeten. De subjectieve normen worden bepaald door de houding van anderen ten opzichte van de verandering. Iedere consultant moet achter de verandering staan. Het derde punt is het kunnen veranderen. Hier ligt de nadruk op of de consultant ook daadwerkelijk het gewenste gedrag kan vertonen. Beschikt de consultant over de juiste kennis, ervaring en middelen om te kunnen veranderen? Hierbij moet gedacht worden aan de complexiteit van de verandering en het verandervermogen van de organisatie (Metselaar & Cozijnsen, 2011 in hrzone.nl, 2014).

De organisatie zal een verandertraject moeten inzetten waarin het implementeren van individuele loopbaanbegeleiding de boventoon voert. Ten eerste moet de nieuwe dienstverlening uitgesproken worden onder de consultants, door de directie van de organisatie. Alle consultants moeten weten wat er gaat veranderen, waarom verandering noodzakelijk is en binnen welke termijn de veranderingen doorgevoerd gaan worden. Ten tweede moet de organisatie er voor zorgen dat de medewerkers positief achter de veranderingen komen te staan, dat elke consultant weet wat van hen verwacht wordt en hoe dit in relatie staat met betrekking tot de uitvoering van het werk. Zodra de verandering bekend wordt gemaakt ontstaan er verwachtingen en emotionele reacties. Eventuele weerstandreacties moeten omgebogen worden naar betrokkenheid en motivatie (Isbw.nl, z.j.). Medewerkers zijn bereid te veranderen als zij 'weten' wat de verandering inhoudt, als ze de verandering 'willen' en als ze de verandering aan 'kunnen' (vavia.nl, 2015).

Tenslotte moet de organisatie inventariseren welke consultants individuele loopbaanbegeleiding op bepaalde termijn gaan aanbieden. Aanbevolen wordt om het geleidelijk aan te implementeren binnen de organisatie door in eerste instantie een aantal consultants hiervoor 'klaar te stomen'. Wanneer intern alles gecommuniceerd, consultants bekwaam zijn (geworden) kan de nieuwe dienstverlening, het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding, uitgesproken worden richting klanten en opdrachtgevers en kan het officieel geïmplementeerd worden binnen de organisatie.

Aanbeveling 1: Coach/counseling opleiding niveau 1. Gecombineerd met intervisie
Deze eerste aanbeveling richt zich op counseling. Uit de resultaten en de bijbehorende getrokken conclusie(s) blijkt dat een aantal coaching, maar voornamelijk counselingcompetenties het minst ontwikkeld is bij de consultants. Aangezien counseling een begeleidingsvorm is welke, naast coaching, ingezet kan worden tijdens individuele loopbaanbegeleiding wordt Staatvandienst aanbevolen om consultants de opleiding 'Coach/counseling – niveau 1' aan te bieden gecombineerd met intervisie. Door middel van deze opleiding leert de consultant counseling zichzelf eigen te maken. Wanneer de consultant in staat is om coaching en counseling toe te passen gedurende de begeleiding van de klant, kan individuele loopbaanbegeleiding op een goede en weloverwogen manier worden vormgegeven en geïmplementeerd. Wanneer de consultant de opleiding met een positief resultaat afrond ontvangt de consultant het diploma 'Counseling en Coaching – niveau 1'.

Binnen de organisatie is er voor elke consultant budget voor scholing. De coach/counseling opleiding is een opleiding die de consultant leert counselen aan de hand van praktijktrainingen en het werken/oefenen in een studiegroep. Daarnaast wordt er intern bij Staatvandienst aanbevolen om intervisie te implementeren. Bij intervisie bespreekt een groep professionals met een overeenkomstig beroep werkproblemen en helpen zij elkaar het functioneren te verbeteren. De nadruk ligt bij intervisie voornamelijk op reflectie, het analyseren van problemen, het vinden van oplossingen of het geven van adviezen (Rietveld & van Rooijen – Mutsaers, 2012). De organisatie dient voor intervisie tijd en ruimte in te plannen voor de consultants. Een opleiding kan slechts een beperkt deel van een benodigd leertraject organiseren, de rest moet op de werkplek geleerd worden. Hierdoor moeten opleidingstrajecten gericht worden op het realiseren van veranderingen in arbeidsprocessen. De bedoeling van opleiden is dat de opleidingsdoelen aansluiten bij de behoefte van de organisatie, er moet een goede selectie van cursisten plaatsvinden (met voldoende voorkennis en leerbereidheid), degene die de opleiding volgen moeten vanuit de organisatie ondersteund worden; bijvoorbeeld door het vrij krijgen om de opleiding te volgen (Simons, z.j.).

Aanbeveling 2: Noloc coach opleiding.
De outplacement consultants een opleiding tot coach aanbieden is de tweede aanbeveling. Zoals uit de resultaten blijkt vindt niet elke consultant zichzelf een goede coach of zijn zij hier even sterk in. Met betrekking tot het aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding aan klanten zijn coachingsvaardigheden nodig om de klant goed te kunnen begeleiden. Deze aanbeveling richt zich voornamelijk op het zelfsturend maken van de klant en de klant aan te zetten tot actie. Deze twee elementen komen ook terug als dimensie bij de competenties reflectie en actiegerichtheid. Welke onvoldoende ontwikkeld zijn, wat opgemaakt kan worden uit de resultaten.

Op het moment dat de consultant gedurende de begeleiding een coachende rol aanneemt, is het belangrijk dat de klant zelf naar antwoorden en oplossingen zoekt en deze formuleert. Uit de resultaten blijkt namelijk dat de meeste consultants op dit moment de klant veelal vertellen wat zij moeten doen en weinig aanzetten tot zelfreflectie. Door middel van coaching moet de consultant de klant zelf laten reflecteren op zijn eigen doen en laten, en zelf laten nadenken welke weg er ingeslagen moet of kan worden met betrekking tot de ontwikkeling van employability competenties; zelfsturing, pro-activiteit. 'Zonder competentieontwikkeling geen employability in welke definitie dan ook' (Kip, 2000 in Luken, 2002). Via een proces van reflectie en communicatie worden de beelden van de huidige en gewenste situatie verscherpt (Dewulf, 2002 in Luken, 2002). Daarnaast stelt Taborsky (2000, in Luken, 2002) dat loopbaanbegeleiding de klant moet ondersteunen, aanmoedigen en te prikkelen door het stellen van vragen en te bewegen tot actie.

Aangezien er binnen Staatvandienst budget is om consultants te scholen wordt de organisatie aangeraden om de 12-daagse opleiding tot loopbaanadviseur/coach aan te bieden aan consultants. Deze opleiding is een complete, gedegen en praktijkgerichte opleiding tot loopbaanadviseur/coach op hbo-niveau en biedt alle handvatten om op een professionele manier mensen (klanten) te coachen in hun huidige werksituatie of te begeleiden naar ander werk (noloc.nl, 2015). Voor Staatvandienst is het van belang om te overwegen welke consultants zij deze opleiding aanbieden, gezien het kostenplaatje van €3.895,00 per persoon.

Wanneer outplacement consultants deze Noloc opleiding volgen en afronden komt dit ten goede aan de consultant zelf, maar ook aan de organisatie. Na de opleiding is de consultant in staat om zelfstandig klanten te coachen tijdens individuele loopbaanbegeleidingstrajecten. Dit zorgt ervoor dat de organisatie vakbekwame (meer dan voorheen) consultants in huis heeft en indivividueel loopbaanbegeleiding op een passende wijze kan aanbieden aan de klant. Dit komt ten goede aan de waarborging van de goede dienstverlening van de organisatie. Naarmate de vraag groter wordt naar individuele loopbaanbegeleiding kan hier meteen op ingespeeld worden en blijft de organisatie de concurrentie voor. *'De behoefte aan coaches zal blijven groeien, het aanbod ook'* (Carter-Scott, 2008).

Aanbeveling 3: Consultants CMI certificeren.
Als laatste aanbeveling wordt de organisatie aanbevolen om de consultants CMI te laten certificeren. CMI staat voor Career Management Institute en richt zich op het toetsen van de competenties van loopbaanprofessionals. Deze zijn vastgesteld door de branche van loopbaanadviseurs omdat de overheid geen voorwaarden stelt als iemand zich loopbaanadviseur wil noemen (cminl.nl, z.j.).
CMI is een onafhankelijke gecertificeerde instelling die loopbaanbaanadviseurs certificeert tot Register Loopbaanprofessionals (RL). Zo stellen zij de volgende competenties: inleving (affectiviteit

en sensitiviteit), effectief communiceren, reflecteren (reflectie), adviseren en coachen. Deze competenties komen grotendeels overeen met de competenties die centraal staan in dit onderzoek. De dimensies van de competentie affectiviteit en sensitiviteit zijn onvoldoende ontwikkeld, evenals de dimensies van de competenties reflectie.

Zoals in de resultaten aangegeven staat worden bepaalde dimensies niet expliciet benoemd omdat het kan zijn dat het te voor de hand liggend is, of dat men onbewust bekwaam is. Aan de hand van CMI certificatie wordt de consultant bewust (on)bekwaam, omdat zij door deze certificatie bewust worden over hoe bekwaam zij zijn betreft de vastgestelde competenties.

Wanneer voor deze aanbeveling wordt gekozen moet Staatvandienst de consultant(s) de bevoegdheid geven om zich aan te melden voor de certificering. Aanbevolen wordt om de consultant aan te melden voor Niveau A. Op dit niveau ligt de focus op de begeleiding van de klant, door de consultant. Op dit niveau stelt de consultant een dossier samen. Het dossieropbouw; een recent CV, twee voorbeelden van ethisch handelen, diploma('s), drie beschrijven van relevante levenservaringen in relatie tot de uitoefening van het beroep, drie getekende tevredenheidsverklaringen van ex klanten (uit de afgelopen 7 jaar waarvan 3 jaar is gewerkt als loopbaan professional), aantonen: 3 taken binnen de taakgebieden outplacement, loopbaanbegeleiding en loopbaan coaching uit te kunnen voeren. De taken zijn onder andere loopbaanadvies- en coaching voor klanten op alle niveaus, begeleiden of coachen in de loopbaan en begeleiden naar passend werk. Verder vijf voorbeelden van specifieke competenties op niveau A. de vijf competenties zijn: inlevingsvermogen, effectief communiceren, reflecteren, adviseren, coachen (cminl.nl, z.j.). Het dossier wordt uiteindelijk afgesloten met case studies 'Professionele ontwikkeling' geschreven op desbetreffend niveau.

Bij aanmelding gaat de consultant akkoord met alle kosten die betrekking hebben op de certificering; deze kosten moeten worden betaald door de organisatie (€ 625 ,- exclusief 21% BTW per consultant). Naast de kosten moet er een jaarlijkse bijdrage betaald worden door de organisatie, kosten: €120,00 exclusief 21% BTW. Tevens moet de consultant akkoord gaan met de publicatie van zijn gegevens in het openbaar register van CMI voor Register Loopbaanprofessionals, kennis genomen te hebben en te voldoen aan de primaire eisen voor CMI certificering (opleiding en werkervaring), in te stemmen om de CMI certificeringseisen na te leven (gedragscode) en alle noodzakelijke informatie voor de beoordeling te verschaffen en deze te ondersteunen door bewijsstukken (cminl.nl, z.j.)

Wanneer aan bovenstaande eisen zijn voldaan ontvangt de consultant een digitaal formulier die ingevuld moet worden inzake de harde eisen van opleiding en werkervaring, deze worden gecontroleerd. Gedurende het certificeringstraject heeft de consultant een mentor/coach gekozen waarmee het dossier wordt samengesteld. Uiteindelijk wordt de consultant getoetst. De toets bestaat uit een schriftelijke en mondeling toets van taken, kennisgebieden en competenties van de consultant met een maximum duur van 45 minuten (cminl.nl, z.j.). Wanneer de consultant CMI gecertificeerd is is afhankelijk van de hoeveelheid tijd er aan besteed wordt per week of maand. De organisatie moet tijd en ruimte vrij maken voor de consultant om zich hiervoor in te kunnen spannen.

Bij slagen is de consultant CMI gecertificeerd en is hij zich bewust van de mate waarin hij over de vastgestelde competenties beschikt. Dit kan dan ook aangetoond worden. Het bewustzijn van de competenties blijkt ook uit navraag bij een aantal consultants die onlangs CMI gecertificeerd zijn. Voor de organisatie levert dit op dat zij nog beter weten in hoeverre de consultant beschikt over de vastgestelde competenties en hoe deze gedurende de begeleiding ingezet kunnen worden.

Implementatieplan

Het implementatieplan richt zich op de eerste aanbeveling; 'Coach/counseling opleiding. Training en intervisie'. Voor deze aanbeveling is gekozen omdat counseling het minst ontwikkeld is bij de consultants, en het hen kan helpen om mensen gedurende individuele loopbaanbegeleiding goed te kunnen begeleiden. Deze aanbeveling is uitgewerkt in een implementatieplan. Deze is toegevoegd in bijlage 7, Tabel 16 (Implementatieplan: Coach/counseling opleiding niveau 1. Gecombineerd met intervisie).

Literatuur

Aarts, L., Hout, van C., Thijs, C., & Visscher, K. (2008). Evaluatie jobcoaching. Onderzoek in opdracht van het ministerie van SZW. Geraadpleegd op http://www.kcco.nl/doc/kennisbank/evaluatie_jobcoaching.pdf

Bollen, A., Soens, N., Sels, L., De Vos, A., & Forrier, A. (2004). Loopbaanbegeleiding in de bedrijfscontext. De rol van organisatie, individu en overheid. Geraadpleegd op https://feb.kuleuven.be/eng/tew/academic/persbel/projects/publications/LBB%20in%20bedrijfscontext%20-%20eindrapport.pdf

Bosboom, H., & van Rietschoten, S. (1999) Coaching the coach. Over coachen en het gebruik van de 'Coachability Scan®'. Zeist, Uitgeverij Kerkebosch, 1999.

Briscoe, P., & Hall, T. (2006). The interplay of boundaryless and protean careers: Combinations and implications. Journal of Vocational Behavior 69 (2006), p. 4-18. Geraadpleegd op http://www.choixdecarriere.com/pdf/6573/Briscoe_Hall.pdf

Covey, S.M.R., & Merrill, R. (2008). De snelheid van vertrouwen: The speed of trust: Dat wat alles verandert. Amsterdam: Business Contact.

Brouwer, S., Lange, de A., Mei, van der S., Wessels, M., Koolhaas, W., Bültmann, U., Heijden, van der H., & Klink, van der J.(2012). Duurzame inzetbaarheid van de oudere werknemer: stand van zaken. Overzicht van determinanten, interventies en meetinstrumenten vanuit verschillende perspectieven. Verkregen via http://www.flexworkresearch.org/uploads/publication/document/4726/Duurzameinzetbaarheidvandeouderewerknemer_standvanzaken.pdf

Coen de, A., Forrier, A., Lamberts, M., & Sels, L. (2007). Vergrijzing op de arbeidsmarkt. Geraadpleegd op http://www.steunpuntwse.be/system/files/overwerk_2007_1_07.pdf

De Graaf, S., Peeters, M., & Van der Heijden, B. (2015). De relatie tussen employability en de intentie tot langer doorwerken. Geraadpleegd op http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/95201/95201.pdf?sequence=1

Coen, A., Forrier, A., Lamberts, M., & Sels, L. (2007) Vergrijzing op de arbeidsmarkt. Over obstakels, opportuniteiten en maatregelen. Leuven: Faculteit ETEW/HIVA. Geraadpleegd op http://www.steunpuntwse.be/system/files/overwerk_2007_1_07.pdf

Counseling.nl (z.j.) Stichting Counseling. Academie voor counselling en coaching. Verkregen op http://www.counselling.nl

Dam, K. van (2004). Antecedents and consequences of employability orientation. European Journal of Work and Organizational Psychology, 13, 29-51 Geraadpleegd op http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320344000237

Drenthe college/AMA Saxion (2014). LOB Competentieprofiel self-assessment. Self-assessment t.b.v. 'LOB werkt'. Geraadpleegd op 28 april 2015.

Dam, van K., Heijden, van der B.I.J.M., & Schyns, B. (2006). Employability en individuele ontwikkeling op het werk. Verkregen op http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/138779/138779.pdf?sequence=1

Freijsen, R., & Kruunenberg J. (2013). Loopbaanbegeleiding voor hoogbegaafden: 'Aanpassen is geen optie'. Loopbaanvisie nr. 4, p. 41-46. Geraadpleegd op

http://www.werkenwaarde.nl/nieuwesite/artikelen/documents/LV20134-buitengewoonhoogbegaafd.pdf

Graauw, de C. (Z.j.). Vragenlijst als onderzoeksmethode: Voor- en nadelen. Verkregen op http://claudiadegraauw.nl/vragenlijst-als-onderzoeksmethode-voor-en-nadelen/

Jansen, H. (2005). KWALON. De kwalitatieve survey. Methodologische identiteit en systematiek van het meest eenvoudige type kwalitatief onderzoek. Verkregen op http://www.boomlemmatijdschriften.nl/tijdschrift/KWALON/2005/3/KWALON_2005_010_003_003

Gründemann, R., & de Vries, S. (2002). Gezond en duurzaam inzetbaar: 'Employabilitybeleid in Nederland'. Geraadpleegd op http://repository.tudelft.nl/view/tno/uuid%3A55c24d52-59fd-42bf-b9bd-36f48b6e4ee9/

Hak, T. (2009). Waarnemingsmethode in kwalitatief onderzoek. Geraadpleegd op http://www.henw.org/archief/volledig/id2782-waarnemingsmethoden-in-kwalitatief-onderzoek.html#voorbeeldvangoedkwalitatiefonderzoek

Hoogendijk, A. (2007). De schoonheid van coachen. Business Contact, Amsterdam

Hrzone.nl (2014). Hr en veranderbereidheid. Verkregen op http://www.hrzone.nl/verandermanagement/verandermanagement-artikelen/entry/hr-en-veranderbereidheid

Isbw.nl (Z.j.). Organisatieverandering. Geraadpleegd op http://www.isbw.nl/ISBW/media/ISBW/Blogberichten/Organisatieverandering.pdf

Jeurissen, R. (2010). 'Outplacement als vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen'. Tijdschrift voor HRM. Geraadpleegd op

http://tijdschriftvoorhrm.nl/outplacement-als-vorm-van-maatschappelijk-verantwoord-ondernemen/

Kidd, J.M. (1998). Emotion: an absent presence in career theory. *Journal of Vocational Behavior, 52*, pp. 275-288

Kler, de J., & Schaik, van M. (2010). Vraag naar excellerende loopbaanprofessionals. Loopbaanvisie nr. 4. Geraadpleegd op http://www.ncoi-onderzoeksinstituut.nl/getmedia/b7f107e8-de25-4ad5-b2c1-da1d78e9803a/deKlerArtikel-2-(2010).pdf

Kler, J., & van Schaik, M. (2010). 'Vraag naar excellerende loopbaanprofessionals'. LoopbaanVisie nr. 4, p. 100-105. Geraadpleegd op http://www.ncoi-onderzoeksinstituut.nl/getmedia/b7f107e8-de25-4ad5-b2c1-da1d78e9803a/deKlerArtikel-2-(2010).pdf

Korthagen, F., & Vasalos, A. (2002). Niveaus in reflectie: naar maatwerk in begeleiding. Tijdschrift voor lerarenopleiders. Geraadpleegd op http://www.arteveldehogeschool.be/studielicht/sites/default/files/files/Reflectieopdracht%20Artikel%20Niveaus%20in%20reflectie(1).pdf

Kuijpers, M., Meijers, F., and Bakker, J. 2006. Powerful career-oriented learning environments in (pre)vocational education: how does it work? [in Dutch]. Driebergen: HPBO.

Lerenindesocialprofit.be. (Z.j.) Samenvatting interviewtechnieken. Geraadpleegd op http://www.lerenindesocialprofit.be/werkgever/Vanopleidingsnoodtotplan/WG_2.20_Samenvattinginterviewtechnieken.pdf

Luken, T. (2003). Wat beweegt de werknemer? Onderzoek in opdracht van de regiocommissie Employability in de Metalektro. Geraadpleegd op http://home.planet.nl/~tluken/RapportEmployability2.pdf

Luken, T. (2010). Loopbaanbegeleiding: waartoe, waarheen? Geraadpleegd op http://home.planet.nl/~tluken/llbwaartoe.pdf

Luken, T., & Schokker, J. (2002). Assessment Instrumentarium Personeel & Arbeid: Algemene informatie, Kennistoets, Attitude instrument, Portfolio. Amsterdam: NOA. Geraadpleegd op http://home.planet.nl/~tluken/Hoe%20meetbaar%20zijn%20competenties,%20T.Luken,%20MTA.pdf

Luken, T., & Venrooij, M. (2014). 'De rol van toeval in loopbanen'. Loopbaanvisie nr. 4, p. 16-19. Geraadpleegd op http://home.kpn.nl/tluken/Toeval.pdf

Meijers, F., Kuijpers, M. & Winters, A. (2010). Leren kiezen/kiezen leren. Expertisecentrum Beroepsonderwijs. Geraadpleegd op https://www.amn.nl/documents/diverse/7_8%20leren%20kiezen_kiezen%20leren%20Meijers_Kuijpers%20en%20Winters%202010.pdf

Metselaar, E.E. & Van der Kolk, J. (1998). Werken aan veranderingsbereidheid met het interventiewiel. Samsom Bedrijfsinformatie BV. Alphen aan den Rijn.

Mittendorf, K. (2010). Loopbaangesprekken in het MBO: 'De student centraal'. Eindhoven: proefschrift TU Eindhoven. Geraadpleegd op http://www.mittendorffonderwijsadvies.nl/wp-content/uploads/2011/10/artikel-1.pdf

Nauta, A. (2008). Inzetten op employability: naar een nieuw psychologisch contract. Verkregen via http://dare.uva.nl/document/2/61873

Onstenk, J. (1997). Lerend leren werken. Brede vakbekwaamheid en de integratie van leren, werken en innoveren. Geraadpleegd op http://visieopleren.nl/assets/1997.12.01%201.%20Jeroen%20Onstenk%20Voorblad%20en%20samenvatting.pdf

Peters, T.J., & N.K. Austin, De dynamiek van het ondernemen. Kenmerken en praktijkvoorbeelden van innovatief leiderschap. Utrecht, Veen Uitgevers, 1986.

Rietveld, L., & Rooijen-Mutsaers, van K (2012). Wat werkt bij supervisie, intervisie en coaching? Geraadpleegd op http://www.pedagogischdebat.nl/nji/dossierDownloads/WatWerkt_supervisie.pdf

Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, JP., Duarte, M. E., Guichard, J., Soresi, S., van Esbroeck, R., & Vianen, A. E. M. van (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. Journal of Vocational Behavior, p. 75, 239-250. Geraadpleegd op http://dare.uva.nl/document/2/154630

Sels, L. Forrier, A., & Verbruggen, M. (2006). Loopbaanperspectieven op werk: wat we (niet) weten over loopbanen in Vlaanderen. Tijdschrift voor Economie en Management, 2006, p. 349-384. Geraadpleegd op https://feb.kuleuven.be/rebel/jaargangen/2001-2010/2006/TEM%202006-4/TEM_2006-4_01_SELS.pdf

Sels, L., De Visch, J., & Albertijn, m. (2002). Naar een algemeen recht op loopbaanbegeleiding. Advies van de Task Force Loopbaanbegeleiding. Brussel: Koning Boudewijnstichting. Geraadpleegd op http://www.steunpuntwse.be/system/files/overwerk_2002_4_26.pdf

Senge, P. (1990). De vijfde discipline: de kunst en praktijk van de lerende organisatie. New York: Plenum.

Simons, P.R.J. (Z.j.). Van opleiden naar human resource development. Geraadpleegd op https://www.researchgate.net/profile/PRJ_Simons/publication/46615744_Van_opleiden_naar_human_resource_development/links/0deec5213b4d87be6c000000.pdf

Staatvandienst.com, Wie zijn wij? (Z.j.). Geraadpleegd op http://www.staatvandienst.com/staat_van_dienst/wie_zijn_wij/

Staatvandienst.nl. (Z.j.). Over ons. Vacatures commerciële re-integratie en outplacement specialist Eindhoven. Geraadpleegd op https://www.staatvandienst.nl/over-ons/vacatures/commerciele-re-integratie-en-outplacement-specialist-eindhoven

Van Dam, K., Van der Heijden, B., & Schyns (2006). Gedrag & organisaties: employability en individuele ontwikkeling op het werk. Volume 19, nr. 1, p. 53-68. Geraadpleegd op http://doc.utwente.nl/61668/

Van Kessel, L. (2002). 'Coaching in variaties'. Tijdschrift voor professioneel begeleiden. Geraadpleegd op http://www.researchgate.net/publication/239570348_Coaching_in_variaties_I._Verschijningsvormen_van_coaching_in_de_vakliteratuur

Van Vianen, A., Koen, J. & Klehe, U.C. (2014). Kennis, kunde en onderzoek. Loopbaanvisie nr. 1, p. 74-79. Geraadpleegd op http://dare.uva.nl/document/2/165425

Boogaars, van Hardeveld, Woertman (2007). Counseling, een nieuw perspectief. Ont-moeten, ont-dekken, ont-wikkelen. Antwerpen/Apeldoorn: Garant. Geraadpleegd op https://books.google.nl/books?hl=nl&lr=lang_nl&id=noS98bdtnoAC&oi=fnd&pg=PA11&dq=counselling&ots=dFaGT-mfI6&sig=NXoUGASc1H58D36kOyXAuDO7maw#v=onepage&q=counselling&f=false

Van Vianen, E.M. (2008). ‘Heden en toekomst van loopbaanbegeleiding en coaching’. Geraadpleegd op http://dare.uva.nl/document/2/61803

Vavia.nl (2015). Hoe krijg ik ze mee, weerstand en betrokkenheid. Geraadpleegd op http://www.vavia.nl/verandermanagement/hoe-krijg-ik-ze-mee-weerstand-en-betrokkenheid/

Verbruggen, M., & Sels, L. (2008). Is employability maakbaar? De hefboomfunctie van loopbaanbegeleiding bestudeerd. Geraadpleegd op https://ppw.kuleuven.be/o_en_o/pooll/poollstudiedag/artikelsstudiedag/artikelVerbruggen

Verbruggen, M., Forrier, A., Sels, L., & Bollen, A. (2006). Investeren in employability: Wiens verantwoordelijkheid? Geraadpleegd op https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/121038/1/MO_0612.pdf

Heijden, B.I.J.M. van der (2005). No one has ever promised you a rose garden; On shared responsibility and employability enhancing strategies throughout careers. Inaugurale rede, Open Universiteit Heerlen. Assen: Van Gorcum. Geraadpleegd op http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/138779/138779.pdf?sequence=1

Crant, J.M. (2000). Proactive behavior in organizations. Journal of Management, 26, 435-462. Geraadpleegd op http://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/138779/138779.pdf?sequence=1

Frese, M. & Fay, D. (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. In B.M. Staw & R.I. Sutton (Red.), Research in organizational behavior

(Vol. 23, pp. 133-187). Amsterdam: Elsevier. Geraadpleegd op http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191308501230056

Verhoeven, D. (2011). Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Vierde druk. Boom Lemma uitgevers, Den Haag.

Visser, R. (2008). De praatstok en de veer. Tijdschrift voor coaching, september nr. 3. Geraadpleegd op http://www.themmsinstitute.com/nl/files/2012/06/artikeltvcPraatstok.pdf

Vos, H., & Vlas, H. (Z.j.). Reflectie en actie. Geraadpleegd op http://doc.utwente.nl/59670/1/Reflactie2000docOC.pdf

Wesdorp, P., Hooft, van E., Duinkerken, G,. & Geuns, van R. (2010). Het heft in eigen hand: sturen op zelfsturing. Handreiking voor professionals. Geraadpleegd op http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/u0er81n2/het-heft-in-eigen-hand-sturen-op-zelfsturing.pdf

Wijchers, L., A. de Rooy & J. v.d. Berg. Professioneel Coachen. Heemstede, Holland Business Publications (2000)

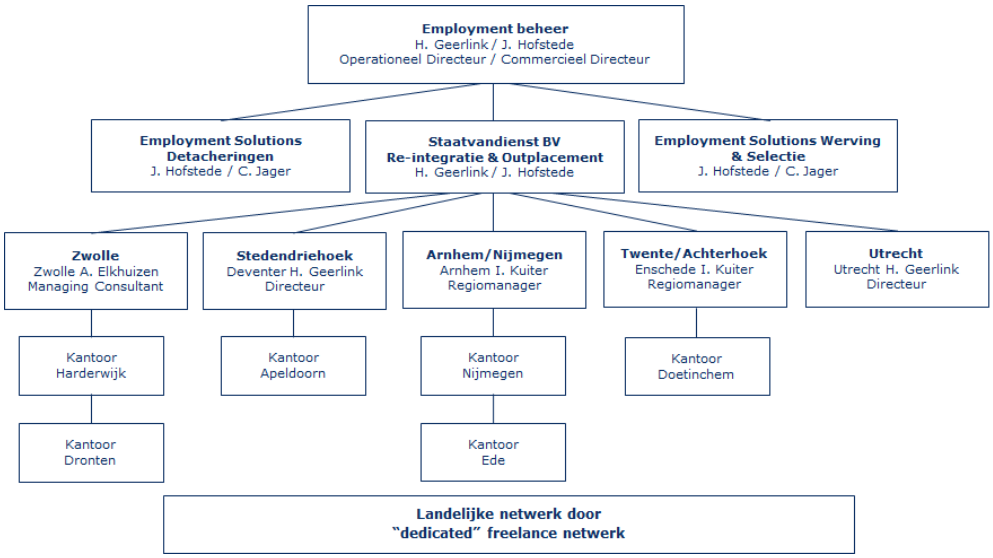
Wijers, G., and Meijers, F. (1996). Careers guidance in the knowledge society. British Journal of Guidance and Counselling, 24, 185-198.

Willems, D., & Zwieten, van M. (2004). Waardering van kwalitatief onderzoek. Geraadpleegd op http://www.myravanzwieten.nl/pdf/pub_artikelen_hoofdstukken/Waardering_van_kwalitatief_onderzoek_HenW_2004-13-631.pdf

Bijlagen

Bijlage 1. Organogram Staatvandienst BV.

Figuur 2.
Organogram Staatvandienst BV



(Organogram).

Bijlage 2. Uitnodigingsmail interview, inclusief bijlage vanuit de mail.

Afbeelding 1.
Uitnodigingsmail interview


Van: Maarten Preusterink / Staatvandienst Verzonden: ma 13-7-2015 16:25
Aan: Francis Miggelbrink / Staatvandienst
CC:
Onderwerp: Interview afstuderen Maarten
Bericht | Begeleidende tekst, afstudeeronderzoek Maarten Preusterink.docx (20 kB)

Goedemorgen Francis,

In het kader van mijn afstudeeropdracht bericht ik je, omdat ik je graag wil interviewen. Indien jij dat wilt en hier tijd voor hebt natuurlijk.
In de bijlage heb ik een klein Word bestandje gevoegd. Zou je deze willen lezen, hier staat het één en ander in beschreven over mijn afstudeeropdracht en het interview. Alles wat je tijdens het interview vertelt zal niet aan derden kenbaar gemaakt worden.

Ik hoor graag van je zodat we een afspraak kunnen plannen.

Met vriendelijke groet,

Staatvandienst

Maarten Preusterink
Stagiair/afstudeerder

www.staatvandienst.com

Munsterstraat 2L, 7418 EV Deventer
Aanwezig op: maandag & donderdag

(Uitnodigingsmail interview)

Vervolg bijlage 2: Bijlage behorende bij e-mail.

Afstudeeronderzoek Maarten Preusterink: Individuele loopbaanbegeleiding

Het onderzoek
Mijn onderzoek richt zich op welke competenties consultants nodig zullen gaan hebben om individuele loopbaanbegeleiding aan te kunnen bieden/geven aan klanten.
Individuele loopbaanbegeleiding zal de komende jaren steeds vaker op de voorgrond treden bij het begeleiden van klanten, omdat de markt waarin Staatvandienst zich momenteel begeeft veranderd. Curatief outplacement gaat plaats maken voor preventief loopbaanbegeleiding op individueel niveau.

Individuele loopbaanbegeleiding wordt in mijn afstudeeronderzoek omschreven als: een begeleidingstraject waarin de consultant de klant ondersteunt bij het ontwikkelen van employability competenties, ter preventie van ongewenste uitstroom, uitval en (langdurige) werkloosheid. Het geeft de klant inzicht in wat hij wil en kan in zijn loopbaan en wat hij nog wil gaan ontwikkelen om employabel te kunnen zijn.

Doelstelling van het onderzoek
De doelstelling van mijn onderzoek is om een adviesrapport op te leveren aan Staatvandienst. In dit adviesrapport staan aanbevelingen over hoe Staatvandienst de gewenste competenties met betrekking tot individuele loopbaanbegeleiding van outplacement consultants kan.

Hoofdvraag
Hoe zijn de gewenste competenties van de outplacement consultants van Staatvandienst gericht op individuele loopbaanbegeleiding ontwikkeld?

Interview

Interview
Tijdens het interview zal er ingegaan worden 4 competenties waarover een consultant moet beschikken. Deze zijn gebaseerd op een meer coachende en counseling gerichte houding, wat nodig is binnen individuele loopbaanbegeleiding gericht op bewustwording en activering van de klant op weg naar employability.
Graag wil ik je vragen om bij elke competentie twee voorbeelden (situaties) te bedenken. Eén voorbeeld waarin je de competentie wel liet zien en één voorbeeld waarin je de competentie niet liet zien. Een gebruikelijke manier om dit te doen is via de STARR methodiek. STARR staat voor: Situatie (wat speelde er?), Taak (wat waren je taken), Activiteiten/actie (Wat heb je concreet gezegd of gedaan?), Resultaat (wat gebeurde er?) en Reflectie (wat was het resultaat, zou je dit anders doen de volgende keer, of juist niet?).

De 4 competenties staan hieronder kort beschreven.

1. **Affectiviteit en sensitiviteit**

De competentie affectiviteit en sensitiviteit betekent dat je je als consultant zijnde rekening houdt met de gevoelens en behoeften van anderen. Je laat de ander in zijn/haar waarde en je verplaats je in zijn/haar positie. Dit betekent ook dat je je bewust bent van je eigen doen en laten op je klant. Daarnaast geef je de klant vertrouwen en bespreek je emoties, gedragingen en problemen van de klant, met de klant

2. **Reflectie**

Reflectie betekent bij deze dat je in staat bent om te klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laat leggen met persoonlijke ambities, overtuigingen, talenten, normen en waarden. Daarnaast ben je in staat om de klant een spiegel voor te houden en de klant uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties.

3. **Actiegerichtheid**

De competentie actiegerichtheid staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang met de klant. Daarnaast bespreek je ook toekomstige scenario's met de klant en laat je de klant eventuele antwoorden, oplossingen en keuzes bedenken.

4. **Omgevingsbewustzijn/netwerken**

Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen. Daarnaast blijf je op de hoogte van ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en ondersteun je de klant bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn netwerk.

Bijlage 3. Transcripten interviews, inclusief codering

Interview 1.

*******, fijn dat je hier bent en dat ik het interview mag afnemen. Uhm, we hebben elkaar bericht via de mail over hoe het in elkaar steekt, wat we gaan bespreken en hoe we het gaan bespreken. Heb jij daar tot nu toe nog vragen over?**
Nee.
Zijn er dingen die onduidelijk zijn?
Nee hoor.
Nee? Helemaal goed. Oké want ik ga vier competenties uitvragen. We kijken hoe deze gesteld zijn en…. deze competenties zijn ook nodig om je werk als consultant goed uit te kunnen oefenen. De vier competenties zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm.. die ga ik uitvragen aan de hand van de STARR methode. Ik zag dat je je had voorbereid dus laten we daar verder op gaan.
Ja!
Uhm, als jij kijkt naar de competentie affectiviteit en sensitiviteit, daar vallen natuurlijk verschillende dimensies onder. Als jij die competentie zo leest en je mag je zelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?
Voor affectiviteit en sensitiviteit denk ik dat ik wel een 7 of een 8 scoor. Ik denk dat ik dat redelijk in de vingers heb, redelijk aanvoel hoe kandidaten/klanten.. uhm.. wat ze bedoelen, wat voor signalen ze afgeven die ik moet oppakken.
Ja, en ervaren klanten dat ook zo bij jou?
Uhm.. dat denk ik wel. Ja, omdat ik het idee heb dat ik ze terug geef wat ze zelf aan signalen afgeven, dat probeer ik terug te geven. Hoe het te benoemen en daar deins ik ook niet voor terug omdat ik denk dat ik het op een vrij prettige manier terug geef. Dus ik heb er geen oordeel in, althans dat probeer ik, en dan is het niet bedreigend hè. Als je iemand terug geeft van 'Goh, ik zie dit bij jou..', dat kun je op allerlei manier benoemen. Als je het op een prettige manier benoemd en niet op een bedreigende manier benoemd dan gaat zo'n gesprek ook gewoon door. Ja, dat levert wel wat op.
Oké! Kun je voor mij een situatie beschrijven waarin je dat juist liet zien?
Uhm, ja! Even kijken hoor. Er zijn natuurlijk heel veel situaties waarbij het een klein beetje zo is, dus ik probeer er eentje uit te halen waarbij het het beste naar voren komt. Ik heb een kandidaat gehad die.. uh.. werd veel uitgenodigd voor gesprekken, 3 of 4 keer zelfs en elke keer kwam hij niet een ronde verder. Dus uhm… dan is een conclusie dat hij niet op een goede manier een gesprek voert, in mijn inzicht. Uhm, daar heb ik hem mee geconfronteerd; in die zin van 'Goh, denk jij dat dit het geval is?'. Hij, wat hij deed is steeds nabellen om te vragen hoe men het gesprek gevonden had met hem. Elke keer kreeg hij terug dat het wel een goed gesprek was geweest. Ik weet uit mijn werving en selectie ervaring dat mensen dat heel vaak zeggen: 'Ja hoor, het was een goed gesprek'. En ondertussen zijn er blijkbaar toch dingen, uhm… op een bepaalde manier gezegd waarbij hij misschien niet goed uit de verf kwam. Dus, uhm.. daar ben ik op doorgegaan en ik merkte dat hij …. dat het moeilijk was om een laagje dieper te gaan in: wat is dat nou in jouw dat jij misschien geen goed gesprek voert of dat het anders over komt dan dat jij wilt?
Ja!
En dat is best moeilijk want zeg maar eens tegen iemand: 'Joh, dat doe je niet goed'. Dat is natuurlijk lastig. Dus ik ben een laagje dieper gegaan en toen heb ik het zo benoemd van: 'Joh, volgens mij heb

Opmerking [MP1]: cijfer

Opmerking [MP2]: Signalen oppakken

Opmerking [MP3]: Feedback geven

Opmerking [MP4]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP5]: Laagje dieper gaan

je een zachtaardig karakter en dat straal je op de manier van antwoorden in een gesprek uit, en dan kan het zo zijn dat je niet daadkrachtig overkomt. Terwijl je dat wel bent, althans daar ga ik vanuit, dan kan ik niet beoordelen, maar door jouw hele doen van laten, jouw manier van praten kan het zijn dat..'. Nou, dat was volgens mij een hele aardig manier om te zeggen dat hij soms inderdaad niet al te stevig zijn gesprek voert, en tegenwoordig is dat wel veel gevraagd in een sollicitatie. Je moet wel laten zien wie je bent en een beetje zelfvertrouwen laten zien. Dus, ehm.. op die manier heb ik dat met hem besproken en uhm… daar kwam inderdaad uit dat hij dat vond maar dat hij, uhm… dat hij dat heel erg moeilijk vond. Uhm, ik merk dat ik een ander voorbeeld geef dan wat ik hier heb staan.

Dat geeft niet, maar in hoeverre vond jij dat juist deze competentie op dat moment moest laten zien? Tenminste ik kan me ook voorstellen dat je ook op een andere manier van begeleiding op dat moment toepast. Maar jij hebt ervoor gekozen om hem op die manier te benaderen. Waarom heb je juist voor die manier gekozen?

Omdat ik uhm…. Merk dat je in gesprek met kandidaten altijd.. ik wil het vertrouwen geven en hebben, de basis voor uhm… dat je iets voor elkaar doet ofzo, ik weet niet goed hoe ik het moet omschrijven. Uhm.. hij zit daar natuurlijk met mij als best wel…. Ja ik ben een begeleider, ik ben natuurlijk een vreemde eigenlijk en hij vertrouwt mij heel veel dingen toe. Hele persoonlijke dingen ook, dus ik, uh.. vind dat ik heel voorzichtig moet zijn in het teruggeven van de dingen die ik zie. Als die ook maar een klein beetje bedreigend of negatief zijn dan kun je iemand kwijtraken. Dan kan je niet zeggen: 'oh, maar als jij dat..' dan kan iemand als een veroordeling zien en niet prettig vinden en afstand nemen. Daarmee ben ik zeg maar; de openheid en het vertrouwen een beetje kwijt. Dus, waarom ik ervoor kies om het op deze manier te doen, uhm…. Ja dat is om op die basis door te kunnen, om dat vertrouwen te houden.

Ja, en de begeleiding op een goede manier voortzetten.

Ja, ja, omdat het allemaal langdurend is, dus ik ga er vanuit dat het.. nou hij is inmiddels gestopt.. zijn traject is gestopt, maar.. wat hij, dat is nog een ander voorbeeld misschien. Uhm.. dat sluit daar op aan. Hij wilde dat gesprek ook niet met mij oefenen. Hij vond dat eng. Elke keer zei ik van: 'Joh, kom dan gaan we gewoon een gesprek oefenen'. En elke keer zag ik terugtrekkende bewegingen. In het begin zei hij: 'Uhm, ik kan niet op die dag'. Maar heel langzaam kwam daaruit dat hij dat gesprek niet wilde oefenen. En daar zat ook iets diepers in. En dat is volgens mij steeds het laagje dat ik probeer te zoek van: 'iemand zeg wel iets maar waarom nou eigenlijk, wat zit daar dan achter?'. Bij hem zat daar achter dat hij heel moeilijk een gekunsteld gesprek kan voeren, dus een soort proefgesprek, uhm.. dat vond hij niet prettig. Dan moet hij doen alsof hij een sollicitant is, dat kan hij niet. En dan denk ik: ik kan wel doorzetten, en dat was ook een beetje de bedoeling, ik kreeg ook een beetje die opdracht van mensen die daar anders over dachten. Maar ik dacht: ik zet dit niet door want dan ben ik weer zijn vertrouwen kwijt, en ja.. plus de redenatie: mensen zijn gewoon op een gegeven moment wie ze zijnen ik kan met één gesprek… ik kan hem wel dingen terug geven van: 'Goh, ik zie dit….'. Maar echt veranderen, ik weet het niet.

Dat is lastig.

Hij blijft natuurlijk in een volgend gesprek gewoon weer zichzelf, en dat is ook goed. Dus uhm.. ja dat was even het, uhm.. als je het hebt over affectiviteit en sensitiviteit, dat aanvoelen van tot hoever kun je met iemand gaan in de zin van: hè, kan ik in dit geval een proefgesprek afdwingen of hem toch zover krijgen dat…. In dit geval dacht ik: nee, niet doen.

Nee.

Laat maar even.

Want als ik je zo hoor praten, je hebt het veel over vertrouwen van je klanten, en je maakt zijn

Opmerking [MP6]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP7]: Vertrouwen

Opmerking [MP8]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP9]: Vertrouwen

Opmerking [MP10]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP11]: Bewust eigen handelen

gedragen in die zin bespreekbaar om het wellicht een volgende keer beter te kunnen doen. Als je terug gaat naar dat moment wat was dan jouw voornaamste taak tijdens de begeleiding op dat gedeelte?

Uhm.. mijn taak was natuurlijk om hem, uhm…… uiteindelijk aan het werk te krijgen, daarvoor moet je een goed gesprek kunnen voeren

Ja.

Uhm, en die voer ik uit door met hem iets dieper te gaan in waarom voer jij een gesprek zoals je dat voert. En weet even dat als je dat zo doet dat je op die en die manier over kunt komen, terwijl dat misschien niet het geval is, maar weet dat even. Dus ik maak inzichtelijk, uhm.. hoe hij overkomt. En uhm.. ja, of dat dan de taak is; ik laat hem realiseren dat dat het gevolg is van zijn gedrag. En ik dacht: meer kon ik niet doen op dit moment'. Ik kan dat gedrag niet echt wijzigen, dat moet hij ook zelf doen. En ik had dat willen doen met een proefgesprek, maar goed, dat ging dus te ver.

Opmerking [MP12]: Confronteren gedrag

Voor je klant ging dat te ver?

Ja.

Uhm.. waar was jij op dat moment verantwoordelijk voor, tijdens dat gesprek?

Uhm.. ik denk: inzicht van hem, van wat zijn gedrag voor gevolgen heeft voor de kansen op de arbeidsmarkt. Dat gaat natuurlijk wel met veel stapjes in één keer, maar uiteindelijk gaat het daar om. Dus mijn verantwoordelijkheid ligt in het, uhm.. ja dat hij zich dat realiseert en de bedoeling dat hij daar wat aan doet.

Opmerking [MP13]: Confronteren gedrag

Ja, want wat voor gevoel had hij dan?

Hij wist het wel, maar hij vond het ook niet best. Hij zei: 'ik ben wie ik ben, en als ik zachtaardig ben en over kom en ik krijg daarom de baan niet. Ja, weet je; ik kan het misschien wel benoemen in een gesprek….'. Ik heb hem ook verteld hoe je daadkrachtig kunt overkomen. Ik heb hem wat tips gegeven, had ik op internet gevonden, 'zoveel tips voor een krachtige uitstraling'. Die heb ik met hem doorgenomen.

Opmerking [MP14]: Tips geven

Wat vond hij daarvan?

Leuk, om in zich op te nemen. En mogelijk iets wat hij kan toepassen. Want dat zit dan in een actieve houding. Niet te ver zus en niet teveel zo, je kin iets licht omhoog, allemaal dat soort hele concrete dingen. En, uhm.. hij pakt dat op, hij snapt ook het verhaal, hij weet ook dat dat een klein stapje dichterbij een baan is. Maar ja, hij heeft natuurlijk ook een punt dat hij zegt: 'Ja, weetje.. ik zit normaal ook niet met mijn kin omhoog dus dat ga ik niet doen in een gesprek'. Dat kan, maar dat is ook aan hem om dat .

Wat deed dat met hem? Werd hij er juist onrustiger door bijvoorbeeld, of… omdat dat natuurlijk allemaal nieuw was voor hem

Ja, dat hoop ik niet. Ik hoop dat door dat op een goede manier te bespreken… dat doe je door het los te maken van hem. Ik zeg niet van: 'Joh, jij moet je kin omhoog doen'. Ik zeg alleen: 'uhm.. het kan zo zijn dat als je op die en die manier gaat zitten dat het anders overkomt bij een potentiële werkgever'.

Opmerking [MP15]: Bewust eigen handelen

Ja.

En kijk wat je daar mee doet. Kijk of jij dat gaat toepassen. Het zou je kunnen helpen maar… het is aan hem om dat te kunnen doen en ook te willen. Ik moet hem niet vertellen wat hij wilt. Ik moet hem vertellen wat het effect is van zijn gedrag op mogelijke kansen.

Opmerking [MP16]: Confronteren gedrag

Als ik aan jou vraag: Wat heb je nou concreet gezegd of gedaan? Dan..

Dan denk ik dat ik hem heb meegenomen in wat ik zie aan gedrag bij hem en wat dat mogelijk voor gevolgen kan hebben. En heb ik hem tips gegeven in hoe hij dat mogelijk kan veranderen en hoe dat werkt bij mensen; als je je op een bepaalde manier gedraagt, hoe mensen dan kunnen kijken en

Opmerking [MP17]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP18]: Tips geven

uhm.. ja ik hoop dat hij dat dan heeft opgepakt, dus.. het even verdiepen. Ik vind dat vaak zo bij mensen…. die zitten met ideeën en een gevoel, als je dat even afpelt, een laagje dieper; dit is wat ik zie en dit is zoals het normaal werkt. Dus als je dat doet dan kun je dat en dat misschien bereiken. Dan laat ik het aan hem om dat al of niet toe te passen. Je kunt het dan nog oefenen misschien en dan heel langzaam komt dat inzicht, of het besef van: goh, misschien hè, zit daar wat in en misschien kan ik dat anders doen.

Ja! Maar zag je vooruitgang bij hem?

Dit is een jongen die dat snapte. Die dat ook begreep: dat het zo werkte. En ik denk, voordat hij, aan dit hele traject begon dat hij geen idee had, en elke keer als hij belde en de terugkoppeling kreeg: 'Nee, je hebt een goed gesprek gehad'. Dan geloofde hij dat ook. Ik heb hem erop gewezen dat dat vaak wordt gezegd maar dat dat niet altijd het geval is.

Wat deed dat met jou? Dat hij een goed geval had over het gesprek en jij ondertussen dacht: dit is al de zoveelste keer en…

Ja. Op dat moment denk ik, uhm….. hoe kan ik.. zie ik het goed, dan begin ik een beetje van.. kan ik het wel maken om te zeggen, want uhm.. ja.. ik ben niet bij dat gesprek geweest, ik kan het ook niet beoordelen. Maar ik zeg hem wel: 'wat vaak gebeurd, of wat wel eens voorkomt, is dat mensen die teruggeven.. dat dat niet altijd het geval is. Ik ga dus niet zeggen dat hij naïef is, of, uh.. goedgelovig. Dat is een oordeel, dat hoor je mij niet zeggen. Maar ik zeg wel dat dat wel vaak voorkomt dat mensen dat zeggen terwijl het niet zo is, en daar moet hij zelf zijn conclusies uit…

Want hoe voelde jij je, als consultant zijnde, op dat moment? Had je er moeite mee om dat te vertellen? Vond je het lastig om dat over te brengen?

Nee, ik vind dat niet lastig want ik trek dat altijd los van oordelen en van hem als persoon. Ik benoem heel objectief wat ik zie en ik probeer daar geen negatieve lading aan te geven. Ja, positief nog wel eens want dat vinden mensen wel prettig.

Ja.

Maar negatieve lading niet. En daarmee kun je alles, … eigenlijk kun je alles op die manier zeggen tegen iemand. Als je het maar op een goede manier doet.

Ja, was dat belangrijk voor de klant dat hij dat zo van jou hoorde?

Ja! Ja, want hij…. Ik zie in hem een hele.. een beetje onzekere jongen en die moet je niet negatief benaderen, of niet heel .. daar moet je niets negatiefs tegen zeggen, juist iets positiefs. Vind ik althans. Dat kan wel maar dan krijg je schrik of angst of het vertrouwen is weg. Heel klein beetje hoor. Ik bedoel, het klinkt allemaal heel ernstig maar zo is het natuurlijk niet. Ik wil wel altijd eerlijk blijven zijn, dus ik probeer het altijd wel te zeggen wat ik zie, maar…

Afhankelijk van de persoonlijkheid van de klant, op de manier hoe..

Ja, dan kun je wat verder of wat minder ver gaan hè. Mensen kunnen iets meer of iets minder hebben, uhm.. maar ik vind wel dat je daar heel voorzichtig in moet zijn; hoe je je op die manier uitlaat, naar je klant.

En als je hier op terug kijkt, uhm.. hoe kijk je er dan tegenaan? Wat is het resultaat uiteindelijk geworden?

Ja, uhm.. ik denk dat ik bij hem op dit punt het maximale heb bereikt, wat ik nog zou kunnen doen is het nog een keer herhalen.. hè; als wij dit traject zouden voortzetten dan zou ik daar nog wel een keer op terug komen, zo van: 'Joh, bij de voorbereiding van een volgend gesprek zou ik dat wel weer benoemen. Zo van; wat verwacht je? Wat voor types krijg je tegenover je denk je? Welke mensen. denk je dat, ehm.. de manier waarop jij een gesprek voert nadelig kan zijn voor de uitkomst. Dat je… kom jij wel over zoals jij wilt. En laat jij wel zien dat jij inderdaad ook daadkrachtig kunt zijn en kun je

Opmerking [MP19]: Laagje dieper gaan

Opmerking [MP20]: Feedback geven

Opmerking [MP21]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP22]: Objectief benoemen wat gezien wordt

Opmerking [MP23]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP24]: Eerlijkheid

Opmerking [MP25]: Bewust eigen handelen

misschien op een andere manier je daadkracht benoemen. En dan kun je je gesprek blijven voeren zoals je wilt, maar benoem dan even..'. ik zou er op terug komen.

Want uiteindelijk is het traject dus beëindigd?

Ja!

Wat was dat het traject beëindigt werd? Wat voor effect had dat op je klant?

Hij was, het hele traject duurt zes maanden, hij krijgt nu nog wel drie maanden dat ik hem alsnog begeleidt. Nazorg is dat. We blijven in die zin wel doorgaan. Maar in principe is het traject beëindigd. Hij is dus gewoon boventallig nu. Uhm… je vraag was?

Wat voor effect had dat op je klant?

Hij was moe. Hij was na zes maanden op. Hij had zo ontzettend zijn best gedaan, hij was moe. Hij kon het ook niet meer hebben. Dus, ehm.. waar ik nog wel een eindspurt had willen inzetten, in de laatste maand, had hij het gehad.

Wat deed dat met jou persoonlijk? Want jij wilde nog wel die eindspurt inzetten met hem maar hij had zoiets van; oké, dit is het maximum voor mij. Wat doet dat met je?

Ja, gewoon laten gaan. Kijk, ik ga altijd voor het resultaat, resultaat is m'n baan. Maar ik ga wel… ik kijk wel wat er nog kan, en hij .. hij heeft op een gegeven moment geaccepteerd dat hij die baan niet zou krijgen per 1 juli, ja dan is het wat het is. Ik heb ondertussen wel stiekem nog wat telefoontjes gepleegd, zo hier en daar naar potentiële werkgevers.

Waarom heb je dat gedaan?

Omdat ik dacht; als ik hem nog een kans kan bieden dan leg ik hem deze voor en wie weet gaat hij er dan nog voor, dus er liep zo hier en daar nog wat. Maar ik heb hem daar niet meer mee vermoeid. Het is altijd een twee spel: wat kan hij nog, wat kan ik doen. Wat kan ik nog voor hem betekenen? Wat kan hij, want dan moet hij daarna weer op acteren, .. wat kan hij nog doen. Hij was aan vakantie toe en hij vond het ook wel prima en wel goed. Ja, dan houdt het op een gegeven moment ook op.

Als je terug kijkt op dat hele traject, zou je het dan de volgende keer weer precies hetzelfde doen?

Uhm.. even kijken, wat zou ik anders doen? uhm.. oeh, even denken hoor.. nou, wat ik geleerd heb in alle trajecten is, uhm…. Dat gold niet voor hem maar bij een ander weer; soms moet je wel even ook alles aflopen. Ik was bij een ander bijvoorbeeld de opleiding een beetje vergeten, zij was bezig met een opleiding dus ik kon ook niet over nieuwe opleidingen beginnen maar er was eigenlijk één moment; dat ze klaar was, bijna aan het einde van het traject, en dat ik eigenlijk over een nieuwe opleiding moest beginnen, want ze kon dat nog maar tot een bepaald moment aanvragen… dat zijn toch dingen die heb ik even gemist, en nu heeft ze met haar eigen leidinggevende een opleiding gevonden die nog net kon worden ingediend. Toen dacht ik: wacht even, volgens mij had ik dat moeten doen. Dus ik heb daar even een slagje gemist. Uhm.. in zijn traject heb ik dat wel met hem besproken.

Is dat een leerpunt voor jezelf, om dingen goed te overzien en te weten wat je echt moet doorlopen tijdens een traject?

Ja! Dat doe ik nu, euh… want dit zijn outplacement trajecten, die zijn wat eenvoudiger, daar ga je gewoon in. Ik bereid wel al mijn gesprekken voor, ik kijk ook wat ik wil bespreken maar dat doe ik vaak aan de hand van wat er in het vorige gesprek besproken is. In de greep houden van wat er allemaal moet gebeuren in zo'n traject dat is wel belangrijk, dit zal ik wel willen aanscherpen bij mijzelf. Gelukkig kun je bij outplacement nog wel wat rekken, dat wat vandaag niet lukt, dat kan morgen ook. Op een gegeven moment ga ik ook echt dingen afronden en de volgende stap zetten omdat ik weleens merk dat mensen blijven hangen, en dan heb ik de nijging om dan ook daar in te blijven. Dat moet ik niet doen.

Opmerking [MP26]: Nazorg bieden

Opmerking [MP27]: Resultaatgericht

Opmerking [MP28]: In behoefte van klant willen voorzien

Opmerking [MP29]: Rekening houden behoefte klant

Opmerking [MP30]: Gesprekken zijn voorbereid

Opmerking [MP31]: Verbeterpunt

Vind je dat je effectief bent geweest tijdens het traject met je klant?
Bij hem wel. Bij hem is… dat kwam omdat hij zelf actief was, en dat is wat makkelijker. Als een klant zelf actief is dan ga je mee. Dan kun je reageren op wat hij zelf aangeeft. Dan kun je advies geven en dingen uitzoeken voor hem of voor haar. Als een klant inactief is of achterover leunt dan wordt het lastig. En dan is mijn valkuil dat ik…… uhm.. dan maak ik afspraken met de klant, en dan… die staan en die zet ik op papier en die mail ik toe. Twee weken later denk ik ook dat het gedaan is en dan is het niet gedaan, dan zijn er duizend redenen waarom dat niet gedaan is. En dan moet ik eigenlijk daar wat meer bovenop zitten en wat meer vragen wat de eigenlijke reden is. Zo ben ik met een paar wel een beetje….. uhm, te graag gegaan, het ik wel het idee. Omdat ik… ja, dan dacht ik: je hebt groot gelijk dat je iets niet gedaan hebt, vanwege goede redenen. Dan denk ik ja, we hebben ook nog een traject te gaan dus daar moet je dan ook, uhm…. mag je wel wat harder in gaan. Dus dan zie ik het onvermogen van mensen en dan kan ik nog wel eens iets te ver in mee gaan, terwijl ik dan eigenlijk moet zeggen: ja, maar.. wacht even. Wat wil je nou eigenlijk? Wil je nou een baan of niet? En we moeten nu wel stappen gaan zetten.
Want in die zin verplaats je je dan wel weer in de ander hè; wat heb je juist gedaan, wat niet, en waarom? Dat is dan ook weer één van de dimensies die onder deze competentie ligt. Dat geef je zelf net mooi aan.
Ja, dat is waar en daar kun je misschien ook te ver in gaan. Je moet natuurlijk de … het tempo en de.. hoever je in het traject bent, je moet je ook blijven bewijzen, zoals; 'we zijn nu twee maanden onderweg , ik zie dat je dit en dit hebt gedaan. We hadden dat en dat gepland. Euh.. wat zullen we doen? Wat vind jij? Wat heb je nodig? Waar kan ik mee helpen? Waarom denk je dat we trager zijn dan gepland? en ….'. Ja dat kun je gewoon benoemen. Ik denk dat als je die dingen maar gewoon benoemd dan komt het ook wel goed en dan komt.. dan realiseert men zich ook wel van 'oh, hè misschien moet ik met alle goede redenen die ik heb om wat trager te gaan.. uhm.. moet ik ook aandacht besteden aan, of wat meer aandacht besteden aan dit traject'.
Ja, ja.
Want zeker bij outplacement is merk ik…… gaan mensen toch steeds wat achteruit hangen omdat ze die uitkering.. komt wel. Ze krijgen nog maandenlang een aanvulling tot 100% in een aantal gevallen, dus ja waarom zou je in godsnaam harder lopen? En de werkloosheid bevalt ook wel.
Ja. Als ik jou in deze zin vraag naar een minder goed voorbeeld. Uhm… zou je dan het voorbeeld van dat meisje aanhalen? Met haar opleiding betreft?
Ja.
Dat je dat als een voorbeeld ziet waarin je de competentie wat minder liet zien?
Uhm, ja.. dat had natuurlijk een reden dat ik dat… niet tijdig bij haar aan de orde stelde. En dat was dat zij nog bezig was met haar opleiding en zij was ook moe. Moe van …. En ik.. ja.. moet dat zien, dat mensen op een gegeven moment niet meer kunnen solliciteren of daar minder energie voor hebben. Euhm.. en toch moet ik blijven… vind ik dat je moet blijven benoemen: 'joh, er is een opleidingsbudget, dat kun je blijven besteden'. Had ik ook wel gedaan hoor maar ik had het aan haar gelaten om het in te vullen. Terwijl ik eigenlijk had moeten meekijken van joh, dit zijn mogelijke opleidingen, euhm… maar daarvoor vind ik ,… ben ik soms ook niet helemaal voldoende onderlegd. Zij was financieel administratief medewerkster. Ik ken lang al die opleidingen niet. Ik ken ook niet de arbeidsmarkt heel erg goed van mensen die… euhm.. van de vacatures wel daarin.. ik kan dat natuurlijk uitzoeken van: oké, welke vacatures zijn er, functie eisen, opleidingen, dat doe ik dan wel

Opmerking [MP32]: Verbeterpunt

Opmerking [MP33]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP34]: Mee gaan in tempo klant

Opmerking [MP35]: Coachende houding

een beetje. Maar dat slagje dieper moet ik eigenlijk nog wel….

Te ver van je bed show in die zin?

Ik kom er wel achter maar daar moet ik dan meer tijd aan besteden. Maar er zijn meer dingen waar ik tijd aan moet besteden, dus in dit geval … uhm.. je moet ook kijken… het lukte haar dus niet om in haar huidige werk een baan te vinden. Dan moet je kijken wat er vlak tegenaan zit… hè.. wat zijn er voor vacatures, welke functie eisen, welke opleidingseisen zitten daarin? Nou, en welke opleidingen kan zij dan gaan doen? En we hebben dat wel gedaan hoor, maar ik vind dat ik daar nog ietsje dieper in kan…. Haar nog iets gerichter had kunnen adviseren. Ze gaat nu assistent controller… die opleiding gaat ze doen.

Ja.

Daar heeft ze voor gekozen, samen met haar leidinggevende. En eigenlijk vind ik dat ik daar zelf iets in had moeten adviseren. Dat is ook mijn rol wel.

Oké.

Wat ik wel heb gedaan is haar daartoe aanzetten, van: 'joh, denk eens na. Want je hebt nog budget en ja je moet het voor 1 augustus aanvragen, dus doe dat'.

Ja. Dus in dat opzicht een leer punt?

Ja, even iets sneller, iets dieper. Misschien iets meer voorsorteren al, dat is ook iets hè. Ik kan natuurlijk een maand van te voren al me daar in gaan verdiepen en op het moment dat het …. Dat zij het moet gaan aanvragen, kan ik met advies komen, van joh: 'heb je daar al aan gedacht? En dat zou je kunnen doen. Dus uhm….

Goed leer punt.

Ja!

Uhm.. we hebben nog meer competenties. De tweede is reflectie.

Ja.

Uhm, reflectie heeft net als de vorige competentie verschillende dimensies. Bijvoorbeeld: je klant laten reflecteren op zinvolle ervaringen en dan daar vanuit verbindingen leggen met persoonlijke ambities, overtuigingen, talenten, normen en waarden. En ook dat je in staat bent om je klant een spiegel voor te houden en de klant uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties.

Uhm… heb je daar voor mij een voorbeeld van?

Ja, die vond ik lastig. Euhm….. want dat gebeurt wel maar dat is vaak niet zo heel erg zichtbaar en, en….

Je bedoeld dan de spiegel voorhouden?

Ja! Ja je stelt natuurlijk veel vragen hè, als je de spiegel voor houdt en.. en daarmee maak je stapjes en daarmee…

Wat voor vragen stel je dan? Zijn dat coachende vragen, zijn dat hele algemene vragen?

Euhm, ja wel wat algemene… euhm, ik kom vaak terug op wat ik zie en wat ik hoor van een klant, en dan ga ik daar dieper op in. En dat doe je aan de hand van testjes vaak, dan zijn de handvaten waardoor je zo'n kandidaat beter leert kennen, waardoor je kunt benoemen wat je ziet en waar een klant tegenaan loopt, wat z'n problemen zijn in het vinden van het werk. Euhm… wat ik daar heel moeilijk aan vind is dat.. euhm.. is ook het niveau van een klant af en toe. Ik heb nu twee mensen die zitten op een nog geen L… uhm.. VMBO niveau.. uhm.. LBO niveau, die hebben eigenlijk geen scholing, helemaal niks.

LBO is lager beroeps onderwijs.

Ja, dat hebben ze geen eens gehaald.

Opmerking [MP36]: Onvoldoende arbeidsmarktkennis

Opmerking [MP37]: Tijd belemmering

Opmerking [MP38]: verbeterpunt

Opmerking [MP39]: klant actiegericht maken

Opmerking [MP40]: Verbeterpunt

Opmerking [MP41]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP42]: Testjes

Oké.

Dus die hebben.. er is er eentje die heeft zijn HAVO.. uhm.. zijn MAVO niet eens gehaald. Je hebt gewoon geen diploma's. Dat staat wel even los van het niveau, maar.. euhm.. ga daar maar eens.. en dat, daar loop ik nog wel eens tegen aan.. ga daar maar eens zulke vragen stellen dat ze niet denken: waar heb jij het nou weer over? Wat is dit voor vraag?. Dus wel even goed verdiepen in het niveau. De testjes pas ik dan wel aan in de woorden, die vereenvoudig ik vaak. En nog heb ik wel eens meegemaakt dat ik een klant een testje mee gaf en dat ik via via later terug kreeg van: nou, ik snapte er geen bal van. En ik snap ook niet waarom ik het moet doen.

Opmerking [MP43]: Aanpassen aan niveau klant

En dan houd je juist de spiegel voor hè.

Ja, nouja… in de zin van, uhm…. euh: 'hoor eens, wij doen dit om te achterhalen wie jij bent en waar jouw ambities liggen'. Het woord ambitie is al…

Opmerking [MP44]: Verbinding leggen met ambities

Een groot woord natuurlijk.

Soms denk ik wel eens… dan ben ik met te grote dingen bezig voor waar de klant wat aan heeft.

Toen je dat met je klant bespreekbaar maakte, wat was dan op dat moment jouw taak?

Euhm.. ja, zonder te willen uitweiden over de situaties van de klant… ik..euh.. even twee of drie dingen: hij zat vast in allerlei problemen, financieel gezien, euh.. noem maar op, maar ook echt behoorlijk hè. Bewind voering en dat soort dingen. En uhm.. depressie. Dus er zat geen beweging in, op geen enkele manier. En dan is het ontzettend lastig om een spiegel voor te houden. Want hij weet donders goed dat hij in een…. niet gemotiveerd is, want dat kan je niet zijn als je depressief bent. Je wilt wel maar je kunt niet. En dan is een spiegel voorhouden.. nogal heel moeilijk. Want ik kan wel hem laten zeggen… zich laten realiseren; joh, in wat voor situatie die zit. Die voelt hij dondersgoed. Want aan alle kanten is het ellendig. Dus dan is een spiegel voorhouden prima in de zin van even benoemen: oké, wat speelt er nu bij jou en wat is jouw probleem , maar ik wil ook niet al te persoonlijk worden want , ja… zijn financiële problemen gaan mij eigenlijk niet helemaal aan. Ik weet het wel maar dat weet ik dan weer van een ander. Dusja….

Opmerking [MP45]: Spiegel voor houden moeilijk

Opmerking [MP46]: Spiegel voor houden

Wat voor gevoel heb je daar voor jezelf bij?

Mwuah… waar is de grens hier?!

Opmerking [MP47]: Grens bepalen

Vond je het moeilijk om die grens te bepalen?

Euhm…. Ja, want ik… hij wilde er ook wel over praten maar hij deed het dan ook weer niet, over zijn financiële problemen. Ik weet dat er… hij zegt ook gewoon: 'ik heb een schuld'. Hoe groot die schuld is doet er misschien ook niet toe. Maar dat die zo groot was, dat hoor ik later en denk ik: ja, ik snap jouw depressie wel. Hier kom jij nooit meer uit.

Wat doet dat met hem zelf dan?

Hij is.. ja, hij is .. heeft grote psychische problemen en een arbeidsconflict met zijn bedrijfsarts. Daar hangt het nu ook op. Dat is een groot probleem. En ik moet eerlijk zeggen dat is soms ook even denk: 'wat moet ik hiermee?'.

Kun je voor jezelf nog herinneren wat je concreet hebt gezegd of concreet hebt gedaan?

Ik heb hem… met hem geprobeerd te achterhalen waar hij nog energie van krijgt.

Opmerking [MP48]: Betekenisvolle situaties achterhalen

Hoe ging dat?

Dat ging goed. Want we hebben gepraat over sport. Ja, dat is mijn ding maar ook zijn ding. Dat was leuk en hij raakte voor zijn doen wel enthousiast en toen hebben we geregeld dat hij kon gaan sporten. Ik heb fysiotherapie kunnen regelen en ook laten betalen door de verzekeraar, en een sportabonnement kunnen afsluiten, voor hem.

Wat deed dat met hem?

Veel. Hij … nouja, veel. Hij laat op zijn manier weten dat …. Euh.. hij zei ook een keer dat ik in één

maand meer voor elkaar gekregen had dan een ander in een jaar. Want hij was door meerdere mensen begeleid, op een andere manier. Maar het feit dat hij weer kon gaan sporten waar hij, geen geld voor had natuurlijk, maar via de verzekeraar was geregeld. Dat vond hij wel heel prettig. En dat…. Ueh…

Wat deed dat met je als begeleider van hem?

Dat we een stapje dichter bij de 'oplossing' waren.

Wat betekende dat persoonlijk voor jou?

Ja, fantastisch. Dat is waar je het voor doet. Daar kan ik echt van jubelen en juichen. Maar ik wil dat ook niet teveel doen want het is niet mijn traject, het is zijn traject en hij moet er mee verder en ik houd ook goed in de gaten of dat zo blijft. Tot nu toe blijft het zo en heeft hij er wat aan.

Ja, want wat was het resultaat van zo'n traject?

Dat hij weer heel langzaam energie kreeg, want hij kwam van ver en dit doet hem goed. Ik vraag me af of het voldoende is maar dit is iets waar hij wat aan heeft. Hij komt weer van die bank af. En om de dag gaat hij nu sporten. Daar los van heeft hij dus zijn eigen problemen nog en die zijn zo gigantisch dat hij ook zo weer kan terugvallen. dus hierin weet ik eerlijk gezegd niet goed hoe ik … ja ik moet hem aan het werk krijgen maar .. er spelen heel veel dingen mee waardoor hij niet goed gemotiveerd is om aan het werk te gaan, en één ding daarvan is, en dat is een hele belangrijke; als hij weer gaat werken dan schiet hij er financieel niets mee op. Want alles wat hij binnenkrijgt moet hij inleveren, bij zijn bewind voerder. Hij houdt gewoon een paar tientjes per week waar hij zijn drie kleine kinderen van moet onderhouden en z'n vrouw, en meer is het niet.

Kan ik zeggen dat dat sporten het belangrijkste resultaat is geweest tijdens het traject? Dat hij daardoor nieuwe energie kreeg.

Tot nu toe wel.

Wat betekent dat voor hem, of wat deed dat met hem?

Dat, euhm… ik denk dat … hij ervaart de wereld alsof iedereen tegen hem is. En ik heb hem, samen met de fysiotherapeut, het gevoel gegeven van joh; je kunt ook… ik ga je helpen maar daar wil ik wel iets voor terug. Dat is een beetje een deal. Ik heb voor hem het sporten geregeld en daar wil ik wel iets voor terug. En dat is dat hij zijn best doet. Of in ieder geval laat zien dat hij zijn best doet. Daar ontbrak het aan.

Zou je het de volgende keer weer zo doen?

Ja, ik zou zeker met sport beginnen. Ik probeer nu.. daar waar ik denk dat dat zinvol is.. probeer ik dat in te zetten omdat ik denk dat als mensen zich goed voelen over hun lijf, dat ze zich … dat ze daar .. ja, mentaal ook veel aan hebben en daar goed effect van zien, zich goed voelen. Op die manier zou ik het zeker weer doen. Maar het vervelende bij hem is dat het allemaal al erg lang duurt omdat hij van ver komt. Ik heb wel eens het idee dat mijn inzet van.. naar werk toe, dat hij daar nog lang niet aan toe is.

Wat leer jij daar van?

Dat het lastig opereren is in zo'n traject en dat ik ook… dat had ik ook … ik, ik vind ook dat ik nog te weinig weet van de wet- en regelgeving om hem te kunnen helpen. En zonder daar nou helemaal in te duiken … hij heeft een conflict met zijn bedrijfsarts, die heef iets aangevraagd, terwijl hij zegt dat hij iets anders bedoelde en iets anders wilde aanvragen. En ik probeer te achterhalen wat het is en wat voor hem het beste uit pakt. Om te informeren daarover en wat hij dus moet doen. Maar daar ben ik nog niet helemaal achter, met alle adviezen die ik ook krijg.

Vind je dat je effectief bent geweest?

Naar hem toe in het hele traject bedoel je?

Opmerking [MP49]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP50]: Situatie klant achterhalen

Ja, kijkend naar jezelf.

Uhm. Ja, ik denk niet dat ik in zijn geval iets anders had kunnen doen of sneller had kunnen doen. Ik denk dat in het algemeen het goede tempo kan vinden in een traject, het tempo wat bij de kandidaat past, euhm… dat dat het belangrijkst is, dat je nooit te snel moet gaan. Heb ik ook wel voorbeelden van hoor. Dat ik soms denk: oké, een stapje terug. In zijn geval, hij gaf het tempo goed aan. Hij zat alleen maar in de rem. Dus ik heb hem niet heel veel meer kunnen helpen. Wat ik hierin volgens mij maximaal heb gedaan is om tegen hem te zeggen: je moet meer structuur in je dagen krijgen en je moet die dingen doen waar je energie van krijgt. Waaronder het sporten, want ik heb ook wel andere tips nog gegeven, waardoor hij misschien weer energie kan krijgen. Maarja, nogmaals.. zijn problematiek is zo sterk, soms dan heeft dat… ja.. kun je wel tips geven die normaal in een normale situatie zouden helpen. Maar in zijn geval, ik vraag het me af. Ik hoop het.

Heb je daarnaast ook gekeken naar zijn talenten? Wat kan hij? Wat zie ik in hem? Dat je bepaalde normen en waarden naast elkaar legt, iets wat erg belangrijk voor hem is.

Ja, voor zover hij daar…euh.. de capaciteit voor had of te laten zien .. verbaal is hij niet sterk, maar om met mij daar over te praten is wel gelukt. We hebben op zich op zijn CV een verhaaltje kunnen schrijven over wat hij in huis heeft, wat zijn kwaliteiten zijn, wat hij aan meerwaarde heeft op de arbeidsmarkt. Dat hebben we wel kunnen benoemen. Dat was in zijn geval niet makkelijk, maar dat is wel gelukt en ik … dat was ook echt zo hè.. ik bedoel; je kunt wel… ik hou niet van overdrijven, ik hou wel van dingen mooi te kunnen omschrijven. Dus dat hebben we gedaan, maar er zit geen woord gelogen in zijn profiel.

Oké, en als je jezelf mag scoren tussen de 1 en de 10 voor het reflecteren met je klant, de spiegel voorhouden, normen en waarden bespreekbaar maken, ambities bespreekbaar maken. Uhm.. welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Nou, ik denk dat ik niet veel dingen anders zou doen. Ik denk een 8. Ja ik.. vond het wel ruim voldoende eigenlijk. Ik heb er veel tijd, extra tijd, in gestoken. Ik vond dat hij dat nodig had. Bij een ander kon ik dat wel even weghalen. Dus, euhm… wel op een verantwoorde manier, ja… en ik heb .. denk ook dat ik bij hem tot een grens ben gegaan van waar ik privé nog mijn bemoeienis in kon…. Ik ben ook bij hem thuis geweest. Echt naar hem toe gereden toen hij een keer niet kwam opdagen voor een afspraak. Toen wou ik ook weten waar hij zat. Die grens, ja…

Wat zegt dat over jou, dat je zulke dingen doet?

Ik denk dat ik wil snappen wat hem beweegt.

Ook een stukje betrokkenheid?

Ja, maar ook gewoon, euhm…. Ja. Maar wel.. dat houdt ook op hoor op een gegeven moment. Ik heb 22 mensen waar ik betrokken bij ben dus ik realiseer me ook dat dat … uhm.. ik op een gegeven moment niet meer in huis heb, van die betrokkenheid. Maar het is ook,.. ik wil wel resultaat. Ik wil dat hij beweegt, dat .. werken was nog veel te ver weg maar bewegen was een eerste succes eigenlijk, wat hij moest gaan bereiken, wat hij moest gaan halen. En dat wil ik dan, dat moet. Dat vind ik gewoon… dat is ook wel, euhm… een soort doelgerichtheid. En uhm.. daarvoor moet ik hem snappen. Wat is dat in jou dat je dit hebt? En hij had zoveel problemen dat ik het heel goed snapte dat hij niet bewoog. Als je twee keer wordt opgenomen omdat je zo gestrest bent omdat je niet meer uit je problemen komt, dan ben je diep gegaan.

Inderdaad. Ik denk dat dit een mooi overstapje is naar de volgende competentie: actiegerichtheid. Dat gaat om het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, euhm… de klant ondersteunen bij plannen die zich richten op zijn eigen loopbaan. Euhm.. als jij naar de competentie actiegerichtheid kijkt en je mag jezelf dan weer een cijfer tussen

Opmerking [MP51]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP52]: Tempo aanpassen op de klant

Opmerking [MP53]: Stapje terug

Opmerking [MP54]: Tips geven

Opmerking [MP55]: Kwaliteiten klant benoemen

Opmerking [MP56]: Cijfer

Opmerking [MP57]: Grens bepalen

Opmerking [MP58]: Verplaatsen in de klant

Opmerking [MP59]: Betrokkenheid

Opmerking [MP60]: Resultaatgericht

Opmerking [MP61]: Doelgericht

Opmerking [MP62]: Verplaatsen in de klant

de 1 en de 10 geven, wat voor cijfer zal je jezelf dan geven?

Euhm.. nou dat verschilt wel even per kandidaat maar als ik het even mag middelen. Ik denk een 7 of een 8. Ik heb nog wel moeten leren van waar zit die actie dan in. En ik merk dat ik naar mate ik langer werk ook actiegerichter word.

Opmerking [MP63]: Cijfer

Oké.

In het begin, dat komt omdat je eigenlijk niet goed weet hoe het allemaal werkt.

Kun je een situatie benoemen?

Ja, ik heb bij een andere kandidaat, uhm… heb ik een hele leuke .. heb ik leuk vrijwilligerswerk, werkervaringsplek kunnen regelen. En dat was wel lastig voor hem. Want dat was wel iemand die niet kon bewegen, en ik heb daar even over moeten doen om dat te doorzien. Dus dat heeft eigen tijd gekost van wat is dat in hem? Dat hij niet beweegt, want hij had alles mee. Het was een grote normale gezonde kerel.

Opmerking [MP64]: Werk regelen

Waarom moest jij juist op dat moment die competentie laten zien?

Omdat hij het niet deed. En ik had even tijd nodig om al die dingen die ik met hem afsprak om .. me te realiseren .. we kunnen wel wat afspreken, maar hij doet het niet.

Wat was jouw taak op dat moment dan?

Om, uhm.. hem uiteindelijk in beweging te krijgen door uhm .. soms even iets bij hem weg te nemen wat hij zelf zou kunnen doen, zoals solliciteren, dat lukt dus niet dus ik ben dingen gaan doen voor hem. En uhm….

Opmerking [MP65]: Klant in beweging krijgen

Wat was jouw verantwoordelijkheid daarin?

Om hem zodanig ergens uit z'n huis te krijgen dat hij elders kon laten zien dat hij wel kon werken of weer energie kon krijgen. Om dat vervolgens weer in te zetten voor het vinden van een baan. Dus uhm.. ik heb een, wat ik merkte was dat ik begon met het vinden van een werkervaringsplek in de buurt van Gouda, daar woont hij. Maar dat had helemaal geen zin want deze man had wel een auto maar kon twee kilometer rijden, dan was hij moe en hij zag het niet meer zitten en hij durfde niet. dus hij kwam eigenlijk het huis nooit uit.

Opmerking [MP66]: Zelfsturing klant stimuleren

Wat deed dat met de klant zelf?

Hij was depressief en ongelukkig. Hij zag het niet meer zitten. Hij was teleurgesteld, vooral dat. Enorm teleurgesteld. Maar dat blijkt niet uit twee gesprekken. Daarvoor moet je even weer in gesprek van wat is dat nou bij hem? Heel langzaam komt dat eruit, en uhm.. heel langzaam komt ook daaruit voort dat door die teleurstelling hij niet meer bewoog. Hij kon trouwens ook heel slecht Nederlands. Dat sprak ook niet in zijn voordeel. Dus hij.. uhm, daar waar ik dacht: hij gaat nu wel in de buurt .. of gewoon ergens langs om te vragen: heb jij voor mij iets te doen? Of heb je een werkervaringsplek? Bewoog die man niet.

Opmerking [MP67]: Situatie klant achterhalen

Wat deed dat met jou?

Dat ik niet zo snel moet denken dat mensen wel iets doen omdat dat nou eenmaal goed voor ze is. mensen bewegen soms gewoon niet en zitten blijkbaar ergens in vast. Zitten daar niet prettig, weten ook wel hoe ze eruit moeten komen, maar ze doen het niet. ze kunnen het niet.

Wat heb je toen concreet met je klant gedaan?

Ik heb een plek voor hem, 400 meter verderop, een verzorgingshuis voor slechtziende …. Ben ik met hem naartoe gegaan. Heb ik een afspraak gemaakt, zijn we naartoe gegaan en daar waren ze blij met zijn komst en dat was zo leuk.

Wat deed dat met hem?

Hij vond het geweldig. Dat hij.. dat iemand op hem zat te wachten , dat snapte hij niet. maar hij gaat nu, hij, eeeh….. hij was zo, eeeeh, gewenst daar… hij gaat er nu twee ochtenden naartoe, meer

energie heeft hij nog niet, en hij haalt nu mensen uit hun kamer en gaat met hun boodschappen doen, hij brengt ze terug en gaat met hen activiteiten doen. Mensen die niet kunnen zien hebben een begeleider nodig. En dat doet hij nu. Hij voelt zich weer nuttig.

Wat doet dat met jouw gevoel als consultant zijnde?
Geeft me een goed gevoel, dat ik deze plek geregeld heb. Dat dit blijkbaar hetgeen is waar hij, uhm.. z'n eerste stap ik kan vinden waarmee hij heel langzaam weer beter over zichzelf gaat voelen, waarmee hij energie kan krijgen, waarmee hij stapje voor stapje weer richting de arbeidsmarkt mee kan. Want dat is natuurlijk het doel. Maar hij zit er nog ver vandaan dus… uhm…
Wat was dan het voornaamste resultaat als je hierop terug kijkt?
Goede vragen stel jij steeds, haha. Uhm.. nog even opnieuw. Wat is het voornaamste….?
Resultaat.
Resultaat! Uhm…
Dat hij een werkplek heeft gevonden en daar kan werken?
Uhm, ja. Dat is heel concreet wat hij….. uhm, het vinden daarvan is één ding, nou moet hij het laten zien en zich langere tijd echt prettig voelen.
Zijn daar al effecten van?
Hij is twee weken geleden begonnen. Ik heb hem vorige week gezien en hij zei dat hij het heel leuk vond en, even iets tussendoor, dat is ook erg leuk in de verwerking, want als ik met die man praat heeft hij soms tranen in zijn ogen. Omdat hij ook verteld over zijn oorlogsverleden. Heeft hij dus nog niet verwerkt, dat komt nu weer allemaal boven. Nu hij ziek geworden is. hij had in dat verzorgingshuis 'ketelbinkie' gezongen. Met z'n slechte Nederlands. Hij is een Kroaat. Toen was hij in huilen uitgebarsten. Omdat ketelbinkie een kachel is die hij zelf heeft gebouwd op een schip, tijdens zijn vorige werk. Hij is daar heel trots op. Dat laat ik hem dan ook rustig vertellen en over nadenken, te verwerking.

Opmerking [MP68]: Emoties tonen/bespreken

Als een klant tranen in zijn ogen krijgt, en jij zit daar tegenover als consultant zijnde, wat doet dat persoonlijk met jou?
Dat vind ik fantastisch. Dit is verwerken, iets wat hij misschien wel nodig heeft en dat is altijd goed emoties. Laat maar gaan. Het zat er blijkbaar in. Ik heb er een tijdje met hem er over doorgepraat van: 'goh, waarom huil je dan?'. Uhm.. en het is een stukje verwerking, het is goed.

Opmerking [MP69]: Emoties tonen/bespreken

Zou je het de volgende keer weer zo doen?
Ja, voor hem heeft dit goed uitgepakt. Ik ben blij dat het er ook was, want ja.. vind maar eens iets voor iemand (werkplek) in de buurt.
Is het effectief geweest?
Voor alsnog denk ik dat dit goed uit pakt, ja.

Opmerking [MP70]: Effectief tijdens traject

Wat heb je er voor jezelf van geleerd?
Dat je… want ik heb ook wel aardig wat af moeten bellen. Dat ik het bij hem in de buurt vond vind ik uhm… hetgeen waar ik niet mee begon en dus geleerd heb is toch nog even beter kijken naar de klant van wat zoekt hij nou echt en waar kan ik hem nou echt bij helpen? In dit geval kwam het goed uit, maar ik was verkeerd begonnen. Ik zocht in de regio Gouda. Nou, die man had helemaal niet naar Woerden of wat dan ook kunnen rijden. Het kwam goed, maar ik heb echt op tijd wel even de knop om moeten zetten van: wacht even, deze man beweegt echt niet. ook al knikte hij van ja, hij deed het echt niet. dus toch beter kijken naar wat kan die man nou echt.
En als je kijkt naar het bespreken van de hele voortgang van begin tot eind. Vind je dat je van jezelf uit goed gecommuniceerd hebt? Dat alles goed verlopen is?

Ja, ik denk dat ik uiteindelijk die wrang net voldoende vind en net op tijd vind. Maar ik…

Vind of heb gevonden in dit geval?

Uhm, ja heb ik gevonden en ik denk dat er nog veel meer wrang in hem zit. Dingen die belangrijk zijn voor het vinden van werk, want daar gaat het om. Hij heeft mij natuurlijk helemaal verteld wat hij vroeger gedaan heeft, enzovoort. Maar er zitten kwaliteiten in die man. Ik heb ze met hem benoemd, ook geprobeerd vast te leggen in zijn profiel. Dat was ook lastig. Maar daar kan ik nog wel een slagje dieper in. Want uhm… daar moet hij het mee vinden, met de kwaliteiten die hij mij verteld en die ik kan benoemen en die wij naar buiten kunnen brengen in zijn CV, daar moet hij het van hebben. Want daar gaan mensen hem op aannemen. Op gesprek uitnodigen. Dus dat is nog wel iets, daar kunnen we nog wel een slagje dieper in.

Opmerking [MP71]: Kwaliteiten benoemen

Bespreek je dan ook toekomstige scenario's met hem, betreft werk?

Ja, ja. Dat is niet zo rooskleurig. Ik vraag me af of dat gaat lukken bij hem.

Opmerking [MP72]: Toekomstige scenario's bespreken

Als je even algemeen naar de competentie kijkt; het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de eigen loopbaan. In hoeverre is dat bij jou van toepassing geweest, of is dat van toepassing?

Ja, dat is grappig dat je dat zo noemt. Uhm, en dat is wat ik in het begin bedoelde met: bij sommige klanten moet je echt een niveautje simpeler gaan zitten. Want als je zegt ; plannen voor de toekomst, ontwikkelingsmogelijkheden … weetje, deze man die is blij dat hij een paar voeten buiten de deur kan zetten. Dus ja, plannen voor de toekomst, probeer ik wel. Ik ben… denk dat hij blij is als hij in Nederland kan blijven wonen, dat hij niet zijn huis moet verkopen, omdat hij geen geld meer heeft.

Opmerking [MP73]: Ondersteunen plannen loopbaan

Probeer je hem ook te stimuleren om zichzelf te sturen?

Ja, maar net als bij de anderen waar ik het net over had. Deze man die wil wel. Maar die kan niet, en dan is het heel moeilijk. Ik moet hem handvaten geven om zelfsturend te zijn, maar hij wil zo graag maar hij kan het niet. dus ik kan wel zeggen: 'je kan proberen motivatieversterking…..'. Maar weet je, dat heeft die goede man niet nodig. Hij moet heel concreet geholpen worden. Met een gewoon CV en hem gewoon op gesprek proberen te krijgen. Dus daar zit wel een…. uhm.. dat is wel iets wat ik denk dat je je heel goed moet realiseren tijdens het traject, waar zit het 'm in? Zit het 'm in het willen of kunnen

Opmerking [MP74]: Zelfsturing klant stimuleren

Is er een moment geweest tijdens het traject waarbij je dacht: ik had op dit moment toch wat actiegerichter kunnen zijn?

Nou, ik kan geen voorbeelden noemen. Ja, je hebt één keer in de twee weken zo'n gesprek en er zijn heus wel momenten dat je denk: ik had dit wel even aan de orde willen stellen.

Misschien met een andere klant.

Uhm.

Dat je zegt: 'dat heb ik toen niet helemaal goed aangepakt'.

Dan heb ik het niet goed aangevoeld, dat kan. Want als ik het aanvoel dan maak ik het direct bespreekbaar. En dat doe ik heel makkelijk, want ik zeg gewoon wat ik zie en ik doe dat op zo'n manier dat de klant dat altijd kan hebben. Dus dat vind ik niet moeilijk, dat doe ik al. Als ik het al te laat doe dan is het omdat ik het niet goed gezien heb. Dat kan dan achteraf wel blijken. Uhm… ik heb met één klant, uhm… die heeft mij twee weken geleden een mail gestuurd van 'ik ga de afspraak afzeggen want ik moet naar het ziekenhuis', toen dacht ik 'huh, wat raar, 'maar ik neem nog wel even contact op'. Dat heeft hij niet gedaan. toen heb ik hem gebeld. Kortom, hij hield het af. En ik kreeg een mailtje van: 'ik zie nog wel of ik contact op neem'. Toen dacht ik: 'oké, hier heb ik wat gemist'.

Wat denk je dat je beter had kunnen doen?

Hier had ik.. wat ik hier gemist heb en dat weet ik wel, is dat ik het hem twee of drie testjes heb gedaan die… ja.. vond hij wat flauwekul.. hij wilde dat niet en ik heb toch die testjes geprobeerd af te maken, te blijven doen. Niet tot vervelends aan. Achteraf vond hij dat niet leuk, blijkbaar. En had hij zoiets: ik wil gewoon een baan, wat zit jij nou te doen? Uhm… 'ik vind het ingewikkeld, ik wil dat helemaal niet, die testjes'.

Welke conclusies trek jij voor jezelf daar uit?

Ik denk toch gewoon de vraag stellen van: 'joh, wat vind jij van die testjes?'. En dat heb ik niet gedaan, in plaats daarom zei ik: 'dit zijn even een paar testjes, daar moeten we doorheen, ik zie dat je het niet leuk vindt maar kom, ja weetje… gewoon doen'. Ik kon me niet voorstellen dat het zo vervelend was. Dat hij zich nu terug trekt. Dat heb ik ook niet gezien aan hem, dus dat had ik beter moeten zien denk ik.

Goed punt dat je dat voor jezelf zo ziet. En ook in die zin kunt benoemen. Uhm, als laatste competentie hebben we omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm.. in principe staat deze competentie voor het actief zoeken en onderhouden van je kennis, trends en arbeidsmarktontwikkelingen. Uhm.. dat je op de hoogte blijft van wet- en regelgevingen. Dat je je klant ondersteund bij het gebruik maken van zijn eigen netwerk. Uhm.. kun jij een situatie benoemen waar hier iets van in zit?

Uhm. ja ik vind dat ik, uhm.. te weinig op de hoogte ben van wet- en regelgeving.

Opmerking [MP75]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Kwam dat tijdens een bepaalde situatie naar voren?

Nee. Nou, ik vertelde je net over die kandidaat die bij een bedrijfsarts iets aanvraagt en hij denk dat hij een deskundigenoordeel aangevraagd heeft, of een herkeuring. Van de bedrijfsarts krijg ik terug dat hij was anders aangevraagd heeft; een toets verbetering belastbaarheid. En ik ga dan zitten Googelen, wat is het verschil? Ik zie wel dat er verschil is en ik weet ook wat daar achter zit, maar ik kan dat nog niet vertalen naar wat betekent dit nou voor de kandidaat en moet ik hem nu nog meer infomeren over. Ik heb wel contact opgenomen met… ik heb dus alle informatie wel verzameld die ik kon verzamelen. Maar ik kan er nog geen chocolade van maken. Ja.. wat moet ik hier nou mee? En, uhm.. ik kan ook zeggen: 'laat maar zitten, het is toch al gedaan enzovoort'. Maar ik wil het snappen. Wat heeft dit nu voor effect? Hij denkt dat, de arts doet dit. Zit het wel helemaal goed? En … heeft hij hier nou wel het juiste aan gedaan. Daarvoor ben ik nog te weinig in dit vak, vind ik.

Opmerking [MP76]: Informatie verzamelen

Wat doet dat met je, dat je dat niet zo scherp hebt?

Ja, nog meer verdiepen in… niet zo zeer de wet- en regelgeving op zich .. ja dat ook.. maar vooral de vertaling naar; hoe zit dat met de belangen van verzekeraar, kandidaat, werkgever, Staatvandienst, enzovoort. Die vertaalslag probeer ik steeds te maken.

Opmerking [MP77]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Hoe probeer je dat?

Door veel te Googlen en collega's daar mee lastig te vallen. En mijn gezonde verstand te gebruiken. Ook wel door de grens aan te houden, zo van: wacht even, ik moet gewoon werk zoeken voor iemand. Maar ik vind zelf dat als je eenmaal weet hoe het zit bijvoorbeeld met een aanvullende uitkering of hoe het met WW zit, wanneer je die wel of niet krijgt, wanneer je gekort wordt. Kan wel heel erg stimulerend zijn voor een klant om een baan te accepteren. En dan wil ik het zelf echt weten. In plaats van diegene naar het UWV te verwijzen. Dus ik wil de basiskennis gewoon hebben. En ik kom een heel eind met Googlen en bellen met het UWV.

Opmerking [MP78]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Voor je eigen deskundigheid is het fijner als..

Ik zou het liefst het allemaal heel goed willen weten. Dan kan ik echt meedenken met iemand.

Wat zegt dit over jou?

Dat ik een heel erg op detail ook zit, en ja… ja, ik wil het gewoon weten, onderzoeken en snappen.

Uhm….

Merk je aan klanten dat je deze deskundigheid mist?

Nou, soms zie ik mensen worstelen. Ik kreeg net nog een mail van iemand die zei: 'joh je hebt mij verteld over die regel van het UWV. Kun je mij daar wat meer over mailen?'. Dat doe ik dan, maar wel met een link van het UWV. Maar ik zet daar ook bij dat de regelgeving is veranderd. Maar wat ze eigenlijk moet doen en ik haar had gezegd: 'bel nou met het UWV en zoek het daar uit'. Maar zo'n iemand weet het dus niet en kan de weg naar het UWV niet helemaal vinden. Ik moet haar blijven vertellen: 'joh, je moet bij het UWV zijn'. Maar ik zou zo graag daar wat meer in willen betekenen. Door die basis iets meer uit te leggen, van: 'joh, zo zit het'. En voor de bevestiging daarvan moet je bij het UWV zijn.

Opmerking [MP79]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer geef je jezelf dan voor deze competentie?

Uhm, even kijken… ja. Ik zeg een 7. Arbeidsmarktontwikkelingen in de gaten houden doe ik dus te weinig. Ik google wel en ik zie vacatures en ik … zo kom je er wel achter van hoe zit dat met die arbeidsmarkt en hoe ontwikkeld zich die en ik trek daar zelf conclusies uit, zoals; er is wel werk in ICT, in de techniek, … ik hoor dingen en ik zie dingen, ik luister naar de radio als ik het woord arbeidsmarkt hoor. Maar ik zou daar eigenlijk nog meer van willen weten. Meer induiken. Ik zou graag rapporten….. die krijg ik ook wel toegestuurd van Staatvandienst, maar ik moet zeggen dat ik het niet altijd lees want daar heb ik dan even geen tijd voor. Ik heb ze wel allemaal bewaard om ze te lezen. Ik wil het wel, maar ik heb er gewoon de tijd niet voor of de ruimte.

Opmerking [MP80]: Cijfer

Opmerking [MP81]: Verbeterpunt

Opmerking [MP82]: Tijd als beperking

Is tijd en ruimte iets wat je dan in die zin belemmerd?

Ja, tijd wel. Ja! Ik vind dat ik echt wel tijd tekort kom, omdat ik… ik moet prioriteiten stellen en de kandidaat en de voortgang daarvan gaat voor. En de voorwaarde, die ik daarvoor nodig heb, die blijven dan even… die zijn niet acuut. In een traject kan ik altijd dingen zoeken, dat doe ik ook. Wel op het moment dan wanneer het nodig is. maar die slag van toch weten wat er op de arbeidsmarkt speelt en …. Ja.. ik vind dat ik daar beter .. ik zal daar wat meer acuut .. wat actuele kennis van willen hebben, parate kennis.

Opmerking [MP83]: Tijd als beperking

Opmerking [MP84]: Onvoldoende kennis arbeidsmarkt

Die je gelijk kunt inzetten.

Ja, in plaats van: 'oh dat zoek ik uit'. want inmiddels zijn er heel veel dingen om uit te zoeken.

Gebruik jij je eigen netwerk daarvoor ook, om erachter te komen?

Ik Google liever, en ja.. collega's weten veel. Maar die hebben het ook druk merk ik. Uhm. ja ik ga .. stel alles en iedereen in het werk om erachter te komen, ik wil het dan ook weten.

Opmerking [MP85]: Informatie verzamelen

Laat jij je eigen klanten gebruik maken van het eigen netwerk om zich te oriënteren op een baan of scholing?

Ja, ik zeg het wel. Maar ik zie ook dat sommigen dat niet kunnen of doen, dan wordt het moeilijk.

Wat doe je dan?

Ja, dan moet je ze daar eigenlijk mee confronteren. En ja, dat doe ik wel door ze zeggen van: 'joh, kijk je mist dit stukje door die vraag niet te stellen, je netwerk niet te gebruiken, etc'. maar ze geven dat net zo hard weer terug door uiteindelijk uit te leggen waarom ze dat niet doen. En dan blijft het een kwestie van terug blijven geven wat het voor effect heeft, en dat het weliswaar zo is maar dat dit het effect is en … nou, ehm… dat is niet altijd uhm… leuk, maar ik probeer het wel prettig te houden van: 'ja, joh.. zo kom je niet verder'.

Opmerking [MP86]: Confronteren gedrag

Hoe reageren ze daarop?

Ja, dat weten ze wel. Ja, ze realiseren zich dat ook wel. Wat mijn opvalt is dat een klant zich vaak schuldig voelt naar mij omdat hij/zij iets niet gedaan hebben, ik wil dat niet. Ik wil dat ze zich

realiseren dat het traject van hen is en niet van mij. Maar ik confronteer ze wel met de effecten van dingen die zij niet hebben gedaan. Het resultaat van dingen niet doen of uitzoeken. Dat is ook wat ik moet doen. Maar wat ik vaak terug zie is dat ze zich naar mij schuldig voelen. Dat is net als die dame die ik net zei. Als zij niet naar het UWV gaat dan komt ze er niet achter. Ik ga haar niet het antwoord geven, ik kan dat niet voor haar uitzoeken. Ik moet dat ook niet doen, dus dat doe ik ook niet.

Dus in die zin zijn je kaders wel dat je binnen je kaders blijft van je specialisme, en mocht het daarbuiten vallen dan verwijs je ze door?

Ja, dat moet absoluut. Dat kan ik er ook niet bij doen anders raakt het eind zoek.

Oké. Duidelijk, dat je je klanten dan doorverwijst naar het UWV.

Ja, dat blijft altijd even zoeken. Soms kan een klant … er zijn klanten die zie ik niet gewoon de telefoon pakken en bellen. Dat meen ik serieus en dat is wel iets dat ik me heb moeten realiseren. Sommigen zou ik eigenlijk meenemen en samen naar het UWV gaan en zeggen: 'stel nu je vraag maar'. Sommigen kunnen het echt niet hè.

Die zullen dat ongetwijfeld lastig vinden.

Die willen het wel en die zeggen ook: 'ja, nee.. dat ga ik doen'. Maar ze doen het niet. die pakken niet de telefoon en dat is even realiseren, ik weet niet of dat niveau is of… soms is het assertiviteit dat ze missen, het is iets waardoor het ze niet lukt. Dan moet je ze toch een stapje verder zien te helpen.

Hoe vind je dat je dat bij klanten doet? Vind je dat je het op een goede manier aan pakt?

Wat ik steeds meer doe, en dat heb ik misschien moeten leren is tijdens een gesprek een telefoon pakken en zeggen: 'Oké, gaan we nu bellen'.

Mensen bellen uit hun eigen netwerk?

Ja. Of hier heb je mijn telefoon. Ga je netwerk maar inzetten, nu. Dus gewoon doen en niet afspraken maken dat ze dat over twee weken gedaan hebben, want dan is het vaak niet zo ver gekomen. Gewoon ter plekke laten ervaren hoe het is te bellen. Dat werkt, dat doe ik steeds meer. Dat is denk ik ook de daadkracht van Staatvandienst, gewoon doen en niet van alles opschrijven en hopen dat de klant het doet. Nee, die doen het niet altijd. Gewoon direct doen.

Oké, duidelijk verhaal. Heb jij nog toevoegingen? Zijn er dingen die jij wilt zeggen? Iets waarvan je denkt dat dat nog belangrijk is? We hebben alles besproken met elkaar….

Ja, ik hoop dat die STARR van jou overeind blijft. Lastige van STARR is dat het zo verkleind en dat je heel concreet moet zijn. Ik hoop dat je eruit kunt halen wat nuttig is.

Als jij geen aanvullingen hebt dan bedankt ik jou voor je tijd.

Ja, graag gedaan.

Ook voor de genomen moeite, je had je goed voorbereid. Helemaal goed.

Ik hoop dat je er voldoende aan hebt.

Daar ga ik vanuit, er komen nog meerdere interviews.

Ja en als je alles samenvat heb je al veel meer informatie, relevante informatie. Daar kun je leuke conclusies uit trekken.

Dan bedank ik je bij deze.

Graag gedaan.

Opmerking [MP87]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP88]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP89]: Actiegericht

Opmerking [MP90]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Interview 2

*******, goedemorgen.**

Goedemorgen Maarten.

*******, bedankt dat jij mij wilt helpen bij mijn afstudeeropdracht. Daarvoor ga ik jou interviewen. Ik ga informatie uitvragen aan de hand van de STARR methode. Dat is een methode waarin ik een situatie uitvraag, wat jouw taak daarbij was, wat jij toen gezegd hebt of concreet hebt gedaan, wat het resultaat daarvan was en reflectie, dus… uhm, hoe reflecteer je er op? Zou je het de volgende keer hetzelfde doen? Et cetera…**

Oké

Uhm, de competenties die ik uitvraag zijn nodig om je functie als consultant goed uit te kunnen oefenen. Uhm, en de competenties zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm, de competentie affectiviteit en sensitiviteit zegt jou dat zo wat? Weet je wat ik daarmee bedoel?

Ja, ik denk dat ik wel weet wat jij daarmee bedoeld. Dat is ook wel inlevingsvermogen en dat ik rekening houd met, uhm… nou met degene die tegenover mij zit zeg maar.

Ja, dat klopt. Met gevoelens en behoeftes. Uhm, dat je je klant bijvoorbeeld vertrouwen geeft. Kun jij voor mij een situatie beschrijven/benoemen waarin jij dat liet zien?

Ja, ik denk dat ik daar bijna dagelijks mee te maken krijg omdat ik vaak met mensen te maken krijg die behoorlijk heftig in hun emotie zitten, zeg maar. En uhm, door ze ook zoveel mogelijk, direct in het begin van het traject, emotie te laten zien, dat dat er mag zijn, uhmm… en ook kenbaar te maken dat dat mag en dat dat geen schande is, uhm... denk ik dat, dat.. dat ik daar dagelijks mee te maken heb.

Opmerking [MP91]: Emoties tonen/bespreken

Heb jij daarbinnen dan een voorbeeld waarin jij je klant bijvoorbeeld vertrouwen gaf of dat je uhm.. rekening hield met de gevoelens van die ander.

Ja, ja.. ik, uhm.. heb een traject gehad van een mevrouw die in een hele zware burn-out terecht was gekomen. En, uhm, die daarin te ver over haar grenzen is gegaan, ook bij haar werkgever, dus daar te lang in door is gegaan. En dat was na het overlijden van haar echtgenoot. En die vrouw heeft echt gewoon de eerste twee gesprekken alleen maar huilend, uhm.. bij mij gezeten. Dus, uhm.. ja dat vind ik een heel concreet voorbeeld.

Speel je dan op dit moment in op de gevoelens van de ander die tegenover je zit?

Sorry, wat was je vraag ook alweer?

Speel je dan in op de gevoelens van de ander die tegenover jou zit?

Ja, speel ik daar op in? Uhm.. ja, en dat ga ik ook zeker niet uit de weg. In die zin ben ik dan wellicht ook wat prikkelend dat ik mensen dan ook, uhm.. extra uitvraag om nou ja, die emotie ook aan het daglicht te brengen.

Opmerking [MP92]: Emoties tonen/bespreken

Oké! En waarom vond je juist dat je dat op dat moment moest doen richting de klant?

Omdat ik zag dat zij jaren lang *(kan woord niet verstaan)* over zichzelf had gepleegd en dat zij eigenlijk te weinig aan de beurt was geweest, en ik zoiets had van: nu is het tijd voor jouw verdriet, en nu is het tijd dat jij dat mag laten zien.

Opmerking [MP93]: Emoties tonen/bespreken

Oké! Wat was op dat moment jouw taak in je functie als consultant?

Uhm, ik denk dat op dat moment mijn taak was om met haar een stukje rouwverwerking op te pakken. Ja, dat weet ik zeker. Door haar te laten praten, door haar te laten huilen, door haar die emotie te laten doorleven, uhm, was ik bezig met uhm.. rouwverwerking.

