

PSYCHOSOCIALE SCREENING

IN DE ARBEIDSHULPVERLENING

 NIVEL  
bibliotheek

drieharingstraat 6  
postbus 1568  
3500 bn utrecht



# PSYCHOSOCIALE SCREENING IN DE ARBEIDSHULPVERLENING

EEN PRAKTISCHE WERKWIJZE

Margot Scholte

NIZW

© 1998 Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

**Auteur**

Margot Scholte

**Drukwerk**

Casparie, Heerhugowaard

ISBN 90-5050-663-1

NIZW-bestelnummer E 21694

Deze publicatie is te bestellen bij

NIZW Uitgeverij

Postbus 19152

3501 DD Utrecht

Telefoon (030) 230 66 07

Fax (030) 230 64 91

E-mail [Bestel@nizw.nl](mailto:Bestel@nizw.nl)

# INHOUD

## VOORWOORD 7

## INLEIDING 9

### 1. PSYCHOSOCIALE SCREENING EN HET BEDRIJFSMAATSCHAPPELIJK WERK 11

De positie van bedrijfsmaatschappelijk werkers 11

Het handelen van de bedrijfsmaatschappelijk werker 12

De psychosociale screening 13

De screeningsprocedure 14

Het gebruik van deze handleiding in een Arbodienst 15

De verschillende stappen toegelicht 15

### 2. TOEPASSING STAPSGEWIJS 19

Inleiding 19

Stap 1: aanmelding 19

Stap 2: verkennend gesprek 21

Stap 3: aanvullend onderzoek 28

Stap 4: gespreksverslag, probleemanalyse en hulpverleningsplan 30

Stap 5: bespreking nieuwe cliënten 40

Stap 6: afstemming met werknemer en direct betrokkene(n) 44

Een casus als voorbeeld 46

## LITERATUUR 53

## BIJLAGEN 55

Screeningsformulieren 57

Checklist verkennend gesprek 61

Checklist werksituatie 62

Checklist actuele leefsituatie 63

Checklist biografie 63

Checklist aanvullend onderzoek 64



# VOORWOORD

Eind 1992 zijn oud-collega Peter van Splunteren en ik gestart met het ontwerpen van een intake-werkwijze voor het algemeen maatschappelijk werk. Na een jaar hadden we een conceptwerkwijze op papier. Die was zo veel mogelijk totstandgekomen in overleg met het werkveld. Door interviews en observaties hadden we de belangrijkste onderwerpen van zo'n eerste gesprek opgespoord en daarnaast hebben we aansluiting gezocht bij een theoretische invalshoek die de werkwijze kon verdiepen en ondersteunen: de stresstheoretische benadering. Na dit jaar van overleggen en ontwikkelen is de conceptwerkwijze uitgeprobeerd in een vijftal instellingen voor algemeen maatschappelijk werk. De evaluatie was over het geheel genomen positief en leidde tot de publicatie *Wegen en overwegen. Handleiding intake maatschappelijk werk* (Scholte en Van Splunteren 1995). In 1995 is de werkwijze landelijk gepresenteerd en vanaf toen is de verspreiding vrij snel gegaan. Op dit ogenblik werkt ongeveer de helft van de 160 instellingen voor algemeen maatschappelijk werk met het intake-instrument, eventueel afgestemd op het gebruik in de eigen instelling.

Tijdens de trainingen en de begeleidingen die wij de afgelopen drie jaar verzorgd hebben, kwamen we ook bedrijfsmaatschappelijk werkers tegen die belangstelling toonden voor een aangepaste vorm van de werkwijze voor het bedrijfsmaatschappelijk werk. Daarom hebben we deze handleiding ontwikkeld. En hoewel we dat niet altijd hadden gepland, hebben veel mensen bijgedragen aan het totstandkomen ervan. De eerste versie ontstond, al in 1997, in nauw overleg met de bedrijfsmaatschappelijk werkers van de Arbodienst van de ABN-Amrobank. Ik wil hen dan ook hartelijk bedanken voor hun commentaar en bijdragen. Met name bedank ik Marieke Peek en Jack Reinders die de casuïstiek voor hoofdstuk 3 aangeleverd hebben. Voorts ben ik dank verschuldigd aan de organisatie en medewerkers van het GIMD<sup>1</sup>. Tijdens een studiedag van het GIMD ben ik in staat gesteld een conceptwerkwijze te bespreken met een

---

1 Het GIMD is een gespecialiseerde organisatie op het gebied van psychosociale begeleiding in bedrijf en gezondheidszorg. Het heeft zo'n 150 maatschappelijk werkers in dienst die worden ingezet in tal van profit- en non-profitorganisaties.

groep bedrijfsmaatschappelijk werkers. Ook later hebben enkele werkers en de stafmedewerkster van het GIMD kritisch commentaar geleverd op een concept van de huidige werkwijze. Ten slotte ben ik dank verschuldigd aan enkele 'losse maatschappelijk werkers' met ervaring in het bedrijfsmaatschappelijk werk die mij graag met hun ervaringen en advies terzijde stonden.

Al met al ligt er nu een methode waarvan ik hoop dat deze voldoende herkenning oproept bij bedrijfsmaatschappelijk werkers en eventueel andere deskundigen op het terrein van arbeid en organisatie. De methode is bedoeld als richtlijn en zal, zeker gezien de grote verschillen in organisatorische inbedding van bedrijfsmaatschappelijk werkers, wat betreft de precieze uitvoering van de procedure aangepast moeten worden aan de situatie ter plaatse.

Bedrijfsmaatschappelijk werkers die deze koers volgen, hebben na afloop van de procedure inzicht in de verschillende aspecten van de problematiek en weten welke keuzen er gemaakt moeten worden voor de hulpverlening. Bovendien, en dat is in deze tijd niet onbelangrijk, kunnen ze hun keuzen verantwoorden: ze beschikken over een verslag waarin de gemaakte keuzen gemotiveerd weergegeven worden.