Opmerking [MP94]: Rouwverwerking

Opmerking [MP95]: Emoties tonen/bespreken

Oké, en waarom heb je dat juist op die manier gedaan?
Uhm, omdat ik dat niet op een andere manier zou kunnen doen denk ik. Omdat ik ook uit eigen ervaring weet hoe belangrijk het is om emoties te tonen. Uhm, heb ik dat ook, uhm.. volledig bij haar, uhm… ja.. ja.. laten zijn zeg maar. Ik heb gezegd dat er mag zijn en ik dat ik ook een veilige omgeving bied waarin mensen dat ook kunnen doen.
Wat deed dat met de klant?
Nou, die had in het begin zoiets van: zo, dat wordt een heftig traject. Dus die was aan de ene kant van geschrokken maar aan de andere kant zei ze ook van: 'het biedt wel een hele stevige basis van vertrouwen'. En daarmee, met die eerste gesprekken, is dat vertrouwen ook zeker gelegd. En, uhm.. wat ik al zei, uit eigen ervaring, ik heb zelf ook mijn echtgenoot verloren, dat heb ik ook tegen haar verteld, dat zij ook kon zien van; héé, er zit niet iemand tegenover me uit d'r nek te lullen, het is iemand die weet waar ze het over heeft. En ik merkte dat dat bij haar heel veel vertrouwen gaf.
Oké, en wat deed dat met jou?
Uhm, wat deed dat met mij? Dat gaf een soort gevoel van verbinding.
Oké, vind je dat belangrijk?
Ja, ik vind verbinding in een traject heel erg belangrijk.
Waarom vind je dat belangrijk?
Omdat ik denk dat als er geen verbinding is, geen connectie is, dat het heel moeilijk is om.. uhm.. met elkaar een traject aan te gaan. Omdat het een basis is om gesprekken te voeren. Om eerlijk naar elkaar te kunnen zijn en om het traject goed te kunnen laten verlopen.
Hoe houd je daar rekening mee in een traject met een klant?
Uhm, ja dat is denk ik echt een stuk maatwerk. Want bij de één ben ik wat zakelijker bezig vanaf het begin en meteen aandacht leggen op solliciteren, omdat de noodzaak van bijvoorbeeld, uhm, wat rouwverwerking, of wat, nouja, uhm… ondersteuning in het verwerken van hun emoties minder van belang is.
Wat heb jij tijdens dat traject concreet met haar gedaan?
Uhm, de eerste paar gesprekken heb ik haar alleen maar laten praten, praten, praten, emoties tonen. Haar het hele verhaal laten doen. Maar tegelijkertijd heb ik haar ook verteld waar wij samen aan moesten voldoen. De sollicitatieplicht, uhm.. dus ook het uitleggen van waar vind je vacatures, hoe stel je je CV op, dus dat liep eigenlijk al na het tweede gesprek liep dat al synchroon op.
Oké, en hoe vond je klant dat?
Die vond dat in het begin heel lastig omdat het een vrouw was die eigenlijk nooit hoefde te solliciteren. Was een mevrouw van 64. Dus, uhm.. dat vond ze in het begin lastig, maar op een gegeven moment, omdat ik maar bleef herhalen waarom dat zo was, realiseerde ze zich dat… achteraf vond ze het ook wel heel erg prettig, die duidelijkheid. Dat heeft ze me ook teruggegeven. Dat vond ze heel erg prettig.
Oké, kreeg ze daar zelf een goed gevoel bij?
Ja, ja… absoluut.
Oké, en als je kijkt naar het resultaat. Wat was dan uiteindelijk het resultaat?
Het uiteindelijke resultaat was dat zij, uhm… met een vaststellingsovereenkomst bij het bedrijf is kunnen vertrekken. En dat, gaf ze ook aan; ik ben gewoon ook, onder andere door het traject, ben ik sterker geworden, ben ik geestelijk sterker geworden waardoor ik, uhm.. beter heb kunnen onderhandelen over, uhm.. mijn vertrek bij het bedrijf. Dus uiteindelijk is het goed afgelopen. Heb ik het traject succesvol kunnen afsluiten, voor alle partijen overigens. **En als je kijkt naar de eigen aandeel daarin, hoe kijk je daar dan tegenaan?**

Opmerking [MP96]: Emoties tonen bespreken
Opmerking [MP97]: Veilige omgeving bieden
Opmerking [MP98]: vertrouwen
Opmerking [MP99]: Bewust eigen handelen
Opmerking [MP100]: vertrouwen
Opmerking [MP101]: verbinding met klant
Opmerking [MP102]: Maatwerk bieden
Opmerking [MP103]: Emoties tonen/bespreken
Opmerking [MP104]: Zakelijke kant traject oppakken
Opmerking [MP105]: Verplichtingen benoemen
Opmerking [MP106]: Duidelijkheid

Uhm, dan denk ik dat ik een oprecht geïnteresseerde en coachende rol heb gespeeld, bij haar. En daarnaast heel praktisch ook, uhm.. sollicitaties bekeken en uhm.. zorgen dat alle rapportages op tijd en netjes gedaan werden. En terugkoppeling met de werkgever ook. Dus alle partijen recht in de ogen ben blijven aankijken.

Is dat een manier van begeleiden wat bij jou past, het coachen?

Ja, ja! coachen past wel bij mij als consultant zijnde

Waaraan merk je dat bij jezelf?

Ik vind de rode draad in mijn werk, maar ook in mijn leven, is oprechte interesse. Als je dat niet hebt kun je dit werk niet doen. Als je alleen maar bezig bent met mensen erop te wijzen dat ze moeten solliciteren en sollicitatiebrieven gaat checken, dan denk ik dat je binnen een jaar of twee denkt: ik moet maar eens stoppen met mijn werk. Als de oprechte interesse en de oprechte betrokkenheid er niet is, dan zit je niet in het goede vak.

Oké, en als je terugkijkt op dit traject wat heb je er dan voor jezelf van geleerd?

Uhm….

Of zijn er dingen duidelijker geworden?

Ja! In dit traject is mij heel duidelijk geworden, en dit was inderdaad al een traject waar in het begin de emoties los kwamen, daar heb ik dus geleerd om naast de ruimte te bieden voor het verdriet van mensen om ook meteen die zakelijke kant op te pakken.

Oké.

Hoe lastig soms dat ook is, je merkt gewoon dat mensen wel weten waar ze aan toe zijn en dat ze zich veilig voelen bij je, maar ook dat ze weten; héé, deze tante gaat mij goed door dit traject heen leiden, ik word ondersteund, ik word geholpen, in het traject.

Vind je dat je effectief bent geweest?

Effectief?

Ja.

Ja, absoluut.

Waaruit blijkt dat?

Doordat uhm, uhm.. alle rapportages en uhm.. alle eisen die gesteld werden, daar is aan voldaan.

Oké, dat is goed om te horen. Als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 betreft deze competentie, wat voor cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm, ooh jeetje, het lijkt wel alsof ik weer in mijn HBO studie zit, daar mocht ik mezelf ook een cijfer geven. Uhm.. ik denk dat als het gaat om affectiviteit en sensitiviteit, dan mag ik mezelf denk ik wel een 9 geven.

Een 9, oké! En als ik jou vraag waar je die 9 op baseert, kun je dat toelichten?

Uhm… omdat ik bij heel veel verschillende mensen, uhm.. inlevingsvermogen laat zien en uhm.. ik noem mezelf wel eens een sociale kameleon. En dat komt omdat ik met heel veel mensen, uhm… een klik kan maken, dat is het.

Oké, duidelijk. Je had het net over de gevoelens en emoties van de klant. Dat je de klant vertrouwen geeft tijdens een traject, uhm.. bespreek jij ook het gedrag of andere problemen van de klant?

Uhm, als dat gedrag mij niet aanstaat bijvoorbeeld?

Ja, als dat gedrag tijdens een traject inderdaad… dat je denkt; goed, jouw gedrag moet veranderen want dit merk ik aan jou…uhm, maak je dat bespreekbaar?

Ja, zeker, zeker, ja.

Oké, en hoe ervaren klanten dat?

Opmerking [MP107]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP108]: Coachende houding

Opmerking [MP109]: Praktische werkwijze

Opmerking [MP110]: Coach

Opmerking [MP111]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP112]: Betrokkenheid

Opmerking [MP113]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP114]: Zakelijke kant traject oppakken

Opmerking [MP115]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP116]: Voldoen aan gestelde eisen

Opmerking [MP117]: cijfer

Opmerking [MP118]: inlevingsvermogen

Opmerking [MP119]: Sociaal

Opmerking [MP120]: Confronteren gedrag

Dat vinden ze soms lastig. Want dan hebben ze zoiets van: 'ja, ho even. Ik doe wat ik doe'. Soms krijgen ze van mij feedback over dingen waarvan ik denk dat ze dat niet zo goed gebben gedaan.
Hoe ga jij daar dan mee om?
Uhm, ja, bij sommigen wordt ik dan toch echt wel een beetje een strenge juf.
Oké, dat wat jij laat blijken richting je klant is op dat moment noodzakelijk?
Ja.
Oké, duidelijk. Is denk dat dit een mooie overstap ik naar de tweede competentie. Dit is de competentie reflectie. Uhm, heb jij daar een beeld bij?
Even kijken, ik heb hem nu voor me. Reflectie betekent bij deze dat je in staat bent om de klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laten leggen met persoonlijke ambities, overtuigen, talenten, normen en waarden. Daarnaast ben je in staat om de klant een spiegel voor te houden en de klant uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties… Ik vind hem wat vaag maar misschien dat jouw vraagstellingen het één en ander verduidelijken
Ja. Kan jij een situatie noemen waarin je bijvoorbeeld je klant een spiegel voor hield, zo van: hier ben je mee bezig, zo sta je er voor, hoe kijk je op dit moment tegen je eigen loopbaan/traject aan?
Ja
Of dat je juist je klant vraagt naar specifieke momenten in zijn leven of loopbaan en vanuit daar verbindingen laat leggen, tijdens het traject.
Even nadenken. Jij vraagt dus bijvoorbeeld eigenlijk of ik bij klanten, als ze bijvoorbeeld niet echt gewenst gedrag vertonen, of ik daar dan een spiegel voor hou, waarom ze dat doen?
Ja
Uhm…
Waar je ze mee confronteert. Van: 'ik merk dit aan jou en zie dat aan jou, waarom doe je dat zo?'
Ik ga heel even kijken of ik in mijn klantenbestand daar een mooi voorbeeld van heb. Uhm, ja weet je Maarten, soms heb je ook mensen die daar absoluut niet voor open staan, die daar echt, uhm, zichzelf zo… ja, verheerlijken bijna zeg maar, dat wat ze doen. Die daar bijna niet van af kunnen wijken.
Maar dat kan natuurlijk ook hè, je hoeft niet per se een voorbeeld te hebben. Sommige mensen daar is het misschien ook wel weinig zinvol bij. Voor hun zelf denken ze dan. Op het moment dat jij dat kenbaar maakt aan je klant dat je zegt van: je moet eigenlijk jezelf een spiegel voorhouden. Is het jou dat wel eens overkomen tijdens een traject?
Ja ik denk dat ik wel een voorbeeld heb. Dat is een dame met fysieke klachten die bij mij kwam, met enkel klachten.
Oké!
En die kwam uit de horeca, die wist eigenlijk nooit zo goed dat ze met die beperking, want de horeca was eigenlijk niet meer haalbaar zeg maar, Voor haar, uhm.. Toen bleef zij een beetje volhouden aan de horeca en werken in de kinderopvang. Toen heb ik haar echt moeten aangeven dat dat niet slim is.
Oké, en als je dan op dat moment kijkt naar jouw taak wat was dan op dat moment juist jouw specifieke taak richting de klant?
Nou mijn taak was om haar te laten inzien dat ze geen juiste beslissing aan het nemen was.
Oké, en hoe heb je dat gedaan?
Dat heb ik gedaan door. Uhm.. Door haar vragen te stellen over de specifieke invulling van dat werk.
Oké.
Dat is heel duidelijk te vragen van: Wat houdt dat dan in denk je? Zoek eens op internet naar de

Opmerking [MP121]: Streng

Opmerking [MP122]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP123]: Spiegel voor houden

functie omschrijvingen binnen die tak van sport waar je graag wilt gaan werken en schrijf eens op wat je daar dan moet doen. Dus ik heb het ook inzichtelijk gemaakt, visueel gemaakt, dus ze moest mij echt vertellen wat ze dan moest doen. En dat heb ik afgezet tegen haar beperking.

Ja!

Toen laten inzien dat het niet slim was dat ze die richting op wilde, dus door een spiegel voor te houden. Eigenlijk heb ik het haar zelf laten inzien.

Ja, en waarom heb je dat juist op die manier gedaan?

Omdat, ik denk dat het dan bij mensen beter beklijft. Als je mensen laat inzien en daarnaast zelf laat uitzoeken..reflecteren .. uhm... waarom bepaalde dingen niet zo heel goed zijn voor ze, dan beklijft dat beter. Dan blijft dat beter hangen.

Oké, en wat deed dat met de klant?

Nou dat was voor haar wel een eye-opener. Ze had wel iets van: 'Ja verdomd, je hebt gelijk'. Dat wil niet zeggen dat ik altijd gelijk heb of moet hebben, maar als ik echt van iets… waarvan ik echt zeker weet dat het niet goed is voor diegene, dan ga ik daar wel als een leeuwin bovenop zitten.

Ja! Wat voor gevoel had je daar voor jezelf bij?

Uhm... Dat vind ik niet altijd even makkelijk, omdat ik dan ook een stukje van iemands droom of iemands wens teniet moet doen. En dat vind ik niet altijd fijn!

Nee, dat kan ik me goed voorstellen. Hoe ga je daar voor jezelf mee om?

Ja, dan moet ik bepaalde dingen uitschakelen. Dat moet ik inderdaad...hè, want ik vind inderdaad dat je je droom moeten najagen, Je hart moet volgen, dat klinkt een beetje 'hollig', maar dat vind ik wel, maar als mensen, uhm.. Lichamelijk of geestelijk zo beperkt zijn dat je bij voorbaat weet dat ze dat toch gaan doen, en dan gigantisch op hun muil gaan vallen, dan probeer ik dat op alle manieren te vermijden. Omdat ik gewoon niet wil dat mensen nog meer extra verdriet gaan hebben.

Is dat iets wat bij jou past, deze manier van handelen?

Ja ik denk dat het heel erg bij mij past. Ik ben een enorme vredestichter. Ik heb een ongelofelijke hekel aan ruzie en aan confrontaties, dus ik probeer eigenlijk altijd het beste voor mensen te bereiken.

Oké. Als je terugkijkt naar deze klant wat is dan het uiteindelijke resultaat hier van geweest?

Het uiteindelijke resultaat is dat wij samen op zoek zijn gegaan naar een administratieve werkervaringsplek, waar ze heel erg veel geleerd heeft. Ze is vanuit die plek, vanuit het traject (nu ook nog eens zwanger geworden, heeft ze een baby'tje gekregen, ze zit nu nog vol op in haar verlof).. maar ik ben ervan overtuigd dat als zij op een gegeven moment weer kan en mag gaan werken, dat zij die kant opgaat waarin zij haar werkervaringsplek periode heeft gehad.

Oké, en zal jij het de volgende keer op dezelfde manier doen?

Ja absoluut.

Wat vond je het sterkste punt dat je tijdens het traject hebt laten zien van jezelf?

Uhm.... Het sterkste van mezelf vond ik dat ik het haar zelf heb laten inzien.

Dus een spiegel voorhouden?

Wat zeg je?

Dat je haar dus een spiegel voor hebt kunnen laten houden?

Ja maar dat ik eigenlijk... gewoon haar zelf heb laten, uhm... Zelf heb laten ondervinden. Kijk ik kan het wel tegen mensen zeggen… als je niet die intrinsieke motivatie hebt, om er echt achter te staan, dan blijft het niet hangen. Nu blijft het hangen omdat zij het zelf heeft uitgevogeld.

Oké, en vind je van jezelf dat je effectief bent geweest?

Ja!

Opmerking [MP124]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP125]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP126]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP127]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP128]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP129]: Klant behoeden voor afgang

Opmerking [MP130]: Vredestichter

Opmerking [MP131]: Werkervaringsplek geregeld

Opmerking [MP132]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP133]: Effectief tijdens traject

Oké en waaruit blijkt dat?

Omdat ik denk dat zij naar de toekomst toe heel duidelijk haar werk beeld voor ogen heeft nu.

Opmerking [MP134]: Klant heeft duidelijk toekomstbeeld

Oké....

En als het traject in die zin, ja het kon niet als plaatsing afgerond worden, omdat zij zwanger was en met verlof ging.... maar ja, ik vind dat het effectief is geweest.

Oké en als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 welk cijfer zou jij jezelf dan geven, voor deze competentie?

Uhm.. Dan geef ik mezelf in dit geval een 8.

Opmerking [MP135]: Cijfer

Oké, een 8. Wat valt er nog te verbeteren voor jezelf?

Uhm.. dat ik, ja wat valt er te verbeteren, dit vind ik een moeilijke, deze wil ik even parkeren, dit weet ik even niet.

Oké, mocht je er nog op komen dan kun je dit altijd nog aangeven. Dan gaan we naar de derde competentie van de vier toe, dat is actiegerichtheid. Uhm.. deze competentie staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij plannen op zijn loopbaan gericht, het bespreken van de voortgang met de klant, het bespreken van toekomstige scenario's. Heb jij voor mij daar een voorbeeld van waarin een van deze dingen in terug komt?

Ja, dat heb ik wel.

Oké, vertel.

Dat is een man van midden 40, huisvader en getrouwd volgens mij twee kinderen, of iets ouder: pubers. Die man werd een half jaar geleden of zo bij ons aangemeld voor sociale activering. Dus die was een behoorlijk eind van huis, laat ik het zo zeggen. Hij had een heel laag zelfbeeld, en emotioneel ook behoorlijk in de kreukels, uhm... daar heb ik afgelopen maandag een eindgesprek mee gevoerd. Na vier maanden sociale activering mocht hij van het UWV een individuele sollicitatie training volgen, en die man is echt 180° veranderd.

Ja! Dan heb je het over zijn persoonlijke ontwikkeling?

Absoluut.

En wat was dan op dat moment jouw taak?

Uhm... In dit geval had ik een bemiddelende taak. Ik ben met hem in gesprek gegaan en heel... we zijn een aantal bedrijven langsgegaan, hier in de omgeving als het gaat om sociale activering. We zijn in goed overleg op gesprek geweest bij twee locaties, bij twee bedrijven en heeft hij heel overwogen de keus gemaakt voor een sociaal activeringsbedrijf waarvan ik vind dat hij een ongelofelijke mooie ontwikkeling heeft doorgemaakt. Dus het is niet zozeer dat, dat, dat ik tijdens dat traject degene ben geweest die hem die ontwikkeling heeft laten doormaken, maar ik heb een bemiddelende rol gespeeld. En in de evaluatie gesprekken die maandelijks plaatsvonden zag ik hem ook groeien en ik denk dat dat het belangrijkste is in het traject, dat je uitspreekt wat je ziet, of je ziet dat mensen een ontwikkeling doormaken, dat je ze daar ook voor complimenteert.

Opmerking [MP136]: Bemiddelende taak

Opmerking [MP137]: Stimuleren persoonlijke ontwikkeling

Was dat ook jouw verantwoordelijkheid?

Uhm... Dat vind ik wel, dat vind ik een van de verantwoordelijkheden die ik als consultant heb, dat ik mensen complimenteer of ze dat verdienen omdat ik zie dat mensen daar heel erg van groeien.

Opmerking [MP138]: Complimenteren

En waarom heb je juist voor deze aanpak gekozen?

Uhm... tja, omdat ik dit het meest voor de hand liggende vond. Hij koos bewust voor die plek zeg maar, waar hij terecht is gekomen en ja.. ik denk dat er geen andere keuze was, want hij moest sociale activering gaan doen, dat kon hij want hij had een keuze uit een aantal bedrijven waarmee wij werken, en hij heeft het voor een deel ook zelf gedaan.

Oké, en wat deed dat met de klant?
Op dat moment was hij ongelofelijk nerveus, om te beginnen en kan ik het allemaal wel? Durf ik het allemaal wel? Dus op dat moment vond hij het allemaal heel eng, Maar achteraf zegt hij ook van: 'dit is zo'n ongelofelijk goede tussenstap geweest'. Dus het is eigenlijk een beetje een samenwerkingsverband tussen mij en de klant.
Oké! En weet jij nog wat jij precies in het begin heb gezegd tegen jou klant?
Uhm.. Ook hier heb ik net zoals in de eerste casus hem ontzettend veel laten vertellen. Want hij kwam afgesloten over. Op een gegeven moment ging hij toch vertellen. Over vroeger, over zijn jeugd en waarom hij eigenlijk toch ook afgebrand was geweest een jaar geleden. En door gewoon heel actief en betrokken, Heel oprecht en geïnteresseerd luisteren naar iemand merk je dat er ruimte komt voor, voor zijn verhaal.
Merkte je dat de klant dat fijn vond?
Ja!
En hoe voelde jij je op dat moment richting de klant?
Ja goed, omdat je op een gegeven moment ziet dat gewoon zo'n gesloten boekje zich langzaam aan opent en dat is mooi om te zien. En ik blijf er op hameren dat wat ik in het begin zei: echt geïnteresseerd en goede interesse, en het vertrouwen dat er moet zijn. Als er geen vertrouwen is dan gaat zo'n man mij echt niet zijn levensverhaal vertellen. En dat heeft het denk ik, ik denk dat het ook wel een beetje te maken heeft hij met degene te maken die tegenover je zit. Ik ben natuurlijk iemand die een oude muts in het vakgebied is, zeg maar. Aangezien ik zelf ook ouder ben en door het leven ben gekleurd, kan ik ook vertrouwen uitstralen. Dat denk ik, dat weet ik zeker! Dat je daarmee vertrouwen wint van mensen, zeker de wat oudere cliënten, ik denk dat zij dat fijn vinden dat ze ook zelf met iemand te maken hebben die geen 20 of 30 meer is.
Nee, oké! Als je terugkijkt op dit traject, wat is dan het belangrijkst behaalde resultaat?
Het belangrijkste resultaat is dat ik een man tegenover mij zag zitten, afgelopen maandag, die rechtop zit, die heel doelbewustzijn keuze heeft gemaakt voor wat hij gaat doen, en hij kan brieven en cv's maken, echt ongelofelijk, echt heel mooi, dat doet hij samen met zijn vrouw. Daar heb ik hem in ondersteund. Dat is natuurlijk prima. En ik zie gewoon iemand die veel zelfverzekerder geworden.
Oké! En als je kijkt naar je eigen aandeel..
Als ik kijk naar mijn eigen aandeel dan vergelijk ik dat altijd met, ik maak sowieso altijd deze vergelijking,.... een traject waarbij je samen op een tandem zit en dat je klant voorop zit, en die bepaalt richting en snelheid, en ik tik af en toe op de schouders en zeg: misschien zouden we eens naar rechts kunnen of rechtdoor en misschien iets minder snel, of nu even lekker doortrappen. Maar in feite bepaald degene voor op de richting en het tempo. Als je die vergelijking maakt dan zie je ook wel dat mensen dit herkennen ook wel heel tevreden over zijn, die vinden dat ook wel heel prettig.
Past deze manier van begeleiden ook bij jou?
Ja, ja!
Zou je het de volgende keer weer hetzelfde doen?
Ja absoluut!
Uhm... als je kijkt naar de effectiviteit richting je klant toe, vind je dat je dan effectief bent geweest tijdens het traject?
Ja, heel erg effectief. Door hem niet teveel op zijn huid te zitten, want het was ook een man.. ja sommige mensen moet je dagelijks op hun huid zitten, maar deze man had gewoon de tijd en ruimte nodig om zelf dat pad te bewandelen. En door hem gewoon niet teveel op zijn huid te zitten, heeft hij zich ontwikkeld in hoe het nu gegaan is.

Opmerking [MP139]: Klant verhaal laten vertellen
Opmerking [MP140]: betrokkenheid
Opmerking [MP141]: luisterend vermogen
Opmerking [MP142]: Vertrouwen
Opmerking [MP143]: Vertrouwen
Opmerking [MP144]: Klant ondersteunen persoonlijke ontwikkeling
Opmerking [MP145]: Klant ondersteunen persoonlijke ontwikkeling
Opmerking [MP146]: Effectief tijdens traject
Opmerking [MP147]: Niet teveel op de huid zitten

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de één en de 10, wat voor cijfer zou jij jezelf dan geven?
Dan geef ik mezelf hier ook weer 8.
Zie jij binnen die acht verbeterpunten of is dat voor jou het maximum?
Ja, dat is voor mij op dit moment, en op dit vlak, het maximum.
Oké, goed om te weten. Dan zijn we op dit moment aangekomen bij de laatste competentie. Dit is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarkt ontwikkelingen. Daarnaast blijf je op de hoogte van ontwikkelingen in de wet en regelgeving, en ondersteun je de klant bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar netwerk. Heb jij voor mij daar binnenin ook een voorbeeld? Of een situatie met een klant?
Ja, ik vind het eigenlijk wel twee heel verschillende dingen. Als je het inderdaad hebt over arbeidsmarkt ontwikkelingen, en wet- en regelgevingen, daarnaast dan weer netwerken. Dat vind ik toch twee heel verschillende dingen.
En als je een voorbeeld mag of kunt geven bij een van de twee 'dingen'.
Uhm... Ja kijk als het gaat om wet- en regelgeving, is het natuurlijk heel fijn dat wij onze eigen Staatvandienst academie hebben. Waarin we op de hoogte gehouden worden van nieuwe ontwikkelingen. Dus ook van nieuwe wet en regelgeving, dus uhm... ja netwerken vind ik toch echt wel een heel ander ding.
Het zijn inderdaad twee dimensies die elkaar ondersteunen. Een andere consultant het noemde tijdens het interview dat ze graag wat meer op de hoogte zou willen zijn van de wet- en regelgeving. Omdat ze dat een betere richting haar klant kan verwoorden en benoemen. Heb jij iets waarvan je zegt van: ik zal toch net iets meer van mij arbeidsmarkt kennis of wet- en regelgeving willen weten, om mijn functie beter uit te kunnen voeren...
Ik snap de vraag niet zo goed.
Oké, de vorige consultant zei van: ik zou graag veel beter de wet in regelgeving willen weten omdat ook richting weinig klanten goed te kunnen benoemen en verwoorden. Is er bij jou bijvoorbeeld een situatie geweest waarin je ooit met een klant ook gezeten en dat je dacht; hier zou ik graag wat meer over willen weten, zodat ik jou wat concreter kan informeren. Of dat je met een klant hebt gezeten en dat je tegen je klant heb gezegd: 'oké, maak bijvoorbeeld een LinkedIn profiel aan, want aan de hand van je LinkedIn profiel kun jij je verkennen op mogelijke vacatures binnen je eigen netwerk en ook nieuwe connecties leggen'…
Maar ja wat heeft dan nu LinkedIn profiel te maken met de wet een regelgeving? Ik snap die link niet.
Het LinkedIn profiel aanmaken heeft weer te maken met dat je de klant ondersteunt bij het gebruik maken van zijn eigen netwerk, daarbinnen is LinkedIn dan een voorbeeld.
Oké, ja dat doe ik natuurlijk heel frequent. Omdat ik zelf LinkedIn workshop geef, weet ik mensen wel enthousiast te maken voor het fenomeen netwerken. Ik ben zelf ook iemand die heel veel netwerkt. Ik heb een eigen netwerk groepje hier zitten in Harderwijk die bijna 500 leden heeft, en die ik zelf heb opgezet. Dus dat is voor mij wel gesneden koek. Nogmaals ik vind het twee verschillende dingen. Ik vind het een regelgeving een andere ding dan netwerken. Als ik jou was zou ik die eigenlijk uit elkaar halen.
Het is een dimensie wat onder een competentie valt.. Maar ik hoorde je zelf net iets goeds noemen: dat je trainingen geeft op het gebied van netwerken. Laten we daar verder op doorgaan, want als je kijkt naar momenten wanneer je trainingen geeft aan jouw klanten of aan een klant, wat is dat op dat moment jouw taak?
Uhm.. Mijn taak is om ze zoveel mogelijk informatie te geven over LinkedIn en wat ze met LinkedIn

Opmerking [MP148]: Cijfer

Opmerking [MP149]: Staatvandienst academie

Opmerking [MP150]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

kunnen doen.

Oké, uhm.. wat vinden klanten daarvan?

Dat vinden ze heel leuk.

Waar merk je dat aan?

Nou tijdens het kennismakingsrondje vraag ik altijd aan mensen wat ze hier komen halen, en waarom ze die workshop komen volgen of willen volgen, en aan het eind van de training vraag ik dat weer. Dan geven ze ook altijd aan van dat ze het fijn en prettig vonden. Ik straal dat zelf ook uit want ik ben iemand die daar heel erg enthousiast over wordt. Maar het is niet zo, dat zeg ik wel, dat ik mensen wil opdringen. Dat ik zo enthousiast bent wil niet zeggen dat het voor iedereen werkt. Voor sommige mensen zal LinkedIn gewoon niet werken.

Opmerking [MP151]: Consultant netwerkt actief

Hoe breng jouw enthousiasme over richting de klanten?

Ja, door met veel plezier te praten over het fenomeen LinkedIn.

Dus klanten merken op zich aan jou, dat als jij je er goed bij voelt, dat jij ze ook echt wat kan aanleren?

Ja!

Bespreek je ook in een verder stadium met je klant dat netwerken belangrijk is? Indien dit voor hem of haar natuurlijk zo is.

Ja, ik laat ze uiteraard weten dat netwerken belangrijk is. Maar het is niet zo dat ik ze opdring dat ze een LinkedIn profiel moeten maken. Omdat dat lang niet bij iedereen past. Voor lang niet iedereen is linkt in een manier om aan de bak te komen. LinkedIn in is inderdaad een vorm van netwerken.

Opmerking [MP152]: Bewust maken netwerken

Uhm.. maak je klanten ook op een andere manier, dan LinkedIn, bekend met netwerken? Of sta jij je eigen LinkedIn netwerk beschikbaar?

Als ze inderdaad hier uit de omgeving komen dan zij ze hartstikke welkom bij mijn netwerk club hier in Harderwijk. Daar zitten mensen van allerlei bedrijven tussen. Dat is eigenlijk om te bewerkstelligen dat mensen elkaar gaan ontmoeten en daarvan uit kunnen laten weten dat ze op zoek zijn naar een baan.

Opmerking [MP153]: Klanten laten netwerken

Wat vinden klanten daarvan?

Ja, leuk! Ja in die zin maak ik nooit zo heel veel verschil tussen privé en mijn werk, en sommige mensen houden dat heel strikt gescheiden. Dat is bij mij gewoon niet zo, ik vind het ook heel leuk om in mijn vrije tijd volop te netwerken en gesprekken te voeren met mensen. Ja, en zoals ze zeggen: iedere gek zijn gebrek. Dat is die van mij, dus, ja... ik ben ervan overtuigd dat mensen ook aan het werk komen door kruiwagens, door te netwerken.

Opmerking [MP154]: Consultant netwerkt actief

Opmerking [MP155]: Klanten laten netwerken

Merk je ook aan klanten als ze bij jou op gesprek zijn geweest, dat ze daar echt gebruik van gaan maken?

Nou ja, niet allemaal.... kijk, de andere netwerkt wat makkelijker, bijvoorbeeld in eigen kring, in de familie of in de buurt bij wijze van spreken. Andere mensen vinden het gewoon lastig om echt nieuwe paden te betreden zeg maar. En ook dat past natuurlijk lang niet bij iedereen.

Nee, zeker niet.

En door ze dan in hun waarden te laten merken inderdaad dat mensen dat wel prettig vinden, ik wil mensen gewoon geen dingen opleggen, ik vind dat.. dat past gewoon niet bij mij.

Als je kijkt naar deze competentie en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Nou, als het gaat om netwerken dan geef ik mezelf een 9.

Opmerking [MP156]: Cijfer

Oké, en als je kijkt naar, in hoeverre je op de hoogte bent van trends op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen die er spelen.....

Ja, die houd ik wel bij en in de gaten, dus als het gaat om nieuwsbrieven en dergelijke... uhm, het is niet zo dat ik als een ***** Koekkoek of een Monique van Dijk heel erg in de verdiep. Ik pak op dat wat voor mijn dagelijkse werk belangrijk is maar ik ga me echt niet helemaal.... graven in wetten en in regelgeving, pas als het zover is dat ik iets moet weten, dan zoek ik het op of vraag ik het na. Maar ik ga niet.. Ik ben niet de analyticus die zo'n hele wet gaat lopen napluizen, nee.

Opmerking [MP157]: Arbeidsmarkton twikkelingen in de gaten houden

Oké, dat vind jij voor jezelf niet nodig?

Nou ja niet nodig, ik heb er het geduld ook gewoon niet voor.

Oké, dan noteer ik een 9 bij deze laatste competentie. Mocht jij nog verdere aanvullingen hebben of dergelijke, dan kun jij deze nu nog vertellen. Anders dank ik jou hartelijk voor je genomen tijd en moeite.

Nou, graag gedaan. Ik blijf bij het feit inderdaad dat de belangrijkste competentie die een consultant moet hebben, dus bij het werk dat wij doen, met de doelgroep die wij hebben, is oprechte interesse en..... uhm... natuurlijk ook kennis van zaken, maar als je niet die klik kunt maken met mensen dan houdt het op.

Ja, mooie laatste afsluitende zin. Dan dank ik jou voor dit interview.

Graag gedaan en succes met de uitwerking ervan.

Dank je wel!

Interview 3

*******, goedemorgen.**

Goedemorgen Maarten.

Bedankt dat jij mij wilt helpen bij mijn afstudeeropdracht. Ik heb jou het één en ander toegestuurd via de mail heb jij daar tot nu toe nog vragen over?

Nee hoor.

Nee? Oké. Dan zou ik zeggen laten we gaan beginnen.

Ja!

Ik heb vier competenties op papier gezet, welke je nodig hebt om als consultant coaching en counseling goed uit te kunnen voeren tijdens je werk. De competenties zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competenties ga ik uit vragen aan de hand van de STARR methode. STARR staat voor situatie, taak, actie, resultaat en reflectie. De competentie affectiviteit en sensitiviteit, uhm.. weet je wat ik daarmee bedoel?

Uhm.. hoe je houding is ten opzichte van de klant, hoe je voelend bent zeg maar, stukje betrokkenheid en empathisch vermogen.

Ja dat klopt, en als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven voor deze competentie?

Dat denk ik dat ik zeker zit op een 8.

Opmerking [MP158]: Cijfer

Ja, op een 8? waar baseer jij die 8 op?

Omdat ik zelf ook sensitief ben, hoog sensitief en ik kan heel snel inspelen zeg maar op hoe mensen zich voelen.

Opmerking [MP159]: Sensitief

Oké, heb je daar een voorbeeld van, wat je als consultant zijnde hebt meegemaakt?

Uhm.. ik kan gewoon heel snel de stemming bij mensen aanvoelen. Ik begin het gesprek ook altijd van: hoe gaat het met je? Want daaruit kan ik altijd peilen van; hoe staat het ervoor? Wat is er allemaal gebeurd? Als ik mensen op een andere manier ze binnenkomen dan in het verleden, dat vraag ik ook altijd: wat is er aan de hand? Weet je, ik maak dingen ook gewoon bespreekbaar. Dat heeft er mede ook te maken vanwege het feit dat ik invoelend ben. Maar het kan juist ook dat het gewoon heel goed met mensen gaat, dat kan natuurlijk ook zo zijn.

Opmerking [MP160]: Confronteren gedrag

Ja! Waarom pak je dat gesprek in het begin zo aan?

Omdat ik wil weten hoe de vlag er voorstaat, en ik vind zeg maar.. dat het uur dat ze bij mij hebben.. dat het ook gewoon hun uur moet zijn. Dus ik wil ook weten wat er speelt op dat moment, om daarop te kunnen inhaken, dus ik heb wel bepaalde dingen in mijn hoofd zoals zo moet het gaan gebeuren vandaag, en dit gaan we doen.. daarnaast is bij mij altijd ruimte om bepaalde dingen, als problemen zijn, om die te bespreken.. die op dat moment spelen bij mensen.

Opmerking [MP161]: Betrokkenheid

Opmerking [MP162]: Problemen bespreken

Wat vind je daar zo belangrijk aan?

Omdat dat op dat moment soms de urgentie is om daarmee aan de slag te gaan. Ja! Ik kan wel mijn ideeën hebben, maar het kan ook zijn dat mensen daar niet in mee kunnen komen omdat er andere dingen zijn, dus ik wil eerst even weten van: hoe gaat het? Kan ik datgene doen wat ik dacht wat we gaan doen? Of moeten we eerst met andere dingen aan de slag?! Iets om te coachen of iets om te counselen.

Opmerking [MP163]: Bewust eigen handelen

Is coachen een manier van begeleiden die bij jou past?

Ja, ook.

Opmerking [MP164]: Coach

Ik hoorde je net de woorden coachen en counseling zeggen, uhm.. in hoeverre vind je dat bij jezelf passen?

Dat is mijn passie.

En hoe ervaren klanten dat bij jou?

Ja, volgens mij heel positief. Ik heb nog nooit, of .... ik heb geen idee dat daar klachten over zijn. Nee. Ik heb meer bedankjes aan het einde zeg maar, zo van: 'goh je hebt me goed geholpen'. Ik heb nog nooit een negatief iets daarin meegemaakt.

Wat zegt dat over jou?

Wat zegt dat over mij? Nou, ik denk dat ik datgene doe waar ik goed in ben.

En hoe ervaren jouw klanten dat? Tenminste...

Nou ja op dezelfde manier denk ik**.**

Ja oké, en wat doet dat met je gevoel?

Mijn gevoel? Ja dat geeft een goed gevoel. Als je dingen doet waar je blij van wordt. Ik word er blij van als ik mensen stappen zie maken. Dat ik daarbij kan helpen. En dat ze... Ik heb natuurlijk projecten van sociale activering, dat mensen aan het werk gaan. Dat zijn natuurlijk hele lange trajecten maar ik vind het zo leuk om te zien, zeg maar... Hoe ze dan uiteindelijk die baan krijgen. Maar ook blij zijn. En dat ik weet, dat ik met ze terug kijk, ik weet nog zo goed hoe jij eerst bij me zat en hoe dat toen was, en wat voor ontwikkeling je nu hebt gemaakt. Dat is zo ontzettend leuk.

Ja, heb je daar een voorbeeld van, van een klant die jij hebt begeleid in een traject, die je verder hebt geholpen aan de hand van de coaching of counseling?

Ja, meerdere.

Kun je er eens eentje benoemen?

Ja, een project met de jongen die ik recentelijk heb afgesloten, nou ja, een jongen.. een beetje van mijn leeftijd zeg maar. En, ja die had gewoon eigenlijk een hele zware burn-out en die heeft een tijdje voor zijn werk bij een kwekerij gewerkt, en het ging gewoon helemaal niet lekker, in het begin al niet. Maar uiteindelijk heeft hij toch wel de slag te pakken gekregen betreft een arbeidsritme, ik heb hem gecoacht op bepaalde vaardigheden, hoe hij met dingen om ging in zijn leven, met grenzen stellen, met een stukje assertiviteit, uhm.... structuur aanbrengen, ook in zijn eigen leven: zoals het huishouden, dingen die hij deed wanneer hij heel praktisch bezig was, en... ik heb hem op een werkervaringsplek gezet, en dat heeft er mede aan bijgedragen met het feit dat hij uiteindelijk toch een stap heeft kunnen maken naar een betaalde baan.

Wat was jouw verantwoordelijkheid daarin?

Dat je er voor hem bent en ook iemand bij jou kan terugvallen op een moment dat het niet zo lekker gaat. Ook al is het maar door middel van een app'je... maar ook juist dat.. ik heel goed kon insteken op wat er op dat moment speelde, dus de ene keer dan dat hij geen structuur had, waar je dan met hem mee bezig ging, zo van: hoe kan en ga je dat weer oppakken? En.. De andere keer zat hem dat in het geen hulp vragen, en dan vraag ik: waarom doe je dat dan niet? Voel je dat snel aan? Ja, ik hoor het in ieder geval, het verhaal. Ik vraag het dan gewoon uit zo van: wat is er dan, wat speelt er dan? Hoe kan dat dan dat je niet verder komt, of heb je daarin nodig om verder te komen? Dat is vaak een hele goede vraag van mij, vind ik. Als mensen zeggen van 'ja, zus en zo, daar zit ik mee', wat heb je dan nodig om verder te kunnen komen? Om vervolgens daar vanuit stappen te kunnen maken. Wat heb je nodig? En hoe kun je dat krijgen.

Wat heeft dat voor deze klant destijds opgeleverd?

Uhm.. In ieder geval dat hij weer aan het werk is gegaan. En hij heeft ook ander hulp opgezocht, wat heeft bijgedragen aan zijn herstel.

Vind je dat belangrijk?

Nou ja, je kunt niet.. ik ben geen hulpverlener. Dus als ik het idee heb dat er hulp nodig is, dus

Opmerking [MP165]: Passie

Opmerking [MP166]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP167]: Coachende houding

Opmerking [MP168]: Begeleiden naar werk

Opmerking [MP169]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP170]: Coachende houding

psychisch, dan vind ik wel dat ik daarna me doorverwijzen, bijvoorbeeld naar de huisarts.
Doe je dat vanuit de functie of vanuit je eigen humane/menselijke gedachten?
De huisarts bedoel je?
Ja, of het doorverwijzen van je klant.
Ja klopt, in ieder geval om te kijken wat er adequaat aan de hand is.
Je zegt net: ik heb hem op een werkervaringsplek gezet.
Ja!
Was het ook het voornaamste of belangrijkste resultaat met deze klant?
Nee, dat hij uiteindelijk zelf werk heeft gevonden. En dat ik hem daarin heb begeleid. Dat het nog niet helemaal lekker liep, omdat hij onregelmatig werkte, wat eigenlijk niet voor hem geschikt is, maar goed omdat dat toch.. weet je, hij wil dat ook heel graag volhouden.. nu heeft hij wel een regelmatige baan.
Wat voor effect heeft dat op deze klant gehad?
Uhm... In ieder geval dat hij bezig bleef, dat was voor hem gewoon heel belangrijk. Ja! Dat hij iets om handen had. Want als mensen op een gegeven moment niets meer om handen hebben, dan gaan ze piekeren en dan zie je mensen uiteindelijk ook afglijden.
Hoe gaat de begeleiding in die zin verder? Zo'n jongen is natuurlijk op een gegeven moment weer aan het werk gegaan....
Nou ja ik heb het traject afgesloten, zo nu en dan heb ik nog wel eens contact, als er iets is dan hoor ik nog wel eens iets. Ja! Maar dat is niet zo vaak hoor, dat is heel sporadisch.
Als je terugkijkt op dit traject, zou je het dan volgende keer precies hetzelfde doen?
Aan de hand van de coaching en counseling iemand op weg helpen naar een betaalde baan?
Ja, nou ja weetje je moet natuurlijk altijd meelopen met zo'n iemand. Je kunt het proces waar mensen nooit meer bespoedigen dan dat het uiteindelijk gewoon is. Sommige mensen hebben gewoon de tijd nodig om bepaalde stappen te kunnen nemen, en bij de ene duurt het een maand en bij de ander duurt het drie maanden. Dus ik loop in principe altijd naast de klant, of iets er achter zeg maar.
Om te kunnen sturen?
Om te kunnen sturen, en soms moet je dan wel eens trekken, maar ik hou liever niet van trekken. Tenzij ik echt vind van: nou, kom op, nu moet je gewoon een stap gaan maken. Dan ga ik met mensen ergens mee naartoe, of zorg ik dat ik iets regel.
Wat zegt dat over jou als consultants zijnde?
Uhm... nou, dat ik kijk van wat mensen op dat moment nodig hebben. Ik ga heel erg voor zelfredzaamheid en zelfsturing uiteindelijk. Dat is het doel, alleen soms hebben mensen net op een bepaald moment net iets meer nodig, dan pak ik dat gewoon over.
Vind je dat je effectief bent geweest in de tijd van begeleiding, vanaf het begin, tot het moment dat deze klant aan het werk is gekomen?
Ja, ik heb hem op een gegeven moment losgelaten, omdat ik hem kon loslaten. En op een moment van dat ik dacht: het gaat wat minder, dat zie ik aan hem, dan pak ik dat even terug.
Ja, inderdaad. Uhm.. goed toegelicht. Een dimensie die daarbij hoort is dat je rekening houdt, dat je je bewust bent, van je eigen doen en laten op de klant. Pas jij je stijl van begeleiden aan op het type klant dat je tegenover je hebt?
Ja!
Is dat altijd nodig, of hebben klanten allemaal dezelfde begeleiding nodig?
Nee, dat is allemaal maatwerk. Waar je bij de ene de wat zachtere hand doet, kun je bij de andere

Opmerking [MP171]: Begeleiden naar werk

Opmerking [MP172]: Nazorg bieden

Opmerking [MP173]: Mee gaan in tempo klant

Opmerking [MP174]: Klant sturen

Opmerking [MP175]: Zelfredzaamheid /zelfsturing

Opmerking [MP176]: Klant los laten

Opmerking [MP177]: Bewust eigen handelen

best wel confronterend zijn.

Vind je dat soms moeilijk?

Nee, dat gaat vanzelf. Nee, nou ja.. ik doe dat op gevoel. Ik denk daar soms wel eens over na, maar ik laat het meestal gewoon gebeuren. Sommige klanten hebben natuurlijk wat ergere of meerdere problemen dan andere klant.

Maak je problemen ook bespreekbaar met je klant?

Ja, zeker!

Waarom doe je dat?

Om voor mij de zaak ook helder te krijgen, dat ik weet wat er speelt, uhm... maar ook, uhm.... omdat veel mensen helder te krijgen. Vaak zijn er blinde vlekken in het verhaal, daardoor kan ik net even een samenvatting geven, een ander licht op de zaak werpen, uit hun zeg maar krijgen van: nou, wat is de oplossing? Wat zou je kunnen doen? Heb je al eens eerder dit soort zaken meegemaakt? Wat heb je toen gedaan? Hè, om net even op verschillende manieren de zaak te kunnen belichten. Waardoor mensen uiteindelijk weer zelf verder kunnen. Of, om hun hart te luchten. Dat is ook heel vaak zo, zo van: praat maar. Lucht je hart maar, maak het maar bespreekbaar want dat zorgt er ook voor dat spanning kan afnemen. Uhm... Waardoor mensen waarschijnlijk ook beter weer in hun vel komen te zitten. Ik kan dat dan weer in een bredere context plaatsen. Ik leer ze dan ook beter kennen. Hoe doen ze dan? Wat doen ze dan? Waarom doen ze zo?

Vind je het belangrijk om dat allemaal te weten, vanuit je functie als consultant?

Ja, ik ben er natuurlijk ook wel nieuwsgierig naar, ik ben altijd wel nieuwsgierig naar hoe... hoe werkt zo'n menselijk brein nou eigenlijk? En waarom doen mensen nou zo?

Ja! Waar komt die nieuwsgierigheid uit voort?

Ja, ik ben gewoon nieuwsgierig, haha. Ik denk dat als je niet nieuwsgierig bent, dat je dit werk niet kunt doen.

Nee!

En dat je geïnteresseerd bent en hoe mensen in elkaar steken, ik denk dat dat wel één van de dingen is die wel heel erg belangrijk is.

Oké, mooi verwoord. De competentie reflectie is de tweede competentie. Dat betekent dat je in staat bent om de klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laat leggen met persoonlijke ambities, overtuigingen, talenten, normen en waarde en dat je daarnaast in staat bent om de klant een spiegel voor te houden, en de klant uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties. Als je kijkt naar deze competentie en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Qua reflectie geef ik mezelf ook zeker een 8.

Ja! Waar baseer jij deze 8 op?

Nou, omdat ik heel vaak inderdaad merk.... Dat ik terug pak, in een gesprek op eerdere gesprekken. Zo van; toen zei je dit, en waar komt dat uit voort? ik hoor hier een overtuiging, ik merk dat dit jou belemmerd, waar komt dat dan vandaan? Ik ben altijd wel heel erg van: waarom zijn de dingen bij jou zoals ze zijn? En dat ik samen met mensen kijk van: ja, waar komt dat vandaan? 9 van de 10 keer ligt dat in de opvoeding van mensen.... uhm... dat ze die overtuiging van huis uit hebben meegekregen, maar ook bij mensen van, dient dat jou nog wel; die overtuiging. Heb je daar nog wat aan?

Heb je daar een voorbeeld van met een klant?

Uhm.... nou ja, bijvoorbeeld iemand die er zo tegenop zag om werkloos te worden, die had van huis uit meegekregen dat hij moest werken, daar voelde hij zich zo ontzettend slecht onder, dat hij er

Opmerking [MP178]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP179]: Problemen bespreken

Opmerking [MP180]: Coachende houding

Opmerking [MP181]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP182]: Nieuwsgierig

Opmerking [MP183]: Nieuwsgierig

Opmerking [MP184]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP185]: Cijfer

Opmerking [MP186]: Klant laten refelcteren

Opmerking [MP187]: Situatie klant achterhalen

bijna ziek van werd. Ik zeg: waar komt dan die overtuiging vandaan? En wat is er zo erg om even geen werk te hebben?

Oké, en wat was jouw taak op dat moment?

Uhm.. ik moest hem wel aan het werk hebben/houden.. mensen kunnen er echt heel erg tegenop zien om niets meer te doen te hebben, dat idee hebben ze dan van: o jee, dat heb ik niets meer te doen en dat ben ik niet meer zinvol bezig. En ik moet nuttig zijn voor de maatschappij, die man draafde daar echt enorm in door. En toen ben ik eens met hem terug gaan kijken, zo van: waar zit nou die overtuiging? En die kan dus echt van huis uit, hij mocht... zijn ouders zeiden van: 'goh, ga toch eens iets doen, want als je zo nutteloos gaan zitten wat ben je geen knip voor de neus waard'. Dat zat zo bij die man in zijn systeem, dat ik daarmee bezig ben geweest, in ieder geval om voor hem... zijn gevoel erover te veranderen, dat hij ook wel, dat hij ook wel even mocht gaan zitten.

Hoe heb je dat gedaan?

Ja, dat gewoon zijn overtuigingen bespreekbaar maken, en weetje.. waar komt het vandaan en is het wel van jou? Want hoe denk jij jezelf over? Toen heb ik er ook bij gehaald van, wat vind je dan van mensen die geen werk hebben? zijn dat dan ook nietsnutten en lapzwansen? Nee, helemaal niet. Die hebben gewoon geen werk. Toen zei ik:' is het geen goed idee om ook zo naar jezelf te kijken?'.

Ja, hoe reageerde hij daar op?

Nou dat het duurde even, maar uiteindelijk heeft hij de slag daarin wel te pakken gekregen. En dat vond hij ook heerlijk, hij ging lekker wandelen, toen kon hij ook genieten van zijn vrije tijd. Niet zozeer dat hij dan niet hoeft te solliciteren... Hij deed zijn activiteiten, we hadden afgesproken, wat is dan voldoende? Nou, dat is dan voldoende. En voor de rest mocht hij even gaan ontspannen in de tijd daarnaast. En dat ging toen goed.

Was dat puur om de klant de spiegel voor te laten houden?

Ja!

Was dat juist bedoeld om zelf in te zien, kijkend naar zichzelf betreft zijn inzicht op werk?

Ja!

Oké, als je kijkt naar jouw eigen verantwoordelijkheden tijdens dat traject, binnen deze situatie, waar lager dan jouw verantwoordelijkheden?

Uhm.... nou ja, om hem in ieder geval niet verder te laten afglijden, zeg maar. Ik probeer ten alle tijden te voorkomen dat mensen slechter het traject verlaten dan dat zij er in komen. Ik wil juist een stuk vooruitgang zien en dat mensen niet slechter gaan denken over zichzelf.

Ja, en daar had deze klant ook last van?

Ja!

Dat heb je dus bespreekbaar gemaakt met hem.

Ja!

En hoe ervoer de klant dat?

Nou, uiteindelijk was hij daar heel blij mee. Toen kon hij uiteindelijk met een gerust hart zichzelf ook, ja hoe zeg je dat, zichzelf zijn. Hij ging weer allemaal activiteiten ondernemen, waardoor hij niet alleen maar thuis zat, hij ging alleen maar leuke dingen doen. Maar dat mocht uiteindelijk ook van zichzelf omdat hij juist die activiteiten deed om ook aan een nieuwe baan te komen.

Wat moet jij dan concreet zeggen tegen je klant, moet je heel direct zijn, of.....

Ja, ik ben heel direct richting klanten tijdens een gesprek. Als ik iets bemerk waarvan ik denk: hé, dat klopt niet of daarin spreek je jezelf tegen, of van dit hoor ik. Dan maak ik dat bespreekbaar. Dan denk ik: hé, daar kan iets zitten wat belemmerend kan werken.

Hoe ervaren heb je klanten dat bij jou?

Opmerking [MP188]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP189]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP190]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP191]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP192]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP193]: Vooruitgang klant

Opmerking [MP194]: Direct

Oh, prima! Dat komt omdat ik het ook altijd uit mezelf benader, zo van: hé, ik hoor je dit zeggen, klopt het dat je dan dit of dat ermee bedoelt? Ik verifieer het ook altijd. Ja! Waar komt dat nou vandaan? Ik ben namelijk wel benieuwd waar dat vandaan komt!

Opmerking [MP195]: Nieuwsgierig

Vind je dat bij elke klant even makkelijk om het aan te geven?

Ja, weet je, de ene is een tuurlijk meer te coachen dan de ander. Bij de ene zit natuurlijk ook veel meer dan bij de ander.

Wat was het voornaamste of belangrijkste resultaat als je kijkt naar dit traject met deze klant?

Nou, het resultaat was, ik ben niet met hem tot werk gekomen.... maar wel dat hij, dat hij zich beter over zichzelf ging voelen. En minder nerveus was, dat zijn eigen welzijn daardoor verbeterde, dat hij daarin vooruitgang boekte. Hij zag er dus als een berg tegenop dat hij geen werk meer zou hebben.

Opmerking [MP196]: Vooruitgang klant

Ja! Ga je dan ook met hem bespreken van, uhm... dit zijn de mogelijkheden, dat zijn de mogelijkheden.. toekomstige scenario's betreft zijn of haar ambities?

Ja!

Pakt zo'n iemand dat gemakkelijk op?

Qua werk bedoel je?

Ja, zijn mindset over werk. Ja, je gaat natuurlijk met mensen allerlei scenario's af... zo van, als je nou aan het werk zou zijn of als je niet aan het werk zou zijn, wat dan? Dus alles bespreekbaar maken en goed op een rijtje zetten?

Ja, ja, ja!

Tenminste dat hij dat voor zichzelf doet, met jouw hulp?

Ja!

Wat is het voordeel volgens jou als klanten op zichzelf gaan reflecteren?

Dat ze meer over zichzelf te weten komen.

Vind je het belangrijk dat jij niet alles voor ze invult?

Ik vul niets voor mensen in.

Opmerking [MP197]: Klant laten refelcteren

Nee?

Nou ja, ik vul het wel eens in, maar dat verifieer ik altijd weer.

Oké, als je terugkijkt op dat traject zou je het dan de volgende keer weer precies hetzelfde doen?

Ja ook, ja. Weetje, je doet toch dat wat nodig is. Ja! En ik heb niet het idee dat ik iets heb laten liggen daarin. Ik heb juist heel erg het idee dat ik hem daarmee heb geholpen door te reflecteren . Weet je, zo zijn er juist heel veel mensen die er tegenop zien: een afscheid bij een werkgever, het verliezen van een baan. Ik probeer altijd de boel in de juiste proporties weer terug te brengen. Hoe erg is het nou? Hè, ik ben heel erg van de realiteit, van de praktische kant. Mensen kunnen ze zelf eigenlijk helemaal op hol brengen met hun gedachten van: o jee, en dan gaat er dat gebeuren. Dus ik probeer zeg maar heel erg praktisch te gaan kijken naar; wat is er nou zo erg aan? Wat zou je zelf kunnen doen? Weet je, eigenlijk tot normale proporties weer terugbrengen. Relativeren.

Opmerking [MP198]: Praktisch

Vind je dat effectief?

Ja, relativeren, loslaten; accepteren van zoals de situatie is. Daaruit kunnen mensen pas weer verder. Daar heb je dus heel erg veel reflectie voor nodig.

Opmerking [MP199]: Klant laten reflecteren

Als je deze competentie voor jezelf mag verbeteren, zie je dan bij jezelf verbeterpunten, of zeg je: die 8 is voor mij het maximaal haalbare?

Ja, ik vind hem wel voldoende. Er zijn natuurlijk altijd dingen die je op een andere manier kunt aanpakken, misschien kan ik nog sneller tot de kern komen, uiteindelijk. Maar ja, iedereen heeft zijn eigen proces daar in. En... ik doe dingen op mijn gevoel, dus ja... Ik denk niet echt over dingen na, tenminste in de zin van hoe ze moeten zijn. Ik laat het gewoon ontstaan en dat is volgens mij ook

Opmerking [MP200]: Verbeterpunt

gewoon hoe het moet gebeuren. Als je het veel over na gaat denken dan zit het in je hoofd, en dan..... ja... Dan heb ik het idee dat het niet werkt zoals ik graag wil.

Oké, goed verwoord. Dan zijn we aangekomen bij de derde competentie, dat is actiegerichtheid. Actiegerichtheid staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden, het bespreken van de voortgang met de klant, maar daarnaast bespreek je ook toekomstige scenario's met de klant en laat je de klant eventuele antwoorden, oplossingen en keuzes zelf bedenken.

Oké, ja dat zit inderdaad wel vaak in de combinatie met elkaar. Als je al bezig bent met actiegerichtheid, dan ben je al bezig met reflectie.

Als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij je zelf voor deze competentie dan geven?

Uhm, een 7,5.

Opmerking [MP201]: Cijfer

Als je kijkt naar de verschillende dimensie die onder deze competentie staan, kun je dan een dimensie benoemen en daarbij ook een voorbeeld? Je benoemde net zelfsturing ,wellicht heb je een klant waarbij je dat heel erg moest....

Nou ja, ik heb onlangs een kandidaat gehad, die moest ook weg bij zijn werkgever, en die had het niet meer naar d'r zin, en ze wou weer wat anders maar ze durfde niet die stap te maken. Uiteindelijk kon ze wel een vaststellingsovereenkomst krijgen. En we hebben een aantal sessies gehad, en ik zei: maar waarom? Ik hoor je ook een keer zeggen; ik heb het niet meer naar mijn zin, ik wil eigenlijk weg daar, maar waarom je pak die gelegenheid van de vaststellingsovereenkomst niet aan? Ja! Ja, dat had natuurlijk te maken met een stukje zekerheid. Toen zei ik: wat levert de zekerheid jou nou op, als je nog niet eens weet of je kunt blijven? Want dat was het, hè.... want zij wist niet of ze kon blijven, je vindt het werkt niet leuk om te doen, je wilt eigenlijk wat anders, dus wat levert het jou op?

Opmerking [MP202]: Coachende houding

Wat was jouw taak op het moment dat je dat duidelijk maakte richting jouw klant?

Nou, mijn taak was eigenlijk helemaal niets. Ik vond het mijn taak, mijn verantwoordelijkheid, om haar een drempel over te helpen. Ik voelde en ik wist gewoon dat ik haar die drempel over moest helpen. Omdat zij dat graag wilde, maar het zelf niet kon. Dus ik heb gecoacht in wat zou er nou gebeuren als je het wel zou doen? Als je het wel voor tekenen? En je hebt wel een vaste datum dat je weet wanneer je weer kunt gaan. Je hebt je aanvulling nog voor minimaal een jaar, wat zou er gebeuren?

Opmerking [MP203]: Klant ondersteunen persoonlijke ontwikkeling

Opmerking [MP204]: Coachende houding

Ja!

'Ja, dan zou ik heel opgelucht zijn'. Ja, oké, maar wat houdt je dan tegen omdat het doen? Toen zei ze: 'dat weet ik eigenlijk niet. Wellicht schaamte tegenover mijn ouders'. Toen zei ik tegen haar: hebben jullie ouders liever een gelukkige dochter of een dochter die ongelukkig is? Ja zegt ze, ik ga het ook gewoon doen. Mijn man zegt ook al de hele tijd:' je moet weg daar'. Toen kon ze dus de stap wel maken.

Opmerking [MP205]: Coachende houding

Wat deed dat met de klant?

Die was echt super opgelucht. Die was heel blij.

Wat zegt dat over jou op dat moment?

Dat ik het wel bij het juiste eind had. Die drempel over te helpen, haar daarbij te begeleiden.

Wat deed dat met je gevoel?

Ja, leuk. Dat vond ik wel tof. Ja! Misschien nu vanuit de werkgever, ja die was er wel blij mee, niet vanuit de vaststellingsovereenkomst... maar ik was juist wel ook erg opgelucht; dat zij de stap heeft genomen en ze was ook echt... je kon zien dat er een last van haar schouders af viel. Werkelijk waar.

Ik heb daarna ook vrij snel voor haar een nieuwe baan gevonden, zo van, daar hebben ze werk voor je, daar is ze gaan werken, en via ons naar een andere baan gegaan. En ze is helemaal happy.

Heeft dat de zelfsturing van je klant bevordert?

Ja! Daarna kon ze opeens ook weer andere dingen aanpakken.

Zie je daar voor jezelf een groot of belangrijk aandeel in?

Ja, ik vind wel dat ik daar een heel groot aandeel in heb gehad. Dat vind ik leuk. Dat je echt een verschil kan maken in iemands leven.

Weet je wat je nog concreet gezegd heb of gedaan? Of is het alleen bij de coachende vragen gebleven?

Nee, dat was een hele sessie. Dus wat ik jou zei, hoe ik dat doe. Zo van, ik merk aan jou dat je niet helemaal happy meer bent in je werk, en dat je graag weg wilt, en je hebt nu de gelegenheid om weg te gaan, eigenlijke zonder financiële schade. Dus wat houd je tegen om dan de stap niet te nemen? Toen had ze een aantal dingen over haar ouders, een stukje zekerheid, en dan ga je kijken naar wat het op zou leveren om te blijven, en wat zou het opleveren op het moment dat je besluit om weg te gaan?! Ja! Dus eigenlijk ga je de voor- en nadelen op een rijtje zetten en bespreken.

Dat heeft deze klant als zodanig ervaren dat zij heeft besloten weg te gaan?

Ja, dan komt er toch bij mensen het heldere licht van ja, waarom doe ik dit eigenlijk? Ja, waarom hield ik mezelf eigenlijk tegen?

Was het moeilijk om de klant op die manier zich daar bewust van te laten maken?

Uhm... nou ja, het heeft eventjes gekost zeg maar.

Zag je het als een uitdaging?

Ja, dat zag ik wel als een uitdaging.

En als je zo'n uitdaging 'voltooid'?

Ja, dan ben ik wel blij op zo'n dag, zeg maar.

Ja! Wat doet het er verder met jou?

Dat geeft gewoon een heel goed gevoel.

Zet dat door bij andere trajecten, het goede gevoel?

Ja, dat zeker.

Oké, goed om te horen. Het resultaat was dus dat die vrouw een andere baan heeft gekregen, omdat ze bij haar andere baan/werkgever is weggegaan.

Ja!

Merk je nog meer bij de klant, wat er nog meer teweeggebracht? Je zei net dat ze iets zekerder is geworden.....

Nou ja, wat er bij haar ook nog speelde, is dat ze een Marokkaanse man heeft en dat ze al een tijd aan het denken te zijn om naar Marokko te gaan verhuizen. Om me daar eens te gaan proberen, dat heeft ook al een keer lopen uitzoeken. Dus ja... weet ja, als er een kans is, dan zal ik dat ook gewoon aanpakken als ik haar was, om te kijken of daar een toekomst ligt voor haar. Dus daar is ze ook in bezig geweest, dus eigenlijk had ze daar ook al een baan, maar ja, dat ging eigenlijk veel te snel. Voornamelijk voor haar eigen gevoel. Dus dat heeft zij uiteindelijk afgekapt. Daar bemoei ik maar verder dan niet mee. Zoals een ingrijpende gebeurtenis in mensenlevens, zoals gaan een emigreren, dat heb ik bij haar zelf gelaten. Maarja...., weet je, dat komt ook omdat ze eigenlijk ook weer werk had, hier. Dat maakt het dat mensen weer verder kunnen.

Wat vind jij, als je naar zelfsturing kijkt, het belangrijkste dat klanten op dat moment zelf gaan ontwikkelen?

Een stukje verantwoordelijkheid over hun eigen leven. Ik zeg altijd tegen mensen: je bent

Opmerking [MP206]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP207]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP208]: Coachende houding

Opmerking [MP209]: Voor- en nadelen afwegen

verantwoordelijk voor je eigen leven, dus ook voor je verleden en toekomst. Alles wat er maar omheen hangt, alles heeft zijn aandeel, maar jij bepaalt uiteindelijk wat er gaat gebeuren. Dus als jij je laat leiden door anderen, dan laat je dus een ander jouw leven bepalen. Dus pak gewoon die verantwoordelijkheid terug...wat je doet.

Opmerking [MP210]: Verantwoordelijkheid klant stimuleren

Is ze er zich daar dan ook heel erg bewust van, op het moment dat je dat tegen haar zegt?

Als ik dat tegen haar zeg wel ja, ik zeg het niet heel vaak, maar wel als mensen in de slachtofferrol gaan zitten, zo van: oh jee, dit overkomt me allemaal, en ja, toen was het dit weer en dat weer. Weetje, niet altijd gelijk doe ik dat... maar wel als ik uiteindelijk vind dat er wat moet gaan gebeuren. Mensen moeten bij wijze van spreken een schop onder hun kont krijgen.

Zou je dat bij deze vrouw, of in een ander geval, het weer op dezelfde manier aanpakken?

Ja, op een voor hem of haar passende manier.

Vind je dat je in deze zin effectief bent geweest?

Ja, zeker weten.

Opmerking [MP211]: Effectief tijdens traject

Wat zou je bij deze competentie nog willen verbeteren? Of wat denk je dat er beter kan?

Uhm..... wat kan beter? Ja, ja ligt er soms aan. Misschien zou ik sneller in de actie kunnen. Dat ik mensen nog sneller kan stimuleren om in actie te komen. Dat zou ik misschien nog wel kunnen verbeteren.

Opmerking [MP212]: verbeterpunt

Maar daar heb je dagelijkse werk, als consultant zijnde, geen belemmering van/mee?

Nee, weet je, zoals ik al zeg, sommige dingen laat ik ook maar gewoon gebeuren. Soms zijn mensen er gewoon nog niet aan toe om een actie te komen, en juist, ik wil voorkomen dat mensen daarmee gaan sleuren.. Want ik weet dat dat niet werkt. Maar uiteindelijk moet je mensen wel zo ver krijgen en dan gaan prikkelen om die actie op te zoeken. En soms heeft het meer tijd nodig, meer dan een andere keer. Maar ja, misschien kan ik nog wel eens kijken of ik het wellicht sneller kan doen. Als mensen eenmaal die actie opzoeken, en ze weten waar ze naartoe willen, qua werk.

In hoeverre betrek jij jezelf bij het maken van hun plannen gericht op hun loopbaan?

Ja, ik ondersteun klanten wel bij het maken van plannen gericht op hun loopbaan. Dat is natuurlijk ook mijn vak.

Opmerking [MP213]: Ondersteunen plannen loopbaan

Zit je daar kort op met je klant, stippel je dat samen uit?

Dat stippelen we wel deels samen uit, maar ik zit er niet te dik bovenop.

Opmerking [MP214]: Loopbaan uitstippelen

En als je kijkt naar de ontwikkeling van een klant tijdens zo'n traject, houd je dat goed in de gaten?

Ja, je hebt het eigenlijke doel met iemand, welke ik altijd in de gaten houd en bespreek. Dus ik kijk altijd hoe ver ben ik met iemand. Zo meteen heb ik een afspraak met iemand, met een dame, zit in de Wajong, heeft een burn-out gehad, en die... daar heb ik een tweejarig traject mee, dus dat is wel heel fijn..... maar die, ja.... die wil heel graag maar die kan het nog niet heel erg goed. Die heeft laatst gesolliciteerd, maar dat ging niet heel erg goed. Ze heeft weinig werkervaring, dus die ervaring moet ze op zien te doen voordat ze verder kan groeien. Dus we kijken wel heel erg van: wat hebben mensen nodig? Om uiteindelijk daar te willen komen, wat ze zelf voor ogen hebben.

Opmerking [MP215]: Voortgang bespreken

Opmerking [MP216]: Klant ondersteunen persoonlijke ontwikkeling

Ja, oké! Duidelijk verhaal. Dan zijn we ondertussen bij de laatste competentie aangekomen, dat is de competentie omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen en tevens blijf je op de hoogte van ontwikkelingen in de wet -en regelgeving en ondersteun je de klant bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar netwerk. Als jij naar deze competentie kijkt, ben je reflecteren op jezelf, en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Dan wordt het een 7 denk ik.

Opmerking [MP217]: Cijfer

Oké, en waar baseer jij dit cijfer op?

Omdat ik zelf niet actief op zoek ga naar de ontwikkelingen. Ik lees natuurlijk wel wat literatuur op bepaalde dingen die via de mail binnenkomen. Zoals nieuwsbrieven. Maar ik merk ook wel dat dat door drukte, doordat je druk met een klant of meerdere klanten bezig bent, zoals rapportages schrijven, gesprekken voeren, dat dat wel blijft liggen.

Kun je hierbij ook weer een voorbeeld noemen, bijvoorbeeld met een klant?

Nou niet zozeer met een klant, maar meer met mijn eigen ontwikkeling. Of is dat niet wat je bedoelt?

Oké, nee, je kunt bijvoorbeeld zeggen dat je klant graag wat over de wet- en regelgeving wilt vertellen, maar dat je op dat moment, toen je dat wou doen, je net niet helemaal op de hoogte was.

Ooh zo, ja..... Soms zijn er wel eens dingen die weer net veranderd zijn in de regelgeving, zodat ik denk: dat moet ik maar eens ergens gaan navragen. 9 van de 10 keer weet ik wel hoe dingen gaan, en hoe dingen zijn. Dat kan ik richting de klant ook gewoon goed verwoorden en uitleggen. Maar het gaat meer om mijn eigen ontwikkeling, ook. Kijkend naar arbeidsmarktontwikkelingen, dat weet ik wel, dat kan ik wel met mensen bespreken, zoals kansen in een bepaalde sector of vacatures in een bepaalde sector, of daar weer juist helemaal niet..

heeft de klant daar behoefte aan?

Ja, natuurlijk, vooral als je een zoek profiel gaat opstellen met je klant. Kijk, archeoloog. Ja, een heel leuk beroep maar ik zal niet weten of er werk in te vinden is. Dat zeg ik dan ook hoor, zo van: ik wil het best wel voor je uitzoeken. Door middel van Jobfeed kan ik dan kijken hoeveel vacatures er dan daarvan zijn. Maar verder weet ik natuurlijk wel wat voor vacatures er hier binnenkomen. En wat dat het dan globaal, of mensen daar bij zouden kunnen aansluiten, en als het niet zo is moet ik gewoon op zoek gaan naar de vacature die diegene graag wilt.

Zijn jouw klanten zich bewust van de mogelijkheden die er zijn binnen hun omgeving?

Nou ja, dat is juist dat stukje netwerken wat je met je mensen bespreekt. Zo van: wat is nou netwerken?

Netwerk jij met je klanten? Tenminste leg je ze dat uit?

Ja, ja. Zeker.

Hoe doe je dat?

Uhm..... nou ja, gewoon aangeven: wat is dan je netwerk? Breng je netwerk maar eens in kaart... ga eens een gesprek aan met mensen in je omgeving, op een verjaardag of op een receptie, bij de buurman, met sporten. Ga gewoon vertellen dat je werk zoekt, welke werk je zoekt. Dus ik probeer wel dat het heel concreet gemaakt kan worden, uiteraard samen met de klant.

Doen klanten dat dan ook echt?

Ja, in de meeste gevallen wel.

Merk je ook verandering binnen het traject van de klant, nadat jij ze vertelt over netwerken en wat dat kan opleveren?

Jawel, dan zeggen ze: ik heb die en die nog gesproken, ik heb die eens opgebeld. Maar ook met LinkedIn, dan maken ze een LinkedIn profiel aan. En dan zeggen ze: ik heb al zoveel mensen toegevoegd.

Heeft dat invloed op de jouw manier van begeleiden?

Nou, mensen hun wereld verbreden, een beetje hè. En ook al heeft het uiteindelijk niet zo heel veel resultaat, mensen hebben zelf het idee dat ze ook bezig zijn, en dat is wat ik wil. Ik wil niet acties voor mensen zelf doen, ik zeg altijd: 'we doen het samen. Jij doet jouw activiteit, en ik doe die van mij. Het is fijner als jijzelf je baan vindt, met behulp van mij'. I

Opmerking [MP218]: Consultant niet actief op zoek naar ontwikkelingen

Opmerking [MP219]: Tijd als beperking

Opmerking [MP220]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP221]: Bewust maken netwerken

Opmerking [MP222]: Ondersteunen klant bij netwerken

Dan doe je dat gewoon voor je klanten?
Ja!
Vind je dat jij dat moet doen of vind je dat ze dat zelf moeten oppakken?
Uhm… elke keer is het weer die afweging van: in hoeverre ga je even met ze mee, om even de drempel over te gaan of wanneer denk je van nu moeten ze het gewoon zelf doen. En dat is afhankelijk van in wat voor stadium het traject is, en hoe zelfredzaam ze op dat moment al zijn. Maar ook wat ze kunnen, wat ze ook echt kunnen.
Merk je dat mensen daardoor eerder een baan verwerven? Of dat ze daardoor ook meer kans hebben op de arbeidsmarkt?
Er zijn natuurlijk wel veel mensen die via een eigen netwerk aan een baan komen.
Ja, en hoe zie jij je eigen aandeel daarin?
Dat ik minder hoef te doen, haha.
Vind je dat belangrijk?
Nee, ik ben van mening dat wat je zelf doet, als klant zijnde, dat dat een beter gevoel geeft dan dat iemand anders het voor je doet.
Kan ik zeggen dat het op een coachende manier gaat? Dat je de klant zelf invulling laat geven?
Ja! Maar wel met de tools om ze te bewapenen zeg maar. Dat ze weten wat ze kunnen vragen, hoe ze dat kunnen vragen, wat ze willen, dat ze dat allemaal duidelijk hebben.
Oké, duidelijk. Je had het over de wet- en regelgeving. Als je kijkt naar je eigen kennis van de wet- en regelgeving, is dat binnen jouw functie voldoende of zou je dat beter willen weten?
Wat ik weet is voldoende. Als ik ergens tegenaan loop dan vraag ik het wel.
In principe zit dat bij jou wel goed?
Ja! We krijgen natuurlijk voldoende informatie binnen op het moment dat er bepaalde wet- en regelgeving veranderd. Er is altijd iemand die dat rondstuurt.
Heb jij op dit moment nog aanvullingen op één van de 4 competenties?
Nou ja, een van de dingen die ik meestal doe bij mijn klanten is beginnen bij het begin. Daar ben ik wel een beetje bekend om hier, haha. Met waarden zeg maar, wat vinden mensen belangrijk. Ik ga altijd even terug naar hun basis. Dat is ook reflectie. Van waaruit leef je, wat vind je nou belangrijk, wat draag je uit naar andere mensen, wat wil je graag terugkrijgen, wat wil je graag terug zien bij anderen? En dat maakt dat mensen uiteindelijk weten waar ze voor staan en waar ze voor gaan. Dat maakt het makkelijker om keuzes te maken in hun leven. En uiteraard wat helpt tijdens de begeleiding, want daar zie je vaak dat mensen heel veel grote stappen maken, vanuit hun eigen kracht.
Oké, helemaal goed. Dan wil ik jou bij deze hartstikke bedanken voor je genomen tijd en moeite.
Graag gedaan en veel succes met je scriptie.

Opmerking [MP223]: Ondersteunen klant bij netwerken

Opmerking [MP224]: Ondersteunen klant bij netwerken

Opmerking [MP225]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP226]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Opmerking [MP227]: Reflectie

Interview 4

*******, goedemorgen. Bedankt dat ik hier mag komen en dat ik jou mag interviewen voor mij afstudeeropdracht. We hebben het één en ander besproken via de mail.**

Ja.

Heb jij daar tot nu toe vragen over?

Nee, dat is duidelijk.

Oké. Ik ga vier competenties uitvragen, dat zijn de competenties: affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze vier competenties heb je nodig om, uhm….. als consultant goed je werk te kunnen doen wanneer het gaat om coaching en counselling. Coachen doe je door de juiste open vragen te stellen zodat de klant voornamelijk aan het woord is, en jij zo min mogelijk als professional zijnde. Counselling zit meer op het emotionele vlak. Dus wat doe je en hoe ga je om met het gevoel van anderen, en dergelijke. Als jij kijkt naar de eerste competentie; affectiviteit en sensitiviteit, en je mag jezelf een cijfer geven op een schaal van 1 tot en met 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm, nou voor affectiviteit en sensitiviteit wel een 8.

Een 8, oké. En waar baseer jij deze 8 op voor jezelf?

Uhm, omdat ik wel sterk ben in, uhm….. in het luisteren maar vooral in het wat ze niet zeggen en in de onderliggende laag, en door die naar boven te halen en te spiegelen, krijg ik vrij snel een hele open relatie met mijn cliënten.

Ja. Kun je daar een voorbeeld van noemen?

Ja, daar kan ik een voorbeeld van noemen. Ook waar het was lastiger bij ging. Dat was een dame van Philadelphia die uhm…. ambulant begeleidster was, die dacht wel voor zichzelf te kunnen beginnen, en uhm… gesprekken met haar gehad, groepsmodules hadden we, dus.. ik kwam haar in de trainingen tegen en ik dacht: 'jij hebt het je aan laten praten, je wilt dat zelf kunnen maar ik zie dat jou niet doen. Met name het commerciële en de administratie'. Dat zag ik haar niet doen. Uhm.. toen ben ik met haar in gesprek gegaan en waar het vandaan kwam, dus heel er van; waar komt het idee weg? uhm.. wat wil je graag? Waarom wil je graag? En haar allemaal dingen laten vertellen en toen haar gespiegeld met wat ik zag, en wat ik dacht. Ook betreft hoe haar leven er uit zag. Naar haar situatie, haar zoon die uit huis ging, voor studie, op twaalf jarige leeftijd. En.. dat haar heel rustig terug gegeven. Dat ze daardoor zelf tot de conclusie kwam en bedacht dat ze geen ZZP'er moest worden.

Wat was jouw voornaamste taak op dat moment?

Uhm, nou luisteren, voorwoorden, een spiegel voor houden.. maar ook om vanuit haar perspectief aan te geven, uhm… hoe ik het zie en hoe het wellicht ook anders kan. Maar dat ze zelf tot de conclusie komt.

Had je bepaalde verantwoordelijkheden?

Ja, mijn verantwoordelijk was dat zij wel het juiste traject kreeg, want anders zal ze het traject begeleidend zelfstandig ondernemerschap krijgen, en anders zou ze gewoon een traject krijgen voor, uhm… oriëntatie en bemiddeling. Dus dat was mijn verantwoording. En voor haar de verantwoording, richting haar, dat ze de juiste keuze maakt waarop zij verder kan.

Waarom was dat belangrijk voor haar?

Uhm.. nou dat zij.. ik schat echt in dat als zij voor ZZP was gegaan dat dat niet succesvol was geworden, en dan had zij uiteindelijk niets gehad. Nu heeft ze een traject gehad; bemiddeling naar werk. Waar ze ook echt daadwerkelijk mee verder kan.

Opmerking [MP228]: Cijfer

Opmerking [MP229]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP230]: Spiegelen

Opmerking [MP231]: Relatie met klant

Opmerking [MP232]: Spiegelen

Opmerking [MP233]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP234]: Spiegelen

Opmerking [MP235]: Feedback geven

Ja, en is ze verder gekomen?
Ja, ze is ook aan het werk gegaan.
Oké. En als je kijkt naar de manier van begeleiden daarin. Hoe zou jij je eigen manier van begeleiden daarop toespitsen? Was dat meer coachend of meer adviserend?
Ik… ik ben meer adviserend.
Waaraan merk je dat?
Omdat, we laatst ook weer een training hadden en we bepaalde technieken doornamen, dat.. wanneer ik denk dat wanneer je coacht…. Heel veel vragen, heel veel open vragen dat je antwoorden krijgt waardoor je zelfinzicht, uhm… zorgt bij de medewerkers, de mensen die je begeleid. Ik doe dat te weinig. Dat komt doordat ik heel erg oplossingsgericht ben, heel snel in de oplossing denk en snel inzicht heb in wat iemand dwars zit; wat de onderliggende bodem is, dat heb ik vrij snel helder. En dan….. heb ik meer een adviserende rol, mensen hangen ook meer aan mij.
Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?
Dat ik oplossingsgericht ben en dat ik graag wil helpen.
Oké, wat doet dat met de klant?
Nou, die vinden dat fijn.
Waaraan merk je dat?
Omdat ze ook echt aan me hangen, dat ze het ook echt willen. Gelukkig ben ik wel in staat om de regie bij de mensen zelf neer te leggen, en dat ik heel erg duidelijk maak dat hun het echt zelf moeten gaan doen. Maar ik merk… dat krijg ik ook heel veel terug in mijn gesprekken; dat ze aangeven dat ze blij zijn dat ze weer mogen komen. Bijvoorbeeld bij trajecten dat je wat in een later stadium zit, waar je wat kunt afbouwen in frequentie. Dat ze echt zeggen: 'ik wil wel een gesprek houden, minimaal één keer in de drie weken, want ik vind het heel fijn om even met jou te praten en te spiegelen. Je adviezen vind ik daarin heel erg fijn'.
Ja, wat doet dat met je gevoel?
Ja, fijn. Het is altijd fijn om gewaardeerd te worden. Daar doen we het uiteindelijk voor
Ja. Als je terug kijkt naar die vrouw die voor zichzelf wou beginnen. Weet je dan nog wat je concreet of specifiek tegen haar hebt gezegd?
Ja, ik weet nog dat ik haar echt uitgevraagd heb van wat de motivatie was om dit in te gaan. Uhm, en daarin… het was iemand die vrij snel alles weglachte, en daarin ben ik wat dieper gaan vragen, van; nou, oké, jij zegt dit en wat bedoel je daarmee? En wat houdt dit in, en dat? En waar komt echt die motivatie vandaag? En toen kwam ze wel vrij snel van; oké, het is meer dat het me gezegd is dat ik dat wel goed zou kunnen. En daarmee kwam ik wel… dat ik dacht: je wilt het ook graag. Zij hangt daar voor zichzelf een waarde aan. Zij voelt zichzelf dan wat hoger gekwalificeerd. Vervolgens heb ik daarop doorgevraagd, zo van: waarom wil je dat voor jezelf kunnen? Waarom ben je daar op ingegaan? Daarin heb ik haar die zelfreflectie weer gegeven.
Ja. Houd je bij een traject als deze rekening met de gevoelens van de klant?
Ja, heel erg. Ja.
Voel je dat makkelijk aan?
Ja, ik voel dat heel makkelijk aan. Daar houd ik rekening mee maar soms ook heel bewust niet.
Kun je vertellen waarom?
Ja, omdat ik door een barrière heen moet. Ik kan soms heel hard zijn als mensen zich 'slecht gedragen', heel confronterend, zodat het bij iemand binnen komt. Omdat het voor het traject nodig is, dat ze veel pro-actiever moeten zijn of veel harder. Dat ik heel zakelijk en heel hard kan zijn, ook echt wel confronterend waarbij ik besef dat het harder aan komt dan dat het eigenlijk zal moeten.

Opmerking [MP236]: Adviseur

Opmerking [MP237]: Oplossingsgericht

Opmerking [MP238]: Adviserende houding

Opmerking [MP239]: Oplossingsgericht

Opmerking [MP240]: Zelfredzaamheid /zelfsturing

Opmerking [MP241]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP242]: Coachende houding

Opmerking [MP243]: Coachende houding

Opmerking [MP244]: Rekening houden met gevoelens klant

Maar om echt binnen te komen of echt iets te doorbreken. Dan doe ik altijd wel nazorg, dan laat ik dat ook zo dat uur. Het kan namelijk best wel pittig zijn. Dan laat ik dat zo, dan laat ik ze ook zo naar huis gaan. Of dezelfde dag, of de volgende dag bel ik weer van hoe het gaat en hoe ze het hebben ervaren. Of ik kom er met het volgende gesprek op terug, maar ik… kan heel goed aanvoelen wat het met aan ander doet, maar daar kan ik ook heel bewust misbruik, nou ja misbruik, van maken.

Hoe vinden en ervaren klanten dat?

Nou, niet altijd even leuk maar uiteindelijk wel. Soms is dat nodig om verder te komen. Dus, ik kan soms ook best wel met enige wrevel uit elkaar gaan, maar het komt altijd weer goed. En uiteindelijk zijn ze me er uiteindelijk wel dankbaar voor. Maar het is soms gewoon nodig. Je moet mensen soms wakker schudden.

Ja, past dat bij jouw manier van begeleiden?

Ja, dat denk ik?

Is dat iets wat jou als consultant zijnde typeert?

Uhm, ja wel de confrontatie. Ik houd wel de spiegel voor. En als dat even betekent dat ik even ergens doorheen moet of even wat strenger moet zijn, ja.. dan doe ik dat. Dat typeert mij wel.

Ja.

Dus heel eerlijk. Ook in de minder goede kanten ben ik heel eerlijk.

Ja, ja… maar wel consequent.

Ja, maar wel altijd… het is altijd wel een middel voor het doel. Het is nooit een doel op zich om iemand af te breken of iemand hard te confronteren, maar als ik dat doe dan is het altijd een middel om naar het grote doel toe te gaan.

Wat doet dat met je eigen gevoel? Vind je dat soms vervelend, lastig?

Nee, ik vind dat altijd wel leuk, hahaha. Ik ben een heel 'slecht mens'. Haha, ik vind dat helemaal niet lastig om iemand te confronteren. Omdat ik weet…omdat ik dat doe om iemand verder te helpen. Dus ik vind dat niet lastig. Nee.

Je ziet dat als een goede eigenschap?

Ja, het kost wel wat meer energie. Want het vergt wel meer van jezelf, want iedereen wil natuurlijk lief, leuk en aardig zijn. En iedereen wil ook zo gevonden worden. Dus het vergt wel meer inspanning, dat merk ik wel, maar uhm confronteren…. nee, ik heb daar geen moeite mee.

Oké, goed om te horen. Als je weer kijkt naar die vrouw die je hebt begeleid. Wat was dan het resultaat van dat gehele traject?

Dat zij is geplaatst, dat zij werk heeft gevonden.

Hoe zie je je eigen aandeel daarin?

Nou, mijn aandeel bij haar is echt een coachende rol geweest. Uhm… zij, uhm… zij wilde heel graag, nadat wij er achter waren gekomen dat ZZP niets voor haar was, … ze is verder in loondienst gegaan. Ze wilde graag een coach opleiding volgen en dat zag ik haar niet doen, want ik vond het geen prettige persoonlijkheid om daar bij te zijn. Ik dacht ja: als coach moet je wel wat van nature over je hebben.

Vertel je dat ook zo tegen haar?

Ja. Dat heb ik ook aangegeven. Maar zij wilde dat wel graag. Toen heb ik haar eerst laten onderzoeken welke opleiding(en) daartoe nodig zijn, omdat daar bij Philadelphia kaders aan zijn gebonden. Zo van: 'ga eerst maar een onderzoeken'. En toen had ze wat gevonden en toen heb ik haar wel aangegeven van: 'goh, welke competenties zijn daarbij belangrijk?' dat heb ik haar uit laten zoeken. En toen heeft ze dat ook onderzocht en toen gaf ze zichzelf daar heel goed antwoord op terug. Toen heb ik haar een opdracht gegeven voor 360 graden feedback, waarbij ze anderen

Opmerking [MP245]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP246]: Nazorg bieden

Opmerking [MP247]: Spiegelen

Opmerking [MP248]: Streng

Opmerking [MP249]: Eerlijkheid

Opmerking [MP250]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP251]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP252]: Begeleiden naar werk

Opmerking [MP253]: Coachende houding

Opmerking [MP254]: Feedback geven

uitvraagt op die competenties. Die waren allemaal positief en toen zei ik van: 'nou, zullen we hem ook bij mij doen?'. Toen heb ik daar wat kritischer op geantwoord en, uhm… en in overleg met de opdrachtgever, Philadelphia, heeft ze daar ook geen akkoord voor gekregen omdat we beide het niet bij haar als persoon vonden passen, en de werkgelegenheid was niet, we hadden ook met Jobfeed…. hadden we de werkgelegenheid getoetst , daar heeft ze negatief op gekregen en toen was ze wel een beetje klaar met mij, want…. en eerst al geen ZZP en dit, ik was wel voor haar gevoel van alles achter elkaar aan het dwarsbomen, terwijl het voor mijn gevoel haar dat verder hielp. Uhm… en dan merkte ik doordat ze afspraken af ging zeggen, de frequentie groter wilde tussen de afspraken.

Wat doe je dan op dat moment?

Dat spiegel ik. Kijk. Het is haar traject, dus als zij zegt van, uhm.. dan belt ze af met een smoesje, nou ja, prima dat kan, en dat kan nog een keer maar dan vraag ik wel van waarom ze af belt en dan plannen we een nieuwe afspraak, en dan voel je wel aan dat daar niet z'n urgentie in zit en dan geef ik dan aan, van: 'goh, het is jouw traject. Wat wil je? Als jij zegt dat je een andere consultant wilt, omdat je het vervelend vindt dat ik je wat gespiegeld hebt in je competenties, dan kan dat. Het is jouw traject. Ik heb werk dus we zitten hier niet voor mij'. Daar gaf ze nooit, uhm… ze vond van alles, maar als puntje bij paaltje kwam wilde ze nooit doorzetten. Ze kon bij de opdrachtgever wel wat over mij zeggen. Maar als het uhm… als ik haar wat… de optie voorlegde van; je kunt ook naar een andere consultant. Dan hoefde dat uiteindelijk nooit. Dus wat ik gedaan heb is intern, uhm.. een consultant aangewezen die ook Philadelphia deed, van wil je meezoeken? Ik heb haar een, uhm… een functieprofiel laten invullen van haar zelf. Met allemaal van, uhm.. wat ze wil, wat ze kan, helemaal volledig. Heb ik haar zelf laten doen zodat ik dat ook niet verkeerd kan interpreteren. Aan laten vullen met een duidelijk zoekrichting. Aan de hand daarvan heb ik mijn collega mee laten kijken. Die heeft ook nog een keer een gesprek met haar gevoerd, maar daar had ze ook geen klik mee. Dus heb ik het uiteindelijk zelf afgerond. Ik heb haar.. we hebben haar verschillende banen aangereikt. Die voldeden voor haar niet aan het juiste profiel, zij heeft toen zelf werk gevonden. Nou, prima.

Vind je dat je effectief bent geweest?

Ik ben, ja… dat vind ik wel. Het was wel een traject wat veel van mij gevergd heeft, want.. omdat zij ver van mij af stond. Qua hoe zij is en hoe ik ben. Kijk, ik vind ook van alles, maar daar kan ik ook wat mee doen. Maar zij vond ook van alles, maar als puntje bij paaltje kwam dan trok ze de keutel weer in. Maar achteraf wel kunnen zeuren. Daar kan ik heel weinig mee, dat soort mensen zitten snel in mijn allergie. Dus zij was wel iemand waar ik voor mezelf, uhm… uhm… waar ik zelf veel geduld bij moest hebben. Het heeft veel van mij gevergd, omdat het meer van mij af staat.

Zou je het de volgende keer weer hetzelfde doen?

Ja.

Dezelfde aanpak hanteren?

Ja.

Oké, zij er dingen voor jezelf die je graag wilt verbeteren?

Nou ja, ik zal wel graag willen dat ik mezelf daar wat minder in de weg zit. Ik heb een bepaald type mens wat nogal bepaald in mijn allergie zit. En dat bepaald type mens kwam hier ook over de vloer. Die zal je ook moeten begeleiden. En, uhm.. ik heb daar wel, omdat je zo intens met iemand samenwerkt, uhm.. kan ik mezelf daar echt aan irriteren.

.Ja. Hoe reageren zij daar op?

Nou, uhm… de één beter… zij kon daar niets mee. Het lag nooit aan haar. Als zij met die competenties, die ze zichzelf had toebedeeld, dan.. ook via 360 graden feedback anderen had laten doen, dat strookte totaal niet met het beeld dat de opdrachtgever en ik van haar hadden. Dus zij zit

Opmerking [MP255]: Spiegelen

Opmerking [MP256]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP257]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP258]: Klant in allergie

Opmerking [MP259]: Klant in allergie

in haar eigen wereld, in haar eigen cocon, dus bij haar kwam het niet binnen maar ik geef het wel aan. Want ik denk wel dat als zij ooit ergens in een situatie zit, en nog iemand zal dat zeggen, of zij komt in de situatie…. zij ondervindt iets, zij wel gaat denken van; dat is mij ooit eens aangegeven..
Ja, ja.. inderdaad.
Dus dat wil ik haar wel meegeven.
Goed verwoord. Dan hebben we de tweede competentie. Dat is reflectie. Reflectie betekent dat je je klant kan laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen kan laten leggen met persoonlijke ambities, overtuigen, talenten, normen en waarden. Maar ook dat je in staat bent om de klant een spiegel voor te houden en uit te dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties. Heb je bij deze competentie een voorbeeld met een klant voor mij?
Outplacement hè.
Waarin deze competentie naar voren kwam.
Ja, dat heb ik, ook Philadelphia. Nee, ik heb een particulier traject waar ik dat wel heel erg doe. Uhm… ik denk wel dat ik dit meer voor de klanten doe, voor de mensen die ik begeleid, dan dat ik het ze zelf laat doen. Ik denk toch dat ik…
Dan heb je het over de spiegel voor houden?
De spiegel voor houden. Dat ik ze de spiegel voor houdt in plaats van dat ik ze dat zelf laat concluderen.
Oké, waarom doe je dat?
Dat weet ik niet. Dat zit niet in mij, klant zelf laten reflecteren.
Kun je daar een voorbeeld van noemen?
Ja, want ik heb iemand, een particulier traject… ik heb zijn partner begeleid vanuit re-integratie, en toen is hij op particuliere basis bij mij gekomen. En, uhm… ik vind snel.. ik kan snel mensen lezen. Dus ik kan snel mensen… dat ik denk; dat ik weet hoe ze zijn en wat ze willen en wat ze kunnen en.. uhm, daar vraag je op, dat is een bepaalde ondervragingstechniek wat je je aangeleerd hebt. Dus ik heb wel vrij snel in de gaten wie of wat ik voor me heb zitten. En uhm, ik vind daar ook altijd wel wat van. Dat is best wel lastig maar in dit werk helpt het wel, dus met datgeen dat ik snel mensen kan lezen en dat ik er ook wat van vind, kan ik best wel snel de bal weer bij ze terug leggen. En ik geef ze wel altijd opdrachten mee waarin ze over zichzelf moeten nadenken, dus daar geef ik de reflectie wel altijd bij terug, dus daar… dat gaan we de volgende keer dan bespreken. Maar ik merk dat ik daarin zelf wel een hele grote rol in heb, ik denk dat ik meer, uhm… dat als ik zeg dat kan ik hier in leren, dat ik daarin meer afstand neem en meer ondervragingstechnieken ga leren, waarin ik ze dat zelf laat concluderen.
Heb je een specifiek voorbeeld?
Nou, ik heb de training draaglast en draagkracht bij ***** Stemerdink gevolgd en zij deed een voorbeeld hoe zij vragen stelt en waardoor mensen dan zelf gaan zeggen van: ‘oh, ja.. doe ik dat?’. Dat heb ik nooit. En ik denk omdat ik ook met hem.. omdat ik dan.. uhm.. omdat ik hem al lees, omdat ik een beetje weet hoe hij in elkaar zit dat je dan toch een beetje naar de mond gaat vragen. Dat ze dat wel bevestigend voor zichzelf beantwoorden. Dat ze daardoor ook echt wel de inzichten bij zichzelf krijgen, maar dat ik dat wel meer stuur.
Is dat op dat moment dan ook jouw taak om dat op zo’n manier te doen?
Ik denk, maar dat is wat ik nu gevoelsmatig ga zeggen.. ik denk dat dat voor mezelf wat doelgerichter is, dat het wat sneller gaat. Ik heb niet zo heel veel geduld. Dus je bent wat sneller tot de kern. Ik denk dat ik het daarom doe.

Opmerking [MP260]: Klant spiegel voorhouden

Opmerking [MP261]: Klant niet zelf laten reflecteren

Opmerking [MP262]: Klant lezen

Opmerking [MP263]: Klant opdrachten meegeven

Opmerking [MP264]: Verbeterpunt

Opmerking [MP265]: Sturende houding consultant

Opmerking [MP266]: Ongeduldig

Dat je uiteindelijk het voor diegene invult?

Nee, ik stuur het waarvan ik denk…. Dat het zo is. En als het niet zo is dan krijg ik dat ook wel terug. Ik ben denk ik, uhm… aanwezig in de dialoog. En zelfreflectie zou wat meer moeten zijn, en open vragen stellen… dat ze zelf door de antwoorden, conclusies gaan… verbinden. Ik ben meer, ik ben te sturend daar wellicht aanwezig. Ik ben in de dialoog. Dus bij mij is het een dialoog en niet zo zeer de open vragen. En ik denk dat dat meer zal moeten.

Hoe ervaart jouw klant dat?

Die vindt het heel fijn. Je krijgt ook een beetje de klanten die bij je past. Dat is gewoon een beetje zo, daar geloof ik ook wel in. Dus de mensen om me heen, dat gaat ook wel goed. Maar uhm, hij vindt het ook wel heel fijn. Maar als we nu toch bezig zijn met; wat heeft een consultant nodig? Dan vind ik toch wel eigenlijk dat ik daar wat aan moet doen.

Daar komen we zo meteen nog op terug in het laatste stukje. Uhm, als je kijkt naar het resultaat, je hebt gereflecteerd met je klant vanuit de dialoog, wat heeft dat met de klant gedaan?

Nou, goed. Want hij had een heel goed gevoel over zichzelf, dat heb ik ook terug gekregen. Ook van z'n partner, die was daar wat minder over…. Haha, die vond dat ik hem teveel had opgehemeld. Nou, dat vond ik dus echt niet. uhm… vervolgens werd hij wel heel reactief. En, uhm.. maar dit is een particulier traject en ik ben dan echt heel simpel. Ik denk dan; het is jouw geld, jouw traject en jij wilt ander werk, dus als jij niets meer wilt doen dan doe je maar niks. Uhm, en dan zegt ik ook. Ik zeg wel dat het me opvalt. Ik vraag me dan wel hardop af waar dat dan vandaan komt.

Vind je het belangrijk dat mensen goed kunnen reflecteren?

Ja. In dit geval is het best veel geld, hun eigen geld. Nou, dus als je niets doet dan denk ik nou, het is ook wel mijn taak om hem daar echt goed over na te laten denken.

Welke verantwoordelijkheden zie je voor jezelf daarin?

Uhm.. nou dat ik.. ik zeg altijd dat ik daarin.. ik moet mezelf altijd goed in de spiegel kunnen aankijken, met alles wat ik doe. Dus ik vind dat als hij meer dan €5.000 aan mij betaald, om op weg te worden geholpen naar werk, dat hij daar wel wat voor moet krijgen, dat vind ik. Hij is op een bepaald moeten heel reactief geworden. Dus hij doet niets meer, of minder. Dan voel ik wel de verantwoording om hem dat duidelijk te maken; dat als er wat moet gebeuren, hij aan zet is.

Hoe doe je dat?

Gewoon door dat aan te geven. In dit geval heb ik het ook per mail bevestigd omdat ik dacht dat… het wel goed is om te documenteren. Aan te geven, letterlijk, van het is jouw traject. Jij hebt het stuur in handen, ik help je bij wat jij doet. Als jij niets doet kan ik je niet helpen. Het enige wat ik dan kan doen is geschikte vacatures doorzetten. Doe je daar niets mee dan is dat jouw keuze. Maar ik vind het wel zonde.

Hoe voel jij je daar dan bij als je zo'n mailtje moet sturen naar die man?

Prima. Daar heb ik geen moeite mee. Ik denk dan van; wat bezielt je om zoveel geld uit te geven om vervolgens niets te doen. Ik vind dat wel heel bijzonder, maar ja… ik vind dat prima, zijn keuze. Het zal mijn keuze niet zijn.

Wat was het uiteindelijke resultaat?

Nou, het loopt nog. Hij… het resultaat is dat hij overal aan het klussen is en dat hij zijn huis aan het opknappen is en dat hij helemaal niet meer reageerde op mijn voicemail berichten, op mijn mailtjes niet, op mijn vacatures niet. En hier had ik echt een passende vacature, bij de benedenburen, en daar heeft hij dan op gereageerd. En toen wilde hij wel zijn excuus aanbieden. Toen heb ik gezegd: 'aan mij moet je je excuus niet aanbieden, want het is niet mijn traject. Als je het oprecht vindt dat je hierin steken hebt laten vallen moet je even voor de spiegel gaan staan. Je hoeft alleen maar aan

Opmerking [MP267]: Sturende houding consultant

Opmerking [MP268]: Aanwezig in de dialoog

Opmerking [MP269]: Sturende houding consultant

Opmerking [MP270]: verbeterpunt

Opmerking [MP271]: Reflectie belangrijk

Opmerking [MP272]: Gedrag confronteren

Opmerking [MP273]: Gedrag confronteren

Opmerking [MP274]: Geen moeite met confronteren

jezelf verantwoording af te leggen'.

Wat doet dat met jou dan, als je geen respons meer krijgt?

Dan denk ik wel, uhm… ik denk dan; zal het wel goed met hem gaan? Dan stuur ik ook een mailtje van: laat even wat van je weten, want ik begin me zorgen te maken. Van zal het wel goed met hem gaan.

Opmerking [MP275]: Betrokkenheid

Is dat een stukje betrokkenheid wat in jou zit?

Ja, ja… betrokkenheid. Ja. Dan denk ik wel: straks is er wat.

Opmerking [MP276]: Betrokkenheid

Hoe je nu met deze man in traject zit. Zal je deze situatie de volgende keer ook op dezelfde manier aanpakken?

Nee, dat denk ik niet. maar dat komt ook doordat deze man heel erg in mijn allergie zit. Ik vind het een hele vervelende man. Dus als hij afzegt dan interesseert me dat ook echt niet, dan ben ik gewoon blij dat ik… ik vind hem vervelend dus dan gaat dat gewoon niet door. Uhm, ik kan me wel voorstellen dat als ik iemand heb waar ik echt een klik mee heb en leuk vind, dat ik nog eens eerder een reminder doe van: héé, zullen we weer eens afspreken? Maar bij deze dacht ik van: nee, ik leg de bal ook echt bij jou. Je bent van een bepaald niveau waarvan ik vind dat dat mag verwachten, en je doet een particulier… huur je mij in. Ik vind je eigenlijk niet zo leuk dus zoek het maar uit. maar als ik dus eerder een klik met iemand heb zal ik eerder een berichtje doen van: 'héé, zullen we weer afspreken?'.

Opmerking [MP277]: Klant in allergie

Ja. Vind je dat je tot nu toe effectief bent geweest?

Nee, ik heb niets gedaan. ik heb nog niks kunnen doen. Dus dit is geen traject dat ik na voldoening afsluit. Op een gegeven moment ga ik ook de inschatting maken van; ga ik deze succesvol afronden? Ja of nee. Nou, als hij zo reactief is.. hij doet er niets voor, dus de kans dat ik hem succesvol afrond is heel klein, dan is…. zijn mijn inspanningen daar ook naar.

Opmerking [MP278]: Niet effectief tijdens traject

Ja, wat gebeurt er dan verder?

Nou, niets. Als hij niet om een vervolgafspraak vraagt… ik zal het netjes aangeven voor de vorm. Als hij daar niet op in gaat dan zal het wel doodbloeden.

Is het op dat moment voor jou dan ook klaar of wil je toch weten wat er verder achter zit?

Nee, ik hoef dan niet verder te weten wat er achter zit. Nee, nee. Omdat hij ook van een bepaald niveau is.

Zijn er bepaalde aspecten die je binnen deze competentie wilt verbeteren? Ik hoorde je net zeggen dat je je vraagtechnieken wilt verbeteren.

Ja, ik zal wel wat meer….

Kun je dat toelichten?

Ja, ik zal wel….inderdaad, door middel van open vragen mensen zelfinzicht willen geven. Dat kan ik nog wel leren.

Opmerking [MP279]: Verbeterpunt

In de zin van coaching?

Ja. Misschien dat ik dat ook best wel doe maar nu door die training ook een andere waarde er aan hang. Misschien dat als iemand met mij mee loopt zegt van: dat doe je al lang. Maar als ik iemand anders hoor dan denk ik: 'zo! Volgens mij doe ik dat niet'.

Waarom vind je het belangrijk om dit te kunnen?

Ooh, maar ik wil alles kunnen. Ik wil allround inzetbaar zijn en ik denk ook altijd dat ik mijn werk daardoor veel makkelijker kan maken. Dat je nog beter kan zijn in wat je doet. Dat je je professioneler neer kunt zetten. Dat vind ik heel belangrijk. Ik ben altijd met mezelf bezig, kijkend naar mijn ontwikkeling en technieken… stilstand is achteruitgang.

Opmerking [MP280]: Consultant wil allround inzetbaar zijn

Dat is goed dat je dat voor jezelf kunt aangeven en daar aan kunt gaan werken. Uhm, heb je verder

nog aanvullingen op deze competentie?

Nee. Ben je in staat de klant een spiegel voor te houden? Ja, dat ben ik echt. En om de klant uit te dagen in het ontdekken van betekenisvolle situaties? Ja, dat is prima.

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Een 7. Dat komt omdat ik vind dat ik in die open vragen, de stelling, wel wat meer zou kunnen.

Oké, goed verwoord. Dankjewel. Uhm, de volgende competentie is actiegerichtheid. Deze competentie staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang. Maar ook dat je toekomstige scenario's met de klant bespreekt. Als je deze competentie zo hoort en leest en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven voor deze competentie.

Een 9.

Oké, en waar baseer je deze 9 op?

Nou, dit is eigenlijk wat ik altijd doe. Ik ben heel actiegericht. Ik ben heel erg….

Kun je een voorbeeld noemen?

Ja, uhm.. ik ben met een traject wel eens met een dame in contact gekomen, uhm.. die uhm.. ja, die het makkelijk vindt als een ander het doet. En uhm, daarin wel gewoon, uhm.. ik bespreek eigenlijk bij de intake al: wat is je doel? Wat wil je graag? Hoe wil je daar naartoe gaan? 9 van de 10 keer hoor je van: 'ik wil wel werken maar ik weet niet hoe ik moet solliciteren en hoe is dit moet doen'. Nou, dan schrijf ik dat heel duidelijk op en dan geef ik ook aan dat ik daarbij kan helpen, de modules geef ik dan aan; wat we op de plank hebben liggen, welke testen en spelletjes. Nou, daar gaan we dan met z'n tweeën een keuze uit maken. En dan maak ik ook planmatig….uhm, dat zetten we dat op. En daarbij geef ik altijd wel aan: 'het is jouw traject, jij hebt de bal in handen. Ik help bij wat jij doet'. Nou, continue de bal daar neerleggen en dat ik ook continue met hun schakel van; hoe ver ben je? Wat heb je nog nodig? Waar heb je behoefte aan? Uhm..

Dat je hem of haar ondersteund in het maken van plannen?

Ja, heel erg. En dat ze daar dan ook zelf een tijdspad aan hangen.

Oké. Als je dat met je klant zo doet. Wat is dan op dat moment jouw belangrijkste taak?

Het bewaken van de plannen.

Hoe doe je dat?

Uhm, door de voortgang te monitoren. Gesprekken, uhm… altijd regelmatig uitnodigen. Ik doe altijd één keer in de twee weken. Ik ken niet per week, ook niet per drie weken. In principe heb ik altijd alles één keer in de twee weken. Ik merk als ik dat minder doe dat ik er dan zelf ook minder betrokken bij ben. Die één keer in de twee weken heb ik ook nodig om elkaar scherp te houden. En echt op tafel te leggen van; wat heb je gedaan? Wat is de uitkomst? Wat ga je er mee doen? En hoe ga je verder?

Hoe reageren je klanten daarop?

Prima.

Is dat een manier van begeleiden welke bij jou past?

Ja. Maar ze weten ook niet beter. Want vanaf dag 1 hebben ze mij en dat is ook hoe ik werk. Dus dat is uhm.. dat is heel duidelijk, heel overzichtelijk, heel transparant. Altijd ruimte voor, juist voor hun, inbreng en mening. Uhm, ja.

Wat zegt je dan concreet tegen je klant als je een traject opstart?

Opmerking [MP281]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP282]: Betekenisvolle situaties achterhalen

Opmerking [MP283]: Cijfer

Opmerking [MP284]: Verbeterpunt

Opmerking [MP285]: Cijfer

Opmerking [MP286]: Actiegericht

Opmerking [MP287]: Coachende houding

Opmerking [MP288]: Vastleggen ontwikkelingsmogelijkheden

Opmerking [MP289]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP290]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP291]: Loopbaan plannen bewaken

Opmerking [MP292]: Voortgang monitoren

Opmerking [MP293]: Coachende houding

Opmerking [MP294]: Transparant

Uhm, eerst vraag ik dus uit welk doel ze hebben, welk tijdsbestek, waar ze tegenaan lopen en welke behoefte ze hebben. Vervolgens geef ik heel duidelijk aan dat mijn rol is om te helpen waar mijn hulp bij nodig is en dat dat verschillend kan zijn betreft het maken van een cv tot het oefenen van gesprekken, of samen uitzendbureaus langs gaan. En dat ik pas kan helpen als ik goed weet waar de behoefte ligt. Dus dat ze ook na moeten denken van: wat wil je? Wat wil je uiteindelijk bereiken? Welke stappen wil je daarin nemen? Welk tijdsbestek? En waar wil je hulp bij? Dat leg ik echt letterlijk zo uit. vaak teken ik dat ook. Ik ben ook nog erg van papier, dus dat we een lijn trekken en streepjes zetten met doelen er bij, dat het heel gevisualiseerd wordt.

Opmerking [MP295]: Rolverduidelijking

Opmerking [MP296]: Visualiseren

Wat doet dat met de klant?

Die geven aan dat ze daarvan rustig worden. Alsof er een last van ze af valt, omdat het overzichtelijk wordt.

Oké, als je kijkt naar resultaten die je daarmee behaalt. Wat moet zo'n traject aan resultaten voor jou opleveren?

Plaatsen.

Dat ze werk hebben/krijgen?