Margot Scholte

# INLEIDING

Voor u ligt de handleiding *Psychosociale screening in de arbeidshulpverlening*. De ontwikkelde systematiek biedt houvast bij het structureren en ontrafelen van de (psychosociale) problematiek van een werknemer die zich meldt bij de medische dienst van een organisatie. In veel gevallen is een bedrijfsmaatschappelijk werker belast met deze taak. In deze handleiding spreken we dan ook consequent bedrijfsmaatschappelijk werkers aan, hoewel ook andere arbeids- en organisatiedeskundige baat kunnen hebben bij het gebruik van de systematiek.

## Hoe is de handleiding ingedeeld?

In hoofdstuk 1 gaan we kort in op de achtergrond van het bedrijfsmaatschappelijk werk en bespreken we de plaats en de rol van de screening in het hulpverleningsproces. Ook zetten we kort de verschillende activiteiten van de screeningsprocedure uiteen.

In hoofdstuk 2 bespreken we stapsgewijs de procedure-onderdelen van de screening. Allereerst beschrijven we het doel van de betreffende stap en vervolgens splitsen we de stap op in verschillende activiteiten op die achtereenvolgens uitgevoerd worden. Deze activiteiten worden vervolgens uitgebreid toegelicht en genuanceerd. Hoofdstuk 2 is daarmee geen 'leestekst' maar een instructietekst die u in de praktijk kunt gebruiken bij het vormgeven en uitvoeren van de screening. Aan het eind van het hoofdstuk hebben we een uitgewerkte casus opgenomen, die als voorbeeld dient.

De bijlagen van de handleiding bestaan uit hulpmiddelen bij het uitvoeren van de screening. Het gaat om checklists die richtingwijzers zijn wanneer u meer wilt weten over de huidige levensituatie, de biografie of de werksituatie van de cliënt. Tevens is er een checklist met suggesties voor vragen voor het screeningsgesprek en onderwerpen en suggesties voor vragen voor een gesprek met een andere informant dan de cliënt. Ten slotte bevat de handleiding (verkleind afgedrukte) voorbeelden van de bij de procedure horende formulieren. De formulieren zijn ook op A-vier formaat en op diskette (Word 97) te bestellen bij het NIZW.

## Hoe kunt u de handleiding gebruiken?

De heldere uiteenzetting van de procedurestappen in de handleiding kunt u gebruiken bij de vormgeving van de screeningsprocedure. Daar waar in uw organisatie andere afspraken zijn gemaakt past u de procedure aan. Daarnaast biedt de handleiding structuur bij de invulling van de screening en de hulpverlening: Welke onderwerpen zijn van belang om te belichten? Hoe ziet de situatie eruit vanuit het perspectief van cliënt, hulpverlener en andere betrokkene(n)? Welke keuzen zijn er op grond van deze informatie te maken? Ook wanneer u een eenmanspost bezet kunt u de handleiding gebruiken. U zult dan vooral baat hebben bij de structurering en de ordeningsprincipes die de werkwijze u biedt.

# PSYCHOSOCIALE SCREENING EN HET BEDRIJFSMAATSCHAPPELIJK WERK

## De positie van de bedrijfsmaatschappelijk werker

Bedrijfsmaatschappelijk werkers hebben veelal een afwisselend en uitgebreid takenpakket. Ze hebben vaak preventieve taken en denken mee over het verzuimbeleid en het beleid ten aanzien van de terugkeer van medewerkers na een periode van ziekte en uitval. Daarnaast houden bedrijfsmaatschappelijk werkers, net als algemeen maatschappelijk werkers, zich bezig met individuele hulp- en dienstverlening aan mensen die problemen ervaren in de wisselwerking met hun sociale omgeving. Het bedrijfsmaatschappelijk werk verschilt echter op een aantal punten van het algemeen maatschappelijk werk. Zo is de organisatorische setting van waaruit de bedrijfsmaatschappelijk werker zijn werk verricht anders dan die van het algemeen maatschappelijk werk.

Enkele varianten daarvan zijn:

- De maatschappelijk werker is in dienst van een Arbodienst;
- De maatschappelijk werker is in dienst van een AMW-instelling en het bedrijf waar de cliënten werken betaalt de AMW-instelling hiervoor;
- De maatschappelijk werker is vanuit een organisatie (zoals GIMD) voor een bepaald aantal uren gedetacheerd bij/verhuurd aan de organisatie waar de cliënten werken;
- De maatschappelijk werker is zelf werknemer van de organisatie waar ook de cliënten in dienst zijn (bijvoorbeeld bij de eigen Arbodienst van de organisatie).

Een belangrijk verschil dat hieruit voortvloeit, is dat er bij bedrijfsmaatschappelijk werk behalve de cliënt en de maatschappelijk werker nog een derde partij in het geding is: de werkgever van de cliënt. Deze werkgever is tevens de opdrachtgever en financier van de hulp- en dienstverlening. Met andere woorden: de bedrijfsmaatschappelijk werker heeft te maken met een dubbele klantbinding: enerzijds de werknemer die vastgelopen is en zo zijn eigen wensen en behoeften heeft ten aanzien van de hulpverlener; anderzijds de werkgever die behalve de belangen van de individuele werknemer ook de belangen van de organisatie in de gaten houdt.

In theorie kan de bedrijfsmaatschappelijk werker drie posities innemen:

1. De bedrijfsmaatschappelijk werker handelt vanuit het perspectief van de werknemer en zoekt een oplossing die zo goed mogelijk aansluit bij de wensen en mogelijkheden van die werknemer. Organisatiebelang speelt wel mee, maar het cliëntenperspectief staat centraal.
2. De bedrijfsmaatschappelijk werker handelt vanuit het perspectief van de werkgever en zoekt een oplossing vanuit dit organisatieperspectief. De belangen van de cliënt zijn wel belangrijk maar het organisatieperspectief is dominant.
3. De bedrijfsmaatschappelijk werker heeft de rol van 'onafhankelijk bemiddelaar/adviseur' en weegt de belangen van de organisatie en de cliënt zo goed mogelijk in de gekozen oplossingsstrategie.

In de praktijk zal de bedrijfsmaatschappelijk werker vrijwel nooit een eenzijdig perspectief hanteren, maar er zo veel mogelijk voor kiezen om de belangen van beide partijen met elkaar in overeenstemming te brengen. In concrete gevallen zal de bedrijfsmaatschappelijk werker meer richting organisatie dan wel cliënt neigen. Hieronder benoemen we enkele aspecten die het handelen van de bedrijfsmaatschappelijk werker beïnvloeden.

## Het handelen van de bedrijfsmaatschappelijk werker

Het handelen van de bedrijfsmaatschappelijk werker wordt door verschillende afspraken en overeenkomsten beïnvloed. Allereerst is daar de *beroepscode*. De beroepscode beschrijft de voorwaarden waaraan het beroepsmatig handelen van de maatschappelijk werker moet voldoen. Dit handelen is onderverdeeld in vier categorieën: algemeen; de relatie tot de cliënt; de verhouding tot de instelling waaraan de maatschappelijk werker verbonden is; de verhouding tot collega's. Door te voldoen aan de beroepscode wordt al een zekere mate van onafhankelijkheid van de (bedrijfs)maatschappelijk werker gegarandeerd.

Voorts heeft de bedrijfsmaatschappelijk werker te maken met de *overeenkomsten* die er op organisatieniveau met de werkgever zijn gemaakt. De afspraken die gemaakt zijn variëren van globale richtlijnen tot vrij precieze voorschriften over het type problematiek dat de bedrijfsmaatschappelijk werker aan mag pakken en de duur van de hulpverlening. Zo kan vastgelegd zijn dat de bedrijfsmaatschappelijk werker alleen arbeidsgerelateerde problematiek mag aanpakken en in alle andere gevallen moet verwijzen naar algemene instellingen. Ook kan

vastliggen dat de hulp niet meer dan vijf gesprekken mag zijn. Wanneer deze grens overschreden dreigt te worden moet de werkgever eerst toestemming geven, voordat de hulpverlening kan worden voortgezet. Door afspraken te maken over de aard, de inhoud en de duur van de hulpverlening probeert de werkgever de kosten te beheersen. Dat deze afbakening in de praktijk niet altijd even scherp zal zijn is evident.

## De psychosociale screening

Een van de taken van het bedrijfsmaatschappelijk werk is om hulp te verlenen of eventueel te verwijzen in geval van (arbeidsgerelateerde) psychosociale problemen. Dit kunnen ondersteunende gesprekken zijn bij stressklachten (mede) als gevolg van de ervaren werkdruk. Dit kan ook inhouden dat er bemiddeld moet worden bij ontstane conflicten. Om te kunnen afwegen wat er moet gebeuren is het belangrijk om goed inzicht te hebben in de problematiek: wat is er aan de hand, wie zijn erbij betrokken, wat is ieders aandeel in de problemen, maar ook: wat kan ieders bijdrage zijn aan de oplossing?

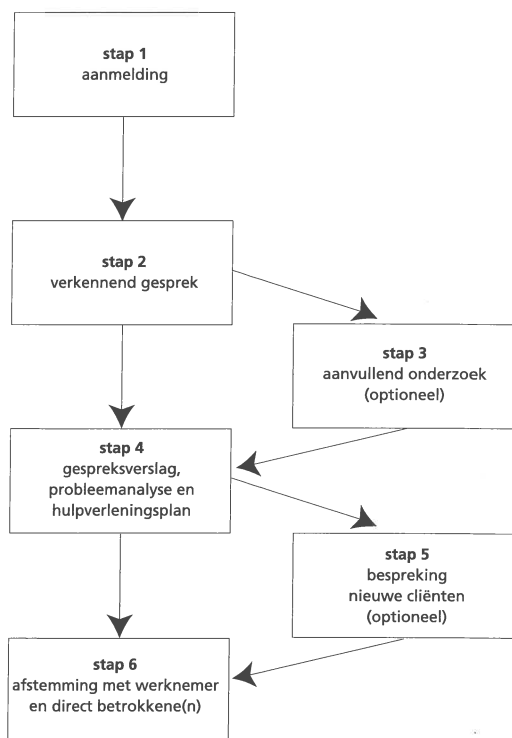
Deze handleiding beschrijft een werkwijze die (bedrijfs)maatschappelijk werkers en andere deskundigen (bijvoorbeeld de arbeids- en organisatiepsycholoog) op het gebied van psychosociale hulpverlening kunnen hanteren. In ongeveer een uur bespreekt de maatschappelijk werker een aantal thema's met de werknemer die inzicht moeten geven in de problematiek zoals die door de werknemer beleefd wordt. Er is aandacht voor de arbeidsorganisatie en voor (knelpunten in) de privé-situatie om uiteindelijk zo adequaat mogelijk plan van aanpak te kunnen formuleren.

De werkwijze kan getypeerd worden als een 'methode om beslissingen over de benodigde hulp te ondersteunen'. Het maakt door een logische indeling in stappen die informatie zichtbaar die nodig is om beslissingen over de hulpverlening op te baseren. In de verslaglegging wordt onderscheid gemaakt tussen het verhaal van de werknemer en de 'professionele analyse' van de maatschappelijk werker. Eventueel wordt het standpunt van de leidinggevende, het management of de personeelsfunctionaris toegevoegd. Op deze manier wordt de problematiek vanuit verschillende perspectieven benaderd, wat bijdraagt aan een inzichtelijke en toetsbare besluitvorming ten aanzien van de te kiezen oplossing. Deze werkwijze vormt een belangrijke pijler voor de kwaliteit van de hulpverlening.