Ja, nou ja… daar ben ik wel wat harder in. Als ik hem succesvol kan afsluiten.

Is dat een persoonlijke ambitie in die zin?

Ja, uhm… ik moet me nog wel eens realiseren. Dat heb ik hier geleerd, dat de mens altijd voorop gaat. Ik ben, was vroeger, veel scoringsgericht dan mensgericht. Dus als ik bijvoorbeeld… ik kan me nog herinneren dat ik een traject kon binnenhalen in het onderwijs en, die man moest eigenlijk naar de wsw (wet sociale werkvoorziening), maar omdat de wsw zo was aangescherpt kregen we daar geen indicatie meer voor. Maar gezien zijn houding en niveau was de kans dat je hem weer aan het werk kreeg, zeer klein. Ik kon het traject wil binnenhalen. Ik weet nog dat ik Henk gebeld heb van; wat vind je belangrijker: de omzet die ik kan binnenhalen of de plaatsingscijfers richting Blik op werk? Dat hij zei: 'nou, beide niet. het gaat toch om die man. Die man moet toch verder, die moet toch weer aan het werk'. Toen dacht ik; oh ja, met die optie hield ik geen eens rekening mee.

Heb je dat voor jezelf kunnen verbeteren de laatste tijd, dat inzicht?

Ja, dat heb ik hier juist geleerd. Dus ik ben wel, als ik dan iemand, …. Ik kom uit de uitzendwereld dus ik kon echt wel doordrukken. En als ik dan, als iemand zei… ik weet niet of het bedrijf wel bij me past, dan drukte ik hem wel door, dan heb ik hem geplaats. Daarna zoek je het maar weer uit. dat heb ik nu niet meer. Dus als ik nu in gesprekken, en ze zeggen: ja, ik twijfel. Dan neem ik dat wel serieuzer en dan denk ik van: 'nee, het gaat dat die op de goede plek zit'. Daar ben ik wel milder in geworden. Maar ik wil wel, refererend naar die andere man, als in inschat dat ik het niet succesvol af ga ronden; dan is het klaar. Dan pas ik mijn inspanningen daar op aan.

Heeft dat jezelf als persoon veranderd?

Ja, dat heeft mij wel veranderd.

Wat zal je daarin nog willen verbeteren voor jezelf?

Nee, ik vind het zo wel goed. Want ik wil ook niet verder, uhm…. ik ben iemand die altijd wat harder is. Ik ben heel, ook privé, mensgericht.. maar in het werk heb ik ook altijd een bepaalde zakelijkheid, dat wil ik ook. Af en toe kom ik daardoor wat directer of botter over. Terwijl dat niets vergeleken is met hoe het ooit was. Maar ik wil dat wel zo houden, omdat ik ook commercie gewoon heel belangrijk vind. En uhm, ik zal nooit een traject zomaar weggeven of korting geven, want ik geef ook geen korting in mijn kwaliteiten. Daar geloof ik ook niet in. Dus ik wil best voor de verzekeringsprijs of wat dan ook, maar….. ik heb eens een traject moeten draaien waarbij ik de prijs te laag vond. Daar heb ik dan moeite mee. Ik vind de balans die ik nu daarin heb prima.

Opmerking [MP297]: Zakelijkheid

Oké, als je terug gaat naar het maken van plannen gericht op de loopbaan van je klant, en je zet dat af tegen andere situaties met een klant waarin je dat ook deed, vind je dan dat je op zo'n moment effectief bezig bent met je klant?

Ja, dat vind ik wel, dat ik effectief ben. En uhm… want je speelt in op de behoefte die ze hebben en je hebt heel duidelijk het doel voor ogen. Dus je werkt echt naar het doel toe.

Uhm.. je hebt jezelf net een 9 gegeven. Uhm.. een 9 is goed, heel goed voor jezelf. Wat zal die 9 tot een 10 kunnen maken, of is dit de max voor jou?

Nee, dit is de max. is zal mezelf nooit een 10 geven.

Nee, oké. Helemaal goed. Als we kijken naar de laatste competentie: omgevingsbewustzijn/netwerken en je weet welke onderstaande dimensies daarbij horen, heb je dan voor mij een voorbeeld waarin je één van deze dimensies naar voren hebt zien komen?

Ja, uhm.. ik heb de trend in het onderwijs heel erg.. naar voren zien komen. Dat komt omdat ik wat outplacement trajecten in het onderwijs heb gedaan, waarin ik merkte dat er vanuit het participatiefonds minimaal bedragen worden vrijgegeven. Het onderwijs is goed geregeld. Als je uit dienst gaat, of als je er uit moet, dan moeten ze je aanbieden om een outplacement traject….. van minimaal een bepaald bedrag. En uhm… dat kwam ik toen tegen en toen dacht ik van; 'ja, daar kunnen we wat mee.. daar kunnen en moeten we op inspelen. Wat aan verdienen'. Uhm, dus dat is wel iets waar ik op de hoogte van ben. Ik wist dat er leerling achteruit gang was, maar dat de hele bubs uit komt met de PVO, daar heb ik verder niks mee te maken, maar wel dat ik zei van: 'Goh, we moeten meer met onderwijs gaan doen want daar zit geld en handel, dat komt uit het participatiefonds. De ontslagen gaan omhoog, er gaan meer mensen uit. dat is echt een trend welke ik gezien heb. En waar we ook wat mee gedaan hebben hier.

Vind je dat ook belangrijk om op de hoogte te zijn en blijven van trends en ontwikkelingen die er op de markt spelen?

Ja. En ik vind het ook heel fijn om een specialist ergens in te zijn. Zoals bijvoorbeeld in het onderwijs. Hier was laats, uhm… was *****naar een klant van het onderwijs en dan neemt hij mij mee vanwege mijn kennis en dan halen we de klant ook binnen. Dat vind ik belangrijk en super gaaf.

Waarom vind je dat belangrijk?

Dat vind ik heel fijn, dat je iets weet, dat je iets kunt toevoegen. Dat vind ik heel fijn. En ook met de wet- en regelgeving. Voor de regio ben ik een beetje het aanspreekpunt, dat is super gaaf. Dat vind ik leuk, ik heb daar interesse in. Ik ben wel iemand die.. als ik zelf wat fout doe dan leer ik daar ook direct van. Ik leer heel snel, dus ook met die wet- en regelgeving, dat heb ik me eigen gemaakt, want ik ben heel perfectionistisch en als ik dingen niet goed deed, dan sloeg ik dat gelijk op zodat het de volgende keer wel goed was. Daardoor ben ik best wel veel te weten gekomen over de wet- en regelgeving, en daarin verder ontwikkeld. En nu doe ik, vooral op deze vestiging, alle tweede spoor trajecten… begeleid ik de consultant, coacht ik de consultant.. uhm, dat vind ik leuk, dat doet wat met mij. Dat doet wat met mijn eigen waarde en voldoening. Ik vind het ook belangrijk dat er specialistische kennis is en dat dat onderhouden wordt.

Als je naar deze competentie kijkt en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zal jij jezelf dan geven?

Nou, ik denk een 8. Omdat de wet- en regelgeving heel erg groot is. Waar ik wel wat minder mee heb, wat ook bij deze competentie hoort, is netwerken; de netwerkbijeenkomsten. Dat vind ik minder maar dat hoort er ook bij. Dus het is wel, kijk ik vind netwerken heel leuk. Nee, ik vind het niet leuk, ik vind het ontmoeten van nieuwe mensen heel erg leuk. En ik heb oprechte interesse in de ander om te weten wie diegene is, wat diegene doet, wat hij daarin leuk vindt. Maar ik heb niets met

Opmerking [MP298]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP299]: Zoeken en onderhouden van trends

Opmerking [MP300]: Specialist

Opmerking [MP301]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP302]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP303]: Cijfer

Opmerking [MP304]: Netwerken, minder

oppervlakkige contacten, een beetje handjes schudden, kaartjes uitwisselen en dan; ik heb een contact. Dat is bij mij geen contact. Een contact is voor mij een warm contact waar ik mee in gesprek kan gaan. En zo'n netwerkvloer van de ondernemersbeurs in Zwolle, dat vind ik wel leuk. Maar gewoon echt naar die borrels, dat vind ik minder leuk. Ik doe het, als ik vrij ben, prima. Maar is het op één van mijn werkdagen vind ik het prima maar kost het me energie, meer energie. Ik doe het wel omdat ik vind dat het erbij hoort. Maar ik doe het niet vanuit mijn natuurlijke kracht. Terwijl niemand dat merkt.

Als je kijkt naar de kennis, trends en ontwikkelingen van de markt, uhm.. en je zit in gesprek met je klant deel je dan die kennis ook met je klant?

Nee, dat niet. dat laat ik ze wel zelf onderzoeken.

Waarom?

Als iemand het zelf onderzoekt en conclusies daaruit trekt, dan onthoud diegene het beter. Als iemand zegt: 'ik wil graag in de informatica, of ik wil wat met computers doen'. Dan laat ik het ze zelf onderzoeken. Dat ze zelf tot de conclusie komen, of welke richting, of het haalbaar is, het niveau, dan kijk ik wel, laat ik wel zien wat er in de markt gebeurt en wat de werkgelegenheid is. ik laat het ze dus zelf uitzoeken en ondervinden, of daar wel of niet genoeg in is.

Opmerking [MP305]: Klant zelf laten onderzoeken

Ben je qua kennis voldoende op de hoogte?

Nou, niet over alles. Want wij doen intersectoraal. Dus ik ben niet van alles, maar ik heb voldoende basiskennis om ze daarin te adviseren en te begeleiden, dat zeker.

Opmerking [MP306]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Hoe ervaren klanten dat?

Ik krijg nooit terug dat ze vinden dat ik te weinig kennis heb van de arbeidsmarkt. Maar daarin laat ik ze het echt zelf doen. Ik heb nu ook een klant die heeft een 'burn out', die zit te hoog. Die wil een wetenschappelijke studie doen, mechatronica, ja… daar weet ik niets van. Maar door zijn zoektocht weet ik wel wat de bedoeling is, wat voor soort bedrijven. Nou, dan help ik hem wel op weg. Dan gaat hij op zoek naar die opleiding, werkgevers, branchekeurmerk, opleidingsinstituten. Uiteindelijk hebben we op Jobfeed gekeken wat voor bedrijven die vacatures hebben. Dan laat ik zien hoe we daar aan komen, en dan help ik hem op weg hoe hij die bedrijven kan benaderen. Hij had daar wat moeite mee, dus ik heb hem ook een mailtje gestuurd met een inleiding hoe hij dat kan introduceren, daar stuur ik hem dan mee op pad.

Hoe belangrijk vind je het voor jezelf dat je relevante kennis heb van de markt en wat er zich afspeelt?

Heel belangrijk. En ik denk dat die kennis over het algemeen ook wel wat beter kan. Omdat je alles sectoren doet weet je ook gewoon niet alles.

Opmerking [MP307]: Verbeterpunt

Waar zal je meer kennis van willen hebben?

Nou, ik geloof in specialismes op de vestiging. Dat is niet iets wat Staatvandienst wil maar ik geloof daar wel in. Dat je echt mensen hebt die helemaal van de zorg zijn, die weten wat de trends zijn en daar goede kennis over hebben en bij vragen kunnen helpen. En dat je binnen Staatvandienst een paar mensen hebt, en dat hoeft niet op één vestiging, die echt in een branche duiken en dat je daar dan ook bij terecht kan.

Opmerking [MP308]: Specialisme op de vestiging

Oké, ja. Als jij een klant dan helpt. Mag hij of zij dan ook gebruik maken van jouw eigen netwerk?

Ja, uiteraard.

Opmerking [MP309]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Vind je dat belangrijk dat een klant op die manier zijn of haar weg kan vinden, richting de arbeidsmarkt?

Ja, dat is echt wel heel belangrijk. Ik merk wel, hier in Zwolle gebeurt dat heel weinig, dat we vanuit ons netwerk heel snel kunnen plaatsen. Trajecten komen echt binnen door business.

Maak je je klanten ook bewust dat een goed netwerk hen op weg kan helpen?
Ja, zeker. Dat is een heel groot onderdeel van het traject. En dat hun netwerk veel groter is dan dat zij zelf denken.
Doen zij daar wat mee?
Uhm, ja. Daar doen ze wel wat mee en, uhm… slaan daarin soms ook wel een beetje door. Dat ze tegen Jan en alleman zeggen dat ze werk zoeken en wat voor werk.
Wat moet jij dan op dat moment doen?
Nou, ik blijf het stimuleren, netwerken, omdat ik dat goed vind. Maar ik houd wel de spiegel voor van; hè, pas wel op dat ze niet, als je voorbij loopt, dat ze achter de bank duiken, dat ze zoiets hebben van; daar heb je haar weer met haar praatje'. Verder wijs ik erop dat het helpt als je een wederdienst doet.
Hoe ondersteun je ze dan?
We hebben daar een netwerkopdrachten voor, dat ze inzichtelijk krijgen wie er in hun netwerk zitten.
Wat is jouw aandeel binnen die opdracht?
Opdrachten uitleggen, de klant laten maken en dan samen bespreken. Wanneer we dat bespreken ga ik daar op doorvragen van: 'goh, je broer zit in je netwerk, dat vind je interessant, hij werkt bij Scania. Wat doet hij? Wie kent hij daar? Welke diensten werkt hij? Zou hij ergens mee kunnen helpen? Etc.'. en dan zo doorvragen. Bewust maken dat wie je ook kent, er kan altijd een link gemaakt worden en zijn.
Brengt dat een andere mindset bij je klanten teweeg?
Ja.
Levert dat resultaat op?
Ja, soms. Dat ze echt bewust zijn van: 'hé, zo werkt het spelletje dus'. In het begin is er vaak schaamte, dat je je baan verliest. Dat ze daar overheen stappen. En uhm, ik zeg ook altijd dat als je op een verjaardag zit en je maakt een praatje met je buren, vraag waar ze werken, etc. dat kan heel onschuldig van; werk je niet vandaag? Wat doe je? Vertel eens wat over je bedrijf. Dat je zo je kennis vergroot over de markt.
Brengt dat het gewenste resultaat?
Nee, want. uhm.. nee ik merk wel dat het een beetje in de mens moet zitten. Of de mens doet het al, of de mens is wat minder een prater dan de ander, die zullen dat dan ook minder doen. Het moet wel bij je passen.
Ja.
Die zullen eerder zeggen: 'ik zoek werk, ik doe dit, ik hoor graag als je een wat weet'. Ik geloof erin dat je het maximale eruit moet halen. Als dat het maximale uit die persoon is dan is dat ook prima. Maar ik vertel dan het algemene verhaal zodat ze daar wel een beeld bij hebben.
Hanteer je deze aanpak altijd op dezelfde manier?
Uhm, een beetje…. In de grote lijnen.
Omdat het maatwerk is?
Het is en blijft natuurlijk maatwerk. Maar ik wil wel altijd, ook wel… ik hoor wel altijd.. ik zie wel eens dat mensen zeggen: 'het is zo simpel, zo laag, dan doe ik dat niet'. Ik doe dat wel want je weet maar nooit wat ze er van oppikken. En als ik situaties schets dan zie ik heus wel dat zo'n man of vrouw denkt: 'dat ga ik echt niet doen'.
Oké, goed. Heb jij nog ergens aanvullingen ergens op?
Nee.

Opmerking [MP310]: Bewust maken netwerken

Opmerking [MP311]: Netwerken stimuleren bij klant

Opmerking [MP312]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP313]: Netwerk klant inzichtelijk maken

Opmerking [MP314]: Coachende houding

Als dat niet zo is dan wil ik jou bedanken voor je tijd, genomen moeite en voorbereiding. Dan neem ik afscheid van je.
Graag gedaan. en ik wil jou graag complimenteren. Je doet het hartstikke goed, je bent doelgericht, je pakt goed terug. Ik denk dat je goed doorvraagt met wat je wilt weten, hartstikke goed.
Dankjewel.

Interview 5

*******, goedemiddag. Bedankt dat ik hier mag zijn en dat ik jou mag interviewen, voor mijn afstudeeropdracht. Ik heb je een mailtje gestuurd, deze heb je gelezen.**
Ja.
Heb je daar tot nu toe nog vragen over of zijn er dingen die onduidelijk zijn?
Nee, het is wel duidelijk.
Oké, ik ga vier competenties uitvragen. Dat zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm.. deze vraag ik uit aan de hand van de STARR methode, dus even kort de situatie beschrijven, wat was je taak? Wat heb je precies ondernomen (actie)? Resultaten daarvan en reflectie. Laten we bij de eerste competentie beginnen, dat is affectiviteit en sensitiviteit.
Ja
Kun je voor mij een moment benoemen, een situatie benoemen, waarin juist deze competentie bij jou naar voren kwam?
Uhm.. ik heb op dit moment een cliënt die is op dit moment heel.. ja, uhm.. het is geen weerstand, onzekerheid is het meer. Gewoon niet weten van; wat hij aan kan. Wat dus dan ook gepaard gaat met niet solliciteren. Dus ik heb met hem, ik heb gezegd: 'goh, ik snap je, dat je onzeker bent en dat je niet weet of je iets aan kunt'. Met hem heb ik de afspraak gemaakt dat elke keer als hij een vacature ziet dat hij.. want hij ziet ze wel, maar daadwerkelijke stappen ondernemen zelfstandig durft hij niet. ondanks dat we zijn brief af hebben, cv af hebben.. ik heb met hem afgesproken dat elke keer als je een vacature ziet; bel of mail je mij, check ik de vacature en geef ik een go of een no go. Dus dat is even wat ik nu recentelijk als voorbeeld heb.
Is dat dat je met je klant werkt aan zijn zelfvertrouwen?
Ja. Onder andere maar ook een beetje om hem te laten durven. Om die drempel over te gaan van; je kunt het .Ik geef dan ook gewoon terug van: 'joh, ik lees deze punten en ik zie jou dat echt wel doen'. Dat is wat ik met hem heb afgesproken en dat werkt op zich prima.
Oké, en als je in deze situatie zit, wat is dan op dat moment jouw taak als consultant zijnde?
In die situatie… mensen, uhm.. specifiek deze jongeman.. hem motiveren, het daadwerkelijk laten solliciteren, want uiteindelijk moeten mensen bij ons toch een baan gaan vinden. Dus als dat niet lukt door dat zelfstandige.. sommige mensen kunnen het gewoon zelfstandig, die vertrouw ik daar gewoon op, die gaan er ook gewoon voor en maken er ook wat van. Maar als je zo'n iemand hebt die dus heel erg in de onzekerheid zit dan kan ik elke week gaan wachten op een sollicitatieoverzicht, maar ja.. die gaat niet komen. Dus mijn rol daarin is om mensen over die streep te trekken.
Hoe ziet de begeleiding er dan uit?
Uhm, wat assertiever.. ik noem het maar; meer in de stoel van de juf. Weet je, dat je dan echt gaat zitten van; joh, laat maar zien, elke week het huiswerk naar hem mailen, echt uitleggen wat hij moet doen. Iets activeren en wat meer aan het handje vasthouden noem ik het maar even. Bij deze meer

Opmerking [MP315]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP316]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP317]: Motiveren klant

dan bij een ander, maar dat verschilt natuurlijk per persoon.

Hoe ervaart jouw klant dat?

Hij vindt dat prettig.

Waaraan merk je dat?

Uhm.. hij mag maandag op gesprek bij een bedrijf. En dat is een vacature die hij mij had doorgestuurd. , waarvan ik zei: ga er maar voor, doe het. Hij heeft een sollicitatie verstuurd. Ik heb het bedrijf gebeld en hij mag maandag op gesprek. Toevallig hoor dit, echt.

Wat doet dat met de klant?

Uhm, ik had hem net even gesproken en hij is daar, ja…. hij is wel heel erg blij eigenlijk. Dit is precies de functie die hij graag wilde, dus…

Wat doet dat met jou?

Ja, ook blij, geeft een goed gevoel. Als hij het wordt dan kan ik het succesvol afsluiten, misschien.

Blij in de zin van nieuwe energie?

Blij in de zin van iemand die heel erg onzeker is of was, is moet ik zeggen want hij is nog steeds onzeker. Toch zover zien te krijgen dat iemand alleen op gesprek gaat, want ik kon helaas niet mee, dus hij moest het in zijn eentje doen. Dus ik had hem net nog even gebeld, net een uurtje geleden ongeveer, nog even alles doorgenomen van: 'hoe ga je dat doen? Wat neem je mee? Wat ga je doorlezen?'. Aan het eind zei ik: 'weet je Rick, vertrouw op jezelf jongen. Dat is echt het enige wat je moet doen, voor de rest komt het goed, want die vacature is je echt op het lijf geschreven'. Toen zei hij dat ik daar wellicht wel gelijk in heb.

Is het meer adviseren of motiverend?

Meer motiverend, denk ik. Ik vind dit meer… ik ben echt bezig hem te motiveren en te laten beseffen dat hij mee telt, dat hij er toe doet en dat hij echt wat te bieden heeft. Dus het is meer motiverend vind ik.

Als je naar je eigen begeleidingsstijl kijkt is dat dan meer motiverend of vanuit de coachende kant?

Ik ben niet een hele sterke coach, dat geef ik eerlijk toe, ik ben meer… ik ben meer de motiverende, meer van het; kom op, gewoon doen. Ik ben niet van het eindeloos lullen/praten. Weet je: hoe gaan we dat nou samen uitwerken/uitvoeren. Daar ben ik meer van.

Vind je het belangrijk om dat samen te doen?

Ja, dat vind ik belangrijk ja.

Waarom vind je dat belangrijk?

Om diegene te laten merken dat hij er niet alleen voor staat. Ik wil het niet, ik wil niet dat je er denkt dat je er alleen voor staat. Bij sommigen moet dat hè Maarten; dat je op de stoel moet gaan zitten om te ondersteunen. Uhm, de mensen die niet willen, waarvan je eigenlijk ook wel ziet dat ze niet willen, weetje.. en als je dat vraagt wil je wel werken? Dan zeggen ze: 'ja, ja natuurlijk, wil ik heel graag'. Maar je ziet het aan wat ze doen dat het echt niet willen is. bij hun zit je meer in de controlerende stoel, weet je, uhm… en bij anderen is het echt meer, weet je, het motiverende, het samen uitwerken met iemand. Mijn eigen stijl, uhm.. ik ben meer van het uitvoerende, en geen sterke coach, dat geef ik eerlijk toe. En daar ligt misschien nog een stukje ontwikkeling voor mij, maar tot nu toe gaat het goed op de manier hoe is het doe.

Het bespreken van emoties en gedragingen hoort ook bij deze competentie, doe je dat ook met je klant?

Ja.

Of überhaupt met klanten.

Ja.

Opmerking [MP318]: Coachende houding

Opmerking [MP319]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP320]: Motiveren klant

Opmerking [MP321]: Coach

Opmerking [MP322]: Motiveren klant

Opmerking [MP323]: Samenwerking met klant

Opmerking [MP324]: Samenwerking met klant

Opmerking [MP325]: Coach

Opmerking [MP326]: Emoties/tonen bespreken

Hoe pak je dat precies aan?
Uhm.. ja, nou ja, ik weet niet of het het juiste voorbeeld is. ik had net een afspraak met iemand om 13:00 uur, met iemand die gaat ook toevallig op gesprek vandaag, bij de universiteit van Amsterdam. En dat is een man, hij praat heel veel, maar zegt eigenlijk weinig. Dus, ik zei tegen hem net: 'joh, weet je, ik kan jouw aanwezigheid en de manier waarop jij praat waarderen, maar besef je dat als je zo meteen op gesprek komt ergens, kan jij best wel 'zo' (overheersend) overkomen . Dat kan een ander best wel van…. Oeh, die gaan we niet aannemen. Omdat je veel te krachtig over komt'. En ik zag aan hem, op een gegeven moment zag ik, dat hij heel erg aan het transpireren was. Dus ik zei tegen hem: 'ik zie aan je omdat je zo druk bent met, je handen, voeten, gezicht, alles betrek je bij je manier van communiceren, plus je praat ook nog eens superdruk waardoor je gaat transpireren, je wordt er eigenlijk gewoon moe van'.

Opmerking [MP327]: Confronteren gedrag

Hoe reageerde hij daar op?
'Ja, je hebt gelijk'. Dus ik heb gezegd: 'laat dat gewoon op, ga niet, als je sowieso al erg veel praat, niet teveel je handen gebruiken, want je maakt jezelf moe met als gevolg dat je veel gaat zweten. Dat vind ik er ook niet uit zien'. Ja toch?! Dus dat was net eigenlijk.

Opmerking [MP328]: Confronteren gedrag

Vind je dat lastig om dat aan te geven?
Nee, daar zijn wij toch voor? Je moet weten tegen wie je dat kunt zeggen. Bij hem weet ik dat ik dat gewoon direct zo kan zeggen. Dat weet ik, het is een toegankelijke jongen, dus weet je, niet super oud, dus bij hem kan dat wel. Maar ik heb ook wel eens dat ik bij iemand, een beetje voorzichtig moet zijn om iemand niet.. ja…
Daar houd je voor jezelf wel rekening mee?
Ja, ik vind wel dat het belangrijk dat wij mensen, kijk… wij worden ingeschakeld om mensen te coachen, te begeleiden, hoe je het ook wilt noemen, richting de arbeidsmarkt. Dus als ik al niet tegen iemand kan zeggen dat hij een zweetplek onder zijn armen heeft, ik noem maar even een voorbeeld, wat moet ik dan zeggen? Wij bereiden die mensen voor, dus ja. Daar moet je tegen kunnen.
Hoe vind je klant dat als je zo direct tegen hem/haar bent?
Dat is afhankelijk van hoe je het zegt, weet je. Als je het doet op de manier hoe ik het net heb gebracht van: 'je bent zo met alles bezig dat dat als gevolg heeft dat je een plek onder je arm krijgt'. Dan geef je aan dat het ergens door komt. dus het is niet zo van: 'ik zie dat je zweet, gadver, bah'. Dat vind ik anders. Maar als je kunt aangeven van: 'ik merk dit aan je en dat heeft dat als gevolg, ben je daar van bewust'. Dan heb je een heel ander gesprek. Dus je geeft het direct aan, met voorbeelden. Dat vind ik wel heel erg belangrijk.

Opmerking [MP329]: Bewust eigen handelen

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?
Nou ja, ik ben best wel bescheiden dus dan geef ik mezelf een 7.

Opmerking [MP330]: Cijfer

Wat maakt die 7 tot een 7?
Uhm, ik ben over mezelf altijd best wel bescheiden, dus.. dat ben ik gewoon. Ik zal mezelf niet een 8 kunnen geven. Maar ik weet wel dat ik, weet je, dat ik met de cliënten die ik begeleid, ik met iedereen gewoon een goede verstandhouding heb. Weet je, ook met de lastige cliënten; met de mensen die echt niet willen, die in de weerstand zitten, die.. ik heb op zich met iedereen een goede verstandhouding waardoor ik direct dingen met mensen kan communiceren. Wat dat betreft, ja… nou ja.. een 7.

Opmerking [MP331]: Relatie met klant

Oké. De man die je in je voorbeeld noemde, die op gesprek mag, uhm.. hij zit bij jou in het traject, wat heb jij tijdens dat traject concreet gezegd of gedaan, waardoor hij nu op gesprek mag komen?
Ik heb hem elke keer na onze afspraak, hem… weet je, het ging zo; hij is toen bij ons aangemeld, een

jongen van 27 met een WGA uitkering, hij heeft een psychische stoornis waardoor hij een beetje in een soort van achtbaan zit. De ene keer gaat het goed, de andere keer gaat het minder. Dus hij heeft heel veel moeite met het verdelen van zijn energie. Uhm.. in het begin dat hij bij ons werd aangemeld zei ik van: 'joh, weet je, ik vind het prettig dat als we op een gegeven moment gaan solliciteren, dat je elke week je sollicitatieoverzicht stuurt'. Toen waren we op dat punt en toen heb ik een paar keer gehad dat hij dan niets stuurt. Nou, dan hadden we afgesproken op vrijdag, dat hij het zou mailen, maar dan kreeg ik dat continue niet. toen dacht ik van; ja, we hebben dat afgesproken, ik heb dat gemaild naar je, sorry, ik had het mondeling gezegd. Op een gegeven moment dacht ik: ik kan hem op vrijdag 17:00 uur gaan mailen, zo van, waar blijft je sollicitatieoverzicht? Maar ik wist ook wel dat hij er niets aan had gedaan. dus ik ken hem dan een beetje een rotgevoel geven voor het weekend. Ik dacht; dat doe ik niet. ik ga hem op maandag mailen. Gewoon na het weekend van: 'goh Rick, het kan zijn dat je het even hebt gemist, wellicht was er iets aan de hand, je hebt je overzicht niet gestuurd, wat is er aan de hand?'. Dan krijg ik ook altijd terug van: 'ja, je hebt gelijk, ik had ook even iets van me moeten laten horen, er is even iets privés aan de hand'. Wat heb ik toen met hem afgesproken? Elke keer als we een afspraak hebben, een persoonlijk gesprek, en ik zie hem echt wel regelmatig, wekelijks eigenlijk, uhm.. om een beetje die binding met hem te houden, hebben we afgesproken dat ik elke keer het huiswerk op de mail zet. En we hebben ook afgesproken met elkaar, welleswaar mondeling, als hij er niet aan toe komt dat hij me ook laat weten: '*****, ik ben er niet aan toe gekomen'. Gewoon even een mail, ik hoef niet te weten wat er aan de hand is, ik wil gewoon weten of hij het wel of niet kan afmaken. En dat gaan nu, op zich, redelijk goed. Vorige week heeft hij bijvoorbeeld gemaild van: 'hee, ik laat je even weten dat ik er niet aan toe ben gekomen, ik mail het je maandag'. Dan doet hij dat ook.

Opmerking [MP332]: Bewust eigen handelen

Zie je dat als een verantwoordelijkheid die je hebt, richting je klant?

Ja. nou ja, het is, weet je… uhm, Maarten, je hebt een dossier hè, je moet een dossier zien dicht te timmeren. Je moet laten zien in een dossier dat je er alles aan hebt gedaan om iemand aan het werk te zetten, of iemand te kunnen begeleiden. Ik moet dus inzage hebben in zijn activiteiten, en ik ga het niet in mijn eentje doen. Dat zeg ik ook tegen mensen; samenwerking. 'ik ga niet hier in m'n eentje voor jou zitten solliciteren, ik wil van jou weten welke bedrijven, dat pak ik het verder wel op voor je'. Dus ik voel me daar wel verantwoordelijk voor want je hebt een dossier waar je mee te maken hebt, waar je ook op afgerekend kan worden. Als jij niet genoeg hebt gedaan, weet je, dat vind ik gewoon echt belangrijk.

Opmerking [MP333]: Samenwerking met klant

Dat hij op gesprek mag, is dat het voornaamste resultaat?

Ja, dat denk ik wel. Kijk, we hebben al eerder een stageplek voor hem gevonden, bij een tuincentrum. Nou, toen had hij gezegd: 'ik zal wel graag willen werken in een tuincentrum'. Prima! Leuk jongen, ik benader die tuincentrum wel die jij hebt genoemd. Mochten we op gesprek. Zijn we drie keer op gesprek geweest en uiteindelijk is hij daar begonnen. En op een gegeven moment, na een maand, zei hij: 'ja, *****, ik ga stoppen'. 'Maar waarom?', 'ja, ik mag niet heel veel dingen doen', 'ja maar vind je dat na een maand ook niet een beetje normaal? Dus na een beetje doorvragen kwamen we eruit en bleek dat hij de mensen daar niet zo leuk vond, dus ja….

Opmerking [MP334]: Coachende houding

Beetje doortastend zijn..

Ja, maar weet je, hoe zeg ik dat, uhm… ik denk dat het voor hem, nu gezien, hoe de afgelopen zes maanden zijn verlopen, dat dit echt het gewenste resultaat is, dus dat hij alleen op gesprek gaat maandag.

Zie je verbetering in die zin bij je klant?

De laatste twee weken misschien, ja. daarvoor niet helemaal.

Deze manier van begeleiden. Past dat bij jou als consultant zijnde?
Uhm, ja toch ook wel. Je zou denken van niet omdat ik toch best wel ben van: 'hup, hup, hup, tjak, tjak, tjak'. Maar ik ben met klanten heel geduldig.
Wat zegt dat over jou?
Uhm, dat ik me echt kan inleven in een ander, ik kan dat wel. Zonder dat zakelijke aspect zeg maar te verliezen: het doel. Maar ik heb altijd wel… ik heb iets te veel geduld soms. Weet je, ja echt.
Zou je deze situatie de volgende keer weer op dezelfde manier aanpakken?
Ja, dat zal ik wel doen want ik zie wel dat daar resultaat uit komt.
Leer je er zelf ook van?
Uhm, ik leer er van ja. maar ik vind het, kijk… uhm, die stoornis die die jongen heeft, ik heb nu nog iemand die heeft dezelfde stoornis, je kunt het gewoon niet met elkaar vergelijken. Die ander is superactief, weet je, die gaat er mee aan de slag en die doet het. Die anders.. hij is gewoon lui. Dat is echt zo: luiheid, onzeker. Ik denk dat het onzekerheid is. Zou ik het weer hetzelfde doen? Dat hangt een beetje van het soort mens/persoon af. Als ik nu kijk naar vier jaar lang Staatvandienst dan heb ik echt niet mensen op dezelfde manier begeleid hoor, ja.. hooguit de testen die je inzet maar iedereen doe je toch op een andere manier begeleiden. Dat is een stukje maatwerk vind ik. Ik hoef gelukkig niet bij al mijn klanten het huiswerk te mailen. Dan zeg ik: 'hier heb je een pen, schrijf maar op'.
Vind je dat effectief?
Hoe bedoel je?
Vind je dat je effectief bent geweest tijdens de begeleiding?
Naar hem specifiek?
Naar hem specifiek.
Naar hem specifiek, ja. Vind ik wel.
Dan hebben we de tweede competentie, dat is reflectie. Als je die competentie zo leest en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?
Uhm, dus meer richting de klant he?
Ja, dat je de klant een spiegel voor houdt, dat je reflecteert op zinvolle ervaringen, persoonlijke ambities, talenten.
Ik denk dat ik mezelf daarin, uhm… ik ben van mezelf altijd we heel eerlijk naar mensen toe dus volgens mij mag die wel een stukje hoger dan, dus ik denk dat ik dan misschien zeg; een 8.
En die 8 daarmee gelijk onderbouwd?
Ik begon er ook een beetje mee, met die meneer die dan gaat transpireren en dan dat je wel eerlijk bent en terug reflecteert van: 'héé, ik zie dit aan je, ik zie dat je heel erg, uhm, ja.. sterk overkomt, wees dat je je daar bewust van bent in een gesprek. Doe even een stapje terug, doe even rustig aan in een gesprek'. Op zich qua reflectie, richting mensen, kan ik dat wel.
We kunnen het voorbeeld van die man wel weer erbij pakken, die zo transpireerde. Uhm. houdt je diegene dan ook een spiegel voor en maak je hem heel erg bewust van zijn doen en laten. Zeg je dan ook van: 'kijk eens naar jezelf, wat merk je dan? Of wat valt je?'.
Nee, ik doe het dan meer vanuit mijn eigen kant, wat ik zie. Dus ik vraag niet aan de persoon van: 'goh, wat valt je op?'. Tenminste, bij hem heb ik dat niet gedaan eigenlijk. Ik heb gewoon gezegd wat mij op viel.
Kun je ook een situatie benoemen die net andersom is?
Dat ik het aan die persoon heb gevraagd?
Ja. zo van; als je nu in de spiegel kijkt, wat zie je dan?
Eigenlijk..

Opmerking [MP335]: Geduldig
Opmerking [MP336]: Inlevingsvermogen
Opmerking [MP337]: Maatwerk bieden
Opmerking [MP338]: Effectief tijdens traject
Opmerking [MP339]: Eerlijkheid
Opmerking [MP340]: Cijfer
Opmerking [MP341]: Spiegel voor houden
Opmerking [MP342]: Spiegel voor houden

Of dat je reflecteert met iemand op zinvolle ervaringen.
Nou, misschien een ander voorbeeld maar ik weet niet of ik op het juiste spoor zit. Ik heb nu een meneer die ik begeleid en dat is een hele lieve man, doet heel erg hard z'n best. We doen nu zeg maar, we hadden vorig jaar voor hem een stageplek gevonden op een school, daar is hij toen in een werkervaringsplaats gaan meedraaien, 3 maanden langer hadden we afgesproken. Oké, 3 maanden waren voorbij. Op een gegeven moment kwam de school aan met: 'kunnen we nog 3 maanden extra verlengen?'. Toen zie ik: 'uhm, oké. Anton wil je dat, er zit helaas geen contract aan (kosteloos)?'. 'ja, doe maar want dan ben ik gewoon lekker bezig'. 'oké, dan spreken we wel af dat we naar 32 uur gaan in plaats van 36 uur, want dan heb je nog een vrije dag waarin je je kunt richten op solliciteren'. Na die 3 maanden kwamen ze weer met de vraag of er nog een keer verlegt kon worden, omdat het zo goed ging. Anton wou dat wel doen. Oké, weer verlengen. Op een gegeven moment al 9 maanden. Gelukkig wordt hij wel steeds uitgenodigd voor andere gesprekken dus dat is wel fijn. Het is een hele aardige man, beetje verlegen. Hij heeft een flinke deuk opgelopen door zijn leidinggevende destijds bij, waar hij werkte. Gisteren heb ik hem toevallig gesproken en hij had ook een sollicitatiegesprek 's middags, voor de zoveelste keer, maar hij wordt ook continue afgewezen. Dat is heel sneu.
Waardoor komt dat?
Ik heb twee sollicitaties afgebeld van: 'goh, weet je, ik begeleid hem, ik ben nieuwsgierig hoe hij over kwam, waar lag het aan?'. Toen hoorde ik dat het niet aan zijn motivatie lag maar hij kon niet goed verwoorden waarom hij, uhm… is gestopt bij zijn werkgever en nu opeens bij die school zit.
Bespreek je dat vervolgens met je klant?
Juist. Ja, dat is dus even wat ik wilde zeggen. Zo van: 'joh, ik heb dit gehoord en je kwam niet zo lekker uit je woorden waardoor je eigenlijk, jezelf een beetje vast praatte'. Dus daar heb ik het over gehad van: 'hoe ga je het anders doen in een volgend gesprek?'.
Doe je dat vanuit een coachende benadering?
Ja, bij hem heb ik het wel een beetje vanuit een coachende benadering gedaan. ik heb zelfs, weet je… ik heb met hem wel een hele goede band. Ik merk aan het dat hij mij heel erg vertrouwd. Het is een hele onzekere man..
Wat doet dat met hem?
Uhm, hij is hier spraakzaam en komt goed uit zijn woorden, maar op het moment dat hij alleen op gesprek moet dan weet je bij voorbaat al dat hij het kan gaan verknallen. En dat is echt niet, hij is goed, hij is loyaal.. want op die school waart hij stage loopt vroegen ze nog een keer of er verlengt kon worden, toen heb ik gezegd: 'ja, sorry hoor, maar nu hebben we hem 9 maanden kosteloos laten meedraaien, je wilt nu nog een keer verlengen. Ja, sorry ik pas daar voor. Of een contract of niet meer verlengen'. Dat begreep ze, maar vanuit het schoolbestuur konden ze echt niets doen. Toen heb ik ze gezegd dat ik het aan hem over liet, wat hij dan wilt. Als hij dan terug wilt komen dan zeg ik tegen Anton: 'doe dan 2 dagen vrijwilligerswerk'. Dus wat ik nu met hem heb gedaan is dat ik hem letterlijk heb laten opschrijven wat hij moet zeggen wanneer hem wordt gevraagd: 'héé, waarom zit je niet meer bij het Rijksmuseum'.
Wat was het doel daar achter?
Om hem beter uit zijn woorden te laten komen. Maar ook voor zichzelf beseft dat… wat ik net al zei; hij is zo onzeker, die heeft een flinke deuk opgelopen, vanwege wat er is gebeurd bij zijn oude werkgever. Hij ziet niet.. daar heb ik het ook gisteren met hem over gehad van: 'goh, weet je? Ik vind het zo jammer dat je niet beseft wat jij kan bieden, dat je in ziet wat voor kwaliteiten jij hebt'.
Hoe laat je hem dat vervolgens in zien?
Opnoemen, kijk; 'je hebt 20 jaar gewerkt bij het Rijksmuseum'.

Opmerking [MP343]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP344]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP345]: Coachende houding

Dat noem jij voor hem op?

Dat noem ik dan voor hem op omdat hij dat echt niet ziet. Gisteren ook bijvoorbeeld, dan zitten we dat gesprek voor te bereiden dat hij 's middags zal hebben.. dan zeg ik: 'oké, weet je wat, wat zijn je kwaliteiten?'. 'Ja, nou.. dat vind ik wel een beetje lastig *****'. Waarop ik zeg: 'Hoezo lastig? Kom op, we hebben het er al zo vaak over gehad, waarom weet je dat nog steeds niet?'.

Hoe reageert hij dan?

Nou ja, wel een beetje zo van: 'ja, in vind het lastig en moeilijk'. En dan kijkt hij een beetje weg.

Wat doe jij dan op dat moment?

Opnoemen wat zijn kwaliteiten zijn. Dus ik zei: 'hoe kan ik er 5 opnoemen, en jij niet?'. 'Ja, ja, je hebt gelijk weet je'. Dat zij hij dan. 'Neem ze nou maar mee' zei ik. Onthoud deze, dit zijn je kwaliteiten, geef deze aan. Weet je, ga ervoor er geloof meer in jezelf. Dat is dan een beetje op die manier een spiegel voorhouden zeg maar, ik zeg maar even een positieve manier.

Jij vult het in principe gewoon voor hem in?!

Ja. Soms moet dat, bij sommige mensen. Maar hij zegt vervolgens ook: 'hier ben ik me er dan bewust van'. Maar op het moment dat hij weer in gesprek zit dan vindt hij het weer gewoon spannend. Hij is ook iemand die dan bijvoorbeeld, dat deed hij in het begin heel erg, dan was je aan het praten en dan zei je wat, dan ging hij de woorden al voor je invullen. In het begin zei ik daar niet zoveel van, dan dacht ik meer: dat kan. Maar op een gegeven moment zei ik: 'joh, Anton. Als ik praat wil je dan alsjeblieft even wachten met het invullen van mijn woorden want je weet nog geen eens wat ik ga zeggen'. Toen zei hij: 'oh ja, dat heb ik geen eens zo goed door eigenlijk'. Ik zei: 'bij mij kun je dat nog maken maar als je dat in een gesprek doet, dat is gewoon echt not done'. Daar probeert hij nu wel steeds beter op te letten.

Hoe reageert deze klant erop wanneer je hem de spiegel voor houdt?

Als je het op een leuke manier vertelt en ook bijvoorbeeld, uhm.. soort van.. als je gaat zeggen: 'ja, ik wil niet dat je door me heen praat'. En je zegt niet van: 'héé, het komt zo en zo en zo over….'. dus als je alleen maar zegt: 'doe het niet'. dan, uhm, dan komt het een beetje bot over. Maar als je gaat aangeven door te zeggen: 'het is juist goed om dat niet te doen, want dan laat je mensen even hun zinnen afmaken en dan kom je ook niet zenuwachtig/ongeduldig over'. Dan geef je aan waar het belangrijk voor is.

Dat je dit op een manier als deze aangeeft, wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Dat ik, uhm… wat zegt het? Dat ik altijd gewoon heel eerlijk ben Maarten, misschien is dat het gewoon.

Als je deze situatie krijgt bij een andere klant, zelfde gedachtegang, houding en gedrag van diegene, zou je het dan op dezelfde manier aanpakken?

Ja, als het dezelfde soort klant, onzekerheid is, waarom niet.

Zie je binnen deze competentie nog leerpunten voor jezelf?

Uhm.. ja, weet je, er valt natuurlijk altijd wel wat te leren. Ik ben altijd meer van.. hoe zeg je dat? Uhm.. zonder dat ik heel erg aan het coachen ben, want daar ben ik gewoon niet zo heel sterk in, in dat coachen, ik ben altijd meer van: 'dit merk ik aan je…'. Ik zeg het. Maar soms heb je echt collega's die dat met coaching doen.

Zou je dat ook graag willen kunnen?

Hmm, ja wel maar, weet je, nogmaals, ik vind mijn eigen werkwijze ook wel prima. Natuurlijk zou ik het wel willen leren, om het te leren. Weet je, absoluut.

Denk je dat het in je voordeel kan werken?

Soms kan het zeker in mijn voordeel werken. Weet je, als je bijvoorbeeld iemand begeleidt, weet je,

Opmerking [MP346]: Kwaliteiten klant benoemen

Opmerking [MP347]: Kwaliteiten klant benoemen

Opmerking [MP348]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP349]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP350]: Eerlijkheid

Opmerking [MP351]: Verbeterpunt

met autisme bijvoorbeeld. Weet je, soms heb je collega's die precies weten wat ze moeten doen, bij een autist, tja. Ik had één keertje dat ik zei: 'zullen we op de dinsdag, de woensdag of de vrijdag afspreken?'. Later dacht ik: 'shit, ik had moeten zeggen: dinsdag, 14:00 uur, ik zie je dan'. Snap je? Mensen die coachend zijn, die weten dat dan ofzo. Dus dat vind ik dan weer, ja.. ik zal het wel willen leren? Ja hoor, waarom niet. Wellicht het reflecteren op een coachende manier.

Opmerking [MP352]: Verbeterpunt

Dan komen we bij de derde competentie actiegerichtheid uit. Als je naar deze competentie kijkt, je hebt 'm doorgelezen, en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm, dan vind ik mezelf, uhm… tussen een 7 en een 8 eigenlijk. Want dit doe ik altijd wel weet je.

7,5. Ja, doe maar. Het bespreken van toekomstige scenario's doe ik altijd standaard, weet je. Ik maak mensen altijd echt inzichtelijk van; weet je, dit gaat er gebeuren als je straks bijvoorbeeld in de WIA of in de WW komt. dit is wat er na 2 jaar gebeurt.

Opmerking [MP353]: Cijfer

Opmerking [MP354]: Toekomstige scenario's bespreken

Heb je daar een voorbeeld van?

Ja, toevallig wel. Even dat dat financiële plaatje: toekomstige scenario. Bijvoorbeeld, ik heb nu een meneer hè Maarten, sinds ik hem spreek en dat is nu 6 maanden, en ik heb hem in het begin wekelijks, daarna twee wekelijks, en nu zie ik hem regelmatig… als ik hem nu zie vraag ik: 'héé, hoe is het met je?', 'ja, niet zo goed'. Het is altijd niet goed. Dus gisteren kwam hij ook weer en vroeg ik: 'hoe is het of moet ik het maar even niet vragen?'. 'nee, nee, nee, ik heb weer andere klachten erbij gekregen'. Dat zegt hij dan. Alleen maar in de beperkingen. Echt, maar weet je, nergens staat iets vermeld. Hij heeft nu een afkeuringspercentage van 70,51%, zonder dat hij een urenbeperking heeft. Hij is van mening dat hij maar twee uur per dag kan werken. Hij heeft altijd 36 uur gewerkt. Dus het UWV zegt: 'je hebt inderdaad een beperking en je bent afgekeurd, voor 70%''. Dat komt grotendeels door z'n inkomen, vind ik ook. Maar hij heeft geen urenbeperking, dus ik had een stage voor hem geregeld, bij het Rijksmuseum, 3 dagen, 2 uur per dag. Terwijl ik 4 uur had afgesproken per dag, weet je.

Bespreek je dan ook verder met hem hoe dat verder moet in een later stadium?

Ja, ja. dus ik had met hem, dacht ik… nu dacht ik ook bij mezelf; even leren. Oh nee, ik wil eerst even dat verhaal afmaken over toekomstige scenario's. ik heb toen met hem gezeten en zei toen: 'joh, weet je. Jouw restverdiencapaciteit is €1.025,-. Dat is wat jij nog kan verdienen volgens het UWV. Als jij daar minimaal de helft van verdiend dan krijg je al meer uitkering. Dan word je al beloond door het feit dat je gaat werken. Ik heb voor hem uitgerekend van weet je; je gaat nu, uhm.. dit is even vakjargon hoor, een loongerelateerde uitkering krijgen, dat is voor een periode van drie jaar, daarna verval je onder de vervolguitkering. Je bent nog maar 48, ga maar tellen. 49, 50, 51, oké, dan heb je het tot je 51ste prima. Dan zit je op 70% van je laatst verdiende loon. Daarna val je in de vervolguitkering, dan val je heel drastisch omlaag, op bijstandsniveau. 'kun je dan je huis nog betalen?' zei ik.

Opmerking [MP355]: Toekomstige scenario's bespreken

Hoe reageert hij daarop?

'Ja, nee, nee, ja, nee, dat kan ik niet meer betalen'. 'Wat ga je dan doen?' zei ik. 'Ga, je nu al op zoek naar een ander huis?'. Want dat lijkt me wel als je in Amsterdam een betaalbare woning wilt vinden. Dan moet je het maar een beetje op zo'n manier doen maar dan merk je wel dat iemand gaat nadenken. Dus op een gegeven moment zei hij aan het einde van: 'dat zie ik dan wel'. Toen dacht ik van: ja, oké…..

Wat moet jij dan op dat moment juist doen als consultant zijnde?

Bij deze klant?

Ja.

Uhm.. heel erg zichtbaar maken wat de gevolgen zijn van zijn acties. In dit geval het niet ondernemen van acties gericht op het vinden van werk. Weet je, omdat hij van mening is dat hij niets kan. Uhm, en natuurlijk, hij kan dingen niet. dat zei ik ook tegen hem, dat snap ik want dat staat ook overal bevestigd. Maar 30% kun je nog wel wat dingen. Weet je, want je bent 70,51% afgekeurd, dan betekent dat je voor 29,49% nog wat kunt.

Dat doe je dus door feiten op te noemen?

Feiten, echt feiten bij hem, ja! heel hard gewoon van, dit is het. Weet je, ook een beetje de spiegel voor houden hoor. Weet je..

Hoe vind je dat om te doen?

Uhm, dat is goed om te doen. Het is ook de waarheid hè. Je moet, weet je… het is niet dat het na 3 jaar financieel gezien voor iedereen…. weet je, mensen denken soms dat, uhm.. een afkeuring voor de rest van hun leven is, voor altijd… 70%. Mensen beseffen niet wat voor financiële gevolgen dat kan hebben. En mensen zien niet in dat als jij voor 60% of 70% arbeidsongeschikt bent verklaard, dat je nog heus wel iets kan doen. Weet je, en dat is soms het lastige eraan.

Wat deed dat met hem toen hij dat zo allemaal aanhoorde, van jou? Wat deed dat met zijn gevoel? Zijn manier van denken.

Uhm, ik merk dat hij mij dan wel gelijk geeft. Zo van: 'ja, ja, je hebt gelijk'. Maar aan het einde zei hij dus, zoals ik net zei: 'dat zie ik dan wel'.

Maar dan is het toch de truc om het door te pakken?

Ja, maar weet je, op dat moment heb ik, gisteren niks meer gedaan verder. Weet je, ik dacht prima, als dat jouw manier is van. Ik heb wel gezegd: 'ik wil dat je nu even goed gaat nadenken wat ik voor jou ga betekenen. Want ik loop ook een beetje vast. Weet je, ik heb zoveel geprobeerd voor jou om iets te zoeken, te vinden'. Ik zei ook dat ik zijn hulp ook nodig heb. Gisteren zei ik tegen hem: 'als ik nu zeg, even los van wat mijn functie nu is, wat wil jij nu? Wil je nu met rust gelaten worden, wil je geholpen worden om een baan te vinden om in je eigen inkomsten te voorzien?'. Toen zei hij: 'het liefst wil ik nu gewoon met rust gelaten worden'. Toen zei ik: 'dat snap ik, maar wat ga je dan doen? Je bent nog niet eens 50 weet je'.

En als je die plannen met hem bespreekt, laat je hem dan ook naar antwoorden/oplossingen zoeken, leg je dat schriftelijk vast?

Ik leg het vast in Rivos natuurlijk, hoe hij op mij overkomt, maar ook in de rapportage. Gisteren heb ik ook tegen hem gezegd: 'weet je, ik heb weer een voortgang geschreven, ik benoem daar heel objectief hoe jij reageert op dingen, dus wees daar van bewust ook'. Het is geen lulkoek om het maar zo te zeggen. Dan zegt hij ook dat hij het snapt, maar hij blijft ook heel erg in de… ik zeg ook tegen hem: 'ik wil gewoon een keer dat je zegt; het gaat goed met me'. Dat je een keer aangeeft dat je een leuke week hebt gehad, en dat je zegt dat je super leuke dingen hebt gedaan. Want je zegt altijd dat het niet goed met je gaat. Als je continue erin blijft geloven dat het niet goed met je gaat, dan gaat het ook niet goed.

Kan ik dan concluderen dat je dan ook de voortgang met je klant bespreekt?

Ja, natuurlijk. Weet je, ik vraag altijd aan iedereen: 'hoe is het?'. Standaard. Het is ook wel leuk om het op die manier persoonlijk te maken. Dit is dan echt een meneer die heel erg in de weerstand zit, hij is heel erg teleurgesteld weet je, echt heel erg teleurgesteld.

Is het daarom moeilijk voor jou om hem te sturen? Om zelfsturing te laten ontwikkelen?

Zelfsturing is sowieso wel lastig. Uhm, in die zin; hij stuurt dan wel elke vrijdag zijn sollicitatieoverzicht door, maar het blijft dan wel bij inschrijven op websites. Het zijn geen al te directe en gerichte sollicitaties. Gisteren zei ik ook tegen hem: 'ik vind dat solliciteren bij jou meer

Opmerking [MP356]: Toekomstige scenario's bespreken

Opmerking [MP357]: Feiten benoemen

Opmerking [MP358]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP359]: Voortgang bespreken

Opmerking [MP360]: Voortgang vastleggen

Opmerking [MP361]: Voortgang bespreken

een moeten is dan iets wat je doet om je kansen te benutten, besef je dat ook?'. Dat besefte hij ook. Want het moet, in dit traject. Dat komt dan ook weer terug in de rapportage. Want als ik zeg: 'het gaat super goed, goed bezig'. En in de rapportage komt dat totaal niet terug, dan is dat toch ook niet leuk voor de persoon tegenover je. Ik ben meer van het objectief rapporteren, weet je. Dus dat is meer, dat ik, ja… dat ik meer probeer door te pakken met toekomstscenario's. Maar hier staat bijvoorbeeld van de klant stimuleren tot zelfsturing, vind ik ook heel belangrijk, dat doe en probeer ik ook, weet je. Dat mensen zelfredzaam zijn. Soms komt het ook voor dat je naar 6, 9, 12 weken, of hoe lang het traject ook duurt, dat het simpelweg niet is gelukt dat iemand een baan vindt.

Wat voor aandeel kan jij daarin spelen?

Dat mensen straks, als ze klaar zijn met mij, dat ze niet meer al die vacatures via mij krijgen, dat ze zelfstandig verder kunnen. Dat vind ik belangrijk. Dat je er wel op kunt terugblikken van; ik weet hoe ik een brief moet maken, ik weet waar ik de vacatures vandaan haal, ik weet hoe ik een gesprek moet doen, ik weet wat mijn zoekrichting is, ik weet dat ik ook social media kan gebruiken, ga zo maar door. Die zelfsturing vind ik dus ook net zo belangrijk.

Oké, helemaal goed. Dan komen we bij de laatste competentie, dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm, weer de vraag: 'als jij naar deze competentie kijkt en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zal jij jezelf dan geven?'.

Ik geef mezelf dan echt wel een 8, want ik ben heel erg nieuwsgierig naar wet- en regelgeving, ik ben altijd wel goed op de hoogte daarvan.

Kun je een voorbeeld noemen?

Ja, bijvoorbeeld met de Wet, werk en Zekerheid, met de Participatiewet, weet je wel. Ik ben dan wel iemand die informatie opzoekt. Gisteren belde ik bijvoorbeeld ***** Koekkoek op van: 'héé joh, weet je nog wat tips voor boeken die ik kan lezen extra?'. Want ik vind het wel leuk om dat te weten en op de hoogte te blijven.

Kun je een situatie beschrijven waarin je dat richting je klant toelichtte?

Uhm.. dat doe ik standaard. In elk traject doe ik dat. Ik neem altijd de wet- en regelgeving door. Bij mensen die in een 2e spoor traject zitten neem ik altijd door van; dit gaat er gebeuren, je gaat naar het UWV, vervolgens krijg je een gesprek met de arts, daarna ga je naar de arbeidsdeskundige. Dus ik neem het altijd met iedereen door.

Vind je dat je zelf goed op de hoogte bent van de wet- en regelgeving?

Ja. vind ik wel.

Zijn er dingen die je beter wilt weten om dat beter richting je klanten te kunnen verwoorden?

Uhm, ja dat weet ik niet eigenlijk. Op zich ben ik in de hoofdlijnen, ik ben geen arbeidsdeskundige ofzo, weet je, maar tot zover ik het moet weten, weet ik gewoon alles wel.

Wat je nodig hebt voor je werk.

Ja, wat voor mijn werk belangrijk is weet ik, weet je en als het verder diepgaand gaat, over arbeidsdeskundige vragen dan moet je bij ***** vragen stellen.

Oké, als je kijkt naar de markt waarin de ontwikkelingen spelen. Ben je daar voor jezelf zijnde goed van op de hoogte?

Van de arbeidsmarkt zeg maar, echt?

Ja.

Ja hoor, ik weet ongeveer wel waar de meeste banen zijn, of waar het nu juist weer aan trekt. Als iemand bijvoorbeeld nu tegen mij zegt: 'ik wil ICT'er worden'. Zeg ik: 'ga je gang, genoeg mogelijkheden'. Als iemand zegt: 'ik wil werken in de zorg, als ambulante begeleider', dan zeg ik: 'succes, dan mag je daar voor wel enige tijd in beslag nemen'.

Opmerking [MP362]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP363]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP364]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP365]: Cijfer

Opmerking [MP366]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP367]: Verdiepen in wet- en regelgeving

Opmerking [MP368]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP369]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Vind je het belangrijk dat je over zulke kennis van de arbeidsmarkt beschikt?
Ja, ja. en ik merk ook aan klanten dat zij dat vaak belangrijk vinden in de consultant die ze hebben. Ze zeggen dan: 'ik wil wel graag iemand hebben om mee te sparren over, weet je… in de arbeidsmarkt'.
Hoe laten ze dat merken?
Uhm, nou ja, ik vraag altijd aan mensen: 'waar heb je behoefte aan?'. Weet je, het is toch een stukje maatwerk. Ik had gisteren bijvoorbeeld een intakegesprek met een mevrouw, toen zei ik: 'wat zoek je in een consultant?'. Ik kan wel even opnoemen wat ze toen aan gaf. Uhm.. even zien, uhm: zoekt in een consultant iemand die mee denkt over mogelijkheden, inzicht in de wereld waar ze wilt werken (richting musea, culturele functies), iemand die de wereld van de hospitality goed kent, iemand die out of the box mee denkt en iemand die buiten de bewandelde paden kan meedenken en iemand dien snapt welke vacatures geschikt zijn en doorgestuurd kunnen worden. Het was een dame met een vrij goed opleidingsniveau..

Opmerking [MP370]: Maatwerk bieden

Toen je dat lijstje zo te horen kreeg, wat dacht je toen bij jezelf?
Toen vroeg ik aan haar: 'gaan we nu verder met elkaar?'. Toen zei ze: 'dat vind ik prima'.
Oké.
Nee, maar dit zijn gewoon dingen… wat zij benoemd, natuurlijk heb je wel een consultant die iets beter is met de ICT wereld. Ik heb bijvoorbeeld niet zo heel veel met… ik weet niet wat al die woorden betekenen zoals LEAN, sigma. Ja, weet ik veel wat dat allemaal betekent, ik ben geen recruiter. Maar weetje, natuurlijk heb je een consultant die iets meer weet van die wereld en ja, ik weet van alles een beetje wat ofzo.
Oké. Uhm.. de klant ondersteunen of laten ontwikkelen van zijn of haar netwerk. Doe je dat ook tijdens een traject? Dat het ontwikkelen of gebruiken van je eigen netwerk kan bijdragen aan het vinden van een baan.
Ja, want ik doe ook, een beetje standaard onderdeel, .. dat ik het netwerk inzichtelijk laat maken.

Opmerking [MP371]: Netwerk klant inzichtelijk maken

Hoe doe je dat?
Met een formulier die we hebben om hun netwerk in kaart te brengen.
Wat moeten ze dan doen?
Invullen wie ze kennen, uhm.. waar die personen werken, etc. Sommige mensen zeggen ook: 'ik heb geen netwerk'. Dan zeg ik: 'oh nee? Ook geen broers, zussen, ooms, tantes, neefjes?' ik noem maar wat, dan zeggen ze: 'oh, jawel, ja, ja'. dan kunnen ze de naam van het netwerk contact invullen, het bedrijf waar diegene werkt, de functie van diegene. Nou, dan zeg ik altijd: neem het even mee naar de afspraak. Dan neem ik die door en dan zeg ik: 'hoe ga je deze mensen benaderen in een zoektocht naar een baan?'. Dan gaan we er samen over nadenken, en uhm.. als het gaat om mijn netwerk, mensen aanbieden binnen mijn netwerk, uhm… dan stel ik mijn netwerk niet altijd voor iedereen beschikbaar. Uhm, ik ben daar wel een beetje voorzichtig mee hoor. Als ik weet dat iemand echt heel graag wil dan zeg ik: 'joh, weet je, kijk in m'n LinkedIn, zie je iemand dan wil ik best mijn best voor je doen om je daar voor te stellen'. Maar ik doe dat echt niet bij iedereen hoor Maarten.

Opmerking [MP372]: Consultant stelt eigen netwerk niet voor iedereen beschikbaar

Vind je het belangrijk dat klanten aan hun eigen netwerk gaan werken?
Ja, daar zet ik ze ook tot aan, want ik geef ook altijd aan dat, volgens mij is dat ooit een keer gezegd , 70% van de vacatures via het eigen netwerk worden vervuld. Ik geef ook altijd de voorbeeld van; als wij een vacature hebben dan wordt deze eerst op bijvoorbeeld LinkedIn geplaatst en niet meteen op internet, op de site.
Je maakt je klanten dus duidelijk dat een goed netwerk kan bijdragen aan het vinden van werk?
Ja.
Hoe ervaren klanten dat wanneer je zegt dat ze aan hun netwerk moeten gaan werken en deze

moeten gaan gebruiken?
Nou, weet je. De één die gaat er actief mee aan de slag. Andere mensen zeggen: 'ik heb niets aan mijn netwerk'.
Hoe maak jij dan juist kenbaar dat dat niet zo is?
Voorbeelden geven, puur voorbeelden. Weet je van, dan bedrijven niet altijd vacatures op hun internetpagina zetten. Dat ik ook mensen heb begeleid die via hun eigen netwerk een baan hebben gevonden.
Is dit een stukje bewustwording van…
Een stukje bewustwording, ondersteunen, creëren van netwerken bij klanten, van voorbeelden geven. Het is altijd goed om mensen voorbeelden te geven.
Ja. past die manier bij het gene wat je met je klant wilt bereiken?
Jawel, ik ben wel zo'n praktisch iemand. Dan vind ik voorbeelden altijd wel heel erg belangrijk. Voorbeelden uit de praktijk.
Oké, we hebben 4 competenties besproken. Zijn er nog dingen die je wilt toevoegen of belangrijk vindt om te vertellen?
Uhm, ja ik weet het niet eigenlijk. Volgens mij, eens kijken. Volgens mij heb ik alles wel benoemd.
Als dat zo is dan wil ik jou hartelijk bedanken voor je tijd en genomen moeite. Dankjewel.
Graag gedaan.

Opmerking [MP373]: Ondersteunen klant bij netwerken

Opmerking [MP374]: Ondersteunen klant bij netwerken

Opmerking [MP375]: Praktische werkwijze

Interview 6

*******, goedemorgen.**

Goedemorgen

Bedankt dat ik hier mag zijn om jou te interviewen voor mijn onderzoek. Uhm, ik ga jou interviewen aan de hand van 4 competenties die ik heb opgesteld; affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Dat zijn in principe de vier competenties die je als consultant nodig moet hebben, wil je coaching en counseling toepassen binnen loopbaanadvisering. Ik ga ze uitvragen aan de hand van de STARR methode. Dat is een methode waarin je de situatie benoemd, wat je taak was, welke actie je ondernomen hebt, wat het resultaat was en reflectie daarop. Als je naar de eerste competentie kijkt, affectiviteit en sensitiviteit, en je leest deze door, kun je voor mij dan een situatie benoemen waarin deze competentie naar voren kwam.

Uhm, ja.. uhm, ja, ik zit even te kijken naar één van de meest recente voorbeelden. Uhm, een outplacement traject, uhm.. van 6 maanden bij een organisatie die ophoudt te bestaan. Iemand die zich geweldig heeft ingezet gedurende dat traject, veel genetwerkt heeft, alleen het heel lastig heeft gehad met het ergens op gesprek komen. Uhm, vervolgens kwam ze in de situatie dat ze, uhm.. het even niet meer zag zitten en dat het teveel werd. Dat ze eigenlijk van alle kanten bestookt werd met goede adviezen, en ja dan kun je op dat moment 2 dingen gaan doen. Dan kun je zeggen: 'ja, ik moet toch door, of inderdaad met haar, de leidinggevende en de organisatie, en zelf ook goed informeren waar de angel zit en gaan schakelen of het zin heeft om door te gaan'. In dat geval hebben we even pas om de plaats gehouden en, uhm.. ja, en hebben we vervolgens besloten om eerst haar op vakantie te laten gaan, en uiteindelijk is de uitkomst hiervan geweest dat ze zich volledig heeft terug getrokken en zich heeft gericht op het moederschap. Dat is een hele andere uitkomst maar in ieder geval geeft dat wel aan dat je op die momenten rekening moet houden gaan houden met mensen. je kunt op dat moment wel heel erg gaan drukken, of gaan zeggen: 'je moet solliciteren en vooruitgang boeken', maar als iemand dat niet kan dan kan diegene ook geen goed gesprek voeren, en heeft als die acties die je dan nog inzet op dat moment heel weinig nut.

Ja. Is dat rekening houden met de gevoelens van de klant?

Ja, dat is rekening houden met de gevoelens van de klant. Ja, ja.

Oké, en als je tijdens dat traject kijkt naar je eigen taak en verantwoordelijkheid als consultant, tijdens dit traject, wat was dan je voornaamste taak/verantwoordelijkheid?

Ja, om goed te achterhalen waar precies de angel zat. Dus waarom ze op dat moment zoiets had van het wordt me even teveel. En ook om met haar in gesprek te gaan en te blijven gaan over wat ze nou precies wil, en hoewel het erg lastig is, kijk op dat moment kan het ook een vlucht zijn, dat iemand zegt: 'ik weet het even niet meer, ik wil ermee stoppen'. Uhm, maar door wel met elkaar in gesprek te blijven, telefonisch en toch wel afspraken te hebben, en steeds weer in te zoomen op: hoe nu verder? Uhm, heb ik er een beeld bij maar moet het in zo'n traject ook vanuit haar komen. Uhm, kun je inderdaad op die manier met die gevoelens rekening houden en je eigen gevoel daarin leggen, en conclusies met elkaar gaan maken. Want je moet wel verder, en daar moet ook weer een oplossing voor gevonden worden. Welke dat dan is, is samen te bepalen.

Als je naar je eigen manier van handelen kijkt tijdens dit traject, heb je dan een speciale manier van handelen gebruikt of insteek?

Ja, ik denk, uhm.. ik denkt dat het een optelsom is van het hele traject. Doordat je in het begin al heel intensief met elkaar hebt samengewerkt is er een basis van vertrouwen, en uhm… ja, hoe wek je dat

Opmerking [MP376]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP377]: Rekening houden met gevoelens klant

Opmerking [MP378]: Situatie klant achterhalen

vertrouwen… basis van vertrouwen hebben we gelegd, en heb ik gegeven

Vind je onderling vertrouwen belangrijk met de klant?

Uhm, ja, ik denk dat vertrouwen wel essentieel is. want als je merkt dat daar iets schort dan moet je daar eerst naar op zoek gaan en anders gaan kijken of je er iemand anders kan opzetten. Omdat ja je bent wel heel intensief met iemand, een aantal maanden aan de slag. En als je merkt dat dat er niet is, en vertrouwen is bij mij niet dat iemand zijn hele ziel en zaligheid bij mij op tafel legt, want het blijft om werk gaan. Maar wel het gevoel hebt dat er een klik is en wederzijds respect is. ik denk dat dat heel erg van belang is.

Hoe probeer je dat gevoel los, krachtig te krijgen?

Ik denk dat, dat klinkt misschien heel raar, maar ook iets van nature een beetje is. ik doe daar geen extra moeite voor, ik denk een paar aspecten die daar heel erg essentieel in zijn is luisteren naar wat de ander zegt en daar ook op terug komen en laten merken dat je ook echt geluisterd hebt, afspraken nakomen. Dus op het moment dat je beloofd om bijvoorbeeld een werkgever te bellen, dat dat ook gebeurt. Dat je er altijd bent voor iemand als diegene je belt of mailt. Dat betekent niet 24 uur per dag, maar wel dat je reageert, en op het moment dat het niet lukt, je even aangeeft wanneer je wel kunt terugkoppelen, ik denk dat dat een basis van respect neer legt zeg maar waardoor je, uhm.. ook in contact blijft. Ik denk dat dat heet meest van belang is. Voor mij zijn dat drie aspecten die daar de basis voor zijn.

Hoe ervaren klanten dat bij jou?

Ja, af en toe… over het algemeen als heel goed. Ik heb eigenlijk ook met iedereen die ik begeleid een klik, en men mag ook altijd die terugkoppeling geven en…. ook de reacties die er zijn na de trajecten die er zijn op basis van evaluaties, die zijn positief, uhm.. dus ik heb eigenlijk ook nog geen conflictsituatie met iemand meegemaakt, 1 keer.

Als je kijkt naar het traject met die vrouw, waar je het in het begin als voorbeeld over had. Uhm, wat heb je toen concreet tegen die vrouw gezegd tijdens de begeleiding? Wat was jouw taak vanuit je rol als consultant?

Je bedoeld gedurende het hele traject of wanneer ze zei dat ze het even niet meer zag zitten.

Ja, toen ze het even niet meer zag zitten.

Mijn belangrijke taak was op dat moment, niet overnemen…. Geen beslissingen nemen voor haar, maar wel gaan sturen op dat er beslissingen genomen moeten gaan worden. Welke kant die dan uit gaan, want op dat moment… je terug trekken en niets doen is geen optie, uhm.. want dan kom je ook niet vooruit. Want stilstand is in traject, denk ik, achteruitgang. Dat denk ik niet, dat weet ik zeker. Dat is essentieel. En uhm, dus ja, wat heb ik concreet gedaan? ja, geïnventariseerd, uhm.. aan de hand van het stellen van vragen en te luisteren naar wat precies de situatie is. waarom ze op dit moment het idee heeft van; ik kom even niet verder. En, uhm, vervolgens ook aan haar de vraag gesteld: 'wat is volgens jou de oplossing, en wat wil jij?'. En, uhm, ja op die manier…

Hoe ervaarde zij dat?

Uhm, ja, als positief. Ja. ik heb ook contact gezocht met haar leidinggevende om ook even daarmee te sparren, ook in samenspraak met haar, zodat eigenlijk iedereen die er mee te maken heeft, aangehaakt is. dat je op die manier ook de communicatie optimaal houdt.

Ben jij in die zin meer een coach dan of een adviseur?

Nou, een coach. Want als je, uhm.. gaat adviseren dan, wat natuurlijk ook gebeurt in trajecten, dan leg je bij de ander het advies neer van wat jij zou doen, op basis van hetgeen wat je gehoord hebt. In dit geval is het ook het coachen van, ja…. om helder te krijgen van: wat is de situatie? wat wil jij en wat kunnen we doen om het.. om er vooruitgang in te houden?

Opmerking [MP379]: Vertrouwen

Opmerking [MP380]: Respect

Opmerking [MP381]: Vertrouwen

Opmerking [MP382]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP383]: Afspraken nakomen

Opmerking [MP384]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP385]: Klant sturen

Opmerking [MP386]: Coachende houding

Opmerking [MP387]: Coachende houding

Ervaren klanten het op een positieve manier dat ze naar antwoorden moeten zoeken, dat jij dan in de rol van coach in principe wat achterover kan leunen?
Ja, en ik ben er ook van overtuigd dat mensen eigenlijk heel goed zelf weten wat ze kunnen en willen. Alleen door normen en waarden, omstandigheden, angst, uhm of wat dan ook, uhm…. komt het er te weinig uit. Dan heeft iemand dat stemmetje wel maar gaat diegene daar geen actie op verrichten. En ik denk als je bij die intrinsieke motivatie komt dan komt het ook vanuit de persoon zelf, en kun je op die manier ook die vooruitgang in gang gaan zetten.
Is dat een begeleidingsstijl dat bij jou past?
Ja, ja, ja.. absoluut.
Oké. Helemaal goed. Uhm, als je naar dat voorbeeld terug gaat. Wat was het resultaat van jouw doen en laten in dat traject?
Ja, het hele concrete resultaat was in dat traject dat ze echt een beslissing heeft genomen wat op dat moment voor haar echt belangrijk was.
Zie je voor jezelf daar een groot aandeel is of heeft ze dat grotendeels aan zichzelf te danken?
Ja, uiteindelijk heeft ze, ik heb haar wel tips gegeven van; ga even met mensen in gesprek maar zet ook pas op de plaats en ga ook op dit moment dingen doen waar je energie van krijgt. In plaats van heel hard door te blijven gaan, te blijven werken en … dus dat heeft ze wel, ook gedaan maar dat had ze zelf ook al wel in gang gezet. En uhm, wat ik al zeg is het resultaat geweest dat ze een beslissing heeft genomen en dat ze voor zichzelf heeft bepaald van; dit vind ik belangrijk en zo wil ik de komende tijd mijn leven inrichten. En uhm, daar in dit geval paste werk er niet bij.
Vind je dat het een effectieve manier van begeleiden is geweest, als je kijkt naar het eindresultaat?
Ja. kijk het rare is natuurlijk dat je begeleid naar werk en dan er geen werk is gevonden. Aan de andere kant heeft iemand wel heel bewust een keuzen gemaakt van wat op dit moment belangrijk is, en heeft iemand op dit moment ook afstand gedaan van de WW rechten, en is wat dat betreft zelf ook uiteindelijk tot die beslissing gekomen, wat haar heel veel rust heeft gegeven en heel erg past bij de fase in haar leven op dit moment. Wat ook goed doordacht is geweest, maar ook berekend is geweest, zijn alle facetten die er van belang bij waren, zijn doorgenomen.
Als je kijkt naar deze competentie kijkt en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer geef jij jezelf dan?
Nou, ik zal eigenlijk zeggen: ‘bel haar even op’. Maar, dat zal niet het goede antwoord zijn. Ja, jeetje. Welk cijfer zal ik mezelf geven? Weet je, uhm.. ja, dan zal ik denk ik een 8 geven. Met name omdat iemand me heeft bedankt voor het gehele traject, de begeleiding die er geweest is en de keuze die er gemaakt is. Geen 10 omdat het uiteindelijk geen werk is geweest, maar wel voor zowel werkgever als werknemer een hele goede oplossing. Uhm, en daardoor ook, nou ja, noem het schadelastbeperking of wat dan ook.
Ja, oké, duidelijk. Gedragingen en problemen van de klant bespreekbaar maken, is ook een onderdeel van deze competentie. In hoeverre doe jij dat vanuit je rol als consultant zijnde?
Ja, doe ik. Ik heb wel een heel concreet voorbeeld van iemand die ik in traject heb gehad en die de neiging had zichzelf onder te waarderen, en op het moment dat er een vacature werd voorgedragen, hij wel zij: ‘dit vind ik interessant maar dit kan ik niet’.
Hoe ga je daar mee om?
Ik benoem heel concreet wat ik hoor, uhm.. zonder daar een waarde oordeel aan te geven. Ik bevraag het ook. Dus ik zeg in dit geval ook van: ‘hoor je wat je nu zegt en uhm.. ja, waarom zou je het niet kunnen?’. Uhm, en op die manier praten we daar ook weer over door. En ik denk dat het heel essentieel is want er zijn om ook te achterhalen van waar wordt het door veroorzaakt, en als

Opmerking [MP388]: Tips geven

Opmerking [MP389]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP390]: Cijfer

Opmerking [MP391]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP392]: Concreet benoemen

iemand een nieuwe weg wil inslaan maar eigenlijk overal beren op de weg ziet, uhm.. dan heb je een stagnatie. En het moet toch helder worden waardoor dat veroorzaakt wordt. En, om ook de mens inzicht te geven in zijn eigen gedrag.

Vind je dat lastig om dat bij klanten aan te geven?

Nee, nee. Dat gaat eigenlijk vrij natuurlijk. En ik denk dat daar de basis toch weer respect is en dat je ook respect hebt voor dat iemand dingen spannend vindt, nog nooit gedaan heeft, eng vindt. Ieder mens heeft dat en herkent dat. Een ieder heeft gedrag geleerd om daarmee om te gaan. De ene gaat meteen volle kracht, 100%, de ander die trekt zich terug, weer de ander zoekt uitvluchten. Dat is menselijk gedrag dus … ik vind dat niet lastig om dat te benoemen. En, uhm.. mensen vinden dat ook niet vervelend. Vaak zijn ze er ook wel blij mee.

Oké. Helder, duidelijk, goed. De tweede competentie is reflectie. Uhm, als je de omschrijving van deze competentie ziet, en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor de competentie reflectie?

Even kijken hoor, uhm… ja het is een onderdeel van eigenlijk alle trajecten wel. Uhm.. als ik daar een cijfer voor mag geven dan ga ik puur af op wat ik teruggekoppeld krijg en…. uhm, van de klant zelf, middels de evaluaties. Uhm, ja dan denk ik dat ik toch richting een 8 ga, weer.

Oké.

Ik heb eigenlijk nog niet terug gehoord zeg maar dat men dat een gemis heeft gevonden, of dat, uhm… het niet gebeurt is of ja.. ik probeer altijd wel zaken terug te geven. Uhm…

Kun je een voorbeeld noemen met een klant waarin je diegene liet reflecteren op zinvolle ervaringen of dat je je klant een spiegel voor hield, omdat je vond dat bepaalde gedragingen of andere dingen niet konden of paste bij de klant?

Ja, ik heb bijvoorbeeld een klant die, uhm.. enorm veel energie heeft en bergen werk kan verzetten. En ook in het traject van het oriënteren op een andere functie. Uhm, ja.. verschrikkelijk goed haar best doet zeg maar en, voorbeeld in aantallen, 6 sollicitaties per week doet en dat weken achter elkaar. Daarvan hebben we op een gegeven moment gemerkt dat ze een richting op wil waarin ze geen ervaring in heeft. Dus we zijn geen zoeken naar werkervaringsplaatsen of vrijwilligerswerk waarin ze heel gericht die ervaring op kan doen. En die hebben we gevonden. En op dag 1, ze houdt me heel goed op de hoogte.. en een overzicht gegeven, van alles wat ze die dag gedaan heeft. En op dat moment heb ik haar ook meteen terug gemaild van: ‘helemaal goed, ik mag in mijn handen klappen met jou als stagiair/vrijwilliger, maar let op je eigen grenzen. Hoe meer je op de eerste dag al naar je toe trekt, hoe meer er naar je toe blijft komen, zorgt ervoor dat je dat goed bewaakt’. Daar komt ze dan weer op terug van: ‘bedankt, ik houd het in de gaten’.

Wat is dan jouw voornaamste taak, op het moment dat je dat bemerkt bij je klant?

Ja, dat… het voornaamste is eigenlijk de duurzaamheid van uhm, de richting waarin iemand zich aan het bewegen is. En uhm.. iemand is in een situatie gekomen waarin er gezocht moet worden ander werk, maar ook in het verleden zichzelf is tegen gekomen in het geen ‘nee’ zeggen of moeilijk grenzen aan heeft kunnen geven, en bewaken, of heel veel werk naar zich toe trekken. En sommigen weten dat ook en anderen hebben niet door, zij dus, hoeveel werk ze eigenlijk verzet.

Maak je je klanten daar bewust van?

Ja.

Doe je dat door ze een spiegel voor te houden?

Ja, in dit geval wel door meteen en direct terug te reageren van: ‘super, maar houd dit en dit in de gaten’.

Ja, hoe vlieg je dat aan?

Opmerking [MP393]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP394]: Respect

Opmerking [MP395]: Cijfer

Opmerking [MP396]: Voortgang bewaken

Opmerking [MP397]: Spiegel voor houden

Uhm, ik heb dat in dit geval, omdat ze me mailt, via de mail gedaan en vervolgens besproken in een persoonlijk gesprek. En uhm.. ik zet d'r ook continue een spiegel voor wanneer ze de ene keer minder doet dan de andere keer. De ene keer doet ze drie weken niet zoveel en daarna weer enorm. Het doseren daarvan is belangrijk. Ook om kwaliteit te kunnen blijven bieden. Want je kunt in kwantiteit heel veel blijven doen maar als het gaat om het blijven solliciteren, gepaard met kwaliteit, moet je daarin een goede dosering hebben. En dat deel ik haar ook mede en probeer ik haar zelf te laten benoemen door haar een spiegel voor te houden en het er met haar er over te hebben.

Hoe ervaart zij dat?

Ja, als positief, dat geeft ze ook aan. Maar het is ook een eigenschap van haar, wat een enorme kracht is. Dus het gaat er niet om om het bij haar af te zwakken maar meer om haar inzicht te geven en een spiegel voor te houden. En uhm. ik ben niet van mening in zulke trajecten, uhm.. je kunt mensen niet veranderen in een paar maanden, dat is totaal niet van toepassing, ook niet bij coaching wat bij bepaalde trajecten komt kijken. Uhm, maar het belangrijkste is dat je gedrag kunt spiegelen, dat je kunt reflecteren en dat je merkt.. dat je het kunt bevragen, want ik kan iets vinden door wie ik ben en mijn eigen normen en waarden, uhm.. maar als ik het niet bevraag weet ik niet hoe de ander er tegenover.. hetzelfde aspect ziet. Dus je hebt zelf natuurlijk ook je eigen ideeën, normen en waarden. Dat kun je eigenlijk alleen maar halen en brengen door er inderdaad… steeds moet reflecteren op wat je ziet.

Vind je dat een verantwoordelijkheid van jezelf?

Ja, het gaat een beetje natuurlijk en ik denk ook dat ik heel sterk vanuit, uhm.. een stukje respect of heel dicht bij de persoon blijft, … hoe de persoon is zeg maar, want iemand is zoals hij of zij is, en bepaalde dingen kun je reflecteren en daar kan iemand wat mee doen, uhm, maar de trajecten gaan om werk uiteindelijk en om loopbaan en uhm, het gaat er niet om om iemand continue met zijn gedrag te confronteren en op die manier in een traject van 6 of 9 maanden een…. ander persoon te vormen. dus ik ben eigenlijk altijd op zoek naar de methode en werkwijze welke bij de persoon past.

Bij deze vrouw heb je de spiegel voorgehouden, wat was daar het resultaat van?

Uhm, dat ze het zelf gesignaleerd heeft, dat ze het mee neemt en dat we er steeds nog even op terug komen. En uhm, ik heb op dit moment nog niet het idee dat het bij haar een heel groot aspect is, wat lastig is in een nieuwe loopbaan, maar ik vind wel van belang om het steeds even te benoemen. Omdat ze echt veel werk en energie steekt in en dat, uhm…. ja.

Vind je dat een effectieve manier waarop je dat doet, of vind je dat je effectief bent geweest?

Ja, weet je, de effectiviteit zit in het signaleren en in het benoemen en uhm.. vervolgens aan de persoon om te kijken, uhm.. ook de terugkoppeling daarop en er steeds op terug komen. Uhm.. ja, op hoe ze dat vervolgens in de praktijk gaat meenemen.

Oké, je hebt wat mooie dingen gezegd net. Betreft het reflecteren met de klant, rekening houdend met normen en waarden, de spiegel voorhouden, uhm.. goed verwoord. Ik weet niet of je nog aanvullingen hebt op deze competentie?

Uhm, wat ik eigenlijk merk is dat als je hier naar kijkt, reflectie, heeft ook met die vorige competentie te maken, uhm.. je zult inderdaad het… dat het van nature al gaat dat je spiegelt, uhm.. en dit wordt misschien heel vaag, minder concreet, maar wat ik wil zeggen is dat je altijd verschillende mensen tegenover je hebt zitten in elk traject. En het uitgangpunt blijft: beweging, mobiliteit naar iets anders. Loslaten wat je hebt en ja, weer actiebereidheid om dat te gaan behalen wat je wilt. En uhm, het mooie is, wat ik zelf nog wel bemerk, dat is iets wat natuurlijk gaat dat je merkt dat je … hoe je met mensen werkt dat dat ook weer verschillend is. De ene is heel snel dus dan kun je ook weer zelf, uhm.. ga in je gesprekken zitten, en de ander moet wat meer nadenken… aanpassingsvermogen op

Opmerking [MP398]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP399]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP400]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP401]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP402]: Reflecteren

Opmerking [MP403]: Respect

de klant, ik denk dat dat uhm… ja…

Pas jij je makkelijk aan aan klanten?

Ja, ja. uhm, maar wel. Ik blijf altijd wel de focus en het doel helder hebben, dus ik ga niet volledig mee, want er zijn ook klanten bij die steeds met hetzelfde verhaal komen en het lastig blijven vinden. Maar ik blijf continue mijn koers vasthouden.

Oké, als we weer kijken naar het voorbeeld wat je net benoemde, met die vrouw. Uhm.. en je kijkt weer terug op je eigen handelen. Zal je het dan de volgende keer weer op dezelfde manier doen?

Ja, ik denk het wel. Ik denk dat dat wel de meest effectieve manier is.

Oké, duidelijk. De derde competentie is actiegerichtheid. Als je naar die competentie kijkt en je lees deze door en je mag jezelf een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Ja, laat ik op dezelfde lijn blijven, een 8

Oké. Waar baseer jij deze 8 op?

Uhm, ja actiegerichtheid. Ik gaf het net ook al aan, uhm.. dat zit er bij mij van nature in. Mensen moeten in beweging komen, blijven, dat stimuleer ik dus.. uhm, er moet een heldere koers zijn en een verandering bereik je alleen maar door te doen.

Heb je daar een voorbeeld van met een klant, waarbij je één van onderstaande dimensies liet zien?

Uhm, ja eigenlijk elk traject is wel een voorbeeld. Want elk traject die wij doen, gaat het om actie, om doel. En uhm. Een concreet voorbeeld noemen, uhm… om inderdaad, kijk als het gaat om loopbaanadvisering, outplacement inderdaad is het doel om het vinden van werk. Dat is een must want het werk houdt op te bestaan. Dus, je moet wat anders vinden. Alleen ieder persoon heeft daar zijn eigen manier erin. De ene heeft veel tijd nodig bij oriëntatie, de ander zit meteen in de actie. Uhm, en ik denk voor mij is het bewaken van de actie heel erg van belang, dat iemand de dingen doet die van belang zijn in traject. Maar ik heb ook een keer iemand begeleid waarvan ik op een gegeven moment zei tegen diegene: ‘als jij 1 sollicitatie doet dan zal het hem meteen worden’. En dat is ook zo gebeurt. Uhm, dit was ook iemand die, waarbij je als je in het begin van het traject heel erg was gaan drukken of uhm… om de sollicitaties die gedaan zouden moeten worden, uhm, dan was je d’r kwijt geweest.

Als je dit voorbeeld moet scharen onder, uhm…

Dat heeft met allemaal de competenties en dimensies te maken, uhm….

Heeft bovenstaande ook te maken met het bespreken van toekomstige scenario’s?

Ja, dat komt doordat ik tegen mijn klant zei van: ‘als je nu gaat solliciteren dan is het meteen raak voor je’. Dat bleek dus zo te zijn.

Hoe breng jij dan zoiets precies?

Nou ja, op deze manier. Ik weet bijna omdat,… dit was ook iemand die wou alles gewoon heel goed onderzocht hebben. Dus, uhm, die ging ook voor de kwaliteit en niet zo zeer voor de kwantiteit voor het solliciteren, en ging ook absoluut voor die nieuwe baan en had ook een beetje tijd nodig om alles een plekje te geven van de afgelopen jaren. En op een gegeven moment heb ik tegen haar gezegd….. uhm, letterlijk hoe ik het net zei. Ja. ik zei dat omdat ze op dat moment al haar voorwerk had gedaan, onderzoek gedaan, genetwerkt, uhm… ze wist dat ze in deze richting goed tot d’r recht zou komen, en uhm.. ik wist dat ze zich heel goed zou kunnen verkopen bij haar nieuwe werkgever.

Wat doet dat met jou als consultant zijnde? Dat je een klant als deze tegenover je hebt zitten.

Ja, dat is een hele leuke, dat is continue een afweging van ja; uhm… want voor hetzelfde geldt lukt het niet en dan… dat kan ook nog. Dan kun je alles wel bedacht hebben maar je moet iemand dan ook in actie zien te krijgen.

Heeft dat met zelfsturing te maken?

Opmerking [MP404]: Aanpassingsvermogen

Opmerking [MP405]: Cijfer

Opmerking [MP406]: Actiegericht

Opmerking [MP407]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP408]: Bewaken actie klant

Ja, ja. heel sterk en ik denk ook dat daar het verschil in zit bij mensen op lbo, mbo of hbo niveau. Ook met een stuk motivatie en ook hoe iemand er zelf in staat om veel op te kunnen pakken. Zelfsturing probeer ik bij iedereen te stimuleren

Opmerking [MP409]: Zelfsturing klant stimuleren

Hoe motiveer of stimuleer jij ze dan?

Uhm.. door uhm.. ik denk het meest essentiële is die beweging. De beweging moet er in zitten, mensen moeten in beweging komen. En, uhm.. weet je , alleen het solliciteren via internet; daar ga je het echt niet mee redden. Je moet gaan onderzoeken, oriënteren, netwerken, uhm… en, uhm.. ja, ieder traject is weer uniek. Voor de één is de financiële prikkel een enorme drive om weer wat anders te vinden en bij de ander is juist de oriëntatie van belang, vooral voor mensen die lang bij één en dezelfde werkgever hebben gewerkt. Om helder te krijgen wat ze nu willen, wie ben ik, wat kan ik. Dus ik denk dat ik ook heel erg goed volg wat er allemaal is binnen…

Wat is dan op dat moment jouw voornaamste taak op dat moment. Is dat dat je je klant duidelijk maken dat zelfsturing een positieve werking kan hebben?

Uhm, ik vind ook in trajecten.. je kunt iemand adviseren op sollicitatievaardigheden bijvoorbeeld en helder te hebben wat de situatie nu is, ook financieel gezien, waar je in terecht komt, hoe de arbeidsmarkt eruit ziet, hoe salarisschalen eruit zien, dat mensen andere contracten krijgen, dat er flexibilisering gaande is, dan zijn allemaal advies punten. Maar ik vind eigenlijk het meest belangrijke, in al die trajecten die ik probeer te doen, dat mensen ook verantwoordelijkheid hebben en ook voldoende mee krijgen in zo'n traject. Dat als ze over 5 jaar weer in dezelfde situatie komen dat ze daar op terug kunnen vallen en dat ze ook weten van; héé, dit zijn acties die in kan inzetten om weer een mooie nieuwe uitdaging te vinden. Dus dat is inderdaad zelfsturing waarbij je eigenlijk ook wel merkt op zich, dat mensen met een hogere opleiding eigenlijk voor zichzelf een pad hebben uitgestippeld over ze hoe een bepaald doel willen behalen.

Opmerking [MP410]: Verantwoordelijkheid klant stimuleren

Opmerking [MP411]: Zelfsturing klant stimuleren

Ja, wat is daarin juist weer jouw taak?

Uhm.. het reflecteren vaak en inderdaad ook het creatief meedenken, dat als mensen het zelf even niet meer weten, de zoveelste afwijzing hebben of uhm.. zoiets hebben van; ja, dit gaat het toch niet worden. Om dat continue te blijven motiveren en de andere kant te kunnen laten zien, of om mee te denken van; héé, we kunnen nog dit inzetten, uhm.. ja, ik denk dat dat een stukje creativiteit dan weer is. En uhm, wat actiegerichtheid. Ik doe ook heel veel binnen trajecten voor mensen. Ik bel met bedrijven, vanuit mijn netwerk maar ook vanuit vacatures die ik gezien heb. Ik stem dat in eerste instantie af, ook met de persoon van; wil je zelf bellen? Wil je zelf actie ondernemen? Of zal ik het doen? En gedurende het traject zal ik, wanneer het kan, als de persoon het tot een goed einde kan brengen zeg maar, het ook steeds meer zelf laten overnemen

Opmerking [MP412]: Creatief meedenken

Opmerking [MP413]: Actiegericht

Als je kijkt naar het resultaat wat je met deze vrouw hebt bereikt. Wat was dan op dat moment het voornaamste resultaat wat je met haar hebt bereikt?

Uhm, vanuit de eerste of tweede situatie?

De eerste.

Dat zij voor haar die beslissing heeft kunnen maken en gemaakt heeft.

En vanuit die tweede?

Vanuit de tweede is het inzicht krijgen voor haar van wat ze allemaal kan, uhm.. doet aan acties.

Oké, leg je deze acties vast?

Ja, ja, ja.

Vanaf het begin tot eind?

Hoe ik eigenlijk werk is.. ik, uhm, van elk gesprek, dat maak ik tijdens het gesprek al, uhm.. er hangt een beetje vanaf hoe er gerapporteerd wordt naar de opdrachtgever toe zeg maar. Dat zijn dan

afspraken he, soms zijn het alleen maar streepjes in een Excel bestand en soms een uitgebreide rapportage, dus dan worden dingen heel sterk vastgelegd. Maar wat ik sowieso doe is eigenlijk tijdens elke afspraak, maak ik een mail aan, en daar zet ik stapsgewijs alle punten in die we besproken hebben. En uhm.. dat is voor mij, m'n geheugen en voor de ander het zicht op: wat zijn de afspraken? Wat gaan we doen voor de volgende keer?

Puur om het vast te leggen en zo te kunnen monitoren?

Ja, ja. precies, en uhm.. en op die manier heb je een mooi overzicht van elk gesprek en de voortgang van het gesprek, en kun je ook gaan monitoren. Want ja, als iemand heel veel doet en blijkt dat het niet werkt, omdat die baan nog niet in zicht is, of iemand op gesprek mag komen… ja, wat kunnen we nog gaan bijsturen om te kijken hoe gaan we dat beslechten.

Ja, als je naar deze competentie kijkt zie je dan voor jezelf iets wat je nog graag zou willen leren?

Nou, ik denk voor mij, maar dat is een beetje afhankelijk ook van mijn agenda en wat er allemaal loopt zeg maar, is inderdaad., uhm.. een stukje planning en planmatig werken. Ik denk dat dat ik heel goed in kaart kan houden hoe ik mensen begeleidt en welke acties en spelen. Daarnaast begeleid ik ook projecten, contact onderhouden met de werkgever hier in Utrecht. Dus ik ben er steeds mee bezig hoe is mijn tijd die ik heb, optimaal kan benutten en inzetten. Dus, waardoor je ook alle acties die je wilt doen, en voorkomen uit gesprekken, maar ook met name naar de arbeidsmarkt toe, ik denk dat daar nog heel veel te halen valt.

Dus het plannen en door het plannen efficiënter kunnen werken?

Ja, ja.

Oké, helemaal goed. Uhm. de vierde competentie is omgevingsbewustzijn is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onder van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen. Daarnaast dat je op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteund bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar netwerk. Als je naar deze competentie kijkt en je mag jezelf weer een cijfer geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Dan geef ik mezelf iets lager, een 7. Uhm, waarbij ik het laatste punt; de klant ondersteunen bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar eigen netwerk, uhm.. wel hoger zal scoren omdat het wel essentieel is dat iemand ook zijn eigen netwerk gaat aanboren, gebruiken in zijn zoektocht naar werk. Dat doe ik heel erg.

Heb je daar een voorbeeld van met een klant waarin je dat heel expliciet naar voren liet komen?

Ja, bij iedereen. en uhm, cijfermatig is het zo dat 70% van de vacatures nooit op internet verschijnen en daar kom je dus alleen maar achter door via via, uhm.. ja, te laten weten of in gesprek te komen of netwerkgesprekken te voeren waardoor je je omgeving laat meedenken.

Hoe maak jij dat bespreekbaar richting je klant?

Eigenlijk in het begin van het traject al, dat dat essentieel is om te doen. Je hebt daar verschillende middelen voor zoals LinkedIn, facebook, uhm.. twitter. Dat dat is weer een beetje afstemmen wat bij iemand past, en uhm.. daarnaast is het ook aanboren van het onderwerp van gesprek wanneer je ergens bent en dat kan… nou ja, ik heb één heel mooi voorbeeld van iemand die ik begeleid. Die had laats een weekje vakantie en die heeft door focus in het traject heel duidelijk op haar netvlies wat ze wilt, en toevallig sprak ze daar iemand die een heel groot netwerk heeft, ze wil specifiek werken binnen de musea wereld, richting educatie, die daar weer een heel groot netwerk binnen had. Dat is weer besproken en vervolgens zou die ook voor haar weer gaan kijken en meezoeken. En dus ja, dat wordt eigenlijk vanaf het begin van het traject gelijk besproken omdat, uhm.. het ook een stukje verantwoordelijkheid is van wat iemand zelf moet doen. Ik vind dat dat heel erg van belang is.

Opmerking [MP414]: Rapporteren

Opmerking [MP415]: Monitoren

Opmerking [MP416]: Verbeterpunt

Opmerking [MP417]: Cijfer

Opmerking [MP418]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Opmerking [MP419]: Klant bewust maken van netwerken

mensen zich ook soms niet eens realiseren wat voor netwerk ze soms eigenlijk hebben. Dat ze soms ook een beetje rare accent aan netwerken hangen.

Wat is dan jouw taak als consultant zijnde?

Om ze er op te wijzen en te adviseren, het netwerken. Ik denk dat dat echt de taak is en daarnaast het netwerk wat ik en Staatvandienst hebben, heeft ook iedereen, een persoon zijn eigen netwerk. Bij de ene zal deze groter zijn de bij de ander, en uhm.. maar ja, is het wel een hele belangrijk onderdeel in die zoektocht, want via via kom je weer vaak op plekken waar je anders nooit terecht was gekomen.

Merk je dat dat een positieve invulling geeft tijdens het traject?

Ja, en ik denk dat het tweede kanten op werkt. Want naast het netwerk wat iemand zelf heeft, uhm.. heb ik dat ook en daar trek je ook met elkaar in op zeg maar. Dus door dan ook te doen en te benaderen van het netwerk dat je hebt, of.. en dat ook te laten zien, gaat iemand daar ook weer harder voor aan de slag.

Stel je je eigen netwerk open voor klanten?

Ja, ja. dat is per klant verschillend maar dat hangt er ook een beetje vanaf wat de achtergrond van iemand is van iemand, wat hij precies zoekt en wat voor netwerk je er zelf precies in hebt.

Hoe ervaren klanten dat?

Uhm… als positief. Ik gebruik ook LinkedIn wel eens, uhm.. om.. en dat spreek ik dan ook af met de klant van: 'vind je het goed als ik mijn netwerk op de hoogte breng van hetgeen wat je zoekt en wat je zou willen?'. En uhm, dat kun je dan openbaar maken of zelf mailtjes sturen of organisaties bellen. En soms is het ook gewoon echt een koud netwerk wat je aan het opbouwen bent, en ja, als je iets in een branche zoekt waar je zelf geen netwerk in hebt, ja.. ik bel ook veel voor werkervaringsplekken maar ook achter vacatures aan.

Je zegt net inderdaad branche. Ik denk dat dat een mooie stap ik als je kijkt naar de arbeidsmarkt. Vind je voor jezelf dat je voldoende op de hoogte bent van de ontwikkelingen binnen bepaalde sectoren?

Nou, ik zou daar meer aan kunnen doen, en uhm…. eigenlijk puur vanuit de praktijk zeg maar, omdat je veel in contact bent zeg maar met mensen in organisaties hoor je daar veel voer, maar rustig zitten en kennis tot me nemen, uhm… daarom zet ik dit punt ook wat op een lager pitje. Ik word natuurlijk gevoed door collega's, door de organisaties, door twitter, uhm, dus… dat neem ik wel tot me, maar daar echt verdieping in aan te nemen en … uhm, ja ik ben daar dan ook weer heel praktisch in, uhm.. zaken veranderen ook heel snel. Er is natuurlijk veel wetgeving veranderd, dat is ook en wordt nog veranderd. Continue wordt dat weer bijgeschaafd, en uhm.. ik hoef voor mezelf ook niet alles te weten, want dat is bijna niet bij te houden.

Ook omdat je dat allemaal kunt opzoeken en navragen?

Ja, ja. dus ik ben daar heel praktisch in. Dat op het moment dat ik denk dat ik het één en ander aan info nodig heb, dan weet ik mijn kanalen te vinden. Uhm… maar dat maakt wel dat je altijd in die toestand blijf zitten, maar dat het ook goed zal zijn om juist weer even die rust te nemen, wat verdieping te nemen. Het heeft ook met mij te maken, heel simpel, dat ik niet zo'n goed geheugen heb voor feiten en feitelijkheden. Dus ik kan het één en ander lezen over de wetgeving en met getallen erin, en dan naar 3 weken moet ik het weer opzoeken. Dus het is een manier waarop je jezelf eigen hebt gemaakt waarom wel bij de informatie te kunnen komen wanneer het nodig is, maar niet een wandelend 'wetgevingsencyclopedie'.

Merk je dat soms als hinderlijk dat wanneer je je klant het één en ander wilt/moet vertellen en je bent even niet goed genoeg op de hoogte?

Opmerking [MP420]: Adviserende houding

Opmerking [MP421]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Opmerking [MP422]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Opmerking [MP423]: Onvoldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP424]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Nee, nee. Helemaal niet. Dat is eigenlijk ook weer heel praktisch. Ik zeg eigenlijk ook van: 'het veranderd allemaal ook steeds weer'. Daarin geef ik ook weer een stukje verantwoordelijkheid aan de klant. Als je het hebt over het UWV en hoe dat precies werkt, elke situatie van de klant is anders, ieders achtergrond is anders, maar ook ieders verleden met bijvoorbeeld een uitkering is anders, dus het is ook heel lastig om daar heel expliciet in de adviseren. En ik vind dat ook niet in eerste instantie mijn taak als consultant. Mijn taak is om iemand te begeleiden en om stappen te laten zetten op de arbeidsmarkt. Om helder te krijgen wat hij wilt en vervolgens in actie te laten komen. En uhm, tuurlijk heb je dan te maken met bijvoorbeeld het UWV en wetgeving, uhm.. maar ik ben geen jurist, ik ben geen register casemanager, dus daar heb ik wel weer de kanalen voor om mensen door te verwijzen of zelf, ja…..

Vind je bij deze dat je voldoende basis hebt om jouw klanten op een goede manier daarin te kunnen begeleiden?

Ja, want ik heb het nog niet gemerkt dat het een belemmering is, en misschien… als ik iets op dat moment niet weet dan zeg ik dat ook, dan zeg ik dat ik er op terug kom en dan vraag ik het na bij de arbeidsdeskundige of register casemanager, of ik ga zelf onderzoek doen op internet of ik bel het UWV om het concreet te maken. Uhm, ja dat vind ik zelf een praktische en fijne werkwijze eigenlijk, zodat ik ook niet, uhm.. continue moet bijhouden.

Oké, goed verwoord.

Dankjewel.

Voor mij is het duidelijk. Uhm, als je puur kijkt naar deze competentie dan heb je voor jezelf voldoende kennis om je klanten op een goede manier te kunnen begeleiden?

Ja.

Zijn er nog aanvullingen?

Nee, volgens mij niet.

Oké, dan bedank ik jou bij deze.

Graag gedaan en succes.

Opmerking [MP425]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Opmerking [MP426]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Interview 7

*******, welkom. Bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeronderzoek. Uhm.. het interview wordt opgenomen zoals je kunt zien, zodat ik alles goed kan uittypen en verwerken. Ik heb je een mailtje gestuurd ten behoeve van dit interview, heb je daar nog vragen over?**
Nee, geen vragen over. Het is duidelijk.
Ik vraag 4 competenties uit. Dat zijn; affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Wil jij kunnen coachen en counselen, counselen richt zich op het emotionele vlak. Wil je daarnaast ook kunnen coachen dan moet je over deze competenties beschikken. Als je kijkt naar de eerste competentie, affectiviteit en sensitiviteit, kun je dan voor mij een voorbeeld/situatie noemen waarin deze competentie naar voren toe kwam, tijdens een traject met een klant?
Ja, ik heb een klant die herstellende is van borstkanker operaties, of operatie en behandelingen. En uhm.. naar mijn gevoel moet je dan wel affectiviteit en sensitiviteit toepassen, omdat je je moet kunnen inleven in deze zware…. de emotionele achtbaan waarin iemand verkeerd. Dat doe ik.
Ja. zodat je dan in die zin rekening houdt met de gevoelens van die ander?
Ja, daar komen vaak veel gevoelens van angst, onzekerheid , terugkeren van de ziekte, uhm.. sowieso dat je na een borstamputatie er anders uit komt te zien als vrouw, dus daar moet je ook rekening mee houden. Dus mensen hebben vaak hersteloperaties dus je moet wel inlevingsvermogen tonen en begrip tonen voor de situatie waarin ze verkeren.
Hoe doe je dat?
Door goed te luisteren, dat ten eerste. Uhm, dus luisteren, proberen uhm… dat goed te begrijpen ook. De emoties die ze tonen terug te geven, uhm, aan te geven dat je begrip hebt en dat je het je voor kunt stellen, ondanks het feit dat je het zelf niet hebt meegemaakt, want daar gaat het gewoon over. En dat je ook wel probeert aan te geven hoe je weer verder kan.
Vind je dat lastig om dat aan te geven richting je klant, omdat je zoiets zelf niet heb meegemaakt?
Nee, helemaal niet. ik kan me, als ik goed luister naar een verhaal en ik laat het goed tot me doordringen wat het betekent voor iemand om operaties en bestralingen te moeten meemaken, en als ze dan beschrijven welke angst en onzekerheid en machteloosheid, wat ze allemaal ervaren, dan kan ik me daar wel wat bij voorstellen en vind in het niet lastig om aan te geven.
Nee, want doet dat met jou zelf?
Uhm, ik merk dan wel bij mezelf dat ik dan wel in de emotie schiet. Het is niet zo dat de tranen over mijn wangen rollen, maar ik bemerk wel een zekere mate van… nou ik weet het niet, ik denk wel dat mijn traanvocht in mijn ogen wat natter wordt, dat wel.
En hoe reageren jouw klanten in dit geval daar op?
Dat ze het fijn vinden dat ze aan mij kunnen zien dat ik met ze mee leef.
Vind je dat belangrijk?
Ik vind dat wel belangrijk. Ja, want het is voor het hebben van een samenwerking met iemand fijn om met iemand op 1 lijn te zitten, ik hoef niet helemaal mee te gaan maar ik mag daar natuurlijk ook wel eens een kanttekening bij plaatsen of doorvragen, uhm.. dat mag wel. Maar nee, het is wel prettig als die ander weet dat ik daar begrip voor toon.
Ja, inderdaad.
Want anders ga je volledig voorbij aan dat wat er aan de hand is.
Als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, in hoeverre jij deze competentie beheerst, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Opmerking [MP427]: Inlevingsvermogen
Opmerking [MP428]: Begrip tonen
Opmerking [MP429]: Luisterend vermogen
Opmerking [MP430]: Begrip tonen
Opmerking [MP431]: Emoties tonen/bespreken
Opmerking [MP432]: Emoties consultant

Ik denk dat er de afgelopen 7 à 8 jaar een hele hoop veranderd is op dat vlak bij mij, als je me dat 10 jaar geleden had gevraagd was het misschien een 6 en ik denk dat dat nu wel een 8 is.

Oké, en waar baseer jij deze 8 op?

Omdat ik gewoon, uhm.. ik heb.. krijg weinig terug dat ik niet begripvol ben. Ik krijg heel vaak terug dat mensen, als ze herstelt zijn, graag weer bij mij in traject willen. Uhm.. ik zie nog wel wat verbeterpunten op dat vlak, daarom is het ook nog geen 10. Uhm.. maar het is zeker een dikke voldoende. Dat baseer is dus op het geen wat ik terug krijg van de klant die ik begeleid.

Wat doet dat met jou?