## De screeningsprocedure

Screenen gebeurt op het moment dat een werknemer zich, al dan niet na doorverwezen te zijn door een bedrijfsarts, meldt bij het bedrijfsmaatschappelijk werk met 'psychosociale problemen'. Dit is een brede definitie. Het komt erop neer dat de werknemer problemen heeft die niet direct een medische oorzaak hebben. Eventueel zijn het psychosociale problemen als gevolg van een medisch probleem. Werknemers met een korte en duidelijke omschreven vraag om informatie of advies worden niet gescreend; zij worden direct of op korte termijn te woord gestaan teneinde de informatie of het advies te verschaffen. Wanneer werknemers in aanmerking komen voor een psychosociale screening dan volgen ze een vooraf vastgestelde route. Wanneer er informatie van derden nodig is dan wordt dit onderdeel van de route. We zetten beide varianten hieronder in een stroomdiagram. Verderop in dit hoofdstuk lichten we de verschillende stappen kort toe.

### Stappen



Tabel 1 Stappen in de screening

## Het gebruik van deze handleiding in een Arbodienst

In een Arbodienst is de bedrijfsmaatschappelijk werker vaak niet de eerst aangewezen persoon om met een werknemer te praten over diens problemen op het werk. De toegangspoort tot de psychosociale hulpverlening is veelal de bedrijfsarts. Dat betekent dat de werknemer (een deel van) zijn verhaal reeds gedaan heeft. Om te zorgen voor een goede afstemming en om te voorkomen dat de cliënt het gevoel krijgt dat hij zijn verhaal nodeloos dubbel vertelt, is het belangrijk dat de bedrijfsarts de rapportage, eventueel het relevante deel, overdraagt aan de bedrijfsmaatschappelijk werker die de verdere begeleiding op zich neemt. De bedrijfsmaatschappelijk werker kan zich dan vast een beeld vormen van de situatie en hierop gericht doorvragen bij de werknemer. Een zekere overlap is onvermijdelijk voor de bedrijfsmaatschappelijk werker om een 'eigen visie' op de zaak te kunnen ontwikkelen, maar deze overlap kan bewust gehanteerd worden. Met name op het terrein van registratiegegevens moet herhaling zo veel mogelijk voorkomen worden.

De voorgestelde screeningswerkwijze moet dus flexibel gehanteerd worden en moet worden aangepast aan afspraken in de organisatie.

## De verschillende stappen kort toegelicht

Om een beeld te geven van de screeningsprocedure lichten we in deze paragraaf de verschillende stappen kort toe. In het volgende hoofdstuk staan we uitgebreid stil bij de uitvoering van de verschillende stappen.

### Stap 1: aanmelding

De aanmelding is de (telefonische) kennismaking van de werknemer met het bedrijfsmaatschappelijk werk en eventueel de dienst waarvan dit deel uitmaakt. Soms heeft de werknemer al een gesprek gehad met de bedrijfsarts en is de dienst al bekend. In dit korte gesprek wordt toegelicht hoe het bedrijfsmaatschappelijk werk functioneert en er wordt nagegaan of een screening op zijn plaats is. Als dit zo is dan wordt er een afspraak gemaakt voor een verkennend gesprek met de werknemer.

### Stap 2: verkennend gesprek

Dit gesprek wordt ook wel het intakegesprek genoemd. Het is een verkennend gesprek waarbij de problematiek ontrafeld wordt en waarin zo mogelijk al met de cliënt gezocht wordt naar een oplossing(srichting).

### **Stap 3: aanvullend onderzoek**

Wanneer het gesprek met de werknemer onvoldoende informatie opgeleverd heeft om tot een aannemelijke probleemanalyse en/of hulpverleningsplan te komen wordt eerst een aanvullend onderzoek gedaan. Dit kan met behulp van speciaal daarvoor ontwikkelde instrumenten zoals de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de arbeid, maar dit kan ook door met andere betrokkene(n) te spreken. Zeker in het bedrijfsmaatschappelijk werk zal dit laatste regelmatig voorkomen omdat de problemen vaak in interactie met het werk bestaan. Door aandacht te schenken aan de verschillende perspectieven die een rol spelen in de (conflictueuze) situatie wordt ook duidelijker wat de oplossing kan zijn. Dit betekent, zo mogelijk in aanwezigheid van de cliënt, het inwinnen van informatie bij bijvoorbeeld de chef, iemand van personeelszaken, de verwijzer, maar soms ook bijvoorbeeld bij de huisarts. Uiteraard moet de werknemer hiervoor toestemming verlenen.

Om de verschillende perspectieven goed van elkaar onderscheiden worden ze in het verslag los van elkaar beschreven.

### **Stap 4: gespreksverslag, probleemanalyse en hulpverleningsplan**

Het verhaal van de werknemer wordt weergegeven in het gespreksverslag. Het wordt zo goed mogelijk omschreven, zonder de overwegingen van de hulpverlener. De maatschappelijk werker schrijft het gespreksverslag zo kort mogelijk na het verkennende gesprek.

De probleemanalyse is een fase van bezinning, eventueel voorafgegaan door nader onderzoek, en wederom verslaglegging. In de analyse geeft de bedrijfsmaatschappelijk werker zijn visie op het geheel weer: wat is volgens hem de aard en de oorzaak van de problemen en wat is het aandeel van de werknemer en/of van derden. Indien mogelijk wordt een (werk)hypothese geformuleerd. In het hulpverleningsplan omschrijft de maatschappelijk werker hoe er aan het probleem gewerkt kan gaan worden. Welke activiteiten worden door wie uitgevoerd? Wordt er volgens een bepaalde methode te werk gegaan? Hoelang gaat de hulpverlening vermoedelijk duren (aantal gesprekken en eventueel tijdsduur)? Welke afspraken zijn er met de werknemer (en eventueel de werkgever) gemaakt?