Dat vind ik fijn. Ja, ik vind het heel prettig…. ik doe het uiteindelijk ook voor die ander, want natuurlijk; ik ben resultaatgericht en ik wil bijdragen aan de ontwikkeling van Staatvandienst, en dat kan alleen maar als je passie hebt voor de mens. Dus dat heb ik en die samenwerking wil ik aan gaan, ik wil wat voor een ander betekenen, uhm.. van meerwaarde zijn en dat wil ik dus zijn. En dat kan dus alleen maar als je echt in contact bent met iemand.

Typeert dat jou ook als persoon?

Ja, over het algemeen wel. Ik heb in mijn privé omgeving langdurige relaties met vrienden en vriendinnen, goed verstandhouding met familie en vrienden. Hoewel ik wel kritisch kan zijn en met mensen discussies kan voeren over de zin van dingen, heb ik weinig echt grote conflicten die niet oplosbaar zijn.

Vind jij vertrouwen bij deze dan ook belangrijk?

Ja, ik vind vertrouwen heel belangrijk.

Ik neem aan dat vertrouwen belangrijk is om emoties en dergelijke met klanten te kunnen bespreken.

Ja, uhm.. ja dat vind ik hartstikke belangrijk. Sowieso is dat belangrijk in een relatie of traject dat er vertrouwen is.

Als je kijkt naar de situatie met je klant, die in zo'n moeilijk traject zit vanwege haar ziekte, wat is dan op dat moment jouw taak als consultant zijnde?

Uhm, ik neem in dit traject bijvoorbeeld de opdracht aan om met iemand richting de arbeidsmarkt te gaan. Dat is mijn opdracht. Dus de taak is dat ik met die persoon samen ga kijken naar de mogelijkheden.

Hoe doe je dat?

Door begrip te tonen voor wat er aan de hand is. Daarin meeleven, inlevingsvermogen. Maar op een gegeven moment toch te zeggen: 'goh, uhm.. we hebben de opdracht samen om naar de arbeidsmarkt te gaan kijken, we bekijken de mogelijkheden'. Dus tocht door eventjes stil te staan bij het ene maar dan toch ook weer voor te gaan voor het andere. Dat stilstaan bij de problematiek zal van elk uur wel vijf minuten mogen. En in het begin wel tien minuten of een kwartier bij wijze van spreken, maar op een gegeven moment moet je dat iets afbouwen en sneller tot de orde van de dag overgaan en kijken naar wat de bedoeling is.

Hoe doe je dat, heb je daar een speciale aanpak voor of?

Nee, eigenlijk gewoon heel concreet van: 'we hebben nu tien minuten gesproken over wat er allemaal gebeurt is de afgelopen periode, vind je het goed om verder te kijken?'. Eigenlijk gewoon heel concreet.

Ja. hoe ervaren de klanten de begeleiding daarin bij jou?

Uhm, volgens mij prettig. ik heb nog nooit, nee niet nooit, dat is wel een beetje stellig gesteld. Ik krijg niet veel terug van dat ik ongevoelig ben op dat vlak. Ik denk eerder dat er te veel tijd is om stil te staan bij wat er is gebeurt dan te weinig tijd.

Opmerking [MP433]: Cijfer

Opmerking [MP434]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP435]: Resultaatgericht

Opmerking [MP436]: Passie

Opmerking [MP437]: Samenwerking met klant

Opmerking [MP438]: Vertrouwen

Opmerking [MP439]: Vertrouwen

Opmerking [MP440]: Begrip tonen

Opmerking [MP441]: inlevingsvermogen

Opmerking [MP442]: Zakelijke kant traject oppakken

Opmerking [MP443]: Concreet benoemen

Opmerking [MP444]: Positieve feedback klant

Hoe zal jij je eigen begeleidingsstijl omschrijven, is dat meer adviseren, is dat meer coachend?
Echt adviserend vind ik zelf. Ik probeer mensen toch ook steeds op de hoogte te stellen van de wetgeving die er is. uhm, nee.. ik ben geen echte coach. Zeker niet.
Zou je dat graag willen zijn, of beter willen kunnen?
Nee, nee, nee. Ik ben echt een adviseur.
Oké.
Ja, ik ben echt een adviseur en ik vind het heel prettig om met mensen te kijken naar de mogelijkheden. Maar bij coachen zie ik ook langdurige trajecten voor me, waarbij je misschien wel 1 of 2,3 jaar met iemand optrekt om hem of haar te coachen, dat is niet aan mij besteed.
Niet besteed in de zin van?
Daar liggen niet mijn kwaliteiten, bij het coachen. Ik heb daar denk ik niet genoeg geduld voor, om uhm… de hele kleine stapjes te waarderen. En ik heb ook niet het geduld om één en dezelfde, langere tijd met een persoon op te trekken.
Oké, uhm.. die vrouw die ziek is die je begeleid. Is daar al resultaat van gezien in de zin van werk of dat ze zich beter ging voelen?
We zijn gestart in december, uhm.. we zitten nu in juli. Ze heeft inmiddels een werkervaringsplek vervuld. Uhm, ze heeft gesolliciteerd en al, dus ja… ze zet zich toch in. Ze ontwikkeld zich positief vind ik. Ook voor haar zelf hoor.
Hoe zie je je eigen aandeel daarin?
De werkervaringsplek heb ik voor haar geregeld, ik ben ondersteunend en adviserend. Niks moet want er hadden we 10 werkervaringsplekken gekund. Uhm.. ik probeer niet te pushen of te duwen maar meer aan de hand mee te nemen.
Hoe ervaart zij het dat ze een werkervaringsplek heeft gehad?
Op zich als prima, het was niet haar echte werkplek, maar het was nuttig geweest. Zodat ze nu nog beter weet wat ze nu wilt. Haha.
Vind je dat je effectief bent geweest in je manier van begeleiden?
Dat duurt nog een half jaar.
En als je terug kijkt, vind je dat je dan op een effectieve manier bezig bent?
Ik zou het het afgelopen jaar niet anders hebben gedaan. ik ga voor het aankomende halfjaar wel de vaart er een beetje in gooien, door haar duidelijk te maken dat als ze mondjesmaat blijft solliciteren dan ze dan uiteindelijk niet die baan gaat vinden, daar hoort een zekere mate van activiteit bij, en uhm. .als ze dat niet wilt, of dat ze niet kan, dan ga ik haar adviseren een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV om te kijken of haar belastbaarheid nog wel op hetzelfde niveau zit. Dus dat dan een tweede. Er zij dus twee dingen die… of zijn moet wat meer activiteiten ontplooien of ze moet een deskundigenoordeel aanvragen. Zij heeft ook verplichtingen die ze moet nakomen.
Kan ik in die zin zeggen dat je dan haar gedragingen bespreekbaar maakt?
Ja, ja. om het resultaat te bereiken. Want zij wil toch een andere baan.
Vind je dat belangrijk om bepaald gedrag, dat je ziet, te communiceren richting je klant toe?
Ja, zeker.
Helpt dat jou ook in je werk/traject?
Het helpt sowieso om concreet ze te zijn, in je werk, en dat doe ik ook.
Vind je dat klanten daar behoefte aan hebben?
Uhm, nou deze vrouw weet heel goed waar zij…. Ja, deze vrouw heeft dat ook wel nodig. Ze is een onzekere vrouw dus ze heeft andere dingen nodig. Uhm.. ze kent haar gedragingen wel, het terug geven daarvan is belangrijk maar waar ze meer baat bij heeft is dat zij zelfvertrouwen op bouwt. Dus

Opmerking [MP445]: Adviserende houding
Opmerking [MP446]: Coach
Opmerking [MP447]: Adviseur
Opmerking [MP448]: Adviseur
Opmerking [MP449]: Coach
Opmerking [MP450]: Coach
Opmerking [MP451]: Begeleiden naar werk
Opmerking [MP452]: Begeleiden naar werk
Opmerking [MP453]: Ondersteunend
Opmerking [MP454]: Adviserende houding
Opmerking [MP455]: Adviserende houding
Opmerking [MP456]: Verplichtingen benoemen
Opmerking [MP457]: Confronteren gedrag
Opmerking [MP458]: Concreet benoemen

dat probeer ik haar dus op… als zij uitingen heeft van onzekerheid dan probeer ik met haar er achter te komen waar dat vandaan komt?

Hoe doe je dat dan?

Ik ben gewend om te werken met de vraaggerichte benadering, uhm.. dus ik vraag haar gewoon naar voorbeelden waarin ze zich bijvoorbeeld wel zeker voelde, hoe dat komt dat ze zich zeker voelde, uhm.. en of ze nog een voorbeeld kan geven, want vaak hoe dieper je doorvraagt op een bepaald aspect, hoe dichter je bij de kern van iemand komt, en daar probeer ik uiteindelijk uit te komen. Volgens mij kun je dan ook weer wat met het gevoel van iemand doen.

Goed verwoord. Ik denk dat dit een mooie overstap is richting de competentie reflectie. Reflectie houdt in dat je reflecteert met je klant op zinvolle ervaringen en daarvanuit verbindingen legt met persoonlijke ambities, normen en waarden, overtuigingen en talenten. Maar ook dat je je klant een spiegel voor kunt laten houden en hem of haar uitdaagt betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties. Doe je dat ook.. bij je vorige klant, omdat je zei dat ze wat actiever moest solliciteren?

Ja, ik zou dan zeggen: 'joh, we hebben afgesproken wat het eindresultaat is van dit traject, uhm, hoe denk jij dat we daar het aankomende half jaar het beste invulling aan kunnen geven?'

Ja.

Dus ik zou het eigenlijk van haar zelf willen horen dat ze wat actiever moet gaan solliciteren. Dat is wat ik eerder zou doen.

En als je een voorbeeld kunt noemen waarin je je klant een spiegel voor hield of je klant hebt laten reflecteren op zinvolle ervaringen uit het verleden, kun je dan het voorbeeld van deze vrouw terug pakken of kom je dan bij een voorbeeld uit waar dat concreter in naar voren kwam?

Ja, want ik denk dat het voor haar niet zo erg aan de orde is. Ze heeft haar hele werkzame leven bij de politieacademie gewerkt en daar heeft ze een grote hekel aan gekregen door hoe het daar de afgelopen twee jaar aan toe is gegaan, dus zij, als ik haar vraag naar succesvolle ervaringen daarop dan komt ze eigenlijk alleen maar met negatieve voorbeelden. Maar uhm… waar het erg bij aan de orde is is bij 55 plussers. Daar is het steeds aan de orde dat je iemand een spiegel voor durft te houden om aan te geven dat zijn werkervaring en persoonlijkheid daar heel erg toe doen. Want uhm.. die hebben zoiets van: ik ben oud. Ik tel niet meer mee. Ik heb niet de modernste ervaring. Maar juist die ervaring, en dan is spiegelen erg belangrijk. Juist die ervaring is van belang in sommige functies. Dus, de spiegel voorhouden dat als je… ja zoiets, juist bij die groep, dat doe ik zeker.

En hoe houd jij iemand dan de spiegel voor?

Uhm, nou door iemand zijn eigen kwaliteiten te laten benoemen, dus als je het kwaliteitenspel speelt, hebt je uiteindelijk, uhm.. dat is eigenlijk wel het meest typerende voorbeeld. Als je met iemand het kwaliteiten spel speelt , uhm.. dan… en iemand mag maar 8 kwaliteiten aangeven… dan zijn er vaak wel 30 kwaliteiten waarvan ze vinden dat die van toepassing op hun is. Dus dat is een mooi concreet voorbeeld dat iemand dingen in zichzelf herkent. Dat is dan die spiegel hè. Dan moeten ze uiteindelijk uit die 30, moeten ze een selectie maken van 8, en dan kan je met iemand er over hebben van; kijk, je hebt voor jezelf deze kwaliteiten benoemd en…… concreet en praktisch vind ik dat altijd.

Wat vinden de klanten daarvan?

Het werkt heel goed.

Hoe merk je dat?

Omdat ze meestal zitten te glunderen. Ze vinden het heel fijn om dat bij zichzelf te zien. Vaak doe ik dan ook nog het 360 graden feedback spel er achter aan, want dan maak ik er een foto van, dan

Opmerking [MP459]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP460]: Coachende houding

Opmerking [MP461]: Coachende houding

Opmerking [MP462]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP463]: Kwaliteitenspel

stuur ik dat lijstje via de mail op en dan vraag ik of ze dat willen bespreken in hun omgeving. Vaak komt daar ook weer hele goede en positieve feedback op. Want in hun omgeving herkennen mensen die kwaliteiten ook vaak erg goed. Misschien niet allemaal goed, maar als er op 5 of 7 kwaliteiten positief gereageerd wordt, ja dan is dat leuk om terug te krijgen. Dus het werkt heel goed.

Is dat ook een fijne manier voor jou om zo te werken?

Ja, ik houd van concreet en praktisch. We gebruiken dat dan ook weer vaak in het persoonsprofiel, op het CV. Het dient meerdere doeleinden dus dat is wel leuk.

Wat doet dat verder met de klanten zelf?

Ja, dan hebben ze zelfvertrouwen. Zelfvertrouwen krijg je niet door jezelf maar door anderen. Dus je moet van een andere die complimenten krijgen en aan de hand daarvan complimenteer ik ze. Ze maken uiteindelijk, als ze zichzelf weten te kwalificeren betreft persoonlijke kwaliteiten, ze krijgen een lach op hun gezicht, meer kans om in aanmerking te komen voor die betaalde baan.

Hoe zie jij je eigen aandeel daarin, dat ze daardoor succesvoller worden/zijn op de arbeidsmarkt?

Uhm.. door zo'n spel te spelen. Door te kijken naar mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden, door zo'n spel te spelen, uhm.. door met ideeën te komen of inspirerend te zijn.

In hoeverre vind jij dat je daarin bekwaam bent?

Uhm.. ja, ik denk heel bekwaam.

En als je dat mag uitdrukken in een cijfer.

Uhm.. iemand een spiegel voor houden en laten glimlachen. Ja, een 8 toch wel, haha.

Waar is die 8 op gebaseerd?

Ik ben een heel optimistisch iemand, ik kan heel veel energie kwijt in korte tijd. Ik kan dus veel energie overbrengen, daarna ben ik dan wel heel moe. Maar dat lukt makkelijk en uhm.. ik stik van de voorbeelden dus ik ben een druk en bewegelijk iemand in m'n hoofd. Maar nee, het lukt heel goed altijd.

Als je dan terug kijkt naar een spel of dergelijke wat je doet met iemand, wat zijn daar dan de voornaamste resultaten van, naast het lachen en zelfvertrouwen?

Het opstellen van een CV, dat is een concreet iets.

Worden ze daar dan beter in?

Ja, natuurlijk. Want als je je kwaliteiten hebt benoemd dan kun je daarna je persoonsprofiel opstellen. Dat heeft allemaal wel met elkaar te maken. Daarna kun je dat ook gebruiken voor de elevator pitch.

Ja. vind je dat een fijne manier van begeleiden?

Ja, ik ben geen Dr. Phil die een uur met iemand gaan zitten… doorvragen,. Het is gericht op de arbeidsmarkt, dat is concreet; het gaat om die baan.

Hanteer je daarin altijd dezelfde aanpak?

Nou, uhm.. ja natuurlijk, het is… over het algemeen hanteer ik dezelfde aanpak en daarnaast zijn er steeds zeker dingen die ik graag wil ontwikkelen.

Kun je wat opnoemen?

Uhm.. waar ik een beetje.. wat ik moeilijk vind is om een heel hoog opgeleid iemand te begeleiden. Dat vind ik soms lastiger dan laagopgeleide mensen. En ik zou me willen bekwamen om de technieken die ik heb, om het toe te passen bij veel hoger opgeleiden. Dus HBO'ers gaan prima, universitair ook eigenlijk, maar als het daar boven gaat, dan vind ik het lastig.

Wat doet dat dan met jou in een traject?

Uhm.. ik heb het laatst in een intervisie besproken en het maakt me uiteindelijk toch onzeker. Het gaat er bij die gevallen ook om dat je iemand wegwijs maakt met zijn netwerk, iemand op weg helpt

Opmerking [MP464]: 360 graden feedback

Opmerking [MP465]: Praktisch

Opmerking [MP466]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP467]: Complimenteren

Opmerking [MP468]: Kijken naar mogelijkheden

Opmerking [MP469]: Cijfer

Opmerking [MP470]: Energie

Opmerking [MP471]: Verbeterpunt

met een brief, iemand helpen op de arbeidsmarkt met behulp van social media. Uiteindelijk gaat het om dezelfde dingen, maar toch op de ene manier heb ik daar dan moeite mee.

Vind je dat je met je kennis die je nu hebt effectief kunt begeleiden?

Ja, dat vind ik wel.

Als we kijken naar de competentie actiegerichtheid dan staat deze voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden, het bespreken van de voortgang met de klant en het bespreken van toekomstige scenario's met de klant. Heb jij een voorbeeld voor mij waarin in van eerder genoemde dimensies in terug kwam?/

Ja. heel veel, want bijvoorbeeld het doen van opleiding, dan heb ik het over persoonlijke ontwikkeling, dat komt heel vaak aan de orde in trajecten.

Opmerking [MP472]: Stimuleren persoonlijke ontwikkeling

Heb je een voorbeeld voor mij?

Nou bijvoorbeeld, ik heb een traject lopen met een man die zijn hele leven timmerman is geweest, en vanwege slijtage aan zijn knieën dat werk niet meer mag doen. Hij dacht dat richting de beveiliging een mooie richting voor hem was. Hij is nu 61 en heeft in die 40 jaar die hij nu werkzaam is…, heeft hij niks aan opleidingen meer gedaan. Om beveiliger te worden heb je wel weer en certificaat nodig en moet je wel weer een jaar lang aan de bak. Gezien zijn leeftijd, dat is niet het grootste obstakel….., maar wel dat hij een jaar lang weer wat moet gaan doen. Dus we hebben samen naar verschillende opleidingen gekeken voor beveiliger, ik heb dat geprint voor hem, en meegegeven aan hem en hem gevraagd of hij dat met zijn vrouw wil bespreken. En zelf goed wil nadenken of die investering van een jaar, in combinatie met het echt opnieuw weer in de boeken duiken, of dat weer iets voor hem zou kunnen zijn.

Wat was jouw concrete taak?

Mijn concrete taak was om met hem te oriënteren, want dat lukte hem niet zelf, hij kan helemaal niet goed met de computer overweg. Dus mijn persoonlijke taak was om te oriënteren, daarin te ondersteunen

Opmerking [MP473]: Ondersteunen plannen loopbaan

Hoe heb je dat gedaan?

Door gewoon met hem achter de computer te gaan zitten.

Hoe ervaarde hij dat?

Hij vond dat hartstikke leuk want hij keek z'n ogen 'er uit'. we hebben gekeken welke instituten die opleiding aanboden, welke eisen er gesteld werden, of het in de buurt was of niet. Dat soort dingen hebben we samen doorgenomen en uiteindelijk…. dat hij er gewoon thuis over na kon denken, dat was ook mijn taak, want ik moest hem dat ook als huiswerk meegeven.

Had je bepaalde verantwoordelijkheden?

Uhm, ja tuurlijk. Ik moet zorgen… hij moet niet uit het veld geslagen worden, dus ik moet niet zorgen dat het een opleiding is dit totaal niet aanslaat, waardoor hij gaat overwegen om nooit meer en opleiding te doen. Ik moet hem dus niet enorm overvragen, dat is een verantwoordelijkheid.

Brengt dat druk met je mee?

Nee, dat brengt geen druk met me mee. Ik probeer gewoon aan te sluiten bij mensen. Gewoon zo goed mogelijk, stel je nou voor….. deze man heeft niet besloten een opleiding te gaan volgen, want hij zag het toch niet zitten om een jaar te studeren, maar het had gekund. Dus deze opleiding bood wel aanknopingspunten om het wel te doen maar hij heeft zelf besloten om het niet te doen.

Hoe zou je bij deze jouw begeleiding typeren?

Ondersteunend en adviserend ook.

Opmerking [MP474]: Adviserende houding

Vinden klanten het fijn als je op deze manier direct en concreet met ze bezig bent?
Ja, ik denk het wel. Want die man kwam zelf terug, hij had het bekeken en bestudeerd, met z'n vrouw er over gehad en hij heeft geconcludeerd dat het voor hem niet haalbaar was. Daar hebben we toen nog wel even over door gesproken.
Wat heb je toen concreet gezegd of gedaan?
Ja, uhm… uiteindelijk hebben we het geprinte formulier er bij gepakt en dat nagelopen. En met elkaar overlegd: waar zit hem het er dan in? Het geld? Want de werkgever was bereid om dat te vergoeden. Je moet uiteindelijk wel weten waarom iemand de keuze maakt die hij maakt. Maar echt daadwerkelijk 4 uur per week in een boek en dat bestuderen en tot hem nemen, dat leek hem helemaal niets. En het leek hem ook alsof hij daar de capaciteiten niet voor had. Ik denk eerlijk gezegd dat dat ook zo is. Dus ik kon helemaal begrijpen waarom hij dat niet wilde.
Ja, is dat ook iets wat jou typeert, dat je je kunt verplaatsen in de ander?
Ja, zeker. Het is iemand zijn eigen wens om iets wel of niet te willen. Daar ga ik niet aan lopen trekken, totaal niet.
Wat betekende dat destijds voor de begeleiding?
Uhm, dat betekende dat deze man niet de kant van de beveiliging is op gegaan. Wat lichamelijk gezien misschien ook wel goed was. Maar hij heeft nu een werkervaringsplek als bezorger bij de bakker en dat past bij hem, dus uhm… dat vindt hij harstikke leuk en daar bestaan ook mogelijkheden om te kunnen blijven. Dus voor de begeleiding betekende dat dat we een andere weg hebben bewandeld, die ook goed is. Dat andere was ook goed geweest, als het bij hem had gepast en hij had er iets in gezien.
Vind je dat je daar een groot aandeel in hebt gehad?
Uhm, ja zeker wel. Uhm.. een groot aandeel ook. Die werkervaringsplek heb ik zelf geregeld.
Is dat het belangrijkste wat je in het traject voor elkaar hebt gekregen?
Ja, dat geeft een stukje rust. Hij weet nu dat hij geen beveiliger meer wordt. Dus dat geen rust aan hem, hij heeft daardoor zijn vizier op de bezorgbaan kunnen richten, dus hij… is met geen enkele twijfel dat werk aan het doen, nu. En omdat hij dat zo goed doet ontstaan er kansen om te kunnen blijven.
Is dat ook het stimuleren van de bewustwording van de klant?
Ja, ja, en je moet gewoon aansluiten bij iemand. Dat is het belangrijkste denk ik, en zoeken naar de mogelijkheden en sowieso het stimuleren van zijn bewustzijn.
Vind je het belangrijk dat je op één lijn ligt met je klant?
Nou, niet altijd. Als iemand echt, ik heb nu een kandidaat die zich erg buiten de realiteit beweegt, dan vind ik het ook echt nodig om confronterend te zijn.
Hoe doe je dat dan?
Uhm.. ook heel feitelijk, iemand…wijst vacatures af. Dan ga je met iemand kijken naar zijn mogelijkheden, rapporten bekijken, en dan toch bij iemand aangeven dat hij het zou moeten kunnen, zo van: 'je kunt het dus waarom doe je het niet?'. dus met concrete dingen. Een functiemogelijkhedenlijst kan daar een goed document bij zijn. Concreet daar houd ik van.
Hoe merken klanten dat je ze kort houdt?
Uhm.. deze man, waarvan ik vind dat hij zich totaal bij de werkelijkheid begeeft, ja, dan neem ik contact met hem op, ik bespreek dat met hem. Deze klant liep wat boos weg zonder een vervolgafspraak te maken. Ik heb dat daarop besproken met mijn leidinggevende maar ook met het UWV. Uhm, ik heb ze kandidaat een mail gestuurd, een voortgangsrapportage opgesteld, waarin heel feitelijk staat weergegeven wat er allemaal gebeurt is de afgelopen periode. Uhm, ik hoop dat dat

Opmerking [MP475]: Werk regelen

Opmerking [MP476]: Bewustwording klant stimuleren

Opmerking [MP477]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP478]: Concreet

confronterend genoeg is want tot op heden heeft hij nog geen contact opgenomen. Daar komen dus concrete acties uit.

Opmerking [MP479]: Confronteren gedrag

Bespreek je in zie zin dan ook de voortgang met de klant?

ja, zeker. Ik heb de voortgangrapportage van het weekend voorgelegd met de opmerking of hij de inhoud wil bestuderen en of hij aan mij wil aangeven of hij er akkoord mee is of niet. Dat zal met mij in overleg moeten.

Opmerking [MP480]: Voortgang bespreken

Vind je dat je effectief bent geweest?

Nee, nee. Nou, effectief weet ik niet in deze situatie.

Zie je binnen deze competentie verbeterpunten voor jezelf?

Ja, ik kan ook af en toe te grote stap maken. Ik doe geen coaching, omdat ik niet zo van de kleine stapjes ben. Uhm, de effectiviteit kan vergroot worden als ik af en toe genoegen kan nemen met een klein stapje.

Opmerking [MP481]: verbeterpunt

Oké. Dan komen we bij de laatste competentie en dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends, en relevante arbeidsmarktontwikkelingen. Daarnaast blijf je op de hoogte van ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en ondersteun je de klant bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn netwerk. Kun je voor mij een situatie benoemen waarin deze competentie binnen een traject naar voren kwam.

Ja, uhm.. ik ben bijvoorbeeld bezig, samen met ***** en *****, wat eerste spoor is. uhm, wat het voor Staatvandienst kan betekenen, daar hebben we een brainstorm sessie georganiseerd, voor werkgevers. Ik heb ook het Gelre ziekenhuis uitgenodigd, waar ik een traject voor doe. Met het Gelre ziekenhuis ben ik in bespreking over wat er anders had gemoeten of gekund in het traject,…. en ik heb, wij hebben dus afgesproken dat ik een keertje kom kijken bij haar, bij de P&O'er, om te kijken of Staatvandienst daar een bijdrage kan leveren.

Om jouw kennis verder te ontwikkelen, of?

Ja, maar ook om een samenwerking aan te kunnen gaan. Ik hoop dat mijn… mijn kennis ontwikkelt dan of functie creatie en het zoeken naar alternatieve mogelijkheden. Dus je moet dan met elkaar op zoek naar mogelijkheden, dus inderdaad ook om mijn kennis te ontwikkelen, inderdaad.

Vind je het belangrijk om jouw kennis te ontwikkelen?

Ja, ik ga in september starten met verzuimregisseur, dat vind ik super belangrijk.

Wat is de reden daarvoor, om dat te kiezen?

Ik wil gewoon een goede adviseur zijn, hoe beter ik dat kan hoe beter ik iemand kan voorlichten en advies kan geven…. hoe ik… een serieuzere en betere gesprekspartner ben.

Opmerking [MP482]: Adviseur

En als je iets niet weet, hoe los je dat dan op?

Dan probeer ik daar op terug te komen en ondertussen uit te zoeken. Bijvoorbeeld nu, ik heb een traject gehad van Syntus, een haalbaarheidsonderzoek, en de klant komt nu een half jaar later terug met de vraag van: 'goh, toen heb je dit gezegd en de arts zegt nu dit. Hoe zal je ons nu dan adviseren?'. Uhm, ik vind het eerlijk gezegd een moeilijk vraagstuk dus ik heb al twee keer gebeld met de arbeidsdeskundige daarover. Dan pas terugkoppelen naar de klant. Ik vind het lastig om ergens over te adviseren waar ik me niet goed over voel.

Hoe merken klanten dat je specifieke kennis en informatie over brengt, op een fijne manier of..?

Als Syntus met deze vraag komt dan vind ik dat een blijk van vertrouwen. Dus ze komen daar op terug, in februari heb ik een advies uitgebracht, nu is de situatie dermate veranderd; 'wat kun je ons adviseren?' vragen ze dan. Deze vraag stellen ze omdat ze mijn advies niet hebben opgevolgd, daardoor zitten ze nu in de problemen. Dus je moet ze wel weer op de goede been zetten.

Hoe doe je dat dan?

Door de arbeidsdeskundige te raadplegen. Dit is dan een voorbeeld van hoe het goed is gegaan, een slecht voorbeeld heb ik eigenlijk niet. Dat zou ik ook heel vervelend vinden.

Wat zou dat dan met je doen?

Dat zou me echt, ja.. ik vind het belangrijk om kwaliteit te bieden en een professional te zijn, dus daar zal ik anders flink buikpijn van hebben.

Als je kijkt naar de wet- en regelgeving rondom outplacement, in hoeverre vind je dat je daar van goed op de hoogte bent?

Ik vind dat ik goed op de hoogte ben. Vorig jaar ben ik naar een bijeenkomst geweest om me van de veranderingen op de hoogte te laten stellen. Een jaar geleden was ik daar ook. Via social media lees ik daar veel over. Nogmaals in de rol van adviseur vind ik dat belangrijk. Het maakt onderdeel uit van het werk.

Zou je jezelf daarin willen verbeteren?

Ja, je wilt nog beter op de hoogte zijn. En je kunt ook niet van alles op de hoogte zijn. Je moet ook accepteren dat je iets niet gezien hebt.

Vind je je eigen netwerk daar binnen belangrijk?

Ja, ja.

En uhm, netwerk is in die zin voor jou belangrijk. Bespreek je ook met klanten dat je hen duidelijk maakt dat een eigen netwerk belangrijk is?

Ja, bijvoorbeeld die brainstorm sessie was er juist voor bedoeld om met die twee bedrijven die ik had uitgenodigd, dat te bereiken. Zodat je kennis deelt en wellicht wat voor elkaar kunt betekenen. Dat deel ik ook mede aan mijn klanten, bewust van maken.

Maak je dat je klanten binnen een traject ook duidelijk?

Ja, maar dat zou beter kunnen.

Hoe maak je dat duidelijk?

Dan maak ik cijfers bekend; 70% vindt een nieuwe baan dankzij het netwerk. Dus dat is een belangrijk gegeven. Ik probeer ze ook voorbeelden voor te houden; als wij binnen Staatvandienst een vacature hebben dan wordt deze eerste via het netwerk verspreid en niet meteen op de internpagina. Dus met concrete voorbeelden, de cijfers en vaak hebben mensen ook wel ervaring om via het netwerk aan de gang te gaan. Dat zal nog wel ietsje meer kunnen. Vaak ben ik dan hard aan het netwerken in mijn eigen netwerk, en doe ik dat minder voor mijn klant. Ik doe dat dan voor een 7 maar dat zou ik voor een 9 moeten doen.

Hoe maak je hen duidelijk het netwerk zo in te zetten?

Ik gebruik LinkedIn als middel, om te kijken naar netwerk en te kijken welke bedrijven er in de buurt zitten en dat te onderzoeken. Of dat ze in een bepaalde graad mensen kennen die werken waar ze graag zouden willen werken.

Stel jij je eigen netwerk open voor klanten?

Ja. ook. Met een aantal klanten ben ik gelinkt en ik vraag ook altijd of ze daar door heen willen kijken, als ze interessante bedrijven of contacten zien, die ik voor ze kan benaderen, of dat ze dat zelf doen in overleg.

Levert dat resultaat op?

Uhm.. nou, tot nu toe niet zo. Maar wel dat ik mijn eigen netwerk enorm kan activeren. Dat wel. Ik heb daardoor meer contact met mensen in mijn netwerk, dat is wel leuk.

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij dan jezelf?

Opmerking [MP483]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Opmerking [MP484]: Kwaliteit bieden

Opmerking [MP485]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP486]: Klant bewust maken van netwerken

Opmerking [MP487]: Verbeterpunt

Opmerking [MP488]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Nou, ik denk een 7. Het zou beter kunnen.

Onderbouwd met de punten die je net aan gaf?

Ja, ja.

Zijn er nog dingen die je wilt aangegeven, waarvan je vindt dat deze belangrijk zijn voor deze competentie?

Ik ben goed op de hoogte van ontwikkelingen. Het ondersteunen van de klant met zijn netwerk zou zeker beter kunnen. Dat ik daar wat meer aandacht voor kan hebben. Verder houd ik mijn kennis bij maar ben ik er niet actief naar op zoek, naar die kennis. Al hoewel het doen van die opleiding dat wel is, maar verder ook niet.

Oké, dankjewel. Dan hebben we alle punten doorgenomen. Heb je nog meer aanvullingen?

Nee, geen aanvullingen meer.

Oké, dan dank ik jou voor je genomen tijd en moeite.

Graag gedaan.

Opmerking [MP489]: Cijfer

Opmerking [MP490]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP491]: Verbeterpunt

Interview 8

*******, goedemiddag.**

Goedemiddag Maarten

Welkom, bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeropdracht. Ik heb je een tijdje geleden een mailtje gestuurd met informatie over dit interview, heb je daar tot nu toe nog vragen over?

Ik heb geen vragen, maar ik heb ook nog niets voorbereid. Dus ik ben blanco en ik heb nu nog geen vragen.

Oké, goed. Dan gaan we beginnen. Ik ga 4 competenties uitvragen aan de hand van de STARR methode. Dat je kort je taak benoemd, wat je taak was, de actie, wat het resultaat was en tenslotte de reflectie. De 4 competenties die ik ga uitvragen zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Uhm.. deze competenties heb je in principe nodig om als consultant te kunnen counselen en coachen. Als je naar de eerste competentie kijkt; affectiviteit en sensitiviteit. Kun je voor mij dan een voorbeeld noemen waarin je deze hebt toegepast, tijdens een traject met een klant.

Uhm.. ja, welk voorbeeld zal ik kiezen. Ja, ik neem even een voorbeeld dat zo in mij op komt, ik zal geen naam noemen. Zij had een bepaald doel en deze kon zij niet heel goed verwoorden. Daarnaast had ze veel emoties, emoties van vroeger die bij haar aangeraakt werden door haar ontslag, met veel stress klachten en fysieke uitingen. Uhm… maar ze was heel gedreven en doelgericht, maar ja…. eigenlijk dat wat zei zij, ik voelde daar iets anders bij. Zij had de behoefte aan tijd om het één en ander te verwerken. Om weer helder te worden en weer focus te krijgen. En vanuit haar eigen gevoel stappen te zetten, dus uhm.. eigenlijk verplaats ik me dan in haar positie, ik luister naar haar en ik geef ook aan dat ik hoor wat ze wil, maar ik kijk en hoor ook tussen de regels door, en voel dat er mogelijk ook iets anders is wat ze nodig heeft, en benoem dat. En toen ik dat benoemde luchtte ze helemaal op, en was het ook tranen en huilen.

Opmerking [MP492]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP493]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP494]: Emoties tonen/bespreken

Wat was jouw voornaamste taak op dat moment?

Uhm, mijn taak was om haar binnen 10 maanden aan een baan te helpen. Maar ik zag wel dat als zij door zou gaan in haar doelgerichtheid, dan zal zij die baan niet vinden, maar juist ziek worden, omvallen en zich ziek moeten melden en vervolgens niet meer solliciteren. Dus mijn doel was om haar aan werk te helpen maar ik zag dat er even wat anders nodig was.

Ze had veel emoties hoor ik je zeggen, hoe ga je daar als consultant zijnde mee om?

Uhm.. emoties mogen er gewoon zijn. Zekers als je voelt dat het een functie kan hebben, om ze te uiten zodat iemand daarna weer helderder wordt, dat de chaos uit het hoofd verdwijnt en weer weet van; dit wil ik graag en dit kan ik goed. Dus wel opletten dat iemand niet in emoties hangt of blijft hangen, wel laten tonen dus, maar wel kijken naar welke mogen benoemd worden en welke willen ook iets, er uit. Want ze kunnen heel erg blokkerend werken.

Opmerking [MP495]: Emoties tonen/bespreken

Wat doet zoiets met je klant?

Uhm.. nou ja, op het moment dat het blokkeert zie je dat iemand het niet meer zo goed weet en besluiteloos is, of dingen probeert maar die lukken niet. Het kan zich op verschillende manieren uiten, maar als iemand zich uitgeeft aan emoties dan kan het chaos creëren en blokkades geven, dat herken ik dan ook vrijwel meteen. En als ze merken van: o ja, het mag er gewoon zijn en ik voel me veilig genoeg om het er te laten zijn, dat kan dan verdriet, boosheid of frustratie zijn, ja, dan geeft dat gewoon opluchting.

Opmerking [MP496]: Emoties tonen/bespreken

Merk je dat klanten emoties en gevoelens makkelijk kunnen tonen bij jou?

De één toont dat makkelijker dan de ander. En het ene moment ook makkelijker dat de ander. De ene klant doet dat vanaf het begin heel makkelijk. De andere heeft daar eerst een aantal gesprekken voor nodig om zich vertrouwd te voelen. Daarnaast doet de een het op een gegeven moment heel erg en op een ander moment juist weer helemaal niet, maar ze doen het tijdens het traject allemaal.

Wat doet dat met je eigen gevoel?

Uhm.. ik vind het wel heel fijn als emoties besproken en getoond worden, er mogen zijn want dat geeft ruimte voor allebei.

Vind je dat moeilijk om te bespreken, emotie?

Nee. Nee, normaal gesproken niet. Als ik zelf last heb van een emotie dan misschien wel. Bijvoorbeeld, nou ja.. ik kom net uit een gesprek, ik zat me een beetje te irriteren aan mijn klant, dat is ook een beetje emotie. Ik irriteerde me eraan dat zij heel veel tijd vroeg voor allerlei dingen waarvoor we helemaal niet bij elkaar waren gekomen. Het was een extra ingelast consult en ik wou het kort en bondig houden, en zij ging heel erg in op de details. Dat hebben we de vorige keer besproken en daar kwam ze weer op terug. Toen zei ik: 'We houden het gewoon kort'.

Hoe maak je dat zo bespreekbaar?

Uhm.. nou ja, ook voor mezelf een lijn vast te houden en daar trouw aan te blijven en vooraf de tijd te benoemen die er is, en ook af en toe wijzen op de tijd: 'oké, we hebben nog 5 minuten, laten we dit en dit nog even afronden. Waar je over twijfelt, laat dat rusten en kom er op terug als je het zeker weet'. Ik had bijvoorbeeld met haar een opleidingsvraag gemaakt en ineens wilde ze niet meer, we hadden de handtekening al gezet. Maar ik dacht: weet je, het is een emotie van jou waardoor je gaat twijfelen. We hebben deze nu gemaakt, ik bewaar hem, slaap er een nachtje over en laat me weten wanneer je het zeker weet, dan onderneem ik actie. Dat heb ik ook gezegd vervolgens.

Wat doet dat in dit geval met de klant, dat ze d'r emoties kan tonen?

Zij liep gefrustreerd weg maar dat is omdat.. zij liet niet haar emoties tonen, de andere keer wel, deze keer niet. Dus wat het nu met haar deed; ze wilde heel graag een opleiding doen, maar dit was de tweede keer dat we een opleiding inzette om een akkoord te vragen van de werkgever, en de tweede keer dat ze ook twijfelt. Nu komt ze met een derde optie, en ik heb er al heel veel werk met haar ingestoken. Ik heb haar ook flink doorgevraagd de vorige keer van: 'weet je dat zeker?', ik zie ook kansen en baankansen voor haar, dat dat wordt vergroot. Maar zij moet dat zelf echt willen, daar begint het mee.

Wat is jouw concrete taak op dat moment?

Uhm.. dat is dat ik haar help een goede keuze te maken en als ik voel; op dit moment ga jij niet een goede keuze maken want jij zit niet in een fijne energie of je bent niet dicht bij jezelf, dit is dan niet het moment.. we gaan een andere keer verder. Dus ik zie het als mijn taak om haar een goede keuze te laten maken vanuit haar motivatie, gekoppeld aan, dat wil ik haar eerst laten doen, daarna ga ik kijken wat echt haar kansen zijn en vergroot voor de korte termijn maar ook voor de lange termijn, in een baan waar jij het naar je zin hebt. Natuurlijk houd ik dat in het begin in mijn achterhoofd voor ogen, en ik heb al lang gezien dat beide opties die zij wilt goed zijn. Maar zij moet gaan kiezen. Eigenlijk passen alle 3 de opties, die ze wilt, bij haar maar zij moet de keuze maken en dan maak ik er wel een verhaal bij.

Hoe laat je haar dan die keuze maken, wat is jouw manier van begeleiden dan op dat moment, is dat adviserend of coachend?

Uhm.. nou in dit voorbeeld heb ik vooraf haar gecoacht en vooral veel gevraagd: 'wat wil je?', 'waar word jij blij van?'.. uhm, ik refereer ook terug naar de eerste en voorgaande gesprekken die ik met haar had, wat ze toen benoemde en wat zij toen graag wilde, hoe verhoud zich dat met wat ze nu

Opmerking [MP497]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP498]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP499]: Emoties consultant

Opmerking [MP500]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP501]: Klant keuze laten maken

zegt. Dus ik koppel een aantal dingen aan elkaar. Dus in heb begin is het veel vragen, doorvragen en coachen en nu is het… zitten we in een stadium dat we alles op een rijtje hebben gezet en dat ik haar wel de voor- en nadelen per optie geef, en kansen die ik zie omzet naar concrete vacatures die er nu zijn… in combinatie met de achtergrond die ze nu heeft, en, uhm… en ik laat haar ook gewoon voelen wanneer ze verschillende keuzes maakt. Dus ik geef de plussen en de minnen en ik stuur een beetje waar ik denk van; dit kan haar dichter bij het gevoel brengen. Maar zij moet vanuit haar intrinsieke motivatie de keuze maken.

Is dat een begeleidingsstijl wat bij jou past of doe je omdat dat op dat moment noodzakelijk is?

Uhm.. ik moet zeggen; dit gesprek heb ik totaal niet voorbereid en even gedaan. Dit was op dit moment een stijl welke ik heel makkelijk in zet, maar niet de stijl die ik altijd in zet. Maar ik vind wel altijd, als iemand ergens voor wilt gaan, en mijn hulp vraagt en mij vraagt iets te doen richting de werkgever, wil ik heel zeker weten dat iemand dat echt wil vanuit de intrinsieke motivatie. En als ik het niet voel of die combinatie niet zie dan kan het zijn dat ik ze nog even wat huiswerk mee geef. Als er haast bij is geboden, of het maakt ze niets uit of ze is in heel veel geïnteresseerd dan gaan we gewoon voor de kortste klap, de snelste weg naar werk. Maar dit is een dame waarvoor intrinsieke motivatie gewoon belangrijk is.

Heeft dat tot nu toe al iets opgeleverd?

Ze heeft geen baan nog, maar ze heeft wel 3 keer een eerste en een tweede gesprek gehad. Twee keer heeft ze zichzelf terug getrokken, maar dat stond helemaal los van de opleidingsvraag.

Wat is jouw eigen aandeel hierin?

Ik heb, zij is heel enthousiast en gedreven… en ze heeft een goed cv en ik heb met haar de elevator pitch geoefend en uhm… nou ja, haar kwaliteiten heel helder gemaakt. Maar ook een aantal keren haar profiel helemaal uitgeschreven, dat hebben we keer op keer doorgesproken en een verhaal van gemaakt. Dat kan ze ook gebruiken in gesprekken, dat stukje staat ook in haar cv. Haar LinkedIn profiel hebben we aangemaakt en gevuld, daar staat ook alles netjes in. Maar ik heb ook met haar gesprekken voorbereid. En dat is heel succesvol geweest, alleen 2 keer heeft ze zichzelf teruggetrokken en 1 keer is ze het niet geworden…. Uhm, maar ook pas na een tweede gesprek kwamen ze er niet uit met de arbeidsvoorwaarden. Zij heeft wel een aantal talenten, maar ook een aantal wensen zoals een collega waarmee ze prettig samen kan werken, een team waar ze op terug kan vallen en een salaris waar ze niet op achteruit gaat, bij haar huidige salaris.

Spreek je haar aan op bepaald gedrag dat ze vertoond?

Ja, ligt er aan wat het is. salaris, ja, als zij er €1000,- per maand op achteruit gaat, dat is dan duidelijk en kan ik het haar niet kwalijk nemen dat ze dan ‘nee’ zegt. En het was ook een tijdelijke baan, dus ze zou daarna niet terug kunnen vallen op haar oude WW rechten, en het was ook geen investering in haar toekomst, dus ik heb daar begrip voor. Maar bijvoorbeeld kritiek hebben op een collega waarmee je moet samenwerken, daar ben ik dan met haar over in gesprek. Zo van: ‘dit is 1 moment geweest en je kunt de relatie met die ander ook zelf beïnvloeden en er zijn meer collega’s, maak jezelf niet afhankelijk van je omgeving en kijk ook naar jezelf als uitgangspunt, wat je werk kan beïnvloeden’.

Hoe reageren zij daar dan op?

Uhm.. ja dan is ze een beetje kortzichtig wel, dan denkt ze wel: ik word helemaal gek als ik zo’n man tegenover me heb, daar kan ik niet mee werken. En zij is een heel gedreven type en hij is een man die bureaucratisch is en ambtelijk. Daar kan ze niet zo goed mee om gaan. Ze snapt wel wat ik zeg maar nee…

Vind jij dat je binnen deze competentie iets kunt leren?

Opmerking [MP502]: Coachende houding

Opmerking [MP503]: Feedback geven

Opmerking [MP504]: Klant sturen

Opmerking [MP505]: Klant keuze laten maken

Opmerking [MP506]: Kwaliteiten in beeld brengen

Opmerking [MP507]: Klant ondersteunen in loopbaan

Opmerking [MP508]: Confronteren gedrag

Uhm.. het kan natuurlijk altijd beter. Ik ben behoorlijk sensitief, soms kies ik er voor om het niet helemaal toe te laten, om me een stukje af te sluiten, van: weet je wat, we houden het zakelijk. Soms ben je ook druk en komt er een gesprek tussendoor, dan ben ik wel in een bepaalde mate affectief en sensitief, maar het ene traject leent zich daar ook meer voor dan het andere traject.

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Uhm.. een 8. Ja.

En dan die 8 gebaseerd op wat je net zei?

Ja precies, ik laat dit stukje soms ook wel een beetje liggen. Soms ook bewust. Emotie hoef je niet altijd de ruimte te geven. maar dat is juist ook een vorm van sensitiviteit dat je aanvoelt van; als ik het nu ruimte geeft, levert het een bijdrage aan het traject, dan doe je het wel. Als het op dat moment geen bijdrage levert dan doe je het niet.

Ben je in die zin bewust van je eigen doen en laten?

Ik denk het wel en achteraf in mijn eigen reflectie denk ik nog wel eens dat ik het soms anders had kunnen doen, maar soms dan… en de tijd is soms ook wat kort. Het gesprek duurt een uur maar als je weet dat je ergens ruimte aan moet geven dan heb je niet altijd genoeg tijd. Dus daar mis ik… anders zou het wellicht een 9 kunnen zijn. Maar ik vind mezelf wel bewust en bekwaam op dit vlak.

Oké, duidelijk. Dan hebben we de volgende competentie, en dat is reflectie. Als je deze competentie zo ziet, kun je dan voor mij een situatie opnoemen met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

In mijn voorbeelden houdt deze veel verband met de vorige competentie. Omdat ik juist, uhm… dat gaat bij mij samen; inleven, kijken, aanvoelen wat nodig is en reflecteren en benoemen wat goed is. dus ik lees deze nog even goed om goed antwoord te kunnen geven. Nou ja, zeker, als er sollicitatie ervaringen zijn die positief zijn dan krijg je feedback, maar als die negatief zijn dan geeft dat ook feedback en juist als er meerdere ervaringen zijn dan laat dat je ook zien van: hé, waar ben jij succesvol? Op welke manier en bij welke type organisaties? En voor welke functies? Dan kun je ook gaan kijken van: hé, wat leveren je inspanningen je op? En dan gaan kijken wat zijn de resultaten en dat geeft dan weer een focus voor de toekomst.

Heb je daar een voorbeeld van met een klant die je op die manier hebt begeleid of dat hebt laten inzien?

Uhm, ja. een klant die een eigen onderneming wilde gaan beginnen. Uhm.. maar eigenlijk het huiswerk niet zo goed deed of niet zo goed in staat was klanten aan te trekken, of als er echte concrete stappen gezet moesten worden, deze niet gezet werden, dan stress klachten kreeg of afbellen. Maar ook telkens ging twijfelen. Maar als ze over haar eigen onderneming ging praten dan praat ze vanuit een bepaald perspectief. Dan leek ze heel zelfverzekerd. Maar als ik ging doorvragen dan was ze heel 'wiebelig' en onzeker, ja, toen ging ik wel inzien dat het geen geldige plaatsing werd, binnen 9 maanden. Want ze had te veel onzekerheden over wat ze wilde doen… dus op een gegeven moment ook laat inzien van: als jij nou een baan gaat zoeken waarin je die aspecten gaat vinden die je ook denkt te vinden in je eigen onderneming, misschien past dat wel beter bij je, de zekerheid van een vast inkomen, collega's, een leidinggevende waar je ook ruggenspraak mee kunt houden, uhm.. dus uiteindelijk liet ze dat idee helemaal los, een eigen onderneming. Toen ze inzag van: hé, ik ben meer in mijn kracht als ik naar een vaste baan, baan, ga solliciteren uhm… toen werd ze opeens heel effectief en vond ze ook de baan die ze wou.

Was dat ook jouw taak op dat moment, om je klant daar bewust van te maken?

Uhm, dat was ervoor zorgen dat ze geplaatst werd binnen 9 maanden. Uhm.. en mijn taak was…

Opmerking [MP509]: Sensitief

Opmerking [MP510]: Cijfer

Opmerking [MP511]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP512]: Spiegel voor houden

Had je bepaalde verantwoordelijkheden?
Mijn verantwoordelijkheden waren dat er een plaatsing uit kan komen en dat ik die kans zo groot mogelijk maak, en ik dacht wel van: ja, als jij met je gevoel overeenkomt dat de baan bij jou past en het bepaald type werkgever dat je in gedachte heb, als je daar gericht op gaat solliciteren is de kans op de arbeidsmarkt en arbeidsvreugde en de kans op een vast inkomen misschien wel het alle grootst. Maar daar konden we… dat kon ik bij haar niet in het begin van het traject benoemen. Want zij wilde die eigen onderneming, punt. Dat was een beeld, een droom, want het was nog lang niet geconcretiseerd, ze moest eerst ervaringen op doen, daar feedback op krijgen, dat in een samenhang gaan zien en tot nieuwe stappen komen.
Hoe heeft zij dat ervaren?
Ja, als heel prettig.
Hoe merkte je dat aan haar?
Zij heeft mij aan het eind van het traject terug gekoppeld dat zij blij was dat ik ruimte had gegeven op die punten waar ze het nodig had. En dat ze alle ruimte heeft gekregen om uit te zoeken, te onderzoeken en tegenaan te botsen. Uhm en dat ze juist daardoor niet ziek is geworden en daardoor overeind is gebleven, en zich steviger voelt dan ooit en nu een fulltime baan kan… dat vond ze positief.
Wat doet dat met jou?
Dat is achteraf wel heel prettig. Bij haar was het zoeken, vallen en opstaan, heel veel emoties, tranen, huilen en uiteindelijk komt daar een hele sterke vrouw uit die precies dat gaat doen wat op dit moment heel erg bij haar past, en haar droom van een eigen onderneming beginnen bestaat nog wel, op de achtergrond, maar ze ziet nu wel in dat ze op dit moment niet stabiel genoeg is om dat te doen en of ze wel over de juiste vaardigheden, ondernemende, beschikt. Ondertussen is ze een opleiding gaan doen om haar vakbekwaamheid te vergroten op het vlak waar ze een eigen onderneming, ooit, in wilt gaan beginnen. Achteraf is dit heel prettig maar in zo'n traject botst ze tegen veel dingen aan en weet ik niet waar het gaat eindigen. Dan hoop je maar dat alle inspanningen ergens toe leiden, maar daar vertrouw ik wel op.
Wat zeg dat over jouw eigen handelen?
Nou in dit geval denk ik dat mijn sensitiviteit, even het andere, dat ik dat goed heb aangevoeld met haar. Maar ook niet altijd heb geluisterd naar wat ze zei maar wel gevoeld naar wat ze nou echt nodig had. Maar daar waren ervaringen voor nodig om alle puzzelstukjes op de goede plek te laten eindigen.
Wat was het voornaamste resultaat?
Uhm.. dat zij, uhm… een baan heeft gevonden bij een nieuwe organisatie. Een baan die eigenlijk heel goed bij haar past, wellicht nog beter dan dat zij beoogd had bij haar eigen onderneming. Dus heel zakelijk gezien is er een plaatsing en voor mij persoonlijk is dat de vrouw nu op de goede plek zit en werk doet waar ze haar kwaliteiten en talenten in kwijt kan, wat ook nog aansluit bij haar wensen, ambities en passie.
Vind je dat je effectief bent geweest?
Ja, zeker.
Zijn er dingen die je de volgende keer anders zou doen?
Nee. Want ik heb bij haar alle verschillende stijlen kunnen toepassen. De ene keer was ik toegefelijk, de andere keer streng, maar altijd het belang voor ieder voor ogen houdend.
Wat typeert jou het beste als consultant zijnde?
Nou, aanvoelen waar die ander op dat moment is, waar de energie is en wat die energie wil. Er is iets

Opmerking [MP513]: Positieve feedback klant

Opmerking [MP514]: Sensitief

Opmerking [MP515]: Effectief tijdens traject

dat wil, of er wil niet iets maar dan kun je onderzoeken van: wat houdt het tegen? Dus aanvoelen wat er in die persoon aan de gang is en wat is er nodig om een volgende stap te kunnen zetten.

Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm, zeker een 8. En soms denk ik achteraf: ik had dit nog kunnen benoemen, ik heb iets laten liggen. Ik ben niet altijd compleet en volledig, daar is soms de tijd ook niet altijd naar. Soms denk ik wel eens: dit ga ik de volgende keer benoemen, een ander zal dat dan meteen hebben gedaan. zo werkt dat bij mij.

Als je kijkt naar de derde competentie; actiegerichtheid. Dit betekent dat je de klant kan stimuleren tot persoonlijke ontwikkeling, tot zelfsturing, de klant ondersteund bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden, net bespreken van de voortgang met de klant, en dat je toekomstscenario's bespreekt en de klant laat zoeken naar eventuele antwoorden, oplossingen en keuzes. Heb je voor mij een voorbeeld waarin dit naar voren kwam?

Uhm, ja zeker. Nou ik heb vanochtend gesproken met een dame die heel chaotisch is, die van alles wil maar zich niet kan focussen en overzicht kan houden. Zij verliest zich in één enkel dingetje, ze focust zich wel maar op de details en niet op de belangrijkste dingen. En wat ik met haar doe is dat we even.. ik laat haal alles opschrijven, alle actiepunten, dat ze met een actiepunten lijstje naar huis gaat. Iedereen krijgt huiswerk mee, want je moet sollicitatieactiviteiten ontplooien. Uhm, dus actiegerichtheid is altijd eerst het doel bepalen en kijken welke weg naar dat doel… zien we nu voor ogen. En ook andere scenario's.. eerst naar de meest kansrijke scenario kijken vind ik.. de doelen en scenario's kunnen gewijzigd worden.. als je puur kijkt naar soorten functies.

Kan ik zeggen dat je je klant ondersteund bij zijn of haar plannen?

Ja, dat zeker, maar dat verschilt in hoever ik dat doe. De ene heeft een LBO niveau en de andere een HBO+ niveau, sterker nog, alle niveaus komen voor. De ene is heel zelfredzaam en de ander is het niet. In alle gevallen ben ik heel actiegericht en heel erg van het rapporteren en vastleggen, om rapportages te kunnen schrijven maar ook om de volgende keer terug te kunnen blikken op wat er de vorige keer gedaan en afgesproken is. Daar kan ik kan aan refereren. Ik geef ook altijd huiswerk mee en uhm.. met deze klant.. zij heeft een MBO niveau, ze spreekt heel slecht Nederlands, zij komt uit een Spaanstalig land in Zuid-Amerika en zij is heel spontaan, vliegt alle kanten op met woorden en gedachten. Maar focussen kan ze niet heel goed, waardoor ze elke keer alle punten die ze heeft afgesproken te doen…ja, laat liggen. Dus ik leer haar haar eigen werk te plannen en te organiseren en haar te laten focussen op de goede dingen.

Is dat ook op dat moment jouw taak als consultant?

Ja, dat vind ik wel. Eén van mijn taken, ik kan ook… als ik in mijn netwerk, of het netwerk van Staatvandienst, een vacature zie of te kunnen creëren voor haar, dan is het mijn taak van: héé, kan ik haar daar voordragen? Maar binnen haar gebied zijn deze er nog niet. Maar zij wil ook dingen graag doen, dat stimuleer ik, de zelfredzaamheid. Dus zelf schrijven van brieven. Ze wil het liefst alles zelf doen maar ik laat haar inzien waar ik een toegevoegde waarde heb, als ze mij de brief eerst laat lezen dan kan ik op z'n minst alle taalfouten er uit halen. Maar ook haar te helpen onderbouwen van: wat is je motivatie voor de functie? Waarom deze organisatie? Wat denk jij dat jij de kandidaat bent? Daar gaat ze anders helemaal aan voorbij en schrijft ze niet de goede brieven, als ik haar geen raad geef.

Hoe ervaart ze jouw hulp daar in?

Uhm, nou dat ervaart ze als: oh ja? Helemaal verrast en van: wat prettig, wat aardig. Maar vervolgens vraagt ze het nooit. Ik laat haar dan ook brieven opsturen en dan geef ik de volgende dag feedback of

Opmerking [MP516]: Sensitief

Opmerking [MP517]: Cijfer

Opmerking [MP518]: Klant opdrachten meegeven

Opmerking [MP519]: Doel bepalen

Opmerking [MP520]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP521]: Actiegericht

Opmerking [MP522]: Rapporteren

Opmerking [MP523]: Klant opdrachten meegeven

Opmerking [MP524]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP525]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP526]: Coachende houding

aanvullingen. Tot nu toe heeft ze daar nog geen gebruik van gemaakt. Vanochtend heb ik dat nog een keer nadrukkelijk met haar afgesproken om het bij de functies te doen waar ze echt voor wilt gaan en waar ze een kans maakt, gezien haar diploma's.

Wat zegt dat over jou, dat je je klanten dit biedt?

Uhm, ik vind dat er bij horen. Je wilt natuurlijk de mogelijkheden gebruiken waarmee je de kans dat iemand een baan vindt vergroot. En deze dame is taalkundig niet goed, schriftelijk niet goed, en uhm… daar help ik haar in. Ze is heel bescheiden en niet zo goed in het naar voren brengen van haar kwaliteiten. Dus ik denk dat ik absoluut een toegevoegde waarde kan hebben, maar zij is heel bescheiden. En ik maak een heel lijstje met haar met alles wat ze kan doen, ik heb haar websites gegeven… hele concrete dingen, best wel veel.

Opmerking [MP527]: Concreet

Hoe vind je je eigen begeleidingsstijl hier in?

Het is eigenlijk best wel voorschrijvend, maar dat… ik heb dat de eerste keren niet gedaan. Zij denkt dat ze dat zelf kan, dus laat maar zien, en kijk maar wat je ervaringen daar mee zijn, en uhm… dus in schriftelijke zin schrijf ik heel veel voor eigenlijk maar het is wel waar zij behoefte aan heeft,

Is er al resultaat verder? Iets dat zij heeft kunnen bewerkstelligen aan de hand van jouw hulp?

Ja, ze solliciteert heel veel en het meeste concrete resultaat is het gesprek door die speeddates, ze krijgt vandaag uitslag en er zijn 5 andere kandidaten ook op gesprek geweest, voor 1 functie. In ieder geval is het resultaat dat zij voor haar idee mogelijkheden heeft tijdens een sollicitatie. Dat is heel goed. Ze heeft zichzelf kunnen zijn en wat kunnen doen met de aanrijklingen die ik heb gegeven. Ik hoop natuurlijk dat ze de baan krijgt.

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zal jij jezelf dan geven?

Ik zou mezelf een 8 geven. Heel erg, maar er zijn ook competenties waarop ik mezelf een lager cijfer zou geven, maar die vraag je niet, hahaha.

Opmerking [MP528]: Cijfer

Je zei net van: 'zelfredzaamheid bij mijn klanten stimuleren vind ik belangrijk'. Waarom is dat voor jou zo belangrijk?

Klopt, dat vind ik belangrijk, zelfredzaamheid/zelfsturing stimuleren. Als iemand op eigen benen staan en vanuit eigen ideeën en plannen stappen gaat zetten, dat is hoe dan ook voor iemand zelfvertrouwen. Zeker ook als je ervaringen op doen die positief zijn of waarvan je denkt: goh, ik heb dit zomaar gedaan, ik was er bang voor, maar ik heb het gedaan. Of dat ze zich bepaalde computervaardigheden aanleren die ze voorheen nooit verwacht hadden te kunnen doen. Dus dat…

Opmerking [MP529]: Zelfsturing klant stimuleren

Hoe kun jij je klanten zelfredzaamheid bijbrengen?

Ja, daar kun je dingen op bevragen of door iets 'wakker' te maken waardoor ze zelf gaan voelen van: hé, dit wil ik zelf doen, dat is veel leuker'. Maar met zelfredzaamheid vergroot je ook je kansen. We spreken allemaal mensen om ons heen, de één wat meer dan de ander. Als je ergens binnen komt lopen of de telefoon makkelijk pakt, dat zijn meteen kansen, dat is effectiever want ook aan de andere kant denken ze: wat leuk, iemand neemt zelf contact op, uhm, dat zegt iets over de motivatie en competenties; initiatief, communicatieve vaardigheden. Ik geloof wel dat het mensen sterker maakt als ze op hun eigen benen staan. Als je iemand daar kan helpen door het voor te doen of… maar vooral iets in iemand wakker maakt, waardoor hij denkt: héé, dat wil ik graag zelf doen, dat voelt veel krachtiger, krachtiger dan wanneer jij het doet'.

Doe je dat dan ook door ze een spiegel voor te houden?

Ja, ook. Dat is per persoon verschillend. De één komt daar door gesprekken vanzelf achter of wanneer er iets heel concreets is van: goh, ik wil hier gaan solliciteren. Kunnen jullie me voordragen of zal ik het zelf doen?'. Bij sommigen vraag ik dan: 'Hoe denk je dat je de meeste kans maakt?'. De één zegt dan dat het beter gaat via mij en de andere zegt weer dat hij/zij het zelf wilt doen, en… nou

ja… dan denk ik wel mee. Ik vind het belangrijk dat iemand niet te veel gaat leunen op een ander en zelf nieuwe dingen ontdekt, wil leren en stappen zet.

Dat is dus wel wat hij stimuleert bij je klanten?

Ja, want iemands zelfvertrouwen kan daardoor toenemen, en als je meer zelfvertrouwen hebt dan word je sneller aantrekkelijker gevonden door een werkgever, dat geef ik ook mee. En zeker als je een MBO+, HBO'er of iemand van een hoger niveau hebt, ja… dan zeker HBO, verwacht ik wel zelfredzaamheid. Natuurlijk heb ik ook een rol, het kan niet zo zijn dat je denkt dat je niets hoeft te doen, alleen de uitstraling al die je dan hebt richting de arbeidsmarkt is niet optimaal, denk ik.

Oké, dankjewel. Als we kijken naar de laatste competentie: omgevingsbewustzijn/netwerken, dan staat deze voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen, dat je daarnaast op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in de wet en regelgeving en dat je je klanten ondersteund bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar netwerk. Als jij jezelf een cijfer mag geven voor deze competentie tussen de 1 en de 10, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Dan geef ik mijzelf een 6,5.

Oké, kun je mij vertellen waar deze 6,5 op gebaseerd is?

Uhm.. ik vind dat ik het meer kan, ik zie het anderen meer doen.

Wat is meer?

Uhm.. actief onderhouden van kennis, trends en arbeidsmarktontwikkelingen. Uhm.. netwerken. Ik zou actiever kunnen netwerken, voor mijzelf. Ik stimuleer mijn klanten wel bij het ontwikkelen en laten gebruiken van het netwerk, dat doe ik absoluut wel.

Hoe doe je dat dan?

Nou, ik geef ze tips en hoe social media daarbij ondersteunend kan zijn. En ook… mensen hebben vaak een bepaalde definitie van netwerken, deze is vaak heel eenzijdig. Maar je kunt netwerken veel breder zien, je kunt gericht netwerken maar ook algemener, je kunt toekomstgericht netwerken. Wat ik belangrijk vind en stimuleer is dat mensen netwerken met mensen en contacten leggen zodat er een wisselwerking kan ontstaan. Daar binnen moeten ze ook kijken wat zij dan zelf kunnen betekenen voor anderen. Want wederkerigheid is denk ik een voorwaarde voor om iets te kunnen hebben aan je netwerk. En uhm.. netwerken kan ook zijn van, goh.. je zit op een feestje, je ontmoet iemand, die werkt ergens waar je zou willen werken of hij heeft een functie waardoor hij mensen kent die hij met jou in contact kan brengen. Maar ook hoe ga je dan zo'n gesprek in. Ga je er heel gesloten in van: hij kan toch niets voor me betekenen, of ga je gewoon babbelen en misschien zijn werk als uitganspunt nemen zonder ….. hoe kun je meedenken over een dilemma waar hij of zij tegen aan loopt. Zodat je ook kunt zien waar je kennis van hebt, waar jou expertise is en waardoor je ook de vraag terug krijgt van: 'Hé, wat doe jij dan of wat voor werk zoek jij?'. Dan heb je al iets kunnen laten zien.

Hoe stimuleer jij dat bij je klanten, is dat door er iets over te vertellen of door voorbeelden te laten zien?

Uhm.. ja, voorbeelden uit mijn eigen praktijk ook. Ook de social media, hoe LinkedIn en Facebook daar ondersteunend in kunnen zijn. Maar ook in de 1 op 1 gesprekken en in de workshops, daar zit ook een onderdeel in wat hier op in gaat.

Ervaren klanten dat als positief?

Ja, mensen hebben heel erg een beeld van wat netwerken is, van: dat doe ik niet, dat past niet bij mij. Maar uiteindelijk gaat het er niet om of het wel of niet bij je past. Er is altijd een manier te vinden die wel bij je past, en misschien doe jij het anders dan je buurman of buurvrouw, dat maakt

Opmerking [MP530]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP531]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP532]: Cijfer

Opmerking [MP533]: verbeterpunt

Opmerking [MP534]: ondersteunen klanten bij netwerken

Opmerking [MP535]: tips geven

Opmerking [MP536]: Netwerken stimuleren bij klant

Opmerking [MP537]: Ondersteunen klant bij netwerken

niet uit, maar uiteindelijk… als je een stijl vindt dat bij jou aansluit, of een stijl vindt die jij wel wilt experimenten/oefenen waardoor je je mogelijkheden uitbreid, die is altijd wel te vinden.

Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor klanten?

Ja.

Opmerking [MP538]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Waarom doe je dat?

Maar niet altijd. Ik kijk ook naar; wil ik deze kandidaat ook aanleveren bij mijn netwerk, of… ik moet wel een beetje en goed gevoel hebben bij iemand, of van: hé, misschien hebben ze behoefte aan een oriënterend gesprek. Dan breng je ze met elkaar in contact. Uhm.. maar waarom ik.. mijn cijfer is ook tot stand gekomen, als ik kijk naar Staatvandienst, dan.. als ik mezelf vergelijk met andere collega's dan heb ik een minder actief netwerk bij organisaties hier in de omgeving dan dat die gemiddeld is.

Zou je dat willen veranderen?

Uhm, aan de ene kant wel. Maar mijn intrinsieke motivatie is daar niet groot genoeg voor.

Denk je dat dat in je voordeel kan werken of helpen bij je werk, netwerken?

Uhm, ja dat zou kunnen helpen. Aan de ene kant wordt ik ook een beetje tegengehouden omdat veel organisaties een aanspreekpunt hebben, een consultant hier, die wil je ook niet voor de voeten lopen. En ik geloof wel in zelfredzaamheid en het met de kruiwagen iemand ergens binnen brengen. Dat is heel mooi, maar dat is niet mijn sterkste kant.

En als je jouw sterkste kant bij deze mag omschrijven, wat is dan die kant?

Ja, puur reflecteren denk ik. Sensitiviteit maar ook wel overzicht zien, vanuit verschillende hoeken naar situaties kijken. En ik vind mijzelf ook niet 100% consultant, ik heb het idee dat, in het werk dat ik hier doe, ik 10% van wat ik te bieden heb in mijn werk stop en die andere 90% niet. En nu kan ik denken van: o ja, ik ga meer in het netwerk investeren maar dan investeer in het netwerk wat ik maar 10% is van wie ik ben, zeg maar. Ik doe het met heel veel plezier, dat wel. Mijn omgevingsbewustzijn is groot, maar ik maak bewuste keuzes. Ik weet welke kennis ik niet heb bijgewerkt en welke wel, dus ik heb dat overzicht wel.

Ook richting je klanten toe?

Ja.

Heb je wel eens dat je bepaalde dingen niet weet omdat je niet goed op de hoogte bent van bepaalde zaken?

Uhm, nou.. ik heb bijvoorbeeld iemand in het traject en die heeft vroeger een WIA uitkering gehad, dat is re-integratie en dat doe ik niet. Dus dan kom ik op een vlak waar binnen ik de regelgeving niet precies weet en ook niet de WIA van zoveel jaar geleden, en hoe dat kan doorwerken in een traject. Dat moet ik even uitzoeken, door te bellen met een collega of het UWV. Dat heb ik wel eens, maar dat vind ik niet erg hoor. Mijn omgevingsbewustzijn geef ik een 9, maar alles onderhouden geef ik mezelf tussen de 6 en de 7. Het zijn bewuste keuzes en ik weet het goed van mezelf en voel geen drive om het te veranderen.

Opmerking [MP539]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Kan ik zeggen dat je met jouw kennis op dit moment bekwaam genoeg bent om klanten goed te kunnen helpen?

Ja, ja,. ja. dat vind ik wel.

Opmerking [MP540]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP541]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Heb jij verder nog aanvullingen?

Uhm, volgens mij heb ik alle kennis die ik nodig heb in huis, die ik nodig heb. Details die ik niet weet zoek ik op. Ik ben consultant, vind het werken met mensen leuk en zet me altijd in voor het traject en de plaatsing.

Wat past meer bij jou, een coachende of adviserende stijl?

Echt wel beide. Je kijkt per klant… kan dat verschillen. De één heeft weinig kennis van de markt en

wat slim is om te doen, dat zit je al snel op adviseren. De andere zit in een oriëntatie fase en is aan het zoeken hoe hij zich kan profileren, dan is het meer coachend. En tussendoor komen er vanzelf adviezen.

Oké, dan bedank ik jou ben deze voor je genomen tijd en moeite.

Oké, graag gedaan.

Interview 9

******* goedemiddag. Welkom en bedankt dat ik jou mag interviewen. Ik heb je een mailtje gestuurd over mijn opdracht, mijn interview. Daarin staan 4 competenties beschreven. Deze competenties zijn nodig wil je als consultant zijnde binnen Staatvandienst een goed begeleidingstraject waarin je je klant coach of gaat counselen. In de rol van coach leun je meer achterover en laat je de klant, door de goede vragen te stellen, zijn of haar antwoord zelf formuleren. Bij counselling ligt de nadruk op het emotionele vlak, tijdens de begeleiding. Heb jij, ook naar aanleiding van het mailtje, nu nog vragen voor mij?**

Nee.

Oké, dan zou ik zeggen: 'laten we meteen naar de eerste competentie gaan'. De eerste competentie is affectiviteit en sensitiviteit. Als jij deze competentie leest met de bijbehorende bijschrijving. Kun je dan voor mij een voorbeeld noemen wanneer je deze competentie liet zien, tijdens een traject/bij een klant?

Uhm, je hebt het liefst een concreet voorbeeld?

Ja.

Nou, ik heb bijvoorbeeld wel… ik heb natuurlijk een heleboel verschillende klanten, en iedereen behandel je weer op een andere manier. Ik merk soms dat ik klanten in groepjes samen uitnodig op een dag. Pas geleden was er een sloper.. een traject met een sloper afgesloten, Jan heette die. Die man kwam de eerste keer binnen, hinkend en mank, zijn rug deed zeer en hij wou gewoon bij zijn eigen werkgever blijven, en vond al die wet- en regelgeving ontzettende onzin. Als ik daar aan kom in mijn mantelpakje dan schrik je die man enorm af, dus ik hield al rekening met: ik zie jan vandaag, laat ik niet te formeel gaan want anders schrikt hij zich een hoedje. Uhm… maar daar maak je ook geintjes mee die aangesloten zijn op zijn richting. Ik ben ooit begonnen in een bouwbedrijf dus ik snap een beetje de humor in de bouw, de sloopwereld ligt daar vlak bij. Dus dat soort gein maak je dan ook. Ik weet dat daar het verschil tussen het kantoor en de sloper heel groot is, dus daar maak je dan geintjes over van: 'dat hebben ze op kantoor weer bedacht of bij het UWV, stomme regels, ik weet dat jij bij je werkgever wilt blijven, daar moeten we niet om heen draaien'. Ik had deze man binnen 2 à 3 gesprekken helemaal mee. hij heeft al het werk zelf gedaan, alle sollicitaties zelf gedaan maar wel op zijn manier. Dus gewoon aanvoelen wat vind je wel en niet leuk. Die man liep overal naar binnen, hij was vachtwagenchauffeur bij het sloopbedrijf, kwam overal; 'wat doe je dan, maak je een praatje met die mensen, als je toch een praatje aan het maken ben vraag dan toch een van; joh, hoe zit het hier met werk'. 'oh, maar dat kan ik wel zegt hij dan'. Dus zei ik: 'als je dat doet dan zijn wij gewoon verder'. Nou, dat ging prima. Het traject is goed afgesloten.

Oké. Verplaats je je in zie zin dan juist in de ander, dat je je in zijn of haar positie verplaats? Desnoods in de positie van Jan?

Ja.

Vind je dat belangrijk als consultant zijnde.

Ja.

Waarom vind je dat belangrijk?

Uhm.. hij of zij moet in beweging komen. En als ik vanuit mijn behoefte ga denken, of vanuit mijn plaatsingspercentage, dat zal die ander.. dat laat het koud. Daarmee krijg ik hem niet mee in beweging. Je krijgt iemand pas in beweging als diegene zelf het nut erachter ziet.

Hoe heb jij hem in beweging gekregen?

Uhm.. door hem keihard te confronteren met de regels. Ook door hem te laten zien wat de

Opmerking [MP542]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP543]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP544]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP545]: Confronteren met de regels

scenario's zijn die kunnen ontstaan. Maar dat willen we allebei niet. Ik ben ook bij zijn werkgever geweest, ik wist ook dat zijn werkgever hem ook wilde houden mits voldaan aan alle voorwaarden, en dan moest hij ook voor een deel in de WIA komen, want hij kon gewoon niet meer volledig werken. Uhm.. ik heb met hem afgesproken van: goh, daar gaan we voor. Ik ga er voor zorgen dat jij een deel WIA krijgt en dan gaan we er voor zorgen dat jij bij je werkgever kunt blijven. Dus ook echt zijn doel voor ogen houden. Hij wilde bij zijn werkgever blijven, zijn werkgever wilde hem houden maar dan moest er wel een deel WIA uitkering komen. Daar moest hij mij dan bij helpen want ik kan niet alle sollicitaties voor hem gaan doen, dat moet hij zelf doen. Ik heb gezegd dat hij die WIA keuring door moet, je moet die poort door, je moet laten zien dat je gedaan hebt wat je moet doen. Nou, zo simpel de regels uitleggen en dan toewerken naar het doel.

Dat confronteren richting je klant toe….

Ja, de één confronteer je en de ander helemaal niet. Als iemand zwaar in een burn-out zit dan zal ik niet gaan confronteren.

Opmerking [MP546]: Bewust eigen handelen

Vond je dat bij deze klant lastig om dat te doen?

Nee, helemaal niet.

Hoe reageerde hij daar op?

Uhm, ja positief. Ik kijk dan ook naar wat voor soort klant ik heb. De mannen die vaak uit de productie, sloop, het ruigere werk komen, die uhm…. die kunnen de eerste dag tegenover je gaan zitten, zo van: 'zeg het maar, jij bent van kantoor'. Die houding. Ook wel zo van: 'ach, er zit zo'n vrouwtje tegenover mij, die snapt hier helemaal niets van'. Nou, ik ben ooit mijn loopbaan begonnen in de bouw dus ik heb 4 jaar bouwervaring, ik spreek de taal, dus ik zei dan ook van: 'joh, wat heb je gedaan met je rug? Heb je er een kangoeroe op gehad?'. En dan zaten ze mij aan te kijken van; weet jij wat dat is?. Uhm, en dan merk je dat je al vrij snel op één lijnt komt.

Opmerking [MP547]: Bewust eigen handelen

Ja, want hoe spreek jij zo'n iemand aan, meer vanuit een adviserende rol of vanuit een coachende rol? Welke begeleidingsstijl pas je dan op dat moment toe?

Is ook verschillend per klant.

Als je naar deze klant kijkt?

Als ik naar Jan kijk dan ben ik zijn maatje.

Hoe ben je zijn maatje geworden?

Uhm, door naast hem te gaan staan en.. misschien heel maf; door mee te schelden op het UWV en de stomme regels, die in dit geval nergens op slaan.

Opmerking [MP548]: Bewust eigen handelen

In die zin ook zijn vertrouwen proberen te winnen?

Ja.

Vind je vertrouwen belangrijk?

Ja, vertrouwen tijdens een traject vind ik belangrijk

Opmerking [MP549]: vertrouwen

Wat doet dat met jou zelf?

Ik vind het eigenlijk niet meer dan normaal. Ik word er niet warm of koud van, ik denk dat ik bij 98% van mijn klanten binnen 10 minuten het vertrouwen heb gewonnen.

Opmerking [MP550]: Vertrouwen

Hoe ervaren je klanten dat?

Ik denk dat ze dat heel belangrijk vinden. Ik denk dat als ze me niet kunnen vertrouwen, ze mij ook niet kunnen vertellen wat er aan de hand is. kijk, je hebt soms klanten, die hebben bijvoorbeeld letselverzekeringen daarnaast, die lopen met advocaten, die zijn met rechtsbijstandverzekeringen bezig, daar weet de werkgever niets van, dat soort complexe situaties, dat wanneer ze mij niet vertrouwen kunnen ze mij ook niet het achterste van hun tong laten zien. Dan kan je ook niet samen afspreken van: zo en zo gaan we het doen. Ik kan meedenken met een klant, maar als hij mij niet het

vertrouwen geeft, van wat er aan de hand is, dan zetten we een verkeerd traject uit.

Bespreek je problemen met je klant?

Ja. het is wonderlijk hoeveel mensen je vertellen. Dat vind ik echt wonderlijk af en toe.

Zegt dat dan wat over jou als persoon?

Ik heb in dat soort situaties, als ze naar een kwartier gewoon hun hele schuldsaneringsprojecten bij me neerleggen dan weet ik; oké, ik heb hun vertrouwen nu wel gewonnen. Als ze, dat heb ik wel vaker gehad, dat ze zeggen: goh, kan ik hier alles is vertrouwen zeggen of wordt dat gerapporteerd naar de werkgever? Dan leg ik uit hoe het gaat, dat ze eerst een mail van me krijgen. En dan komen er hele verhalen tevoorschijn van de vakbond die al overal en zit en dat ze proberen de werkgever een hak te zetten… maar weet je dat niet dan ga je toch op een andere manier het traject in. Dus ik vind vertrouwen belangrijk.

Ik denk dat je vaak verhalen te horen krijgt die vanuit de klant vaak emotioneel zijn. Hoe ga je daar dan zelf mee om?

Uhm.. ja, afhankelijk van de situatie. Soms begripvol, eigenlijk altijd. Ik kan bij wijze van spreken tranen in mijn ogen krijgen als er iets moois bereikt is. Mensen zien ook dat ik met ze mee leef. Ik doe dit werk ook omdat ik mensen leuk vind, interessant en gewoon echt met ze mee leef, dus ze zien ook… ik heb ook wel eens klanten die zeggen: 'ik zie dat het met jou ook wat doet, wat mooi'. Uhm.. ja, ik vind het nodig. Op het moment dat je echt goed contact met je klant hebt dan bereik je ook gewoon meer. Hij of zij weet dat ik het voor hen doe en niet voor mezelf. Ik merk wel dat er een verschil is tussen emotie, meeleven met iemand en je werk mee naar huis nemen.

Kun je dat goed gescheiden houden van elkaar?

Ja, dat doe ik niet meer.

Dat deed je vroeger wel?

Uhm.. nooit zo erg dat ik er onder geleden heb, maar wel dat je dacht van: oe, deze moet ik echt helpen! Dat je er meer tijd in investeerde, anders komt het niet goed.

Als je terugkijkt op de situatie met Jan, wat was dan jouw voornaamste taak?

Bij Jan was het zorgen dat hij deels een WIA uitkering krijgt en kon blijven bij zijn werkgever.

In hoeverre is dat goed gelukt voor jezelf?

Goed, hij heeft voor 68% WIA gekregen, hij mag voor 50% in zijn werk blijven functioneren, en heeft een arbeidsovereenkomst voor 20 uur. Daarmee mag hij zelf spelen en doen, en als hij last krijgt van zijn rug dan kon hij zelf aangeven dat hij die dag 2 uurtjes gaat werken en de dag erna 8.

Ja. als je terug kijkt op het traject met deze man, kijk je er dan positief op terug met deze man?

Goed.

Vind je dat je effectief bent geweest?

Ja, heel effectief. En dit is een redelijk simpel traject geweest hoor, dit was niet… wel een duidelijke klacht, er zaten geen andere grote problemen achter, er zat een goede werkgever naast dus dat was ook makkelijk. Maar je moet hem wel, hij wilde geen IVA worden, hij wilde werken dus hij moest tussen die 35-80% komen, als dat dan een einddoel is en ik schat dat dat realistisch is… ik ga dan ook mee naar de keuringsarts, ik ga dan ook mee naar de ARBO deskundige van het UWV. Want je weet bepaalde dingen waardoor je functies uitsluit, bepekringen waardoor je functies uitsluit.

Als je kijkt naar het traject van begin tot eind. Zal je het de volgende keer dan op dezelfde manier doen?

Ja.

Zijn er dingen die je voor jezelf, binnen deze competentie, voor jezelf wilt verbeteren?

Uhm.. nee op deze competentie, uhm.. niet.

Opmerking [MP551]: Vertrouwen

Opmerking [MP552]: Problemen bespreken

Opmerking [MP553]: Vertrouwen

Opmerking [MP554]: Vertrouwen

Opmerking [MP555]: Begrip tonen

Opmerking [MP556]: Emoties consultant

Opmerking [MP557]: Werk en privé gescheiden houden

Opmerking [MP558]: Effectief tijdens traject

Oké, en als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?
Tussen de 8 en de 9, een 8,5.
Is die 8,5 het maximale?
Nou, jezelf een 10 geven is een beetje raar. Ik, ja.. goed genoeg.
Oké, duidelijk. De tweede competentie is reflectie. Reflectie is dat je je klant een spiegel voor kunt laten houden, reflecteert op zinvolle ervaringen en dat je je klant verbindingen laat leggen met persoonlijke ambities, talenten, normen en waarden. Heb jij voor mij een voorbeeld uit de praktijk waarin deze competentie goed naar voren kwam?
Wat ik wel merk, het is niet één voorbeeld, ik gebruik heel vaak de STARR, maar je kunt hem ook gebruiken door mensen in te laten zien dat ze bepaalde kwaliteiten hebben, uhm..
Hoe doe je dat dan?
Dan vraag ik mensen om een situatie te benoemen waar ze trots op zijn, ik krijg best vaak mensen die uitgevallen zijn en al een jaar thuis zitten en niets doen, niets kunnen, amper bewegen, en dat zeggen ze: 'ik heb helemaal geen kwaliteiten'. Mensen geloven ook echt dat ze dan geen kwaliteiten hebben. En dan geef ik ze zo'n opdracht en zeg ik: 'het mag heel makkelijk hè, je hoeft niet per sé, de Himalaya beklommen te hebben, het mag ook gewoon een simpel voorbeeld zijn. Als jij trainer bij de F-jes bent en je hebt een leuk team neergezet, maar toch onderaan bent geëindigd, dan heb je het ook goed gedaan, dus pak iets makkelijks'. Daar ga ik mensen dan ook op uitvragen.
Wat is dan jouw voornaamste taak op dat moment, bewustwording?
Ja, dat ze toch wel degelijk kwaliteiten hebben. Dan ga ik vragen van: 'goh, fantastisch wat je gedaan hebt, goh, je hebt hier wel degelijk eigenschappen waardoor dit gelukt is, dat doe je niet zomaar even'. Dan probeer ik ze te laten zien dat ze echt iets hebben neergezet.
Hoe reageren zij daarop?
Bescheiden, mensen die moeilijk vinden kwaliteiten te beschrijven… 'ja, ja.. dat ging gewoon'. Dan ben ik echt stil nadat ik gezegd heb: 'ga eens zoeken, je hebt het toch bereikt dus denk eens na'. Op een gegeven moment benoemen ze een kwaliteit, dan zeg ik: 'en verder?', dan zie je ze denken; nog meer? Dan zeg ik: 'dit is lang niet alles, ik zie er wel meer, wat zie jij zelf nog meer?'. Dan probeer ik ze echt uit te vragen.
Is stilte dan voor jou een belangrijk 'methode', die je dan inzet?
Ja, ja.
Past dat ook bij jou, dat je ze op die manier laat nadenken?
Ja, dat vind ik wel leuk. Maar dat is ook bij iedereen anders. Dit is een truc die ik gebruik bij mensen die heel bescheiden zijn. Die heel moeilijk hun kwaliteiten naar boven halen, zelf stil zijn en de klant laten nadenken. Uhm, maar bij anderen.. doe je het op een andere manier. Ik heb ook wel een dat ik terug geef: 'joh, je bent zo ontzettend enthousiast, ik zie dat je ogen gaan glimmen, zie je dat zelf ook?'. Dat zijn ook dingen die je terug kan geven.
Is dat een begeleidingsstijl die bij jou past? Mensen zelf laten nadenken door ze de juiste vragen te stellen.
Ja.
Waarom doe je dat?
Om, uhm.. ze vast hoop te geven naar de toekomst, om ze te laten nadenken over een voorbeeldberoep. Ik merk, ik heb AMA gedaan, een aantal jaren terug. Toen was loopbaanbegeleiding een vak waarbij je alleen maar mocht luisteren en vragen: 'welke kwaliteiten heb je dan?', je mocht alleen maar horen, nooit zeggen: 'ik zie ook die kwaliteit'. En ik merk in de praktijk dat dat best veel tijd kost. Ik heb in het begin ook van die trajecten gedaan, daar kwamen

Opmerking [MP559]: Cijfer

Opmerking [MP560]: STARR

Opmerking [MP561]: Betekenisvolle situaties achterhalen

Opmerking [MP562]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP563]: Coachende houding

Opmerking [MP564]: Klant laten refelcteren

fantastische dingen uit, dat iemand… een wonderlijk beroep gevonden waarvan er 4 in Nederland waren, maar dat was wel precies passend. Dat was zo mooi om bij die persoon…omschreven. En uhm.. bij Staatvandienst zijn we daar wat praktischer in, daar gaat het ook om de uitstroom en de plaatsingscijfers en iemand is ook blijer met een baan dan met een passende opleiding die bij hem past maar daarmee nooit een baan gaat krijgen. Dus ik merk dat ik af en toe ook wat sturende ben.

Opmerking [MP565]: Sturende houding consultant

Waar draait het bij jou voornamelijk om?

Om het einddoel voornamelijk. Het gaat niet alleen om mijn plaatsingscijfers, die interesseren mij dan iets minder. Uhm, maar het einddoel is toch een plekje te vinden voor mensen op de arbeidsmarkt.

Oké, goed verwoord. Als je kijkt naar.. je geeft voorbeeld aan mensen betreft kwaliteiten, en je laat deze zelf benoemen, uhm.. heeft dat een positief effect op de verdere begeleiding tijdens het traject?

Ik merk dat mensen soms heel hopeloos binnen komen van: 'zie je wel, ik kan helemaal niets. Nu kan ik dit ook al niet meer vanwege mijn rug of een burn-out, ik kan helemaal niets'. Het heeft heel veel zin, en daarom doe ik dat ook, om mensen in te laten zien dat ze wel degelijk dingen kunnen, dat iedereen kwaliteiten heeft. En uhm, je ziet mensen in zo'n stuk groeien en dat vind ik wel belangrijk.

Opmerking [MP566]: Spiegel voor houden

Wat doet dat met je?

Dat vind ik mooi. Ik heb wel eens gehad dat de vrouw van de man, die mijn klant was, mij opbelde en zei: 'ik wil je toch bedanken want ik heb mijn Piet weer terug, hij zat zo in zak en as de laatste tijd en nu gelooft hij weer in zichzelf'. Dat vind ik mooi.

Zie je daar dan een groot aandeel voor jezelf in?

Nee, dat is de samenwerking. Ik kan dat niet alleen. Als iemand zelf daar niet in meewerkt.. ik kan 100.000 keer tegen iemand zeggen: 'je bent wel degelijk goed ergens in', dat komt niet binnen, het is echt het samen doen. Ik probeer te klant wel degelijk in beweging te krijgen door hem te kietelen, te porren, te confronteren of uhm.. een uitdaging voor ogen te houden die wellicht wel te mooi om waar te zijn is.

Opmerking [MP567]: Samenwerking met klant

Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Uhm.. ik heb de neiging om hier iets lager te gaan zitten, ik zou eerder tussen de 7 en 8 gaan zitten, een 7.5.

Opmerking [MP568]: Cijfer

Oké. Als we naar de derde competentie, actiegerichtheid, kijken en je leest deze competentie met onderstaande dimensies, kun je voor mij dan een situatie met een klant opnoemen waarin je deze competentie liet zien?

Uhm, dat ligt eraan. Ik kom uit organisaties waarbij je veel langere loopbaantrajecten had, van drie tot zes maanden, waarin je alleen al met iemand zijn loopbaan bezig was. Dan kon je iemand helemaal sturen zodat hij zelf tot actie kwam, en ik merk dat ik de trajecten… je hebt niet zo veel meer tijd, het moet alleen maar sneller, ze moeten eerder geplaats worden, uhm… het wordt hier en daar wat praktischer. Dus als je zegt van; je moet de klant zelf stimuleren tot zelfsturing, ja ik geef wel degelijk opdrachten, maar stimuleren tot zelfsturing en zoeken naar de intrinsieke motivatie en daar een maand bij stil staan, dat zijn dingen die ik niet zo heel veel meer doe. Ik laat wel bij de klant liggen, wat bij de klant kan liggen. Ik probeer iemand enorm te prikkelen in; wat kan je zelf? En uhm..

Opmerking [MP569]: Klant opdrachten meegeven

Opmerking [MP570]: Klant prikkelen

Dus op die zelfsturing?

Ja.

Hoe prikkel je hem dan?

Uhm.. ik heb een trucje, dat komt bij een van mijn vorige werkgevers vandaan, dat je iemand

positieve ervaringen moet laten ervaren. Uhm..

Hoe doe je dat?

Door te zoeken wat haalbaar is, samen. Ik doe bijvoorbeeld een netwerktraining, daarin geef ik iedereen opdrachten om te gaan netwerken, ik denk dat dat een hele efficiënte manier is om op de arbeidsmarkt terug te komen. En dat zit de helft van mijn training groepje te kijken van: ja, jij vindt dat makkelijk, bij jou is het je werk en ik durf niet zomaar op iemand af te stappen. Dan ga ik zoeken van wat durf je wel, ik geef dan ook praktische voorbeelden van…. durf je wel met de buurvrouw een kopje koffie te drinken? Te vragen wat zij doen, of vind je dat ook eng? Durf je het wel met je zus? Durf je het met je moeder? Of vind je het niet eng om de gemeente te bellen en vragen naar een wildvreemde omdat je wilt weten wat die in zijn functie doet.

Hoe reageren ze daar dan op?

Heel vaak verbaasd, van: o mag dat ook? Mensen denken er veel te ingewikkeld over.

Wat is op dat moment jouw taak als consultant op dat moment?

Door te zoeken naar de haalbare oplossing, de haalbare ervaring en ik heb pas geleden in een netwerktraining een vrouw zitten, die vond het doodeng, die vond het zo moeilijk en ingewikkeld. Met haar zijn we in de training ook gaan zoeken van: wat is wel haalbaar? Zij zei: 'nou ja, mijn zus, buurvrouw, maar ik vind het wel eng. De keer daarna had ze met de buurvrouw gespraat en dat was eigenlijk heel leuk. Ze hadden het over haar werk, in de zorg, en de buurvrouw zei: dat past goed bij je, ik ga kijken bij ons op het werk want we zoeken regelmatig mensen en ik ga een gesprek met mijn baas voor jou regelen. Door dit voorbeeld stimuleer ik de hele groep door het zo klein en makkelijk te houden waardoor het voor jezelf haalbaar is. Zij heeft er dus een enorme positieve ervaring mee op gedaan dat het leuk is en niet ingewikkeld, in dit geval met een positief gevolg. Een positieve ervaring op doen maakt dat iemand…. de theorie erachter is eigenlijk dat je vertrouwen in eigen kunnen moet hebben en een verwacht positief eindresultaat moet hebben, dat zet mensen aan tot actie. Als mensen positieve ervaringen op doen is de kans op een verwacht positief resultaat ook groter. Dus zet ze eerder aan tot actie. Ik maak de actiepuntjes zo klein dat het behapbaar is en haalbaar. Dat gesprekje met de buurvrouw was goed haalbaar.

Hoe zie je je eigen aandeel dan daar in?

Nou, met mensen zoeken naar een haalbaar doel.

Hoe stel jij je als consultant dan op?

Hoe bedoel je dat?

Meer vanuit een adviserende rol….

Nee, samen zoeken. Gewoon vragen: 'wat is voor jou haalbaar?'.

Vind je dat belangrijk om samen te zoeken naar antwoorden en oplossingen?

Ja, heel belangrijk en dat doe ik ook. Iemand moet er zelf ook in geloven. Als ik van alles ga adviseren van; je moet dit en je moet dat, dan is de actiebereidheid minder groot dan wanneer ik vraag: 'wat zal je zelf haalbaar vinden?'. Natuurlijk geen je af en toe eens een tip, dus al vragenderwijs erachter komen welke mogelijkheden en zijn.

Als je kijkt naar klanten die hier minder goed in staat tot zijn, merk je dan daarin bij jezelf verschil in de begeleiding?

Nee, ik vind juist de afwisseling leuk. Ik merk ook wel, en dat krijg ik ook terug, dat je mij alle soorten klanten kan geven, uhm… maar ik had vanmorgen een sloper en iemand die directeur was bij TNT, en die was manager over 300 man personeel.

Wat zegt dat over jou dat je met verschillende doelgroepen overweg kan gaan?

Oh, ik ben een Cameleon.

Opmerking [MP571]: Positieve ervaring laten ervaren

Opmerking [MP572]: Klant opdrachten meegeven

Opmerking [MP573]: Coachende houding

Opmerking [MP574]: Positieve ervaring laten ervaren

Opmerking [MP575]: Tips geven

In de zin van makkelijk aanpassen?
Ja. dat vind ik leuk.
Als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?
Uhm… een 9,5. Ik ben iemand die snel actie onderneemt, ook in verschillende richtingen. Dit is de klant actiegericht maken, maar ik had bijvoorbeeld heel veel Philadelphia dames die allemaal de WMO in konden, dan ben ik allerlei bedrijven al aan het bellen, die WMO consultants aan het werven zijn, ik ben met gemeentes aan het sparren, allemaal om die arbeidsmarkt in kaart te brengen. Ja, een maf soort automatisme.
Net zei je heel mooi: 'die vrouw heeft zelf een gesprek geregeld bij haar buurvrouw, aan de hand daarvan is een gesprek met haar baas naar voren gekomen'. Op het moment dat zij dat gesprek heeft gehad, bespreek je dan ook de voortgang of houd je deze in de gaten?
Nou, bij deze dan niet want zij was een klant van een andere consultant, maar zij zat bij mij in een netwerktraining. Dus dan geef ik het aan mij collega terug van: 'zorg dat je dat gesprek met die baas goed voorbereid'.
Als je kijkt naar je eigen klant binnen een soortgelijke situatie, dan wel?
Ja, dan ben je alles aan het voorbereiden en ondertussen houd ik de voortgang in de gaten en bespreek ik deze.
En als nazorg, het bespreken van de voortgang?
Ja, maar ook van hoe het gesprek precies gegaan is. Ze had bijvoorbeeld… zij vertelde over het gesprek, uhm.. daar stop je ook humor in, wat er goed gegaan is, wat er niet goed gegaan is. Ze was een heel klein dametje, en ik ben best groot, dus ze zei dat die Gall&Gall waar zij werkte, was best lastig. Ze hebben altijd schappen tot aan het plafond. Daar kon ze niet bij. Dan liggen we met zijn tweeën in een deuk, zo van: dan ruilen we toch van werk? Beetje gein er om heen om het wat luchtiger te maken, want voor veel mensen is het best zwaar als ze hun baan kwijt raken en je gezondheid.
Is dat een manier voor jou om mensen zo op hun gemak te stellen?
Ja, ja. één van de manieren. Soms kan ik enorm geduldig zijn en luisteren, hele verhalen aanhoren. Soms is het humor, afhankelijk van de klant.
Oké.
Ik ben een heel positief ingesteld mens. Ik zie dat ook vaak als je, uhm… veel mensen zijn vaak kritisch overal op, ik merk dat ook bij managers, uhm.. ik heb managers gehad zie zeiden: 'je doet het uitstekend, hartstikke goed'. Maar ik heb ook managers gehad die zeiden: 'dat kan beter, dat kan er beter'. Allemaal kritische kanttekeningen. De manager die positief is, daar loop ik drie keer zo hard voor. En als ik mensen ook op ene positieve manier benader van: 'dat kan je makkelijk', dan denk ik dat ze ook harder gaan lopen wanneer je het van de negatieve kant gaat bekijken.
Als je met je klant in gesprek zit/in traject, maak je dan ook plannen samen voor zijn of haar loopbaan of is het echt wat je zelf voor ogen ziet, zo gaat het?
Nee, het is zijn of haar plan. Maar je helpt wel om dat goed in kaart te brengen. Het heeft geen zin om te zeggen: 'nu worden daar veel callcenter medewerkers gevraagd, jij wordt callcenter medewerker'.
Laat je hem dat dan zelf uitstippelen en bewaak je dat?
Ik vraag iemand uit op zijn plannen, over hoe ver hij er al over heeft nagedacht. Ik wil dan horen wat hij zelf brengt. Soms lukt mensen dat niet en zeggen ze dat ze in de put zitten en dat hun concentratie waardeloos is, dan help ik.
Samen met elkaar om de tafel kijkend naar wat nodig is?

Opmerking [MP576]: Cijfer

Opmerking [MP577]: Voortgang bespreken

Opmerking [MP578]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP579]: Ondersteunen plannen loopbaan

Ja.

Hoe ervaren klanten dat bij jou?

Uhm.. ik denk dat ze het gevoel hebben dat ik met ze mee denk maar ze wel de ruimte geef. Dus positief.

Goed verwoord allemaal, klinkt goed. Als je naar de laatste competentie kijkt; omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en arbeidsmarktontwikkelingen, dat je op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteund bij het opzetten, ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar eigen netwerk. Kun je voor mij een voorbeeld geven waarin je deze competentie naar voren liet komen? Ik hoorde je net zeggen dat je netwerktrainingen geeft, dat kun je ook als voorbeeld aandragen..

Ik heb die netwerktraining ook…bij Staatvandienst bestaat een LinkedIn training, die geven ze in Deventer, Enschede, overal. Ik heb die training ook wel eens gegeven en dan zaten de mensen in mijn klasje en zeiden ze: 'nee, netwerken gaat heel goed, ik heb gisteren weer drie connecties gemaakt op LinkedIn'. Ik schrok me een hoedje en dacht: ze zullen toch niet aan het netwerken zijn als ze al drie oud collega's gelinkt hebben? Maar dat dachten mensen dan echt.

Opmerking [MP580]: Netwerktraining geven

Wat is dan jouw rol als consultant zijnde?

Ik heb toen gezegd: 'ik ga die training anders in elkaar zetten, ik wil dat er een combinatie gelegd wordt in hoe je netwerk, hoe je dat oppakt, welke methodes er zijn, wat je er mee kan, maar ook de social media; hoe kan je social media heel makkelijk gebruiken? uhm.. dus ik heb gewoon stukken uit oude trainingen opgepakt en daar een nieuwe training van gemaakt.

Wat vinden je klanten daar van?

Ja, wel grappig. De afgelopen keer zat er een arts van het UWV bij en… ik leg het vaak ook uit dat ik hem iets breder heb opgezet dan dat we bij Staatvandienst gewend zijn, en.. hij kwam na de training naar me toe en zei: 'ik denk dat je de training wel goed gedaan hebt, alleen LinkedIn schiet niet op, je moet juist de combinatie van alles gebruiken'. Maar ik zie ook dat mensen daardoor in actie komen.

Aan de hand van jouw training?

Ja.

Wat doet dat dan met jou als professional zijnde?

Overtuigd je wel… dat je dan voorziet in de juiste behoefte.

Oké. Uhm..

Ik probeer ook altijd wel om het leuk te houden. Als je zegt omgevingsbewustzijn/netwerken. Ik geef in de training ook heel vaak mee: 'stel je moet solliciteren, je doet dit, belt na en je hoort 1 van de 300. Je krijgt geen reactie terug en wordt niet uitgenodigd. Jammer dan. Erger nog, je bent 1 van de 300 die solliciteren, en niet bij 1 van de 10 die uitgenodigd worden. Dan heb je nog steeds 90% kans op een afwijzing'. Het woord afwijzing is al een rotwoord. Maar als je 5 keer achter elkaar bij 90% bij die afwijzingen hoorde, dat is niet leuk.

Wat zijn voornaamste resultaten van jouw netwerktrainingen?

Dat ze aan de hand daarvan mensen spreken, leren kennen en dat ze ergens op gesprek mogen komen. En wat ik ook van collega's terug krijg is dat ze opeens actie gaan ondernemen, dat ze merken dat ze iedere week wel 1 of 2 gesprekken hebben i.p.v. dat ze vacature gaan kijken. En dat die actiegerichtheid groter wordt. Tijdens trainingen stuur ik daar ook gericht op. Mensen die het moeilijk vinden om netwerkgesprekken te voeren, die bied ik ze dan aan. Ik heb een dame die stuur ik gewoon een mailtje van; daar en daar, die mag je bellen voor een netwerkgesprek, ga je maar uithoren. Die douw ik echt een beetje in het diepe, om ervaring op te doen. Ik weet wel dat ze het

Opmerking [MP581]: Ondersteunen klant bij netwerken

kan. Sommigen worden door een netwerkgesprek van enige tijd geleden ook gebeld voor werk of aanbevolen door anderen, dat is laatst gebeurd. Die vrouw heeft nu werk.

En hoe zie jij je aandeel in dit hele gebeuren dan?

Nou, ze heeft zelf het gesprek geregeld, onderhoud zelf de contacten, ze heeft verder alles zelf gedaan. ik heb haar laten merken dat netwerken interessant kan zijn, door het belang er van te benoemen.

Vanuit een adviserende rol?

Ja, ja.

Opmerking [MP582]: Adviserende houding

Kennis bijhouden en ontwikkelen van de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt hoort ook bij deze competentie. Vind je dat je genoeg kennis hebt van de markt om je klanten te kunnen sturen op banen die binnen hun werkveld vallen?

Ja.

Opmerking [MP583]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Als je kijkt naar de wet- en regelgeving?

Ja, die veranderd keihard op dit moment, dat is een nadeel vind ik. Dat is lastig maar weet je, ik heb een nieuwsbrief van ministerie van sociale zaken, ik zit op nieuwsbrieven van het UWV, loopbaanontwikkeling brieven, LinkedIn groepen, etc. dus ik houd het wel bij. Soms vraag ik me wel bepaalde zaken wel af maar ik weet altijd waar ik het na kan vinden.

Opmerking [MP584]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Wie schakel je dan in?

Oude nieuwsbrieven erbij pakken, als ik iets arbeidsdeskundig zoek dan vraag ik *****. Maar weet je, alles is op Google te vinden. En anders heb ik mijn bronnen om iets te achterhalen. Daarnaast volg ik wel eens een masterclass, mocht ik een keer gratis bijwonen waarin van alles wordt besproken door professors van de universiteit van Tilburg, verder meld ik me aan bij groepen waarin we elkaar bijpraten en op de hoogte houden.

Opmerking [MP585]: Bronnen voor informatievoorziening

Kan ik zeggen dat je voldoende op de hoogte bent en blijft qua wet- en regelgeving en de arbeidsmarkt?

Ja, ik denk het wel.

Opmerking [MP586]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Uhm.. alles bij elkaar, ook die 9.

Opmerking [MP587]: Cijfer

Oké. Als ik jou als laatste vraag mag stellen: hoe zal jij jezelf als consultant omschrijven?

Uhm.. oké.. mensgericht, heel erg betrokken, uhm.. ik ga snel persoonlijk, houd geen zakelijke afstand, uhm.. maar ik ben wel iemand die buiten de lijntjes kleurt, kijkt hoe het anders en beter kan. Maar wel doelgericht. Wel, ik ben er van overtuigd dat iemand het beste de deur uit gaat als hij zijn plekje gevonden heeft.

Heb jij nog aanvullingen of toevoegingen?

Nee, eigenlijk niet.

Oké, dan wil ik jou bij deze hartelijk bedanken voor je genomen tijd en moeite.

Geen dank, graag gedaan.

Interview 10

*******, goedemiddag. Bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeropdracht. Ik heb jou al het één en ander medegedeeld via de mail, heb je daar tot nu toe vragen over?**
Nee, helemaal duidelijk.
Oké. Voor je heb je 4 competenties liggen welke ik ga uitvragen aan de hand van de STARR methode. Benoem kort de situatie met je klant, wat je taak was, wat de actie was, het resultaat en als laatste reflectie. Over de 4 competenties moet je beschikken, wil je als consultant willen en kunnen coachen en counselen in een begeleidingstraject. Laten we bij de eerste competentie beginnen, affectiviteit en sensitiviteit. Als je naar deze competentie kijkt, kun je dan een situatie benoemen met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?
Uhm, ja.. ik heb een klant inderdaad waarbij, die dame voelde zich niet op haar gemak. Ze had een aantal trajecten doorlopen en die zag het traject niet direct als een toegevoegde waarde. Dus het was voor mij en haar belangrijk dat ik een stukje affectiviteit en sensitiviteit bij haar kon tonen. Dat heb ik gedaan door haar heel veel te laten praten, ik heb haar heel veel gal laten spugen, ruimte gegeven om ongenoegen te uiten, vervolgens heb ik dit samengevat, voorgelezen en, dat was in een tijdsbestek van 2 à 3 begeleidingsmomenten, heb ik haar laten zien van; héé, verrekt, dit is wat ik hoor, dit is wat ik merk, wat doet dat met jou?
Wat voor gedrag liet deze klant zien?
Weerstand. Uhm, gesloten houding en geloofde het wel en was niet echt gemotiveerd. Het was meer dat het UWV haar aangaf dat ze in actie moest komen, omdat het anders niet ging werken. Tussen haar en het UWV was wat frictie, daar kan ik niet zo heel veel mee. Mijn taak was om dat te laten ontdooien en haar op haar gemak te stellen. Dat heeft tijd nodig gehad en een stukje sensitiviteit door haar begrip te laten zien, dat te tonen van mijn kant dat het inderdaad niet makkelijk is, en uhm, dat heb ik gedaan, nogmaals, door te luisteren en te samenvatten waardoor ze zelf op een gegeven moment een stukje spiegel kreeg, een stukje herkenning kreeg van wat ze zelf zei en daardoor ook een 'aha' moment kreeg van: 'héé, verrekt, ik hoor mezelf nu praten, ik zie een aantal dingen op papier staan die ik wel herken, maar waar ik me niet prettig bij voel'. Dat was het eerste moment waarop de besefte; zo kan het niet langer. Dat heb ik kunnen bereiken door sensitief, door rust, door uhm.. stukje spiegeling bij haar te weeg te kunnen brengen.
Wat was jouw voornaamste taak als consultant zijnde op dat moment?
Vertrouwen wekken, waardoor ze mij serieus nam en waardoor ze mij ook uhm.. toe wilde laten in haar proces.
Hoe wek je vertrouwen bij mensen?
Door sensitief te zijn. Proberen in de mensen te verplaatsen en proberen zonder een oordeel te vormen, waarom mensen zo reageren, dus letterlijk en figuurlijk bij hun in het leven stappen en gewoon de tijdlijn die ze doorlopen hebben, gevoel en waardoor de weerstand ontstaan is, om die te zien. Niet zo zeer te begrijpen maar wel te zien, waardoor je kan beredeneren waarom er zo gereageerd wordt.
Is dit een methode welke past bij jou, tijdens het begeleiden?
Ja. van nature.
Is dat van nature ja?
Ik ben van nature nieuwsgierig, ik oordeel niet snel, ik vraag mezelf veel dingen af van: 'héé, waar komt dat nou vandaan?'. Dat kunnen maatschappelijke dingen zijn, dat kunnen ook dingen zijn die je in de begeleiding tegen komt.