### **Stap 5: bespreking nieuwe cliënten**

Eventueel wordt het in het kader van de afstemming en/of de kwaliteitsbewaking het verslag besproken met collega's van het Sociaal Medisch Team, of met collega-maatschappelijk werkers. Dit gebeurt op het moment dat de bedrijfsmaatschappelijk werker daar behoefte aan heeft, of wanneer daar (andere) afspraken over zijn in het team. Soms is dit niet mogelijk om de eenvoudige

reden dat een bedrijfsmaatschappelijk werker een 'eenzame' positie heeft.

#### **Stap 6: afstemming met werknemer en direct betrokkene(n)**

Om de afstemming met de werknemer zo optimaal mogelijk te maken, wordt zowel de probleemanalyse als het plan van aanpak besproken. Eventueel vindt er nog bijstelling plaats van de analyse of het hulpplan. Ook met derden wordt afgestemd over de inhoud of de methode van de hulpverlening wanneer dit relevant is.

Hierna kan worden begonnen met het uitvoeren van het hulpverleningsplan.



# TOEPASSING STAPSGEWIJS

## Inleiding

In dit hoofdstuk lichten we de verschillende handelingen stap voor stap toe. Hierbij hanteren we per stap de volgende opbouw: 1 doelstelling; 2 werkwijze; 3 toelichting op de werkwijze.

Bij de *doelstelling* geven we kort aan waar het in deze stap om draait. Bij de *werkwijze* sommen we de verschillende activiteiten op die achtereenvolgens uitgevoerd worden. Dit heeft de vorm van een instructietekst gekregen. Uiteraard wijkt u hiervan af als u daar aanleiding voor hebt. In *toelichting op de werkwijze* ten slotte geven we eerst een algemene tekst waarin de strikte instructietekst toegelicht en genuanceerd wordt. Vervolgens lichten we de verschillende stappen, waar nodig, op onderdelen toe. Als we dit doen dan hanteren we dezelfde kopjes als op de verslagleggingsformulieren.

## Stap 1: aanmelding

### Doelstelling

De werknemer maakt kennis met het bedrijfsmaatschappelijk werk. Als er geen sprake is van een crisis, een verwijzing of een vraag om informatie, wordt er een afspraak gemaakt voor een verkennend gesprek met een bedrijfsmaatschappelijk werker (eventueel de A&O psycholoog).

Werkwijze bij aanmelding (uitgevoerd door een hulpverlener of een daartoe bevoegde kracht)

1. Licht de bedoeling van de aanmeldingsstap kort toe.
2. Informeer bij de werknemer of verwijzer wat er aan de hand is. Inventariseer de antwoorden op de onderstaande vragen:
  - \* Waarvoor wordt - heel in het kort - hulp ingeroepen? Betekent dat een eenmalig contact?
  - \* Is er sprake van een crisis, waardoor direct handelen noodzakelijk is?
  - \* Is er een andere reden die direct handelen noodzakelijk maakt? Bijvoorbeeld

de ontdekking van fraude of een situatie die verergert als er niet direct iets aan gebeurt, zoals een escalerend conflict op de werkplek?

\* Is er een contra-indicatie voor een man of vrouw als hulpverlener?

3. Omschrijf kort het probleem op het aanmeldingsformulier. Ga niet uitgebreid op de hulpvraag in.

Als de aanmelding is gedaan door een verwijzer, spreek dan af of de werknemer zelf contact opneemt of dat u dat zult doen.

4. Informeer de werknemer over het gebruikelijke vervolgtraject.
5. Vraag de werknemer - eventueel nu al - de benodigde gegevens voor de registratie en licht dit toe: wat gebeurt er met de registratiegegevens; hoe zit het met de privacy van de werknemer? Vul het registratieformulier in. Als de bedrijfsarts dit al gedaan heeft vervalt deze stap.
6. Maak een afspraak voor het verkennende gesprek.

### Toelichting op de werkwijze

De aanmelding duurt gewoonlijk een minuut of tien, tenzij er sprake is van een crisis of van acute problemen. Als tijdens de aanmelding al blijkt dat de werknemer bij het bedrijfsmaatschappelijk werk niet aan het juiste adres is, kunt u direct verwijzen. Vanzelfsprekend vereist zo'n verwijzing een grote zorgvuldigheid.

De verslaglegging tijdens de aanmelding beperkt zich tot een korte weergave van het '*probleem volgens de werknemer*' en/of de '*opmerkingen verwijzer*'.

Hiervoor is geen apart formulier ontwikkeld. Het gemakkelijkste is om het geïntegreerd op te nemen in het registratiesysteem of -formulier dat in uw organisatie gebruikelijk is. Dit is vooral handig wanneer u de aanmeldingsstap tevens gebruikt voor het opnemen van registratiegegevens van de werknemer. Alternatief is dat dit tijdens het verkennende gesprek gebeurt. Als u in een Arbodienst werkt, dan zal de bedrijfsarts deze gegevens vaak al verzameld hebben. Ga na of dit het geval is.

Wanneer de werknemer op aanraden van de verwijzer komt en niet helemaal duidelijk is wat hiervoor de reden is, vraag dan altijd of u contact met de verwijzer op mag nemen.

Tijdens de aanmelding of tijdens het verkennende gesprek krijgt de werknemer informatie van de hulpverlener. Deze informatie heeft betrekking op:

- doelen en vragen van de verwijzer (als er informatie van een verwijzer is);
- doelstellingen en werkwijzen en setting van het bedrijfsmaatschappelijk werk;
- het gebruik van de registratiegegevens;
- privacy van werknemer in relatie tot het verantwoording afleggen aan de organisatie;

- klachtenregeling;
- eventuele voorwaarden die met de werkgever afgesproken zijn voor het verlenen van hulp. (bijvoorbeeld: niet meer dan vijf gesprekken anders wordt er verwezen)

Eventueel krijgt de werknemer informatie op papier mee, in de vorm van een folder of brochure.