Opmerking [MP588]: Emoties tonen/bespreken
Opmerking [MP589]: Feedback geven
Opmerking [MP590]: Begrip tonen
Opmerking [MP591]: Spiegelen
Opmerking [MP592]: Vertrouwen
Opmerking [MP593]: Sensitief
Opmerking [MP594]: Verplaatsen in positie klant
Opmerking [MP595]: Nieuwsgierig

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Dat een stukje sociabiliteit wel aanwezig in, persoonlijke interesse en dat dat voor ons vakgebied belangrijk is; oprechte interesse. Dat ik ook echt nieuwsgierig ben naar; wat drijft jou? Waar komt iets vandaan?

Wat is daar de toegevoegde waarde van?

Om te begrijpen en dus te kunnen schakelen en mee te kunnen met de klant. Als je je niet kunt verplaatsen in waarom mensen iets doen, beredeneren, iets.. ondernemen, ja, dan kom je er niet. dan vaar jij jouw pad en je klant een andere, dat komt dan niet goed.

Wat heeft dit allemaal met jouw klant gedaan?

Uhm.. ze heeft vertrouwen gekregen in mij zodat ik verder kon schakelen.

Vind je vertrouwen belangrijk?

Ja, vertrouwen belangrijk….dat vind ik wel. Daar valt of staat het mee. Dat zie je bij de intake, dat voel je, tenminste ik voel het, tenminste dat hoor je te voelen, dat vind ik erg belangrijk. Als je dat niet hebt, vertrouwen, dan moet je stoppen, andere collega. We zijn mensen dus dat kan een keer gebeuren. Vertrouwen moet er zijn, dat is de basis van het traject, als dat er niet is dan ga je er niet komen met elkaar. Er komen hele pittige dingen op tafel en als de basis, het vertrouwen er niet is, dan komt er geen respect, dan komen er geen stappen.

Vind je een band scheppen belangrijk met een klant?

Ja, wat is een band? Wat is de definitie van een band? Uhm.. vertrouwen noem dat een band.

Als je kijkt naar dit traject, wat was dan voornamelijk je aandeel binnen dit traject?

Uhm, rust, nogmaals luisteren, samenvatten is mijn aandeel geweest. Dat zij eigenlijk op een presenteerblaadje kreeg wat er gaande was. Dus voor haar de samenvatting waardoor het tastbaarder werd en kon schakelen waar het moest voor haar.

Is dat een sterke eigenschap van jou, luisteren naar je klanten?

Ja.

Doe je dat door veel open vragen te stellen, gesloten vragen?

Beide. Dat kan beide goed zijn.

Is dat afhankelijk van de persoon die tegenover je zit?

Ja.

Wat doet zoiets met de klant?

Dat is niet in één antwoord te geven want je hebt zoveel uiteenlopende menstypes, uiteenlopende reacties.

Als je kijkt naar deze klant.

Die schrok een beetje van haar zelf. Die had zoiets van… die moest uit haar comfort zone, kwam uit de comfort zone, dat wilde ze aan de ene kant ook wel maar dat vond ze ook wel weer eng. Dat heeft haar wel.. dat heeft ze wel eng gevonden, maar op een gegeven moment dan is dat los en kun je heel veel, dan kun je open communiceren en zeggen waar het op staat.

Zijn er naast het luisteren en samenvatten nog andere dingen geweest die je specifiek hebt gedaan?

Uhm… het is heel veel praten geweest met deze persoon. Ook een aantal testen ingezet om het visueel te krijgen, ook om competenties naar boven te krijgen, maar heel veel praten in dit geval.

Als je je eigen begeleidingsmethode mag omschrijven en kunt benoemen is dat dan meer coachend, of vanuit de rol van de adviseur?

Uhm, ik ben heel pragmatisch. Als ik weet waar we heen moeten dan gaan we daar heen. Dit is geen antwoord op je vraag denk ik.

Opmerking [MP596]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP597]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP598]: Nieuwsgierig

Opmerking [MP599]: Vertrouwen

Opmerking [MP600]: Vertrouwen

Opmerking [MP601]: Respect

Opmerking [MP602]: Vertrouwen

Opmerking [MP603]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP604]: Samenvatten

Opmerking [MP605]: Luisterend vermogen

Opmerking [MP606]: Pragmatisch

Nou, in dat geval… je hebt wel een duidelijk doel voor ogen met je klant.
We voornamelijk. Als ik hem heb dan weet de klant dat ook. Daarmee wil ik zeggen dat ik heel transparant ben. Dat wil zeggen dat wat ik zie, zal ik ook delen met de klant. Zoals een startrapportage, die maak ik helder, laat ik de klant in zien en daar houd ik me dan ook aan, tenzij we echt door zaken links- of rechtsaf moeten, maar anders is dat de leidraad waar we ons aan vasthouden. Dan kan ik heel pragmatisch zijn, heel doelgericht.
Oké. Wat was het resultaat van dit traject met deze klant?
Dat zij een werkervaringsplek is gaan doen die zij niet voor ogen had. Uhm.. die ik ook niet voor ogen had maar waar ze gedurende het gesprek wel meer 'oren naar kreeg'. Ze kwam uit een, ter illustratie, uit 'ambtenaar land', ze heeft bij de gemeente gewerkt, op een P&O afdeling en haar visie was om het vak van consultant op te gaan pakken. Ik zag het niet, maar door de gesprekken met haar is er ergens een lampje aan gegaan waardoor ik heb gezegd: 'nou, we gaan het proberen'. Ze is een werkervaringsplek gaan doen, nou.. heeft de rol van consultant van dichtbij gezien, uhm.. ja, commercieel is bij ons ook erg belangrijk, dat was iets wat er totaal niet in zat. Dat is ze tegen gekomen en heeft ze zelf ingezien.
Zou je het de volgende keer weer op dezelfde manier aanpakken?
Ja, zeker. Dit is wel de manier waarop ik graag wil werken, ik probeer altijd mensen zelf dingen in te laten zien. Dat kan via verschillende wegen maar ze moeten zelf de regie pakken.
Zijn er binnen deze competentie dingen die je wilt verbeteren bij jezelf?
Ik zou af en toe iets meer geduld kunnen hebben, haha.
Waaraan merk je dat?
We hebben het net gehad over de doelstellingen, het maken van een plan de campagne, als die trein loopt, wil ik in mijn enthousiasme nog wel eens doordenderen en dan wil ik nog wel eens een dingetje over het hoofd zien, wat ik in het begin wel heb, dat sensitieve. Dat zie ik dan even over het hoofd wanneer de trein rijdt. Dus ja.. af en toe moet ik dat even terug pakken en geduldiger zijn.
Als jij jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor deze competentie?
Phoe, een 8 wel.
Oké. Een onderdeel van sensitiviteit en affectiviteit is ook wel dat je emoties, problemen en gedragingen bespreekt met de klant. Vind je dat moeilijk om dat tegenover je klant duidelijk/kenbaar te maken?
Nee, een heel gesloten antwoord, haha.
Maar als dat zo is dan is dat zo.
Klopt, ik heb daar geen moeite mee. Ik kan heel erg in de emoties mee gaan, ik begrijp emoties, en ik wordt daar niet 'anders' van.
Oké, duidelijk.
En daarom is het vertrouwen ook zo belangrijk. Dat het niet een persoonlijk… als een persoonlijke aanval wordt gezien maar juist als een opbouwend iets.
Ja, zien je klanten dat ook zo?
In het begin niet altijd, maar dat is logisch. Het is mijn werk en voor hun is het een situatie.
Oké. De tweede competentie is reflectie. Reflectie betekent dat je in staat bent om de klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en dat je daar vanuit ook verbindingen legt met overtuigingen, talenten, normen en waarden. Maar ook dat je je klanten een spiegel voor kunt houden.. om de klant uit te dagen tot het ontdekken van betekenisvolle situaties. Als je kijkt naar deze competentie, heb je dan voor mij een voorbeeld met een klant waarin deze competentie

Opmerking [MP607]: Transparant
Opmerking [MP608]: Pragmatisch
Opmerking [MP609]: Doelgericht
Opmerking [MP610]: Begeleiden naar werk
Opmerking [MP611]: Zelfredzaamheid /zelfsturing
Opmerking [MP612]: Verbeterpunt
Opmerking [MP613]: Cijfer
Opmerking [MP614]: Geen moeite met confronteren
Opmerking [MP615]: Vertrouwen

goed naar voren kwam?
Waarin ik dus reflecterend vermogen had?
Ja, waarin je je klant een spiegel voor hield, bijvoorbeeld.
Ja, ik heb een loopbaanoriëntatie traject gedaan, eind 2014, uhm… van een jongen die het onderwijs in wilde. Hij kwam uit de commerciële wereld, uit de acquisitie hoek, veel callcenters, daar was hij klaar mee en voor hem was het een logische stap om precies het tegenovergestelde te gaan doen, juist in de sociale hoek een baan zoeken, daar was hij van overtuigd. Ik geloofde hem ook in een groot gedeelte wel, dus hij wou van snelle commerciële acquisitie het onderwijs in, want hij vond: ik ben goed met mensen, ik kan goed luisteren, ik kan daar wat mee. uhm, kon ik heel ver met hem in mee komen, maar hij was daar nog niet. Ik vond hem niet iemand die al voor de klas kon staan, een heel schooljaar lang, dat was zijn ambitie, iets voor de klas te gaan doen in het leraren schap, was met opleidingen bezig, om dat aan te vragen. Maar ik vond hem op dat moment daar niet geschikt voor. Dus ik zei: 'volgens mij heb jij geen goed beeld om te weten hoe het is om voor de klas te staan. Je hebt er wellicht wel een beeld bij maar is dat het volledige beeld, dekt dat ook de lading of is dat een beeld wat zo ontstaan/geromantiseerd is?. Eerlijk gezegd zie ik jou op dit moment niet voor de klas staan'. Dat heb ik hem hardop gezegd.

Opmerking [MP616]: Spiegel voor houden

Was dat ook jouw taak vanuit jouw positie?
Op dat moment wel. Het was een loopbaanoriëntatie, dus geen traject van een jaar waarin ik het rustig kon 'masseren', het was 2 -3 maanden geloof ik, om rustig ergens te komen. Het was een klant… en ik heb gewoon verteld hoe ik het zag, ik heb hem verteld dat ik de persoon, zoals ik hem op dat moment kende, uhm.. dat zou bij mij, als ik in de schoolbanken zat, ja.. de haren van overeind gaan staan.

Opmerking [MP617]: Spiegel voor houden

Hoe reageerde hij daarop?
Wat gekwetst. Want hij had voor zichzelf wel een beeld gevormd in die periode, dat hij dat wel kon.
Hoe speelde jij daar dan weer op in?
Ik, ik.. probeerde zijn manier, zijn attitude, te reflecteren. Die spiegel.. zo zie ik jou, iemand met veel ervaring die dat ook wel kan overbrengen maar alleen maar vanuit zichzelf aan het praten is en niet luistert naar wat de vraag is en waar de behoefte ligt. Een stukje behoefte bepaling ook, niet helder voor de geest. Dat was wel even confronterend, even pittig.

Opmerking [MP618]: Spiegel voor houden

Wat merkte je aan hem?
Hij was boos. Boos niet, teleurgesteld. Hij was niet boos op mij als persoon, maar wel op het beeld dat ik schetste, hij kon daar even niets mee. Dat was het beeld wat hij niet van zichzelf had maar wat ik hem voorgeschoteld heb, dat was even confronterend. Ik zeg ook altijd dat mijn idee niet de wet of de waarheid is, maar wel zoals ik ze zie en dat moet ergens een gulle middenweg gaan vinden. Dat heeft even voeten in aarde gekost. Maar dat heeft hem…. Hij belde mij begin van de week, paar dagen geleden op om aan te geven dat hij nu wel voor de klas gaat staan maar dat dat wel een heel traject is geweest om daar te komen. Alle informatie die ik hem toen gegeven heb die heeft hij ten harte genomen. Hij heeft stage gelopen, hij ziet nu in wat ik toen bedoelde, daar is hij mee aan de slag gegaan.
Wat doet dat met jou als consultant zijnde?
Dat vind ik heel gaaf. Heel gaaf dat hij na 8 à 9 maanden, zolang zijn we uit elkaar, toch belt om te bedanken voor de feedback en reflectie die ik toen gegeven heb. Daar is hij daadwerkelijk mee aan de slag gegaan. Ik vind het gaaf en een stukje bevestiging dat die reflectie goed geweest is en het heeft hem wat gebracht.

Opmerking [MP619]: Positieve feedback klant

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Dat ik niet een blad voor de mond neem als ik denk dat iets zo is, en ik denk dat ze dat van mij mogen verwachten, daarom word ik ook ingevlogen. Niet om mee te lullen maar om ergens te komen, en dan is reflectie, de spiegel, heel vaak een middel.

Oké, goed om te horen. Uhm.. het resultaat was alsnog dat die jongen jou heeft opgebeld, en wel voor de klas gaat staan. Uhm..

Ja, klopt. Maar wel met een andere insteek dan die hij toen had.

Maar wat was het resultaat van jullie traject? Je hebt hem het één en ander medegedeeld maar was dat ook het doel wat je wilde behalen?

Nee, nee, want ik zag wel aan zijn motivatie en twinkeling in zijn ogen dat hij iets in die hoek wilde gaan doen. Ik wilde hem dat niet uit zijn hoofd praten, maar ik wilde hem wel bewust maken dat wat hij wilde gaan doen, zo nu, op dat moment niet ging redden. Dus ik heb hem tips en trucs gegeven om daar mee om te gaan en die 50% was al die reflectie, dat hij zag hoe hij erin stond en zag wat hij nodig had om ergens te komen, ik heb daarin geadviseerd om stage te gaan lopen, geadviseerd om met een Windesheim om tafel te gaan, goed met een decaan achtig persoon om tafel te gaan en te vertellen wat hij in zijn hoofd heeft. Daar is hij mee aan de slag gegaan.

Is dat de manier van begeleiden wat bij jou past, de klant een spiegel voorhouden?

Ja, zeker weten. Dan gaan ze het zelf zien en dat is heel anders dan wanneer ik zeg: 'het is handig om zus of zo te gaan doen'. Dan zie je het zelf.

Vind je het belangrijk om je klant tot reflecteren aan te zetten?

Ja.

Maakt dat jou werk wat minder lastig, omdat ze dan zelf aan het denken zijn en met antwoorden komen?

Ja. Hoe meer ze dat zelf doen hoe makkelijk het is, het traject, vind ik. Je ziet wel verschil in mensen, en als ik heel.. hoe zeg ik dat netjes; mensen die hoog opgeleid zijn, is mijn ervaring, hebben reflecterend meer vermogen dan mensen die wat lager zijn opgeleid.

Wat heeft je voorkeur met begeleiden?

Beide. Je merkt dat mensen die hoger opgeleid zijn meer reflecterend vermogen hebben. Waaruit voor komt dat je efficiëntere en gerichtere trajecten hebt, waarbij er interactie, tweerichtingsverkeer, is.

Efficiënt zeg je net. Vind je dat je tijdens het traject met deze klant efficiënt gewerkt hebt?

Ja, ik moest wel. Ik had een korte periode dus ik moest efficiënt en direct doelgericht zijn.

Zijn er dingen die je anders had kunnen doen? Waar je meer de nadruk op had kunnen leggen?

Nee, ik zal niet weten wat ik anders had kunnen doen in deze casus.

Oké. Als je jezelf een cijfer mag geven voor deze competentie, tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Ik denk dat ik mijzelf wel een 8 mag geven.

Zie je binnen deze 8 verbeterpunten?

Geduld ook weer denk ik en overtuigend vermogen misschien. Wat meer vanuit gevoel en sommige reflectie momenten… zou ik wat overtuigender kunnen zijn.

Oké, uhm.. de competentie actiegerichtheid, deze richt zich op de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang met de klant. Als laatste bespreek je toekomstige scenario's met je klant. Als je kijkt naar de competentie, kun je dan een voorbeeld noemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Opmerking [MP620]: Direct

Opmerking [MP621]: Tips geven

Opmerking [MP622]: Adviserende houding consultant

Opmerking [MP623]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP624]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP625]: Cijfer

Opmerking [MP626]: Verbeterpunt

Ja, uhm.. dat is ook een klant waarbij vrij snel duidelijk was welke richting hij op wilde, welke functie.. uhm, en qua mogelijkheden moet ik erbij zeggen. Deze man had niet veel scholing achter de rug dus dan wordt het ook al wat beperkter in wat hij kan doen, dus we hebben gekeken naar een stukje belastbaarheid en mogelijkheid, daar kwamen een aantal dingen uit; mogelijkheden en functies. Daar konden we wel mee aan de slag. Het was gewoon solliciteren, zoeken en aan de slag gaan. Als dat helder is, welke kant wel op moeten, de oriëntatiefase doorlopen, weten waar we heen gaan, dan gaan we over tot actie

Wat was op dat oment het probleem van de klant?

Zijn actiegerichtheid, hij was zelf afwachtend, misschien vond hij het was lastig om ergens iets te vinden, uhm.. maar elke week dat ik hem sprak was het duidelijk dat zijn inspanning minimaal was. Daar wordt ik dan wat nerveus van.

Wat is jouw taak dan op dat moment?

Mijn taak is op dat moment om inzicht te geven dat hij niet voor mij moet solliciteren maar voor zichzelf. Hij moet een baan vinden.

Hoe heb je dat gedaan?

Uhm.. nou ja, gesprekken maar ook hele feitelijke voorbeelden van: wat betekent het nu als we zo door lummelen, en je uit je WW gaat? Wat houdt het in als je in de bijstand komt?

Bewustwording creëren bij je klant?

Ja, bewustwording creëren van zijn toekomst en daardoor ook zijn handelen, zijn actiegerichtheid te stimuleren, te activeren. Dat is ook weer in je rol als coach daar weer overschrijdend in te kijken.. mensen kijken nu van; ik ben toch te oud, er zijn geen functies of wat dan ook. Maar met die instelling/attitude kom je er niet. dan moeten we toch maar die ene speld gaan zoeken want anders zit je straks en dat… bij een groot aantal kan dat werken.

Is dat ook meer adviserend richtring je klant?

Hmm, sturend meer, waarschuwend.

Over sturend gesproken. Zelfsturing is daar binnen ook een begrip .. dat mensen zichzelf kunnen sturen. Vind je het belangrijk dat klanten zelfsturing (kunnen) ontwikkelen?

Ja, dat vind ik wel belangrijk, om te stimuleren en te ontwikkelen, maar voor sommige mensen is dat wel lastig. Dat ze het niet weten of voor elkaar krijgen. Dan is het, dat wat je kunt en wat deze man kan … ja, dat moet je dan maar benutten.

Wat heeft het uiteindelijk gedaan met de klant?

Uhm, hij zag de noodzaak dat er wat bereikt moest worden maar hij bleef het lastig vinden om zijn weg te vinden in sollicitatieland.

Hoe heb je dat doorbroken?

Door samen met hem, doorbroken misschien niet, ik heb hem meegenomen. De actiegerichtheid bij deze man, uhm.. het mooie is dat hij het volledig pakt, maar als je ziet: hij doet zijn best, hij doet wat hij kan en meer zit er niet in. Dan vind ik het, dan moet je het samen gaan doen. Dan moet je met hem de auto instappen en zijn we samen het industrieterrein afgereden en hebben we ook gewoon aangebeld en naar binnen gegaan met de vraag: ‘dit is Marius, dit en dat kan hij, zijn er bij jou mogelijkheden?’. Nee? Waar zijn er eventueel wel mogelijkheden? Dan neem je zo’n iemand op sleeptouw. Dan is de actiegerichtheid gedeelde actiegerichtheid. Dan weet ik wel dat hij het maximale doet wat hij kan. Dus dan help ik hem.

Wat vind je van deze manier van begeleiden?

Dat is de afwisseling die ik dan weer leuk vind. Ik moet niet alleen dat soort mensen hebben want dan wordt het alleen maar op sleeptouw nemen.

Opmerking [MP627]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP628]: Klant inzicht geven

Opmerking [MP629]: Bewustwording klant stimuleren

Opmerking [MP630]: Actiegerichtheid klant stimuleren

Opmerking [MP631]: Sturende houding

Opmerking [MP632]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP633]: Actiegericht

Wat vond de klant daar van?
Waardering, je zag hem ook groeien. Het eerste gesprek deed *****, de tweede ook, het derde bedrijf waar we naar binnen gingen: 'hallo, ik ben Marius, dit is *****…'. Dat pakte hij goed op en dat was op heel korte termijn. Toen ging het prima. De volgende dag zakte dat weer weg.
Hoe zorg je er dan voor dat dat weer terug komt?
Ja, niet. Dat kon bij hem niet , dat werkte niet dus pakte ik het weer over.
Wat doet dat met jou als consultant zijnde?
Dat doet me goed. Dat vind ik mooi. Het heeft bij hem ook geresulteerd in een betaalde baan dus dan is dat mooi. Dan is hij dankbaar. Op dat moment hebben we er alles aan gedaan met als resultaat een baan.
Was dat ook het resultaat wat je wilde behalen of waren er andere, onderliggende, belangen?
Ik wilde voor hem een productiebaan, laaggeschoold, een paar euro'tjes, dat was al goed. Niet zo zeer voor de centen maar ook voor zijn eigen waarde en…
Was het resultaat ook een beetje gericht op dat hij wist hoe hij zich moest gedragen op de arbeidsmarkt, dat hij wist hoe hij moest solliciteren, in contact moest komen met andere mensen/werkgevers?
Hij wist het niet, dat was een heel stuk onzekerheid wat er in zat, een stukje persoon. Sommigen leven echt met de dag, kijken op korte termijn en ja, over een jaar zien we dat wel weer. Die stippelen niets uit, die bekijken het met de dag. Dan moet je echt kijken naar wat wij kunnen doen om iemand op dat niveau te helpen.
Je zegt net heel mooi, dat uitstippelen. Doe je dat met andere klanten wel, samen een pad uitstippelen gericht op zijn/haar loopbaan?
Ja, helemaal afhankelijk van het individu. Als zij zelf een beeld hebben , en met mij reflecteren.. prima. De één heeft een duidelijk beeld van zijn richting en dan is het voor mij faciliteren. De ander weet totaal niet welke kant hij op moet en dan stippelen we samen wel uit om daar achter te komen.
Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij jezelf dan?
Een 7.
Zie je binnen dit cijfer ontwikkelpunten?
Ja, ik zie nog wel eens dat ik.. misschien kan ik wat harder worden. De actiegerichtheid bij sommige mensen , dat ik denk: ach, ik pak het wel over. Dat ik ze dan toch het laatste stukje zelf laat proberen.
Ja. het bespreken van toekomstige scenario's hoort ook bij deze competentie. Dat je klanten vertelt over bepaalde gevolgen als ze iets wel of niet doen. Is dat iets wat je je klant kenbaar maakt?
Ja, daar ben ik heel duidelijk in. Als ik bemerk dat mensen er niet alles aan doen om ergens te komen, in een traject dan ben ik heel duidelijk in wat voor consequenties dat kan hebben. Of dat nou een consequentie is van: nu niet handelen, straks in de bijstand en minder centen of dat je gesanctioneerd wordt omdat je niet volledig meewerkt aan je re-integratie. Daar ben ik makkelijk in omdat mede te delen.
Hoe breng je dat richting je klanten.
Door feitelijkheden te benoemen. Ik moet de voortgang beschrijven en dat doe ik heel transparant, dus komen zulke feitelijkheden er ook in te staan. Ik maak er geen oordeel van maar de desbetreffende instantie zoals het UWV wel, dat vertel ik ze dan ook.
De laatste competentie is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen, dat je

Opmerking [MP634]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP635]: Cijfer

Opmerking [MP636]: Verbeterpunt

Opmerking [MP637]: Toekomstige scenario's bespreken

Opmerking [MP638]: Transparant

op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteund bij het ontwikkelen en laten gebruik van het eigen netwerk. Kun je voor mij een situatie benoemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, uhm.. ja, ik had een klant die in de zorg werkte en haar baan zou verliezen, uhm.. en daardoor uit het veld geslagen was, maar wel een heel sociaal persoon met een groot netwerk. Alleen dat erkende ze zelf niet. dat waren kennissen, vrienden, familie. Maar zag dat niet zo zeer als een netwerk. Daar zaten ook oud werkgevers bij maar zag dat niet als netwerk, daar acteerde ze niet naar. Dus ik heb dat in kaart laten brengen van: 'goh, wie ken je nou, wat relevant is voor een nieuwe functie en kijk eens in je netwerk die daar een toegevoegde rol in zou kunnen hebben'. Daar kwam een hele rij met namen uit. 'Heb je die al benaderd?', 'nee, die heb ik nog niet benaderd', 'waarom niet?'. Ze voelde zich onzeker omdat ze d'r baan verloren had. Toen zei ik: 'je moet het omdraaien, als jij nou een van je mensen bent in je netwerk en je zou benaderd worden van; goh dit is de situatie, wil je eens met me meedenken of het één en ander in de gaten houden?'. Dat heeft even een paar weken geduurd voordat ze dat schakeltje zag. Vervolgens heeft ze via LinkedIn en door te bellen die mensen benaderd en de situatie uitgelegd. Vervolgens is dat balletje gaan rollen en heeft haar dat 3 à 4 gesprekken opgeleverd met potentiële nieuwe werkgevers.

Was dat ook jouw verantwoordelijkheid om dat te laten ontwikkelen bij je klant?

Ja, dat zij dat niet liet liggen, het is een sociale dame, kan goed communiceren, heel open waardoor mensen weten welke kwaliteiten ze in huis heeft en dan goed kunnen meedenken. Dat is een kracht van haar en als ik zie dat ze dat laat liggen dan vind ik het een plicht om haar daar op de wijzen van: 'héé, je hebt zulke mooie kwaliteiten, ga ze nou benutten, ga ze aansteken bij de mensen die wat voor je kunnen betekenen'.

Vanuit welke rol doe je dat dan? De adviserende rol of de coachende rol?

Dit was echt vanuit een adviserende rol. Ik hoefde haar niet te overtuigen, het was meer het inzicht geven in..

Dat heeft een aantal gesprekken opgeleverd. Wat heeft het nog meer te weeg gebracht bij haar?

Een andere manier van in het traject staan. Netwerk is een dood begrip, je hoort het overal. Maar echt laten zien dat…. 70-80% van de functies wordt via via ingevuld en je hebt die kwaliteit om daar mee aan de slag te gaan, pak die kans en ga er mee aan de slag. Wacht de vacatures niet af maar zoek er naar. Ik was er ook van overtuigd dat het voor haar wat ging opleveren. Sommige mensen hebben dat wat minder en dan zal ik sturen op feitelijke en open sollicitaties.

Stel jij je netwerk beschikbaar voor je klanten?

Ja hoor. Eigenlijk altijd maar ik hou wel zelf de regie. Ik ben wel selectief met wie ik toe laat tot mijn eigen netwerk. Ik heb ook een naam, functie en bedrijfsnaam hoog te houden. Ik wil niet dat Jan en alleman met mijn naam aan de slag gaat. Ik bander dan mensen die zij interessant vinden.

Uhm, het onderhouden van kennis, trends en arbeidsmarktontwikkelingen binnen je werkgebied. Ben je daar voor je zelf voldoende van op de hoogte?

Ja, van de arbeidsmarktontwikkelingen probeer ik zo goed mogelijk op de hoogte te zijn.

Als je kijkt naar de kennis van de wet- en regelgeving. Er veranderd een hoop natuurlijk…

Ja, er veranderd een hoop.

Hoe blijf je daar van op de hoogte?

Door te lezen, Staatvandienst academie natuurlijk, uhm.. gewoon dat doen. Als ik 70 à 80% van de kennis heb dan ben ik al een heel eind denk ik. En die probeer ik zo goed mogelijk bij te houden ondanks de snelheid waarmee regelingen en degelijke veranderen. Maar het meeste weet ik wel.

Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij

Opmerking [MP639]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Opmerking [MP640]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Opmerking [MP641]: Adviserende houding

Opmerking [MP642]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Opmerking [MP643]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP644]: Staatvandienst academie

jezelf dan?

Een 8.

Opmerking [MP645]: Cijfer

Zijn er binnen deze 8 ontwikkelingen?

Ik geef mezelf niet snel een 10, verder zou ik niet weten welke ontwikkelpunten er hier binnen zijn.

Oké, we hebben de 4 competenties gehad. Heb je daarover nog aanvullingen op wil je nog ergens op terug komen?

Uhm, nee… je hebt zelf 4 competenties voor dit onderzoek vastgesteld en bevraagt, dat zijn hele belangrijke vind ik. Vooral die sensitiviteit en actiegerichtheid. Uhm.. nee, nee. Resultaatgerichtheid vind ik belangrijk, als onderdeel van actiegerichtheid.

Oké, dankjewel. Bedankt voor de genomen tijd en moeite.

Graag gedaan.

Interview 11

*******, goedemiddag. Bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeronderzoek. Ik heb jou het één en ander toegestuurd via de mail, over het interview. Heb je daar op dit moment nog vragen over?**

Nee.

Helemaal duidelijk?

Ja.

Dan zal ik zeggen: 'laten we beginnen'. Uhm, ik ga 4 competenties uitvragen. Dat zijn de competenties affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze vraag ik uit aan de STARR methode. Dit doe ik om een goed beeld te krijgen over de jou gecombineerd met de bijbehorende competentie. Uhm, als je kijkt naar de competentie affectiviteit en sensitiviteit, kun je voor mij dan een voorbeeld noemen met een klant waarin deze competentie dan naar voren kwam?

Ja, uhm.. dat was een klant en die werkte als verzorgende IG, kon haar werk niet meer doen wegens rugklachten en die moest op zoek naar ander werk. De eerste gesprekken die ik met haar had, uhm.. was ze opstandig en boos, en accepteerde zij mij eigenlijk niet omdat ze mij zal als…. De boeman die kwam vertellen dat ze nu wat anders moest doen. Uhm, vanuit de thuissituatie, ik ben ook een keer thuis geweest, had ze een man die haar reactie versterkte zeg maar, die… die was daarin nog erger. Die wantrouwende mij nog meer, dus uhm…

Wat voor invloed had op jouw klant?

Ik heb haar een paar keer op kantoor uitgenodigd waarbij ik 1 op 1 gesprekken met haar had onder externen er bij, ook haar partner dus en eigenlijk ook proberen te achterhalen waar die boosheid zit en vandaan kwam en wat ik daarin voor haar kan betekenen.

Hoe heb je dat gedaan?

Uhm, door ten eerste die persoonlijke gesprekken en haar laten vertellen hoe zij haar werk heeft ervaren en te laten benoemen wat ze leuk aan het werk vond en minder leuk, hoe ze d'r toekomst voor haar zag, en op die manier, op het moment dat ze verdriet had; waar komt je verdriet vandaan? En haar laten vertellen, … op die manier proberen vertrouwen te wekken. Dus nog niet vertellen wat er komen gaat, maar stilstaan bij het moment en haar daarin laten vertellen.

Wat was jouw specifieke taak op dat moment?

Mijn uiteindelijke doel was haar begeleiden van werk naar werk, in een passende baan, dat was mijn taak en mijn rol. Maar op dat moment was het meer haar vertrouwen winnen om het traject te laten verlopen.

Hoe reageerde zij daar op?

Naar mate de gesprekken vorderde kreeg ze ook wel door dat ik er was voor haar en dat ik haar niet wilde tegenwerken, en dat ik er ook echt was voor haar. En dat, uhm.. daardoor begon ze ook meer te vertellen en werd ze opener en eerlijker. Ze gaf ook aan dat ze bang was voor de toekomst omdat ze niet wist wat haar te wachten stond. 'Ik doe nu werk wat ik leuk vind, ik heb gekozen voor de zorg en daar heb ik niet voor niets voor gekozen. Dus ik weet niet wat ik anders wil of kan'. Dus de angst voor de toekomst, het onbekende plus haar partner had een eigen zaak wat niet heel goed liep waardoor ze zich financieel veel zorgen maakte. Daar heb ik met haar over gesproken

Had je bepaalde verantwoordelijkheden tijdens het traject met je klant?

Ja, dat is in ieder geval… veel verantwoordelijkheden. Dat je voldoet een de regels die er zijn, uhm.. maar ook dat zij een traject doorloopt waar ze wat aan heeft. Als ik een traject begin bij punt A dan

Opmerking [MP646]: Situatie klant achterhalen

Opmerking [MP647]: Coachende houding

Opmerking [MP648]: vertrouwen

Opmerking [MP649]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP650]: Vertrouwen

wil ik niet na een aantal maanden afsluiten bij hetzelfde punt (A). dan weet ik in ieder geval dat er wat is veranderd. En natuurlijk is het einddoel altijd ander werk. Soms is dat niet haalbaar maar ik wil wel graag dat iemand verder komt, op wat voor manier dan ook. Een stuk maatwerk bieden.

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Ik denk wel dat ik… de keuze voor de opleiding destijds was de combinatie tussen het sociale en zakelijke aspect, dus dat ik sociaal ben, ook in mijn werk.

Oké, weet je nog wat je concreet hebt gezegd tegen deze klant?

Bij haar heb in eerste instantie echt de nadruk gelegd op haar huidige werk, van: wat vind je leuk? Wat vind je niet leuk? Uhm… hoe kijk je naar de toekomst? Het woord moeten heb ik bij haar weggelaten omdat ze mij daarmee als boeman zag en dan wou ik niet. dus ik heb het vooral bij het nu gelaten en bij haar gelaten. De druk eigenlijk weggelaten.

Zij zag jou als boeman, hoe heb je dat beeld kunnen kantelen?

Ik heb haar verteld wat mijn rol was, dat ik er ook voor haar was, uhm.. en in gesprek te gaan met haar, haar te laten vertellen. Bijvoorbeeld niet meer bij het werk afspreken want dat…. en ook aangegeven, want ze ging nog wel eens terug naar haar werk, is dat wel verstandig? Waarom ga je terug naar je werk? Omdat er ergens nog misschien wel een stukje hoop zat dat het ooit nog goed kwam. Ja, en ook, uhm.. met haar haar kwaliteiten in kaart brengen en laten inzien dat ze meer dan goed is en meer kan dan haar werk wat ze deed.

Ja, je zegt dat je vanuit een bepaalde rol je klant heb geholpen, wat voor rol nam je in dat opzicht op je, was dat meer een coachende rol of een adviserende rol?

Ja, op dat moment denk ik meer als coach. Uhm, ik vergelijk altijd het traject met iemand leren fietsen. Ik zeg altijd: ik ga nooit voorop fietsen, dan fiets je achter mij en dan weet ik niet waar je bent, jij zit op de fiets, jij bepaalt het tempo en welke kant je op gaat en ik geef tips en adviezen of dat wel de juiste richting is en of je wel de juiste snelheid hebt. Uhm, daardoor… ik vind dat diegene dan het heft in eigen handen heeft maar ik ben wel coachend of adviserend in wat wijsheid is in wat ze doet, met de kennis die ik heb. Met haar was dat meer coachend. Zie je dat er meerdere wegen zijn die je op kunt gaan? Die begon ze ook zelf in te zien.

Jouw coachende gedrag heeft dus geholpen bij de voortgang van het traject?

Ja.

Oké, wat voor gevoel had je daar zelf bij, op het moment dat je als boeman werd aangezien? Je moest diegene dan gaan coachen. Is dat een begeleidingsstijl wat bij jou past?

Ja.

Klanten zelf laten nadenken?

Ja.

Merk je dat in alle trajecten of alleen in deze?

Nee, dat merk ik in alle trajecten. Dat ik wel, ik vind het belangrijk dat diegene de dingen zelf doet en uitzoekt want dat geeft zelfvertrouwen en dan doet diegene de dingen die bij hem past.

Ja, ja. wat was het resultaat van dit traject?

Zij is uiteindelijk begonnen als persoonlijk begeleider bij een instelling voor jongeren met een beperking zeg maar. Zij begeleidt jongeren in het dagelijkse leven, zeg maar.

Ja. Als je kijkt naar dat traject wat is dan jouw belangrijkste aandeel daarin?

Ik denk de grootste in het begin, ze wilde terug naar haar eigen functie maar kwam er achter dat dat niet haalbaar was, vervolgens ben ik met haar gaan kijken van: 'wat wil je nog meer? Wat past meer bij jou? En waar liggen je kwaliteiten? Welke kennis heb je allemaal?'. Daar vanuit is ze gaan netwerken en hier terecht gekomen en hebben we haar in eerste instantie gedetacheerd vanuit de

Opmerking [MP651]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP652]: Sociaal

Opmerking [MP653]: Coachende houding

Opmerking [MP654]: Rolverduidelijking

Opmerking [MP655]: Kwaliteiten in beeld brengen

Opmerking [MP656]: Coachende houding

Opmerking [MP657]: Tips geven

Opmerking [MP658]: Coachende houding

Opmerking [MP659]: Adviserende houding

Opmerking [MP660]: Coachende houding

Opmerking [MP661]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP662]: Coachende houding

werkgever, daarin heb ik bemiddeld en vervolgens heeft de werkgever haar op contract genomen, ze werkt er nu twee jaar denk ik en het gaat heel goed.

Vind je dat het een effectief traject is geweest?

Ja.

Waaraan merk je dat?

Ja, omdat ze wel.. ze was ruim een jaar ziek en ze had daarvoor ook periodes van ziekte vooral door haar beperking, en ze kon die functie ook niet meer uitvoeren, en op een gegeven moment zou ze misschien wel terug kunnen, op dat moment.. maar we wisten ook dat ze weer ging uitvallen dus ze moest naar een andere functie. Nou zit ze op een functie die past bij haar, bij haar beperking maar ook bij haar interesses en kwaliteiten. Ik denk dat ze nu nog meer op haar plek zit dan voorheen. Nu werkt ze met jongeren en voorheen met ouderen. Ze zegt zelf: 'vroeger was ik ok geen makkelijke puber, ik weet echt wel wat er allemaal in die koppies om gaat'. Dus ze zit nu meer op haar plek dan voorheen.

Ja, oké. Wat heb je er voor jezelf van geleerd?

Ik vind het zelf één van mijn mooiste trajecten omdat zij, uhm.. ik heb heel veel gesprekken met haar gevoerd en uiteindelijk heeft ze het toch helemaal zelf gedaan. Daar heb ik ook zo veel mogelijk op proberen te sturen, van: waar ligt nou jouw… je geeft iemand handreikingen en zij is er zelf mee aan de slag gegaan, dat vind ik mooi om te zien.

Oké, als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Een 8.

Is die 8 het maximale of zijn er nog ontwikkelpunten voor jezelf binnen deze competentie?

Nou, ik merk bijvoorbeeld dat toen ik daar thuis zat… dat die man in mijn allergie zat want die was heel erg bepalend en daar had ik last van, daarom heb ik gekozen om hier op kantoor te zitten en niet meer met hem er bij. Uhm, en ik… dat probeer je zo min mogelijk te laten merken, maar dat was wel een punt voor mij van: let daar wel op. Uhm, ik weet dat ik daarna nog een keer bij haar thuis kwam en dacht dit moet ik niet laten merken en hierna niet meer doen. Dus mijn eigen gevoel volgen dat ik in zo'n traject ook voor mezelf de beste weg kies.

Je zegt net: 'mijn eigen gevoel volgen in zo'n traject. Houd je dat ook rekening met de gevoelens van degene die tegenover je zit of verplaats je je in zijn of haar situatie?

Ja, ik denk dat je dit werk niet kan doen als je je niet inleeft in de gevoelens van de ander, dat doe ik altijd wel. Maar ik vind het ook weer mijn rol en functie om dat terug te leggen naar de wet- en regelgeving die er bij hoort, dat zoveel mogelijk af te stemmen. Dat iemand wel…. Dat doel bereikt wat nodig is, voor de werkgever, de werknemer.

Vind je lastig om bepaalde emoties die je ziet terug te koppelen aan haar?

Nee, nee. Dat ben ik steeds meer gaan doen, van nature. Sommige mensen die uhm… in heb begin was ik nog wel bang voor de reactie van mensen als ik ze daar mee confronteerde, maar ik merk wel dat als je dat juist terug geeft, je doet dat wel op een respectvolle manier, maar dan krijg je wel veel eerder het vertrouwen en… is het fijner om gesprekken te voeren.

Vind je wederzijds vertrouwen belangrijk tijdens een traject?

Ja, ik vind wel dat diegene moet weten dat hij mij moet vertrouwen en andersom ook, het gaat natuurlijk uiteindelijk om die ander. Als iemand daar niet wat mee doet dan heb ik wel zoiets, de gevolgen zijn voor jou. De dingen die ik doe die… ja, dat die goed zijn. Het is allemaal wel oprecht.

Uhm, goed. De tweede competentie is reflectie. Reflectie betekent dat je in staat bent om de klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen legt met persoonlijke

Opmerking [MP663]: Begeleiden naar werk

Opmerking [MP664]: Affectief tijdens traject

Opmerking [MP665]: Klant sturen

Opmerking [MP666]: Cijfer

Opmerking [MP667]: Verbeterpunt

Opmerking [MP668]: inlevingsvermogen

Opmerking [MP669]: geen moeite met confronteren

Opmerking [MP670]: vertrouwen

ambities, normen en waarden en talenten. Maar ook dat je in staat bent om je klant een spiegel voor te laten houden. Om houding en gedrag te spiegelen. Kun je voor mij een voorbeeld benoemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Mag ik dezelfde klant gebruiken?

Als deze competentie ook van toepassing was bij haar dan mag dat.

Ja, want juist bij deze klant kwam het heel erg naar voren. Uhm… we hebben op een gegeven moment ook gepraat, ik heb gezegd wat ik zag van: 'goh, je houdt heel erg vast aan je oude functie'. Toen hebben we samen gekeken naar wat haar daarin heel erg aanspreekt: het contact met de mensen, het zorgen voor, iets kunnen betekenen voor mensen. maar we hebben ook gekeken naar de toekomst, een beeld geschetst, kijk een naar de afgelopen keer hoe vaak je je hebt ziek gemeld, en moet je een kijken hoe je naar je werk gaat. Als je pijn, indicatie tussen de 1 en de 5, waar zit je dan na een dag werken? Dus dat gaf haar zelf ook inzicht dat zo doorgaan niet verstandig was. 'hoe zie je het in de toekomst voor je?' hebben we het over gehad. Want ze heeft twee dochters, uhm.. financieel het plaatje geschetst waardoor ze zelf ook dacht: ik kan ook niet meer, ik kan ook wat anders, ik moet wat anders gezien mijn gezondheid, en voor thuis is het misschien ook wel goed. Dan houd ik ook energie over voor thuis en kan ik daar ook dingen doen in plaats van op de bank liggen.

Opmerking [MP671]: klant laten reflecteren

Je hebt haar dus een spiegel voorgehouden?

Ja.

Waarom heb je haar juist die spiegel voor laten houden?

Nou, omdat ze het vanuit huis ook niet kreeg. Er was niemand die haar de spiegel voor hield, haar partner was heel negatief want die zei dat ze terug moest naar haar eigen functie en die stond daar op, dat was juist niet wat ze nodig had. Uhm, en in mijn ogen had ze dat nodig.

Weet je nog hoe je dat hebt aangepakt?

Uhm, ja ik heb met haar haar kwaliteiten in kaart gebracht; het kwaliteitenspel gedaan. Ja.. ook echt in kaart brengen van wat heb je en wat kun je krijgen?

Opmerking [MP672]: kwaliteitenspel

Is dat een manier van begeleiden wat bij jou als consultant zijnde past?

Ja, ja.

Wat vond je klant daarvan?

Zij vond het uiteindelijk, ze is wel een zelfstandig type, ze wil het ook graag zelf doen en de touwtjes in handen houden, een hele fijne manier. Doordat ze zelf aan de slag kon had ze ook het gevoel dat ze zelf de controle had, de touwtjes in handen.

Bepaalt gevoel zeg je van de klant, hoe uitte zich dat in het traject?

Dat de gesprekken die we hadden ook steeds vertrouwelijker werden. Op een gegeven moment hadden we ook echt leuke gesprekken met elkaar, en je merkt ook dat het vertrouwen er was. De eerste paar gesprekken waren heel afstandelijk en moest ik het gesprek op gang houden en daarna belde ze me op en zei ze: 'nou *****, wat ik nu heb gevonden vind ik zo leuk, dankjewel'. De manier van gespreksvoering veranderde.

Opmerking [MP673]: Vertrouwen

Vind je dat je daarin een belangrijk aandeel in hebt gehad?

Ik denk dat we het met zijn tweeën hebben gedaan. maar het is mij wel gelukt om uhm.. die weerstand bij haar weg te nemen. Door haar hier te spreken en met haar mee te gaan, aangeven dat je het snapt, begrip tonen en de spiegel voorhouden.

Opmerking [MP674]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP675]: Begrip tonen

Vind je dat lastig om je klanten een spiegel voor te houden?

Bij sommigen wel, bij sommigen niet. Ook hoe ze daar zelf mee om gaan…

Bij degene waar het wat lastiger gaat, hoe speel je daar dan op in?

Uhm, dan ben ik wel aan het zoeken in hoever ik kan gaan en hoe verwoord ik het.

Als je je klant een spiegel voor houdt laat je je klanten dan voornamelijk zelf nadenken en antwoorden formuleren of deel jij ze die mede?
Uhm, dat ligt eraan. Sommigen die kunnen dat heel goed zelf verwoorden en anderen zijn er mee aan het worstelen. Wat ik wel vaak doe is, uhm.. dat ik wel vertel hoe ik het zie, vooral positieve dingen. Als ze bij me zitten dan zien ze vooral negatieve ervaringen, verlies van werk is altijd een negatieve ervaring. Uhm.. maar ik vertel ze wel vaak hoe ik het zie. Dat geef ik ze wel mee.
Wat was het resultaat hier van?
Dat zij op een gegeven moment ook wel door kreeg waar ze goed in was en dat er nog wel meer dingen zijn waar ze goed in was, dat ze meer in huis had, waardoor ze ook plezier kreeg in het zoeken naar een andere baan.
Heeft reflecteren daarin geholpen?
Ja, want het was haar eigen verhaal wat ze dan vertelde, dat was wel het belangrijkste. Toen ze ging netwerken had ze een eigen verhaal. Mede door hulp van mij maar het was haar eigen verhaal.
Vind je dat je daarin een belangrijk aandeel in hebt gehad?
Lastige vraag. Ja! ik denk wel dat het…. Ja, want dat had zij ook wel nodig om verder te kunnen. Wat ik zei; omdat ze het thuis niet had. Dus ja.
Is dat ook een manier van begeleiden welke bij jou past? Iemand de spiegel voorhouden en zelf wat achterover leunen en de andere het laten benoemen?
Ja, ook wel. Al vind ik het ook wel heel erg situatie bepalend en moet je het niet bij iedereen doen, niet altijd bij iedereen. uhm, sommigen zijn daar niet aan toe maar het is een manier welke bij mij past. Als het kan dan doe ik het.
Zou je het de volgende keer weer op dezelfde manier doen, bij deze klant?
Ja.
Vond je het een effectieve manier?
Ja.
Oké. Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven voor deze competentie?
Ook een 8.
Is die 8 bij deze het maximale of zijn er binnen deze 8 nog verbeterpunten?
Nee, dit is wel lastig. Weet je, ik ben ook niet perfect. Ik had wellicht sommigen dingen anders kunnen verwoorden maar verder ook net. Het is meer een 8 omdat ik mezelf geen 10 geef.
Uhm, we hebben het de hele tijd gehad over de klant een spiegel voorhouden, hoe ze naar zichzelf kijkt. Uhm.. het reflecteren op zinvolle ervaringen om haar verder te helpen in het traject, doe je dat ook met je klanten?
Ja, ook wel. Ik denk dat alle stappen in een traject die je neemt, nodig zijn om vooruit te kunnen dus soms even teruggrijpen naar dingen die goed zijn gegaan, zeker. Maar ook terug grijpen op dingen die minder zijn gelukt. Dus ja, dat doe ik wel, dat is ook nodig.
Mooi, de derde competentie is actiegerichtheid. Deze richt zich op de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang met de klant. Als laatste bespreek je toekomstige scenario's met je klant. Als je kijkt naar de competentie, kun je dan een voorbeeld noemen waarin deze competentie naar voren kwam?
Ja.. eigenlijk ook weer dezelfde casus, want het mooie was bij haar, dat was gewoon echt een mooi traject, dat zij… had op en gegeven moment een beeld van wat zij zou willen. Met jongeren werken,

Opmerking [MP676]: Effectief tijdens begeleiding

Opmerking [MP677]: Cijfer

Opmerking [MP678]: Betekenisvolle situaties achterhalen

begeleiden en van daaruit hebben we gekeken wie in ons netwerk zat, toen zijn we heel praktisch haar netwerk aan het opschrijven geweest, buren, vrienden, familie. Toen kwam ze op een vriendin van vroeger uit, waar ze veel contact mee had, daar heeft ze weer contact mee gezocht en die werkte bij.. gemeente Hengelo, daar had ze contact met probleemgezinnen. En uhm.. daar heeft ze gesprekken mee gevoerd, vanuit die vriendin hebben ze het netwerk weer in kaart gebracht samen en zo is ze bij deze werkgever gekomen.

Kan ik zeggen dat je dan in deze zin haar toekomstige scenario hebt besproken?

Ja. maar ook van, vooral de toekomst. De functie is best zwaar ook vanwege de onregelmatige diensten. Ze gaf duidelijk aan dat ze echt met deze doelgroep wou werken, zo heeft ze gezegd dat de tijden geen probleem waren, dat ze de goede achtergrond heeft, veel ervaring. Zodoende heeft ze… het mooie is dat zo op deze plek zit met die jongeren en verantwoordelijk is voor de medicatie van hen is.

Hoe zag jou begeleiding er uit?

Dat hebben we heel praktisch gedaan. We hebben samen gezeten en opgeschreven wie we kennen, en daar vanuit zijn we gaan bellen en contacten gaan leggen.

Heb je je klant laten bellen of bel jij je klant?

Nee, zij heeft zelf contact gezocht met die vriendin en ik heb zelf ook nog mensen in mijn netwerk gebeld. Zodoende hebben we onze belafspraken naast elkaar gelegd en hebben we gekeken wat er uit is gekomen.

Is dat een manier van begeleiden die bij jou past?

Ja, maar ik vind altijd. Je moet doen wat bij de klant past. De manier van solliciteren, de ene zegt ik stuur liever 20 brieven want bij 1 telefoontje klap ik dicht. Ik kijk altijd naar de manier van solliciteren welke bij de klant past, en dat houden we zo goed mogelijk aan. Ik probeer wel iemand daarin te trainen van; hoe kun je dat aanpakken? Want dat is een hele mooie manier van solliciteren. Uhm, dus ik kijk altijd wat bij de persoon past en dat ik in mijn eigen netwerk ga kijken wie ik ken en waar ik diegene kan voorstellen. Dan is het een kwestie van bellen.

Ja. vind je het belangrijk dat je klant zijn of haar loopbaan goed voor zich in beeld heeft? Dan ze weten welke kant ze op willen en jij weet waar je op moet sturen.

Ja, dan kan ik gericht sturen. Maar voor sommigen is het ook niet, kijk zij had een goed beeld voor zich, maar voor sommigen die… al jaren in dezelfde functie zitten die kunnen het zich wel voorstellen. Ik heb nu iemand die heeft jarenlang in de zorg gezeten en die wil dan nu iets administratiefs gaan doen, maar vervolgens zit ze… hebben we een werkervaringsplek geregeld waar ze achter een balie zit en er achter komt dat ze kennis te kort komt. Dus dan kun je vanaf je bureau het iemand wel laten bepalen, maar als het in de praktijk niet haalbaar blijkt, dus……

Hoe ga je daar dan mee om?

Dat is een kwestie van uitproberen, je hebt nu dit beeld; ga maar kijken of je een werkervaringsplek kan starten. Nu merkt ze dat ze een computercursus moet volgen. Sommigen moeten het ook gewoon echt ondervinden. Ga maar een kijken wat zo'n ervaringsplek teweeg brengt, ga gesprekken voeren met iemand zodat je een beeld krijgt.

Wat moet jij dan specifiek doen als consultant zijnde om hun beeld zo reëel mogelijk te krijgen?

Uhm, ik vind zelf dat iemand dat in de praktijk mag ondervinden. Soms door een gesprek te voeren over: 'goh, hoe ziet jouw functie er uit?'. Soms is het ook een werkervaringsplek ergens regelen. Maar vooral mensen laten uitvinden hoe het zit.

Komt er meer bij kijken?

Ja, voortgangsgesprekken voeren met de klant, ook met iemand van het bedrijf, begeleiding op de

Opmerking [MP679]: Netwerk in kaart brengen

Opmerking [MP680]: Toekomstige scenario's bespreken

Opmerking [MP681]: Praktisch

Opmerking [MP682]: Sturende houding

Opmerking [MP683]: Zelfsturing klant stimuleren

werkvloer, bespreken wat we hierna gaan doen… de weg moet zo kort mogelijk zijn naar nieuw werk/passende baan.

Stippel je dat samen met je klant uit?

Ja, voor zover het kan.

Wat vind jij van die manier van begeleiden?

Het fijnste vind ik wanneer iemand zegt: 'zo wil ik het doen, wat vind je hier van?' Dan is dat het beste wat bij diegene past. Uhm..

Wat daagt jou dan uit in die zin?

Dan is het voor mij de uitdaging om diegene zo snel mogelijk op de plek te krijgen waar hij of zij naartoe wil. Anderen zeggen: 'ik weet het niet'. Dan zie ik de uitdaging in het bepalen van de juiste richting waar iemand zich goed bij voelt.

Die vrouw is weer aan het werk gegaan. Is dat het voornaamste resultaat geweest van het traject, dat ze werk heeft gevonden?

Ja, en dat ze werk heeft gevonden wat meer bij haar past dan dat ze al deed.

Zie je daar voor jezelf een belangrijk aandeel in?

Dat ze mij nodig heeft gehad om die stap te maken, daar zie ik mijn aandeel in. Maar zelf heeft ze ook een aandeel in het feit dat ze nu op deze plek zit, dus we hebben beide ons eigen aandeel gehad.

Is het een effectieve manier van begeleiden geweest?

Uhm, goede vraag. Ja, in haar geval wel. Ze moest echt het proces door van loslaten, rouwverwerking en ja.. het had niet sneller gekund bijvoorbeeld.

Als je kijkt naar deze competentie, waarom past deze competentie bij jou als consultant zijnde?

Uhm.. ik ben in alles actiegericht. Ik ben niet heel, hoe zeg je dat… plannen. Ik vind dat het altijd maatwerk is, dus vaak wijzigt zich dat nog wel. Maar ik ben wel… elke stap die ik neem moet wel ergens toe leiden. Ik ben wel praktisch. En uhm.. maar concreet plannen is niet mijn sterkste punt.

Zou je dat willen verbeteren bij jezelf?

Ja, daar ben ik wel mee bezig. Als ik kijk naar mijn eigen werk dan ben ik daar wel veel mee bezig. Dat scheelt me gewoon werk, stress.

Ook belangrijk. En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Een 7.

Oké, is die 7 tot een 8 te maken door te leren plannen of zijn er nog meer onderliggen dingen?

Ik denk dat dat het vooral is.

Oké, helemaal goed. Zijn er nog dingen die je over deze competentie kwijt wilt?

Nee.

Oké, dan gaan we naar de laatste competentie. Dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Dat heeft te maken met dat je actief zoekt en onderhoudt van je eigen kennis betreft de wet- en regelgeving en arbeidsmarktontwikkelingen, maar ook dat je je klant ondersteund bij het ontwikkelen van zijn of haar netwerk en wellicht ook je eigen netwerk voor hem of haar open stelt. Kun je voor mij een situatie benoemen met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, ik denk dat het eigenlijk wel iets is wat eigenlijk in je werk aanwezig is… de wet- en regelgeving verandert natuurlijk heel sterk dus dat is wel uhm.. dan moet je wel op de hoogte blijven.

Ben je op de hoogte van de wet- en regelgeving?

Nou, jawel. Ik merk wel zoals net zijn de regelingen rondom de WW weer veranderd, en uhm.. die oude wet- en regelgeving zit er gewoon nog heel erg ingebakken. Dus ik merk wel als ik. uhm… het is een kwestie van blijven opzoeken, en je kunt tegenwoordig alles opzoeken op internet. Daardoor,

Opmerking [MP684]: Voortgang bespreken

Opmerking [MP685]: Effectief tijdens begeleiding

Opmerking [MP686]: Actiegericht

Opmerking [MP687]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP688]: Praktisch

Opmerking [MP689]: Cijfer

Opmerking [MP690]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Opmerking [MP691]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

vooral de kleine details, kun je opzoeken. Daarnaast kan ik altijd terugvallen op een collega of arbeidsdeskundige. Uhm, dus je blijft automatisch wel op de hoogte van de ontwikkelingen maar ze blijven niet allemaal automatisch hangen.

Merk je dat ook als je in traject zit met een klant, of in gesprek zit met een klant?

Ik ben me wel steeds meer bewust van de wet- en regelgeving en hoe belangrijk dat is, het niet naleven kan grote gevolgen hebben dus ik merk wel dat ik voorzichtiger ben in wat ik zeg en hoe ik dingen zeg. Ook dat je veel meer moet vastleggen door de veranderingen.

Hoe vind je dat?

Daar moest ik in het begin heel erg aan wennen maar het geeft mij ook wel weer houvast en structuur in het werk, dus ik raak er steeds meer aan gewend. Maar je mist daardoor minder dingen, dus een fijne manier van werken.

Wat jou vervolgens helpt in jouw handelen als consultant zijnde. Uhm.. als je kijkt naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, in hoeverre ben je daar van op de hoogte?

Ik denk dat ik daar wel meer van op de hoogte kan zijn, maar interesse ligt meer in het coachen en in de individuele begeleiding, wat minder in het zakelijke zeg maar. Het is een onderdeel van mijn werk en het hoort erbij maar mijn grootste interesse ligt daar niet. maar ik vind het ook weer, op het moment dat ik iemand zover heb dat hij klaar is om naar de arbeidsmarkt te kijken, dan vind ik het wel leuk om werkgevers te benaderen en te bellen.

Zodat je weet in welke sector er baangarantie is en je op die manier te verdiepen?

Ja.

Oké, bij de vorige competentie sprak je over netwerken met je klant, dat je de klant zijn of haar netwerk liet gebruiken. Wat vind jij daar zo belangrijk aan?

Ik vind ten eerste netwerken een fijne manier van solliciteren, ik zeg altijd: 'je krijgt nooit een afwijzing'. Omdat het eigen puur en alleen om het netwerk gaat, waar mensen werken en wat hun functie inhoudt. Uhm.. het is ook vaak een laagdrempelige manier voor de klant zelf, als je een kaartje aan ze hangt van: je moet nu solliciteren en je moet nu werk vinden, dan schieten ze in de stress. Ik stimuleer netwerken daarom ook altijd bij klanten.

Hoe vertel je het dan tegen ze?

Ik zeg dan van goh: 'waar werk jouw man en buurman?', nou ja: 'die werkt daar en die daar'. Uhm, ik laat het heel praktisch, eigen netwerk in kaart brengen en dan met z'n 2'en om de tafel zitten om te kijken wie wat kan betekenen gezien de kans op werk. Laatst had ik een vrouw, die had gesolliciteerd bij een werkgever en die zei dat haar broer contacten had bij dat bedrijf. Twee weken geleden had ze me dat niet verteld of kunnen vertellen, dus samen het netwerk in kaart brengen doe ik met mijn klanten en dat helpt ze bij hun zoektocht naar een baan.

Hoe deel je je klanten dat mede? Leg je de nadruk op dat het kan helpen bij het vinden van een baan of leg je de nadruk ergens anders op?

Nee, meer dat het… vaak zien ze tegen het solliciteren op en in hun ogen is solliciteren nog een brief schrijven op typen, in een envelop doen en versturen , maar tegenwoordig is het netwerken en mailen. Ik zeg ze ook altijd dat ze zelf het heft in handen moeten nemen en actief moeten netwerken/solliciteren op passende vacatures welke voorbij komen in hun netwerk en niet moeten afwachten. Desnoods open sollicitaties versturen zodat je een eventuele vrijgekomen vacature voor bent.

Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor je klanten?

Nee, nou… ik zeg niet dat ze mensen zomaar mogen bellen en mijn naam mogen noemen. Ik houd het heft in eigen handen door mijn eigen netwerk zelf te bellen en te vertellen over één van mijn

Opmerking [MP692]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Opmerking [MP693]: Consultant bewust wet- en regelgeving

Opmerking [MP694]: Verbeterpunt

Opmerking [MP695]: Netwerken stimuleren bij klanten

Opmerking [MP696]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Opmerking [MP697]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

Opmerking [MP698]: Klant bewust maken van netwerken

klanten. Omdat ik toch graag een stukje vertrouwen wil houden. Ik stel niet zomaar iedereen voor omdat ik mijn netwerk ook goed wil houden.

Opmerking [MP699]: Consultant stelt eigen netwerk niet voor iedereen beschikbaar

Ja, oké. Een vrij brede competentie hé. Met alle ontwikkelingen op de markt en wet- en regelgeving. Als je ze voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Nou, vergeleken met de andere competenties is deze de mindere, dus een 6,5.

Opmerking [MP700]: Cijfer

Welke dingen wil je binnen deze competentie verbeteren?

Ja, ik denk wel, uhm… wat ik net zei: ik heb voor dit werk gekozen omdat het een combinatie is tussen het sociale en het zakelijke. Ik ben toch meer het sociale type. Het zakelijke aspect maakt mijn werk heel erg leuk. Uhm. maar het is niet de hoofdmoot voor mij, zoals de wet- en regelgeving. Dus daar moet ik meer moeite voor doen om bij te blijven. Dat is voor mij, daar wordt ik niet lyrisch van.

Oké, we hebben 4 competenties gehad. Zijn er nog dingen die graag wilt toevoegen of nog wilt vertellen?

Nee, volgens mij heb ik alles verteld.

Oké, dan wil ik jou bij deze bedanken voor je genomen tijd en moeite.

Graag gedaan.

Interview 12

*******, goedemiddag. Bedankt dat ik hier mag zijn en vooral dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeronderzoek. We hebben kort geleden contact gehad via de mail over dit interview en jouw voorbereiding. Ik ga 4 competenties uitvragen, deze zijn: affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Ik vraag ze uit aan de hand van de STARR methode waarbij ik je vraag de situatie te benoemen, je taak, de actie, het resultaat en als laatste de reflectie. Uhm, heb jij nog vragen tot nu toe?**

Nee hoor, kom maar op.

Oké. Dan beginnen we bij de competentie affectiviteit en sensitiviteit. Dat betekent dat je rekening houdt met de gevoelens en de behoefte van anderen, dat je de ander in zijn/haar waarde laat en verplaatst in andermans positie, dat je je bewust bent van je eigen doen en laten op de klant en dat je je klant vertrouwen geeft en emoties, gedragingen en problemen bespreekt met de klant. Kun je voor mij een situatie opnoemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Je, heel veel. Het is de basis van elk traject. Uhm.. ik had bijvoorbeeld een man begeleidt waarbij ook de sollicitatieplicht van toepassing was dus die moest ook solliciteren, dat deed hij niet.

Oké, waarom deed hij dat niet?

Dat is een hele goede vraag. Uhm, daarin zit vaak ook de sleutel om het traject draaiende te krijgen en het boven water te krijgen waar het 'm in zet en waar dat door komt. In zijn geval waren dat een aantal factoren. Privé speelde er heel veel zaken, uhm.. plus dat hij voor een groot deel in zijn oude werk kon terugkeren. Die twee factoren maakte dat dat solliciteren een hele grote drempel gaf. Het begint met goed in beeld krijgen wat zijn dan de gevoelens van die persoon. Dat betekent dat je een relatie moet gaan bouwen met iemand, en dat hij voelt dat hij zich mag uiten en niet gelijk op zijn vingers getikt voelt. Dat je echt in beeld krijgt wat er speelt en wat er allemaal leeft. Je merkt ook; op een gegeven moment krijg je het hele hebben en houden te horen, uhm.. enerzijds is dat een teken van: mooi, goed. Anders verteld iemand dat allemaal niet. uhm, dus daar op investeren en anderzijds in de gaten houden van: wat is mijn rol en hoe doseer ik dat? Dat je het uiteindelijk weer terugstuurt naar de klant. 'We moeten wel iets samen voor elkaar krijgen en ik verwacht wel van jou dat je… we er afspraken over kunnen maken', daarin ben je constant aan het schakelen.

Ja, hoe bespreek je bepaalde gevoelens van de klant en hoe laat je de klant deze benoemen?

Uhm.. de juiste vragen stellen en dat is voor iedereen anders. Dan is bij iedereen anders dus per persoon kijken wat de juiste vraag is om het boven water te krijgen. Dat kan soms zijn door even de confrontatie te zoeken, uhm.. zodat je dieper komt maar ook om het open te laten, van: 'goh, wat is er nou eigenlijk?'.

Wat zijn dan vragen die je stelt?

Nou, bijvoorbeeld: 'goh, wat is er eigenlijk?', 'goh, hoe komt dat?', daar begin ik meestal en als ik daar niet verder mee kom dan schakel ik om naar die confrontatie, van: 'luister eens, we hebben dit gesprek nou zo vaak gevoerd, we hebben dit zo vaak benoemd, hoe komt dat nou? Ik wil niet meer dat je er om heen draait, vertel wat er aan de hand is'. uhm, dat is ook altijd schakelen want in wezen maak je de afstand groter, soms is het ook nodig om boven water te krijgen wat er precies speelt. Daar ben je constant aan het, voornamelijk in lastige trajecten als deze, zoeken wat de afstand tot die klant is.. in hoeverre, wat zit er achter? Laat hij daadwerkelijk alles zien? Heb ik echt boven tafel wat er speelt? Moet ik de confrontatie zoeken of juist niet doen? Dat is soms hard werken. Soms draai ik het ook wel eens om.

Oké, hoe en waarom?

Opmerking [MP701]: situatie klant achterhalen

Opmerking [MP702]: Relatie met klant

Opmerking [MP703]: Situatie klant achterhalen

Opmerking [MP704]: Situatie klant achterhalen

Opmerking [MP705]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP706]: Situatie klant achterhalen

Door te zeggen: ‘ik heb al een baan, jij bent degene met een probleem, ik niet’. Door het op deze manier weer terug te leggen bij de klant. Daar zitten vaak dan ook weer oplossingen.

Hoe reageerde jouw klant daar op?

Ja, wel goed. Ik merkte dat het effectief is om dat te benoemen. Op het moment dat ik een spel ga spelen dan krijg ik het spel terug. Wanneer ik op tafel leg van: we zitten hier mee en het werkt niet wat we nu doen, dat is naar mijn ervaring het meest effectief. Dat kan ook zijn: ‘joh, ik vind het heel moeilijk om dit even met je te bespreken, wat ik weet zelf niet meer wat ik moet doen om..’. Dan zeg ik dat ook gewoon, dat werkt meestal wel.

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Ik heb geen idee. Uhm.. ik denk dat ik die verbinding kan leggen met iemand.

Dat je gemakkelijk gedragen, problemen en emoties bespreekbaar maakt?

Ja, dat kan ik makkelijk. Daar heb ik geen moeite mee, dat geef ik gewoon aan als ik dat bemerk. Ligt ook aan de situatie. Als ik weerstand of frictie ervaar dan is dat vaak een teken dat het traject niet lekker verloopt. Uhm, mijn ervaring is wel dat als ik dat uit de weg ga dat het erger wordt, dus dat is een kwestie van doorpakken en doen, hoe lastig het soms ook is. rekening houdend met de onderlinge relatie met de klant, voor hem zijn sommige dingen moeilijk te benomen maar voor mij ook. Toch moeten we dat met z’n tweeën bespreekbaar maken, hoe lastig het soms is, ook om de communicatie goed te waarborgen.

Vind je een onderlinge relatie met je klant belangrijk?

Ja.

Had je bepaalde verantwoordelijkheden?

Ja, dat vind ik wel.

Kun je die benoemen?

Dat je uhm.. de koude zaken; goede informatievoorziening, informatie verstrekken over, het effectieve deel… maar even goed, ja.. zorgplicht klinkt zo zwaar. Je moet wel bepaalde zorgvuldigheid betrachten. In je relatie tot elkaar, dat je wel…. Dat niet alles zomaar bij een werkgever terecht komt, dat je samen met je klant daar afspraken over maakt, ook bij twijfel… als je twijfelt als je iets privés wel of niet kenbaar maakt aan de werkgever.

Oké, wat doe je dan?

Dat ligt er aan wat het is. Als er zaken zijn.. ik heb ook wel eens aangegeven van: ‘goh, wat je me nu vertelt, dit moet je werkgever weten of je bedrijfsarts, hier moeten we wel iets mee’. Ik heb ook wel eens gehad dat iemand.. ik het heel bewust niet heb gedaan, terwijl ik het eigenlijk wel uhm.. nou ja, inhoudelijk van belang was. Ik heb wel eens gehad dat iemand iets aan mij vertelde wat 3 maanden geleden speelde, maar toen op dat moment allemaal zijn plek viel bij mij. Toen wist ik waarom er toen weerstand was. We hebben daar over gesproken en ik heb hem mede gedeeld wat de consequenties zijn als de bedrijfsarts of de werkgever dit komt te weten, dus dat heb ik hem wel goed gezegd en bewust van gemaakt, de afwegingen en gevolgen.

Wat voel je dan daarbij?

Ik heb het wel even bij iemand getoetst. Ik heb wel even iemand opgezocht om mee te praten van: ‘wat moet ik hier nou mee?’. Zijn eigen belangen, de belangen van de werkgever, dus wel een zorgvuldige afweging gemaakt en ik sta er ook nog steeds achter.

Ja, als je naar deze competentie kijkt en je mag je eigen begeleidingsstijl daarop toespitsen, hoe zal jij die dan van jezelf typeren?

Uhm, ja.. duidelijkheid, werken vanuit vertrouwen, maar nooit ten koste van duidelijkheid. Weet je, dat is.. het gedeelte vertrouwen, emoties, je verhaal kwijt kunnen, maar wel binnen dan kader en

Opmerking [MP707]: Verbinding met klant

Opmerking [MP708]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP709]: Relatie met klant

Opmerking [MP710]: Zorgvuldigheid

Opmerking [MP711]: Confronteren gedrag

vanuit het doel waar je naartoe wilt. Ik geloof dat dat hand in hand kan gaan, dus iemand mag best vertellen dat zijn vrouw is vreemdgegaan, uhm.. dat helpt mij om vervolgens te kunnen kijken van; dat is de reden waarom die persoon heel erg wantrouwend is. uhm, dat helpt mij om die persoon te helpen: 'joh, héé, daar gaat het nu niet over, dus wat is er nodig om jou, op dit stukje vlakje werk vertrouwen te geven?'. Het heeft invloed op het traject en het is niet aan mij om hem te behandelen tegen, die grens tussen consultant en behandelaar moet je bewaker. Maar dat stukje informatie helpt mij wel de persoon in te schatten en iemand een stapje vooruit te helpen.

Wat maakt jou tot die consultant zodat anderen emoties kunnen bespreken met jou, dat ze je vertrouwen? Is dat een uitstraling die je hebt of een bepaalde houding die je aanneemt?

Het is deels het geduld hebben met iemand en het laten zien. Ik geloof er heel erg in: zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Dat mensen gaan zien dat het niet bij woorden blijft en dat je een afspraak nakomt. Dat vertrouwen begint bij kleine dingen, laten zien wat je doet en doen wat je zegt. Vertrouwen bespreekbaar maken en laten zien in zekere mate, ze hoeven niet mij hele verhaal maar soms kunnen stukjes van mijn verhaal wel iemand helpen. Uhm, dus een bepaalde wederkerigheid creëren. Het is deels persoonlijkheid en deels valt te leren. Meeste is persoonlijkheid, karakter en ervaringen.

Wat vind je van jezelf een sterk punt binnen deze competentie?

Uhm, ja.. ik denk dat vertrouwen creëren, het kunnen indenken in iemand, hoe het met iemand gaat, uhm.. en die begrenzing in de gaten houden van: dit is mijn rol, hier kan ik je helpen en daar niet. daar moet je ook eerlijk over zijn. Die grenzen weet ik aan te geven.

Als je kijkt naar het voorbeeld dat je net gegeven hebt, wat was het resultaat van het traject met die man?

Uhm, dat werd uiteindelijk hard gespeeld op de inhoud, uhm.. ik heb daar heel hard moeten begrenzen maar dat heeft niet de relatie geschaad. Ik durf die man nog steeds op te bellen en te zeggen: 'hoe is het met je?'.

Hoe komt dat zo?

Omdat ik het op tafel heb gelegd en er geen spel om heen heb gespeeld. De waarheid en doelen besproken en aan de hand daarvan afspraken maken en stappen nemen. Vertellen waarom ik bepaalde stappen zet.

Vind je dat je effectief bent geweest?

Uhm, dat ligt eraan op welk vlak je het effectief beoordeeld?

Heeft het die man verder geholpen?

Ja, in zeker zin wel.

Als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Uhm.. goh.. ik krijg vaak alles te horen dus ik denk wel dat het een voldoende is.

Wat is die voldoende?

Een 7 of een 8. Een 7,5.

Zou je binnen deze competentie nog wat willen leren?

Ja, altijd.

Welke dingen zou je nog beter willen kunnen, dus leren?

Ik denk dat je altijd kan leren en groeien hoe je vanuit die affectiviteit en sensitiviteit iemand in beweging kan krijgen. Dat blijft een proces wat je niet op de één op andere dag kan, ik ook niet.

Oké, goed onderbouwd. De 7,5 staat genoteerd. Als je kijkt naar de tweede competentie: reflectie. Dan staat deze voor dat je je klant laat reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit

Opmerking [MP712]: Vertrouwen

Opmerking [MP713]: Geduldig

Opmerking [MP714]: Vertrouwen

Opmerking [MP715]: vertrouwen

Opmerking [MP716]: inlevingsvermogen

Opmerking [MP717]: Cijfer

Opmerking [MP718]: Verbeterpunt

verbindingen legt met persoonlijke ambities, talenten, overtuigingen en normen en waarden maar ook dat je in staat bent je klant een spiegel voor te houden en hem of haar uitdaagt tot het ontdekken van betekenisvolle situaties. Kun je voor mij een situatie benoemen met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

Uhm ja, ik had een meneer in begeleiding, die is bij mij aangemeld, hij had beperkingen aan zijn voet, heel fysiek. Hij had moeite met lopen staan en van daaruit uhm.. was er het idee om op zoek te gaan naar een andere werkplek. In de eerste gesprekken met die man merkte in terughoudendheid en wantrouwen, dus dat heb ik bespreekbaar gemaakt. Vervolgens dus een heel verhaal vanuit zijn verleden. Hij heeft een burn-out gehad, uhm… een aantal negatieve ervaringen in zijn privé te hebben gehad en daar vanuit ben ik gaan werken: oké, wat betekent het voor nu en wat kunnen we er nu mee? Wat heb je nodig om beter in je kracht te komen? En, uhm.. met name weer positief te worden. Dit was met name iemand die qua kennis en kunde veel in huis had. Maar het blokkeerde echt op zijn houding, het wantrouwen en het negatieve. Daar ga je niet flitsend bij een werkgever mee aan tafel komen.

Opmerking [MP719]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP720]: Coachende houding

Hoe heb je die blokkering weten te opheffen zeg maar?

Uhm.. door hem elke keer de spiegel voor te houden: ‘weet je wat je doet?’, ‘merk je het verschil?’. Eerst zelf het verschil benoemen, die begint met concreet benoemen: ‘ik zie dit bij jou gebeuren’, ‘ik zie aan je houding’, ‘ik hoor aan je stem en de woorden die je kiest’. Dat zit hem in houding, dat zit hem in…. Die factoren concreet benoemen hoe dat overkomt. Vaak creëer ik een derde persoon om mij op te stellen als werkgever, waardoor ze het niet op mij betrekken maar op de werkgever waar ze wat mee willen. Dus het heeft als positieve effect dat ze het niet aan mij koppelen maar aan die derde persoon. Plus dat die derde persoon het doel is waar ze naartoe moeten, dat maakt dat je ook gelijk werkt aan de focus naar het toekomst perspectief. Dat doe ik overigens niet heel bewust. Op een gegeven moment merk je dat iemand zegt: ‘héé, ik doe het weer’. Bewustwording. Het mooiste is als je op een gegeven moment tegenkomt dat iemand uit die houding schiet, om wat voor reden dan ook, meestal is die reden dat ze ergens super enthousiast over zijn, over leuke gebeurtenissen, vakantie, etc. dat je denkt: ‘hee, wat is er gebeurt?’, positief uiteraard. Vanuit daar ga je toch kijken of je de verbinding met werk ergens kunt leggen, soms is dat moeilijk en daarnaast het gevoel en uitstraling benoemen. ‘Nu kom je zo en zo over, dat zoeken we, hier moeten we iets mee’. Op een gegeven moment kun je dan ook de verschillen naast elkaar leggen. Dan wordt het voor die persoon ook heel inzichtelijk. Maar vooral laagdrempelig houden; de oude en de nieuwe. Als de klant dan terugvalt dat je zegt: ‘waar is de nieuwe gebleven?’.

Opmerking [MP721]: Spiegel voor houden

Is dat ook het creëren van zelfbewustzijn bij je klant?

Ja en heel erg bezig zijn met wat hij daar zelf bij voelt en dat hij zich anders gedraagt. Vaak hebben ze dat wel door maar kunnen ze er de woorden niet voor vinden. Dat je ze helpt om woorden te vinden en een gevoel bij te krijgen , een stuk bewustwording.

Opmerking [MP722]: Bewustwording klant

Hoe zie je je eigen aandeel daarin?

Uhm.. vragen stellen en teruggeven en zo concreet mogelijk teruggeven. Daarnaast ook toetsen, en die is wel belangrijk omdat… een ander traject. Dat is iemand die anders communiceert, dat had ik op zich wel door maar nog niet gelijk concreet. Ik heb dus eerst relatief weinig gespiegeld en alleen maar laten praten en praten. Spiegelen heb ik later in het traject gedaan, uhm.. want zijn wijze van communicatie is anders. Hij communiceert iets op een bepaalde manier waardoor ik denk: ik heb geen verbinding met hem. Maar vanuit een andere weg, vanuit zijn werkgever, krijg ik alles zo positief terug, ook in mails, dan denk ik: ik ervaar die verbinding zelf niet. En dat is niet erg maar in dit geval had ik zoiets van…. Meestal hoef ik niet met jou verbonden te zijn, als je maar met mij

Opmerking [MP723]: Spiegel voor houden

verbonden bent. Het klinkt heel hard maar zo is het, 9 van de 10 keer schat ik die verbinding wel in. Bij deze klant dacht ik dat hij geen verbinding met mij voelde, maar dat deed hij wel dus dacht ik: heh?

Wat doet dat dan met je?

Deze vond ik lastig. Ik dacht: heh? Ik heb hem wel kunnen spiegelen. Want dat zat heel erg in zijn manier van communiceren, als hij ging nadenken was het net alsof er een soort muur kwam te staan, waardoor ik dacht: 'héé'. Op een gegeven moment heb ik het ook benoemd dat ik voor mijn gevoel geen contact meer met hem had. Dat heb ik pas laat in het traject gedaan. Waardoor hij het niet persoonlijk opvatte omdat we al langer met elkaar in traject zaten. Uiteindelijk herkende hij dat wel en was hij er al wel eens vaker tegenaan gelopen.

De spiegel voorhouden noemde je net, je vertelt voornamelijk wat jij ziet bij je klant. laat je het hem ook wel eens zelf benoemen wat hij qua gedrag en houding bij zichzelf ziet?

Ja. Dat doe ik door vragen te stellen maar ook door een situatie te vergoten en uit te spelen.

Hoe doe je dat dan?

Dat doe ik door… ik benoem wel even dat ik dat ga doen. Gewoon iemands eigen woorden gaan gebruiken en ze na doen. Binnen 2 seconden hebben ze dat dan door en dan zien ze dat ik ze na doe. Dan denken ze: 'oh, doe ik dat? Dat werkt niet hé?', 'nee, dat werkt niet'. Dat, ja, ik ben ook rollenspel acteur geweest dus dat gebruik ik nog wel eens.

Opmerking [MP724]: Rollenspel

Heeft tot een positief effect op de rest van het traject?

Ja. dat is waar je het voor doet. Je wilt iemand iets inzichtelijk maken. Zodat hij er iets mee kan en in beweging komt of tot rust op bepaalde punten.

Is dat een bepaalde manier van begeleiden wat bij jou past?

Ja, ik doe wel wat met rollenspellen inderdaad 'gemene' vragen stellen. Ook spiegelen.

Opmerking [MP725]: Rollenspel

Hahaha

Haha. Ja, dat zeg ik ook tegen zo'n iemand, dat ik die luxe positie heb. Dat haalt de lading er af en dat maakt het wat luchtiger. Soms scheelt die luchtigheid bij het bespreken wat lastigere dingen. Een beetje humor er tegenaan gooien. Dat is vaak wat laagdrempeliger en hanteerbaarder.

Wat was het resultaat daarvan?

Deze is lastig, deze heeft… blijft de neiging houden om in die mineur te raken, uhm… dan heb ik het over het eerste voorbeeld. Maar hij doet het nu wel minder en is zich er bewuster van. Dus ik kan ook makkelijk benoemen wat ik zie gebeuren bij hem en wat hij moet doen om dat niet zo over te laten komen op werkgevers. dat hij bij mij aan tafel in die mineur is, dat mag. Als hij het maar niet bij die werkgever doet. Dat is het belangrijkst. Als je die stap hebt gemaakt dan ben je al een heel eind verder.

Zie je het ook als een belangrijke taak voor jou om hem daarvoor te behoeden?

Uhm, ja. ik vind dat dat wel onderdeel uit maak van..

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Ook een voldoende denk ik. Ik doe een 7 en ik kan met name nog groeien …. Is dat, die eigen reflectie meer. Ik zit meer in het spiegelen, rollenspel dan die eigen reflectie bewust laten ervaren. Die is effectiever dan het spiegelen, dus daar zou ik dan nog wel in kunnen groeien. Dat ze zelf benoemen wat ze zien.

Opmerking [MP726]: Cijfer

Opmerking [MP727]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP728]: Rollenspel

Opmerking [MP729]: Verbeterpunt

Dan komen we bij de derde competentie, dat is actiegerichtheid. Deze staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing , de klant ondersteunen bij het maken van plannen welke gericht zijn op de eigen loopbaan, het benoemen

en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden, het bespreken van de voortgang met de klant maar ook dat je toekomstige scenario's bespreekt met de klant en de klant eventuele antwoorden, oplossingen en keuzes laat bedenken. Heb je voor mij ene voorbeeld met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, hier staat en valt een traject ook mee. Als iemand niet in actie of beweging komt dan ga je geen resultaat halen. Uhm.. heeft altijd geweekt als loodgieter, was altijd verliefd op zijn vak, die kon je alles vragen over lood, zink en koper, etc. en hoe je het moet installeren. Maar hij kan het werk gewoon niet meer doen. Uhm.. wat lager opleidingsniveau. Heeft het vak in de praktijk geleerd maar wel nog jong. Dus ook iemand die nog een heel leven voor zich heeft en daar invulling aan moet geven, hij moet stappen uit de gedachte dat hij loodgieter is, tenminste… dat hij dat werk niet meer kan doen. Dus daar begin je met een stuk rouwverwerking en acceptatie maar in dit geval ook erg praktisch, hij heeft het werk in de praktijk geleerd. Het is geen studie man, dus het was voor mij even zoeken hoe ik dat traject vorm zou geven, zodat dit past bij de persoon. Uiteindelijk zoeken we dan naar wat voor hem werkt en hoe hij solliciteert, dan gaan we samen dat verder vormgeven en uitbreiden. Daar vanuit komt die man tot actie, gaat hij inderdaad de boer op. Niet via internet maar door gewoon bedrijven langs te gaan. We hebben besproken hoe of wat, toen kwam hij zelf met het gouden idee: ik heb mezelf voorgenomen om wat mensen die ik tegenkom, en niet zo goed ken, te vragen wat voor werk hij doet en waar. Het feit dat hij dat zelf bedacht, dan begin je met in de actie komen. Daar vanuit kon ik gaan helpen om richting te bepalen.

Opmerking [MP730]: Rouwverwerking

Hoe heb je dat gedaan?

Uhm, pfoe.. ik denk dat dat ook wel met benoemen te maken heeft, van; dit is jouw achtergrond, dit kun je wel, dit kun je niet, dit je je regio. Wat zien we? Zo'n man is ook niet achterlijk, 9 van de 10 weet prima wat hij wel of niet kan, ze weten het niet altijd te benoemen maar voelen het wel..

Opmerking [MP731]: Klant inzicht geven

Hoe zie je je taak dan als consultant zijnde?

Dan is het een kwestie van goed de routes kunnen benoemen en de wegen die naar Rome leiden.

Heb je dan meer een adviserende taak of handel je vanuit een coachende rol?

Meer een coachende rol. Faciliterend ook. Die man was ook dyslectisch als de pest dus dan laat je hem het cv opstellen en dan help ik met het afmaken, dat is het deel waar hij niet zo sterk in is. Maar als hij met een werkgever aan de tafel zit dan redt hij zich prima. Samen kijken waar zijn kracht zit en wat hij van mij nodig heeft. Dat gaat bij iedereen anders. Ik ben begonnen met hem te mailen wat we hebben doorgenomen, in eerste instantie had hij geen mailadres, ik heb hem het nut daarvan laten inzien, de volgende keer had hij die aangemaakt. Naar mate dat traject vorderde werd hij steeds beter met de mail omdat hij ook wel zag dat er via allerlei kanalen mail kwam. Op een gegeven moment kwam hij heel trots aan want hij had een mailtje naar zijn werkgever gestuurd. Dat was zo'n overwinning.

Opmerking [MP732]: Coachende houding

Opmerking [MP733]: Faciliterend

Wat zegt dat over jou? Hij heeft toch die stap weten te zetten.

Uhm, ik denk, uhm… niet veroordelen op wat hij niet kan maar op wat hij wel kan. Die man kon tekenen, niet normaal, die had een creativiteit in zich, wauw. Dat hij niet kan schrijven, tja.. daar komt dan wel een oplossing voor. Als ik hem ga veroordelen op feit dat hij iets niet kan, dan ben ik hem kwijt. Als ik zeg: 'wij gaan er alles aan doen om je aan het werk te krijgen' dan krijgt hij geloof, want hij weet dat ik weet dat hij sommige dingen niet kan, maar als ik vol gas werk voor hem ga zoeken, dat heb ik gedaan. Dat doe ik niet voor iedereen. Dat deed ik omdat hij dat deed, dat heb ik ook aangegeven. Uhm..

Opmerking [MP734]: Ondersteunen plannen loopbaan

Wat zegt dat over jou?

Dat ik geloof in het samen oppakken van een traject en dat ik geloof in het zoeken naar iemands

kracht en niet uit ga van wat iemand niet kan, maar wel kan. Dat kan soms heel lastig zijn maar het kan wel. Dat laten zien, niet alleen zeggen maar ook doen. Ik denk dat daar heel veel kracht in zit.

Vind je het fijn om op deze manier te werken, het uitstippelen van de route met je klant?

Ja, taken verdelen en kijken waar je elkaar kunt versterken. Als hij iets doet wat ik niet had verwacht dan zeg ik ook dat ik trots op hem ben.

Opmerking [MP735]: Loopbaan uitstippelen

Wat doet dat me de klant?

Dan zie ik hem groeien. Dan weet hij dat ik weet hoeveel moeite het hem kost om die drempel over te gaan. Het feit dat ik dat erken en benoem dat zie ik in hem terug, dat raakt iemand echt. Voor hem was het een enorme stap omdat hij dyslexie heeft en tekstueel niet sterk was, en dat hij dat dan doet, super. Hij weet dat hij door mij niet veroordeeld wordt op wat niet gaan en wat niet kan. Hij weet ook dat hij alles tegen me kan zeggen. Ik heb gezegd dat hij er gaat komen en dat ik erin geloof.

De route die je samen inzet met elkaar, leg je die ook vast?

Ja, de prettigste werkwijze vind ik: een gesprek voeren met iemand, samenvatting maken van de afspraken en mailen naar de persoon. Uiteindelijk wil ik het omdraaien en de klant het zelf laten samenvatten en mailen naar mij, dan heb je een extra check.

Opmerking [MP736]: Rapporteren

Wat was het resultaat dat je wilde bereiken?

Dat hij een nieuwe baan kreeg, helaas niet gelukt, balen. En ik heb een goede relatie met hem opgebouwd. Ik heb hem echt zien groeien in het oppakken van zaken en dat vond ik mooi om te zien. Als persoon heeft hij zich ontwikkeld, met mijn bijdrage. Het is balen dat die baan niet is gelukt, ontzettend balen.

Opmerking [MP737]: Relatie met klant

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm, ik weet het echt niet, haha. Ik ga gewoon weer een 7 roepen. Oké? Anders weet ik het niet. ik kan mezelf blijven ontwikkelen, dus een 10 geef ik me nooit. Dan ben je klaar en moet je ander werk gaan zoeken.

Opmerking [MP738]: Cijfer

Het laatste puntje van deze competentie is dat je toekomstige scenario's met je klanten bespreekt, doe je dat ook?

Ja, altijd.

Opmerking [MP739]: Toekomstige scenario's bespreken

Vind je dat lastig om dat duidelijk aan te geven?

Soms vind ik dat lastig, uhm… maar als ze het niet van mij horen dan komen ze er vanzelf achter. Het gaat terug op eerlijkheid, zorgvuldigheid, dus ik… nee, uiteindelijk gaat het me makkelijk af en vind ik het een wezenlijk onderdeel. Ik benoem het omdat ze er anders zelf achter komen en dan wellicht gaan zeggen: 'waarom heb je dat niet verteld?'. Ik heb ook wel eens gehad dat iemand niet solliciteerde terwijl dat echt moest.

Wat vertel je diegene dan?

Ik had het traject overgenomen dus ik wist niet precies wat daarover besproken was. Ik moest hem vertellen dat hij de komende twee maanden meer moest solliciteren omdat hij dat de afgelopen 4 maanden niet had gedaan. Daar ging ik dus wel met knikkende knieën naartoe. Haha. Daar heb ik wel van geleerd. Hij vertelde dat hij het fijn vond dat ik dat vertelde en wat er nu van hem verwacht wordt. Dat was ook het stukje inzichtelijk maken, wat er bij hoort en ik wel belangrijk vind.

Opmerking [MP740]: Klant inzicht geven

Ja, oké. Mooi verwoord. Dan komen we uit bij de laatste competentie, dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie staat voor het actief zoeken en onderhouden van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen, dat je op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving en dat je de klant ondersteund bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar netwerk. In hoeverre doe je dit als consultant zijnde?

Ja, vanuit je eigen netwerk ben je aan het bouwen. Dat heb je nodig om te kunnen zien wat en gebeurd binnen de regio en op de arbeidsmarkt.

Vind je dat belangrijk?

Ja, als je dat niet weet dan weet je niet wie je moet bellen en hoe je aan de gang moet. Uhm, het is wel lastig in die zin, als je veel in gesprek zit met een klant dan wil die andere kant naar buiten toe nog wel eens onder druk komen te staan. Ik kan dus lastig aan tafel zitten als ik dit niet onderhoud maar enerzijds wel van mijn klant verlang.

Hoe maak jij je klanten duidelijk dat een netwerk kan bijdragen aan een positief verloop van het traject/zoeken naar een baan?

Uhm.. het ligt eraan, het is altijd proeven wie je tegenover je hebt en op dat niveau gaan schakelen. Dat kan betekenen dat ik zeg: we noemen het geen netwerken. Dat is voor sommige mensen een eng woord. Ik moet het dus passend beschrijven voor die persoon.

Opmerking [MP741]: Klant ondersteunen bij gebruik netwerk

Is dat een stukje maatwerk wat je dan biedt?

Ja, en niet iedereen voelt zich lekker als ze zakelijk gaan netwerken, en niet iedereen wordt daar vrolijk van. En als jij je niet vrolijk voelt ga je geen goede contacten leggen. Maar andere manieren waardoor je wel je netwerk vergroot en contacten leg passen misschien wel. Dat moet dan helder worden. Denk aan contacten op de sport, in de buurt, familie, etc. en het vragen aan klanten wat voor hun een manier is om met mensen in contact te komen. Voor je het weet zijn ze aan het netwerken.

Opmerking [MP742]: Klant ondersteunen bij gebruik netwerk

Vind je dat een belangrijk onderdeel wat bij je werk hoort? Bij het traject.

Ja, als hij dat zelf doet dat is de kans op effectiviteit groter.

Als jij kijkt naar je eigen kennis van de wet- en regelgeving, ben je dan voor jezelf goed op de hoogte van de ontwikkelingen die er spelen?

Ja, daar ben ik goed van op de hoogte.

Zijn er aspecten die je beter zou willen weten?

Ja, natuurlijk. Er veranderen nu veel regels rondom de WWB en de WW. Tegenwoordig worden er wetten ontworpen en die binnen snelle tijd er door heen komen, daar moet ik dan goed op de hoogte blijven.

Opmerking [MP743]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Hoe houd je dat voor jezelf bij?

Bijlezen, LinkedIn, praten met mensen, met Monique schakelen, uhm.. met partijen en werkgevers schakelen die er dichtbij zitten, uhm.. met arbeidsdeskundigen praten.

Vind je dat een leuk onderdeel van je werk?

Uhm, deels wel, deels niet.

Waar zit dat hem in?

Het gaat soms zo snel dat het voor mij ook niet bij te houden is. uhm, ik weet graag het lijntje van de kous, ik ben erg nieuwsgierig.

Opmerking [MP744]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Voor de wet- en regelgeving wat hoger dan kennis en trends. Ik geef mezelf een, hoger dan gemiddeld, uhm.. een 8.

Opmerking [MP745]: Cijfer

Staat genoteerd. We hebben 4 competenties besproken. Heb je over deze 4 competenties nog aanvullingen of dergelijke?

Uhm, nee.. ik denk dat we de kern goed hebben gesproken. Ik heb geen aanvullingen in die zin.

Oké, dan dank ik jou voor je genomen tijd en moeite.

Graag gedaan.

Interview 13

*******, goedemiddag.**

Goedemiddag.

Bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeronderzoek. We hebben contact gehad via de mail, heb je over de inhoud van de mailwisselingen nog vragen voor mij, of andere vragen betreft dit interview?

Nee.

Oké, dan zou ik zeggen: laten we beginnen. Ik vraag 4 competenties uit aan je. Dat zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competenties heb je nodig wil je als consultant willen en kunnen counselen en coachen tijdens een begeleidingstraject, op individueel niveau. Ik vraag de competenties uit aan de hand van de STARR methode, dus benoem kort de situatie, wat je taak was, wat de actie was, het resultaat en als laatste reflectie. Als je kijkt naar de eerste competentie; affectiviteit en sensitiviteit, kun je voor mij dan een voorbeeld benoemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Uhm, ja, ik had een klant en die kwam maar niet tot solliciteren, die had lang bij een bedrijf gewerkt, uhm.. ja, de truc was zeg maar om haar te activeren. Dus we hebben samen bekeken bij welke bedrijven ze kon benaderen, .. wat zij graag wilde is maar in de vrijwilligerssector aan de slag, ze heeft een redelijk negatieve ervaring op haar werk opgelopen, uhm.. we kwamen er achter dat haar voorkeur uit gaat naar de vrijwilligersbranche omdat dat ook veiliger is voor haar. Daar heeft ze het idee dat ze niet van alles moet, dus daar kwamen we op het feit dat ze weinig aan het solliciteren was. Uhm.. ze zat alleen maar op de softere sectoren, toen gaf ik aan dat wij ook vrijwilligerswerk, dat dan bij ons ook zou kunnen gebeuren en dat er bij ons ook organisaties zijn.. uhm, Ik heb haar aangeven dat ze haar werk goed doet en dat ze een goede kracht is. ik heb haar wat vertrouwen proberen te geven door verschillende dingen aan te geven. uhm.. en uiteindelijk na het gesprek gevraagd of haar dat hielp, ze is positiever weg gegaan. Ze heeft een lijst gemaakt met bedrijven en telefoonnummers, we hebben er beide een aantal gebeld en zij heeft leuke telefoongesprekken gevoerd. Dat was wel positief.

Opmerking [MP746]: Vertrouwen

Hoe heb je dat bespreekbaar gemaakt met haar?

Uhm, nou ja, ze had het vaak over vrijwilligerswerk, dat dat het enige was waar ze zich voor interesseerde, dat ze wel solliciteerde maar daar zag ze niet zo veel kansen en toen heb ik tegen haar gezegd: 'klopt het ook dat je vrijwilligerswerk wilt doen omdat dat vertrouwd is voor je, en het idee hebt dat de lat dan niet zo hoog ligt?'. Toen is ze er achter gekomen dat dat voor haar veilig en vertrouwd was om daar voor te kiezen, ondanks dat ze prima voor zichzelf kan werken, betaald.

Opmerking [MP747]: Coachende houding

Op wat voor manier heb je dat gevraagd? Heb je dat haar zelf laten benoemen of heb je jouw visie daarop medegedeeld.

Dat heb ik aangegeven, zo van: 'je komt hier elke keer op terug en dat zijn sectoren…'. Ik heb benoemd wat ik dacht dat de situatie was en dat zij zich een beetje daar achter verschool. Omdat er genoeg betaalde banen zijn waar ze prima in kan functioneren. Toen zei ze: 'dat klopt wel, dat is misschien ook zo'. Uhm.. dus toen viel bij haar ook het kwartje, dat ze verder moest kijken.

Opmerking [MP748]: Confronteren gedrag

Wat deed dat met haar?

Uhm.. nou ja, het activeerde haar dat ze breder is gaan kijken en de stap heeft gezet om te gaan bellen naar organisaties om te vragen wat die organisaties precies vragen, wat ze belangrijk vinden en daar komt ze wat verder mee en kan ze gerichter solliciteren.

Hoe zie je je eigen aandeel daar in?

Uhm.. ik denk dat door dat te benoemen, haar gedrag, dat ze zich bewust werd dat ze zich achter het vrijwilligerswerk verschool. Ik probeer ieder gesprek aan te geven wat ik positief aan haar vind, wat ze doet, zelf laten vertellen wat ze leuk vindt. Ik hoop dat ze daardoor vertrouwen krijgt. En dat ze uiteindelijk met meer vertrouwen de betaalde arbeidsmarkt op gaat.

Wat zegt dat over jouw als professional zijnde?

Uhm, dat ik in een gesprek kan zien waar het 'm in zit en dat de ander terug kan geven.

Voel je goed aan wat mensen dwars zit en nodig hebben?

Ja, dat denk ik wel.

Had je bepaalde verantwoordelijkheden tijdens het traject?

Ja, dat denk ik wel. Het doel was om te komen tot het vinden van werk. Uhm, dus daar gaat ze zich meer op focussen, daar is ze actief mee bezig, dus dat is mooi.

Weet je nog wat je specifiek tegen haar hebt gezegd?

Ik heb letterlijk gezegd dat ik denk dat ze een goede kracht is, nauwkeurig werkt, een goede collega is, uhm.. ze haar werkzaamheden altijd goed heeft gedaan, ze zich inzet, uhm.. ja, daar hebben we het meerdere keren over gehad. Waardoor ze ook weer het zelfvertrouwen kreeg. Ik vraag haar wat ze leuk vind in haar werk.

Hoe reageert ze daar dan op?

Dan kan ze wel aangeven wat ze leuk vond. Dat kan ze wel benoemen.

Wat was het resultaat van dit traject?

Nou, goed. Het traject is nog niet afgelopen dus het loopt nog maar ze is een stuk actiever geworden, ze solliciteert meer, belt veel meer en ze heeft een positieve ervaring met bellen en daardoor heeft ze moed gekregen, waardoor ze gerichter een brief kan schrijven waardoor een kans op een match groter is. dat heb ik tot nu toe bereikt.

Wat typeerde jouw stijl van begeleiden? Een coachende manier, een adviesgerichte manier?

Ik denk beide. Dat ze enerzijds weinig ervaring had met solliciteren, daar heb ik haar wat over bijgebracht, uhm.. en van de andere kant, uhm.., hoe ze dat kan aanpakken, vertrouwen geven, dat werd tijdens het eerste gesprek duidelijk dat ze weinig zelfvertrouwen had. Dat heb ik toen ook benoemd en dat beaamde ze ook, in het traject heb ik een band proberen op te bouwen en de eerste gesprekken gingen daar ook om.

Hoe doe je dat?

Nou, interesse tonen in wat ze doet. Niet gelijk beginnen met het gesprek maar eerst vragen hoe het met haar gaat en hoe haar vakantie was, een beetje erachter komen wat ze belangrijk vindt, haar hobby's, dus ook een beetje praten over koetjes en kalfjes, het ijs breken. Het is verder een leuk mens en dat zeg ik ook tegen haar. Ik geef vaak dingen terug die ze goed doet. Dan begint ze te lachen.

Wat doet dat dan met jou?

Dat vind ik hartstikke leuk, ja.

Vind je vertrouwen met je klant tijdens een traject belangrijk?

Om dingen uit te kunnen spreken zodat het goed aan komt is vertrouwen belangrijk inderdaad. De één staat daar voor open en de ander niet. De één moet je heel zakelijk benaderen en de ander die help je een beetje er weer boven op.. het zadel zeg maar.

Als je jezelf voor deze competentie een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Daar ben ik we goed in, doe maar een 8,5.

Waar baseer je die 8,5 op?

Opmerking [MP749]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP750]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP751]: Feedback geven

Opmerking [MP752]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP753]: Zelfredzaamheid /zelfsturing

Opmerking [MP754]: Adviserende houding

Opmerking [MP755]: Zelfvertrouwen klant

Opmerking [MP756]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP757]: Feedback geven

Opmerking [MP758]: Vertrouwen

Opmerking [MP759]: Cijfer

Dat ik regelmatig terug hoor dat mensen mij vertrouwen en dingen durven te zeggen.

Opmerking [MP760]: Positieve feedback klant

Wat zou je beter willen kunnen?

Uhm, nou, het voorbeeld dat als ik iemand heb die ieder gesprek emotioneel is, uhm.. dan kan ik daar een tijdje in mee. Bij haar heb ik best wel mee geveerd, uiteindelijk vind ik dan dat ik bij haar te weinig drukmiddel had om dat te laten ombuigen in het echt actief worden. Dat die iemand die uiteindelijk zelf heeft gezegd van: 'goh, dit traject is betaald. Ik geef er geen prioriteit aan dus ik wil er mee stoppen'. Ze heeft ook een cadeautje meegenomen naar dat gesprek om het extra, bedankt… ik heb er veel aan gehad maar, financieel was het voor haar niet noodzakelijk, dus in overleg met de opdrachtgever is ze gestopt. Dat vind ik jammer, maar goed. Ze was niet meer in dienst bij de opdrachtgever dus konden haar niets verplichten. Terwijl ze wel WW uitkering krijgt, dan denk ik: dat kan eigenlijk niet. Dat heb ik ook benoemd.

Opmerking [MP761]: Verbeterpunt

Je noemde net drukmiddel, bedoel je dan om iets harder door te zetten of door te pakken?

Nou, dan heb je iets achter de hand.. bijvoorbeeld bepaalde afspraken nakomen, ze was ook emotioneel.. dat ik het lastig vond om te bepalen hoever ik bij haar kon gaan. als je na 3 à 4 maanden nog steeds huilend hier zit, dan ja….

Hoe ga je daar dan nu mee om, met emotionele gedragingen van mensen?

Uhm, over het algemeen, dit was een extreem voorbeeld, duurt het niet zo lang. Uhm, maar je zou een module rouwverwerking, om voor mensen inzichtelijk te maken waar ze zitten in hun verwerking. Uhm, nou ja ook een luisterend oor bieden. Maar aan de andere kant heb ik ieder gesprek ook geprobeerd, er moet ook iets gebeuren, ze moeten ook actief worden, dus hoe moeten ze dat doen, en waar? Ik zou.. heb in die zin, als het drukmiddel ontbreekt dan zou ik hetzelfde doen maar wel aangeven wat het doel van het traject is. ze gaf ik het begin al aan van: ja, tot de zomervakantie wil ik eigenlijk niets doen. Ja…

Opmerking [MP762]: Luisterend vermogen

Lastig voor jou als consultant zijnde?

Ja, precies. Want het doel is wat anders.

Hoe zet je je klant dan toch op het juiste spoor om het bewustzijn te laten creëren dan ze toch wat moeten gaan doen?

Nou, ik probeer haar er bewust van te maken dat als ze 35 jaar ergens gewerkt heeft, dat ik begrijp dat het vertrouwd is, dat ze haar collega's kent. Dan geef ik mijn ervaringen aan over verschillende organisaties waar een prettige sfeer heerst, waar over het algemeen leuke mensen werken, waar je uhm… dan geef ik ook wel eens het voorbeeld dat als je langs een kantoor rijdt, dat heb ik een aantal keren zelf gehad dat ik dan dacht; jeetje, apart gebouw, ik ben benieuwd. Dat je binnenkomt en dat er een leuke sfeer is, prima mensen binnen lopen of dat het mooi aangekleed is of wat dan ook, het is maar net wat voor haar belangrijk is. Uhm.. en door vertrouwen te geven dat het ergens anders ook leuk kan zijn, en uhm… ja.

Opmerking [MP763]: Begrip tonen

Opmerking [MP764]: Vertrouwen

Een stukje bewustwording daarvan?

Ja, precies.

Inderdaad, oké. Als je kijkt naar deze competentie dan is het dat je je bewust bent van je eigen doen en laten op de klant, uhm.. merk je dat tijdens trajecten die je doet, zoals met deze vrouw, ook? Dat je bewust bent van je eigen handelen ten aanzien van haar probleem/situatie?

Het is altijd een combinatie van; wat is het doel van het traject? En dat is mensen plaatsen. En uhm.. hoe is de situatie van de klant zelf? En de ene keer betekent dat je alleen maar zakelijk bezig bent met; wat ga jij doen? Wat ga ik doen? Kunnen we nu een aantal telefoontjes doen? Hoe ga je het aanpakken en dergelijke. Uhm.. en het andere moment betekent het dat je het wat meer over koetjes en kalfjes heb om wat meer actief verder te gaan.

Opmerking [MP765]: Plaatsen

Wat typeert jou als consultant zijnde? Is dat meer het doel om iemand te plaatsen om is dat meer om iemand op weg te helpen, een stapje dichterbij te brengen op de arbeidsmarkt?

Nou, mijn doel is iemand plaatsen. Dat moet met stappen. Uhm.. dus over het algemeen ben ik niet zo van de koetjes en kalfjes. Uhm, als het nodig is dan doe ik dan wel. Ik wil wel graag puntsgewijs dingen doornemen in een gesprek en het liefst de mensen met een opdracht weer laten vertrekken. Er moet gewoon flink wat activiteit zijn want anders, ja…. ik geef ook vaak voorbeelden en zeg ik tegen mensen dat ze met 1x per week solliciteren geen baan vinden, waar denk je zelf aan hoe vaak te solliciteren? Uhm.. 2 à 3 keer. Dan zeg ik vervolgens dat ze 40 uur per week de tijd hebben om te solliciteren dus maak er nog maar meer van; ga maar bellen, je kunt het daar proberen, ik kan het hier voor je proberen, ga je maar inschrijven bij bureaus en laat iedere twee weken je gezicht daar maar zien, uhm.. ik neem ook altijd door waar ze gesolliciteerd hebben, wat de reactie was, of ze na gebeld hebben of niet, om er achter te komen of ze dat gedaan hebben of niet.

Hoe ervaren klanten dat?

Uhm.. nou ja, ik had laatst een klant die had een afwijzing gekregen en zei: 'ik wil hem je echt even laten lezen'. Het was zo'n leuke afwijzing. Iemand had het goed gelezen, had een persoonlijke afwijzing geschreven, ze had een aantal regels. Toen schreef ze: het is niet leuk om een afwijzing te krijgen maar… uhm, dit was dan wel een vriendelijke afwijzing. Toen zei ik tegen haar: 'wat zou je verder nog met die afwijzing kunnen?'. 'Ja, weet ik eigenlijk niet', zei ze. 'Nou, als het zo'n vriendelijke afwijzing is en die persoon heeft daar tijd voor uitgetrokken dan zou ik haar bellen en vragen of zij andere organisaties kent. Als zij jou goed vindt passen binnen de organisatie maar dat er helaas geen mogelijkheden zijn, misschien zijn er wel collega bedrijven en kan ze jou namen geven die je kunt bellen'. Dat is ze uiteindelijk gaan doen en heeft ze een aantal namen gekregen die ze na kon gaan bellen, het resultaat daarvan weet ik nog niet. Dat vind ik dan grappig, haha.

Haha, oké. Het bespreken van bepaalde gedragingen die je bij mensen ziet, en problemen die mensen hebben hoort ook bij deze competentie. Vind je dat lastig om die bespreekbaar te maken?

Uhm, over het algemeen kan ik wel heel wat bespreekbaar maken denk ik. Uhm, wat ik wel lastig vind en dat heb ik uiteindelijk ook overlegd is… een jonge jongen die ik begeleid, even een ander voorbeeld, die lijkt mij wat autistisch te hebben, iets.. en dat mag ik niet constateren. Ik heb een aantal collega's gevraagd om met hem een gesprek te voeren, een oefengesprek, een sollicitatiegesprek. En die zeggen allemaal: er is wat met hem. Uhm, ik vind zij manier van vertellen bijzonder, uhm.. dus ik heb met hem ook wel overlegd, dat weerhoudt hem ook van verdere ontwikkelingen in het traject, want hij komt… in het eerste telefoongesprek dacht ik al; wat apart. Dus ik heb hem uiteindelijk wel aangegeven dat presentatie belangrijk is. Dat hebben we ook geoefend en dat wordt al ietsje beter maar nog steeds heeft hij een bijzonder manier van zich presenteren. Uhm, nou ja… uiteindelijke heb ik hem aangegeven dat een communicatieve vaardigheidstraining, dat ik dat belangrijk voor hem zal vinden, dat heb ik als advies meegegeven. En nu eindelijk, na een heel aantal maanden heeft hij zich opgegeven voor een training waarbij hij gaat werken aan zijn presentatie, zijn verhaal doen.

Door middel van jou toedoen?

Ja, ik heb hem.. het is een jongen van 23, woont thuis, dus ik heb ook gevraagd of zijn ouders mee willen komen naar een gesprek om te kijken of het bekend is bij zijn ouders, zeg maar, in die zin dat het… om ervoor te zorgen om er een gezamenlijk doel van te maken. Maar daar zagen zijn ouders de meerwaarde niet van in. Dus die zijn niet geweest. Bijzonder. Het is een gezamenlijk spel en je wilt in samenspraak toch ook verder komen. Ja..

Oké, duidelijk verwoord. Zijn er nog dingen die je over deze competentie kwijt wilt?

Opmerking [MP766]: Plaatsen

Opmerking [MP767]: Klant actiegericht maken

Opmerking [MP768]: Evalueren met de klant

Opmerking [MP769]: Adviserende houding

Opmerking [MP770]: Feedback geven

Opmerking [MP771]: Adviserende houding

Uhm, nou ja, anderen in zijn of haar waarde laten, ik denk dat ik dat wel kan.

Waarom denk je dat?

Uhm, nou omdat ik me wel kan inleven wat voor een ander belangrijk is en uhm.. ik kan wel meeveren zeg maar. Als mensen iets aangeven dan kan ik daar wel in mee om uiteindelijk te komen tot, dat mensen toch echt actiever gaan worden. Iedereen kan actiever worden en zijn, is mijn idee. En er zit ook wel eens iemand tussen die ik moet afremmen, dat is ook wel grappig, ja..

Hoe doe je dat dan?

Uhm, ik had een tijdje geleden iemand, die was elke dag met solliciteren bezig en die zocht uren op internet maar solliciteerde nauwelijks, dan gaat er ergens iets mis. Die zat er privé door heen, met allerlei zware toestanden, die ze aan d'r hoofd had. Toen zei ik: 'goh, ga de komende maand, ga een twee blokken maken in je agenda. Ga twee uur bezig met solliciteren en besteed ook aandacht aan je privé zodat dat wat meer op de rit is, dan kunnen we daarna weer verder'.

Heeft dat geholpen?

Uhm, ja zeker. Er speelt nog steeds van alles. Maar er zit wel een positieve draai aan.

Oké. De tweede competentie is reflectie. Deze houdt in dat je je klant laat reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen laat leggen met persoonlijke ambities, normen en waarden, overtuigen en talenten. Maar ook dat je je klant een spiegel voor kunt laten houden en uit kan dagen tot het ontdekken van betekenisvolle situaties. Heb je hiervan een voorbeeld met ene klant, waarin deze competentie naar voren kwam bij jou?

Ik weet niet of het een goed voorbeeld is maar dat ie iemand die, uhm.. die wilde bij een bepaalde organisatie solliciteren, dus die is heel druk geweest met het schrijven van een sollicitatiebrief, in het gesprek wilde hij mij die laten zien.. dat werd een open sollicitatie, er wordt natuurlijk veel gesolliciteerd op de arbeidsmarkt op dit moment, uhm.. dus toen, uhm.. er moet kwalitatief goed gesolliciteerd worden want anders heeft het geen zin. Uhm.. toen heb ik haar aangegeven van; goh, stel nou dat je deze brief, dat je daar nog meer aan gaat sleutelen, dan ben je een hele tijd kwijt, en je stuurt hem op en ze zeggen bij die organisatie dat ze er geen behoefte aan hebben en ze er niets mee kunnen, dat ze daar niets mee doen, dat is zonde en verspil je kostbare tijd. Dat was een beetje de vraag, of ze de werkzaamheden daar doen die zij graag wilde doen. Uhm, dus toen hebben we het er over gehad wat ze kan doen om er achter te komen om te weten wat ze zoeken wat jij kan, hoe ga je daar achter komen?

Hoe heb je dat besproken met haar?

Uhm, door aan te geven van; goh, je besteed veel aandacht aan het schrijven van deze brief, terwijl je niet weet hoe die ontvangen wordt. Uhm.. uiteindelijk kwam ze zelf ook tot de conclusie dat ze wellicht eerst eens moest gaan bellen. Toen hebben we bedacht: wat kun je nou zeggen? Welke meerwaarde kun je zijn voor de organisatie? Uhm.. en dat heeft ze toen gedaan. uhm.. ja, dat ging ook eigenlijk, om de leer voor haar; waar vind je die om te komen tot goede sollicitaties.

Is ze zelf tot die conclusie gekomen?

Ja, en dat is ook iemand, dat is ontzettend leuk, die belt dus ook veel en dat begint ze nu ook leuker te vinden. Ze zegt ook dat ze nog wel eens moet slikken daarvoor, ze heeft leuke gesprekken, ze is een spontane vrouw, die een klik met veel mensen heeft, daar kan ze haar voordeel mee doen, en ze hoort meer, krijgt meer informatie, uhm.. wat ze nam laatst ook een advertentie mee. Toen stelde ik haar de vraag over een eis; hoe zit dat dan precies? 'Nou, dat heb ik inderdaad in een telefoongesprek gevraagd'. Nou, prima. Dat weet ze al. Dat ging over de reisafstand, het was vlakbij en ging om ouderen, ze spreekt de taal van de regio, letterlijk en figuurlijk, toen zei ze dat dat klopt en dat de organisatie ook vroeg waar ik dan vandaan kwam. Uiteindelijk, uhm.. heeft ze aangegeven

Opmerking [MP772]: Klant in waarde laten

Opmerking [MP773]: Inlevingsvermogen

Opmerking [MP774]: Adviserende houding

Opmerking [MP775]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP776]: Coachende houding

dat ze vlakbij woonde. Nou, prima. Dus dat is positief.

Als je met haar reflecteert daar op, leun je dan zelf een beetje achterover en laat je haar dan het antwoord benoemen?

Uhm, dat probeer ik wel. Soms geef ik een voorbeeld.

Ja, wat voor voorbeelden geef je dan?

Nou ja, laatst zat ze niet lekker in haar vel en was er behoorlijk wat aan de hand, uhm.. toen zei ik tegen haar: 'ben je wel eens naar een psycholoog geweest? Heb je wel eens wat gesprekken daar gevoerd om verder te komen? Want je geeft dit en dit aan'. Want ze wilde niet met een bepaalde doelgroep werken want.. met mannen geloof ik, met agressiviteit. Eén van de twee. Dus daar hadden we het even over maar daar had ze zelf al… als ze naar de bakker ging en er stond iemand onder begeleiding voor haar dan ging ze nog even een blokje om. In mijn ogen is dat behoorlijk fors als je daarvoor je eigen boodschappen uitstelt. Daar hadden we een gesprekje over, toen heb ik haar dat aangegeven, goed… toen bleek ze al diverse therapieën gehad te hebben en daar stond ze eigenlijk niet zo voor open, nou…. Prima. Dat heb ik dus wat geparkeerd met haar en nu kunnen we dus gewoon verder.

Door middel van haar de spiegel voor houden is ze er achter gekomen?

Ja, ze kwam de volgende keer ook terug en toen zei ze: 'ik heb nog eens nagedacht over ons gesprek en ik wil er eigenlijk niets mee doen'. Prima, dat is haar goed recht, uhm… nu focussen we ons op weer actief bezig gaan.

Vind je het belangrijk om mensen te laten reflecteren?

Uhm, ja dat vind ik heel belangrijk. Heeft ook met presentatie te maken. Ik zeg soms letterlijk tegen mensen as ze een gesprek moeten voorbereiden, uhm.. 'ga maar eens voor de spiegel staan en kijk maar eens hoe je jezelf wilt presenteren'. Ze hoeven het niet letterlijk te doen, het mag wel maar loop maar in huis rond, denk maar eens na over bepaalde kwaliteiten bij jezelf en wat die zijn, en welke niet.

Had je op dat moment als consultant zijnde bepaalde verantwoordelijkheden, bijvoorbeeld datgene haar laten inzien?

Uhm, ik denk… presentatie is alles, ook in sollicitatiegesprekken, uhm.. dus iemand moet goed weten hoe hij of zij er bij zit. Ik ben best wel positief in een gesprek. In het begin van het traject geef ik veel positieve dingen aan die me opvallen, uhm… dan beginnen ze soms te lachen en te stralen, dat vind k mooi.

Heeft dat invloed op het verder traject?

Ja, denk het wel. Dat is ook een band opbouwen, vertrouwen, in het begin en als je dat hebt dan kun je ook aangeven… kun je ook verder met punten die minder goed zijn. Ja..

Past dat bij jou als consultant zijnde, het geven van complimenten?

Ja.

Wat was het resultaat?

Voor die vrouw, met die sollicitatiebrief, dat ze bewuster bezig ging met solliciteren en nu dus actief meer belt en zelf in ziet dat ze daardoor meer informatie krijgt. Uhm.. gerichter daarmee bezig kan en uiteindelijk… dat ze goed opvallen.

Vind je dat je een groot aandeel daarin hebt gehad?

Nou, ik heb er aan aandeel in gehad maar of dat groot is weet ik niet. Ik heb het haar wel laten inzien.

Ja. als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Opmerking [MP777]: Spiegel voor houden

Opmerking [MP778]: Coachende houding

Opmerking [MP779]: Positief

Opmerking [MP780]: Vertrouwen

Uhm, zou ik zeggen een 8.

Wat zou je willen verbeteren?

Uhm.. kan ik zo niet zeggen, weet ik niet.

Oké, dan gaan we naar de derde competentie toe, dat is actiegerichtheid. Deze richt zich op de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortgang met de klant. Als laatste bespreek je toekomstige scenario's met je klant. Als je kijkt naar de competentie, kun je dan een voorbeeld noemen waarin deze competentie naar voren kwam?

Uhm, nou ik had een klant en die heeft een MBO diploma en die, ze heeft wel eens een test gedaan waar ze op HBO naar voren komt. Als ik gesprekken met haar heb dan denk ik ook dat ze HBO werk- en denkniveau heeft. Maar ze heeft het diploma niet, dus ze komt lastig organisaties binnen, daar is ze al een aantal keer tegenaan gelopen. Dus, uhm.. ik heb aangegeven of ze een EVC traject kent om haar competenties in beeld te krijgen, waar uiteindelijk ook een niveau aan gehangen wordt. Dat heeft zij verder allemaal uitgezocht, ik heb bij haar werkgever gevraagd of dat vergoed kan worden, uhm… dat mag. Met een EVC heb je ook de mogelijkheid om vrijstelling te krijgen binnen opleidingen, dus dat was voor haar interessant. De werkgever gaat er dus mee akkoord om een EVC traject te krijgen. Dus ja, mooi.

Is dat juist dat je samen met je klant de loopbaan uitstippelt en ondersteunt?

Uhm, ja dat doe ik inderdaad samen met mijn klant. Ik help en ondersteun haar daarbij waar mogelijk is. samen staan we sterker en kunnen we de lijnen beter uitzetten. Hoe verder we in het traject komen hoe meer ik haar daar ook haar eigen weg in laat vinden en zoeken.

Hoe doe je dat nog meer onder andere?

Uhm.. door mensen ergens mee te laten lopen, een werkervaringsplek. Dat kan ook zijn dat ik een oriëntatiegesprek regel bij een werkgever. Uhm.. ik probeer dat ook bij klanten zelf te laten liggen, dat ze kijken welke mensen ze zelf kennen die hen op weg kunnen helpen.

Vind je het belangrijk dat klanten zelf initiatief nemen?

Ja.

Stimuleer je ook de zelfsturing van klanten?

Ja, zeker. Vind het belangrijk dat klanten zelf weten waar ze naartoe gaan, en kunnen, welke stappen ze kunnen zetten en nemen en daar vanuit een bepaald doel kunnen bereiken, dat zal ik ook altijd aanmoedigen. Ik doe… maak afspraken/actiepunten betreft wat zij gaan doen en wat ik ga doen, uhm.. maar ik ga niet alles voor ze doen, zeker niet.

Waar stopt het bij jou?

Als ik merk dat de klant zelf niet actief is en ik wel dan ga ik daar wel over in gesprek. Mensen moeten zelf actie ondernemen en solliciteren is een bepaald….als je eenmaal actief daarmee bent dan zit dat er in en behoort dat tot je …. een bepaalde dagtaak, dat zit dan in je.

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Uhm, ja.. dat ik veel bij mensen zelf laat liggen en dat ze me kunnen inroepen als ze mijn rol ook, uhm… dat ik dan acties onderneem.

Als je kijkt naar je voorbeeld die je gaf, de vrouw en het EVC traject. Heeft dat al geleid tot enig resultaat?

Nee, daar moet ze nog mee beginnen.

Oké. Heb je wel een ander voorbeeld?

Ja, die zijn er. Dat was iemand, daar heb ik vroeger heel kort mee samengewerkt, dat is nu een klant,

Opmerking [MP781]: Cijfer

Opmerking [MP782]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP783]: Actiegerichtheid klant stimuleren

Opmerking [MP784]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP785]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP786]: Actiegerichtheid klant stimuleren

toen zei ik tegen hem: 'goh, ken jij een ander persoon die je kunt benaderen, of..?'. Ja, die kende hij wel van vroeger. Toen heb ik hem gezegd dat hij diegene moest bellen. Die heeft hij gebeld en dus contact mee gezocht, dat is dus iemand die dus pro-actief is en niet afwacht maar zichzelf aanzet tot bellen en dergelijke.

Als je je voor deze competentie weer een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Ja, ook een 8.

Opmerking [MP787]: Cijfer

Zijn er binnen deze competentie verbeterpunten?

Nou, geloof het niet.

Oké, dan houden we het op deze 8. Het bespreken van toekomstige scenario's, doe je dat ook met je klant?

Ja, zeker. Uhm, wat ik soms ook wel eens gebruik en dat doe ik niet gelijk, is dat ik wel aangeef dat ik het kader van de WVP dat er wordt verwacht dat mensen actief zijn, zodra je weet dat je werkloos dreigt te raken. Vanaf dat moment moet je actief worden. Veel mensen snappen dat niet en dan vertel ik ze dat dat toch echt nodig is.

Opmerking [MP788]: Toekomstige scenario's bespreken

Hoe maak je ze daar dan bewust van?

Door hen bijvoorbeeld te confronteren met het toekomstige financiële plaatje, gevolgen… en aangegeven dat het UWV wilt dat er zo min mogelijk mensen in de WW komen. Dus dat iemand de plicht heeft om daar niet in te belanden.

Opmerking [MP789]: Toekomstige scenario's bespreken

De laatste competentie is omgevingsbewustzijn/netwerken. Dat betekent dat je actief zoekt en onderhoud van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen. Dat je daarnaast op de hoogte blijft van de ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteunt bij het ontwikkelen en laten gebruiken van de eigen netwerk. Heb je binnen deze competentie een voorbeeld voor mij waarin één van deze aspecten naar voren kwam?

Als het gaat om netwerken.. ik vind het ontzettend leuk om organisaties te bellen, ik bel heel graag om gesprekken aan te gaan om te kijken of we wat voor elkaar kunnen betekenen. Dat vind ik heel leuk om te doen. Uhm.. ik ben ook niet bang om te netwerken of met mensen te praten die ik langere tijd niet heb gesproken. Vaak vis ik in dat soort gesprekken naar informatie over mogelijkheden voor Staatvandienst. Dan krijg ik vaak een telefoonnummer en mailadres. Op kantoor ga ik dan bellen om te bespreken of er mogelijkheden zijn. Uhm, dat vind ik leuk. Ik doe het overal, op verjaardagen, op het schoolplein. Dat vind ik leuk.

Opmerking [MP790]: Consultant netwerkt actief

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Uhm.. sowieso wil ik dat dit bedrijf goed blijft draaien dus wil ik me daar voor inzetten en ik vind het leuk om te doen. Dit zal best een groter onderdeel van mijn werk mogen zijn, dat ik minder klanten heb en meer commerciële activiteiten heb.

Opmerking [MP791]: Meer commerciële activiteiten

Zou je daar voorkeur aan geven?

Ja, zeker. Dat zou ik prima vinden. Ze willen hier geen onderscheid maken, iedereen moet alles kunnen. Uhm, ja… en dan de ontwikkelingen bij bedrijven in de gaten houden en in de regio, zodat wij daar op kunnen inspelen, of ik… dat doe ik zeker en dat vind ik ook leuk.

Opmerking [MP792]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Gebruik je je netwerk bij het benaderen van bedrijven?

Uhm, je ook wel. Net heb ik nog gebeld met een organisatie… dan zeg ik dat wel veel contact met bedrijven hebben en nog niet met jullie, kunnen we een afspraak maken om te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen? Dat vond diegene ook wel een goed plan, hoppa, afspraak gemaakt, haha.

Maak jij je klanten ook bewust van het feit dat een netwerk kan helpen om te oriënteren en

bewegen op de arbeidsmarkt?

Ja!

Hoe doe je dat?

Uhm.. door voorbeelden te geven van, als er een vacature is door aan te geven hoe dat bij ons gaat. Dat vacatures vaak niet eens ergens staan vermeld maar dat het via via gaat, uhm, dat we vaak genoeg mensen kennen om op gesprek te laten komen. Dat lang niet alles op internet gepubliceerd wordt. Een groot percentage vindt ook een baan door hun netwerk. Maar sommige mensen hebben ook haast geen mensen om zich heen, geen netwerk.

Stimuleer je dan juist die mensen om hun netwerk uit te breiden?

Ja, ook wel. Maar voordat je een netwerk hebt opgebouwd, dat duurt ook even. Uhm… dan leer ik die mensen bijvoorbeeld liever bellen of inschrijven bij uitzendbureaus.

Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor je klanten?

Uhm, ja maar dat ligt er wel aan. Bij sommige mensen kan dat ook niet, daar moet je soms best mee oppassen. Dan laat ik ze mensen benoemen waarvan zij denken dat die interessant zijn en dan bel ik. Ik moet mijn netwerk wel goed houden.

Oké, als je kijkt naar de wet en regelgeving, er verandert een hoop op dit moment, hoe blijf je daar dan voor jezelf op de hoogte?

Nou, ik heb laats gedacht dat ik daar tijd in mijn werk aan moet besteden om dat helder te houden. Uhm, we krijgen veel mail en dat lees ik vaak niet omdat ik daar geen tijd voor heb.

Is tijd dan een beperking daar in?

Uhm, ja dus wat ik nu wil gaan doen, denk ik; het is een onderdeel van mijn werk, af en toe eens in de zoveel weken moet ik een uur apart gaan zitten en alles rustig doorlezen en dat opschrijven, aantekeningen maken, dan is het prima en weet ik het weer.

Is het UWV voor jou dan de partij om ergens antwoord op te geven als jij iets niet weet?

Ja.

Oké, als je kijkt naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, ben je daar goed van op de hoogte?

Uhm, ja op zich ben ik daar redelijk van op de hoogte. Ja, door wat artikelen te lezen en van mensen te horen hoe het binnen organisaties gaat, blijf ik op de hoogte. Ik weet dat ze zorg bijvoorbeeld op dit moment niet denderend is, de ICT/technische sector juist wel. Zijdelings hoor ik dat van opdrachtevers, collega's en dergelijke, ja.

Als je je voor deze competentie weer een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Voor het netwerken een 9, voor de wetgeving een 8. En dat dat ook geen 9 is komt omdat ik meer tijd moet vrijmaken, van mezelf, om er van op de hoogte te blijven.

Oké, duidelijk. Heb jij nog verdere toevoegingen?

Uhm… nee, niet dat ik nu zo weet.

Oké, dan bedank ik jou bij deze voor je genomen tijd en moeite.

Graag gedaan.

Opmerking [MP793]: Klant bewust maken van netwerken

Opmerking [MP794]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

Opmerking [MP795]: Tijd als beperking

Opmerking [MP796]: Meer verdiepen wet- en regelgeving

Opmerking [MP797]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP798]: Cijfer

Interview 14

Goedemorgen ***, bedankt dat ik jou mag interviewen betreft mijn afstudeeropdracht. We hebben contact gehad via de mail over dit interview. Heb jij daar tot nu toe nog vragen over?**
Nee, alles is duidelijk. Ik heb het voor me liggen en ik denk dat we gewoon het gesprek aan moeten gaan en ik op basis daarvan jou moet voorlichten, vanuit de praktijk, hoe ik de competenties toe pas.
Inderdaad. Ik vraag de competenties uit aan de hand van de STARR methode, dus benoem kort de situatie, wat je taak was, wat de actie was, het resultaat en als laatste een stukje reflectie. Uhm, als je kijkt naar de eerste competentie, affectiviteit en sensitiviteit, kun je voor mij dan een voorbeeld noemen waarin deze competentie, met een klant, naar voren kwam?
Uhm, ja ik denk dat dat sowieso bij elk traject speelt. Net was Fia hier, die is net de deur uit gelopen, maar Fia is een doktersassistent en zij heeft op dit moment beperkingen waardoor ze haar eigen werk niet meer kan doen. De prognose is goed maar we weten nu niet of ze ook echt gaat herstellen. Zelf vindt zij… op dit moment kan ze zelf helemaal niets, kan ze geen werkzaamheden verrichten. Zij wil ook haar werkgever niet in de weg zitten. Daardoor zegt ze nu overal het liefst mee te stoppen en haar dienstverband op te zeggen. Dat is eigenlijk een beetje het ding. Dan kun je als consultant denken: ja, prima. Goed. Afgerond. Dan hebben we schadelastbeperking voor de werkgever en dan is het klaar, maar weet je; omdat je betrokken bent en met die mensen het beste voor hebt.. dit is niet iemand die de kantjes ervan afloopt, dan kom ik wel heel erg tot zoeken dat ik denk: verdorie, het is niet zo dat je niet wilt vanuit uhm… de overtuiging dat het lastig is. Zij wil niet omdat zij het gewoon heel vervelend vindt dat ze ziek is en afhankelijk is. Zij vindt het heel vervelend dat haar werkgever haar salaris betaald terwijl ze er niets voor terug geeft. Dus eigenlijk is dat vanuit sociaal oogpunt dat ze over mee wil stoppen. Uhm.. nou goed, ik heb wel gecheckt bij de werkgever hoe de werkgever daar in staat. Ik heb haar er van proberen te overtuigen van: op het moment dat jij hier gaat stoppen en er voor kiest het traject te stoppen, en er niet voor kiest door de WIA keuring heen te gaan, dan uhm.. weet je, dan… dan snij je jezelf in de vingers. Want zij heeft gewoon recht op een uitkeringssituatie als ze arbeidsongeschikt is. Het heeft twee gesprekken gekost maar ik heb haar wel in laten zien dat ze door moet gaan, dat doet ze nu ook. Ik blijf doen wat ik moet doen en haar het traject goed laten volgen.
Wat heb je voornamelijk tegen je klant gezegd?
Ik heb haar verteld dat ik haar openheid en eerlijkheid heel erg waardeer en dat ik het heel bijzonder vindt dat ze er zo in staat. Maar ik heb haar ook wel geprobeerd inzichtelijk te maken van: ‘goh, jij hebt elke maand op je loonstrookje… staat daar elke maand je SV verzekering op, je betaald gewoon voor de situatie waarin je bent gekomen’. Om haar daar wel bewust van te maken.
Wat is dan jouw voornaamste taak? Is dat bewustwording creëren bij haar of zit daar nog wat anders achter?
Nou, ik denk dat het mijn taak… in dit geval. Haar laten inzien dat het beeld wat zij heeft; niet afhankelijk zijn van.. dat dat bepaalde consequenties heeft.. ze gaat er vanuit dat ze gaat herstellen. Maar het is best mogelijk dat zij een andere beperking ontwikkelt… omdat zij nu één gedeelte van haar lichaam aan het ontlasten is, zou het maar zo kunnen gebeuren dat er iets anders is wat voort gaat komen. Op dit moment is het dus niet zeker of zij voor eind wachttijd gaat herstellen.
Bespreek je dat dan ook met haar?
Ja, situaties van klanten bespreek ik altijd zodat dat duidelijk is van beide kanten, en om bepaalde dingen te achterhalen, ter verduidelijking.
Hoe vind je dat om dat met haar te bespreken?

Opmerking [MP799]: Betrokkenheid

Opmerking [MP800]: Inzicht geven klant

Opmerking [MP801]: Feedback geven

Opmerking [MP802]: Klant inzicht geven

Opmerking [MP803]: Klant inzicht geven

Opmerking [MP804]: Situatie klant achterhalen

Dat vind ik niet lastig om aan te geven. In mijn gesprekken ben ik heel direct en praktisch, ik kijk vooral naar dingen die ik vanuit de praktijk zelf heb gezien, voorbeelden die ik heb. Ik maak het heel klein en heel logisch. Dan probeer ik wel mensen tot andere inzichten te laten komen.

Past dat bij jou als consultant zijnde, die manier van begeleiden?

Ja, ik ben niet.. ik ben gewoon *****, hoe dichter ik bij mezelf blijf staan en hoe minder ik ga zoeken naar juiste woorden en zo, hoe beter ik als coach ben, authentiek ben, mezelf ben. Dan sta ik dicht bij mezelf, dat zien mijn klanten ook.

Vind jij jezelf een coach?

uhm, ik vind coach een heel groot woord. Ook een mooi woord. Als ik echt moet kijken naar mezelf dan kan ik wel zeggen dat ik een coach ben, soms is het lastig te benoemen wat een coach nou precies is…. wanneer je het bent. Maar ik denk wel dat ik me opstel als een coach en vanuit een coachende benadering klanten help.

Als je kijkt naar het voorbeeld dat je gaf met je klant, die vrouw had het gevoel dat alles goed kwam. Wat deden de gesprekken verder met het gevoel van je klant?

Uhm.. zij ziet wel in dat het wel oké is en dat ze niets kan doen aan de situatie waarin ze terecht is gekomen. En ik snap wel dat ze het vervelend vindt, maar zij moet ook zien dat dingen echt geregeld zijn, ze ziet nou wel dat…. Ze ziet het nu wel meer als een verzekeringskwestie.. ik probeer het haar in te laten zien dat het een verzekeringskwestie is waar ze recht op heeft. En in andere trajecten maak ik mensen weer bewust van het feit dat ze zijn uitgevallen en dat er verplichtingen zijn waaraan ze zich moeten houden.

Wat doet dat met je eigen gevoel?

Ik vind het wel van mij, weet je…. Dit is voor mij ook goed. Het zal voor mij niet goed zijn als zij zou gaan stoppen en dat ze … al haar rechten gaat verspelen, dat zal voor mij niet goed voelen.

Wat zegt dat over jou?

Uhm, dat ik.. mijn manier van begeleiden aanpas op de kandidaat die tegenover mij zit, dat is ook maatwerk wat ik bied, en dat ik rekening houdt met de gevoelens van de kandidaat die tegenover mij zit.

Oké.

Dat ik niet alleen luister naar wat ze zeggen maar dat ik daar ook de realiteit van in zie, zeg maar.

Bespreek je die realiteit ook met je klant?

Ja, zeker. Ik wil wel dat klanten zich bewust zijn van het traject. En ik maak dingen niet mooier dan dat ze zijn. Ik hou van eerlijkheid over en weer tijdens en in een traject, en als dat betekent dat ik klanten bewust moet maken ik welke situatie zij zich op dit moment bevinden, dat dat bijvoorbeeld niet langer zo kan en moet veranderen, dan doe ik dan ook. Daar schroom ik niet in.

Bespreek je ook gedragingen en emoties?

Ja, dat doe ik zeker. Veel klanten gedragen zich op een manier wat aansluit bij emoties die ze hebben. Soms is het even aftasten hoe je dat dat bespreekt, maar dat ik het bespreek dat doe ik zeker. Ik had een keer een klant die was zo teleurgesteld dat hij weg moest bij zijn werkgever, dat hij de tranen op zijn wangen kreeg. Ja, dan moet je daar wat voorzichtiger mee omgaan.

Wat doet dat met jou als consultant zijnde?

Uhm, dan moet ik wel een keer slikken en goed nadenken hoe ik het ga verwoorden, dat ik de juiste woorden kies. Zoiets motiveert mij ook wel om zo'n klant echt goed te helpen en hem te ondersteunen waar nodig is zodat hij zijn emoties omzet in actief gedrag en een positieve houding.

Is er al enig resultaat bereikt binnen het traject, van je voorbeeld?

Uhm, tot nu toe weinig resultaat omdat ze vanwege haar beperking niet veel haar schouders mag

Opmerking [MP805]: Direct

Opmerking [MP806]: Praktisch werkwijze

Opmerking [MP807]: Klant inzicht geven

Opmerking [MP808]: Coach

Opmerking [MP809]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP810]: Klant inzicht geven

Opmerking [MP811]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP812]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP813]: Rekening houden met gevoelens klant

Opmerking [MP814]: Bewustwording klant

Opmerking [MP815]: Eerlijkheid

Opmerking [MP816]: Bewustwording klant

Opmerking [MP817]: Emoties tonen/bespreken

belasten en tillen. We zijn wel aan het kijken welke mogelijkheden er zijn.. ik zet me zeker in om deze vrouw aan een passende baan te helpen.

Vind je dat je effectief bent tijdens dit traject?

ja. Ik vind wel dat ik de juiste stap en ik zal niet weten hoe ik het anders of beter moet doen.

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor deze competentie?

Uhm.. ik denk een 8. Ik ben wel iemand die zich inleeft in de situatie van de klant. daar vanuit probeer ik het beste voor hun te doen, dat lukt ook wel in de meeste gevallen. Ik wil weten waarom mensen in een bepaalde situatie zitten… oprechte interesse. Dan kan ik ook vanuit de juiste overtuiging iemand helpen.

Zijn er ook dingen die je binnen deze competentie voor jezelf wilt verbeteren?

Ik geef mezelf een 8 omdat ik… uhm… soms neem ik het mee naar huis, daar ben ik een beetje zoekende in. Soms grijpen situaties mee aan en die neem ik nog wel eens mee naar huis. Of dat goed is daar twijfel ik aan.

Oké, goed verwoord. Als tweede competentie hebben we reflectie. Dat betekent dat je in staat bent om je klant te laten reflecteren op zinvolle ervaringen en daar vanuit verbindingen legt met persoonlijke ambities, talenten, normen en waarden. Maar dat je je klant ook een spiegel voor kun laten houden en de klant uit kunt dagen betreft het ontdekken van betekenisvolle situaties. Heb je binnen deze competentie een voorbeeld met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

Uhm, ja.. Moniek is een kandidaat die ik vorig jaar begeleid heb en zij was groepsleider bij jeugdzorg, ze was uitgevallen met klachten. Er speelde bij haar ook een heleboel andere dingen. Zij was ook heel erg boos, ik kon zelf niet goed er achter komen waarom dat speelde. Uhm.. toen dacht ik: wat is er toch aan de hand? Ik was aan het zoeken wat er speelde. De situatie was dat ze last had van de klachten maar dat er een heel ander ding achter zat waardoor dat herstel niet voorspoedig verliep, ze was eigenlijk gewoon…. Ze was ook boos op wat er binnen de organisatie was gespeeld, daar was ze boos op, in collega's. dat kreeg ik er in eerste instantie niet uit. daar liep ik zelf een beetje in vast. Met een collega heb ik nog een gesprek gevoerd om hier over te praten. Daarna hebben we ook met die vrouw gepraat om de echte redenen te achterhalen. Door haar te laten praten kwamen we steeds beter achter haar boosheid. We hebben ook gezegd dat dat verkeerd over kan komen op anderen, haar gedrag. Nu zijn we ruim een jaar verder en is ze goed gere-integreerd. Ze is nu zo dankbaar als maar kan, dat komt omdat we haar goed de spiegel voor hebben gehouden. Wat haar gedrag deed op anderen, wat ze zelf kon doen, wat ze niet moest doen, hoe ze zelf haar gedrag ervoer, puur de spiegel voorhouden en daar vanuit de klant anders naar situaties laten kijken. Om haar op een andere manier tegen situaties aan te laten kijken.

In die zin heeft het voorhouden van de spiegel haar wel geholpen in de goede voortgang van het traject?

Ja, ja.

Hoe zie je je eigen aandeel daarin?

Ik vond het zelf lastig om daar doorheen te prikken, vandaar dat ik hulp heb gezocht. Dat is prima vind ik. Een collega heeft toen twee keer aangesloten, daarna heb ik het opgepakt.

Is dat wat past bij jou in de manier van begeleiden, iemand de spiegel voor houden en de klant zelf laten benoemen wat hij of zij ziet?

Dat is wel iets wat niet erg in mijn natuur zit. Daar moet ik mijn best voor doen en dat moet ik gaan leren. Hier moet ik wel op letten om dat te doen bij mijn klanten. Op het moment dat ik het doe bij

Opmerking [MP818]: Effectief tijdens traject

Opmerking [MP819]: Cijfer

Opmerking [MP820]: Inlevingsvermogen

Opmerking [MP821]: Geïnteresseerd

Opmerking [MP822]: Verbeterpunt

Opmerking [MP823]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP824]: Spiegel voor houden

klanten dan merk ik dat ze zelf ook anders naar zichzelf gaan kijken omdat ze dan door hebben hoe ze zich gedragen of bepaalde dingen uitstralen, het kost me veel moeite om dat te doen. Puur omdat het niet natuurlijk is voor mij.

Zou je dat willen ontwikkelen?

Ja, daar kan ik wel op verbeteren, zeker wel.

De vrouw heeft een baan nu…

Klopt, door alles goed te bespreken, situatie achterhalen, met elkaar.. heeft ze nu een goede baan gevonden. Dat heeft haar echt geholpen, de situatie bespreekbaar maken.

Doe je dat altijd met je klanten, de situatie bespreekbaar maken?

Uhm, ligt aan het traject. Soms kan een traject simpel zijn en dan ga ik het niet moeilijker maken dan dat het is. ligt ook aan de problematiek van de klant. ik ga niet graven naar een beerput die er niet is. als ik denk dat het nut heeft dan doe ik dat.

Is dat ook maatwerk wat je je klant biedt?

Ja, dat denk ik wel en dat doe ik ook, maatwerk bieden. Bij mij is geen traject hetzelfde. Ik zit best vaak dezelfde methodes in, maar de manier waarop dan is ook voor iedereen weer anders.

Inderdaad. En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor deze competentie?

Ik denk een 6 of een 7. Daar kan ik echt nog wel in groeien. Daarin ben ik niet op mijn allersterkst.

Oké. De volgende competentie is actiegerichtheid. Dat staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkelingen van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden en het bespreken van de voortang, maar ook het bespreken van toekomstige scenario's. Heb je voor mij een situatie met een klant waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, dit is wel hoe ik in trajecten zit en hoe ik het doe…. Uhm.. ja, ik had een klant die jongen was trainer, gaf mentale trainingen, weerbaarheid. Dit was een gedreven jongen die erg aan het zoeken was naar wat anders, hoe hij dat kon doen. Hij wist niet zo goed hoe hij verder moest. Samen hebben we gekeken hoe hij dat tot nu toe had gedaan en wat de snelste manier was… we zijn gaan onderzoeken wat de kortste weg is, heel praktisch. Hij wou ZZP'er worden maar wist niet hoe en welk tarief hij moest hanteren. Toen heb ik hem tools en hulpmiddelen gegeven zodat hij dat kon gaan onderzoeken. Om dat zo voor zichzelf helder de krijgen. Het geven van praktische tips. Hij wilde ook wel docent worden maar hij had nooit echt een HBO diploma, wel wat cursussen gevolgd op HBO niveau. Samen hebben we een EVC traject aangevraagd en dat is hij gaan doen, dus hem daarin ondersteunen. Uiteindelijk is hij aan de slag gegaan als trainer, weerbaarheid. Bij de politie nu, daar geeft hij trainingen. Dat was een snel traject, dit was echt een samenspel. Hij miste net een stukje daadkracht, daar heb ik hem mee geholpen om ook door te zetten.

In dat opzicht heb je wel het traject met je klant uitgestippeld en hem daarin ondersteund.

Ja, ik ondersteun al mijn klanten in de speurtocht naar werk. Dat is mijn werk. Het samen uitstippelen van een route past ook wel bij mij, de klant daarin ondersteunen. Ik laat de klant wel de route bepalen, ik loop er dan vlak achter om te kunnen sturen of mee te denken als we twijfelen om links- of rechtsaf te gaan.

Vind je het ook belangrijk dat klanten zelfsturing hebben of dat ontwikkelen?

Ja, dat is bij de één wel en bij de ander niet. ik heb ook wel eens een klant gehad die kwam uit het buitenland, kon geen Nederlands spreken en schijven.. ja, dan is zelfsturing lastig en dan ondersteun ik hem in het schrijven van brieven en opstellen van een cv, voor het solliciteren. Als ik hem

Opmerking [MP825]: Verbeterpunt

Opmerking [MP826]: Situatie klant achterhalen

Opmerking [MP827]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP828]: Cijfer

Opmerking [MP829]: Ondersteunen plannen loopbaan

Opmerking [MP830]: Tips geven

Opmerking [MP831]: Loopbaan uitstippelen

Opmerking [MP832]: Ondersteunen plannen loopbaan

zelfsturend had willen maken, dan was ik nu nog bezig geweest. Nu heeft hij een goed cv en motivatie, ook goede open sollicitaties. Hij weet nu beter wat hij moet en kan doen. Deze klant heeft nu wel gevonden, soms bel ik hem nog wel eens om te vragen hoe het gaat, want verder heeft hij geen vrienden en familie. Maar bij anderen vind ik het belangrijk dat ze zelf de regie houden, zelfsturing stimuleer ik dan ook. Ik probeer de klant dan ook zelf te laten bellen en actie te ondernemen. Dat is ook weer maatwerk, ik houd de kortste weg naar werk wel in mijn achterhoofd.

Leg je de voortgang ook vast? Bespreek je die met je klant?

Ja, dat is ook nodig om alles te rapporten. Dat doe ik ook, goed rapporten. In gesprekken evalueer ik ook met mensen wat ze van de opdracht vonden, van het traject vinden, etc. wat het met ze heeft gedaan…

Het bespreken van toekomstige scenario's met je klant, doe je dat?

Ja, dat doe ik zeker. Omdat sommige dingen die zij doen van invloed kunnen zijn op de duur van hun uitkering en sancties van het UWV. Die deel ik ze altijd helder mede. Als ze het niet van mij te horen krijgen dan horen ze het van een ander. Dan heb ik liever dat ze het van mij horen zodat ik daar later niet op aangekeken word.

Vind je dat lastig om dat bespreekbaar te maken?

Nee, nee…daar heb ik 0 moeite mee. Wij spreken de mensen elke twee weken en ik vind het noodzaak dat je de mensen verteld dat ze acties moeten doen, in positieve en negatieve zin. Ik heb ook een klant gehad die totaal niet wou meewerken.. dat heb ik besproken met hem en met het UWV. Die man heeft ontzettend zijn best moeten doen om niet verwijtbaar werkloos te worden. Omdat hij dingen heeft geweigerd.

Confronteer je hem daar mee?

Ja, doe ik zeker. Ook om de actie weer in te krijgen. Dat is wel een uiterst hulpmiddel, dat probeer ik te voorkomen. Dus de klant voortijdig confronteren met zijn gedrag en consequenties helder te maken.

Dus je klant confronteren met zijn gedrag en dat benoemen doe je dus wel zeker?

Ja, dat doe ik zeker. Ik vind dat klanten goed moeten weten waar ze aan toe zijn en wat hun gedrag kan betekenen voor een traject en de kansen die ze mislopen op een leuke andere baan, daar maak ik hen wel bewust van.

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor deze competentie?

Dan denk ik ook wel een 8. Ja, hier ben ik wel goed in.

Zijn er binnen deze 8 verbeterpunten?

Ik ben heel erg actiegericht, het zal fijn zijn als ik nog een stukje beter zou kunnen luisteren, samenvatten, doorvragen… dat mensen zelf bewust worden van het eigen handelen dan dat ik ze dat allemaal ga vertellen.

Oké. Mooi verwoord. Dan komen we bij de laatste competentie. Dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze competentie houdt in dat je actief zoekt en onderhoud van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen, dat je op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteund in het ontwikkelen van het eigen netwerk. In hoeverre onderhoud jij je kennis en trends op het gebied van de arbeidsmarkt en ben je er van op de hoogte?

Ja, alles.

Ja?

Ik denk dat we zelf.. tijdschriften die hier liggen, via de media, collega's die veel weten en vertellen,

Opmerking [MP833]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP834]: Maatwerk bieden

Opmerking [MP835]: Rapporteren

Opmerking [MP836]: Toekomstige scenario's bespreken

Opmerking [MP837]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP838]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP839]: Bewustwording klant stimuleren

Opmerking [MP840]: Cijfer

Opmerking [MP841]: Actiegericht

Opmerking [MP842]: Verbeterpunt

Opmerking [MP843]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

nieuwsbrieven vanuit Staatvandienst. Er komt zoveel voorbij ten aanzien van de landelijke en regionale arbeidsmarkt, die spelen. Ik denk wel, dat moet wel in dit werk, zeker. En ik probeer mezelf daar goed van op de hoogte te houden.

Ben je voldoende op de hoogte van wat er speelt binnen je eigen sector/regio?

Ja, dat ben ik zeker. Vind ik tenminste.

En als je bepaalde dingen niet weet, wat dan?

Dan zijn collega's een achterban. Verder ben ik in Enschede hier één van de actievelingen heir in. Verder doet iedereen… draagt daar zijn steentje in bij en deelt dat weer met elkaar. Zo blijven we, en ik, op de hoogte.

En als je kijkt naar de ontwikkelingen betreft de wet- en regelgeving, ben je daar goed van op de hoogte?

Ja, daar houdt ik mijzelf ook van op de hoogte. Ik pik veel op via de media, er veranderd natuurlijk een hoop op dit moment, ik lees veel, ik praat er over met collega's. er verschillende nieuwsbrieven helpen ook. In alle andere gevallen, uhm…. raadpleeg ik ook wel het UWV om daar informatie van te krijgen. Over twee weken zit ik bij het UWV om nieuwe informatie te krijgen over bepaalde regelingen die gaan veranderen, dus ja… ik denk dat ik goed op de hoogte ben. Dat vind ik fijn, ik graaf ook wel in de wet- en regelgeving. Op de hoogte blijven is echt een must in dit werk. Je moet weten wat er speelt en wat er gebeurt.

In dat opzicht weet je de wet- en regelgeving wel om je werk goed uit te kunnen voeren?

Ja.

Als je kijkt naar het ondersteunen van de klant bij het ontwikkelen van het eigen netwerk. Doe je dat ook?

Ja, waar we nou.. waar ik mee bezig ben. Ik ben bezig met development om wat te doen, stukje toenadering tot de arbeidsmarkt, waar vind je vacatures die je nou wilt. Van de week had ik een klant tegenover me zitten die zegt: ik wil graag in het sociale domein blijven werken, in de administratie, maar die vacatures zijn er niet. ik zo: waar zoek je die dan? Op de vacatureborden zei hij toen. En verder? Nergens. Dan deel ik hem mede dat 70% geen eens op een vacaturebord wordt gezet maar meer op LinkedIn bijvoorbeeld en ook via die weg vervuld worden. Ik deel hem dan mede dat er verschillende manier zijn om vacatures te vinden, dat dat wel afhangt naar wat voor functie je op zoekt bent. Dan ga ik dat voor zijn zoekprofiel onderzoeken, samen met hem. Dan benaderen we organisaties en praten we met mensen in dat netwerk of die organisatie.

Maak je je klanten bewust dat hun netwerk kan helpen bij het zoeken van een baan?

Ja, ja… ik begeleid nu een meisje… in het coachen en teweegbrengen van gedragsverandering. Uhm, niet commercieel, dus onze rol past niet zo heel goed bij haar. Maar ze weet heel goed wat ze, welke taken en activiteiten er in een functie moeten zitten, welke dingen er niet in moeten zitten, we hebben nog geen functietitel. Ik ben nou, de afgelopen week op het Kalmar college geweest, op het decanaat om te horen… ze heeft vandaag een afspraak bij de decaan om te horen hoe het werk er dan uit ziet en wat ze dan moet doen, dat ze zelf goed kan inschatten of die functie bij haar past. Vorige week was ik bij het ROC en daar had ik een gesprek met een loopbaanadviseur, om te kijken wat we daar kunnen doen?

Vanuit je eigen netwerk?

Ja, die had ik dan weer… omdat een andere kandidaat aan tafel zei, die vertelde.. dat ze niet goed wisten wat Staatvandienst deed, vandaar dat ik daar was om te vertellen wat we beide deden. Toen vertelde ze over haar functie en toen dacht ik: dat is ook wel wat voor mijn klant die ik begeleid. Toen vertelde ik dat tegen haar van: ben je bereid om met haar in gesprek te gaan waardoor je meer

Opmerking [MP844]: Informatievoorziening vanuit organisatie

Opmerking [MP845]: Voldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP846]: Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk

gaat vertellen wat je functie is? dat vond ze heel erg leuk en daarnaast had ze ook besloten dat ze ons ging opnemen in de aanbieders van dienstverlening. Ze vond het leuk hoe we met elkaar in gesprek waren geweest. Ik ben niet zo'n commercieel apparaat als J. Dingemanse en J. Hofstede en Ingomar. Dus ik vond het best spannend bij haar aan tafel, normaal zit ik dan bij klanten. Maar het was een leuk gesprek. Een mooie wisselwerking.

Stel jij je eigen netwerk vervolgens dan ook beschikbaar voor klanten?

Ja ik stel mijn netwerk wel beschikbaar voor klanten, maar dat ligt wel aan de klant. Er zijn ook klanten waarbij ik denk van: weet je, ik begeleid jou, ik snap waar je vandaan komt en ik ga jou helpen naar werk. Maar als ik mijn eigen netwerk beschikbaar wil stellen en er zit iemand tussen waar ik mijn twijfels over heb dan ga ik die niet binnen mijn eigen netwerk inzetten. Dat doe ik niet. mijn netwerk houd ik echt voor de hele goede kandidaten. Of ik maak het bespreekbaar, dat ik er over twijfel, dan mogen ze het tegendeel bewijzen. Ik ga mijn netwerk niet om zeep helpen.

Opmerking [MP847]: Eigen netwerk beschikbaar stellen

En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan voor deze competentie?

Ik denk ook weer een 8.

Opmerking [MP848]: Cijfer

Zijn er binnen deze 8 dingen die je graag wilt verbeteren of is die 8 het maximum?

Ik voel me wel lekker bij die 8. Als ik deze moet verbeteren denk ik dat ik dit commerciëler moet gaan inzetten en dat is iets wat de organisatie fijn zal vinden, maar ik zelf niet zo.

Opmerking [MP849]: Verbeterpunt

Oké, helemaal goed. Dan noteer ik de 8. Heb je nog verdere aanvullingen of dingen die je nog graag wilt vertellen?

Nee, ik denk dat ik alles heb verteld wat ik wou vertellen. Hopelijk helpt het jou verder.

Oké, ja, dat moet goed komen. Dankjewel.

Graag gedaan.

Interview 15

Goedemorgen ***, welkom en bedankt dat ik jou mag interviewen voor mijn afstudeeropdracht. We hebben via de mail contact gehad over de vorm van het interview. Heb je daar tot nu toe nog vragen over?**

Nee, alles is duidelijk.

Oké, helemaal goed. Ik vraag 4 competenties uit aan jou, dat zijn affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken. Dat zijn 4 competenties welke je nodig hebt om te kunnen coachen en counselen als consultant zijnde. Ik zal zeggen: laten we beginnen. De eerste competentie is affectiviteit en sensitiviteit. Deze competentie houdt in dat je rekening houdt met de gevoelens en behoefte van de klant, dat je de andere in zijn of haar waarde laat en je je kan verplaatsen in de positie van de klant, dat je je bewust bent van je eigen doen en laten op de klant en dat je de klant vertrouwen geeft en emoties, problemen en gedragingen bespreekt met de klant. Heb jij voor mij een voorbeeld waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, uhm.. vanmorgen had ik een gesprek met een klant die ik begeleid. We zaten tegenover elkaar en spraken een aantal acties door die we hadden ondernomen richting werkgevers, ondertussen zat hij te wiebelen op de stoel en dacht ik: wat is er toch aan de hand? Maandag heeft die man een gesprek met en bij het UWV, dus daar wou ik het met hem over hebben. Ik zei tegen die man wat hij precies wou bespreken. Toen viel het stil en kwamen de tissues op tafel, een flinke huilbui. ik heb de klant uitgevraagd waarom hij geëmotioneerd was, door een aantal vragen te stellen kwam hij er achter door te zeggen: ik ben niet meer wie ik was. Dat is eigenlijk leidend geweest in het gevolg van het gesprek.

Opmerking [MP850]: Emoties tonen/bespreken

Hoe ga jij daar dan mee om?

Uhm.. je vult eerst zelf in waarom iemand gespannen is voor een gesprek. En, ik heb bijna de neiging om te vertellen, en dat heb ik ook gedaan, in tweede instantie hoe zo'n gesprek er uit ziet en wat er allemaal gebeurt, terwijl dat niet het verhaal is. Het verhaal is dat hij dit ziet als een mijlpaal en hij dit nu moet accepteren dat hij niet meer is wie hij was, en dat er een nieuwe levensfase aanbreekt. Dat is iets waar we bij stil hebben gestaan, tijdens het gesprek.

Opmerking [MP851]: Stilstaan bij situatie klant

Wat bespreek je dan met zo'n klant.

Uhm, wie was hij vroeg dan? Wie is hij nu? Dat waren vragen die ik stelde. Wat daarin voor hem wel of niet goed is. Of er sprake is van de mogelijkheid om hem weer te laten worden wie hij was. Dat was het niet. hij heeft een forse beperking en die beperking is niet op te lossen en daar is net duidelijk over gekomen van; dit is het, niet meer of niet minder. Dat zijn de vragen die ik stel, en op enig moment komt hij tot rust, de tranen zijn opgedroogd en dan komen ze vragen van: hoe gaat zo'n gesprek dan? Wat gebeurt er allemaal in zo'n gesprek? Waar doe ik goed aan? Wat moet ik wel en niet zeggen? Zou ik dat eerste stuk niet hebben opgepakt dan had ik met hem die voorbereiding niet kunnen doen.

Opmerking [MP852]: Coachende houding

Dan had je dit niet geweten.

Nee. Klopt.

Vind je het belangrijk om gevoelens of emoties van klanten te achterhalen?

Niet altijd, ja… weet je, daar waar het disfunctioneel is en daar waar het het traject belemmerd, moet je wel. Uhm, dit is een zeer emotionele man dus ik weet dat er vaker tranen vloeien, dat was net weer minder de laatste tijd dus dat gebeurde net weer opnieuw. Uhm, maar ik kap het bij hem ook wel af. Ik heb het niet gedaan omdat het cruciaal was voor het tweede stuk van het gesprek,

vond ik. Ik heb ook wel eens dat ik denk: nu even niet.

Wat doe je dan als mensen emoties tonen?

Het gaat niet zo zeer over tonen..

Bespreekbaar maken

Uhm.. als ik het over hem heb. Hij heeft een fysieke klacht en daarnaast ook andere privé problemen. Het liefst praat hij over die privé problemen, maar daar lost hij niets in op. Zodra hij er niets in oplost zal er niets veranderen. Dus dan baken ik het af en dan zeg ik dat ik het hier bij wil laten voor vandaag, en dat we door gaan.

Hoe reageert je klant daar op?

Hij is het wel gewend. Hij reageert er wel goed op.

Vind je het lastig om emoties met klanten te bespreken?

Nee. Nee, eigenlijk niet.

Past dat bij jou als consultant zijnde dat je het makkelijk doet?

Ik denk dat je zoveel open moet maken en transparant moet maken, en uhm…

Heeft dat ook met vertrouwen te maken?

Ja, ook. Er zullen ook mensen zijn die dat niet bij mij doen, ook goed. Maar daar waar emotie een functie heeft in een traject vind ik het een belangrijk onderdeel. Maar daar waar gesprekken blijven leiden tot een tranendal, dat is niet functioneel, daarin kom ik niet verder. Dat bespreek ik ook wel, ik maak dat op een rustige en respectvolle manier duidelijk.

We hadden het net even over vertrouwen met de klant. Vind je het belangrijk als er vertrouwen is tussen jou en je klant?

Ja, dat vind ik belangrijk. Het gaat over vertrouwen in mij als professional. Dus als mensen, is niet per definitie nodig, …. ja, ik vind dat wel. Soms heb je het idee dat er een verborgen agenda is van de klant dan probeer ik dat uit te vragen. Soms hoor je dat er geen verborgen agenda is, dan denk je: nou, oké. Soms is het lastig.

Als je kijkt naar je klant. Hij heeft zijn emoties getoond. Wat leverde dat voor hem op, dat hij nu verder kan, of?

Zelfinzicht. Dat probeer ik altijd te bewerkstelligen bij klanten. Hij heeft een werkervaringsplek wat waarschijnlijk ook een baan kan worden. Uhm.. af en toe twijfelt hij daaraan, terwijl ik denk dat dit zijn kans is om in het arbeidsproces te blijven. En ik heb de indruk dat als hij het gesprek bij mij verlaat, dat hij dat ook weer ziet, als zodanig. Dan denk ik: dat heeft het opgeleverd, voor wat het waard is.

Als je naar deze competentie kijkt, in hoeverre bespreek je dan bepaalde gedragingen van de klant?

Als ik bepaald gedrag zie wat mij minder aan staan dan bespreek ik dat wel met de klant, soms is dat wat lastig maar ik doe het wel.

Wat vind je daar lastig aan?

Omdat je soms, dat ligt er aan hoe je het brengt…. als je verteld van: goh, dit is hoe ik het zie, klopt dat? Dan verifieer je het, doe ik altijd. Maar ik had vorige week een gesprek met een andere klant, uhm… en die valt bij tijd en wijlen stil in het proces. We hebben nu net de vakantie gehad en dit was het eerste gesprek na mijn vakantie en ik vond dat hij te weinig had gedaan, hij ging weer wachten, en weer wachten. Dat benoemde ik. Ik zei: 'weet je, je knipt in je vingers en je bent een jaar verder. We hebben dit de vorige keer ook besproken en je zit… daar zitten nu een aantal weken tussen en je hebt er niets aan gedaan'. Ik vroeg dus niet of dat zo was maar ik constateerde dat van: goh, ik vind dat je te weinig gedaan hebt, waarom wacht je toch? We hebben dat eind juli besproken'. Hij schrok

Opmerking [MP853]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP854]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP855]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP856]: transparant

Opmerking [MP857]: Emoties tonen/bespreken

Opmerking [MP858]: Vertrouwen

Opmerking [MP859]: Zelfinzicht klant bevorderen

Opmerking [MP860]: Confronteren gedrag

Opmerking [MP861]: Confronteren gedrag

daar wel van, dat ik dat zo zei.

Dat je hem daarmee confronteerde.

Ja, en vervolgens uhm… iets verderop in het gesprek liet hij zien, het ging over verzelfstandiging dat hij een aantal zaken moest uitzoeken voor zichzelf, had hij al kunnen doen maar heeft hij niet gedaan, vervolgens had hij een hele website gebouwd maar dat had hij mij niet verteld. Toen liet hij dat zien. Toen dacht ik: oeh! Daar maakte ik wel even een fout. Ik constateerde dat hij niet zoveel had gedaan. hij had wel degelijk wat gedaan, hij had een hele website gebouwd. Daar ligt ook zijn passie. Daar zat ik er naast, ik vroeg het niet uit. Dat deed ik denk ik omdat het een heel afwachtend iemand is, waardoor ik dacht: zie je wel, hij is weer aan het afwachten geweest de afgelopen week. Nou, dus niet. Dat was voor mij weer een leerschool, de situatie eerst goed uitvragen voordat ik oordeel. Die ruimte gaf ik hem niet. ik zeg dan ook: goh, ik zat er naast, je had het kunnen uitzoeken maar je bent hartstikke actief geweest met je website. Helemaal goed.

Verplaats je je als consultant zijnde ook in de behoefte en gevoelens van de klant?

Ja, ja. ik kan me goed verplaatsen in de klant, ik kan begrijpen waarom klanten dingen doen zoals ze die doen.

Als je jezelf een cijfer mag geven voor deze competentie tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Een 7.

Is die 7 een maximum, of zie je nog verbeterpunten. Natuurlijk een ander verbeterpunt dan die je zojuist noemde.

Er zijn altijd dingen die beter kunnen. Wat ik al zie; ik vind mezelf geen empathisch type. Achteraf denk ik wel eens. Had ik niet beter dit of beter dan… ja.

Uhm, oké. De tweede competentie is reflectie. Dat betekent dat je je klant een spiegel voor kunt houden en dan je reflecteert met je klant op zinvolle ervaringen en daar vanuit weer verbindingen legt met persoonlijke ambities, normen en waarden. Heb je voor mij een voorbeeld met een klant, een situatie, waarin deze competentie naar voren kwam?

Ja, uhm.. dat was een gesprek ook deze week met een klant. Dat is een man met een burn-out situatie. Die wederom zeg maar in een burn-out belande. Met hem ik het traject belasting en belastbaarheid gaan doen, dat loopt heel erg stroperig. Uhm.. ik geef hem formulieren mee, leg het doel uit en dan zegt hij: ja, ja. Vervolgens komt hij terug en dan zegt hij: nee, nee, het is toch niet gelukt. Dus.. ik merk dat ik daar moeilijk door heen kom. Afgelopen week had ik een gesprek met hem en opnieuw was er weinig ingevuld en vervolgens blijft hij zeggen: ja, ik ben zo… ik vind het moeilijk. Dus ik zei: als het niet lukt met lijstjes prima, maar waar het hier om draait is balans vinden, bla bla bla. En op een gegeven moment dacht ik: waarom dring ik niet tot hem door? Wat maakt het dat hij blijft doen wat hij doet? En uhm.. toen dacht ik: daar moet hij zelf achter zien te komen: dus ik liet hem kort vertellen over zijn eerste burn-out en tweede burn-out. Toen zei ik: wat ben je nu anders gaan doen ten opzichte van die eerste en tweede keer? Wat ben je … wat heb je anders gedaan? Daar kon hij eigenlijk niet een goed antwoord op geven. Toen bedacht ik mij een leus: als je altijd alles hetzelfde blijft doen dan verandert er nooit iets. Dus die gooide ik er in en dacht: ik kijk wel wat er gebeurt.

En wat gebeurde er?

Hij werd stil. Toen vroeg hij: 'wat bedoel je?'. Ik zei: 'weet je, jij erkent dat je niet op je goede energieniveau komt, je bent bang dat je voor de derde keer in een burn-out situatie komt, toch hoor ik je steeds zeggen; ik ben wie ik ben. Wat maakt dat jij je niet anders gaat…. Anders gaat reageren op de dingen?'. Nou, die kwam binnen.

Opmerking [MP862]: Verbeterpunt

Opmerking [MP863]: Bewust eigen handelen

Opmerking [MP864]: Verplaatsen in positie klant

Opmerking [MP865]: Cijfer

Opmerking [MP866]: Klant laten reflecteren

Opmerking [MP867]: Coachende houding

Opmerking [MP868]: Confronteren gedrag

Wat doet dat dan met de klant?

Ik voegde er aan toe dat ik zei: 'weet je, zolang jij altijd hetzelfde blijft doen en je gaat straks weer werken, dan gaat het zich weer opstapelen. Dat zou kunnen. Dan zou er een derde burn-out op de loer kunnen liggen. Dus je zou weer ergens die cirkel moeten doorbreken en volgens mij is dit het moment'. Vervolgens beaamde hij dat en zei: 'je hebt gelijk'. 'En weet je, als die lijstjes bij jou niet werken dan moeten we vooral geen lijsten invullen. Maar je zult op een andere manier met je energie om moeten gaan'.

Opmerking [MP869]: Confronteren gedrag

Je klant dus meer een spiegel voorhouden?!

Ja, precies. Het ging over prikkelgevoeligheid. Hij was bij mij in gesprek, dat vindt hij spannend, dat is spanning. Vervolgens moest hij naar Schiphol zijn zoon ophalen, die had hij al een tijd niet gezien, dus emotie. Dus vertelde ik hem hoe deze dag gaat lopen en toen ging het over balans en emmertjes vullen. Toen vroeg ik: 'hoe vol denk je dat vanavond jouw emmertje zit?'. 'Die zal wel gaan overstromen'. 'Nou, dat is nu net waarom ik je vertel dat je anders met je energie moet gaan omgaan, natuurlijk moet je je zoon van Schiphol ophalen. Dat betekent dat je daarvoor en daarna dingen anders moet doen'. Ik had de indruk dat dit over kwam, de volgende keer moet ik dat toetsen maar dat noem ik reflecteren.

Is dat meer vanuit een coachende benadering?

Ik probeer het vanuit een vraaggerichte benadering te doen. Af en toe confronteer ik wel. Reflectie zit er voor mij in dat ik vraag: wat doe je nu anders dan vroeger? Wat pak je nu anders aan?
Dat je de klant zelf laat nadenken. En dat doe ik regelmatig.

Opmerking [MP870]: Klant laten reflecteren

Past dat bij jou als consultant zijnde?

Ja, dat doe ik als consultant. En.. maar volgens mij is dat ook wat reflecteren moet…. Iets opleggen dat helpt niet. Hij moet ervaren dat zij zelf vinden dat het moet, anders verandert er niets. De zinssnede of de opmerking van: als je nu niet wat verandert dan blijf alles bij het oude, die gooide ik er wel eens in om te zien wat er gebeurt, maar dat is niet echt reflecteren. Vervolgens konden we daar wel weer op door. En bij deze man wil ik ook weten hoe het de afgelopen dagen is gegaan, in een volgend gesprek, hoe zijn energie niveau is. als het goed is schrijft hij het voor mij op en hebben we het de volgende keer daar weer over.

Maakt het dat voor jou overzichtelijk?

Ja, want ik heb hem voorspeld dat… wij samen hebben voorspeld dat zijn emmertje gaat overlopen, en uhm.. ik heb voorspeld dat hij daar nog 1 of 2 dagen last van zou hebben, ik wil horen of dat zo is. wellicht is dat de methode om hem te laten inzien dat hij echt gedrag moet veranderen om winst te kunnen boeken.

Oké. En als je je voor deze competentie weer een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer geef jij jezelf dan?

Ook een 7, denk ik. Ja.

Opmerking [MP871]: Cijfer

Wat zou je voor jezelf willen verbeteren?

Soms heb ik er geen zin in (refelcteren), haha. Uhm, dan niet zo zeer naar deze klant. want ik merkte ook dat ik dacht: hoe krijg ik hem in beweging? Hoe krijg ik hem in… uit die passieve rol? Dat heb ik wel eens bij mensen dat ik denk: het heeft geen zin, wat ik ook zeg. Dan laat ik het en denk ik, ach kom, zet ze tot actie aan.

Hoe je deze man hebt begeleidt , zou je dat de volgende keer op dezelfde manier doen?

Uhm, ik denk het wel. Soms is het ook zoeken naar 'de manier' die bij de klant past.

Is dat maatwerk wat je je klanten biedt?

Ja, maatwerk bied ik altijd, dat zeker. Geen enkel traject is hetzelfde, het is altijd maatwerk.

Opmerking [MP872]: Maatwerk bieden

Oké. Helemaal goed. Dan hebben we de derde competentie en dat is actiegerichtheid. Deze staat voor het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant, de klant stimuleren tot zelfsturing, de klant ondersteunen bij het maken van plannen gericht op de loopbaan, het benoemen en vastleggen van ontwikkelingsmogelijkheden, het bespreken van de voortgang met de klant, maar ook het bespreken van toekomstige scenario's met de klant. Heb je voor mij een voorbeeld waarin deze competentie naar voren kwam?

Uhm, ja. Wat ik, ik vind dit één van de belangrijkste competenties, ook de beschrijving daarbij. Dit is wel mijn stijl. Ik ben niet heel snel iemand die dingen overneemt , uhm… dus ik probeer altijd iemand te stimuleren dingen zelf te doen, dat bespreek ik als in het intakegesprek. Mensen hebben soms andere verwachtingen; dat ik die dingen voor ze ga doen, ik ga die sollicitaties doen, de brief schrijven, het cv maken, uhm.. dus ik zeg ook en schrijf het op dat… 'er wordt een actieve rol van u verwacht'. Omdat ik denk dat daar de winst ligt van deze manier van begeleiden. Uhm.. ja, dat… zelf mensen aanzetten tot actie, dat is wat ik doe. Dus ik begin vrij actief en ik probeer steeds verder naar achteren te leunen, soms lukt me dat niet. soms kunnen mensen het ook niet, daar waar het kan neem ik het over. Maar dit is de kern van… één van de belangrijkste kernen van wat wij doen.

Vind je het belangrijk dat mensen zichtzelf kunnen sturen?

Ja, en ook regie pakken op de eigen loopbaan. En uhm, .. dat is wat heel vaak niet gebeurt. Soms ben ik, jobhunting is een belangrijk onderdeel van ons werk, soms…. Uhm, ik denk dat ik daar relatief weinig tijd aan besteed omdat ik meer tijd hier in stop omdat ik wil dat hij zelf de boer op gaat. Misschien de meneer waar ik het net over had. Zit nog lang niet in zijn energie, maar we denken er wel over om een werkervaringsplek te gaan zoeken. Hij is bakker geweest, heeft gewerkt als bakker/begeleider van verstandelijke beperkte mensen… en hij zit bij de voetbal, heeft een vrij groot netwerk. Uhm.. ik heb hem wel gevraagd van: 'goh, ga een met de mensen op de voetbal, ga eens praten en vertel over je situatie'. Dat stimuleer ik enorm bij deze meneer.

Stimuleer jij je klant ook om dat te gaan doen?

Ja, en dat is hij zowaar gaan doen. Uhm.. daar kreeg hij wel lol in. En de laatste keer heb ik hem dat gevraagd… toen heeft hij een lijstje gemaakt, aan de hand van die gesprekken, van 10 bedrijven waar hij wel zou willen werken, en daar kwam hij mee aan. Uhm, ik had zelf ook nog wat dingen voor hem uitgezocht, in ondersteun hem dan daarin, dus we hadden een beste bult aan bedrijven die we zouden kunnen bellen. Dat waren bedrijven waar hij zelf zou willen werken, had hij zelf uitgezocht. Prima! Toen zie ik: 'ik ga bellen, met welke wil je dat ik begin?' toen zei hij: 'ik wil dat je daar als eerste naar toe belt'. Dat vond hij een interessant bedrijf. Ik zei: 'prima'. Dus ik heb gebeld, dat komt niet heel vaak voor, dat was het eerste telefoontje en we mochten meteen op gesprek komen voor een werkervaringsplek. Die andere bedrijven hebben we toen gelaten voor wat het is. Dat vind ik een vorm van actiegerichtheid. Aanzetten tot actie en ondersteunen waar nodig is. Daardoor kan iemand met die bagage naar huis en het dan proberen. Hij is wel actief, gaat naar de voetbal, belt oud collega's, hij zit op de tennis, hij durft dat en doet dat en dat vindt hij 100x keer leuker. Af en toe ziet hij een mooie sollicitatie, dan solliciteert hij en laat hij mij de brief lezen. Samen met de klant kijken wat nodig is en welke kant we op gaan, de klant ondersteunen.

Evalueer je wat je net zei ook met je klant? Dat je samen ook de voortgang in de gaten houdt?

Ja, de voortgang houd ik zeker in de gaten en bespreken. Ik zit er nu ook kort op dus de voortgang bewaak ik wel. Ik laat de klant niet los, ik wil ook goed zijn richting de werkgever en deze op de hoogte houden. Ja.

Als je kijkt naar toekomstige situaties bespreken met de klant. doe je dat ook?

Ja, dat doe ik. Als ze bijvoorbeeld niet genoeg inspanningen leveren dan vertel ik ze wat voor

Opmerking [MP873]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP874]: Zelfsturing klant stimuleren

Opmerking [MP875]: Netwerken stimuleren

Opmerking [MP876]: Actiegericht

Opmerking [MP877]: Voortgang bespreken

gevolgen dat kan hebben.

Vind je dat lastig om dat aan te geven?

Ja, vond ik eerst wel. Nu vertel ik ze wel gewoon welke consequenties er zijn/komen als ze afspraken niet nakomen, niet voldoende solliciteren, etc. vanaf de intake leg ik gelijk neer bij de klant wat consequentie zij als ze verantwoordelijkheden niet nakomen.

Vastleggen is daarin ook een begrip, dat je afspraken vastlegt. Doe je dat?

Aantekeningen maken?

Rapporten

Nee, ik maak eens in de twee maanden een rapportage. Ik zet wel alles in mijn agenda, zodat ik bij een volgende afspraak met de klant weet wat er vorige keer besproken is. Gemaakte afspraken noteer ik wel allemaal natuurlijk.

Om te monitoren?

Ja, anders weet ik niet meer wat ik gedaan heb.

Als je kijkt naar het stimuleren van de persoonlijke ontwikkeling van de klant. stimuleer jij die dan ook?

Ja, wat ik wel.. opleidingen bijvoorbeeld. Mensen stimuleren om een opleiding…. Ik stimuleer ze zoveel mogelijk om wel iets aan scholing te gaan doen. Dat vind ik eens tukje persoonlijke ontwikkeling omdat ik vind dat dat ten goede komt van je eigen cv en je loopbaan.

Wat zegt dat over jou als consultant zijnde?

Dat ik ze bewust maak van persoonlijke ontwikkeling en dat ook stimuleer. Ze moeten zelf de regie behouden. Ik zeg altijd: doe wat jij denkt dat nodig is voor je loopbaan. Als je de middelen hebt, werk aan je persoonlijke ontwikkeling. Zo zit ik daar in en probeer ik dat mee te geven.

Als je je voor deze competentie en cijfer mag geven tussen de 1 en de 10, welk cijfer geef jij jezelf dan?

Uhm, iets hoger dan de vorige competenties. Een 7,5.

Zie je verbeterpunten binnen deze 8?

Ja, dat ik soms wat meer actie mag ondernemen, voor de klant.

Oké. Dan komen we bij de laatste competentie. Dat is omgevingsbewustzijn/netwerken. Deze staat voor dat je actief zoekt en onderhoud van kennis, trends en relevante arbeidsmarktontwikkelingen, dat je op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving en dat je je klant ondersteund bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn netwerk. Laten we ze punt voor punt langs lopen. Als je kijkt naar de trends op de arbeidsmarkt en de ontwikkelingen daar in. Houd je die goed in de gaten en ben je daar van op de hoogte?

Uhm, nee vind ik niet.

Waaraan merk je dat?

Uhm.. het gaat ook over de nieuwe wetgevingen, dat steeds veranderend en nieuw is. Dat lees ik omdat dat voorbij komt. Dan beklijft het niet, dan krijg ik er een keer mee van doen en dan denk ik: ooh ja, ja ja. Hoe was het ook alweer? Dan moet ik dingen nazoeken. Of dan hoor ik mensen ergens over praten en dan kan ik ze niet volgen. Dan merk ik dat het niet voldoende in mijn systeem zit.

Waardoor komt dat?

Desinteresse. Als mij iets boeit dan beklijft het beter. Als iets me niet boeit dan merk ik dat. Ik merk ook wel, ik kan goed archiveren, ook in mijn mail, dus ik weet altijd wel waar ik wat terug kan vinden.

Zou het je wel kunnen interesseren?

Het interesseert me wel als ik er live mee van doen heb, als ik een klant heb die er tegenaan loopt dan bijt ik me er in. Dan blijft het wel hangen. Het is meer dat ik de materie te saai vind om het tot

Opmerking [MP878]: Toekomstige scenario's bespreken

Opmerking [MP879]: Geen moeite met confronteren

Opmerking [MP880]: Rapporteren

Opmerking [MP881]: Stimuleren persoonlijke ontwikkeling

Opmerking [MP882]: Stimuleren persoonlijke ontwikkeling

Opmerking [MP883]: Cijfer

Opmerking [MP884]: Verbeterpunt

Opmerking [MP885]: Onvoldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP886]: Vele veranderingen wet- en regelgeving

Opmerking [MP887]: Wet- en regelgeving beklijft niet

Opmerking [MP888]: Desinteresse wet- en regelgeving

me te nemen. Ik heb ook wel eens de indruk dat bij mij de kwartjes wat later vallen.

Oké, als je kijkt naar de ontwikkelingen op de markt, dat je weet wat er in sectoren speelt. In hoeverre ben je daar van op de hoogte?

Ja, daar ben ik wel van op de hoogte. Wat ik leuk vind is om juist daar dingen in te ontdekken. Ik vind het wel leuk om me te verdiepen in sectoren en te weten wat er speelt. Zoals nu bijvoorbeeld de krimp in het onderwijs.

Oké, en als je kijkt naar de wet- en regelgeving. Er verandert een hoop op dit moment, in hoeverre vind jij dat je op de hoogte bent hier van?

Uhm, dat is waar we het net een beetje over hadden. Ik lees wel van alles maar het blijft niet hangen. Ik ben van origine een P&O'er dus ik merk dat dat soort dingen wel makkelijker blijven liggen, de sociale wetgeving.. daar zit een soort basiskennis, daar hang ik dan weer diepgaande dingen aan. De basiskennis heb ik. De andere wetgeving vind ik dan wel moeilijk.

De basiskennis is er maar de verdiepende slag daarin…

Precies. De basis is er maar al die nieuwe regels en dergelijke… dat zoek ik op wanneer het echt nodig is. ik merk dat collega's daar verder in zijn, ik heb dat niet scherp.

Oké, en als je kijkt naar netwerken. In hoeverre doe je dat vanuit je eigen functie?

Ja, dat doe ik wel regelmatig maar ik laat me zoveel mogelijk sturen door de klant.

Maak je je klanten bewust van het feit dat een goed netwerk kan helpen bij het vinden van een baan?

Ja, dat doe ik ook in de intake. Ik vertel ze de regel dat 70% van de mensen een baan vind via het netwerk. Dat we daar dan ook energie in gaan stoppen. Soms moet je ze aan de hand nemen om dat te doen. Ik probeer dat in het begin al te doen, dat mensen energie steken in het netwerken.

Hoe ervaren klanten dat?

Nou, positief. Omdat ze van netwerken energie krijgen. Er zijn uitzonderingen. Sommige mensen die kunnen dat niet, die vinden dat een zware last… maar we beginnen heel klein, in je eigen kring: vrienden, familie, etc. en daarna breiden we steeds uit.

Oké, als je je voor deze competentie weer een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10. Welk cijfer zou jij jezelf dan geven?

Uhm… wat betreft het netwerken een 8 en de wet- en regelgeving een 5,5. Het ene kan ik makkelijker dan het andere. Dat boeit me weer. Dat ene is randje voldoende.

Oké, we hebben 4 competenties besproken. Heb jij nog aanvullingen of dergelijke?

Uhm… nee, geen idee. Nee.

Oké, dan bedankt ik jou voor je genomen, tijd, moeite en voorbereiding.

Graag gedaan.

Opmerking [MP889]: Desinteresse wet- en regelgeving

Opmerking [MP890]: Voldoende kennis arbeidsmarkt

Opmerking [MP891]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP892]: Onvoldoende kennis wet- en regelgeving

Opmerking [MP893]: Klant bewust maken van netwerken

Opmerking [MP894]: Cijfer

Opmerking [MP895]: Cijfer

Bijlage 4. Codelijst per competentie.

Tabel 2.

Codelijst competentie affectiviteit en sensitiviteit

Adviserende houding	Mee gaan in tempo klant
Adviseur	Motiveren klant
Afspraken nakomen	Nazorg bieden
Begeleiden naar werk	Nieuwsgierig
Begrip tonen	Objectief benoemen wat gezien wordt
Betrokkenheid	Ondersteunend
Bewust eigen handelen	Onvoldoende arbeidsmarktkennis
Bewustwording klant	Oplossingsgericht
Cijfer: goed	Passie
Cijfer: ruim voldoende	Plaatsen
Cijfer: zeer goed	Positieve feedback klant
Coach: niet sterk/niet passend	Pragmatisch
Coach: sterk/passend	Praktische werkwijze
Coachende houding: coachende rol	Problemen bespreken
Coachende houding: concreet benoemen	Rekening houden behoefte klant
Coachende houding: vragen	Rekening houden met gevoelens klant
stellen/doorvragen	Relatie met klant
Confronteren gedrag	Respect
Confronteren met de regels	Resultaatgericht
Direct	Rolverduidelijking
Doelgericht	Rouwverwerking
Duidelijkheid	Samenvatten
Eerlijkheid	Samenwerking met klant
Effectief tijdens traject	Sensitief
Emoties consultant	Signalen oppakken
Emoties tonen/bespreken	Situatie klant achterhalen
Evalueren met de klant	Sociaal
Feedback geven	Spiegelen
Geduldig	Stilstaan bij situatie klant
Geen moeite met confronteren	Streng
Geïnteresseerd	Tijd belemmering
Gesprekken zijn voorbereid	Tips geven
In behoefte van klant willen voorzien	Transparant
Inlevingsvermogen	Veilige omgeving bieden
Klant actiegericht maken	Verbeterpunt
Klant in allergie	Verbinding met klant
Klant in waarde laten	Verplaatsen in positie klant
Klant inzicht geven	Verplichtingen benoemen
Klant keuze laten maken	Vertrouwen
Klant los laten	Voldoen aan gestelde eisen
Klant ondersteunen in loopbaan	Werk en privé gescheiden houden
Klant sturen	Zakelijke kant traject oppakken
Kwaliteiten in beeld brengen	Zelfinzicht klant bevorderen
Laagje dieper gaan	Zelfredzaamheid/zelfsturing
Luisterend vermogen	Zelfvertrouwen klant
Maatwerk bieden	Zorgvuldigheid

(codes affectiviteit en sensitiviteit).

Tabel 3.

Codes competentie reflectie

360 graden feedback	Kwaliteitenspel
Aanpassen aan niveau klant	Maatwerk bieden
Aanpassingsvermogen	Niet effectief tijdens traject
Aanwezig in de dialoog	Nieuwsgierig
Adviserende houding consultant	Ongeduldig
Begrip tonen	Onvoldoende kennis wet- en regelgeving
Betekenisvolle situaties achterhalen	Positief
Betrokkenheid	Positieve feedback klant
Bewust eigen handelen	Praktisch
Bewustwording klant	Reflecteren
Cijfer: goed	Reflectie belangrijk
Cijfer: ruim voldoende	Respect
Coachende houding: coachende rol	Resultaatgericht
Coachende houding: vragen	Rollenspel
stellen/doorvragen	Sensitief
Complimenteren	Situatie klant achterhalen
Consultant wil allround inzetbaar zijn	Samenwerking met klant
Direct	Spiegel voor houden
Doelgericht	Spiegel voor houden moeilijk
Eerlijkheid	Stapje terug
Effectief tijdens traject	STARR
Energie	Sturende houding consultant
Gedrag confronteren	Tempo aanpassen op de klant
Geen moeite met confronteren	Testjes
Grens bepalen	Tips geven
Kijken naar mogelijkheden	Verbeterpunt
Klant behoeden voor afgang	Verbinding leggen met ambities
Klant heeft duidelijk toekomstbeeld	Verplaatsen in de klant
Klant in allergie	Vertrouwen
Klant laten reflecteren	Voortgang bewaken
Klant lezen	Vooruitgang klant
Klant niet zelf laten reflecteren	Vredestichter
Klant opdrachten meegeven	Werkervaringsplek geregeld
Kwaliteiten klant benoemen	Zelfvertrouwen

(Codes reflectie).

Tabel 4.

Codes competentie actiegerichtheid

Actiegericht	Loopbaan uitstippelen
Actiegerichtheid klant stimuleren	Luisterend vermogen
Adviserende houding	Maatwerk bieden
Bemiddelende taak	Netwerk in kaart brengen
Betrokkenheid	Netwerken stimuleren
Bewaken actie klant	Niet teveel op de huid zitten
Bewustwording klant stimuleren	Ondersteunen plannen loopbaan
Cijfer: goed	Positieve ervaring laten ervaren
Cijfer: ruim voldoende	Praktisch
Cijfer: uitstekend	Rapporteren
Cijfer: zeer goed	Relatie met klant
Coachende houding: coachende rol	Rolverduidelijking
Coachende houding: concreet benoemen	Rouwverwerking
Coachende houding: vragen	Situatie klant achterhalen
stellen/doorvragen	Spiegel voor houden
Complimenteren	Stimuleren persoonlijke ontwikkeling
Confronteren gedrag	Sturende houding
Creatief meedenken	Tips geven
Doel bepalen	Toekomstige scenario's bespreken
Effectief tijdens traject	Transparant
Emoties tonen/bespreken	Vastleggen ontwikkelingsmogelijkheden
Faciliterend	Verantwoordelijkheid klant stimuleren
Feiten	Verbeterpunt
Geen moeite met confronteren	Vertrouwen
Klant in beweging krijgen	Visualiseren
Klant inzicht geven	Voor- en nadelen afwegen
Klant ondersteunen persoonlijke	Voortgang bespreken
ontwikkeling	Voortgang monitoren
Klant opdrachten meegeven	Voortgang vastleggen
Klant prikkelen	Werk regelen
Klant verhaal laten vertellen	Zakelijkheid
Kwaliteiten benoemen	Zelfsturing klant stimuleren
Loopbaan plannen bewaken	Zelfvertrouwen klant

(Codes actiegerichtheid).

Tabel 5.

Codes competentie omgevingsbewustzijn/netwerken

Actiegericht	Klanten laten netwerken
Adviserende houding	Kwaliteit bieden
Adviseur	Maatwerk bieden
Arbeidsmarktontwikkelingen in de gaten houden	Meer commerciële activiteiten
Bewust maken netwerken	Meer verdiepen wet- en regelgeving
Bronnen voor informatievoorziening	Netwerk klant inzichtelijk maken
Cijfer: goed	Netwerk training geven
Cijfer: ruim voldoende	Netwerken stimuleren bij klant
Cijfer: voldoende	Netwerken, minder
Cijfer: zeer goed	Ondersteunen klant bij netwerken
Coachende houding: vragen stellen/doorvragen	Onvoldoende kennis arbeidsmarkt
Confronteren gedrag	Onvoldoende kennis wet- en regelgeving
Consultant bewust wet- en regelgeving	Praktische werkwijze
Consultant netwerkt actief	Reflectie
Consultant niet actief op zoek naar ontwikkelingen	Specialisme op de vestiging
Consultant stelt eigen netwerk niet voor iedereen beschikbaar	Specialist
Desinteresse wet- en regelgeving	Staatvandienst Academie
Eigen netwerk beschikbaar stellen	Tijd als beperking
Informatie verzamelen	Tips geven
Informatievoorziening vanuit organisatie	Vele veranderingen wet- en regelgeving
Klant bewust maken van netwerken	Verbeterpunt
Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk	Verdiepen in wet- en regelgeving
Klant zelf laten onderzoeken	Voldoende kennis arbeidsmarkt
	Voldoende kennis wet- en regelgeving
	Wet- en regelgeving beklijft niet
	Zoeken en onderhouden van trends

(codes omgevingsbewustzijn/netwerken)

Bijlage 5. Resultaten tabellen per competentie.

Tabel 6.

Resultaten competentie affectiviteit en sensitiviteit

Dimensie	Aantal keer benoemd	Consultants(s)
Cijfer: ruim voldoende	2	5,15
Cijfer: goed	10	1,3,4,6,7,8,10,11,12,14
Cijfer: zeer goed	3	2,9,13
Rekening houden met gevoelens klant	3	4,6,14
Rekening houden met behoefte klant	1	1
Verplaatsen in positie klant	8	1,3,5,8,9,10,14,15
Bewust eigen handelen (ook bij reflectie benoemd, één keer)	25	1,2,3,5,6,8,9,14,15
Vertrouwen (ook bij reflectie benoemd: twee keer. Ook bij actiegerichtheid benoemd: twee keer)	33	1,2,6,7,9,10,11,12,13,15
Emoties tonen/bespreken (ook bij actiegerichtheid benoemd: één keer)	21	1,2,3,5,7,8,10,11,14,15
Confronteren gedrag (ook bij reflectie benoemd: acht keer. Ook bij actiegerichtheid benoemd: vijf keer. Ook bij omgevingsbewustzijn/netwerken benoemd: twee keer)	26	1,2,3,4,5,6,7,8,12,13,14,15
Problemen bespreken	3	3,9

(Onderzoeksresultaten competentie affectiviteit en sensitiviteit)

Tabel 7.

Resultaten competentie reflectie

Reflectie

Dimensie	Aantal keer benoemd	Consultant(s)
Cijfer: goed	10	1,2,3,5,6,8,9,10,11,13
Cijfer: ruim voldoende	5	4,7,12,14,15
Klant laten reflecteren	14	2,3,5,9,10,11,15
Verbindingen leggen met ambities	1	1
Spiegel voor houden (ook bij actiegerichtheid benoemd: één keer. Ook bij omgevingsbewustzijn/netwerken benoemd: één keer)	34	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14
Betekenisvolle situaties achterhalen	4	1,4,9,11

(Onderzoeksresultaten competentie reflectie)

Tabel 8.

Resultaten competentie actiegerichtheid

Dimensie	Aantal keer benoemd	Consultant(s)
Cijfer: ruim voldoende	3	10,11,12
Cijfer: goed	9	1,2,3,5,6,8,13,14,15
Cijfer: zeer goed	1	4
Cijfer: uitstekend	1	9
Stimuleren persoonlijke ontwikkeling	4	2,7,15
Zelfsturing klant stimuleren (ook bij affectiviteit en sensitiviteit benoemd: vier keer)	23	1,3,4,5,6,8,10,11,13,14,15
Ondersteunen plannen loopbaan	14	1,3,4,7,8,9,10,12,13,14
Vastleggen ontwikkelingsmogelijkheden	1	4
Voortgang bespreken	7	3,5,7,9,11,15
Toekomstige scenario's bespreken	11	1,5,10,11,12,13,14,15

(Onderzoeksresultaten competentie actiegerichtheid).

Tabel 9.

Resultaten competentie omgevingsbewustzijn/netwerken

Omgevingsbewustzijn/netwerken

Dimensie	Aantal keer benoemd	Consultants(s)
Cijfer: voldoende	1	15
Cijfer: ruim voldoende	6	1,3,6,7,8,11
Cijfer: goed	6	4,5,10,12,14,15
Cijfer: zeer goed	3	2,9,13
Voldoende kennis arbeidsmarkt	11	3,4,5,7,8,9,10,13,14,15
Arbeidsmarktontwikkelingen in de gaten houden	1	4
Zoeken en onderhouden van trends en kennis	1	2
Voldoende kennis wet- en regelgeving	10	3,4,5,7,8,9,10,13,14,15
Onvoldoende kennis wet- en regelgeving	7	1,15
Klant ondersteunen bij gebruik netwerk	18	1,2,3,5,6,8,9,10,11,12,14

(Onderzoeksresultaten competentie omgevingsbewustzijn/netwerken).

Tabel 10. *Resultaten: de consultant als coach*

Dimensie	Competentie	Aantal keer benoemd	Consultant(s)
Coachende rol	Affectiviteit en sensitiviteit, reflectie en actiegerichtheid	10	2,3,4,5,6,11,13
Concreet benoemen	Affectiviteit en sensitiviteit en actiegerichtheid	5	6,7,8
Vragen stellen/doorvragen	Affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid en omgevingsbewustzijn/netwerken	29	1,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,15
Niet sterk/niet passend	Affectiviteit en sensitiviteit	5	5,7
Sterk/passend	Affectiviteit en sensitiviteit	3	2,3,14

(Onderzoeksresultaten: de consultant als coach).

Tabel 11.
Resultaten: de consultant als counselor

Dimensie	Competentie	Aantal keer benoemd	Consultant(s)
Emoties tonen/bespreken	Affectiviteit en sensitiviteit, actiegerichtheid	21	1,2,3,5,7,8,10,11,14,15
Vragen stellen/doorvragen	Affectiviteit en sensitiviteit, reflectie, actiegerichtheid	10	2,3,4,5,6,11,13
Problemen bespreken	Affectiviteit en sensitiviteit	3	3,9
Klant laten reflecteren	Reflectie	14	2,3,5,9,10,11,15

(Onderzoeksresultaten: de consultant als counselor)

Bijlage 6. Quotes

Tabel 12.

Quotes consultants; competentie affectiviteit en sensitiviteit

Quotes (Affectiviteit en Sensitiviteit)	**Code**	**Aantal keer benoemd**	**Aantal consultants**
Heb ik meer een adviserende rol, mensen hangen ook meer aan mij (4) Echt adviserend vind ik zelf (7) Adviserend (7) Dan ga ik haar adviseren een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV (7) Maar ik ben wel coachend of adviserend in wat wijsheid is (11) Dat ze enerzijds weinig ervaring had met solliciteren, daar heb ik haar wat over bijgebracht, uhm.. en van de andere kant, uhm.., hoe ze dat kan aanpakken (13) Toen zei ik tegen haar: 'wat zou je verder nog met die afwijzing kunnen?'. 'Ja, weet ik eigenlijk niet', zei ze. 'Nou, als het zo'n vriendelijke afwijzing is en die persoon heeft daar tijd voor uitgetrokken dan zou ik haar bellen en vragen of zij andere organisaties kent. Als zij jou goed vindt passen binnen de organisatie maar dat er helaas geen mogelijkheden zijn, misschien zijn er wel collega bedrijven en kan ze jou namen geven die je kunt bellen' (13) Uhm, nou ja… uiteindelijke heb ik hem aangegeven dat een communicatieve vaardigheidstraining, dat ik dat belangrijk voor hem zal vinden, dat heb ik als advies meegegeven (13) Toen zei ik: 'goh, ga de komende maand, ga een twee blokken maken in je agenda. Ga twee uur bezig met solliciteren en besteed ook aandacht aan je privé zodat dat wat meer op de rit is, dan kunnen we daarna weer verder' (13)	**Adviserende houding**	8	4
Ik… ik ben meer adviserend (4) Nee, nee, nee. Ik ben echt een adviseur (7) Ja, ik ben echt een adviseur en ik vind het heel prettig om met mensen te kijken naar de mogelijkheden (7)	**Adviseur**	4	2

Maar bij coachen zie ik ook langdurige trajecten voor me, waarbij je misschien wel 1 of 2,3 jaar met iemand optrekt om hem of haar te coachen, dat is niet aan mij besteed (7)			
Afspraken nakomen (6)	**Afspraken nakomen**	1	1
En... ik heb hem op een werkervaringsplek gezet, en dat heeft er mede aan bijgedragen met het feit dat hij uiteindelijk toch een stap heeft kunnen maken naar een betaalde baan (3) Nee, dat hij uiteindelijk zelf werk heeft gevonden. En dat ik hem daarin heb begeleid (3) Dat zij is geplaatst, dat zij werk heeft gevonden (4) Ze heeft inmiddels een werkervaringsplek vervuld. Uhm, ze heeft gesolliciteerd en al, dus ja… ze zet zich toch in (7) De werkervaringsplek heb ik voor haar geregeld (7) Dat zij een werkervaringsplek is gaan doen die zij niet voor ogen had. Uhm.. die ik ook niet voor ogen had maar waar ze gedurende het gesprek wel meer 'oren naar kreeg'. Ze kwam uit een, ter illustratie, uit 'ambtenaar land', ze heeft bij de gemeente gewerkt, op een P&O afdeling en haar visie was om het vak van consultant op te gaan pakken. Ik zag het niet, maar door de gesprekken met haar is er ergens een lampje aan gegaan waardoor ik heb gezegd: 'nou, we gaan het proberen'. Ze is een werkervaringsplek gaan doen, nou.. heeft de rol van consultant van dichtbij gezien (10) Daar vanuit is ze gaan netwerken en hier terecht gekomen en hebben we haar in eerste instantie gedetacheerd vanuit de werkgever, daarin heb ik bemiddeld en vervolgens heeft de werkgever haar op contract genomen, ze werkt er nu twee jaar denk ik en het gaat heel goed (11)	**Begeleiden naar werk**	7	5
Begrip tonen voor de situatie waarin ze verkeren (7) aan te geven dat je begrip hebt en dat je het je voor kunt stellen (7) Door begrip te tonen voor wat er aan de hand is (7) Uhm.. ja, afhankelijk van de situatie. Soms begripvol, eigenlijk altijd (9) Mijn taak was om dat te laten ontdooien en haar op haar gemak te stellen. Dat heeft tijd nodig gehad en een stukje sensitiviteit door haar begrip te laten zien, dat te tonen van mijn kant dat het inderdaad niet makkelijk is, en uhm, dat heb	**Begrip tonen**	6	4

ik gedaan (10) Nou, ik probeer haar er bewust van te maken dat als ze 35 jaar ergens gewerkt heeft, dat ik begrijp dat het vertrouwd is, dat ze haar collega's kent (13)			
Als de oprechte interesse en de oprechte betrokkenheid er niet is, dan zit je niet in het goede vak (2) Omdat ik wil weten hoe de vlag er voorstaat, en ik vind zeg maar.. dat het uur dat ze bij mij hebben.. dat het ook gewoon hun uur moet zijn. Dus ik wil ook weten wat er speelt op dat moment, om daarop te kunnen inhaken (3) Daardoor zegt ze nu overal het liefst mee te stoppen en haar dienstverband op te zeggen. Dat is eigenlijk een beetje het ding. Dan kun je als consultant denken: ja, prima. Goed. Afgerond. Dan hebben we schadelastbeperking voor de werkgever en dan is het klaar, maar weet je; omdat je betrokken bent en met die mensen het beste voor hebt.. dit is niet iemand die de kantjes ervan afloopt, dan kom ik wel heel erg tot zoeken dat ik denk: verdorie, het is niet zo dat je niet wilt vanuit uhm… de overtuiging dat het lastig is (14)	**Betrokkenheid**	3	3
En dat is best moeilijk want zeg maar eens tegen iemand: 'Joh, dat doe je niet goed'. Dat is natuurlijk lastig. Dus ik ben een laagje dieper gegaan en toen heb ik het zo benoemd van: 'Joh, volgens mij heb je een zachtaardig karakter en dat straal je op de manier van antwoorden in een gesprek uit, en dan kan het zo zijn dat je niet daadkrachtig overkomt. Terwijl je dat wel bent, althans daar ga ik vanuit, dan kan ik niet beoordelen, maar door jouw hele doen van laten, jouw manier van praten kan het zijn dat..'. Nou, dat was volgens mij een hele aardig manier om te zeggen dat hij soms inderdaad niet al te stevig zijn gesprek voert, en tegenwoordig is dat wel veel gevraagd in een sollicitatie (1) Hele persoonlijke dingen ook, dus ik, uh.. vind dat ik heel voorzichtig moet zijn in het teruggeven van de dingen die ik zie. Als die ook maar een klein beetje bedreigend of negatief zijn dan kun je iemand kwijtraken (1) Bij hem zat daar achter dat hij heel moeilijk een gekunsteld gesprek kan voeren, dus een soort proefgesprek, uhm.. dat vond hij niet prettig. Dan moet hij doen alsof hij een sollicitant is, dat kan hij niet. En dan denk ik: ik kan wel doorzetten, en dat was ook een beetje de bedoeling, ik kreeg ook een beetje die opdracht van mensen die daar anders over dachten. Maar ik dacht: ik zet dit niet door want dan ben ik weer zijn vertrouwen kwijt, en ja.. plus de redenatie: mensen zijn gewoon op een gegeven moment wie ze zijnen ik kan met één gesprek… ik kan hem wel dingen terug geven van: 'Goh, ik zie dit….'. Maar echt veranderen, ik weet het niet (1)	**Bewust eigen handelen**	24	9

Als je het hebt over affectiviteit en sensitiviteit, dat aanvoelen van tot hoever kun je met iemand gaan in de zin van: hè, kan ik in dit geval een proefgesprek afdwingen of hem toch zover krijgen dat…. In dit geval dacht ik: nee, niet doen (1) Ja, dat hoop ik niet. Ik hoop dat door dat op een goede manier te bespreken… dat doe je door het los te maken van hem. Ik zeg niet van: 'Joh, jij moet je kin omhoog doen'. Ik zeg alleen: 'uhm.. het kan zo zijn dat als je op die en die manier gaat zitten dat het anders overkomt bij een potentiële werkgever' (1) Ja. Op dat moment denk ik, uhm….. hoe kan ik.. zie ik het goed, dan begin ik een beetje van.. kan ik het wel maken om te zeggen, want uhm.. ja.. ik ben niet bij dat gesprek geweest, ik kan het ook niet beoordelen. Maar ik zeg hem wel: 'wat vaak gebeurd, of wat wel eens voorkomt, is dat mensen die teruggeven.. dat dat niet altijd het geval is. Ik ga dus niet zeggen dat hij naïef is, of, uh.. goedgelovig. Dat is een oordeel, dat hoor je mij niet zeggen. Maar ik zeg wel dat dat wel vaak voorkomt dat mensen dat zeggen terwijl het niet zo is, en daar moet hij zelf zijn conclusies uit… (1) Ja! Ja, want hij…. Ik zie in hem een hele.. een beetje onzekere jongen en die moet je niet negatief benaderen, of niet heel .. daar moet je niets negatiefs tegen zeggen, juist iets positiefs. Vind ik althans. Dat kan wel maar dan krijg je schrik of angst of het vertrouwen is weg. Heel klein beetje hoor. Ik bedoel, het klinkt allemaal heel ernstig maar zo is het natuurlijk niet (1) Ja, dan kun je wat verder of wat minder ver gaan hè. Mensen kunnen iets meer of iets minder hebben, uhm.. maar ik vind wel dat je daar heel voorzichtig in moet zijn; hoe je je op die manier uitlaat, naar je klant (1) En, uhm.. wat ik al zei, uit eigen ervaring, ik heb zelf ook mijn echtgenoot verloren, dat heb ik ook tegen haar verteld, dat zij ook kon zien van; héé, er zit niet iemand tegenover me uit d'r nek te lullen, het is iemand die weet waar ze het over heeft (2) Dus ik wil eerst even weten van: hoe gaat het? Kan ik datgene doen wat ik dacht wat we gaan doen? Of moeten we eerst met andere dingen aan de slag?! Iets om te coachen of iets om te counselen (3) Een dimensie die daarbij hoort is dat je rekening houdt, dat je je bewust bent, van je eigen doen en laten op de klant. Pas jij je stijl van begeleiden aan op het type klant dat je tegenover je hebt?			