## Stap 2: verkennend gesprek

### Doelstelling

De werknemer en de maatschappelijk werker weten voldoende van elkaar om te besluiten of het bedrijfsmaatschappelijk werk iets voor de werknemer kan betekenen. De maatschappelijk werker heeft voldoende informatie om een analyse en een hulpverleningsplan te schrijven dan wel een verwijsadvies te geven of te besluiten tot verder onderzoek met behulp van daarvoor ontwikkelde vragenlijsten. Als nu al duidelijk is dat er informatie van derden nodig is, dan wordt hiervoor, schriftelijk, toestemming gevraagd aan de werknemer. Weigert deze toestemming, dan wordt overlegd of en hoe de hulpverlening zonder verdere informatie vorm kan krijgen.

### Werkwijze bij het verkennende gesprek

1. Als dit nog niet tijdens de aanmelding is gebeurd: licht de werknemer in over de werkwijze van het bedrijfsmaatschappelijk werk, inclusief klachtenregeling en privacy-reglement en afspraken met de werkgever. Overhandig het beschikbare foldermateriaal.
2. Check of de werknemer nog vragen heeft over de gegeven informatie en beantwoord deze vragen.
3. Licht de bedoeling en de werkwijze van het verkennende gesprek kort toe. Benadruk hierbij dat het belangrijk is dat de werknemer zo goed mogelijk de vragen beantwoordt, maar dat het niet nodig is uitgebreid op alles in te gaan. Indien dat de werkwijze van het team is: wijs erop dat de intaker niet automatisch degene is die ook de hulpverlening uitvoert.
4. Voer een gesprek waarin alle twaalf relevante gespreksthema's (zie 'toelichting op de werkwijze') aan de orde komen en besteed hierbij aandacht aan zowel werk- als privéproblemen. Maak zo nodig gebruik van de verschillende checklists die u achterin deze handleiding kunt vinden. De volgorde waarin u de gespreksthema's aan de orde stelt, is niet van belang. De essentie is dat de thema's aan de orde komen en dat u, door samen te vatten en kritisch dóór te vragen, de opvattingen van de werknemer opspoot. Neem geen genoegen met een zijdelings aanstippen van een onderwerp. Vat regelmatig samen en controleer of u het goed begrepen hebt. Vraag door wanneer het onduidelijk blijft wat een werknemer over een bepaald thema te zeggen heeft. Vraag de werknemer zo nodig om concrete voorbeelden om vage antwoorden te verhelderen.

5. Besluit aan het eind van het gesprek of u voldoende informatie hebt om tot een probleemanalyse en een hulpverleningsplan te komen. In principe zijn er nu meerdere stappen mogelijk:
- 6a U hebt voldoende informatie om tot een analyse en een hulpverleningsplan te komen. In dat geval bespreekt u al kort met de werknemer hoe u tegen de situatie aankijkt en wat voor hulp er geboden kan worden. Eventueel geeft u de werknemer al tips voor de komende periode, maar u benadrukt dat u de situatie nog verder zult overwegen en dat er (zo mogelijk) nog overleg met uw collega's plaatsvindt.
- 6b U hebt nog onvoldoende informatie van de werknemer om tot een analyse en een hulpverleningsplan te komen. In dit geval maakt u met de werknemer een afspraak voor een vervolgesprek. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer een werknemer erg geëmotioneerd is tijdens het eerste gesprek.
- 6c U hebt nog onvoldoende informatie over de situatie, maar de werknemer is niet de juiste persoon om deze informatie te verschaffen. In dat geval overlegt u met de werknemer met wie u nog meer zou willen spreken, al dan niet in aanwezigheid van de cliënt, alvorens u tot een analyse en een plan van aanpak kunt besluiten. U onderbouwt uw wensen om informatie bij derden in te winnen zo veel mogelijk met argumenten. De werknemer geeft schriftelijk toestemming voor het inwinnen van informatie bij derden. Als u een of meer andere informanten wilt spreken, overleg dan of de werknemer hierbij aanwezig zal zijn. Vervolgens gaat u over tot stap 3.
- 6d U hebt nog onvoldoende informatie over de situatie, maar de werknemer is niet de juiste persoon om deze informatie te verschaffen. U overlegt wie u nog meer om informatie zou willen vragen, maar de werknemer weigert u daarvoor toestemming te geven. In dat geval overlegt u met de werknemer of hulpverlening zin heeft en hoe die hulpverlening er uit zou kunnen zien. Wanneer hulpverlening geen zin heeft op het moment dat de werknemer informatieverschaffing door derden pertinent weigert, dan maakt u een nieuwe afspraak zodat u zich er beiden nog op kunt bezinnen. Overleg zo nodig tussentijds met collega's. Op zijn vroegst wordt in het tweede gesprek besloten dat er geen hulpverlening volgt.
7. Bespreek met de werknemer wat er met de gegevens gebeurt en spreek af hoe, en eventueel met wie het volgende contact tot stand zal komen. Eventueel maakt u ter plekke telefonisch een afspraak met derden.