Ja! (3) 'je bent zo met alles bezig dat dat als gevolg heeft dat je een plek onder je arm krijgt'. Dan geef je aan dat het ergens door komt. dus het is niet zo van: 'ik zie dat je zweet, gadver, bah'. Dat vind ik anders. Maar als je kunt aangeven van: 'ik merk dit aan je en dat heeft dat als gevolg, ben je daar van bewust'. Dan heb je een heel ander gesprek. Dus je geeft het direct aan, met voorbeelden. Dat vind ik wel heel erg belangrijk (5) Op een gegeven moment dacht ik: ik kan hem op vrijdag 17:00 uur gaan mailen, zo van, waar blijft je sollicitatieoverzicht? Maar ik wist ook wel dat hij er niets aan had gedaan. dus ik ken hem dan een beetje een rotgevoel geven voor het weekend. Ik dacht; dat doe ik niet. ik ga hem op maandag mailen. Gewoon na het weekend van: 'goh Rick, het kan zijn dat je het even hebt gemist, wellicht was er iets aan de hand, je hebt je overzicht niet gestuurd, wat is er aan de hand?'. Dan krijg ik ook altijd terug van: 'ja, je hebt gelijk, ik had ook even iets van me moeten laten horen, er is even iets privés aan de hand' (5) In dat geval hebben we even pas om de plaats gehouden en, uhm.. ja, en hebben we vervolgens besloten om eerst haar op vakantie te laten gaan, en uiteindelijk is de uitkomst hiervan geweest dat ze zich volledig heeft terug getrokken en zich heeft gericht op het moederschap. Dat is een hele andere uitkomst maar in ieder geval geeft dat wel aan dat je op die momenten rekening moet houden gaan houden met mensen. je kunt op dat moment wel heel erg gaan drukken, of gaan zeggen: 'je moet solliciteren en vooruitgang boeken', maar als iemand dat niet kan dan kan diegene ook geen goed gesprek voeren, en heeft als die acties die je dan nog inzet op dat moment heel weinig nut (6) Soms ook bewust. Emotie hoef je niet altijd de ruimte te geven. maar dat is juist ook een vorm van sensitiviteit dat je aanvoelt van; als ik het nu ruimte geeft, levert het een bijdrage aan het traject, dan doe je het wel. Als het op dat moment geen bijdrage levert dan doe je het niet (8) Pas geleden was er een sloper.. een traject met een sloper afgesloten, Jan heette die. Die man kwam de eerste keer binnen, hinkend en mank, zijn rug deed zeer en hij wou gewoon bij zijn eigen werkgever blijven, en vond al die wet- en regelgeving ontzettende onzin. Als ik daar aan kom in mijn mantelpakje dan schrik je die man enorm af, dus ik hield al rekening met: ik zie jan vandaag, laat ik niet te formeel gaan want anders schrikt hij zich een hoedje (9) Ik weet dat daar het verschil tussen het kantoor en de sloper heel groot is, dus daar maak je dan geintjes over van: 'dat			

hebben ze op kantoor weer bedacht of bij het UWV, stomme regels, ik weet dat jij bij je werkgever wilt blijven, daar moeten we niet om heen draaien'. Ik had deze man binnen 2 à 3 gesprekken helemaal mee. hij heeft al het werk zelf gedaan, alle sollicitaties zelf gedaan maar wel op zijn manier. Dus gewoon aanvoelen wat vind je wel en niet leuk (9) Ja, de één confronteer je en de ander helemaal niet. Als iemand zwaar in een burn-out zit dan zal ik niet gaan confronteren (9) Nou, ik ben ooit mijn loopbaan begonnen in de bouw dus ik heb 4 jaar bouwervaring, ik spreek de taal, dus ik zei dan ook van: 'joh, wat heb je gedaan met je rug? Heb je er een kangoeroe op gehad?'. En dan zaten ze mij aan te kijken van; weet jij wat dat is?. Uhm, en dan merk je dat je al vrij snel op één lijnt komt (9) Uhm, door naast hem te gaan staan en.. misschien heel maf; door mee te schelden op het UWV en de stomme regels, die in dit geval nergens op slaan (9) Uhm, dat ik.. mijn manier van begeleiden aanpas op de kandidaat die tegenover mij zit (14) Niet altijd, ja… weet je, daar waar het disfunctioneel is en daar waar het het traject belemmerd, moet je wel. Uhm, dit is een zeer emotionele man dus ik weet dat er vaker tranen vloeien, dat was net weer minder de laatste tijd dus dat gebeurde net weer opnieuw. Uhm, maar ik kap het bij hem ook wel af. Ik heb het niet gedaan omdat het cruciaal was voor het tweede stuk van het gesprek, vond ik. Ik heb ook wel eens dat ik denk: nu even niet (15) Hij heeft een fysieke klacht en daarnaast ook andere privé problemen. Het liefst praat hij over die privé problemen, maar daar lost hij niets in op. Zodra hij er niets in oplost zal er niets veranderen. Dus dan baken ik het af en dan zeg ik dat ik het hier bij wil laten voor vandaag, en dat we door gaan (15) Ik zeg dan ook: goh, ik zat er naast, je had het kunnen uitzoeken maar je bent hartstikke actief geweest met je website. Helemaal goed (15)			
Ja, zeker. Ik wil wel dat klanten zich bewust zijn van het traject (14) En als dat betekent dat ik klanten bewust moet maken ik welke situatie zij zich op dit moment bevinden, dat dat bijvoorbeeld niet langer zo kan en moet veranderen, dan doe ik dan ook (14)	**Bewustwording klant**	2	1
Nou ja, ik ben best wel bescheiden dus dan geef ik mezelf een	**Cijfer: ruim**	2	2

7. Ik zal mezelf niet een 8 kunnen geven. Maar ik weet wel dat ik, weet je, dat ik met de cliënten die ik begeleid, ik met iedereen gewoon een goede verstandhouding heb (5) Een 7. (15)	**voldoende**		
Voor affectiviteit en sensitiviteit denk ik dat ik wel een 7 of een 8 scoor. Ik denk dat ik dat redelijk in de vingers heb, redelijk aanvoel hoe kandidaten/klanten.. uhm.. wat ze bedoelen (1) Dat denk ik dat ik zeker zit op een 8. Omdat ik zelf ook sensitief ben, hoog sensitief en ik kan heel snel inspelen zeg maar op hoe mensen zich voelen. (3) Uhm, nou voor affectiviteit en sensitiviteit wel een 8. Omdat ik wel sterk ben in, uhm….. in het luisteren maar vooral in het wat ze niet zeggen en in de onderliggende laag (4) Nou, ik zal eigenlijk zeggen: 'bel haar even op'. Maar, dat zal niet het goede antwoord zijn. Ja, jeetje. Welk cijfer zal ik mezelf geven? Weet je, uhm.. ja, dan zal ik denk ik een 8 geven (6) Ik denk dat er de afgelopen 7 à 8 jaar een hele hoop veranderd is op dat vlak bij mij, als je me dat 10 jaar geleden had gevraagd was het misschien een 6 en ik denk dat dat nu wel een 8 is (7) Uhm.. een 8. Ja (8) Phoe, een 8 wel (10) Een 8 (11) Een 7 of een 8. Een 7,5 (12) Uhm.. ik denk een 8. . Ik ben wel iemand die zich inleeft in de situatie van de klant. daar vanuit probeer ik het beste voor hun te doen, dat lukt ook wel in de meeste gevallen (14)	**Cijfer: goed**	10	10
Uhm, oh jeetje, het lijkt wel alsof ik weer in mijn HBO studie zit, daar mocht ik mezelf ook een cijfer geven. Uhm.. ik denk dat als het gaat om affectiviteit en sensitiviteit, dan mag ik mezelf denk ik wel een 9 geven. Omdat ik bij heel veel verschillende mensen, uhm.. inlevingsvermogen laat zien (2) Tussen de 8 en de 9, een 8,5 (9) Daar ben ik we goed in, doe maar een 8,5. Dat ik regelmatig terug hoor dat mensen mij vertrouwen en dingen durven te zeggen (13)	**Cijfer: zeer goed**	3	3
Ik ben niet een hele sterke coach, dat geef ik eerlijk toe (5)	**Coach: niet**	5	2

Ik ben meer van het uitvoerende, en geen sterke coach, dat geef ik eerlijk toe. En daar ligt misschien nog een stukje ontwikkeling voor mij (5) Nee.. ik ben geen echte coach. Zeker niet (7) Maar bij coachen zie ik ook langdurige trajecten voor me, waarbij je misschien wel 1 of 2,3 jaar met iemand optrekt om hem of haar te coachen, dat is niet aan mij besteed (7) Daar liggen niet mijn kwaliteiten, bij het coachen. Ik heb daar denk ik niet genoeg geduld voor, om uhm… de hele kleine stapjes te waarderen. En ik heb ook niet het geduld om één en dezelfde, langere tijd met een persoon op te trekken (7)	**sterk/niet passend**		
Ja, ja! coachen past wel bij mij als consultant zijnde (2) Is coachen een manier van begeleiden die bij jou past? Ja, ook (3) Uhm, ik vind coach een heel groot woord. Ook een mooi woord. Als ik echt moet kijken naar mezelf dan kan ik wel zeggen dat ik een coach ben, soms is het lastig te benoemen wat een coach nou precies is…. wanneer je het bent. Maar ik denk wel dat ik me opstel als een coach en vanuit een coachende benadering klanten help (14)	**Coach: sterk/passend**	3	3
Zoals; 'we zijn nu twee maanden onderweg , ik zie dat je dit en dit hebt gedaan. We hadden dat en dat gepland. Euh.. wat zullen we doen? Wat vind jij? Wat heb je nodig? Waar kan ik mee helpen? Waarom denk je dat we trager zijn dan gepland? en ….'. Ja dat kun je gewoon benoemen. Ik denk dat als je die dingen maar gewoon benoemd dan komt het ook wel goed en dan komt.. dan realiseert men zich ook wel van 'oh, hè misschien moet ik met alle goede redenen die ik heb om wat trager te gaan.. uhm.. moet ik ook aandacht besteden aan, of wat meer aandacht besteden aan dit traject' (1) Zo van: hoe kan en ga je dat weer oppakken? En.. De andere keer zat hem dat in het geen hulp vragen, en dan vraag ik: waarom doe je dat dan niet? Voel je dat snel aan? Ja, ik hoor het in ieder geval, het verhaal. Ik vraag het dan gewoon uit zo van: wat is er dan, wat speelt er dan? Hoe kan dat dan dat je niet verder komt, of heb je daarin nodig om verder te komen? Dat is vaak een hele goede vraag van mij, vind ik. Als mensen zeggen van 'ja, zus en zo, daar zit ik mee', wat heb je dan nodig om verder te kunnen komen? Om vervolgens daar vanuit stappen te kunnen maken. Wat heb je nodig? En hoe kun je dat krijgen (3) Vaak zijn er blinde vlekken in het verhaal, daardoor kan ik net even een samenvatting geven, een ander licht op de zaak	**Coachende houding: vragen stellen/doorvragen**	16	10

werpen, uit hun zeg maar krijgen van: nou, wat is de oplossing? Wat zou je kunnen doen? Heb je al eens eerder dit soort zaken meegemaakt? Wat heb je toen gedaan? (3) Het was iemand die vrij snel alles weglachte, en daarin ben ik wat dieper gaan vragen, van; nou, oké, jij zegt dit en wat bedoel je daarmee? En wat houdt dit in, en dat? En waar komt echt die motivatie vandaag? (4) Vervolgens heb ik daarop doorgevraagd, zo van: waarom wil je dat voor jezelf kunnen? Waarom ben je daar op ingegaan? Daarin heb ik haar die zelfreflectie weer gegeven (4) Dus ik had hem net nog even gebeld, net een uurtje geleden ongeveer, nog even alles doorgenomen van: 'hoe ga je dat doen? Wat neem je mee? Wat ga je doorlezen?' (5) Zijn we drie keer op gesprek geweest en uiteindelijk is hij daar begonnen. En op een gegeven moment, na een maand, zei hij: 'ja, *****, ik ga stoppen'. 'Maar waarom?', 'ja, ik mag niet heel veel dingen doen', 'ja maar vind je dat na een maand ook niet een beetje normaal? Dus na een beetje doorvragen kwamen we eruit en bleek dat hij de mensen daar niet zo leuk vond, dus ja… (5) Uhm, vervolgens ook aan haar de vraag gesteld: 'wat is volgens jou de oplossing, en wat wil jij?' (6) Nou, een coach. Want als je, uhm.. gaat adviseren dan, wat natuurlijk ook gebeurt in trajecten, dan leg je bij de ander het advies neer van wat jij zou doen, op basis van hetgeen wat je gehoord hebt. In dit geval is het ook het coachen van, ja…. om helder te krijgen van: wat is de situatie? wat wil jij en wat kunnen we doen om het.. om er vooruitgang in te houden?(6) Ik ben gewend om te werken met de vraaggerichte benadering, uhm.. dus ik vraag haar gewoon naar voorbeelden waarin ze zich bijvoorbeeld wel zeker voelde, hoe dat komt dat ze zich zeker voelde, uhm.. en of ze nog een voorbeeld kan geven, want vaak hoe dieper je doorvraagt op een bepaald aspect, hoe dichter je bij de kern van iemand komt, en daar probeer ik uiteindelijk uit te komen (7) Uhm.. nou in dit voorbeeld heb ik vooraf haar gecoacht en vooral veel gevraagd: 'wat wil je?', 'waar word jij blij van?'.. uhm, ik refereer ook terug naar de eerste en voorgaande gesprekken die ik met haar had, wat ze toen benoemde en wat zij toen graag wilde, hoe verhoud zich dat met wat ze nu zegt. Dus ik koppel een aantal dingen aan elkaar. Dus in heb begin is het veel vragen, doorvragen en coachen (8) Bij haar heb in eerste instantie echt de nadruk gelegd op haar			

huidige werk, van: wat vind je leuk? Wat vind je niet leuk? Uhm… hoe kijk je naar de toekomst? (11) Met haar was dat meer coachend. Zie je dat er meerdere wegen zijn die je op kunt gaan? Die begon ze ook zelf in te zien (11) Ze wilde terug naar haar eigen functie maar kwam er achter dat dat niet haalbaar was, vervolgens ben ik met haar gaan kijken van: 'wat wil je nog meer? Wat past meer bij jou? En waar liggen je kwaliteiten? Welke kennis heb je allemaal? (11) Uhm, nou ja, ze had het vaak over vrijwilligerswerk, dat dat het enige was waar ze zich voor interesseerde, dat ze wel solliciteerde maar daar zag ze niet zo veel kansen en toen heb ik tegen haar gezegd: 'klopt het ook dat je vrijwilligerswerk wilt doen omdat dat vertrouwd is voor je, en het idee hebt dat de lat dan niet zo hoog ligt?'. Toen is ze er achter gekomen dat dat voor haar veilig en vertrouwd was om daar voor te kiezen, ondanks dat ze prima voor zichzelf kan werken, betaald (13) Uhm, wie was hij vroeger dan? Wie is hij nu? Dat waren vragen die ik stelde (15)			
Ik benoem heel concreet wat ik hoor, uhm.. zonder daar een waarde oordeel aan te geven. Ik bevraag het ook. Dus ik zeg in dit geval ook van: 'hoor je wat je nu zegt en uhm.. ja, waarom zou je het niet kunnen?'. Uhm, en op die manier praten we daar ook weer over door (6) Nee, eigenlijk gewoon heel concreet van: 'we hebben nu tien minuten gesproken over wat er allemaal gebeurt is de afgelopen periode, vind je het goed om verder te kijken?'. Eigenlijk gewoon heel concreet (7) Het helpt sowieso om concreet ze te zijn, in je werk, en dat doe ik ook (7)	**Coachende houding: concreet benoemen**	3	2
Dat ik een coachende rol heb gespeeld (2) Ik heb hem gecoacht op bepaalde vaardigheden, hoe hij met dingen om ging in zijn leven, met grenzen stellen, met een stukje assertiviteit, uhm.... structuur aanbrengen, ook in zijn eigen leven: zoals het huishouden, dingen die hij deed wanneer hij heel praktisch bezig was (3) Nou, mijn aandeel bij haar is echt een coachende rol geweest (4) Uhm, door ten eerste die persoonlijke gesprekken en haar laten vertellen hoe zij haar werk heeft ervaren en te laten benoemen wat ze leuk aan het werk vond en minder leuk,	**Coachende houding – coachende rol**	6	4

hoe ze d'r toekomst voor haar zag, en op die manier (11) Ja, op dat moment denk ik meer als coach. Uhm, ik vergelijk altijd het traject met iemand leren fietsen. Ik zeg altijd: ik ga nooit voorop fietsen, dan fiets je achter mij en dan weet ik niet waar je bent, jij zit op de fietsen, jij bepaalt het tempo en welke kant je op gaat (11) Maar ik ben wel coachend (11)			
Dus uhm… dan is een conclusie dat hij niet op een goede manier een gesprek voert, in mijn inzicht. Uhm, daar heb ik hem mee geconfronteerd; in die zin van 'Goh, denk jij dat dit het geval is?' (1) Uhm, en die voer ik uit door met hem iets dieper te gaan in waarom voer jij een gesprek zoals je dat voert. En weet even dat als je dat zo doet dat je op die en die manier over kunt komen, terwijl dat misschien niet het geval is, maar weet dat even. Dus ik maak inzichtelijk, uhm.. hoe hij overkomt. En uhm.. ja, of dat dan de taak is; ik laat hem realiseren dat dat het gevolg is van zijn gedrag (1) Uhm.. ik denk: inzicht van hem, van wat zijn gedrag voor gevolgen heeft voor de kansen op de arbeidsmarkt. Dat gaat natuurlijk wel met veel stapjes in één keer, maar uiteindelijk gaat het daar om. Dus mijn verantwoordelijkheid ligt in het, uhm.. ja dat hij zich dat realiseert en de bedoeling dat hij daar wat aan doet (1) En kijk wat je daar mee doet. Kijk of jij dat gaat toepassen. Het zou je kunnen helpen maar… het is aan hem om dat te kunnen doen en ook te willen. Ik moet hem niet vertellen wat hij wilt. Ik moet hem vertellen wat het effect is van zijn gedrag op mogelijke kansen (1) Dan denk ik dat ik hem heb meegenomen in wat ik zie aan gedrag bij hem en wat dat mogelijk voor gevolgen kan hebben (1) Ja, als dat gedrag tijdens een traject inderdaad… dat je denkt; goed, jouw gedrag moet veranderen want dit merk ik aan jou…uhm, maak je dat bespreekbaar? Ja, zeker, zeker, ja (2) Uhm.. ik kan gewoon heel snel de stemming bij mensen aanvoelen. Ik begin het gesprek ook altijd van: hoe gaat het met je? Want daaruit kan ik altijd peilen van; hoe staat het ervoor? Wat is er allemaal gebeurd? Als ik mensen op een andere manier ze binnenkomen dan in het verleden, dat vraag ik ook altijd: wat is er aan de hand? Weet je, ik maak dingen ook gewoon bespreekbaar (3) Ja, omdat ik door een barrière heen moet. Ik kan soms heel	**Confronteren gedrag**	21	11

hard zijn als mensen zich 'slecht gedragen', heel confronterend, zodat het bij iemand binnen komt. Omdat het voor het traject nodig is, dat ze veel pro-actiever moeten zijn of veel harder. Dat ik heel zakelijk en heel hard kan zijn, ook echt wel confronterend waarbij ik besef dat het harder aan komt dan dat het eigenlijk zal moeten. Maar om echt binnen te komen of echt iets te doorbreken (4) Kijk. Het is haar traject, dus als zij zegt van, uhm.. dan belt ze af met een smoesje, nou ja, prima dat kan, en dat kan nog een keer maar dan vraag ik wel van waarom ze af belt en dan plannen we een nieuwe afspraak, en dan voel je wel aan dat daar niet z'n urgentie in zit en dan geef ik dan aan, van: 'goh, het is jouw traject. Wat wil je? Als jij zegt dat je een andere consultant wilt, omdat je het vervelend vindt dat ik je wat gespiegeld hebt in je competenties, dan kan dat. Het is jouw traject. Ik heb werk dus we zitten hier niet voor mij' (4) En dat is een man, hij praat heel veel, maar zegt eigenlijk weinig. Dus, ik zei tegen hem net: 'joh, weet je, ik kan jouw aanwezigheid en de manier waarop jij praat waarderen, maar besef je dat als je zo meteen op gesprek komt ergens, kan jij best wel 'zo' (overheersend) overkomen . Dat kan een ander best wel van…. Oeh, die gaan we niet aannemen. Omdat je veel te krachtig over komt'. En ik zag aan hem, op een gegeven moment zag ik, dat hij heel erg aan het transpireren was. Dus ik zei tegen hem: 'ik zie aan je omdat je zo druk bent met, je handen, voeten, gezicht, alles betrek je bij je manier van communiceren, plus je praat ook nog eens superdruk waardoor je gaat transpireren, je wordt er eigenlijk gewoon moe van' (5) Dus ik heb gezegd: 'laat dat gewoon op, ga niet, als je sowieso al erg veel praat, niet teveel je handen gebruiken, want je maakt jezelf moe met als gevolg dat je veel gaat zweten. Dat vind ik er ook niet uit zien' (5) Ja, oké, duidelijk. Gedragingen en problemen van de klant bespreekbaar maken, is ook een onderdeel van deze competentie. In hoeverre doe jij dat vanuit je rol als consultant zijnde? Ja, doe ik (6) als iemand een nieuwe weg wil inslaan maar eigenlijk overal beren op de weg ziet, uhm.. dan heb je een stagnatie. En het moet toch helder worden waardoor dat veroorzaakt wordt. En, om ook de mens inzicht te geven in zijn eigen gedrag (6) Kan ik in die zin zeggen dat je dan haar gedragingen bespreekbaar maakt? Ja, ja. om het resultaat te bereiken. Want zij wil toch een andere baan (7) Maar bijvoorbeeld kritiek hebben op een collega waarmee je			

moet samenwerken, daar ben ik dan met haar over in gesprek. Zo van: 'dit is 1 moment geweest en je kunt de relatie met die ander ook zelf beïnvloeden en er zijn meer collega's, maak jezelf niet afhankelijk van je omgeving en kijk ook naar jezelf als uitgangspunt, wat je werk kan beïnvloeden' (8) En als ik daar niet verder mee kom dan schakel ik om naar die confrontatie, van: 'luister eens, we hebben dit gesprek nou zo vaak gevoerd, we hebben dit zo vaak benoemd, hoe komt dat nou? Ik wil niet meer dat je er om heen draait, vertel wat er aan de hand is' (12) Ik heb wel eens gehad dat iemand iets aan mij vertelde wat 3 maanden geleden speelde, maar toen op dat moment allemaal zijn plek viel bij mij. Toen wist ik waarom er toen weerstand was. We hebben daar over gesproken en ik heb hem mede gedeeld wat de consequenties zijn als de bedrijfsarts of de werkgever dit komt te weten, dus dat heb ik hem wel goed gezegd en bewust van gemaakt, de afwegingen en gevolgen (12) Ik heb benoemd wat ik dacht dat de situatie was en dat zij zich een beetje daar achter verschool. Omdat er genoeg betaalde banen zijn waar ze prima in kan functioneren. Toen zei ze: 'dat klopt wel, dat is misschien ook zo'. Uhm.. dus toen viel bij haar ook het kwartje, dat ze verder moest kijken (13) Uhm.. ik denk dat door dat te benoemen, haar gedrag, dat ze zich bewust werd dat ze zich achter het vrijwilligerswerk verschool (13) Als ik bepaald gedrag zie wat mij minder aan staan dan bespreek ik dat wel met de klant, soms is dat wat lastig maar ik doe het wel (15) Dat benoemde ik. Ik zei: 'weet je, je knipt in je vingers en je bent een jaar verder. We hebben dit de vorige keer ook besproken en je zit… daar zitten nu een aantal weken tussen en je hebt er niets aan gedaan' (15)			
Hoe heb jij hem in beweging gekregen? Uhm.. door hem keihard te confronteren met de regels (9)	**Confronteren met de regels**	1	1
achteraf vond ze het ook wel heel erg prettig, die duidelijkheid. Dat heeft ze me ook teruggegeven. Dat vond ze heel erg prettig (2)	**Duidelijkheid**	1	1
In mijn gesprekken ben ik heel direct (14)	**Direct**	1	1
Ik wil wel altijd eerlijk blijven zijn, dus ik probeer het altijd wel te zeggen wat ik zie, maar… (1) Dus heel eerlijk. Ook in de minder goede kanten ben ik heel	**Eerlijkheid**	3	3

eerlijk (4) Ik hou van eerlijkheid over en weer tijdens en in een traject (14)			
Vind je dat je effectief bent geweest? Effectief? Ja. Ja, absoluut. (2) Vind je dat je effectief bent geweest? Ik ben, ja… dat vind ik wel (4) Vind je dat je effectief bent geweest tijdens de begeleiding? Naar hem specifiek? Naar hem specifiek? Naar hem specifiek, ja. Vind ik wel (5) Vind je dat het een effectieve manier van begeleiden is geweest, als je kijkt naar het eindresultaat? Ja. kijk het rare is natuurlijk dat je begeleid naar werk en dan er geen werk is gevonden. Aan de andere kant heeft iemand wel heel bewust een keuzen gemaakt van wat op dit moment belangrijk is, en heeft iemand op dit moment ook afstand gedaan van de WW rechten, en is wat dat betreft zelf ook uiteindelijk tot die beslissing gekomen, wat haar heel veel rust heeft gegeven en heel erg past bij de fase in haar leven op dit moment (6) Ja, heel effectief (9) Vind je dat het een effectief traject is geweest? Ja (11) Vind je dat je effectief bent tijdens dit traject? ja. Ik vind wel dat ik de juiste stap en ik zal niet weten hoe ik het anders of beter moet doen (14)	**Effectief tijdens traject**	7	7
Uhm, ik merk dan wel bij mezelf dat ik dan wel in de emotie schiet. Het is niet zo dat de tranen over mijn wangen rollen, maar ik bemerk wel een zekere mate van… nou ik weet het niet, ik denk wel dat mijn traanvocht in mijn ogen wat natter wordt, dat wel (7) Vind je dat moeilijk om te bespreken, emotie? Nee. Nee, normaal gesproken niet. Als ik zelf last heb van een emotie dan misschien wel. Bijvoorbeeld, nou ja.. ik kom net uit een gesprek, ik zat me een beetje te irriteren aan mijn klant, dat is ook een beetje emotie (8) Ik kan bij wijze van spreken tranen in mijn ogen krijgen als er iets moois bereikt is. Mensen zien ook dat ik met ze mee leef. Ik doe dit werk ook omdat ik mensen leuk vind, interessant en gewoon echt met ze mee leef, dus ze zien ook… ik heb ook wel eens klanten die zeggen: ‘ik zie dat het met jou ook wat doet, wat mooi’ (9)	**Emoties consultant**	3	3
Ja, ik denk dat ik daar bijna dagelijks mee te maken krijg	**Emoties**	20	9

omdat ik vaak met mensen te maken krijg die behoorlijk heftig in hun emotie zitten, zeg maar. En uhm, door ze ook zoveel mogelijk, direct in het begin van het traject, emotie te laten zien, dat dat er mag zijn, uhmm… en ook kenbaar te maken dat dat mag en dat dat geen schande is, uhm... denk ik dat, dat.. dat ik daar dagelijks mee te maken heb (2) Uhm.. ja, en dat ga ik ook zeker niet uit de weg. In die zin ben ik dan wellicht ook wat prikkelend dat ik mensen dan ook, uhm.. extra uitvraag om nou ja, die emotie ook aan het daglicht te brengen (2) Omdat ik zag dat zij jaren lang *(kan woord niet verstaan*) over zichzelf had gepleegd en dat zij eigenlijk te weinig aan de beurt was geweest, en ik zoiets had van: nu is het tijd voor jouw verdriet, en nu is het tijd dat jij dat mag laten zien (2) Door haar te laten praten, door haar te laten huilen, door haar die emotie te laten doorleven (2) Uhm, omdat ik dat niet op een andere manier zou kunnen doen denk ik. Omdat ik ook uit eigen ervaring weet hoe belangrijk het is om emoties te tonen. Uhm, heb ik dat ook, uhm.. volledig bij haar, uhm… ja.. ja.. laten zijn zeg maar (2) Uhm, de eerste paar gesprekken heb ik haar alleen maar laten praten, praten, praten, emoties tonen. Haar het hele verhaal laten doen (2) Of, om hun hart te luchten. Dat is ook heel vaak zo, zo van: praat maar. Lucht je hart maar, maak het maar bespreekbaar want dat zorgt er ook voor dat spanning kan afnemen. Uhm... Waardoor mensen waarschijnlijk ook beter weer in hun vel komen te zitten (3) Het bespreken van emoties en gedragingen hoort ook bij deze competentie, doe je dat ook met je klant? Ja. (5) De emoties die ze tonen terug te geven, uhm, aan te geven dat je begrip hebt en dat je het je voor kunt stellen, ondanks het feit dat je het zelf niet hebt meegemaakt, want daar gaat het gewoon over. En dat je ook wel probeert aan te geven hoe je weer verder kan (7) maar ik kijk en hoor ook tussen de regels door, en voel dat er mogelijk ook iets anders is wat ze nodig heeft, en benoem dat. En toen ik dat benoemde luchtte ze helemaal op, en was het ook tranen en huilen (8) Uhm.. emoties mogen er gewoon zijn. Zekers als je voelt dat het een functie kan hebben, om ze te uiten zodat iemand daarna weer helderder wordt, dat de chaos uit het hoofd	**tonen/bespreken**		

verdwijnt en weer weet van; dit wil ik graag en dit kan ik goed. Dus wel opletten dat iemand niet in emoties hangt of blijft hangen, wel laten tonen dus, maar wel kijken naar welke mogen benoemd worden en welke willen ook iets, er uit. Want ze kunnen heel erg blokkerend werken (8) Uhm.. nou ja, op het moment dat het blokkeert zie je dat iemand het niet meer zo goed weet en besluiteloos is, of dingen probeert maar die lukken niet. Het kan zich op verschillende manieren uiten, maar als iemand zich uitgeeft aan emoties dan kan het chaos creëren en blokkades geven, dat herken ik dan ook vrijwel meteen. En als ze merken van: o ja, het mag er gewoon zijn en ik voel me veilig genoeg om het er te laten zijn, dat kan dan verdriet, boosheid of frustratie zijn, ja, dan geeft dat gewoon opluchting (8) De één toont dat makkelijker dan de ander. En het ene moment ook makkelijker dat de ander. De ene klant doet dat vanaf het begin heel makkelijk. De andere heeft daar eerst een aantal gesprekken voor nodig om zich vertrouwd te voelen. Daarnaast doet de een het op een gegeven moment heel erg en op een ander moment juist weer helemaal niet, maar ze doen het tijdens het traject allemaal (8) Uhm.. ik vind het wel heel fijn als emoties besproken en getoond worden, er mogen zijn want dat geeft ruimte voor allebei (8) Maar ik dacht: weet je, het is een emotie van jou waardoor je gaat twijfelen. We hebben deze nu gemaakt, ik bewaar hem, slaap er een nachtje over en laat me weten wanneer je het zeker weet, dan onderneem ik actie. Dat heb ik ook gezegd vervolgens (8) Dat heb ik gedaan door haar heel veel te laten praten, ik heb haar heel veel gal laten spugen, ruimte gegeven om ongenoegen te uiten (10) Op het moment dat ze verdriet had; waar komt je verdriet vandaan? En haar laten vertellen, … op die manier proberen vertrouwen te wekken. Dus nog niet vertellen wat er komen gaat, maar stilstaan bij het moment en haar daarin laten vertellen (11) Ja, dat doe ik zeker. Veel klanten gedragen zich op een manier wat aansluit bij emoties die ze hebben. Soms is het even aftasten hoe je dat dat bespreekt, maar dat ik het bespreek dat doe ik zeker. Ik had een keer een klant die was zo teleurgesteld dat hij weg moest bij zijn werkgever, dat hij de tranen op zijn wangen kreeg. Ja, dan moet je daar wat voorzichtiger mee omgaan (14)			

We zaten tegenover elkaar en spraken een aantal acties door die we hadden ondernomen richting werkgevers, ondertussen zat hij te wiebelen op de stoel en dacht ik: wat is er toch aan de hand? Maandag heeft die man een gesprek met en bij het UWV, dus daar wou ik het met hem over hebben. Ik zei tegen die man wat hij precies wou bespreken. Toen viel het stil en kwamen de tissues op tafel, een flinke huilbui. ik heb de klant uitgevraagd waarom hij geëmotioneerd was, door een aantal vragen te stellen kwam hij er achter door te zeggen: ik ben niet meer wie ik was (15) Ja, ook. Er zullen ook mensen zijn die dat niet bij mij doen, ook goed. Maar daar waar emotie een functie heeft in een traject vind ik het een belangrijk onderdeel. Maar daar waar gesprekken blijven leiden tot een tranendal, dat is niet functioneel, daarin kom ik niet verder. Dat bespreek ik ook wel (15)			
Uhm.. ik neem ook altijd door waar ze gesolliciteerd hebben, wat de reactie was, of ze na gebeld hebben of niet, om er achter te komen of ze dat gedaan hebben of niet (13)	**Evalueren met de klant**	1	1
Hoe het te benoemen en daar deins ik ook niet voor terug omdat ik denk dat ik het op een vrij prettige manier terug geef. Dus ik heb er geen oordeel in, althans dat probeer ik, en dan is het niet bedreigend hè (1) elke keer als hij belde en de terugkoppeling kreeg: 'Nee, je hebt een goed gesprek gehad'. Dan geloofde hij dat ook. Ik heb hem erop gewezen dat dat vaak wordt gezegd maar dat dat niet altijd het geval is (1) maar ook om vanuit haar perspectief aan te geven, uhm… hoe ik het zie en hoe het wellicht ook anders kan (4) Ze wilde graag een coach opleiding volgen en dat zag ik haar niet doen, want ik vond het geen prettige persoonlijkheid om daar bij te zijn. Ik dacht ja: als coach moet je wel wat van nature over je hebben. Vertel je dat ook zo tegen haar? Ja. Dat heb ik ook aangegeven (4) en nu is het… zitten we in een stadium dat we alles op een rijtje hebben gezet en dat ik haar wel de voor- en nadelen per optie geef (8) vervolgens heb ik dit samengevat, voorgelezen en, dat was in een tijdsbestek van 2 à 3 begeleidingsmomenten, heb ik haar laten zien van; héé, verrekt, dit is wat ik hoor, dit is wat ik merk, wat doet dat met jou? (10) Uhm, dat ik in een gesprek kan zien waar het 'm in zit en dat de ander terug kan geven (13)	**Feedback geven**	10	6

Het is verder een leuk mens en dat zeg ik ook tegen haar. Ik geef vaak dingen terug die ze goed doet. Dan begint ze te lachen (13) Uhm, ik vind zij manier van vertellen bijzonder, uhm.. dus ik heb met hem ook wel overlegd, dat weerhoudt hem ook van verdere ontwikkelingen in het traject, want hij komt… in het eerste telefoongesprek dacht ik al; wat apart. Dus ik heb hem uiteindelijk wel aangegeven dat presentatie belangrijk is (13) Ik heb haar verteld dat ik haar openheid en eerlijkheid heel erg waardeer en dat ik het heel bijzonder vindt dat ze er zo in staat (14)			
Je zou denken van niet omdat ik toch best wel ben van: 'hup, hup, hup, tjak, tjak, tjak'. Maar ik ben met klanten heel geduldig (5) Het is deels het geduld hebben met iemand en het laten zien (12)	**Geduldig**	2	2
Nee, ik vind dat altijd wel leuk, hahaha. Ik ben een heel 'slecht mens'. Haha, ik vind dat helemaal niet lastig om iemand te confronteren. Omdat ik weet…omdat ik dat doe om iemand verder te helpen. Dus ik vind dat niet lastig. Nee (4) iedereen wil natuurlijk lief, leuk en aardig zijn. En iedereen wil ook zo gevonden worden. Dus het vergt wel meer inspanning, dat merk ik wel, maar uhm confronteren…. nee, ik heb daar geen moeite mee (4) Oké. Een onderdeel van sensitiviteit en affectiviteit is ook wel dat je emoties, problemen en gedragingen bespreekt met de klant. Vind je dat moeilijk om dat tegenover je klant duidelijk/kenbaar te maken? Nee, een heel gesloten antwoord, haha (10) Vind je lastig om bepaalde emoties die je ziet terug te koppelen aan haar? Nee, nee. Dat ben ik steeds meer gaan doen, van nature. Sommige mensen die uhm… in heb begin was ik nog wel bang voor de reactie van mensen als ik ze daar mee confronteerde, maar ik merk wel dat als je dat juist terug geeft, je doet dat wel op een respectvolle manier, maar dan krijg je wel veel eerder het vertrouwen en… is het fijner om gesprekken te voeren (11) Dat je gemakkelijk gedragen, problemen en emoties bespreekbaar maakt? Ja, dat kan ik makkelijk. Daar heb ik geen moeite mee, dat geef ik gewoon aan als ik dat bemerk. Ligt ook aan de situatie. Als ik weerstand of frictie ervaar dan is dat vaak een teken dat het traject niet lekker verloopt. Uhm, mijn ervaring is wel dat als ik dat uit de weg ga dat het	**Geen moeite met confronteren**	6	5

erger wordt, dus dat is een kwestie van doorpakken en doen, hoe lastig het soms ook is. rekening houdend met de onderlinge relatie met de klant, voor hem zijn sommige dingen moeilijk te benomen maar voor mij ook. Toch moeten we dat met z'n tweeën bespreekbaar maken, hoe lastig het soms is, ook om de communicatie goed te waarborgen (12) Vind je het lastig om emoties met klanten te bespreken? Nee. Nee, eigenlijk niet (15)			
Oprecht geïnteresseerde (2) Ik vind de rode draad in mijn werk, maar ook in mijn leven, is oprechte interesse. Als je dat niet hebt kun je dit werk niet doen (2) Als de oprechte interesse en de oprechte betrokkenheid er niet is, dan zit je niet in het goede vak (2) En dat je geïnteresseerd bent en hoe mensen in elkaar steken, ik denk dat dat wel één van de dingen is die wel heel erg belangrijk is (3) persoonlijke interesse (10) oprechte interesse (10) Nou, interesse tonen in wat ze doet. Niet gelijk beginnen met het gesprek maar eerst vragen hoe het met haar gaat en hoe haar vakantie was, een beetje erachter komen wat ze belangrijk vindt, haar hobby's, dus ook een beetje praten over koetjes en kalfjes, het ijs breken (13) Ik wil weten waarom mensen in een bepaalde situatie zitten… oprechte interesse (14)	**Geïnteresseerd**	8	5
Ik bereid wel al mijn gesprekken voor, ik kijk ook wat ik wil bespreken maar dat doe ik vaak aan de hand van wat er in het vorige gesprek besproken is (1)	**Gesprekken zijn voorbereid**	1	1
Ik heb ondertussen wel stiekem nog wat telefoontjes gepleegd, zo hier en daar naar potentiële werkgevers (1)	**In behoefte van klant willen voorzien**	1	1
Uhm… omdat ik bij heel veel verschillende mensen, uhm.. inlevingsvermogen laat zien (2) Uhm, dat ik me echt kan inleven in een ander, ik kan dat wel (5) Dus mensen hebben vaak hersteloperaties dus je moet wel inlevingsvermogen tonen (7) Daarin meeleven, inlevingsvermogen (7)	**Inlevingsvermogen**	8	7

Ja, ik denk dat je dit werk niet kan doen als je je niet inleeft in de gevoelens van de ander, dat doe ik altijd wel (11) Het kunnen indenken in iemand, hoe het met iemand gaat (12) Uhm, nou omdat ik me wel kan inleven wat voor een ander belangrijk is en uhm.. ik kan wel meeveren zeg maar. Als mensen iets aangeven dan kan ik daar wel in mee om uiteindelijk te komen tot, dat mensen toch echt actiever gaan worden (13) Ik ben wel iemand die zich inleeft in de situatie van de klant. daar vanuit probeer ik het beste voor hun te doen, dat lukt ook wel in de meeste gevallen (14)			
Wat ik wel heb gedaan is haar daartoe aanzetten, van: 'joh, denk eens na. Want je hebt nog budget en ja je moet het voor 1 augustus aanvragen, dus doe dat' (1) ik geef ook vaak voorbeelden en zeg ik tegen mensen dat ze met 1x per week solliciteren geen baan vinden, waar denk je zelf aan hoe vaak te solliciteren? Uhm.. 2 à 3 keer. Dan zeg ik vervolgens dat ze 40 uur per week de tijd hebben om te solliciteren dus maak er nog maar meer van; ga maar bellen, je kunt het daar proberen, ik kan het hier voor je proberen, ga je maar inschrijven bij bureaus en laat iedere twee weken je gezicht daar maar zien (13)	**Klant actiegericht maken**	2	2
maar als puntje bij paaltje kwam dan trok ze de keutel weer in. Maar achteraf wel kunnen zeuren. Daar kan ik heel weinig mee, dat soort mensen zitten snel in mijn allergie (4) Nou ja, ik zal wel graag willen dat ik mezelf daar wat minder in de weg zit. Ik heb een bepaald type mens wat nogal bepaald in mijn allergie zit. En dat bepaald type mens kwam hier ook over de vloer (4)	**Klant in allergie**	2	1
Uhm, nou ja, anderen in zijn of haar waarde laten, ik denk dat ik dat wel kan (13)	**Klant in waarde laten**	1	1
Het heeft twee gesprekken gekost maar ik heb haar wel in laten zien dat ze door moet gaan, dat doet ze nu ook. Ik blijf doen wat ik moet doen en haar het traject goed laten volgen (14) Maar ik heb haar ook wel geprobeerd inzichtelijk te maken van: 'goh, jij hebt elke maand op je loonstrookje… staat daar elke maand je SV verzekering op, je betaald gewoon voor de situatie waarin je bent gekomen'. Om haar daar wel bewust van te maken (14) Nou, ik denk dat het mijn taak… in dit geval. Haar laten inzien	**Klant inzicht geven**	5	1

dat het beeld wat zij heeft; niet afhankelijk zijn van.. dat dat bepaalde consequenties heeft.. ze gaat er vanuit dat ze gaat herstellen. Maar het is best mogelijk dat zij een andere beperking ontwikkelt… omdat zij nu één gedeelte van haar lichaam aan het ontlasten is, zou het maar zo kunnen gebeuren dat er iets anders is wat voort gaat komen. Op dit moment is het dus niet zeker of zij voor eind wachttijd gaat herstellen (14) Dan probeer ik wel mensen tot andere inzichten te laten komen (14) Ik probeer het haar in te laten zien dat het een verzekeringskwestie is waar ze recht op heeft (14)			
Dus ik zie het als mijn taak om haar een goede keuze te laten maken vanuit haar motivatie, gekoppeld aan, dat wil ik haar eerst laten doen, daarna ga ik kijken wat echt haar kansen zijn en vergroot voor de korte termijn maar ook voor de lange termijn, in een baan waar jij het naar je zin hebt. Natuurlijk houd ik dat in het begin in mijn achterhoofd voor ogen, en ik heb al lang gezien dat beide opties die zij wilt goed zijn. Maar zij moet gaan kiezen. Eigenlijk passen alle 3 de opties, die ze wilt, bij haar maar zij moet de keuze maken (8) Maar zij moet vanuit haar intrinsieke motivatie de keuze maken (8)	**Klant keuze laten maken**	2	1
Ja, ik heb hem op een gegeven moment losgelaten, omdat ik hem kon loslaten. En op een moment van dat ik dacht: het gaat wat minder, dat zie ik aan hem, dan pak ik dat even terug (3)	**Klant los laten**	1	1
Maar ook een aantal keren haar profiel helemaal uitgeschreven, dat hebben we keer op keer doorgesproken en een verhaal van gemaakt. Dat kan ze ook gebruiken in gesprekken, dat stukje staat ook in haar cv. Haar LinkedIn profiel hebben we aangemaakt en gevuld, daar staat ook alles netjes in. Maar ik heb ook met haar gesprekken voorbereid. En dat is heel succesvol geweest, alleen 2 keer heeft ze zichzelf teruggetrokken en 1 keer is ze het niet geworden… (8)	**Klant ondersteunen in loopbaan**	1	1
Om te kunnen sturen, en soms moet je dan wel eens trekken, maar ik hou liever niet van trekken. Tenzij ik echt vind van: nou, kom op, nu moet je gewoon een stap gaan maken (3) Mijn belangrijke taak was op dat moment, niet overnemen…. Geen beslissingen nemen voor haar, maar wel gaan sturen op dat er beslissingen genomen moeten gaan worden. Welke kant die dan uit gaan, want op dat moment… je terug trekken en niets doen is geen optie, uhm.. want dan kom je ook niet vooruit. Want stilstand is in traject, denk ik, achteruitgang (6) Ik stuur een beetje waar ik denk van; dit kan haar dichter bij het gevoel brengen (8)	**Klant sturen**	4	4

Daar heb ik ook zo veel mogelijk op proberen te sturen, van: waar ligt nou jouw… je geeft iemand handreikingen en zij is er zelf mee aan de slag gegaan, dat vind ik mooi om te zien (11)			
Ze heeft een goed cv en ik heb met haar de elevator pitch geoefend en uhm… nou ja, haar kwaliteiten heel helder gemaakt (8) Ja, en ook, uhm.. met haar haar kwaliteiten in kaart brengen en laten inzien dat ze meer dan goed is en meer kan dan haar werk wat ze deed (11)	**Kwaliteiten in beeld brengen**	2	2
Dus, uhm.. daar ben ik op doorgegaan en ik merkte dat hij …. dat het moeilijk was om een laagje dieper te gaan in: wat is dat nou in jouw dat jij misschien geen goed gesprek voert of dat het anders over komt dan dat jij wilt? (1) Ik vind dat vaak zo bij mensen…. die zitten met ideeën en een gevoel, als je dat even afpelt, een laagje dieper; dit is wat ik zie en dit is zoals het normaal werkt. Dus als je dat doet dan kun je dat en dat misschien bereiken (1)	**Laagje dieper gaan**	2	1
In het luisteren, maar vooral in het wat ze niet zeggen en in de onderliggende laag (4) Uhm, nou luisteren, voorwoorden (4) luisteren naar wat de ander zegt en daar ook op terug komen en laten merken dat je ook echt geluisterd hebt (6) Door goed te luisteren, dat ten eerste. Uhm, dus luisteren, proberen uhm… dat goed te begrijpen ook (7) Ik luister naar haar en ik geef ook aan dat ik hoor wat ze wil (8) Uhm, rust, nogmaals luisteren (10) Is dat een sterke eigenschap van jou, luisteren naar je klanten? Ja (10) Uhm, nou ja ook een luisterend oor bieden (13)	**Luisterend vermogen**	8	6
Uhm, ja dat is denk ik echt een stuk maatwerk. Want bij de één ben ik wat zakelijker bezig vanaf het begin en meteen aandacht leggen op solliciteren, omdat de noodzaak van bijvoorbeeld, uhm, wat rouwverwerking, of wat, nouja, uhm… ondersteuning in het verwerken van hun emoties minder van belang is (2) Nee, dat is allemaal maatwerk. Waar je bij de ene de wat zachtere hand doet, kun je bij de andere best wel confronterend zijn (3)	**Maatwerk bieden**	5	5

Als ik nu kijk naar vier jaar lang Staatvandienst dan heb ik echt niet mensen op dezelfde manier begeleid hoor, ja.. hooguit de testen die je inzet maar iedereen doe je toch op een andere manier begeleiden. Dat is een stukje maatwerk vind ik (5) Als ik een traject begin bij punt A dan wil ik niet na een aantal maanden afsluiten bij hetzelfde punt (A). dan weet ik in ieder geval dat er wat is veranderd. En natuurlijk is het einddoel altijd ander werk. Soms is dat niet haalbaar maar ik wil wel graag dat iemand verder komt, op wat voor manier dan ook. Een stuk maatwerk bieden (11) Dat is ook maatwerk wat ik bied (14)			
Dus dan zie ik het onvermogen van mensen en dan kan ik nog wel eens iets te ver in mee gaan, terwijl ik dan eigenlijk moet zeggen: ja, maar.. wacht even. Wat wil je nou eigenlijk? Wil je nou een baan of niet? En we moeten nu wel stappen gaan zetten (1) Sommige mensen hebben gewoon de tijd nodig om bepaalde stappen te kunnen nemen, en bij de ene duurt het een maand en bij de ander duurt het drie maanden. Dus ik loop in principe altijd naast de klant, of iets er achter zeg maar (3)	**Mee gaan in tempo klant**	2	2
In die situatie… mensen, uhm.. specifiek deze jongeman.. hem motiveren, het daadwerkelijk laten solliciteren, want uiteindelijk moeten mensen bij ons toch een baan gaan vinden (5) Meer motiverend, denk ik. Ik vind dit meer… ik ben echt bezig hem te motiveren en te laten beseffen dat hij mee telt, dat hij er toe doet en dat hij echt wat te bieden heeft. Dus het is meer motiverend vind ik (5) Ik ben meer… ik ben meer de motiverende, meer van het; kom op, gewoon doen (5)	**Motiveren klant**	3	1
Hij was, het hele traject duurt zes maanden, hij krijgt nu nog wel drie maanden dat ik hem alsnog begeleidt. Nazorg is dat. We blijven in die zin wel doorgaan (1) Nou ja ik heb het traject afgesloten, zo nu en dan heb ik nog wel eens contact, als er iets is dan hoor ik nog wel eens iets. Ja! Maar dat is niet zo vaak hoor, dat is heel sporadisch (3) Dan doe ik altijd wel nazorg, dan laat ik dat ook zo dat uur. Het kan namelijk best wel pittig zijn. Dan laat ik dat zo, dan laat ik ze ook zo naar huis gaan. Of dezelfde dag, of de volgende dag bel ik weer van hoe het gaat en hoe ze het hebben ervaren. Of ik kom er met het volgende gesprek op terug (4)	**Nazorg bieden**	3	3

Ja, ik ben er natuurlijk ook wel nieuwsgierig naar, ik ben altijd wel nieuwsgierig naar hoe... hoe werkt zo'n menselijk brein nou eigenlijk? En waarom doen mensen nou zo? (3) Ja, ik ben gewoon nieuwsgierig, haha. Ik denk dat als je niet nieuwsgierig bent, dat je dit werk niet kunt doen (3) Ik ben van nature nieuwsgierig (10) Dat ik ook echt nieuwsgierig ben naar; wat drijft jou? Waar komt iets vandaan? (10)	**Nieuwsgierig**	4	2
Ik benoem heel objectief wat ik zie en ik probeer daar geen negatieve lading aan te geven (1)	**Objectief benoemen wat gezien wordt**	1	1
Ik ben ondersteunend (7)	**Ondersteunend**	1	1
Terwijl ik eigenlijk had moeten meekijken van joh, dit zijn mogelijke opleidingen, euhm… maar daarvoor vind ik ,… ben ik soms ook niet helemaal voldoende onderlegd. Zij was financieel administratief medewerkster. Ik ken lang al die opleidingen niet. Ik ken ook niet de arbeidsmarkt heel erg goed van mensen die… euhm.. van de vacatures wel daarin.. ik kan dat natuurlijk uitzoeken van: oké, welke vacatures zijn er, functie eisen, opleidingen, dat doe ik dan wel een beetje. Maar dat slagje dieper moet ik eigenlijk nog wel… (1)	**Onvoldoende arbeidsmarktkennis**	1	1
Dat komt doordat ik heel erg oplossingsgericht ben, heel snel in de oplossing denk en snel inzicht heb in wat iemand dwars zit; wat de onderliggende bodem is, dat heb ik vrij snel helder (4) Dat ik oplossingsgericht ben en dat ik graag wil helpen (4)	**Oplossingsgericht**	2	1
Ik hoorde je net de woorden coachen en counseling zeggen, uhm.. in hoeverre vind je dat bij jezelf passen? Dat is mijn passie (3) dat kan alleen maar als je passie hebt voor de mens (7)	**Passie**	2	2
Wat is het doel van het traject? En dat is mensen plaatsen (13) Nou, mijn doel is iemand plaatsen (13)	**Plaatsen**	2	1
Ja, volgens mij heel positief. Ik heb nog nooit, of .... ik heb geen idee dat daar klachten over zijn. Nee. Ik heb meer bedankjes aan het einde zeg maar, zo van: 'goh je hebt me goed geholpen'. Ik heb nog nooit een negatief iets daarin meegemaakt (3) Maar ik merk… dat krijg ik ook heel veel terug in mijn gesprekken; dat ze aangeven dat ze blij zijn dat ze weer mogen komen. Bijvoorbeeld bij trajecten dat je wat in een later stadium zit, waar je wat kunt afbouwen in frequentie. Dat ze echt zeggen: 'ik wil wel een gesprek houden, minimaal	**Positieve feedback klant**	6	5

één keer in de drie weken, want ik vind het heel fijn om even met jou te praten en te spiegelen. Je adviezen vind ik daarin heel erg fijn' (4) Ik heb eigenlijk ook met iedereen die ik begeleid een klik, en men mag ook altijd die terugkoppeling geven en…. ook de reacties die er zijn na de trajecten die er zijn op basis van evaluaties, die zijn positief (6) Omdat ik gewoon, uhm.. ik heb.. krijg weinig terug dat ik niet begripvol ben. Ik krijg heel vaak terug dat mensen, als ze herstelt zijn, graag weer bij mij in traject willen. Uhm.. ik zie nog wel wat verbeterpunten op dat vlak, daarom is het ook nog geen 10. Uhm.. maar het is zeker een dikke voldoende. Dat baseer is dus op het geen wat ik terug krijg van de klant die ik begeleid (7) Uhm, volgens mij prettig. ik heb nog nooit, nee niet nooit, dat is wel een beetje stellig gesteld. Ik krijg niet veel terug van dat ik ongevoelig ben op dat vlak. Ik denk eerder dat er te veel tijd is om stil te staan bij wat er is gebeurt dan te weinig tijd (7) Dat is regelmatig terug hoor dat mensen mij vertrouwen en dingen durven te zeggen (13)			
Uhm, ik ben heel pragmatisch. Als ik weet waar we heen moeten dan gaan we daar heen (10) Dan kan ik heel pragmatisch zijn (10)	**Pragmatisch**	2	1
En daarnaast heel praktisch ook, uhm.. sollicitaties bekeken en uhm.. zorgen dat alle rapportages op tijd en netjes gedaan werden (2) In mijn gesprekken ben ik heel direct en praktisch (14)	**Praktische werkwijze**	2	2
Daarnaast is bij mij altijd ruimte om bepaalde dingen, als problemen zijn, om die te bespreken.. die op dat moment spelen bij mensen (3) Maak je problemen ook bespreekbaar met je klant? Ja, zeker (3) Maak je problemen van de klant bespreekbaar? Ja. het is wonderlijk hoeveel mensen je vertellen. Dat vind ik echt wonderlijk af en toe (9)	**Problemen bespreken**	3	2
Het is altijd een twee spel: wat kan hij nog, wat kan ik doen. Wat kan ik nog voor hem betekenen? Wat kan hij, want dan moet hij daarna weer op acteren, .. wat kan hij nog doen. Hij was aan vakantie toe en hij vond het ook wel prima en wel goed. Ja, dan houdt het op een gegeven moment ook op. (1)	**Rekening houden behoefte klant**	1	1
Houd je bij een traject als deze rekening met de gevoelens van de klant? Ja, heel erg. Ja (4)	**Rekening houden met gevoelens**	3	3

Ja, dat is rekening houden met de gevoelens van de klant. Ja, ja (6) En dat ik rekening houd met de gevoelens van de kandidaat die tegenover mij zit. Dat ik niet alleen luister naar wat ze zeggen maar dat ik daar ook de realiteit van in zie, zeg maar. (14)	**klant**		
krijg ik vrij snel een hele open relatie met mijn cliënten (4) ik heb op zich met iedereen een goede verstandhouding waardoor ik direct dingen met mensen kan communiceren (5) Dat betekent dat je een relatie moet gaan bouwen met iemand, en dat hij voelt dat hij zich mag uiten en niet gelijk op zijn vingers getikt voelt. Dat je echt in beeld krijgt wat er speelt en wat er allemaal leeft. Je merkt ook; op een gegeven moment krijg je het hele hebben en houden te horen, uhm.. enerzijds is dat een teken van: mooi, goed. Anders verteld iemand dat allemaal niet. uhm, dus daar op investeren en anderzijds in de gaten houden van: wat is mijn rol en hoe doseer ik dat? Dat je het uiteindelijk weer terugstuurt naar de klant. 'We moeten wel iets samen voor elkaar krijgen en ik verwacht wel van jou dat je… we er afspraken over kunnen maken', daarin ben je constant aan het schakelen (12) Vind je een onderlinge relatie met je klant belangrijk? Ja (12)	**Relatie met klant**	4	3
Maar wel het gevoel hebt dat er een klik is en wederzijds respect is (6) En ik denk dat daar de basis toch weer respect is en dat je ook respect hebt voor dat iemand dingen spannend vindt, nog nooit gedaan heeft, eng vindt (6) Er komen hele pittige dingen op tafel en als de basis, het vertrouwen er niet is, dan komt er geen respect, dan komen er geen stappen (10)	**Respect**	3	2
Ja, gewoon laten gaan. Kijk, ik ga altijd voor het resultaat, resultaat is m'n baan (1) Ik ben resultaatgericht en ik wil bijdragen aan de ontwikkeling van Staatvandienst (7)	**Resultaatgericht**	2	2
Ik heb haar verteld wat mijn rol was, dat ik er ook voor haar was (11)	**Rolverduidelijking**	1	1
Uhm, ik denk dat op dat moment mijn taak was om met haar een stukje rouwverwerking op te pakken (2)	**Rouwverwerking**	1	1
Samenvatten (10)	**Samenvatten**	1	1
Ik ben niet van het eindeloos lullen/praten. Weet je: hoe gaan we dat nou samen uitwerken/uitvoeren. Daar ben ik meer van (5)	**Samenwerking met klant**	4	2

weet je, het motiverende, het samen uitwerken met iemand (5) Dat zeg ik ook tegen mensen; samenwerking. 'ik ga niet hier in m'n eentje voor jou zitten solliciteren, ik wil van jou weten welke bedrijven, dat pak ik het verder wel op voor je' (5) Dus dat heb ik en die samenwerking wil ik aan gaan, ik wil wat voor een ander betekenen, uhm.. van meerwaarde zijn en dat wil ik dus zijn. En dat kan dus alleen maar als je echt in contact bent met iemand (7)			
Omdat ik zelf ook sensitief ben, hoog sensitief en ik kan heel snel inspelen zeg maar op hoe mensen zich voelen (3) Uhm.. het kan natuurlijk altijd beter. Ik ben behoorlijk sensitief (8) Door sensitief te zijn (10)	**Sensitief**	3	3
wat voor signalen ze afgeven die ik moet oppakken (1)	**Signalen oppakken**	1	1
Ja, om goed te achterhalen waar precies de angel zat. Dus waarom ze op dat moment zoiets had van het wordt me even teveel. En ook om met haar in gesprek te gaan en te blijven gaan over wat ze nou precies wil, en hoewel het erg lastig is, kijk op dat moment kan het ook een vlucht zijn, dat iemand zegt: 'ik weet het even niet meer, ik wil ermee stoppen'. Uhm, maar door wel met elkaar in gesprek te blijven, telefonisch en toch wel afspraken te hebben, en steeds weer in te zoomen op: hoe nu verder? Uhm, heb ik er een beeld bij maar moet het in zo'n traject ook vanuit haar komen (6) Ik heb haar een paar keer op kantoor uitgenodigd waarbij ik 1 op 1 gesprekken met haar had onder externen er bij, ook haar partner dus en eigenlijk ook proberen te achterhalen waar die boosheid zit en vandaan kwam en wat ik daarin voor haar kan betekenen (11) Het begint met goed in beeld krijgen wat zijn dan de gevoelens van die persoon (12) Uhm.. de juiste vragen stellen en dat is voor iedereen anders. Dan is bij iedereen anders dus per persoon kijken wat de juiste vraag is om het boven water te krijgen. Dat kan soms zijn door even de confrontatie te zoeken, uhm.. zodat je dieper komt maar ook om het open te laten, van: 'goh, wat is er nou eigenlijk?' (12) Nou, bijvoorbeeld: 'goh, wat is er eigenlijk?', 'goh, hoe komt dat?', daar begin ik meestal (12)	**Situatie klant achterhalen**	7	4

Soms is het ook nodig om boven water te krijgen wat er precies speelt. Daar ben je constant aan het, voornamelijk in lastige trajecten als deze, zoeken wat de afstand tot die klant is.. in hoeverre, wat zit er achter? Laat hij daadwerkelijk alles zien? Heb ik echt boven tafel wat er speelt? Moet ik de confrontatie zoeken of juist niet doen? (12) Ja, situaties van klanten bespreek ik altijd zodat dat duidelijk is van beide kanten, en om bepaalde dingen te achterhalen, ter verduidelijking (14)			
Ik noem mezelf wel eens een sociale kameleon. En dat komt omdat ik met heel veel mensen, uhm… een klik kan maken, dat is het (2) Ik denk wel dat ik… de keuze voor de opleiding destijds was de combinatie tussen het sociale en zakelijke aspect, dus dat ik sociaal ben, ook in mijn werk (11)	**Sociaal**	2	2
In het luisteren maar vooral in het wat ze niet zeggen en in de onderliggende laag, en door die naar boven te halen en te spiegelen (4) Dat was een dame van Philadelphia die uhm…. ambulant begeleidster was, die dacht wel voor zichzelf te kunnen beginnen, en uhm… gesprekken met haar gehad, groepsmodules hadden we, dus.. ik kwam haar in de trainingen tegen en ik dacht: 'jij hebt het je aan laten praten, je wilt dat zelf kunnen maar ik zie dat jou niet doen. Met name het commerciële en de administratie'. Dat zag ik haar niet doen. Uhm.. toen ben ik met haar in gesprek gegaan en waar het vandaan kwam, dus heel er van; waar komt het idee weg? uhm.. wat wil je graag? Waarom wil je graag? En haar allemaal dingen laten vertellen en toen haar gespiegeld met wat ik zag, en wat ik dacht. Ook betreft hoe haar leven er uit zag. Naar haar situatie, haar zoon die uit huis ging, voor studie, op twaalf jarige leeftijd. En.. dat haar heel rustig terug gegeven. Dat ze daardoor zelf tot de conclusie kwam en bedacht dat ze geen ZZP'er moest worden (4) Een spiegel voor houden (4) Ik houd wel de spiegel voor (4) Dat spiegel ik (4) Waardoor ze zelf op een gegeven moment een stukje spiegel kreeg, een stukje herkenning kreeg van wat ze zelf zei en daardoor ook een 'aha' moment kreeg van: 'héé, verrekt, ik hoor mezelf nu praten, ik zie een aantal dingen op papier staan die ik wel herken, maar waar ik me niet prettig bij voel'. Dat was het eerste moment waarop de besefte; zo kan het niet langer. Dat heb ik kunnen bereiken door sensitief, door	**Spiegelen**	6	2

rust, door uhm.. stukje spiegeling bij haar te weeg te kunnen brengen (10)			
Uhm, ja, bij sommigen wordt ik dan toch echt wel een beetje een strenge juf (2) En als dat even betekent dat ik even ergens doorheen moet of even wat strenger moet zijn, ja.. dan doe ik dat (4)	**Streng**	2	2
Het verhaal is dat hij dit ziet als een mijlpaal en hij dit nu moet accepteren dat hij niet meer is wie hij was, en dat er een nieuwe levensfase aanbreekt. Dat is iets waar we bij stil hebben gestaan, tijdens het gesprek (15)	**Stilstaan bij situatie klant**	1	1
Ik kom er wel achter maar daar moet ik dan meer tijd aan besteden. Maar er zijn meer dingen waar ik tijd aan moet besteden (1)	**Tijd belemmering**	1	1
Ik heb hem ook verteld hoe je daadkrachtig kunt overkomen. Ik heb hem wat tips gegeven, had ik op internet gevonden, 'zoveel tips voor een krachtige uitstraling'. Die heb ik met hem doorgenomen (1) En heb ik hem tips gegeven in hoe hij dat mogelijk kan veranderen en hoe dat werkt bij mensen; als je je op een bepaalde manier gedraagt (1) Ja, uiteindelijk heeft ze, ik heb haar wel tips gegeven van; ga even met mensen in gesprek maar zet ook pas op de plaats en ga ook op dit moment dingen doen waar je energie van krijgt. In plaats van heel hard door te blijven gaan, te blijven werken en … dus dat heeft ze wel, ook gedaan maar dat had ze zelf ook al wel in gang gezet (6) En ik geef tips en adviezen of dat wel de juiste richting is en of je wel de juiste snelheid hebt (11)	**Tips geven**	4	3
Daarmee wil ik zeggen dat ik heel transparant ben. Dat wil zeggen dat wat ik zie, zal ik ook delen met de klant. Zoals een startrapportage, die maak ik helder, laat ik de klant in zien en daar houd ik me dan ook aan, tenzij we echt door zaken links- of rechtsaf moeten, maar anders is dat de leidraad waar we ons aan vasthouden (10) Ik denk dat je zoveel open moet maken en transparant moet maken (15)	**Transparant**	2	2
Ik heb gezegd dat er mag zijn en ik dat ik ook een veilige omgeving bied waarin mensen dat ook kunnen doen (2)	**Veilige omgeving bieden**	1	1
In de greep houden van wat er allemaal moet gebeuren in zo'n traject dat is wel belangrijk, dit zal ik wel willen aanscherpen bij mijzelf (1) En dan is mijn valkuil dat ik…… uhm.. dan maak ik afspraken met de klant, en dan… die staan en die zet ik op papier en die mail ik toe. Twee weken later denk ik ook dat het gedaan is en	**Verbeterpunt**	10	7

dan is het niet gedaan, dan zijn er duizend redenen waarom dat niet gedaan is. En dan moet ik eigenlijk daar wat meer bovenop zitten en wat meer vragen wat de eigenlijke reden is (1) het lukte haar dus niet om in haar huidige werk een baan te vinden. Dan moet je kijken wat er vlak tegenaan zit… hè.. wat zijn er voor vacatures, welke functie eisen, welke opleidingseisen zitten daarin? Nou, en welke opleidingen kan zij dan gaan doen? En we hebben dat wel gedaan hoor, maar ik vind dat ik daar nog ietsje dieper in kan…. Haar nog iets gerichter had kunnen adviseren (1) Ja, even iets sneller, iets dieper. Misschien iets meer voorsorteren al, dat is ook iets hè. Ik kan natuurlijk een maand van te voren al me daar in gaan verdiepen en op het moment dat het …. Dat zij het moet gaan aanvragen, kan ik met advies komen, van joh: 'heb je daar al aan gedacht? En dat zou je kunnen doen. Dus uhm…. (1) Ik zou af en toe iets meer geduld kunnen hebben, haha (10) Dus mijn eigen gevoel volgen dat ik in zo'n traject ook voor mezelf de beste weg kies (11) Ik denk dat je altijd kan leren en groeien hoe je vanuit die affectiviteit en sensitiviteit iemand in beweging kan krijgen. Dat blijft een proces wat je niet op de één op andere dag kan, ik ook niet (12) Uhm, nou, het voorbeeld dat als ik iemand heb die ieder gesprek emotioneel is, uhm.. dan kan ik daar een tijdje in mee. Bij haar heb ik best wel mee geveerd, uiteindelijk vind ik dan dat ik bij haar te weinig drukmiddel had om dat te laten ombuigen in het echt actief worden (13) uhm… soms neem ik het mee naar huis, daar ben ik een beetje zoekende in. Soms grijpen situaties mee aan en die neem ik nog wel eens mee naar huis. Of dat goed is daar twijfel ik aan (14) Dat was voor mij weer een leerschool, de situatie eerst goed uitvragen voordat ik oordeel. (15)			
Ja, ik vind verbinding in een traject heel erg belangrijk (2) Ik denk dat ik die verbinding kan leggen met iemand (12)	**Verbinding met klant**	2	2
Ja, dan dacht ik: je hebt groot gelijk dat je iets niet gedaan hebt, vanwege goede redenen (1) Dat je er voor hem bent en ook iemand bij jou kan terugvallen op een moment dat het niet zo lekker gaat. Ook al is het maar	**Verplaatsen in positie klant**	8	8

door middel van een app'je... maar ook juist dat.. ik heel goed kon insteken op wat er op dat moment speelde, dus de ene keer dan dat hij geen structuur had, waar je dan met hem mee bezig ging (3) Dus ik heb met hem, ik heb gezegd: 'goh, ik snap je, dat je onzeker bent en dat je niet weet of je iets aan kunt' (5) Eigenlijk verplaats ik me dan in haar positie (8) Oké. Verplaats je je in zie zin dan juist in de ander, dat je je in zijn of haar positie verplaats? Desnoods in de positie van Jan? Ja (9) Proberen in de mensen te verplaatsen en proberen zonder een oordeel te vormen, waarom mensen zo reageren, dus letterlijk en figuurlijk bij hun in het leven stappen en gewoon de tijdlijn die ze doorlopen hebben, gevoel en waardoor de weerstand ontstaan is, om die te zien. Niet zo zeer te begrijpen maar wel te zien, waardoor je kan beredeneren waarom er zo gereageerd wordt (10) Uhm.. zij ziet wel in dat het wel oké is en dat ze niets kan doen aan de situatie waarin ze terecht is gekomen. En ik snap wel dat ze het vervelend vindt, maar zij moet ook zien dat dingen echt geregeld zijn, ze ziet nou wel dat…. Ze ziet het nu wel meer als een verzekeringskwestie (14) Ja, ja. ik kan me goed verplaatsen in de klant, ik kan begrijpen waarom klanten dingen doen zoals ze die doen (15)			
Die vond dat in het begin heel lastig omdat het een vrouw was die eigenlijk nooit hoefde te solliciteren. Was een mevrouw van 64. Dus, uhm.. dat vond ze in het begin lastig, maar op een gegeven moment, omdat ik maar bleef herhalen waarom dat zo was, realiseerde ze zich dat… (2) Als ze mondjesmaat blijft solliciteren dan ze dan uiteindelijk niet die baan gaat vinden, daar hoort een zekere mate van activiteit bij, en uhm. .als ze dat niet wilt, of dat ze niet kan, dan ga ik haar adviseren een deskundigenoordeel aan te vragen bij het UWV om te kijken of haar belastbaarheid nog wel op hetzelfde niveau zit. Dus dat dan een tweede. Er zij dus twee dingen die… of zijn moet wat meer activiteiten ontplooien of ze moet een deskundigenoordeel aanvragen. Zij heeft ook verplichtingen die ze moet nakomen (7)	**Verplichtingen benoemen**	2	2
Omdat ik uhm…. Merk dat je in gesprek met kandidaten altijd.. ik wil het vertrouwen geven en hebben, de basis voor uhm… dat je iets voor elkaar doet ofzo, ik weet niet goed hoe ik het moet omschrijven. Uhm.. hij zit daar natuurlijk met mij als best wel…. Ja ik ben een begeleider, ik ben natuurlijk een vreemde eigenlijk en hij vertrouwt mij heel veel dingen toe	**Vertrouwen**	29	10

(1) Dan kan je niet zeggen: 'oh, maar als jij dat..' dan kan iemand als een veroordeling zien en niet prettig vinden en afstand nemen. Daarmee ben ik zeg maar; de openheid en het vertrouwen een beetje kwijt. Dus, waarom ik ervoor kies om het op deze manier te doen, uhm…. Ja dat is om op die basis door te kunnen, om dat vertrouwen te houden (1) Nou, die had in het begin zoiets van: zo, dat wordt een heftig traject. Dus die was aan de ene kant van geschrokken maar aan de andere kant zei ze ook van: 'het biedt wel een hele stevige basis van vertrouwen'. En daarmee, met die eerste gesprekken, is dat vertrouwen ook zeker gelegd (2) En ik merkte dat dat bij haar heel veel vertrouwen gaf (2) Doordat je in het begin al heel intensief met elkaar hebt samengewerkt is er een basis van vertrouwen, en uhm… ja, hoe wek je dat vertrouwen… basis van vertrouwen hebben we gelegd, en heb ik gegeven (6) Uhm, ja, ik denk dat vertrouwen wel essentieel is. want als je merkt dat daar iets schort dan moet je daar eerst naar op zoek gaan en anders gaan kijken of je er iemand anders kan opzetten. Omdat ja je bent wel heel intensief met iemand, een aantal maanden aan de slag. En als je merkt dat dat er niet is, en vertrouwen is bij mij niet dat iemand zijn hele ziel en zaligheid bij mij op tafel legt, want het blijft om werk gaan. Maar wel het gevoel hebt dat er een klik is en wederzijds respect is. ik denk dat dat heel erg van belang is (6) Ja, ik vind vertrouwen heel belangrijk (7) Ja, uhm.. ja dat vind ik hartstikke belangrijk. Sowieso is dat belangrijk in een relatie of traject dat er vertrouwen is (7) Ja, vertrouwen tijdens een traject vind ik belangrijk (9) Ik denk dat ik bij 98% van mijn klanten binnen 10 minuten het vertrouwen heb gewonnen (9) Ik denk dat als ze me niet kunnen vertrouwen, ze mij ook niet kunnen vertellen wat er aan de hand is. kijk, je hebt soms klanten, die hebben bijvoorbeeld letselverzekeringen daarnaast, die lopen met advocaten, die zijn met rechtsbijstandverzekeringen bezig, daar weet de werkgever niets van, dat soort complexe situaties, dat wanneer ze mij niet vertrouwen kunnen ze mij ook niet het achterste van hun tong laten zien. Dan kan je ook niet samen afspreken van: zo en zo gaan we het doen. Ik kan meedenken met een klant, maar als hij mij niet het vertrouwen geeft, van wat er aan de			

hand is, dan zetten we een verkeerd traject uit (9) Ik heb in dat soort situaties, als ze naar een kwartier gewoon hun hele schuldsaneringsprojecten bij me neerleggen dan weet ik; oké, ik heb hun vertrouwen nu wel gewonnen (9) Dus ik vind vertrouwen belangrijk (9) Vertrouwen wekken, waardoor ze mij serieus nam en waardoor ze mij ook uhm.. toe wilde laten in haar proces (10) Uhm.. ze heeft vertrouwen gekregen in mij zodat ik verder kon schakelen (10) Ja, vertrouwen belangrijk….dat vind ik wel. Daar valt of staat het mee. Dat zie je bij de intake, dat voel je, tenminste ik voel het, tenminste dat hoor je te voelen, dat vind ik erg belangrijk. Als je dat niet hebt, vertrouwen, dan moet je stoppen, andere collega. We zijn mensen dus dat kan een keer gebeuren. Vertrouwen moet er zijn, dat is de basis van het traject, als dat er niet is dan ga je er niet komen met elkaar. Er komen hele pittige dingen op tafel en als de basis, het vertrouwen er niet is, dan komt er geen respect, dan komen er geen stappen (10) Uhm.. vertrouwen noem dat een band (10) En daarom is het vertrouwen ook zo belangrijk. Dat het niet een persoonlijk… als een persoonlijke aanval wordt gezien maar juist als een opbouwend iets (10) Op het moment dat ze verdriet had; waar komt je verdriet vandaan? En haar laten vertellen, … op die manier proberen vertrouwen te wekken (11) Maar op dat moment was het meer haar vertrouwen winnen om het traject te laten verlopen. (11) Ja, ik vind wel dat diegene moet weten dat hij mij moet vertrouwen en andersom ook, het gaat natuurlijk uiteindelijk om die ander. Als iemand daar niet wat mee doet dan heb ik wel zoiets, de gevolgen zijn voor jou. De dingen die ik doe die… ja, dat die goed zijn. Het is allemaal wel oprecht (11) Uhm, ja.. duidelijkheid, werken vanuit vertrouwen, maar nooit ten koste van duidelijkheid. Weet je, dat is.. het gedeelte vertrouwen, emoties, je verhaal kwijt kunnen, maar wel binnen dan kader en vanuit het doel waar je naartoe wilt. Ik geloof dat dat hand in hand kan gaan, dus iemand mag best vertellen dat zijn vrouw is vreemdgegaan, uhm.. dat helpt mij om vervolgens te kunnen kijken van; dat is de reden waarom die persoon heel erg wantrouwend is. uhm, dat helpt mij om			

die persoon te helpen: 'joh, héé, daar gaat het nu niet over, dus wat is er nodig om jou, op dit stukje vlakje werk vertrouwen te geven?' (12) Dat vertrouwen begint bij kleine dingen, laten zien wat je doet en doen wat je zegt. Vertrouwen bespreekbaar maken en laten zien in zekere mate, ze hoeven niet mij hele verhaal maar soms kunnen stukjes van mijn verhaal wel iemand helpen (12) Uhm, ja.. ik denk dat vertrouwen creëren (12) Ik heb haar aangeven dat ze haar werk goed doet en dat ze een goede kracht is. ik heb haar wat vertrouwen proberen te geven door verschillende dingen aan te geven (13) Om dingen uit te kunnen spreken zodat het goed aan komt is vertrouwen belangrijk inderdaad (13) Uhm.. en door vertrouwen te geven dat het ergens anders ook leuk kan zijn, en uhm… ja (13) Ja, dat vind ik belangrijk. Het gaat over vertrouwen in mij als professional. Dus als mensen, is niet per definitie nodig, …. ja, ik vind dat wel (15)			
Doordat uhm, uhm.. alle rapportages en uhm.. alle eisen die gesteld werden, daar is aan voldaan (2)	**Voldoen aan gestelde eisen**	1	1
Ik merk wel dat er een verschil is tussen emotie, meeleven met iemand en je werk mee naar huis nemen. Kun je dat goed gescheiden houden van elkaar? Ja, dat doe ik niet meer (9)	**Werk en privé gescheiden houden**	1	1
Maar tegelijkertijd heb ik haar ook verteld waar wij samen aan moesten voldoen. De sollicitatieplicht, uhm.. dus ook het uitleggen van waar vind je vacatures, hoe stel je je CV op, dus dat liep eigenlijk al na het tweede gesprek liep dat al synchroon op (2) Daar heb ik dus geleerd om naast de ruimte te bieden voor het verdriet van mensen om ook meteen die zakelijke kant op te pakken (2) Maar op een gegeven moment toch te zeggen: 'goh, uhm.. we hebben de opdracht samen om naar de arbeidsmarkt te gaan kijken, we bekijken de mogelijkheden'. Dus tocht door eventjes stil te staan bij het ene maar dan toch ook weer voor te gaan voor het andere. Dat stilstaan bij de problematiek zal van elk uur wel vijf minuten mogen. En in het begin wel tien minuten of een kwartier bij wijze van spreken, maar op een gegeven moment moet je dat iets afbouwen en sneller tot de	**Zakelijke kant traject oppakken**	3	2

orde van de dag overgaan en kijken naar wat de bedoeling is (7)			
Zelfinzicht. Dat probeer ik altijd te bewerkstelligen bij klanten (15)	**Zelfinzicht klant bevorderen**	1	1
Ik ga heel erg voor zelfredzaamheid en zelfsturing uiteindelijk (3) Omdat ze ook echt aan me hangen, dat ze het ook echt willen. Gelukkig ben ik wel in staat om de regie bij de mensen zelf neer te leggen, en dat ik heel erg duidelijk maak dat hun het echt zelf moeten gaan doen (4) Dat kan via verschillende wegen maar ze moeten zelf de regie pakken (10) Nou, goed. Het traject is nog niet afgelopen dus het loopt nog maar ze is een stuk actiever geworden, ze solliciteert meer, belt veel meer en ze heeft een positieve ervaring met bellen en daardoor heeft ze moed gekregen, waardoor ze gerichter een brief kan schrijven waardoor een kans op een match groter is. dat heb ik tot nu toe bereikt (13)	**Zelfredzaamheid/zelfsturing**	4	4
Is dat dat je met je klant werkt aan zijn zelfvertrouwen? Ja. Onder andere maar ook een beetje om hem te laten durven. Om die drempel over te gaan van; je kunt het .Ik geef dan ook gewoon terug van: 'joh, ik lees deze punten en ik zie jou dat echt wel doen' (4) Aan het eind zei ik: 'weet je Rick, vertrouw op jezelf jongen. Dat is echt het enige wat je moet doen, voor de rest komt het goed, want die vacature is je echt op het lijf geschreven' (5) Ze kent haar gedragingen wel, het terug geven daarvan is belangrijk maar waar ze meer baat bij heeft is dat zij zelfvertrouwen op bouwt. Dus dat probeer ik haar dus op… als zij uitingen heeft van onzekerheid dan probeer ik met haar er achter te komen waar dat vandaan komt? (7) Ik vind het belangrijk dat diegene de dingen zelf doet en uitzoekt want dat geeft zelfvertrouwen en dan doet diegene de dingen die bij hem past (11) Ik probeer ieder gesprek aan te geven wat ik positief aan haar vind, wat ze doet, zelf laten vertellen wat ze leuk vindt. Ik hoop dat ze daardoor vertrouwen krijgt. En dat ze uiteindelijk met meer vertrouwen de betaalde arbeidsmarkt op gaat (13) Ik heb letterlijk gezegd dat ik denk dat ze een goede kracht is, nauwkeurig werkt, een goede collega is, uhm.. ze haar werkzaamheden altijd goed heeft gedaan, ze zich inzet, uhm.. ja, daar hebben we het meerdere keren over gehad.	**Zelfvertrouwen klant**	7	5

Waardoor ze ook weer het zelfvertrouwen kreeg. Ik vraag haar wat ze leuk vind in haar werk (13) Vertrouwen geven, dat werd tijdens het eerste gesprek duidelijk dat ze weinig zelfvertrouwen had. Dat heb ik toen ook benoemd en dat beaamde ze ook, in het traject heb ik een band proberen op te bouwen en de eerste gesprekken gingen daar ook om (13)			
Je moet wel bepaalde zorgvuldigheid betrachten. In je relatie tot elkaar, dat je wel…. Dat niet alles zomaar bij een werkgever terecht komt, dat je samen met je klant daar afspraken over maakt, ook bij twijfel… als je twijfelt als je iets privés wel of niet kenbaar maakt aan de werkgever (12)	**Zorgvuldigheid**	1	1

(Quotes competentie affectiviteit en sensitiviteit)

Tabel 13.

Quotes consultants; competentie reflectie

Quotes (Reflectie)	**Code**	**Aantal keer benoemd**	**Aantal consultants**
Vaak doe ik dan ook nog het 360 graden feedback spel er achter aan, want dan maak ik er een foto van, dan stuur ik dat lijstje via de mail op en dan vraag ik of ze dat willen bespreken in hun omgeving (7)	360 graden feedback	1	1
Dus die hebben.. er is er eentje die heeft zijn HAVO.. uhm.. zijn MAVO niet eens gehaald. Je hebt gewoon geen diploma's. Dat staat wel even los van het niveau, maar.. euhm.. ga daar maar eens.. en dat, daar loop ik nog wel eens tegen aan.. ga daar maar eens zulke vragen stellen dat ze niet denken: waar heb jij het nou weer over? Wat is dit voor vraag?. Dus wel even goed verdiepen in het niveau. De testjes pas ik dan wel aan in de woorden, die vereenvoudig ik vaak (1)	Aanpassen aan niveau klant	1	1
De ene is heel snel dus dan kun je ook weer zelf, uhm.. ga in je gesprekken zitten, en de ander moet wat meer nadenken… aanpassingsvermogen op de klant, ik denk dat dat uhm… ja… (6)	Aanpassingsvermogen	1	1
Ik ben denk ik, uhm… aanwezig in de dialoog (4)	Aanwezig in de dialoog	1	1
Ik heb daarin geadviseerd om stage te gaan lopen, geadviseerd om met een Windesheim om tafel te gaan, goed met een decaan achtig persoon om tafel te gaan en te vertellen wat hij in zijn hoofd heeft. Daar is hij mee aan de slag gegaan (10)	Adviserende houding	1	1
Door haar hier te spreken en met haar mee te gaan, aangeven dat je het snapt, begrip tonen en de spiegel voorhouden (11)	Begrip tonen	1	1
Ik heb hem… met hem geprobeerd te achterhalen waar hij nog energie van krijgt (1) En om de klant uit te dagen in het ontdekken van betekenisvolle situaties? Ja, dat is prima (4) Dan vraag ik mensen om een situatie te benoemen waar ze trots op zijn, ik krijg best vaak mensen die uitgevallen zijn en al een jaar thuis zitten en niets doen, niets kunnen, amper bewegen, en dat zeggen ze: 'ik heb helemaal geen kwaliteiten'. Mensen geloven ook echt dat ze dan geen kwaliteiten hebben. En dan geef ik ze zo'n opdracht en zeg ik: 'het mag heel makkelijk hè, je hoeft niet per sé, de Himalaya beklommen te hebben, het mag ook gewoon een simpel voorbeeld zijn. Als jij trainer bij de F-jes bent en je hebt een leuk team neergezet, maar toch onderaan bent geëindigd, dan heb je het ook goed gedaan, dus pak iets makkelijks'.	Betekenisvolle situaties achterhalen	4	4

Daar ga ik mensen dan ook op uitvragen (9) Uhm.. het reflecteren op zinvolle ervaringen om haar verder te helpen in het traject, doe je dat ook met je klanten? Ja, ook wel. Ik denk dat alle stappen in een traject die je neemt, nodig zijn om vooruit te kunnen dus soms even teruggrijpen naar dingen die goed zijn gegaan, zeker (11)			
Ook een stukje betrokkenheid? Ja, maar ook gewoon, euhm…. Ja (1) Dan denk ik wel, uhm… ik denk dan; zal het wel goed met hem gaan? Dan stuur ik ook een mailtje van: laat even wat van je weten, want ik begin me zorgen te maken. Van zal het wel goed met hem gaan (4) Ja, ja… betrokkenheid. Ja. Dan denk ik wel: straks is er wat (4)	Betrokkenheid	3	2
Als je het op een leuke manier vertelt en ook bijvoorbeeld, uhm.. soort van.. als je gaat zeggen: 'ja, ik wil niet dat je door me heen praat'. En je zegt niet van: 'héé, het komt zo en zo en zo over….'. dus als je alleen maar zegt: 'doe het niet'. dan, uhm, dan komt het een beetje bot over. Maar als je gaat aangeven door te zeggen: 'het is juist goed om dat niet te doen, want dan laat je mensen even hun zinnen afmaken en dan kom je ook niet zenuwachtig/ongeduldig over'. Dan geef je aan waar het belangrijk voor is (5)	Bewust eigen handelen	1	1
Is dat ook het creëren van zelfbewustzijn bij je klant? Ja en heel erg bezig zijn met wat hij daar zelf bij voelt en dat hij zich anders gedraagt. Vaak hebben ze dat wel door maar kunnen ze er de woorden niet voor vinden. Dat je ze helpt om woorden te vinden en een gevoel bij te krijgen , een stuk bewustwording (12)	Bewustwording klant	1	1
Een 7 (4) Uhm.. iemand een spiegel voor houden en laten glimlachen. Ja, een 8 toch wel, haha (7) Ook een voldoende denk ik. Ik doe een 7. Ik zit meer in het spiegelen, rollenspel dan die eigen reflectie bewust laten ervaren (12) Ik denk een 6 of een 7 (14) Ook een 7, denk ik. Ja (15)	Cijfer: ruim voldoende	5	5
Nou, ik denk dat ik niet veel dingen anders zou doen. Ik denk een 8 (1) Uhm.. Dan geef ik mezelf in dit geval een 8 (2) Qua reflectie geef ik mezelf ook zeker een 8. Omdat ik heel vaak inderdaad merk.... Dat ik terug pak, in een gesprek op eerdere gesprekken. Zo van; toen zei je dit, en waar komt dat	Cijfer: goed	10	10

uit voort? ik hoor hier een overtuiging, ik merk dat dit jou belemmerd, waar komt dat dan vandaan? (3) Een 8. Dat je wel eerlijk bent en terug reflecteert van: 'héé, ik zie dit aan je, ik zie dat je heel erg, uhm, ja.. sterk overkomt, wees dat je je daar bewust van bent in een gesprek (5) Even kijken hoor, uhm… ja het is een onderdeel van eigenlijk alle trajecten wel. Uhm.. als ik daar een cijfer voor mag geven dan ga ik puur af op wat ik teruggekoppeld krijg en…. uhm, van de klant zelf, middels de evaluaties. Uhm, ja dan denk ik dat ik toch richting een 8 ga, weer. Ik heb eigenlijk nog niet terug gehoord zeg maar dat men dat een gemis heeft gevonden, of dat, uhm… het niet gebeurt is of ja.. ik probeer altijd wel zaken terug te geven. (6) Uhm, zeker een 8 (8) Uhm.. ik heb de neiging om hier iets lager te gaan zitten, ik zou eerder tussen de 7 en 8 gaan zitten, een 7.5 (9) Ik denk dat ik mijzelf wel een 8 mag geven (10) Ook een 8 (11) Uhm, zou ik zeggen een 8 (13)			
Ja, bij hem heb ik het wel een beetje vanuit een coachende benadering gedaan. Ik heb zelfs, weet je… ik heb met hem wel een hele goede band. Ik merk aan het dat hij mij heel erg vertrouwd. Het is een hele onzekere man (5) Ik zeg soms letterlijk tegen mensen as ze een gesprek moeten voorbereiden, uhm.. 'ga maar eens voor de spiegel staan en kijk maar eens hoe je jezelf wilt presenteren'. Ze hoeven het niet letterlijk te doen, het mag wel maar loop maar in huis rond, denk maar eens na over bepaalde kwaliteiten bij jezelf en wat die zijn, en welke niet (13)	Coachende houding – coachende rol	2	2
Ja, ik zou dan zeggen: 'joh, we hebben afgesproken wat het eindresultaat is van dit traject, uhm, hoe denk jij dat we daar het aankomende half jaar het beste invulling aan kunnen geven? (7) Dan ben ik echt stil nadat ik gezegd heb: 'ga eens zoeken, je hebt het toch bereikt dus denk eens na'. Op een gegeven moment benoemen ze een kwaliteit, dan zeg ik: 'en verder?', dan zie je ze denken; nog meer? Dan zeg ik: 'dit is lang niet alles, ik zie er wel meer, wat zie jij zelf nog meer?'. Dan probeer ik ze echt uit te vragen (9)	Coachende houding: vragen stellen/doorvragen	5	5

Hij heeft een burn-out gehad, uhm… een aantal negatieve ervaringen in zijn privé te hebben gehad en daar vanuit ben ik gaan werken: oké, wat betekent het voor nu en wat kunnen we er nu mee? Wat heb je nodig om beter in je kracht te komen? (12) Toen hebben we bedacht: wat kun je nou zeggen? Welke meerwaarde kun je zijn voor de organisatie? (13) Toen zei ik: wat ben je nu anders gaan doen ten opzichte van die eerste en tweede keer? Wat ben je … wat heb je anders gedaan? (15)			
Dus je moet van een andere die complimenten krijgen en aan de hand daarvan complimenteer ik ze (7)	Complimenteren	1	1
Ooh, maar ik wil alles kunnen. Ik wil allround inzetbaar zijn en ik denk ook altijd dat ik mijn werk daardoor veel makkelijker kan maken. Dat je nog beter kan zijn in wat je doet. Dat je je professioneler neer kunt zetten. Dat vind ik heel belangrijk. Ik ben altijd met mezelf bezig, kijkend naar mijn ontwikkeling en technieken… stilstand is achteruitgang (4)	Consultant wil allround inzetbaar zijn	1	1
Ja, ik ben heel direct richting klanten tijdens een gesprek. Als ik iets bemerk waarvan ik denk: hé, dat klopt niet of daarin spreek je jezelf tegen, of van dit hoor ik. Dan maak ik dat bespreekbaar. Dan denk ik: hé, daar kan iets zitten wat belemmerend kan werken (3) Dat ik niet een blad voor de mond neem als ik denk dat iets zo is, en ik denk dat ze dat van mij mogen verwachten, daarom word ik ook ingevlogen (10)	Direct	2	2
Ik ben van mezelf altijd we heel eerlijk naar mensen toe (5) Dat ik altijd gewoon heel eerlijk ben Maarten, misschien is dat het gewoon (5)	Eerlijkheid	2	1
Vind je dat je effectief bent geweest? Naar hem toe in het hele traject bedoel je? Ja, kijkend naar jezelf. Uhm. Ja, ik denk niet dat ik in zijn geval iets anders had kunnen doen of sneller had kunnen doen (1) Oké, en vind je van jezelf dat je effectief bent geweest? Ja! (2) Vind je dat je effectief bent geweest? Ja, zeker (8) Efficiënt zeg je net. Vind je dat je tijdens het traject met deze klant efficiënt gewerkt hebt? Ja, ik moest wel (10) Vond je het een effectieve manier? Ja (11)	Effectief tijdens traject	5	5
Ik kan heel veel energie kwijt in korte tijd. Ik kan dus veel energie overbrengen, daarna ben ik dan wel heel moe (7)	Energie	1	1
Hij is op een bepaald moeten heel reactief geworden. Dus hij	Confronteren	8	5

doet niets meer, of minder. Dan voel ik wel de verantwoording om hem dat duidelijk te maken; dat als er wat moet gebeuren, hij aan zet is. Hoe doe je dat? Gewoon door dat aan te geven (4) Aan te geven, letterlijk, van het is jouw traject. Jij hebt het stuur in handen, ik help je bij wat jij doet. Als jij niets doet kan ik je niet helpen. Het enige wat ik dan kan doen is geschikte vacatures doorzetten. Doe je daar niets mee dan is dat jouw keuze. Maar ik vind het wel zonde (4) Ik heb twee sollicitaties afgebeld van: 'goh, weet je, ik begeleid hem, ik ben nieuwsgierig hoe hij over kwam, waar lag het aan?'. Toen hoorde ik dat het niet aan zijn motivatie lag maar hij kon niet goed verwoorden waarom hij, uhm… is gestopt bij zijn werkgever en nu opeens bij die school zit. Bespreek je dat vervolgens met je klant? Juist. Ja, dat is dus even wat ik wilde zeggen. Zo van: 'joh, ik heb dit gehoord en je kwam niet zo lekker uit je woorden waardoor je eigenlijk, jezelf een beetje vast praatte' (5) Hij is ook iemand die dan bijvoorbeeld, dat deed hij in het begin heel erg, dan was je aan het praten en dan zei je wat, dan ging hij de woorden al voor je invullen. In het begin zei ik daar niet zoveel van, dan dacht ik meer: dat kan. Maar op een gegeven moment zei ik: 'joh, Anton. Als ik praat wil je dan alsjeblieft even wachten met het invullen van mijn woorden want je weet nog geen eens wat ik ga zeggen'. Toen zei hij: 'oh ja, dat heb ik geen eens zo goed door eigenlijk'. Ik zei: 'bij mij kun je dat nog maken maar als je dat in een gesprek doet, dat is gewoon echt not done'. Daar probeert hij nu wel steeds beter op te letten (5) In de eerste gesprekken met die man merkte in terughoudendheid en wantrouwen, dus dat heb ik bespreekbaar gemaakt (12) Door haar te laten praten kwamen we steeds beter achter haar boosheid. We hebben ook gezegd dat dat verkeerd over kan komen op anderen, haar gedrag (14) Ik zei: 'weet je, jij erkent dat je niet op je goede energieniveau komt, je bent bang dat je voor de derde keer in een burn-out situatie komt, toch hoor ik je steeds zeggen; ik ben wie ik ben. Wat maakt dat jij je niet anders gaat…. Anders gaat reageren op de dingen?'. Nou, die kwam binnen (15) Ik voegde er aan toe dat ik zei: 'weet je, zolang jij altijd hetzelfde blijft doen en je gaat straks weer werken, dan gaat het zich weer opstapelen. Dat zou kunnen. Dan zou er een derde burn-out op de loer kunnen liggen. Dus je zou weer ergens die cirkel moeten doorbreken en volgens mij is dit het	gedrag		

moment' (15)			
Prima. Daar heb ik geen moeite mee (4)	Geen moeite met confronteren	1	1
Wat voor gevoel heb je daar voor jezelf bij? Mwuah… waar is de grens hier?! (1) Dus, euhm… wel op een verantwoorde manier, ja… en ik heb .. denk ook dat ik bij hem tot een grens ben gegaan van waar ik privé nog mijn bemoeienis in kon…. Ik ben ook bij hem thuis geweest. Echt naar hem toe gereden toen hij een keer niet kwam opdagen voor een afspraak. Toen wou ik ook weten waar hij zat. Die grens, ja… (1)	Grens bepalen	2	1
Door te kijken naar mogelijkheden i.p.v. onmogelijkheden (7)	Kijken naar mogelijkheden	1	1
Als mensen, uhm.. Lichamelijk of geestelijk zo beperkt zijn dat je bij voorbaat weet dat ze dat toch gaan doen, en dan gigantisch op hun muil gaan vallen, dan probeer ik dat op alle manieren te vermijden. Omdat ik gewoon niet wil dat mensen nog meer extra verdriet gaan hebben (2)	Klant behoeden voor afgang	1	1
Omdat ik denk dat zij naar de toekomst toe heel duidelijk haar werk beeld voor ogen heeft nu (2)	Klant heeft duidelijk toekomstbeeld	1	1
Nee, dat denk ik niet. maar dat komt ook doordat deze man heel erg in mijn allergie zit (4)	Klant in allergie	1	1
Als je mensen laat inzien en daarnaast zelf laat uitzoeken.. reflecteren .. uhm... waarom bepaalde dingen niet zo heel goed zijn voor ze, dan beklijft dat beter. Dan blijft dat beter hangen (2) Wat vond je het sterkste punt dat je tijdens het traject hebt laten zien van jezelf? Uhm.... Het sterkste van mezelf vond ik dat ik het haar zelf heb laten inzien. Dus een spiegel voorhouden? Wat zeg je? Dat je haar dus een spiegel voor hebt kunnen laten houden? Ja maar dat ik eigenlijk... gewoon haar zelf heb laten, uhm... Zelf heb laten ondervinden. Kijk ik kan het wel tegen mensen zeggen… als je niet die intrinsieke motivatie hebt, om er echt achter te staan, dan blijft het niet hangen. Nu blijft het hangen omdat zij het zelf heeft uitgevogeld (2) Nou, omdat ik heel vaak inderdaad merk.... Dat ik terug pak, in een gesprek op eerdere gesprekken. Zo van; toen zei je dit, en waar komt dat uit voort? ik hoor hier een overtuiging, ik merk dat dit jou belemmerd, waar komt dat dan vandaan? (3) Uhm.... nou ja, bijvoorbeeld iemand die er zo tegenop zag om werkloos te worden, die had van huis uit meegekregen dat hij moest werken, daar voelde hij zich zo ontzettend slecht	Klant laten reflecteren	14	7

onder, dat hij er bijna ziek van werd. Ik zeg: waar komt dan die overtuiging vandaan? En wat is er zo erg om even geen werk te hebben? (3) En toen ben ik eens met hem terug gaan kijken, zo van: waar zit nou die overtuiging? (3) Ja, dat gewoon zijn overtuigingen bespreekbaar maken, en weetje.. waar komt het vandaan en is het wel van jou? Want hoe denk jij jezelf over? (3) Wat is het voordeel volgens jou als klanten op zichzelf gaan reflecteren? Dat ze meer over zichzelf te weten komen. Vind je het belangrijk dat jij niet alles voor ze invult? Ik vul niets voor mensen in (3) Ja, relativeren, loslaten; accepteren van zoals de situatie is. Daaruit kunnen mensen pas weer verder. Daar heb je dus heel erg veel reflectie voor nodig (3) Dus daar heb ik het over gehad van: 'hoe ga je het anders doen in een volgend gesprek?' (5) Zelf stil zijn en de klant laten nadenken (9) Vind je het belangrijk om je klant tot reflecteren aan te zetten? Ja (10) Als je pijn, indicatie tussen de 1 en de 5, waar zit je dan na een dag werken? Dus dat gaf haar zelf ook inzicht dat zo doorgaan niet verstandig was. 'hoe zie je het in de toekomst voor je?' hebben we het over gehad. Want ze heeft twee dochters, uhm.. financieel het plaatje geschetst waardoor ze zelf ook dacht: ik kan ook niet meer, ik kan ook wat anders, ik moet wat anders gezien mijn gezondheid, en voor thuis is het misschien ook wel goed. Dan houd ik ook energie over voor thuis en kan ik daar ook dingen doen in plaats van op de bank liggen (11) Toen dacht ik: daar moet hij zelf achter zien te komen: dus ik liet hem kort vertellen over zijn eerste burn-out en tweede burn-out (15) Reflectie zit er voor mij in dat ik vraag: wat doe je nu anders dan vroeger? Wat pak je nu anders aan? Dat je de klant zelf laat nadenken. En dat doe ik regelmatig (15)			
En, uhm… ik vind snel.. ik kan snel mensen lezen. Dus ik kan snel mensen… dat ik denk; dat ik weet hoe ze zijn en wat ze willen en wat ze kunnen (4)	Klant lezen	1	1
Dat weet ik niet. Dat zit niet in mij, klant zelf laten reflecteren	Klant niet zelf laten	1	1

(4)	reflecteren		
En ik geef ze wel altijd opdrachten mee waarin ze over zichzelf moeten nadenken, dus daar geef ik de reflectie wel altijd bij terug, dus daar… dat gaan we de volgende keer dan bespreken (4)	Klant opdrachten meegeven	1	1
Ja, voor zover hij daar…euh.. de capaciteit voor had of te laten zien .. verbaal is hij niet sterk, maar om met mij daar over te praten is wel gelukt. We hebben op zich op zijn CV een verhaaltje kunnen schrijven over wat hij in huis heeft, wat zijn kwaliteiten zijn, wat hij aan meerwaarde heeft op de arbeidsmarkt. Dat hebben we wel kunnen benoemen (1) Hij ziet niet.. daar heb ik het ook gisteren met hem over gehad van: 'goh, weet je? Ik vind het zo jammer dat je niet beseft wat jij kan bieden, dat je in ziet wat voor kwaliteiten jij hebt'. Hoe laat je hem dat vervolgens in zien? Opnoemen, kijk; 'je hebt 20 jaar gewerkt bij het Rijksmuseum'. Dat noem jij voor hem op? Dat noem ik dan voor hem op omdat hij dat echt niet ziet (5) Opnoemen wat zijn kwaliteiten zijn. Dus ik zei: 'hoe kan ik er 5 opnoemen, en jij niet?'. 'Ja, ja, je hebt gelijk weet je'. Dat zij hij dan. 'Neem ze nou maar mee' zei ik. Onthoud deze, dit zijn je kwaliteiten, geef deze aan. Weet je, ga ervoor er geloof meer in jezelf (5)	Kwaliteiten klant benoemen	3	2
Uhm, nou door iemand zijn eigen kwaliteiten te laten benoemen, dus als je het kwaliteitenspel speelt, hebt je uiteindelijk, uhm.. dat is eigenlijk wel het meest typerende voorbeeld (7) Uhm, ja ik heb met haar haar kwaliteiten in kaart gebracht; het kwaliteitenspel gedaan (11)	Kwaliteitenspel	2	2
Ja, dat denk ik wel en dat doe ik ook, maatwerk bieden (14) Ja, maatwerk bied ik altijd, dat zeker. Geen enkel traject is hetzelfde, het is altijd maatwerk (15)	Maatwerk bieden	2	2
Ja. Vind je dat je tot nu toe effectief bent geweest? Nee, ik heb niets gedaan. ik heb nog niks kunnen doen. Dus dit is geen traject dat ik na voldoening afsluit. Op een gegeven moment ga ik ook de inschatting maken van; ga ik deze succesvol afronden? Ja of nee. Nou, als hij zo reactief is.. hij doet er niets voor, dus de kans dat ik hem succesvol afrond is heel klein, dan is…. zijn mijn inspanningen daar ook naar (4)	Niet effectief tijdens traject	1	1
Dat komt omdat ik het ook altijd uit mezelf benader, zo van: hé, ik hoor je dit zeggen, klopt het dat je dan dit of dat ermee bedoelt? Ik verifieer het ook altijd. Ja! Waar komt dat nou vandaan? Ik ben namelijk wel benieuwd waar dat vandaan komt! (3)	Nieuwsgierig	1	1
Ik heb niet zo heel veel geduld (4)	Ongeduldig	1	1
Ik vind ook dat ik nog te weinig weet van de wet- en	Onvoldoende	1	1

regelgeving om hem te kunnen helpen (1)	kennis wet- en regelgeving		
Uhm, ik denk… presentatie is alles, ook in sollicitatiegesprekken, uhm.. dus iemand moet goed weten hoe hij of zij er bij zit. Ik ben best wel positief in een gesprek. In het begin van het traject geef ik veel positieve dingen aan die me opvallen (13)	Positief	1	1
Hoe ervaart zij dat? Ja, als positief, dat geeft ze ook aan (6) Zij heeft mij aan het eind van het traject terug gekoppeld dat zij blij was dat ik ruimte had gegeven op die punten waar ze het nodig had. En dat ze alle ruimte heeft gekregen om uit te zoeken, te onderzoeken en tegenaan te botsen. Uhm en dat ze juist daardoor niet ziek is geworden en daardoor overeind is gebleven, en zich steviger voelt dan ooit en nu een fulltime baan kan… dat vond ze positief (8) Heel gaaf dat hij na 8 à 9 maanden, zolang zijn we uit elkaar, toch belt om te bedanken voor de feedback en reflectie die ik toen gegeven heb (10)	Positieve feedback klant	3	3
Hè, ik ben heel erg van de realiteit, van de praktische kant. Mensen kunnen ze zelf eigenlijk helemaal op hol brengen met hun gedachten van: o jee, en dan gaat er dat gebeuren. Dus ik probeer zeg maar heel erg praktisch te gaan kijken naar; wat is er nou zo erg aan? Wat zou je zelf kunnen doen? Weet je, eigenlijk tot normale proporties weer terugbrengen (3) Ja, ik houd van concreet en praktisch (7)	Praktisch	2	2
Dat je kunt reflecteren en dat je merkt.. dat je het kunt bevragen, want ik kan iets vinden door wie ik ben en mijn eigen normen en waarden, uhm.. maar als ik het niet bevraag weet ik niet hoe de ander er tegenover.. hetzelfde aspect ziet. Dus je hebt zelf natuurlijk ook je eigen ideeën, normen en waarden. Dat kun je eigenlijk alleen maar halen en brengen door er inderdaad… steeds moet reflecteren op wat je ziet (6)	Reflecteren	1	1
Vind je het belangrijk dat mensen goed kunnen reflecteren? Ja. In dit geval is het best veel geld, hun eigen geld. Nou, dus als je niets doet dan denk ik nou, het is ook wel mijn taak om hem daar echt goed over na te laten denken (4)	Reflectie belangrijk	1	1
Ja, het gaat een beetje natuurlijk en ik denk ook dat ik heel sterk vanuit, uhm.. een stukje respect of heel dicht bij de persoon blijft (6)	Respect	1	1
Maar het is ook,.. ik wil wel resultaat (1)	Resultaatgericht	1	1
Dat, ja, ik ben ook rollenspel acteur geweest dus dat gebruik ik nog wel eens (12) Ja, ik doe wel wat met rollenspellen inderdaad (12) Rollenspel (12)	Rollenspel	3	1
Nee, dat is de samenwerking. Ik kan dat niet alleen. Als iemand zelf daar niet in meewerkt.. ik kan 100.000 keer tegen	Samenwerking met klant	1	1

iemand zeggen: 'je bent wel degelijk goed ergens in', dat komt niet binnen, het is echt het samen doen (9)			
Nou in dit geval denk ik dat mijn sensitiviteit, even het andere, dat ik dat goed heb aangevoeld met haar. Maar ook niet altijd heb geluisterd naar wat ze zei maar wel gevoeld naar wat ze nou echt nodig had (8) Nou, aanvoelen waar die ander op dat moment is, waar de energie is en wat die energie wil. Er is iets dat wil, of er wil niet iets maar dan kun je onderzoeken van: wat houdt het tegen? Dus aanvoelen wat er in die persoon aan de gang is en wat is er nodig om een volgende stap te kunnen zetten (8)	Sensitief	2	1
hij heeft een conflict met zijn bedrijfsarts, die heef iets aangevraagd, terwijl hij zegt dat hij iets anders bedoelde en iets anders wilde aanvragen. En ik probeer te achterhalen wat het is en wat voor hem het beste uit pakt (1) Ik ben altijd wel heel erg van: waarom zijn de dingen bij jou zoals ze zijn? En dat ik samen met mensen kijk van: ja, waar komt dat vandaan? 9 van de 10 keer ligt dat in de opvoeding van mensen.... uhm... dat ze die overtuiging van huis uit hebben meegekregen, maar ook bij mensen van, dient dat jou nog wel; die overtuiging. Heb je daar nog wat aan? (3) Klopt, door alles goed te bespreken, situatie achterhalen, met elkaar.. heeft ze nu een goede baan gevonden. Dat heeft haar echt geholpen, de situatie bespreekbaar maken (14)	Situatie klant achterhalen	3	3
Ja! Ja je stelt natuurlijk veel vragen hè, als je de spiegel voor houdt en.. en daarmee maak je stapjes en daarmee (1) Dus dan is een spiegel voorhouden prima in de zin van even benoemen: oké, wat speelt er nu bij jou en wat is jouw probleem (1) En die kwam uit de horeca, die wist eigenlijk nooit zo goed dat ze met die beperking, want de horeca was eigenlijk niet meer haalbaar zeg maar, Voor haar, uhm.. Toen bleef zij een beetje volhouden aan de horeca en werken in de kinderopvang. Toen heb ik haar echt moeten aangeven dat dat niet slim is (2) Nou mijn taak was om haar te laten inzien dat ze geen juiste beslissing aan het nemen was (2) Dat is heel duidelijk te vragen van: Wat houdt dat dan in denk je? Zoek eens op internet naar de functie omschrijvingen binnen die tak van sport waar je graag wilt gaan werken en schrijf eens op wat je daar dan moet doen. Dus ik heb het ook inzichtelijk gemaakt, visueel gemaakt, dus ze moest mij echt vertellen wat ze dan moest doen (2)	Spiegel voor houden	32	14

Toen laten inzien dat het niet slim was dat ze die richting op wilde, dus door een spiegel voor te houden. Eigenlijk heb ik het haar zelf laten inzien (2) Als je mensen laat inzien en daarnaast zelf laat uitzoeken.. reflecteren (2) Nou dat was voor haar wel een eye-opener. Ze had wel iets van: 'Ja verdomd, je hebt gelijk'. Dat wil niet zeggen dat ik altijd gelijk heb of moet hebben, maar als ik echt van iets… waarvan ik echt zeker weet dat het niet goed is voor diegene, dan ga ik daar wel als een leeuwin bovenop zitten (2) Toen heb ik er ook bij gehaald van, wat vind je dan van mensen die geen werk hebben? zijn dat dan ook nietsnutten en lapzwansen? Nee, helemaal niet. Die hebben gewoon geen werk. Toen zei ik:' is het geen goed idee om ook zo naar jezelf te kijken?' (3) Was dat puur om de klant de spiegel voor te laten houden? Ja (3) De spiegel voor houden. Dat ik ze de spiegel voor houdt in plaats van dat ik ze dat zelf laat concluderen (4) Nee. Ben je in staat de klant een spiegel voor te houden? Ja, dat ben ik echt (4) 'Héé, ik zie dit aan je, ik zie dat je heel erg, uhm, ja.. sterk overkomt, wees dat je je daar bewust van bent in een gesprek. Doe even een stapje terug, doe even rustig aan in een gesprek' (5) Ik doe het dan meer vanuit mijn eigen kant, wat ik zie. Dus ik vraag niet aan de persoon van: 'goh, wat valt je op?'. Tenminste, bij hem heb ik dat niet gedaan eigenlijk. Ik heb gewoon gezegd wat mij op viel (5) Doe je dat door ze een spiegel voor te houden? Ja, in dit geval wel door meteen en direct terug te reageren van: 'super, maar houd dit en dit in de gaten' (6) Uhm, ik heb dat in dit geval, omdat ze me mailt, via de mail gedaan en vervolgens besproken in een persoonlijk gesprek. En uhm.. ik zet d'r ook continue een spiegel voor wanneer ze de ene keer minder doet dan de andere keer. De ene keer doet ze drie weken niet zoveel en daarna weer enorm. Het doseren daarvan is belangrijk. Ook om kwaliteit te kunnen blijven bieden. Want je kunt in kwantiteit heel veel blijven doen maar als het gaat om het blijven solliciteren, gepaard met kwaliteit, moet je daarin een goede dosering hebben. En dat deel ik haar ook mede en probeer ik haar zelf te laten			

benoemen door haar een spiegel voor te houden en het er met haar er over te hebben (6) Dus het gaat er niet om om het bij haar af te zwakken maar meer om haar inzicht te geven en een spiegel voor te houden (6) Uhm, maar het belangrijkste is dat je gedrag kunt spiegelen (6) Daar is het steeds aan de orde dat je iemand een spiegel voor durft te houden om aan te geven dat zijn werkervaring en persoonlijkheid daar heel erg toe doen. Want uhm.. die hebben zoiets van: ik ben oud. Ik tel niet meer mee. Ik heb niet de modernste ervaring. Maar juist die ervaring, en dan is spiegelen erg belangrijk. Juist die ervaring is van belang in sommige functies. Dus, de spiegel voorhouden dat als je… ja zoiets, juist bij die groep, dat doe ik zeker (7) dus op een gegeven moment ook laat inzien van: als jij nou een baan gaat zoeken waarin je die aspecten gaat vinden die je ook denkt te vinden in je eigen onderneming, misschien past dat wel beter bij je, de zekerheid van een vast inkomen, collega's, een leidinggevende waar je ook ruggenspraak mee kunt houden, uhm.. dus uiteindelijk liet ze dat idee helemaal los, een eigen onderneming. Toen ze inzag van: hé, ik ben meer in mijn kracht als ik naar een vaste baan, baan, ga solliciteren uhm… toen werd ze opeens heel effectief en vond ze ook de baan die ze wou (8) Ja, dat ze toch wel degelijk kwaliteiten hebben. Dan ga ik vragen van: 'goh, fantastisch wat je gedaan hebt, goh, je hebt hier wel degelijk eigenschappen waardoor dit gelukt is, dat doe je niet zomaar even'. Dan probeer ik ze te laten zien dat ze echt iets hebben neergezet (9) Het heeft heel veel zin, en daarom doe ik dat ook, om mensen in te laten zien dat ze wel degelijk dingen kunnen, dat iedereen kwaliteiten heeft (9) Ik vond hem niet iemand die al voor de klas kon staan, een heel schooljaar lang, dat was zijn ambitie, iets voor de klas te gaan doen in het leraren schap, was met opleidingen bezig, om dat aan te vragen. Maar ik vond hem op dat moment daar niet geschikt voor. Dus ik zei: 'volgens mij heb jij geen goed beeld om te weten hoe het is om voor de klas te staan. Je hebt er wellicht wel een beeld bij maar is dat het volledige beeld, dekt dat ook de lading of is dat een beeld wat zo ontstaan/geromantiseerd is?. Eerlijk gezegd zie ik jou op dit moment niet voor de klas staan'. Dat heb ik hem hardop gezegd (10)			

Ik heb hem verteld dat ik de persoon, zoals ik hem op dat moment kende, uhm.. dat zou bij mij, als ik in de schoolbanken zat, ja.. de haren van overeind gaan staan (10) Ik, ik.. probeerde zijn manier, zijn attitude, te reflecteren. Die spiegel.. zo zie ik jou, iemand met veel ervaring die dat ook wel kan overbrengen maar alleen maar vanuit zichzelf aan het praten is en niet luistert naar wat de vraag is en waar de behoefte ligt (10) Door haar hier te spreken en met haar mee te gaan, aangeven dat je het snapt, begrip tonen en de spiegel voorhouden (11) Uhm.. door hem elke keer de spiegel voor te houden: 'weet je wat je doet?', 'merk je het verschil?'. Eerst zelf het verschil benoemen, die begint met concreet benoemen: 'ik zie dit bij jou gebeuren', 'ik zie aan je houding', 'ik hoor aan je stem en de woorden die je kiest'. Dat zit hem in houding, dat zit hem in…. Die factoren concreet benoemen hoe dat overkomt (12) Spiegelen heb ik later in het traject gedaan (12) Ik zit meer in het spiegelen (12) Uhm.. toen heb ik haar aangegeven van; goh, stel nou dat je deze brief, dat je daar nog meer aan gaat sleutelen, dan ben je een hele tijd kwijt, en je stuurt hem op en ze zeggen bij die organisatie dat ze er geen behoefte aan hebben en ze er niets mee kunnen, dat ze daar niets mee doen, dat is zonde en verspil je kostbare tijd (13) Toen zei ik tegen haar: 'ben je wel eens naar een psycholoog geweest? Heb je wel eens wat gesprekken daar gevoerd om verder te komen? Want je geeft dit en dit aan' (13) Dat komt omdat we haar goed de spiegel voor hebben gehouden. Wat haar gedrag deed op anderen, wat ze zelf kon doen, wat ze niet moest doen, hoe ze zelf haar gedrag ervoer, puur de spiegel voorhouden en daar vanuit de klant anders naar situaties laten kijken. Om haar op een andere manier tegen situaties aan te laten kijken (14)			
hij zat vast in allerlei problemen, financieel gezien, euh.. noem maar op, maar ook echt behoorlijk hè. Bewind voering en dat soort dingen. En uhm.. depressie. Dus er zat geen beweging in, op geen enkele manier. En dan is het ontzettend lastig om een spiegel voor te houden. Want hij weet donders goed dat hij in een…. niet gemotiveerd is, want dat kan je niet zijn als je depressief bent. Je wilt wel maar je kunt niet. En dan is een spiegel voorhouden.. nogal heel moeilijk (1)	Spiegel voor houden moeilijk	1	1
Dat ik soms denk: oké, een stapje terug. In zijn geval, hij gaf het tempo goed aan. Hij zat alleen maar in de rem (1)	Stapje terug	1	1

Ik gebruik heel vaak de STARR (9)	STARR	1	1
Uhm… dat als ik zeg dat kan ik hier in leren, dat ik daarin meer afstand neem en meer ondervragingstechnieken ga leren, waarin ik ze dat zelf laat concluderen (4) Nee, ik stuur het waarvan ik denk…. Dat het zo is. En als het niet zo is dan krijg ik dat ook wel terug (4) Zelfreflectie zou wat meer moeten zijn, en open vragen stellen… dat ze zelf door de antwoorden, conclusies gaan… verbinden. Ik ben meer, ik ben te sturend daar wellicht aanwezig (4) En uhm.. bij Staatvandienst zijn we daar wat praktischer in, daar gaat het ook om de uitstroom en de plaatsingscijfers en iemand is ook blijer met een baan dan met een passende opleiding die bij hem past maar daarmee nooit een baan gaat krijgen. Dus ik merk dat ik af en toe ook wat sturende ben (9)	Sturende houding consultant	4	2
Ik denk dat in het algemeen het goede tempo kan vinden in een traject, het tempo wat bij de kandidaat past, euhm… dat dat het belangrijkst is, dat je nooit te snel moet gaan (1)	Tempo aanpassen op de klant	1	1
Ik kom vaak terug op wat ik zie en wat ik hoor van een klant, en dan ga ik daar dieper op in. En dat doe je aan de hand van testjes vaak, dan zijn de handvaten waardoor je zo'n kandidaat beter leert kennen, waardoor je kunt benoemen wat je ziet en waar een klant tegenaan loopt, wat z'n problemen zijn in het vinden van het werk (1)	Testjes	1	1
Wat ik hierin volgens mij maximaal heb gedaan is om tegen hem te zeggen: je moet meer structuur in je dagen krijgen en je moet die dingen doen waar je energie van krijgt. Waaronder het sporten, want ik heb ook wel andere tips nog gegeven, waardoor hij misschien weer energie kan krijgen. Maarja, nogmaals.. zijn problematiek is zo sterk, soms dan heeft dat… ja.. kun je wel tips geven die normaal in een normale situatie zouden helpen. Maar in zijn geval, ik vraag het me af. Ik hoop het (1) Dus ik heb hem tips en trucs gegeven om daar mee om te gaan (10)	Tips geven	2	2
Er zijn natuurlijk altijd dingen die je op een andere manier kunt aanpakken, misschien kan ik nog sneller tot de kern komen, uiteindelijk (3) Uhm… dat als ik zeg dat kan ik hier in leren, dat ik daarin meer afstand neem en meer ondervragingstechnieken ga leren, waarin ik ze dat zelf laat concluderen (4) Maar als we nu toch bezig zijn met; wat heeft een consultant nodig? Dan vind ik toch wel eigenlijk dat ik daar wat aan moet doen (4)	Verbeterpunt	10	6

Ja, ik zal wel….inderdaad, door middel van open vragen mensen zelfinzicht willen geven. Dat kan ik nog wel leren (4) Ik vind dat ik in die open vragen, de stelling, wel wat meer zou kunnen (4) Zie je binnen deze competentie nog leerpunten voor jezelf? Uhm.. ja, weet je, er valt natuurlijk altijd wel wat te leren. Ik ben altijd meer van.. hoe zeg je dat? Uhm.. zonder dat ik heel erg aan het coachen ben, want daar ben ik gewoon niet zo heel sterk in, in dat coachen, ik ben altijd meer van: 'dit merk ik aan je…'. Ik zeg het. Maar soms heb je echt collega's die dat met coaching doen. Zou je dat ook graag willen kunnen? Hmm, ja wel maar, weet je, nogmaals, ik vind mijn eigen werkwijze ook wel prima. Natuurlijk zou ik het wel willen leren, om het te leren. Weet je, absoluut (5) Wellicht het reflecteren op een coachende manier (5) Uhm.. waar ik een beetje.. wat ik moeilijk vind is om een heel hoog opgeleid iemand te begeleiden. Dat vind ik soms lastiger dan laagopgeleide mensen. En ik zou me willen bekwamen om de technieken die ik heb, om het toe te passen bij veel hoger opgeleiden. Dus HBO'ers gaan prima, universitair ook eigenlijk, maar als het daar boven gaat, dan vind ik het lastig (7) Dus daar zou ik dan nog wel in kunnen groeien. Dat ze zelf benoemen wat ze zien (12) Dat is wel iets wat niet erg in mijn natuur zit. Daar moet ik mijn best voor doen en dat moet ik gaan leren. Hier moet ik wel op letten om dat te doen bij mijn klanten. Op het moment dat ik het doe bij klanten dan merk ik dat ze zelf ook anders naar zichzelf gaan kijken omdat ze dan door hebben hoe ze zich gedragen of bepaalde dingen uitstralen, het kost me veel moeite om dat te doen. Puur omdat het niet natuurlijk is voor mij (14)			
Ja, nou ja… in de zin van, uhm…. euh: 'hoor eens, wij doen dit om te achterhalen wie jij bent en waar jouw ambities liggen' (1)	Verbinding leggen met ambities	1	1
Ik denk dat ik wil snappen wat hem beweegt (1) Daarvoor moet ik hem snappen. Wat is dat in jou dat je dit hebt? En hij had zoveel problemen dat ik het heel goed snapte dat hij niet bewoog (1)	Verplaatsen in de klant	2	1
Dat de gesprekken die we hadden ook steeds vertrouwelijker werden. Op een gegeven moment hadden we ook echt leuke gesprekken met elkaar, en je merkt ook dat het vertrouwen er was (11)	Vertrouwen	2	2

Ja, denk het wel. Dat is ook een band opbouwen, vertrouwen (13)			
Ik probeer ten alle tijden te voorkomen dat mensen slechter het traject verlaten dan dat zij er in komen. Ik wil juist een stuk vooruitgang zien en dat mensen niet slechter gaan denken over zichzelf (3) Ik ben niet met hem tot werk gekomen.... maar wel dat hij, dat hij zich beter over zichzelf ging voelen. En minder nerveus was, dat zijn eigen welzijn daardoor verbeterde, dat hij daarin vooruitgang boekte (3)	Vooruitgang klant	2	1
En op dag 1, ze houdt me heel goed op de hoogte.. en een overzicht gegeven, van alles wat ze die dag gedaan heeft. En op dat moment heb ik haar ook meteen terug gemaild van: 'helemaal goed, ik mag in mijn handen klappen met jou als stagiair/vrijwilliger, maar let op je eigen grenzen. Hoe meer je op de eerste dag al naar je toe trekt, hoe meer er naar je toe blijft komen, zorgt ervoor dat je dat goed bewaakt'. Daar komt ze dan weer op terug van: 'bedankt, ik houd het in de gaten' (6)	Voortgang bewaken	1	1
Ik ben een enorme vredestichter. Ik heb een ongelofelijke hekel aan ruzie en aan confrontaties, dus ik probeer eigenlijk altijd het beste voor mensen te bereiken (2)	Vredestichter	1	1
Het uiteindelijke resultaat is dat wij samen op zoek zijn gegaan naar een administratieve werkervaringsplek, waar ze heel erg veel geleerd heeft (2)	Werkervaringsplek geregeld	1	1
Ja, dan hebben ze zelfvertrouwen. Zelfvertrouwen krijg je niet door jezelf maar door anderen (7)	Zelfvertrouwen klant	1	1

(Quotes competentie reflectie)

Tabel 14.