### Toelichting op de werkwijze

Het draait allemaal om het verkennende gesprek; u onderzoekt samen met de werknemer de situatie. Niet alle werknemers zullen voldoende inzicht in hun situatie hebben om heel gestructureerd de benodigde informatie te kunnen geven. Het is aan u om de werknemer hierbij te helpen door op een goede manier door te vragen. Om te zorgen dat u aan het eind van het gesprek alle relevante informatie boven tafel hebt, hebben we de thema's voor het gesprek benoemd:

1. problemen en klachten;
2. stressoren/oorzaken van problemen en klachten;

3. beleving van de situatie;
  4. praktische gevolgen voor het dagelijks functioneren;
  5. probleemhantering;
  6. hulpverleningsverleden;
  7. compenserende omstandigheden;
  8. sociale steun;
  9. doelstellingen en behoeften;
  10. verwachtingen en wensen van het bedrijfsmaatschappelijk werk en van de organisatie;
- 

11. korte schets werksituatie;
12. korte schets actuele leefsituatie en korte biografische schets.

Om het gesprek zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen, moet u de thema's voldoende beheersen en in staat zijn om vloeiend van het ene thema naar het andere over te schakelen.

De laatste thema's, 'korte schets werksituatie, korte schets actuele leefsituatie en korte biografische schets', zijn anders van karakter dan de tien voorgaande. Informatie hierover komt voor een deel al boven tafel door het bespreken van de tien andere thema's. Ze vormen de context, de achtergrond waartegen de problemen zich afspelen. Veel werkers vinden het plezierig om vóórdat het gesprek over de huidige problemen start, deze context al kort te belichten. Dat geldt met name voor de korte schets van de werksituatie. Neem die vrijheid. Voor de tien gesprekstema's geven we suggesties voor vragen. Voor het gemak hebben we die in een checklist opgenomen, de 'Checklist verkennend gesprek'. Deze vragen kunnen u helpen om een thema aan de orde te stellen; u zult zelf door moeten vragen wanneer de werknemer onduidelijk blijft. Voor de werksituatie, de actuele leefsituatie en de biografische gegevens zijn drie aparte checklists ontwikkeld.

Hieronder zetten we de thema's 1 tot en met 10 van het verkennende gesprek uiteen. Vervolgens beschrijven we de drie contextuele thema's: werksituatie, actuele leefsituatie en biografische gegevens. Om de overzichtelijkheid te bevorderen beschrijven we de gesprekstema's in subparagrafen.

#### *Gespreksthema 1: problemen en klachten*

Veel werknemers zullen niet direct een hulpvraag hebben, maar klachten of problemen. Het eerste thema is daarom ook een beschrijving van de klacht of het probleem. In veel gevallen zal dit thema overeenkomen met de beschrijving in de aanmelding. Het is niet de bedoeling dat u het verhaal van de werknemer

meteen vertaalt in een hulpvraag. Hieronder staan suggesties voor vragen om informatie over dit thema boven tafel te krijgen:

- Waarmee kan het bedrijfsmaatschappelijk werk/ik u van dienst zijn?
- Wat is er aan de hand?
- Waar zit u mee?

### *Gespreksthema 2: stressoren/oorzaken van problemen en klachten*

Het gaat bij dit thema zowel om factoren die spanning oproepen, die de 'oorzaak' zijn van iemands probleem, als om factoren die het probleem instandhouden en een goede oplossing in de weg staan. Deze factoren liggen zowel binnen als buiten het individu en zowel binnen als buiten de werksituatie. Een voorbeeld: iemand heeft erg veel last van faalangst en heeft veel beoordelingsmomenten op zijn werk. Hier spelen zowel factoren binnen de persoon (faalangst) als buiten de persoon (veel beoordelingsmomenten op het werk) een rol bij het ervaren van problemen.

Bij dit thema besteedt u tevens aandacht aan derden die betrokken zijn bij de problemen/klachten, omdat zij een belangrijke bron van spanning kunnen vormen. Ook belicht u de aanleiding om op dit moment hulp in te roepen. Dit is vaak een heel informatief gegeven dat een direct aanknopingspunt vormt voor het hulpverleningsplan. Suggesties voor vragen bij dit thema zijn:

- Hoe komt dat?
- Wie of wat veroorzaken dit probleem?
- Wat is de aanleiding om nú hulp te zoeken?
- Zijn er andere mensen betrokken bij de problemen? Wie hebben er nog meer last van?

### *Gespreksthema 3: beleving van de situatie*

Het gaat hierbij om de betekenis die de cliënt toekent aan de situatie. Hoe beleeft de cliënt de situatie waarin hij verkeert? Raakt de werknemer volledig geblokkeerd? Is hij boos of verdrietig? Het gaat dus om gevoelens die iemand heeft over de eigen situatie. Suggesties voor vragen bij dit thema zijn:

- Hoe zwaar wegen deze problemen voor u?
- Hoe beleeft u deze situatie, bent u ... (boos, wanhopig, machteloos, verdrietig enzovoort)?

### *Gespreksthema 4: praktische gevolgen voor het dagelijks functioneren*

Terwijl voor de betekenis van de problemen op de subjectieve beleving van de situatie wordt ingegaan, komen bij dit thema meer de objectieve feiten aan bod. Het gaat erom, expliciet te vragen naar de gevolgen voor het leven en

werk van alledag. Het is een belangrijk thema om de urgentie van een hulpvraag te bepalen en om zicht te krijgen op concrete hulpverleningsdoelen.

Hieronder volgen suggesties voor vragen:

- Hoe beïnvloeden deze problemen uw functioneren?
- Wat zijn de gevolgen voor uw functioneren op het werk?
- Wat zijn de gevolgen voor uw privé-situatie?
- Doet u hierdoor dingen die u liever zou laten?
- Laat u hierdoor dingen die normaal gesproken wel zou doen?