Quotes consultants; competentie actiegerichtheid.

Quotes (Actiegerichtheid)	**Code**	**Aantal keer benoemd**	**Aantal consultants**
Nou, dit is eigenlijk wat ik altijd doe. Ik ben heel actiegericht. Ik ben heel erg…. (4) Uhm, ja actiegerichtheid. Ik gaf het net ook al aan, uhm.. dat zit er bij mij van nature in (6) En uhm, wat actiegerichtheid. Ik doe ook heel veel binnen trajecten voor mensen. Ik bel met bedrijven, vanuit mijn netwerk maar ook vanuit vacatures die ik gezien heb. Ik stem dat in eerste instantie af, ook met de persoon van; wil je zelf bellen? Wil je zelf actie ondernemen? Of zal ik het doen? En gedurende het traject zal ik, wanneer het kan, als de persoon	Actiegericht	8	7

het tot een goed einde kan brengen zeg maar, het ook steeds meer zelf laten overnemen (6) In alle gevallen ben ik heel actiegericht (8) Dan vind ik het, dan moet je het samen gaan doen. Dan moet je met hem de auto instappen en zijn we samen het industrieterrein afgereden en hebben we ook gewoon aangebeld en naar binnen gegaan met de vraag: 'dit is Marius, dit en dat kan hij, zijn er bij jou mogelijkheden?'. Nee? Waar zijn er eventueel wel mogelijkheden? Dan neem je zo'n iemand op sleeptouw. Dan is de actiegerichtheid gedeelde actiegerichtheid. Dan weet ik wel dat hij het maximale doet wat hij kan. Dus dan help ik hem (10) Uhm.. ik ben in alles actiegericht (11) Ik ben heel erg actiegericht (14) Dat waren bedrijven waar hij zelf zou willen werken, had hij zelf uitgezocht. Prima! Toen zie ik: 'ik ga bellen, met welke wil je dat ik begin?' toen zei hij: 'ik wil dat je daar als eerste naar toe belt'. Dat vond hij een interessant bedrijf. Ik zei: 'prima'. Dus ik heb gebeld, dat komt niet heel vaak voor, dat was het eerste telefoontje en we mochten meteen op gesprek komen voor een werkervaringsplek. Die andere bedrijven hebben we toen gelaten voor wat het is. Dat vind ik een vorm van actiegerichtheid. Aanzetten tot actie en ondersteunen waar nodig is (15)			
Zijn actiegerichtheid te stimuleren, te activeren (10) Uhm.. ik probeer dat ook bij klanten zelf te laten liggen, dat ze kijken welke mensen ze zelf kennen die hen op weg kunnen helpen (13) Uhm, ja.. dat ik veel bij mensen zelf laat liggen en dat ze me kunnen inroepen als ze mijn rol ook, uhm… dat ik dan acties onderneem (13)	Actiegerichtheid klant stimuleren	3	2
Adviserend (7)	Adviserende houding	1	1
Uhm... In dit geval had ik een bemiddelende taak. Ik ben met hem in gesprek gegaan en heel... we zijn een aantal bedrijven langsgegaan, hier in de omgeving als het gaat om sociale activering. We zijn in goed overleg op gesprek geweest bij twee locaties, bij twee bedrijven en heeft hij heel overwogen de keus gemaakt voor een sociaal activeringsbedrijf waarvan ik vind dat hij een ongelofelijke mooie ontwikkeling heeft doorgemaakt (2)	Bemiddelende taak	1	1
En door gewoon heel actief en betrokken (2)	Betrokkenheid	1	1
Alleen ieder persoon heeft daar zijn eigen manier erin. De ene heeft veel tijd nodig bij oriëntatie, de ander zit meteen in de	Bewaken actie klant	1	1

actie. Uhm, en ik denk voor mij is het bewaken van de actie heel erg van belang, dat iemand de dingen doet die van belang zijn in traject (6)			
Dat is het belangrijkste denk ik, en zoeken naar de mogelijkheden en sowieso het stimuleren van zijn bewustzijn (7) Ja, bewustwording creëren van zijn toekomst en daardoor ook zijn handelen (10) Ik vind dat klanten goed moeten weten waar ze aan toe zijn en wat hun gedrag kan betekenen voor een traject en de kansen die ze mislopen op een leuke andere baan, daar maak ik hen wel bewust van (14)	Bewustwording klant stimuleren	3	3
Een 7 (10) Een 7 (11) Uhm, ik weet het echt niet, haha. Ik ga gewoon weer een 7 roepen. Oké? Anders weet ik het niet. ik kan mezelf blijven ontwikkelen, dus een 10 geef ik me nooit. Dan ben je klaar en moet je ander werk gaan zoeken (12)	Cijfer: ruim voldoende	3	3
Euhm.. nou dat verschilt wel even per kandidaat maar als ik het even mag middelen. Ik denk een 7 of een 8. En ik merk dat ik naar mate ik langer werk ook actiegerichter word. (1) Dan geef ik mezelf hier ook weer 8 (2) Uhm, een 7,5 (3) Uhm, dan vind ik mezelf, uhm… tussen een 7 en een 8 eigenlijk. Want dit doe ik altijd wel weet je. 7,5. Het bespreken van toekomstige scenario's doe ik altijd standaard, weet je. (5) Ja, laat ik op dezelfde lijn blijven, een 8. Uhm, ja actiegerichtheid. Ik gaf het net ook al aan, uhm.. dat zit er bij mij van nature in. (6) Ik zou mezelf een 8 geven (8)	Cijfer: goed	9	9

Ja, ook een 8 (13) Dan denk ik ook wel een 8. Ja, hier ben ik wel goed in. Ik ben heel erg actiegericht. (14) Uhm, iets hoger dan de vorige competenties. Een 7,5 (15)			
Een 9. Nou, dit is eigenlijk wat ik altijd doe. Ik ben heel actiegericht. Ik ben heel erg (4)	Cijfer: zeer goed	1	1
Uhm… een 9,5. Ik ben iemand die snel actie onderneemt, ook in verschillende richtingen (9)	Cijfer: uitstekend	1	1
Dus wat ik jou zei, hoe ik dat doe. Zo van, ik merk aan jou dat je niet helemaal happy meer bent in je werk, en dat je graag weg wilt, en je hebt nu de gelegenheid om weg te gaan, eigenlijke zonder financiële schade. Dus wat houd je tegen om dan de stap niet te nemen? (3) Meer een coachende rol (11)	Coachende houding – coachende rol	2	2
Nou ja, ik heb onlangs een kandidaat gehad, die moest ook weg bij zijn werkgever, en die had het niet meer naar d'r zin, en ze wou weer wat anders maar ze durfde niet die stap te maken. Uiteindelijk kon ze wel een vaststellingsovereenkomst krijgen. En we hebben een aantal sessies gehad, en ik zei: maar waarom? Ik hoor je ook een keer zeggen; ik heb het niet meer naar mijn zin, ik wil eigenlijk weg daar, maar waarom je pak die gelegenheid van de vaststellingsovereenkomst niet aan? Ja! Ja, dat had natuurlijk te maken met een stukje zekerheid. Toen zei ik: wat levert de zekerheid jou nou op, als je nog niet eens weet of je kunt blijven? Want dat was het, hè.... want zij wist niet of ze kon blijven, je vindt het werkt niet leuk om te doen, je wilt eigenlijk wat anders, dus wat levert het jou op? (3) Dus ik heb gecoacht in wat zou er nou gebeuren als je het wel zou doen? Als je het wel voor tekenen? En je hebt wel een vaste datum dat je weet wanneer je weer kunt gaan. Je hebt je aanvulling nog voor minimaal een jaar, wat zou er gebeuren? (3) 'Ja, dan zou ik heel opgelucht zijn'. Ja, oké, maar wat houdt je dan tegen omdat het doen? Toen zei ze: 'dat weet ik eigenlijk niet. Wellicht schaamte tegenover mijn ouders'. Toen zei ik tegen haar: hebben jullie ouders liever een gelukkige dochter of een dochter die ongelukkig is? Ja zegt ze, ik ga het ook gewoon doen. Mijn man zegt ook al de hele tijd:' je moet weg daar'. Toen kon ze dus de stap wel maken (3) Ik bespreek eigenlijk bij de intake al: wat is je doel? Wat wil je graag? Hoe wil je daar naartoe gaan? (4)	Coachende houding: vragen stellen/doorvragen	7	4

Die één keer in de twee weken heb ik ook nodig om elkaar scherp te houden. En echt op tafel te leggen van; wat heb je gedaan? Wat is de uitkomst? Wat ga je er mee doen? En hoe ga je verder? (4) Maar ook haar te helpen onderbouwen van: wat is je motivatie voor de functie? Waarom deze organisatie? Wat denk jij dat jij de kandidaat bent? (8) Dan ga ik zoeken van wat durf je wel, ik geef dan ook praktische voorbeelden van…. durf je wel met de buurvrouw een kopje koffie te drinken? Te vragen wat zij doen, of vind je dat ook eng? Durf je het wel met je zus? Durf je het met je moeder? (9)			
Dan ga je met iemand kijken naar zijn mogelijkheden, rapporten bekijken, en dan toch bij iemand aangeven dat hij het zou moeten kunnen, zo van: 'je kunt het dus waarom doe je het niet?'. dus met concrete dingen. Een functiemogelijkhedenlijst kan daar een goed document bij zijn. Concreet daar houd ik van (7) En ik maak een heel lijstje met haar met alles wat ze kan doen, ik heb haar websites gegeven… hele concrete dingen, best wel veel (8)	Coachende houding: concreet benoemen	2	2
Dat vind ik wel, dat vind ik een van de verantwoordelijkheden die ik als consultant heb, dat ik mensen complimenteer of ze dat verdienen omdat ik zie dat mensen daar heel erg van groeien (2)	Complimenteren	1	1
Het zijn geen al te directe en gerichte sollicitaties. Gisteren zei ik ook tegen hem: 'ik vind dat solliciteren bij jou meer een moeten is dan iets wat je doet om je kansen te benutten, besef je dat ook?'. Dat besefte hij ook (5) Als iemand echt, ik heb nu een kandidaat die zich erg buiten de realiteit beweegt, dan vind ik het ook echt nodig om confronterend te zijn (7) Uhm.. deze man, waarvan ik vind dat hij zich totaal bij de werkelijkheid begeeft, ja, dan neem ik contact met hem op, ik bespreek dat met hem. Deze klant liep wat boos weg zonder een vervolgafspraak te maken. Ik heb dat daarop besproken met mijn leidinggevende maar ook met het UWV. Uhm, ik heb ze kandidaat een mail gestuurd, een voortgangsrapportage opgesteld, waarin heel feitelijk staat weergegeven wat er allemaal gebeurt is de afgelopen periode. Uhm, ik hoop dat dat confronterend genoeg is want tot op heden heeft hij nog geen contact opgenomen. Daar komen dus concrete acties uit (7)	Confronteren gedrag	5	4

Als ik merk dat de klant zelf niet actief is en ik wel dan ga ik daar wel over in gesprek (13) Ja, doe ik zeker. Ook om de actie weer in te krijgen. Dat is wel een uiterst hulpmiddel, dat probeer ik te voorkomen. Dus de klant voortijdig confronteren met zijn gedrag en consequenties helder te maken (14)			
Uhm.. het reflecteren vaak en inderdaad ook het creatief meedenken, dat als mensen het zelf even niet meer weten (6)	Creatief meedenken	1	1
Uhm, dus actiegerichtheid is altijd eerst het doel bepalen en kijken welke weg naar dat doel… zien we nu voor ogen. En ook andere scenario's.. eerst naar de meest kansrijke scenario kijken vind ik.. de doelen en scenario's kunnen gewijzigd worden.. als je puur kijkt naar soorten functies (8)	Doel bepalen	1	1
Is het effectief geweest? Voor alsnog denk ik dat dit goed uit pakt, ja (1) Uhm... als je kijkt naar de effectiviteit richting je klant toe, vind je dat je dan effectief bent geweest tijdens het traject? Ja, heel erg effectief (2) Vind je dat je in deze zin effectief bent geweest? Ja, zeker weten (3) Ja, dat vind ik wel, dat ik effectief ben (4) Is het een effectieve manier van begeleiden geweest? Uhm, goede vraag. Ja, in haar geval wel (11)	Effectief tijdens traject	5	5
Ik heb hem vorige week gezien en hij zei dat hij het heel leuk vond en, even iets tussendoor, dat is ook erg leuk in de verwerking, want als ik met die man praat heeft hij soms tranen in zijn ogen. Omdat hij ook verteld over zijn oorlogsverleden. Heeft hij dus nog niet verwerkt, dat komt nu weer allemaal boven. Nu hij ziek geworden is. hij had in dat verzorgingshuis 'ketelbinkie' gezongen. Met z'n slechte Nederlands. Hij is een Kroaat. Toen was hij in huilen uitgebarsten. Omdat ketelbinkie een kachel is die hij zelf heeft gebouwd op een schip, tijdens zijn vorige werk. Hij is daar heel trots op. Dat laat ik hem dan ook rustig vertellen en over nadenken, ter verwerking (1) Dat vind ik fantastisch. Dit is verwerken, iets wat hij misschien wel nodig heeft en dat is altijd goed emoties. Laat maar gaan. Het zat er blijkbaar in. Ik heb er een tijdje met hem er over doorgepraat van: 'goh, waarom huil je dan?'. Uhm.. en het is een stukje verwerking, het is goed (1)	Emoties tonen/bespreken	2	1
Meer een coachende rol. Faciliterend ook (12)	Faciliterend	1	1
Feiten, echt feiten bij hem, ja! heel hard gewoon van, dit is het (5)	Feiten	1	1
Vind je dat lastig om dat bespreekbaar te maken? Nee, nee…daar heb ik 0 moeite mee. Wij spreken de mensen elke	Geen moeite met confronteren	2	2

twee weken en ik vind het noodzaak dat je de mensen verteld dat ze acties moeten doen, in positieve en negatieve zin. Ik heb ook een klant gehad die totaal niet wou meewerken.. dat heb ik besproken met hem en met het UWV. Die man heeft ontzettend zijn best moeten doen om niet verwijtbaar werkloos te worden. Omdat hij dingen heeft geweigerd (14) Ja, vond ik eerst wel. Nu vertel ik ze wel gewoon welke consequenties er zijn/komen als ze afspraken niet nakomen, niet voldoende solliciteren, etc. vanaf de intake leg ik gelijk neer bij de klant wat consequentie zij als ze verantwoordelijkheden niet nakomen (15)			
Om, uhm.. hem uiteindelijk in beweging te krijgen (1)	Klant in beweging krijgen	1	1
Mijn taak is op dat moment om inzicht te geven dat hij niet voor mij moet solliciteren maar voor zichzelf. Hij moet een baan vinden (10) Uhm, pfoe.. ik denk dat dat ook wel met benoemen te maken heeft, van; dit is jouw achtergrond, dit kun je wel, dit kun je niet, dit je je regio. Wat zien we? (12) Ik moest hem vertellen dat hij de komende twee maanden meer moest solliciteren omdat hij dat de afgelopen 4 maanden niet had gedaan. Daar ging ik dus wel met knikkende knieën naartoe. Haha. Daar heb ik wel van geleerd. Hij vertelde dat hij het fijn vond dat ik dat vertelde en wat er nu van hem verwacht wordt. Dat was ook het stukje inzichtelijk maken, wat er bij hoort en ik wel belangrijk vind (12)	Klant inzicht geven	3	2
dat ik een man tegenover mij zag zitten, afgelopen maandag, die rechtop zit, die heel doelbewustzijn keuze heeft gemaakt voor wat hij gaat doen, en hij kan brieven en cv's maken, echt ongelofelijk, echt heel mooi, dat doet hij samen met zijn vrouw. Daar heb ik hem in ondersteund. Dat is natuurlijk prima. En ik zie gewoon iemand die veel zelfverzekerder geworden (2) Ik maak sowieso altijd deze vergelijking,…. een traject waarbij je samen op een tandem zit en dat je klant voorop zit, en die bepaalt richting en snelheid, en ik tik af en toe op de schouders en zeg: misschien zouden we eens naar rechts kunnen of rechtdoor en misschien iets minder snel, of nu even lekker doortrappen. Maar in feite bepaald degene voor op de richting en het tempo (2) Nou, mijn taak was eigenlijk helemaal niets. Ik vond het mijn taak, mijn verantwoordelijkheid, om haar een drempel over te helpen. Ik voelde en ik wist gewoon dat ik haar die drempel over moest helpen. Omdat zij dat graag wilde, maar het zelf niet kon (3)	Klant ondersteunen persoonlijke ontwikkeling	4	2

Ze heeft weinig werkervaring, dus die ervaring moet ze op zien te doen voordat ze verder kan groeien. Dus we kijken wel heel erg van: wat hebben mensen nodig? Om uiteindelijk daar te willen komen, wat ze zelf voor ogen hebben (3)			
En wat ik met haar doe is dat we even.. ik laat haal alles opschrijven, alle actiepunten, dat ze met een actiepunten lijstje naar huis gaat. Iedereen krijgt huiswerk mee, want je moet sollicitatieactiviteiten ontplooien (8) Ik geef ook altijd huiswerk mee (8) Dus als je zegt van; je moet de klant zelf stimuleren tot zelfsturing, ja ik geef wel degelijk opdrachten, maar stimuleren tot zelfsturing en zoeken naar de intrinsieke motivatie en daar een maand bij stil staan, dat zijn dingen die ik niet zo heel veel meer doe (9) Ik doe bijvoorbeeld een netwerktraining, daarin geef ik iedereen opdrachten om te gaan netwerken, ik denk dat dat een hele efficiënte manier is om op de arbeidsmarkt terug te komen (9)	Klant opdrachten meegeven	4	2
Ik probeer iemand enorm te prikkelen in; wat kan je zelf? (9)	Klant prikkelen	1	1
Uhm.. Ook hier heb ik net zoals in de eerste casus hem ontzettend veel laten vertellen. Want hij kwam afgesloten over. Op een gegeven moment ging hij toch vertellen. Over vroeger, over zijn jeugd en waarom hij eigenlijk toch ook afgebrand was geweest een jaar geleden (2)	Klant verhaal laten vertellen	1	1
Maar er zitten kwaliteiten in die man. Ik heb ze met hem benoemd (1)	Kwaliteiten benoemen	1	1
Het bewaken van de plannen (4)	Loopbaan plannen bewaken	1	1
Dat stippelen we wel deels samen uit, maar ik zit er niet te dik bovenop (3) Vind je het fijn om op deze manier te werken, het uitstippelen van de route met je klant? Ja, taken verdelen en kijken waar je elkaar kunt versterken. Als hij iets doet wat ik niet had verwacht dan zeg ik ook dat ik trots op hem ben (12) Ja, ik ondersteun al mijn klanten in de speurtocht naar werk. Dat is mijn werk. Het samen uitstippelen van een route past ook wel bij mij (14)	Loopbaan uitstippelen	3	3
Heel oprecht en geïnteresseerd luisteren naar iemand merk je dat er ruimte komt voor, voor zijn verhaal (2)	Luisterend vermogen	1	1
Ik vind dat het altijd maatwerk is, dus vaak wijzigt zich dat nog we (11) Dat is ook weer maatwerk (14)	Maatwerk bieden	2	2
Had op en gegeven moment een beeld van wat zij zou willen. Met jongeren werken, begeleiden en van daaruit hebben we	Netwerk in kaart brengen	1	1

gekeken wie in ons netwerk zat, toen zijn we heel praktisch haar netwerk aan het opschrijven geweest, buren, vrienden, familie. Toen kwam ze op een vriendin van vroeger uit, waar ze veel contact mee had, daar heeft ze weer contact mee gezocht en die werkte bij.. gemeente Hengelo, daar had ze contact met probleemgezinnen. En uhm.. daar heeft ze gesprekken mee gevoerd, vanuit die vriendin hebben ze het netwerk weer in kaart gebracht samen en zo is ze bij deze werkgever gekomen (11)			
Uhm.. ik heb hem wel gevraagd van: 'goh, ga een met de mensen op de voetbal, ga eens praten en vertel over je situatie'. Dat stimuleer ik enorm bij deze meneer (15)	Netwerken stimuleren	1	1
Door hem niet teveel op zijn huid te zitten, want het was ook een man.. ja sommige mensen moet je dagelijks op hun huid zitten, maar deze man had gewoon de tijd en ruimte nodig om zelf dat pad te bewandelen. En door hem gewoon niet teveel op zijn huid te zitten, heeft hij zich ontwikkeld in hoe het nu gegaan is (2)	Niet teveel op de huid zitten	1	1
Ja, dat is grappig dat je dat zo noemt. Uhm, en dat is wat ik in het begin bedoelde met: bij sommige klanten moet je echt een niveautje simpeler gaan zitten. Want als je zegt ; plannen voor de toekomst, ontwikkelingsmogelijkheden, weetje, deze man die is blij dat hij een paar voeten buiten de deur kan zetten. Dus ja, plannen voor de toekomst, probeer ik wel (1) Maar ik was juist wel ook erg opgelucht; dat zij de stap heeft genomen en ze was ook echt... je kon zien dat er een last van haar schouders af viel. Werkelijk waar. Ik heb daarna ook vrij snel voor haar een nieuwe baan gevonden, zo van, daar hebben ze werk voor je, daar is ze gaan werken, en via ons naar een andere baan gegaan. En ze is helemaal happy (3) Ja, ik ondersteun klanten wel bij het maken van plannen gericht op hun loopbaan (3) Dat je hem of haar ondersteund in het maken van plannen? Ja, heel erg. En dat ze daar dan ook zelf een tijdspad aan hangen (4) Dus mijn persoonlijke taak was om te oriënteren, daarin te ondersteunen (7) Kan ik zeggen dat je je klant ondersteund bij zijn of haar plannen? Ja, dat zeker (8) Nee, het is zijn of haar plan. Maar je helpt wel om dat goed in kaart te brengen. Het heeft geen zin om te zeggen: 'nu worden daar veel callcenter medewerkers gevraagd, jij wordt callcenter medewerker' (9) Ik vraag iemand uit op zijn plannen, over hoe ver hij er al over	Ondersteunen plannen loopbaan	14	10

heeft nagedacht. Ik wil dan horen wat hij zelf brengt. Soms lukt mensen dat niet en zeggen ze dat ze in de put zitten en dat hun concentratie waardeloos is, dan help ik (9) Dus we hebben gekeken naar een stukje belastbaarheid en mogelijkheid (10) Ja, helemaal afhankelijk van het individu. Als zij zelf een beeld hebben , en met mij reflecteren.. prima. De één heeft een duidelijk beeld van zijn richting en dan is het voor mij faciliteren. De ander weet totaal niet welke kant hij op moet en dan stippelen we samen wel uit om daar achter te komen (10) Als ik zeg: 'wij gaan er alles aan doen om je aan het werk te krijgen' dan krijgt hij geloof, want hij weet dat ik weet dat hij sommige dingen niet kan, maar als ik vol gas werk voor hem ga zoeken, dat heb ik gedaan. Dat doe ik niet voor iedereen. Dat deed ik omdat hij dat deed, dat heb ik ook aangegeven. Uhm (12) Uhm, ja dat doe ik inderdaad samen met mijn klant. Ik help en ondersteun haar daarbij waar mogelijk is. samen staan we sterker en kunnen we de lijnen beter uitzetten. Hoe verder we in het traject komen hoe meer ik haar daar ook haar eigen weg in laat vinden en zoeken (13) Hij wist niet zo goed hoe hij verder moest. Samen hebben we gekeken hoe hij dat tot nu toe had gedaan en wat de snelste manier was… we zijn gaan onderzoeken wat de kortste weg is, heel praktisch. Hij wou ZZP'er worden maar wist niet hoe en welk tarief hij moest hanteren. Toen heb ik hem tools en hulpmiddelen gegeven zodat hij dat kon gaan onderzoeken. Om dat zo voor zichzelf helder de krijgen (14) Ja, ik ondersteun al mijn klanten in de speurtocht naar werk. Dat is mijn werk. Het samen uitstippelen van een route past ook wel bij mij, de klant daarin ondersteunen. Ik laat de klant wel de route bepalen, ik loop er dan vlak achter om te kunnen sturen of mee te denken als we twijfelen om links- of rechtsaf te gaan (14)			
Ik heb een trucje, dat komt bij een van mijn vorige werkgevers vandaan, dat je iemand positieve ervaringen moet laten ervaren. Uhm (9) De keer daarna had ze met de buurvrouw gespraat en dat was eigenlijk heel leuk. Ze hadden het over haar werk, in de zorg, en de buurvrouw zei: dat past goed bij je, ik ga kijken bij ons op het werk want we zoeken regelmatig mensen en ik ga een gesprek met mijn baas voor jou regelen. Door dit voorbeeld stimuleer ik de hele groep door het zo klein en makkelijk te	Positieve ervaring laten ervaren	2	1

houden waardoor het voor jezelf haalbaar is. Zij heeft er dus een enorme positieve ervaring mee op gedaan dat het leuk is en niet ingewikkeld, in dit geval met een positief gevolg. Een positieve ervaring op doen maakt dat iemand…. de theorie erachter is eigenlijk dat je vertrouwen in eigen kunnen moet hebben en een verwacht positief eindresultaat moet hebben, dat zet mensen aan tot actie. Als mensen positieve ervaringen op doen is de kans op een verwacht positief resultaat ook groter (9)			
Dat hebben we heel praktisch gedaan. We hebben samen gezeten en opgeschreven wie we kennen, en daar vanuit zijn we gaan bellen en contacten gaan leggen (11) Ik ben wel praktisch (11)	Praktisch	2	1
Hoe ik eigenlijk werk is.. ik, uhm, van elk gesprek, dat maak ik tijdens het gesprek al, uhm.. er hangt een beetje vanaf hoe er gerapporteerd wordt naar de opdrachtgever toe zeg maar. Dat zijn dan afspraken he, soms zijn het alleen maar streepjes in een Excel bestand en soms een uitgebreide rapportage, dus dan worden dingen heel sterk vastgelegd (6) In alle gevallen ben ik heel actiegericht en heel erg van het rapporteren en vastleggen, om rapportages te kunnen schrijven maar ook om de volgende keer terug te kunnen blikken op wat er de vorige keer gedaan en afgesproken is (8) Ja, de prettigste werkwijze vind ik: een gesprek voeren met iemand, samenvatting maken van de afspraken en mailen naar de persoon (12) Ja, dat is ook nodig om alles te rapporten. Dat doe ik ook, goed rapporten (14) Nee, ik maak eens in de twee maanden een rapportage (15)	Rapporteren	5	5
En ik heb een goede relatie met hem opgebouwd. Ik heb hem echt zien groeien in het oppakken van zaken en dat vond ik mooi om te zien (12)	Relatie met klant	1	1
Vervolgens geef ik heel duidelijk aan dat mijn rol is om te helpen waar mijn hulp bij nodig is en dat dat verschillend kan zijn betreft het maken van een cv tot het oefenen van gesprekken, of samen uitzendbureaus langs gaan. En dat ik pas kan helpen als ik goed weet waar de behoefte ligt (4)	Rolverduidelijking	1	1
Dus daar begin je met een stuk rouwverwerking (12)	Rouwverwerking	1	1
Hij was depressief en ongelukkig. Hij zag het niet meer zitten. Hij was teleurgesteld, vooral dat. Enorm teleurgesteld. Maar dat blijkt niet uit twee gesprekken. Daarvoor moet je even weer in gesprek van wat is dat nou bij hem? (1)	Situatie klant achterhalen	1	1
Weet je, ook een beetje de spiegel voor houden hoor (5)	Spiegel voor houden	1	1
En in de evaluatie gesprekken die maandelijks plaatsvonden zag ik hem ook groeien en ik denk dat dat het belangrijkste is	Stimuleren persoonlijke	4	3

in het traject, dat je uitspreekt wat je ziet, of je ziet dat mensen een ontwikkeling doormaken, dat je ze daar ook voor complimenteert (2) Ja. heel veel, want bijvoorbeeld het doen van opleiding, dan heb ik het over persoonlijke ontwikkeling, dat komt heel vaak aan de orde in trajecten (7) Ja, wat ik wel.. opleidingen bijvoorbeeld. Mensen stimuleren om een opleiding…. Ik stimuleer ze zoveel mogelijk om wel iets aan scholing te gaan doen. Dat vind ik eens tukje persoonlijke ontwikkeling omdat ik vind dat dat ten goede komt van je eigen cv en je loopbaan (15) Dat ik ze bewust maak van persoonlijke ontwikkeling en dat ook stimuleer. Ze moeten zelf de regie behouden. Ik zeg altijd: doe wat jij denkt dat nodig is voor je loopbaan. Als je de middelen hebt, werk aan je persoonlijke ontwikkeling (15)	ontwikkeling		
Hmm, sturend meer, waarschuwend (10) Ja, dan kan ik gericht sturen (11)	Sturende houding	2	2
Natuurlijk geen je af en toe eens een tip, dus al vragenderwijs erachter komen welke mogelijkheden en zijn (9) Het geven van praktische tips (14)	Tips geven	2	2
Bespreek je dan ook toekomstige scenario's met hem, betreft werk? Ja, ja. Dat is niet zo rooskleurig (1) Het bespreken van toekomstige scenario's doe ik altijd standaard, weet je. Ik maak mensen altijd echt inzichtelijk van; weet je, dit gaat er gebeuren als je straks bijvoorbeeld in de WIA of in de WW komt. dit is wat er na 2 jaar gebeurt (5) Oh nee, ik wil eerst even dat verhaal afmaken over toekomstige scenario's. Ik heb toen met hem gezeten en zei toen: 'joh, weet je. Jouw restverdiencapaciteit is €1.025,-. Dat is wat jij nog kan verdienen volgens het UWV. Als jij daar minimaal de helft van verdiend dan krijg je al meer uitkering. Dan word je al beloond door het feit dat je gaat werken. Ik heb voor hem uitgerekend van weet je; je gaat nu, uhm.. dit is even vakjargon hoor, een loongerelateerde uitkering krijgen, dat is voor een periode van drie jaar, daarna verval je onder de vervolguitkering. Je bent nog maar 48, ga maar tellen. 49, 50, 51, oké, dan heb je het tot je 51ste prima. Dan zit je op 70% van je laatst verdiende loon. Daarna val je in de vervolguitkering, dan val je heel drastisch omlaag, op bijstandsniveau. 'kun je dan je huis nog betalen?' zei ik (5) Uhm.. heel erg zichtbaar maken wat de gevolgen zijn van zijn acties. In dit geval het niet ondernemen van acties gericht op het vinden van werk (5)	Toekomstige scenario's bespreken	11	8

Ja, daar ben ik heel duidelijk in. Als ik bemerk dat mensen er niet alles aan doen om ergens te komen, in een traject dan ben ik heel duidelijk in wat voor consequenties dat kan hebben. Of dat nou een consequentie is van: nu niet handelen, straks in de bijstand en minder centen of dat je gesanctioneerd wordt omdat je niet volledig meewerkt aan je re-integratie. Daar ben ik makkelijk in omdat mede te delen (10) Kan ik zeggen dat je dan in deze zin haar toekomstige scenario hebt besproken? Ja. maar ook van, vooral de toekomst (11) Het laatste puntje van deze competentie is dat je toekomstige scenario's met je klanten bespreekt, doe je dat ook? Ja, altijd (12) Het bespreken van toekomstige scenario's, doe je dat ook met je klant? Ja, zeker (13) Door hen bijvoorbeeld te confronteren met het toekomstige financiële plaatje, gevolgen… en aangegeven dat het UWV wilt dat er zo min mogelijk mensen in de WW komen. Dus dat iemand de plicht heeft om daar niet in te belanden (13) Het bespreken van toekomstige scenario's met je klant, doe je dat? Ja, dat doe ik zeker. Omdat sommige dingen die zij doen van invloed kunnen zijn op de duur van hun uitkering en sancties van het UWV. Die deel ik ze altijd helder mede. Als ze het niet van mij te horen krijgen dan horen ze het van een ander. Dan heb ik liever dat ze het van mij horen zodat ik daar later niet op aangekeken word (14) Als je kijkt naar toekomstige situaties bespreken met de klant. doe je dat ook? Ja, dat doe ik. Als ze bijvoorbeeld niet genoeg inspanningen leveren dan vertel ik ze wat voor gevolgen dat kan hebben (15)			
Maar ze weten ook niet beter. Want vanaf dag 1 hebben ze mij en dat is ook hoe ik werk. Dus dat is uhm.. dat is heel duidelijk, heel overzichtelijk, heel transparant (4) Ik moet de voortgang beschrijven en dat doe ik heel transparant (10)	Transparant	2	2
9 van de 10 keer hoor je van: 'ik wil wel werken maar ik weet niet hoe ik moet solliciteren en hoe ik dit moet doen'. Nou, dan schrijf ik dat heel duidelijk op en dan geef ik ook aan dat ik daarbij kan helpen (4)	Vastleggen ontwikkelingsmogelijkheden	1	1
Een stukje verantwoordelijkheid over hun eigen leven. Ik zeg altijd tegen mensen: je bent verantwoordelijk voor je eigen leven, dus ook voor je verleden en toekomst. Alles wat er	Verantwoordelijkheid klant stimuleren	2	2

maar omheen hangt, alles heeft zijn aandeel, maar jij bepaalt uiteindelijk wat er gaat gebeuren. Dus als jij je laat leiden door anderen, dan laat je dus een ander jouw leven bepalen. Dus pak gewoon die verantwoordelijkheid terug...wat je doet (3) Maar ik vind eigenlijk het meest belangrijke, in al die trajecten die ik probeer te doen, dat mensen ook verantwoordelijkheid hebben en ook voldoende mee krijgen in zo'n traject (6)			
Misschien zou ik sneller in de actie kunnen. Dat ik mensen nog sneller kan stimuleren om in actie te komen (3) Uhm.. een stukje planning en planmatig werken (6) Ja, ik kan ook af en toe te grote stap maken. Ik doe geen coaching, omdat ik niet zo van de kleine stapjes ben. Uhm, de effectiviteit kan vergroot worden als ik af en toe genoegen kan nemen met een klein stapje (7) Ja, ik zie nog wel eens dat ik.. misschien kan ik wat harder worden. De actiegerichtheid bij sommige mensen , dat ik denk: ach, ik pak het wel over. Dat ik ze dan toch het laatste stukje zelf laat proberen (10) Het zal fijn zijn als ik nog een stukje beter zou kunnen luisteren, samenvatten, doorvragen… dat mensen zelf bewust worden van het eigen handelen dan dat ik ze dat allemaal ga vertellen (14) Ja, dat ik soms wat meer actie mag ondernemen, voor de klant (15)	Verbeterpunt	5	5
En ik blijf er op hameren dat wat ik in het begin zei: echt geïnteresseerd en goede interesse, en het vertrouwen dat er moet zijn. Als er geen vertrouwen is dan gaat zo'n man mij echt niet zijn levensverhaal vertellen (2) Aangezien ik zelf ook ouder ben en door het leven ben gekleurd, kan ik ook vertrouwen uitstralen. Dat denk ik, dat weet ik zeker! Dat je daarmee vertrouwen wint van mensen, zeker de wat oudere cliënten, ik denk dat zij dat fijn vinden dat ze ook zelf met iemand te maken hebben die geen 20 of 30 meer is (2)	Vertrouwen	2	1
Dus eigenlijk ga je de voor- en nadelen op een rijtje zetten en bespreken (3)	Voor- en nadelen afwegen	1	1
Ja, je hebt het eigenlijke doel met iemand, welke ik altijd in de gaten houd en bespreek. Dus ik kijk altijd hoe ver ben ik met iemand (3) 'Ik wil dat je nu even goed gaat nadenken wat ik voor jou ga betekenen. Want ik loop ook een beetje vast. Weet je, ik heb zoveel geprobeerd voor jou om iets te zoeken, te vinden'. Ik	Voortgang bespreken	7	6

zei ook dat ik zijn hulp ook nodig heb. Gisteren zei ik tegen hem: 'als ik nu zeg, even los van wat mijn functie nu is, wat wil jij nu? Wil je nu met rust gelaten worden, wil je geholpen worden om een baan te vinden om in je eigen inkomsten te voorzien?'. Toen zei hij: 'het liefst wil ik nu gewoon met rust gelaten worden'. Toen zei ik: 'dat snap ik, maar wat ga je dan doen? Je bent nog niet eens 50 weet je' (5) Kan ik dan concluderen dat je dan ook de voortgang met je klant bespreekt? Ja, natuurlijk. Weet je, ik vraag altijd aan iedereen: 'hoe is het?'. Standaard. Het is ook wel leuk om het op die manier persoonlijk te maken (5) Ja, zeker. Ik heb de voortgangrapportage van het weekend voorgelegd met de opmerking of hij de inhoud wil bestuderen en of hij aan mij wil aangeven of hij er akkoord mee is of niet. Dat zal met mij in overleg moeten (7) Ja, dan ben je alles aan het voorbereiden en ondertussen houd ik de voortgang in de gaten en bespreek ik deze (9) Ja, voortgangsgesprekken voeren met de klant, ook met iemand van het bedrijf, begeleiding op de werkvloer, bespreken wat we hierna gaan doen… de weg moet zo kort mogelijk zijn naar nieuw werk/passende baan (11) Ja, de voortgang houd ik zeker in de gaten en bespreken. Ik zit er nu ook kort op dus de voortgang bewaak ik wel. Ik laat de klant niet los, ik wil ook goed zijn richting de werkgever en deze op de hoogte houden. Ja (15)			
Uhm, door de voortgang te monitoren (4) Ja, ja. precies, en uhm.. en op die manier heb je een mooi overzicht van elk gesprek en de voortgang van het gesprek, en kun je ook gaan monitoren (6)	Voortgang monitoren	2	2
Ik leg het vast in Rivos natuurlijk, hoe hij op mij overkomt, maar ook in de rapportage. Gisteren heb ik ook tegen hem gezegd: 'weet je, ik heb weer een voortgang geschreven, ik benoem daar heel objectief hoe jij reageert op dingen, dus wees daar van bewust ook' (5)	Voortgang vastleggen	1	1
Ja, ik heb bij een andere kandidaat, uhm… heb ik een hele leuke .. heb ik leuk vrijwilligerswerk, werkervaringsplek kunnen regelen (1) Die werkervaringsplek heb ik zelf geregeld (7)	Werk regelen	2	2
Ik ben heel, ook privé, mensgericht.. maar in het werk heb ik ook altijd een bepaalde zakelijkheid, dat wil ik ook. Af en toe kom ik daardoor wat directer of botter over (4)	Zakelijkheid	1	1
Om hem zodanig ergens uit z'n huis te krijgen dat hij elders kon laten zien dat hij wel kon werken of weer energie kon krijgen. Om dat vervolgens weer in te zetten voor het vinden	Zelfsturing klant stimuleren	19	11

van een baan (1) Ja, maar net als bij de anderen waar ik het net over had. Deze man die wil wel. Maar die kan niet, en dan is het heel moeilijk. Ik moet hem handvaten geven om zelfsturend te zijn (1) Heeft dat de zelfsturing van je klant bevordert? Ja! Daarna kon ze opeens ook weer andere dingen aanpakken (3) En dan maak ik ook planmatig….uhm, dat zetten we dat op. En daarbij geef ik altijd wel aan: 'het is jouw traject, jij hebt de bal in handen. Ik help bij wat jij doet'. Nou, continue de bal daar neerleggen en dat ik ook continue met hun schakel van; hoe ver ben je? Wat heb je nog nodig? Waar heb je behoefte aan? Uhm (4) Maar hier staat bijvoorbeeld van de klant stimuleren tot zelfsturing, vind ik ook heel belangrijk, dat doe en probeer ik ook, weet je. Dat mensen zelfredzaam zijn (5) Dat mensen straks, als ze klaar zijn met mij, dat ze niet meer al die vacatures via mij krijgen, dat ze zelfstandig verder kunnen. Dat vind ik belangrijk. Dat je er wel op kunt terugblikken van; ik weet hoe ik een brief moet maken, ik weet waar ik de vacatures vandaan haal, ik weet hoe ik een gesprek moet doen, ik weet wat mijn zoekrichting is, ik weet dat ik ook social media kan gebruiken, ga zo maar door. Die zelfsturing vind ik dus ook net zo belangrijk (5) Mensen moeten in beweging komen, blijven, dat stimuleer ik dus.. (6) Zelfsturing probeer ik bij iedereen te stimuleren (6) Dat als ze over 5 jaar weer in dezelfde situatie komen dat ze daar op terug kunnen vallen en dat ze ook weten van; héé, dit zijn acties die in kan inzetten om weer een mooie nieuwe uitdaging te vinden. Dus dat is inderdaad zelfsturing waarbij je eigenlijk ook wel merkt op zich, dat mensen met een hogere opleiding eigenlijk voor zichzelf een pad hebben uitgestippeld over ze hoe een bepaald doel willen behalen (6) Dus ik leer haar haar eigen werk te plannen en te organiseren en haar te laten focussen op de goede dingen (8) Maar zij wil ook dingen graag doen, dat stimuleer ik, de zelfredzaamheid (8) Klopt, dat vind ik belangrijk, zelfredzaamheid/zelfsturing stimuleren. Als iemand op eigen benen staan en vanuit eigen ideeën en plannen stappen gaat zetten, dat is hoe dan ook			

voor iemand zelfvertrouwen. Zeker ook als je ervaringen op doen die positief zijn of waarvan je denkt: goh, ik heb dit zomaar gedaan, ik was er bang voor, maar ik heb het gedaan. Of dat ze zich bepaalde computervaardigheden aanleren die ze voorheen nooit verwacht hadden te kunnen doen. Dus dat (8) Ik vind het belangrijk dat iemand niet te veel gaat leunen op een ander en zelf nieuwe dingen ontdekt, wil leren en stappen zet (8) Vind je het belangrijk dat klanten zelfsturing (kunnen) ontwikkelen? Ja, dat vind ik wel belangrijk, om te stimuleren en te ontwikkelen (10) Dat is een kwestie van uitproberen, je hebt nu dit beeld; ga maar kijken of je een werkervaringsplek kan starten. Nu merkt ze dat ze een computercursus moet volgen. Sommigen moeten het ook gewoon echt ondervinden. Ga maar een kijken wat zo'n ervaringsplek teweeg brengt, ga gesprekken voeren met iemand zodat je een beeld krijgt (11) Stimuleer je ook de zelfsturing van klanten? Ja, zeker. Vind het belangrijk dat klanten zelf weten waar ze naartoe gaan, en kunnen, welke stappen ze kunnen zetten en nemen en daar vanuit een bepaald doel kunnen bereiken, dat zal ik ook altijd aanmoedigen. Ik doe… maak afspraken/actiepunten betreft wat zij gaan doen en wat ik ga doen, uhm.. maar ik ga niet alles voor ze doen, zeker niet (13) Maar bij anderen vind ik het belangrijk dat ze zelf de regie houden, zelfsturing stimuleer ik dan ook. Ik probeer de klant dan ook zelf te laten bellen en actie te ondernemen (14) Ik ben niet heel snel iemand die dingen overneemt , uhm… dus ik probeer altijd iemand te stimuleren dingen zelf te doen, dat bespreek ik als in het intakegesprek (15) Vind je het belangrijk dat mensen zichtzelf kunnen sturen? Ja, en ook regie pakken op de eigen loopbaan (15)			
Ja, want iemands zelfvertrouwen kan daardoor toenemen, en als je meer zelfvertrouwen hebt dan word je sneller aantrekkelijker gevonden door een werkgever, dat geef ik ook mee (8)	Zelfvertrouwen klant	1	1

(Quotes competentie actiegerichtheid)

Tabel 15.

Quotes consultants; competentie omgevingsbewustzijn/netwerken

Quotes (Omgevingsbewustzijn/netwerken)	Code	Aantal keer benoemd	Aantal consultants
Wat ik steeds meer doe, en dat heb ik misschien moeten leren is tijdens een gesprek een telefoon pakken en zeggen: 'Oké, gaan we nu bellen' (1)	Actiegericht	1	1
Om ze er op te wijzen en te adviseren, het netwerken (6) Vanuit een adviserende rol? Ja, ja (9) Dit was echt vanuit een adviserende rol. Ik hoefde haar niet te overtuigen, het was meer het inzicht geven in (10)	Adviserende houding	3	3
Ik wil gewoon een goede adviseur zijn, hoe beter ik dat kan hoe beter ik iemand kan voorlichten en advies kan geven…. hoe ik… een serieuzere en betere gesprekspartner ben (7)	Adviseur	1	1
Ja, die houd ik wel bij en in de gaten, dus als het gaat om nieuwsbrieven en dergelijke... uhm, het is niet zo dat ik als een Karin Koekkoek of een Monique van Dijk heel erg in de verdiep. Ik pak op dat wat voor mijn dagelijkse werk belangrijk is (2)	Arbeidsmarktontwikkelingen in de gaten houden	1	1
Ja, ik laat ze uiteraard weten dat netwerken belangrijk is. Maar het is niet zo dat ik ze opdring dat ze een LinkedIn profiel moeten maken (2) Zijn jouw klanten zich bewust van de mogelijkheden die er zijn binnen hun omgeving? Nou ja, dat is juist dat stukje netwerken wat je met je mensen bespreekt. Zo van: wat is nou netwerken? Netwerk jij met je klanten? Tenminste leg je ze dat uit? Ja, ja. Zeker (3) Maak je je klanten ook bewust dat een goed netwerk hen op weg kan helpen? Ja, zeker. Dat is een heel groot onderdeel van het traject. En dat hun netwerk veel groter is dan dat zij zelf denken (4)	Bewust maken netwerken	3	3
Oude nieuwsbrieven erbij pakken, als ik iets arbeidsdeskundig zoek dan vraag ik Karin. Maar weet je, alles is op Google te vinden. En anders heb ik mijn bronnen om iets te achterhalen. Daarnaast volg ik wel eens een masterclass, mocht ik een keer gratis bijwonen waarin van alles wordt besproken door professors van de universiteit van Tilburg, verder meld ik me aan bij groepen waarin we elkaar bijpraten en op de hoogte houden (9)	Bronnen voor informatievoorziening	1	1
De wet- en regelgeving een 5,5 (15)	Cijfer: voldoende	1	1
Uhm, even kijken… ja. Ik zeg een 7 (1) Dan wordt het een 7 denk ik. Omdat ik zelf niet actief op zoek ga naar de ontwikkelingen. (3)	Cijfer: ruim voldoende	6	6

Dan geef ik mezelf iets lager, een 7. De klant ondersteunen bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar eigen netwerk, uhm.. wel hoger zal scoren omdat het wel essentieel is dat iemand ook zijn eigen netwerk gaat aanboren, gebruiken in zijn zoektocht naar werk. Dat doe ik heel erg (6) Uhm.. nou, tot nu toe niet zo. Maar wel dat ik mijn eigen netwerk enorm kan activeren. Dat wel. Ik heb daardoor meer contact met mensen in mijn netwerk, dat is wel leuk. **En als je jezelf een cijfer mag geven tussen de 1 en de 10 voor deze competentie. Welk cijfer geef jij dan jezelf?** Nou, ik denk een 7. Het zou beter kunnen (7) Dan geef ik mijzelf een 6,5 (8) Nou, vergeleken met de andere competenties is deze de mindere, dus een 6,5 (11)			
Nou, ik denk een 8 (4) Ik geef mezelf dan echt wel een 8. Want ik ben heel erg nieuwsgierig naar wet- en regelgeving, ik ben altijd wel goed op de hoogte daarvan (5) Een 8 (10) Voor de wet- en regelgeving wat hoger dan kennis en trends. Ik geef mezelf een, hoger dan gemiddeld, uhm.. een 8 (12) Ik denk ook weer een 8. Ik voel me wel lekker bij die 8 (14) Uhm… wat betreft het netwerken een 8 (15)	Cijfer: goed	6	6
Nou, als het gaat om netwerken dan geef ik mezelf een 9 (2) Uhm.. alles bij elkaar, ook die 9 (9) Voor het netwerken een 9, voor de wetgeving een 8. En dat dat ook geen 9 is komt omdat ik meer tijd moet vrijmaken, van mezelf, om er van op de hoogte te blijven (13)	Cijfer: zeer goed	3	3
Opdrachten uitleggen, de klant laten maken en dan samen bespreken. Wanneer we dat bespreken ga ik daar op doorvragen van: ‘goh, je broer zit in je netwerk, dat vind je interessant, hij werkt bij Scania. Wat doet hij? Wie kent hij daar? Welke diensten werkt hij? Zou hij ergens mee kunnen helpen? Etc.’. en dan zo doorvragen (4)	Coachende houding – vragen stellen/doorvragen	1	1
Ja, dan moet je ze daar eigenlijk mee confronteren. En ja, dat doe ik wel door ze zeggen van: ‘joh, kijk je mist dit stukje door die vraag niet te stellen, je netwerk niet te gebruiken, etc’. maar ze geven dat net zo hard weer terug door uiteindelijk uit	Confronteren gedrag	2	1

te leggen waarom ze dat niet doen (1) Maar ik confronteer ze wel met de effecten van dingen die zij niet hebben gedaan. Het resultaat van dingen niet doen of uitzoeken. Dat is ook wat ik moet doen (1)			
Ik ben me wel steeds meer bewust van de wet- en regelgeving en hoe belangrijk dat is, het niet naleven kan grote gevolgen hebben dus ik merk wel dat ik voorzichtiger ben in wat ik zeg en hoe ik dingen zeg. Ook dat je veel meer moet vastleggen door de veranderingen (11)	Consultant bewust wet- en regelgeving	1	1
Ik straal dat zelf ook uit want ik ben iemand die daar heel erg enthousiast over wordt. Maar het is niet zo, dat zeg ik wel, dat ik mensen wil opdringen. Dat ik zo enthousiast bent wil niet zeggen dat het voor iedereen werkt. Voor sommige mensen zal LinkedIn gewoon niet werken (2) Ik vind het ook heel leuk om in mijn vrije tijd volop te netwerken en gesprekken te voeren met mensen (2) Als het gaat om netwerken.. ik vind het ontzettend leuk om organisaties te bellen, ik bel heel graag om gesprekken aan te gaan om te kijken of we wat voor elkaar kunnen betekenen. Dat vind ik heel leuk om te doen. Uhm.. ik ben ook niet bang om te netwerken of met mensen te praten die ik langere tijd niet heb gesproken. Vaak vis ik in dat soort gesprekken naar informatie over mogelijkheden voor Staatvandienst. Dan krijg ik vaak een telefoonnummer en mailadres. Op kantoor ga ik dan bellen om te bespreken of er mogelijkheden zijn. Uhm, dat vind ik leuk. Ik doe het overal, op verjaardagen, op het schoolplein. Dat vind ik leuk (13)	Consultant netwerkt actief	3	2
Omdat ik zelf niet actief op zoek ga naar de ontwikkelingen (3)	Consultant niet actief op zoek naar ontwikkelingen	1	1
Als het gaat om mijn netwerk, mensen aanbieden binnen mijn netwerk, uhm… dan stel ik mijn netwerk niet altijd voor iedereen beschikbaar. Uhm, ik ben daar wel een beetje voorzichtig mee hoor. Als ik weet dat iemand echt heel graag wil dan zeg ik: 'joh, weet je, kijk in m'n LinkedIn, zie je iemand dan wil ik best mijn best voor je doen om je daar voor te stellen'. Maar ik doe dat echt niet bij iedereen hoor Maarten (5) Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor je klanten? Nee, nou… ik zeg niet dat ze mensen zomaar mogen bellen en mijn naam mogen noemen. Ik houd het heft in eigen handen door mijn eigen netwerk zelf te bellen en te vertellen over één van mijn klanten. Omdat ik toch graag een stukje vertrouwen wil houden. Ik stel niet zomaar iedereen voor omdat ik mijn netwerk ook goed wil houden (11)	Consultant stelt eigen netwerk niet voor iedereen beschikbaar	2	2
Als jij een klant dan helpt. Mag hij of zij dan ook gebruik maken van jouw eigen netwerk? Ja, uiteraard (4)	Eigen netwerk beschikbaar stellen	8	7

Stel je je eigen netwerk open voor klanten? Ja, ja. dat is per klant verschillend maar dat hangt er ook een beetje vanaf wat de achtergrond van iemand is van iemand, wat hij precies zoekt en wat voor netwerk je er zelf precies in hebt (6) Ik gebruik ook LinkedIn wel eens, uhm.. om.. en dat spreek ik dan ook af met de klant van: 'vind je het goed als ik mijn netwerk op de hoogte breng van hetgeen wat je zoekt en wat je zou willen?'. En uhm, dat kun je dan openbaar maken of zelf mailtjes sturen of organisaties bellen (6) Stel jij je eigen netwerk open voor klanten? Ja. ook. Met een aantal klanten ben ik gelinkt en ik vraag ook altijd of ze daar door heen willen kijken, als ze interessante bedrijven of contacten zien, die ik voor ze kan benaderen, of dat ze dat zelf doen in overleg (7) Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor klanten? Ja (8) Stel jij je netwerk beschikbaar voor je klanten? Ja hoor. Eigenlijk altijd maar ik hou wel zelf de regie. Ik ben wel selectief met wie ik toe laat tot mijn eigen netwerk. Ik heb ook een naam, functie en bedrijfsnaam hoog te houden. Ik wil niet dat Jan en alleman met mijn naam aan de slag gaat. Ik bander dan mensen die zij interessant vinden (10) Stel jij je eigen netwerk beschikbaar voor je klanten? Uhm, ja maar dat ligt er wel aan. Bij sommige mensen kan dat ook niet, daar moet je soms best mee oppassen. Dan laat ik ze mensen benoemen waarvan zij denken dat die interessant zijn en dan bel ik (13) Stel jij je eigen netwerk vervolgens dan ook beschikbaar voor klanten? Ja ik stel mijn netwerk wel beschikbaar voor klanten, maar dat ligt wel aan de klant. Er zijn ook klanten waarbij ik denk van: weet je, ik begeleid jou, ik snap waar je vandaan komt en ik ga jou helpen naar werk (14)			
Googelen, wat is het verschil? Ik zie wel dat er verschil is en ik weet ook wat daar achter zit, maar ik kan dat nog niet vertalen naar wat betekent dit nou voor de kandidaat en moet ik hem nu nog meer infomeren over. Ik heb wel contact opgenomen met… ik heb dus alle informatie wel verzameld die ik kon verzamelen (1) Ik Google liever, en ja.. collega's weten veel. Maar die hebben het ook druk merk ik. Uhm. ja ik ga .. stel alles en iedereen in het werk om erachter te komen, ik wil het dan ook weten (1)	Informatie verzamelen	2	1
Ja! We krijgen natuurlijk voldoende informatie binnen op het moment dat er bepaalde wet- en regelgeving veranderd. Er is altijd iemand die dat rondstuurt (3)	Informatievoorziening vanuit organisatie	6	6

als ik iets op dat moment niet weet dan zeg ik dat ook, dan zeg ik dat ik er op terug kom en dan vraag ik het na bij de arbeidsdeskundige of register casemanager (6) Door de arbeidsdeskundige te raadplegen (7) Uhm, nou.. ik heb bijvoorbeeld iemand in het traject en die heeft vroeger een WIA uitkering gehad, dat is re-integratie en dat doe ik niet. Dus dan kom ik op een vlak waar binnen ik de regelgeving niet precies weet en ook niet de WIA van zoveel jaar geleden, en hoe dat kan doorwerken in een traject. Dat moet ik even uitzoeken, door te bellen met een collega of het UWV. Dat heb ik wel eens, maar dat vind ik niet erg hoor (8) Daarnaast kan ik altijd terugvallen op een collega of arbeidsdeskundige. Uhm, dus je blijft automatisch wel op de hoogte van de ontwikkelingen maar ze blijven niet allemaal automatisch hangen (11) Dan zijn collega's een achterban. Verder ben ik in Enschede hier één van de actievelingen heir in. Verder doet iedereen… draagt daar zijn steentje in bij en deelt dat weer met elkaar. Zo blijven we, en ik, op de hoogte (14)			
Eigenlijk in het begin van het traject al, dat dat essentieel is om te doen. Je hebt daar verschillende middelen voor zoals LinkedIn, facebook, uhm.. twitter (6) En uhm, netwerk is in die zin voor jou belangrijk. Bespreek je ook met klanten dat je hen duidelijk maakt dat een eigen netwerk belangrijk is? Ja, bijvoorbeeld die brainstorm sessie was er juist voor bedoeld om met die twee bedrijven die ik had uitgenodigd, dat te bereiken. Zodat je kennis deelt en wellicht wat voor elkaar kunt betekenen. Dat deel ik ook mede aan mijn klanten, bewust van maken (7) Ik zeg ze ook altijd dat ze zelf het heft in handen moeten nemen en actief moeten netwerken/solliciteren op passende vacatures welke voorbij komen in hun netwerk en niet moeten afwachten. Desnoods open sollicitaties versturen zodat je een eventuele vrijgekomen vacature voor bent (11) Maak jij je klanten ook bewust van het feit dat een netwerk kan helpen om te oriënteren en bewegen op de arbeidsmarkt? Ja! (13) Maak je je klanten bewust van het feit dat een goed netwerk kan helpen bij het vinden van een baan? Ja, dat doe ik ook in de intake. Ik vertel ze de regel dat 70% van de mensen een baan vind via het netwerk. Dat we daar dan ook energie in gaan stoppen. Soms moet je ze aan de hand nemen om dat te doen. Ik probeer dat in het begin al te doen, dat mensen	Klant bewust maken van netwerken	5	5

energie steken in het netwerken (15)			
Ja. Of hier heb je mijn telefoon. Ga je netwerk maar inzetten, nu. Dus gewoon doen en niet afspraken maken dat ze dat over twee weken gedaan hebben, want dan is het vaak niet zo ver gekomen. Gewoon ter plekke laten ervaren hoe het is te bellen. Dat werkt, dat doe ik steeds meer (1) Het LinkedIn profiel aanmaken heeft weer te maken met dat je de klant ondersteunt bij het gebruik maken van zijn eigen netwerk, daarbinnen is LinkedIn dan een voorbeeld. Oké, ja dat doe ik natuurlijk heel frequent. Omdat ik zelf LinkedIn workshop geef, weet ik mensen wel enthousiast te maken voor het fenomeen netwerken. Ik ben zelf ook iemand die heel veel netwerkt (2) Uhm..... nou ja, gewoon aangeven: wat is dan je netwerk? Breng je netwerk maar eens in kaart... ga eens een gesprek aan met mensen in je omgeving, op een verjaardag of op een receptie, bij de buurman, met sporten. Ga gewoon vertellen dat je werk zoekt, welke werk je zoekt. Dus ik probeer wel dat het heel concreet gemaakt kan worden, uiteraard samen met de klant (3) Uhm… elke keer is het weer die afweging van: in hoeverre ga je even met ze mee, om even de drempel over te gaan of wanneer denk je van nu moeten ze het gewoon zelf doen (3) Ja! Maar wel met de tools om ze te bewapenen zeg maar. Dat ze weten wat ze kunnen vragen, hoe ze dat kunnen vragen, wat ze willen, dat ze dat allemaal duidelijk hebben (3) Een stukje bewustwording, ondersteunen, creëren van netwerken bij klanten, van voorbeelden geven. Het is altijd goed om mensen voorbeelden te geven (5) Voorbeelden geven, puur voorbeelden. Weet je van, dan bedrijven niet altijd vacatures op hun internetpagina zetten. Dat ik ook mensen heb begeleid die via hun eigen netwerk een baan hebben gevonden (5) Een stukje bewustwording, ondersteunen, creëren van netwerken bij klanten, van voorbeelden geven. Het is altijd goed om mensen voorbeelden te geven (5) de klant ondersteunen bij het ontwikkelen en laten gebruiken van zijn of haar eigen netwerk, uhm.. wel hoger zal scoren omdat het wel essentieel is dat iemand ook zijn eigen netwerk gaat aanboren, gebruiken in zijn zoektocht naar werk. Dat doe ik heel erg (6) Ik stimuleer mijn klanten wel bij het ontwikkelen en laten gebruiken van het netwerk, dat doe ik absoluut wel (8)	Klant ondersteunen bij gebruiken netwerk	12	9

Uhm.. ja, voorbeelden uit mijn eigen praktijk ook. Ook de social media, hoe LinkedIn en Facebook daar ondersteunend in kunnen zijn (8) Dat ze aan de hand daarvan mensen spreken, leren kennen en dat ze ergens op gesprek mogen komen. En wat ik ook van collega's terug krijg is dat ze opeens actie gaan ondernemen, dat ze merken dat ze iedere week wel 1 of 2 gesprekken hebben i.p.v. dat ze vacature gaan kijken. En dat die actiegerichtheid groter wordt. Tijdens trainingen stuur ik daar ook gericht op. Mensen die het moeilijk vinden om netwerkgesprekken te voeren, die bied ik ze dan aan (9) Ja, uhm.. ja, ik had een klant die in de zorg werkte en haar baan zou verliezen, uhm.. en daardoor uit het veld geslagen was, maar wel een heel sociaal persoon met een groot netwerk. Alleen dat erkende ze zelf niet. dat waren kennissen, vrienden, familie. Maar zag dat niet zo zeer als een netwerk. Daar zaten ook oud werkgevers bij maar zag dat niet als netwerk, daar acteerde ze niet naar. Dus ik heb dat in kaart laten brengen van: 'goh, wie ken je nou, wat relevant is voor een nieuwe functie en kijk eens in je netwerk die daar een toegevoegde rol in zou kunnen hebben'. Daar kwam een hele rij met namen uit. 'Heb je die al benaderd?', 'nee, die heb ik nog niet benaderd', 'waarom niet?'. Ze voelde zich onzeker omdat ze d'r baan verloren had. Toen zei ik: 'je moet het omdraaien, als jij nou een van je mensen bent in je netwerk en je zou benaderd worden van; goh dit is de situatie, wil je eens met me meedenken of het één en ander in de gaten houden?'. Dat heeft even een paar weken geduurd voordat ze dat schakeltje zag. Vervolgens heeft ze via LinkedIn en door te bellen die mensen benaderd en de situatie uitgelegd. Vervolgens is dat balletje gaan rollen en heeft haar dat 3 à 4 gesprekken opgeleverd met potentiële nieuwe werkgevers (10) Het is een sociale dame, kan goed communiceren, heel open waardoor mensen weten welke kwaliteiten ze in huis heeft en dan goed kunnen meedenken. Dat is een kracht van haar en als ik zie dat ze dat laat liggen dan vind ik het een plicht om haar daar op de wijzen van: 'héé, je hebt zulke mooie kwaliteiten, ga ze nou benutten, ga ze aansteken bij de mensen die wat voor je kunnen betekenen' (10) Ik zeg dan van goh: 'waar werk jouw man en buurman?', nou ja: 'die werkt daar en die daar'. Uhm, ik laat het heel praktisch, eigen netwerk in kaart brengen en dan met z'n 2'en om de tafel zitten om te kijken wie wat kan betekenen gezien de kans op werk (11) Dus samen het netwerk in kaart brengen doe ik met mijn			

klanten en dat helpt ze bij hun zoektocht naar een baan (11) Uhm.. het ligt eraan, het is altijd proeven wie je tegenover je hebt en op dat niveau gaan schakelen. Dat kan betekenen dat ik zeg: we noemen het geen netwerken. Dat is voor sommige mensen een eng woord. Ik moet het dus passend beschrijven voor die persoon (12) Maar andere manieren waardoor je wel je netwerk vergroot en contacten leg passen misschien wel. Dat moet dan helder worden. Denk aan contacten op de sport, in de buurt, familie, etc. en het vragen aan klanten wat voor hun een manier is om met mensen in contact te komen. Voor je het weet zijn ze aan het netwerken (12) Ja, waar we nou.. waar ik mee bezig ben. Ik ben bezig met development om wat te doen, stukje toenadering tot de arbeidsmarkt, waar vind je vacatures die je nou wilt. Van de week had ik een klant tegenover me zitten die zegt: ik wil graag in het sociale domein blijven werken, in de administratie, maar die vacatures zijn er niet. ik zo: waar zoek je die dan? Op de vacatureborden zei hij toen. En verder? Nergens. Dan deel ik hem mede dat 70% geen eens op een vacaturebord wordt gezet maar meer op LinkedIn bijvoorbeeld en ook via die weg vervuld worden. Ik deel hem dan mede dat er verschillende manier zijn om vacatures te vinden, dat dat wel afhangt naar wat voor functie je op zoekt bent. Dan ga ik dat voor zijn zoekprofiel onderzoeken, samen met hem. Dan benaderen we organisaties en praten we met mensen in dat netwerk of die organisatie (14)			
Als iemand het zelf onderzoekt en conclusies daaruit trekt, dan onthoud diegene het beter. Als iemand zegt: 'ik wil graag in de informatica, of ik wil wat met computers doen'. Dan laat ik het ze zelf onderzoeken. Dat ze zelf tot de conclusie komen, of welke richting, of het haalbaar is, het niveau, dan kijk ik wel, laat ik wel zien wat er in de markt gebeurt en wat de werkgelegenheid is. ik laat het ze dus zelf uitzoeken en ondervinden, of daar wel of niet genoeg in is (4)	Klant zelf laten onderzoeken	1	1
Als ze inderdaad hier uit de omgeving komen dan zij ze hartstikke welkom bij mijn netwerk club hier in Harderwijk. Daar zitten mensen van allerlei bedrijven tussen. Dat is eigenlijk om te bewerkstelligen dat mensen elkaar gaan ontmoeten en daarvan uit kunnen laten weten dat ze op zoek zijn naar een baan (2) Ik ben ervan overtuigd dat mensen ook aan het werk komen door kruiwagens, door te netwerken (2)	Klant laten netwerken	2	1
ik vind het belangrijk om kwaliteit te bieden (7)	Kwaliteit bieden	1	1
Uhm, nou ja, ik vraag altijd aan mensen: 'waar heb je behoefte aan?'. Weet je, het is toch een stukje maatwerk (5)	Maatwerk bieden	1	1
Dit zal best een groter onderdeel van mijn werk mogen zijn,	Meer commerciële	1	1

dat ik minder klanten heb en meer commerciële activiteiten heb (13)	activiteiten		
Nou, ik heb laats gedacht dat ik daar tijd in mijn werk aan moet besteden om dat helder te houden. Uhm, we krijgen veel mail en dat lees ik vaak niet omdat ik daar geen tijd voor heb. Is tijd dan een beperking daar in? Uhm, ja dus wat ik nu wil gaan doen, denk ik; het is een onderdeel van mijn werk, af en toe eens in de zoveel weken moet ik een uur apart gaan zitten en alles rustig doorlezen en dat opschrijven, aantekeningen maken, dan is het prima en weet ik het weer (13)	Meer verdiepen wet- en regelgeving	1	1
We hebben daar een netwerkopdrachten voor, dat ze inzichtelijk krijgen wie er in hun netwerk zitten (4) Ja, want ik doe ook, een beetje standaard onderdeel, .. dat ik het netwerk inzichtelijk laat maken (5)	Netwerk klant inzichtelijk maken	2	2
Ik heb die netwerktraining ook…bij Staatvandienst bestaat een LinkedIn training, die geven ze in Deventer, Enschede, overal. Ik heb die training ook wel eens gegeven (9)	Netwerk training geven	1	1
Nou, ik blijf het stimuleren, netwerken, omdat ik dat goed vind (4) Wat ik belangrijk vind en stimuleer is dat mensen netwerken met mensen en contacten leggen zodat er een wisselwerking kan ontstaan. Daar binnen moeten ze ook kijken wat zij dan zelf kunnen betekenen voor anderen. Want wederkerigheid is denk ik een voorwaarde voor om iets te kunnen hebben aan je netwerk (8) Ik vind ten eerste netwerken een fijne manier van solliciteren, ik zeg altijd: 'je krijgt nooit een afwijzing'. Omdat het eigen puur en alleen om het netwerk gaat, waar mensen werken en wat hun functie inhoudt. Uhm.. het is ook vaak een laagdrempelige manier voor de klant zelf, als je een kaartje aan ze hangt van: je moet nu solliciteren en je moet nu werk vinden, dan schieten ze in de stress. Ik stimuleer netwerken daarom ook altijd bij klanten (11)	Netwerken stimuleren	3	3
Waar ik wel wat minder mee heb, wat ook bij deze competentie hoort, is netwerken; de netwerkbijeenkomsten. Dat vind ik minder maar dat hoort er ook bij (4)	Netwerken, minder	1	1
maar die slag van toch weten wat er op de arbeidsmarkt speelt en …. Ja.. ik vind dat ik daar beter .. ik zal daar wat meer acuut .. wat actuele kennis van willen hebben, parate kennis (1) Vind je voor jezelf dat je voldoende op de hoogte bent van de ontwikkelingen binnen bepaalde sectoren? Nou, ik zou daar meer aan kunnen doen, en uhm…. eigenlijk puur vanuit de praktijk zeg maar, omdat je veel in contact bent zeg maar met	Onvoldoende arbeidsmarktkennis	3	3

mensen in organisaties hoor je daar veel voer, maar rustig zitten en kennis tot me nemen, uhm… daarom zet ik dit punt ook wat op een lager pitje (6) Als je kijkt naar de trends op de arbeidsmarkt en de ontwikkelingen daar in. Houd je die goed in de gaten en ben je daar van op de hoogte? Uhm, nee vind ik niet (15)			
Uhm. ja ik vind dat ik, uhm.. te weinig op de hoogte ben van wet- en regelgeving (1) Ja, nog meer verdiepen in… niet zo zeer de wet- en regelgeving op zich .. ja dat ook.. maar vooral de vertaling naar; hoe zit dat met de belangen van verzekeraar, kandidaat, werkgever, Staatvandienst, enzovoort. Die vertaalslag probeer ik steeds te maken (1) Maar ik vind zelf dat als je eenmaal weet hoe het zit bijvoorbeeld met een aanvullende uitkering of hoe het met WW zit, wanneer je die wel of niet krijgt, wanneer je gekort wordt. Kan wel heel erg stimulerend zijn voor een klant om een baan te accepteren. En dan wil ik het zelf echt weten. In plaats van diegene naar het UWV te verwijzen. Dus ik wil de basiskennis gewoon hebben (1) Ik kreeg net nog een mail van iemand die zei: 'joh je hebt mij verteld over die regel van het UWV. Kun je mij daar wat meer over mailen?'. Dat doe ik dan, maar wel met een link van het UWV. Maar ik zet daar ook bij dat de regelgeving is veranderd. Maar wat ze eigenlijk moet doen en ik haar had gezegd: 'bel nou met het UWV en zoek het daar uit'. Maar zo'n iemand weet het dus niet en kan de weg naar het UWV niet helemaal vinden. Ik moet haar blijven vertellen: 'joh, je moet bij het UWV zijn'. Maar ik zou zo graag daar wat meer in willen betekenen. Door die basis iets meer uit te leggen, van: 'joh, zo zit het'. En voor de bevestiging daarvan moet je bij het UWV zijn (1) Dat is net als die dame die ik net zei. Als zij niet naar het UWV gaat dan komt ze er niet achter. Ik ga haar niet het antwoord geven, ik kan dat niet voor haar uitzoeken (1) Uhm, dat is waar we het net een beetje over hadden. Ik lees wel van alles maar het blijft niet hangen. Ik ben van origine een P&O'er dus ik merk dat dat soort dingen wel makkelijker blijven liggen, de sociale wetgeving.. daar zit een soort basiskennis, daar hang ik dan weer diepgaande dingen aan. De basiskennis heb ik. De andere wetgeving vind ik dan wel moeilijk (15) Precies. De basis is er maar al die nieuwe regels en dergelijke… dat zoek ik op wanneer het echt nodig is. ik merk dat collega's daar verder in zijn, ik heb dat niet scherp (15)	Onvoldoende kennis wet- en regelgeving	7	2

Jawel, ik ben wel zo'n praktisch iemand. Dan vind ik voorbeelden altijd wel heel erg belangrijk. Voorbeelden uit de praktijk (5)	Praktische werkwijze	1	1
Dat is ook reflectie. Van waaruit leef je, wat vind je nou belangrijk, wat draag je uit naar andere mensen, wat wil je graag terugkrijgen, wat wil je graag terug zien bij anderen? En dat maakt dat mensen uiteindelijk weten waar ze voor staan en waar ze voor gaan. Dat maakt het makkelijker om keuzes te maken in hun leven. En uiteraard wat helpt tijdens de begeleiding, want daar zie je vaak dat mensen heel veel grote stappen maken, vanuit hun eigen kracht (3)	Reflecteren	1	1
Maar ik houd wel de spiegel voor van; hè, pas wel op dat ze niet, als je voorbij loopt, dat ze achter de bank duiken, dat ze zoiets hebben van; daar heb je haar weer met haar praatje' (4)	Spiegel voor houden	1	1
Ja. En ik vind het ook heel fijn om een specialist ergens in te zijn. Zoals bijvoorbeeld in het onderwijs. Hier was laats, uhm… was *****naar een klant van het onderwijs en dan neemt hij mij mee vanwege mijn kennis en dan halen we de klant ook binnen. Dat vind ik belangrijk en super gaaf (4)	Specialist	1	1
Nou, ik geloof in specialismes op de vestiging. Dat is niet iets wat Staatvandienst wil maar ik geloof daar wel in. Dat je echt mensen hebt die helemaal van de zorg zijn, die weten wat de trends zijn en daar goede kennis over hebben en bij vragen kunnen helpen. En dat je binnen Staatvandienst een paar mensen hebt, en dat hoeft niet op één vestiging, die echt in een branche duiken en dat je daar dan ook bij terecht kan (4)	Specialisme op de vestiging	1	1
Uhm... Ja kijk als het gaat om wet- en regelgeving, is het natuurlijk heel fijn dat wij onze eigen Staatvandienst academie hebben. Waarin we op de hoogte gehouden worden van nieuwe ontwikkelingen (2) Hoe blijf je daar van op de hoogte? Door te lezen, Staatvandienst academie natuurlijk (10)	Staatvandienst Academie	2	2
Ik zou graag rapporten….. die krijg ik ook wel toegestuurd van Staatvandienst, maar ik moet zeggen dat ik het niet altijd lees want daar heb ik dan even geen tijd voor. Ik heb ze wel allemaal bewaard om ze te lezen. Ik wil het wel, maar ik heb er gewoon de tijd niet voor of de ruimte (1) Ja, tijd wel. Ja! Ik vind dat ik echt wel tijd tekort kom, omdat ik… ik moet prioriteiten stellen en de kandidaat en de voortgang daarvan gaat voor (1) Ik lees natuurlijk wel wat literatuur op bepaalde dingen die via de mail binnenkomen. Zoals nieuwsbrieven. Maar ik merk ook wel dat dat door drukte, doordat je druk met een klant of meerdere klanten bezig bent, zoals rapportages schrijven, gesprekken voeren, dat dat wel blijft liggen (3)	Tijd belemmering	4	3

Nou, ik heb laats gedacht dat ik daar tijd in mijn werk aan moet besteden om dat helder te houden. Uhm, we krijgen veel mail en dat lees ik vaak niet omdat ik daar geen tijd voor heb. Is tijd dan een beperking daar in? Uhm, ja (13)			
Nou, ik geef ze tips en hoe social media daarbij ondersteunend kan zijn (8)	Tips geven	1	1
Uhm.. zaken veranderen ook heel snel. Er is natuurlijk veel wetgeving veranderd, dat is ook en wordt nog veranderd. Continue wordt dat weer bijgeschaafd, en uhm.. ik hoef voor mezelf ook niet alles te weten, want dat is bijna niet bij te houden (6) Nee, nee. Helemaal niet. Dat is eigenlijk ook weer heel praktisch. Ik zeg eigenlijk ook van: 'het veranderd allemaal ook steeds weer'. Daarin geef ik ook weer een stukje verantwoordelijkheid aan de klant (6) Ja, die veranderd keihard op dit moment, dat is een nadeel vind ik. Dat is lastig maar weet je, ik heb een nieuwsbrief van ministerie van sociale zaken, ik zit op nieuwsbrieven van het UWV, loopbaanontwikkeling brieven, LinkedIn groepen, etc. dus ik houd het wel bij. Soms vraag ik me wel bepaalde zaken wel af maar ik weet altijd waar ik het na kan vinden (9) de wet- en regelgeving verandert natuurlijk heel sterk dus dat is wel uhm.. dan moet je wel op de hoogte blijven (11) Ja, natuurlijk. Er veranderen nu veel regels rondom de WWB en de WW. Tegenwoordig worden er wetten ontworpen en die binnen snelle tijd er door heen komen, daar moet ik dan goed op de hoogte blijven (12) Het gaat soms zo snel dat het voor mij ook niet bij te houden is (12) Uhm.. het gaat ook over de nieuwe wetgevingen, dat steeds veranderend en nieuw is. Dat lees ik omdat dat voorbij komt. Dan beklijft het niet, dan krijg ik er een keer mee van doen en dan denk ik: ooh ja, ja ja. Hoe was het ook alweer? Dan moet ik dingen nazoeken. Of dan hoor ik mensen ergens over praten en dan kan ik ze niet volgen. Dan merk ik dat het niet voldoende in mijn systeem zit (15)	Vele veranderingen wet- en regelgeving	8	5
Arbeidsmarktontwikkelingen in de gaten houden doe ik dus te weinig. Ik google wel en ik zie vacatures en ik … zo kom je er wel achter van hoe zit dat met die arbeidsmarkt en hoe ontwikkeld zich die en ik trek daar zelf conclusies uit, zoals; er is wel werk in ICT, in de techniek, … ik hoor dingen en ik zie dingen, ik luister naar de radio als ik het woord arbeidsmarkt hoor. Maar ik zou daar eigenlijk nog meer van willen weten. Meer induiken (1)	Verbeterpunt	7	6

Hoe belangrijk vind je het voor jezelf dat je relevante kennis heb van de markt en wat er zich afspeelt? Heel belangrijk. En ik denk dat die kennis over het algemeen ook wel wat beter kan. Omdat je alles sectoren doet weet je ook gewoon niet alles (4) Vaak ben ik dan hard aan het netwerken in mijn eigen netwerk, en doe ik dat minder voor mijn klant. Ik doe dat dan voor een 7 maar dat zou ik voor een 9 moeten doen (7) Het ondersteunen van de klant met zijn netwerk zou zeker beter kunnen (7) Uhm.. actief onderhouden van kennis, trends en arbeidsmarktontwikkelingen. Uhm.. netwerken. Ik zou actiever kunnen netwerken, voor mijzelf (8) Uhm.. als je kijkt naar de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, in hoeverre ben je daar van op de hoogte? Ik denk dat ik daar wel meer van op de hoogte kan zijn (11) Als ik deze moet verbeteren denk ik dat ik dit commerciëler moet gaan inzetten en dat is iets wat de organisatie fijn zal vinden, maar ik zelf niet zo (14)			
Ja, bijvoorbeeld met de Wet, werk en Zekerheid, met de Participatiewet, weet je wel. Ik ben dan wel iemand die informatie opzoekt. Gisteren belde ik bijvoorbeeld Karin Koekkoek op van: 'héé joh, weet je nog wat tips voor boeken die ik kan lezen extra?'. Want ik vind het wel leuk om dat te weten en op de hoogte te blijven (5)	Verdiepen in wet- en regelgeving	1	1
Kijkend naar arbeidsmarktontwikkelingen, dat weet ik wel, dat kan ik wel met mensen bespreken, zoals kansen in een bepaalde sector of vacatures in een bepaalde sector, of daar weer juist helemaal niet (3) Nou, niet over alles. Want wij doen intersectoraal. Dus ik ben niet van alles, maar ik heb voldoende basiskennis om ze daarin te adviseren en te begeleiden, dat zeker (4) Ja hoor, ik weet ongeveer wel waar de meeste banen zijn, of waar het nu juist weer aan trekt. Als iemand bijvoorbeeld nu tegen mij zegt: 'ik wil ICT'er worden'. Zeg ik: 'ga je gang, genoeg mogelijkheden'. Als iemand zegt: 'ik wil werken in de zorg, als ambulante begeleider', dan zeg ik: 'succes, dan mag je daar voor wel enige tijd in beslag nemen' (5) Ik ben goed op de hoogte van ontwikkelingen (7) Kan ik zeggen dat je met jouw kennis op dit moment bekwaam genoeg bent om klanten goed te kunnen helpen? Ja, ja,. ja. dat vind ik wel (8)	Voldoende kennis arbeidsmarkt	11	10

Vind je dat je genoeg kennis hebt van de markt om je klanten te kunnen sturen op banen die binnen hun werkveld vallen? Ja (9) Ja, van de arbeidsmarktontwikkelingen probeer ik zo goed mogelijk op de hoogte te zijn (10) Uhm, ja… en dan de ontwikkelingen bij bedrijven in de gaten houden en in de regio, zodat wij daar op kunnen inspelen, of ik… dat doe ik zeker en dat vind ik ook leuk (13) Uhm, ja op zich ben ik daar redelijk van op de hoogte (13) In hoeverre onderhoud jij je kennis en trends op het gebied van de arbeidsmarkt en ben je er van op de hoogte? Ja, alles (14) Oké, als je kijkt naar de ontwikkelingen op de markt, dat je weet wat er in sectoren speelt. In hoeverre ben je daar van op de hoogte? Ja, daar ben ik wel van op de hoogte. Wat ik leuk vind is om juist daar dingen in te ontdekken. Ik vind het wel leuk om me te verdiepen in sectoren en te weten wat er speelt. Zoals nu bijvoorbeeld de krimp in het onderwijs (15)			
Wat ik weet is voldoende. Als ik ergens tegenaan loop dan vraag ik het wel (3) En ook met de wet- en regelgeving. Voor de regio ben ik een beetje het aanspreekpunt, dat is super gaaf. Dat vind ik leuk, ik heb daar interesse in (4) Ik leer heel snel, dus ook met die wet- en regelgeving, dat heb ik me eigen gemaakt, want ik ben heel perfectionistisch en als ik dingen niet goed deed, dan sloeg ik dat gelijk op zodat het de volgende keer wel goed was. Daardoor ben ik best wel veel te weten gekomen over de wet- en regelgeving, en daarin verder ontwikkeld (4) Want ik ben heel erg nieuwsgierig naar wet- en regelgeving, ik ben altijd wel goed op de hoogte daarvan (5) Vind je dat je zelf goed op de hoogte bent van de wet- en regelgeving? Ja. vind ik wel (5) Ik vind dat ik goed op de hoogte ben. Vorig jaar ben ik naar een bijeenkomst geweest om me van de veranderingen op de hoogte te laten stellen. Een jaar geleden was ik daar ook. Via social media lees ik daar veel over. Nogmaals in de rol van adviseur vind ik dat belangrijk. Het maakt onderdeel uit van het werk (7) Kan ik zeggen dat je met jouw kennis op dit moment	Voldoende kennis wet- en regelgeving	10	8

bekwaam genoeg bent om klanten goed te kunnen helpen? Ja, ja,. ja. dat vind ik wel (8) Kan ik zeggen dat je voldoende op de hoogte bent en blijft qua wet- en regelgeving en de arbeidsmarkt? Ja, ik denk het wel (9) Ben je op de hoogte van de wet- en regelgeving? Nou, jawel. Ik merk wel zoals net zijn de regelingen rondom de WW weer veranderd, en uhm.. die oude wet- en regelgeving zit er gewoon nog heel erg ingebakken (11) En als je kijkt naar de ontwikkelingen betreft de wet- en regelgeving, ben je daar goed van op de hoogte? Ja, daar houdt ik mijzelf ook van op de hoogte (14)			
Dat lees ik omdat dat voorbij komt. Dan beklijft het niet, dan krijg ik er een keer mee van doen en dan denk ik: ooh ja, ja ja. Hoe was het ook alweer? Dan moet ik dingen nazoeken. Of dan hoor ik mensen ergens over praten en dan kan ik ze niet volgen. Dan merk ik dat het niet voldoende in mijn systeem zit (15)	Wet- en regelgeving beklijft niet	1	1
Desinteresse. Als mij iets boeit dan beklijft het beter. Als iets me niet boeit dan merk ik dat (15) Het is meer dat ik de materie te saai vind om het tot me te nemen. Ik heb ook wel eens de indruk dat bij mij de kwartjes wat later vallen (15)	Desinteresse wet- en regelgeving	2	1
Ja, uhm.. ik heb de trend in het onderwijs heel erg.. naar voren zien komen. Dat komt omdat ik wat outplacement trajecten in het onderwijs heb gedaan, waarin ik merkte dat er vanuit het participatiefonds minimaal bedragen worden vrijgegeven. Het onderwijs is goed geregeld. Als je uit dienst gaat, of als je er uit moet, dan moeten ze je aanbieden om een outplacement traject….. van minimaal een bepaald bedrag. En uhm… dat kwam ik toen tegen en toen dacht ik van; 'ja, daar kunnen we wat mee.. daar kunnen en moeten we op inspelen. Wat aan verdienen'. Uhm, dus dat is wel iets waar ik op de hoogte van ben. Ik wist dat er leerling achteruit gang was, maar dat de hele bubs uit komt met de PVO, daar heb ik verder niks mee te maken, maar wel dat ik zei van: 'Goh, we moeten meer met onderwijs gaan doen want daar zit geld en handel, dat komt uit het participatiefonds. De ontslagen gaan omhoog, er gaan meer mensen uit. dat is echt een trend welke ik gezien heb. En waar we ook wat mee gedaan hebben hier (4)	Zoeken en onderhouden van trends en kennis	1	1

(Quotes competentie omgevingsbewustzijn/netwerken).

Bijlage 7. Implementatieplan aanbeveling

Tabel 16.
Implementatieplan aanbeveling coach/counseling opleiding: praktijktraining en intervisie

Aanbeveling. Coach/counseling opleiding niveau 1. Gecombineerd met intervisie
Inhoud Deze aanbeveling is gericht op het ontwikkelen van coach- en counselorsvaardigheden van de consultant, door middel van training 'Counseling en Coaching – Niveau 1'. In totaal bevat de praktijktraining 10 trainingsdagen. De trainingen zijn op zaterdag, ca. één dag per maand, in Arnhem (ligt het meest centraal). Het uitgangspunt van de trainingen is dat de consultant zich als een professionele coach/counselor ontwikkeld. Gedurende deze opleiding ligt de nadruk vooral op counselen, dit houdt in dat de consultant leert om klanten te helpen met diepgaande emotionele problemen. Als eerste worden de communicatieve vaardigheden beoefend, vervolgens wordt er gewerkt met een aantal counselingsmodellen waar tal van uitgangssituaties aan bod komen. Tot slot worden er aan aantal coachingsmodellen uitgediept. Alles met het doel om als consultant de klant procesmatig te kunnen begeleiden en een passende beroepshouding te ontwikkelen. Naast bovenstaande moet de consultant zich ook verdiepen in diverse theorieën, rondom het onderwerp coaching en counseling, om het onderwerp zich eigen te maken. De consultant zal de theorie zich eigen moeten maken buiten de praktijkdagen om. De theorie zal de consultant toegestuurd krijgen bij aanmelding. tussen de studiedagen door oefent de consultant in een studiegroep (met andere deelnemers) om de opgedane kennis toe te passen. Wanneer de consultant er aan toe is start hij of zij met het counselen en coachen van mensen met echt problemen, uitgangssituaties of uitdagingen. Daarbij wordt de consultant geholpen door een supervisor. De persoonlijke ontwikkeling van de consultant komt gedurende de opleiding ook ruim aan bod. De opleiding wordt afgesloten met een centraal examen. De theoretische kennis van de consultant wordt getoetst. Het examen bestaat uit 100 meerkeuzevragen over alle theorie welke ter sprake is gekomen tijdens de opleiding. 60% van de vragen moet goed beantwoord worden. Wanneer er minder dan 60% goed beantwoordt is krijgt de consultant één gratis herkansing. Naast het toetsen van de theoretische kennis moet de consultant een scriptie inleveren waarin er gereflecteerd wordt op de eigen houding gedurende de opleiding, persoonlijke ontwikkeling, behaalde leerdoelen, etc. Wanneer beide onderdelen behaald/goedgekeurd zijn wordt er een afspraak gemaakt betreft het mondelinge examen, welke 45 minuten duurt (counseling.nl, z.j.). Na het behalen van de opleiding ontvangt de consultant het diploma: 'Counseling en Coaching – Niveau 1'. Dit diploma kan binnen één jaar behaald worden. Een aanbeveling binnen deze aanbeveling is het creëren van een intervisiegroep binnen de organisatie. Deze intervisiegroep bestaat uit de consultants die de opleiding gevolgd en behaald hebben. Tijdens intervisie worden vakinhoudelijke en 'technische' kwesties rondom het coachen en counselen van klanten onderling gedeeld en besproken. Om intervisie op een gedegen en effectieve manier toe te passen dienen de consultants gesprekken met klanten op te nemen (beeld en geluid). Onderling kan, aan de hand van beeld en geluid materiaal, besproken worden wat er goed gaat, wat aandachtpunten zijn en wat eventuele persoonlijke blokkades zijn gedurende de begeleiding en hoe daarmee om te gaan.

Effect
Door het volgen en afronden van deze opleiding weet de consultant hoe hij/zij coaching en counseling kan toepassen gedurende de begeleiding. Het verwachte effect is dat klanten effectiever begeleid gaan worden; klanten worden aangezet tot zelfreflectie en pro-actief gedrag. Hier vanuit kunnen zij werken aan de eigen employability. Individuele loopbaanbegeleiding zal een begeleidingsmethode worden welke steeds vaker kan worden aangeboden door de organisatie aan klanten en opdrachtgevers.

Het effect dat beoogd wordt met betrekking tot intervisie is dat consultants onderling met elkaar praten en discussiëren over hoe de klant begeleidt is en wordt, en hoe de begeleiding geoptimaliseerd kan worden.

Verder is het effect dat bewerkstelligt wordt aan de hand van intervisie dat consultants onderling met elkaar in gesprek komen over hoe een ieder coaching en counseling toepast tijdens de begeleiding van de klant, hier vanuit kunnen zij elkaar feedback geven waardoor de dienstverlening kan worden geoptimaliseerd en de consultant zichzelf kan blijven ontwikkelen.

Vorm van de concrete uitvoering
De uitvoering van de praktijktrainingen vinden plaats op de trainingslocatie zelf. De meest centraal en voor de hand liggende locaties zijn Arnhem en Zwolle. De training bevat 10 zaterdagen van 10:00 tot 17:00 uur. De consultants die de opleiding gaan volgen zijn zelf verantwoordelijk voor het bijwonen van de praktijktrainingen en de voorbereiding daarvan.
Daarnaast moet de consultant gemiddeld 4 tot 6 uur per week de tijd hebben of vrij maken om zich aan de hand van de theorie voor te bereiden op de praktijktrainingen en 2 uur per week voor intervisie met collega consultants die de opleiding volgen. De organisatie moet de consultant de tijd en ruimte bieden om onder werktijd de theorie tot zich te nemen, ofwel op het werk of thuis. Indien de consultant meer uren per week wil besteden zal dit in eigen tijd moeten plaatsvinden, het oefenen in een studiegroep zal plaats vinden in de eigen tijd van de consultant.

Als organisatie zijnde is het van belang om te bepalen welke consultants in aanmerking komen om de opleiding tot coach/counselor te volgen. Aanbevolen wordt om alle consultants te informeren over de toekomstige dienstverlening en de mogelijkheid om hiertoe een opleiding te volgen. Vervolgens moet de directie in gesprek gaan met de consultants die hier belangstelling voor hebben en bepalen welke consultants in aanmerking komen om de opleiding te volgen. Gezien het feit dat individuele loopbaanbegeleiding een nieuwe dienstverlening wordt wordt aangeraden dat een gering aantal consultants in eerste instantie de opleiding gaan volgen.

Op het moment dat bepaald is welke consultants de opleiding gaan volgen dient de directie intervisie te implementeren binnen de organisatie voor de consultants die de opleiding volgen. Zoals eerder benoemd moet de directie hiervoor minimaal 2 uur per week roosteren. De consultants in de intervisiegroep dienen zelf voor input te zorgen.

De transfer van hetgeen dat de consultant heeft geleerd gedurende de opleiding, naar het toepassen van het geleerde in de praktijk, kan eenvoudig worden gerealiseerd. Wat de consultant leert gedurende de opleiding kan direct worden toegepast tijdens het begeleiden van klanten. Zo kunnen zij tijdens de begeleiding klanten coachen en counselen indien nodig, aan de hand van hetgeen dat zij geleerd hebben. Wanneer de consultant de opleiding succesvol heeft afgerond kan de organisatie individuele loopbaanbegeleiding daadwerkelijk als dienstverlening inzetten, gegeven door een professionele coach/counselor.

Termijn
De opleiding kan binnen één jaar afgerond worden door de consultant. Intervisie binnen de organisatie is niet verbonden aan een bepaalde termijn. Intervisie kan altijd plaatsvinden.

De termijn vanaf het heden tot aan het daadwerkelijk aanbieden van individuele loopbaanbegeleiding, aan de hand van coaching en counseling, aan klanten en opdrachtgevers zal plus minus 1,5 tot 2 jaar bedragen. In de tussentijd kunnen de consultants de opleiding volgen en afronden, klanten en opdrachtgevers op de hoogte gesteld worden van de dienstverlening en kan de dienstverlening worden geïmplementeerd binnen de organisatie.

Praktische haalbaarheid

Voor het toepassen van deze aanbeveling binnen de organisatie moeten er aan aantal kosten gemaakt worden, dat zijn de volgende kosten:

- Vergoeding van de opleiding Counseling en Coaching – Niveau 1: €990,- per consultant
- Literatuur opleiding: 170,- per consultant
- Aanschaf opnameapparatuur (camera) t.b.v. intervisie: ± €150.

Totale kosten per consultant: €1.160,-
Totale overige kosten: € ± 150,-

Aangezien er voor iedere consultant een budget is voor scholing binnen de organisatie zijn de kosten haalbaar. Voor de organisatie levert het op dat zij competente consultants krijgen en in 'huis' hebben die coaching en counseling kunnen toepassen tijdens individuele loopbaanbegeleiding. Daarnaast is er geen specifieke vooropleiding vereist om deze cursus te volgen. Alle consultants binnen de organisatie hebben minimaal HBO werk- en denkniveau. Aangezien deze cursus bijdraagt aan de persoonlijke professionele ontwikkeling van de consultant wordt er geen weerstand verwacht. Weerstand in de zin dat consultants deze cursus niet willen volgen door reden van tijd, eventuele moeilijkheidsgraad, etc.

Mocht de consultant om één of andere reden besluiten de opleiding halverwege te beëindigen dan zal in overleg met de directie bepaald moeten worden in hoeverre het volledige bedrag wordt terugbetaald.

Evaluatie

Gedurende het volgen van de opleiding moet de directie evalueren met de consultant hoe de opleiding verloopt. Deze evaluatie kan zowel face-to-face zijn, via de mail of telefonisch. Minimaal één keer per maand. Op het moment dat de eerste consultants de opleiding afgerond hebben kan met hen geavaleerd worden wat de opleiding teweeg heeft gebracht met betrekking tot de persoonlijke ontwikkeling van de consultant en het toepassen van de opgedane kennis in de praktijk.

Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid ligt zowel bij de directie als bij de consultant(s) zelf. De directie is er verantwoordelijk voor dat de consultant de opleiding kan volgen, dat dit gefinancierd wordt en dat er tijd en ruimte vrij voor wordt gemaakt. De verantwoordelijkheid van de consultant is dat zij gedurende de opleiding zich voorbereiden voor de praktijktrainingen door middel van literatuurstudie en de opleiding met succes afronden binnen de gestelde termijn (1 jaar). Ook dienen zij met de andere consultants die de opleiding volgen afspraken te maken voor intervisiebijeenkomsten.

(Implementatieplan)

Bijlage 8. Voorbereiding interview, vragen.

Competentie…

Schaal 1 t/m 10

Situatie
- Kunt u een situatie beschrijven waarin je deze competentie liet zien?
- Waarom moest je juist deze competentie laten zien?

Taak
- Wat was op dat moment uw taak?
- Waar was je verantwoordelijk voor?
- Wat voor gevoel had je daarbij?
- Vanuit welke rol heeft u gehandeld?

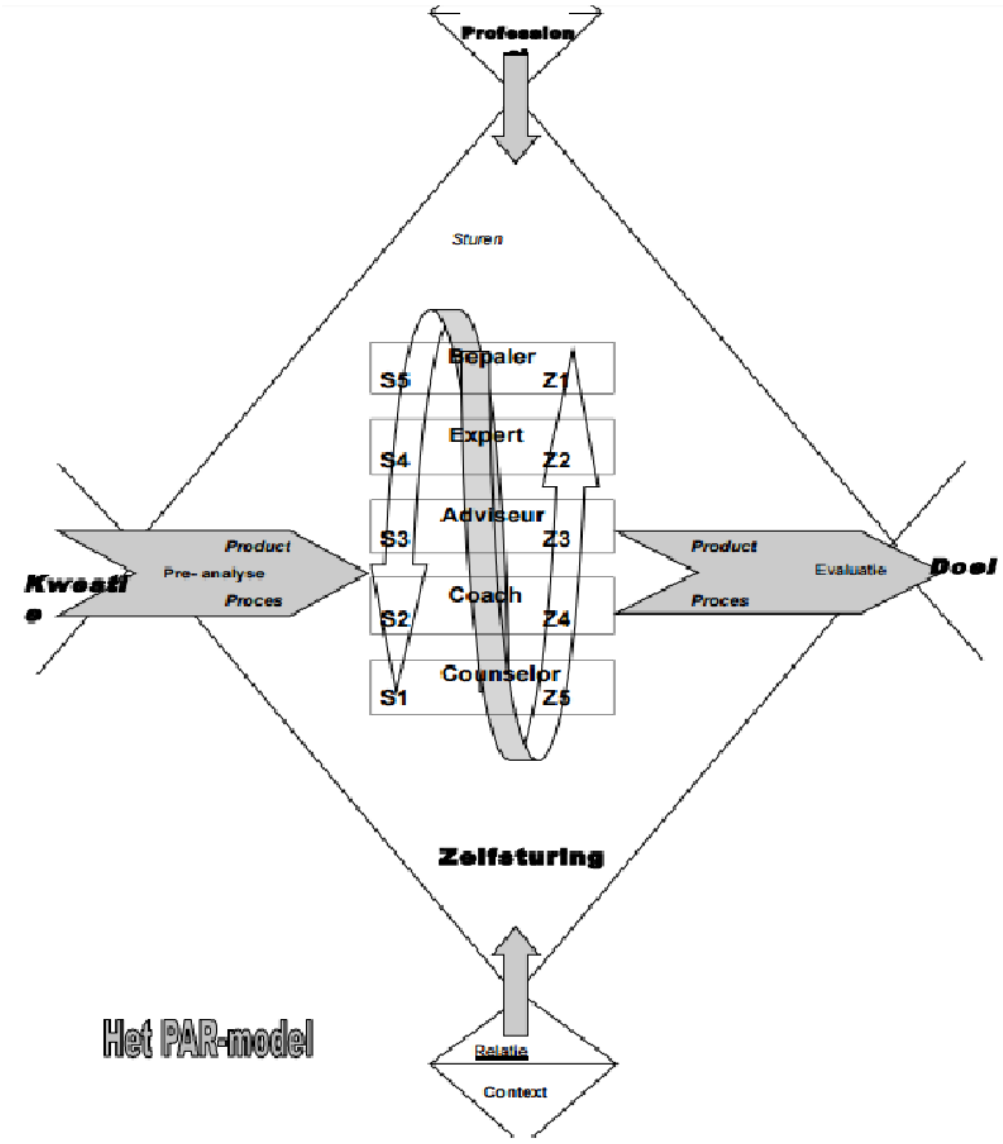
Actie
- Wat heeft u concreet gezegd of gedaan?
- Wat deed dat met de klant?
- Wat deed dat met u?
- Wat waren op dat moment uw gedachten?
- Hoe voelde u zich op dat moment?
- Wat heeft u de klant laten doen?

Resultaat
- Wat was het beoogde resultaat?
- Wat wou u bereiken?
- Is datgeen bereikt?
- Wat was het effect hiervan op de klant/het traject?

Reflectie
- Zou u het de volgende keer weer op deze manier doen?
- Wat heeft u er van geleerd?
- Wat vindt u dat er beter had gekund?

Bijlage 9. PAR-model

Afbeelding 3.
PAR-model. Het P&A Rol model



(PAR-Model)

Eigen werkverklaring

Ondergetekende:

Maarten Preusterink

verklaart ondubbelzinnig dat:

1) dit werkstuk eigen werk is en daarom geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander,

2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding door middel van voetnoten,

3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit ' werk van anderen' bevat.

4) dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Safe Assign (Blackboard).

Plaats: **Apeldoorn**

Datum: **14-03-2016**

Handtekeningen:

M. Preusterink

N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werkverklaring ' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in Art. 19 OER.