#### *Gespreksthema 5: probleemhantering*

Bij dit thema gaat het erom hoe de werknemer tot nu toe de problemen heeft aangepakt en welke mogelijkheden hijzelf nog ziet. Dit thema verschaft de maatschappelijk werker inzicht in de kennis en de vaardigheden van de werknemer, die van nut kunnen zijn bij het oplossen van de problemen. Anders gezegd: wat heeft de werknemer in huis om de situatie 'te lijf te gaan'? Ook eventuele hulp die de werknemer van andere instanties krijgt, wordt belicht. Het is een belangrijk thema voor het bepalen van de hulpverleningsmethode. Bij dit thema kunt u de volgende vragen stellen:

- Wat hebt u (tot nu toe) gedaan om een oplossing te vinden? Hebt u al over uw problemen gepraat met ... (uw baas, collega's, partner, anderen enzovoort)?
- Hebt u op dit moment hulp van andere instanties/hulpverleners?
- Wat zou u nog meer kunnen proberen?

#### *Gespreksthema 6: hulpverleningsverleden*

Met dit thema wordt duidelijk of de werknemer eerder hulp van buiten heeft ingeroepen en wat zijn ervaringen zijn met deze hulpverlening. Deze blik op het verleden werpt een licht op de mogelijkheden en de beperkingen van de hulpverlening. Als hulp in het verleden niet relevant is voor het hier en nu, dan laat u dit onderwerp verder rusten. Mogelijke vragen bij dit thema zijn:

- Hebt u eerder deze/dit soort problemen gehad? Wat hebt u toen gedaan? Heeft dat geholpen? Waarom lukt dat nu niet?
- Hebt u eerder hulpverlening gehad van ... (bedrijfsmaatschappelijk werk, maatschappelijk werk, Riagg, psychiater enzovoort)? Is die hulpverlening afgesloten of onderbroken? Had die hulp het gewenste resultaat? Wat vond u plezierig aan die hulpverlening? Wat wilt u absoluut niet meer?

### *Gespreksthema 7: compenserende omstandigheden*

Bij dit thema gaat het om het inventariseren van de positieve factoren die van invloed zijn op de werknemer/het systeem. Welke omstandigheden beschermen de werknemer tegen de negatieve gevolgen van de situatie? Het gaat om materiële zaken als inkomen, goede woonruimte, bezigheden die afleiding bezorgen of de eigenwaarde versterken enzovoort. Nadruk op positieve aspecten vormt een aangrijpingspunt voor de hulpverlening; bovendien helpt het om de situatie wat te relativiseren. Hieronder staan suggesties voor vragen:

- Wat hield u tot nu toe op de been?
- Wat gaat er wel goed?
- Waar bent u (heel) tevreden over? Waar put u energie uit? Waar geniet u (nog) van?

### *Gespreksthema 8: sociale steun*

De nadruk ligt hier op de steun die iemand ervaart uit zijn sociale omgeving. Uit onderzoek blijkt dat het subjectief ervaren van steun en de continuïteit hiervan van belang zijn voor iemands welbevinden. Voor de hulpverlening is dit van belang; eventueel kan eraan gewerkt worden dat de werknemer (meer) steun mobiliseert, zijn netwerk uitbreidt enzovoort. Bij dit thema passen de volgende vragen:

- Bij wie kunt u op het werk/privé terecht met uw problemen?
- Welke mensen zijn u tot steun?
- Is de steun die u krijgt voldoende voor u?

### *Gespreksthema 9: doelstellingen en behoeften van de cliënt*

Bij dit thema gaat het om wat een werknemer voor zichzelf wil bereiken. Dit kan onderscheiden worden in korte-termijn- en lange-termijnwensen. Beide zijn van belang, maar zijn misschien niet altijd in een eerste gesprek al boven tafel te krijgen. In het verkennende gesprek zal met name aandacht zijn voor de wensen op korte termijn. Hieronder staan suggesties voor vragen bij dit thema.

- Wat zou u willen dat er nu op het werk/thuis veranderde?
- Hoe ziet uw leven eruit als deze problemen er niet meer zijn?
- Wanneer wilt u dat bereikt hebben?

### *Gespreksthema 10: verwachtingen en wensen van het bedrijfsmaatschappelijk werk en van de organisatie*

Dit thema onderscheidt zich van het vorige thema doordat het zich richt op de inhoud van de hulpverlening. In sommige gevallen zullen de doelstellingen en behoeften van de werknemer niet stroken met wat hij verwacht. Het is van

belang om dit altijd te checken.

In de praktijk blijkt dat cliënten in tegenstelling tot wat maatschappelijk werkers soms verwachten, heel goed in staat zijn om hun wensen en verwachtingen ten aanzien van de hulpverlening te formuleren. Mogelijke vragen zijn:

- Hoe verwacht u dat het bedrijfsmaatschappelijk werk bij kan dragen aan uw situatie?
- Wat verwacht u van andere mensen (chef/collega's/bedrijfsarts) in de organisatie?
- Is dat voldoende voor u om weer verder te kunnen?

Bij dit thema hoort ook de vraag of de werknemer voorkeur heeft voor een man of een vrouw als hulpverlener. Vanzelfsprekend houdt u hierbij rekening met de mogelijkheden van uw team.

#### *Gespreksthema 11: korte schets werksituatie*

Dit thema vormt de context van het probleem op de werksituatie. U noteert de gegevens onder de voorgaande tien thema's. Wanneer het de context vormt, de achtergrond waartegen de problemen zich afspelen, dan noteert u hier gegevens over bijvoorbeeld werkzaamheden, vooropleiding, carrière, vooruitzichten en wensen met betrekking tot de carrière, contacten met collega's en leidinggevende(n) of andere belangwekkende zaken die het werk betreffen.

Aanknopingspunten om door te vragen over de werksituatie vindt u in de *Checklist werksituatie*. Gezien de opdracht van het bedrijfsmaatschappelijk werk is het in de meeste gevallen wenselijk al aan het begin van het verkennende gesprek de gegevens over de werksituatie te verzamelen.

#### *Gespreksthema 12: korte schets actuele leefsituatie en korte biografische schets*

Gegevens over de actuele leefsituatie en het verleden (de biografie) van de werknemer vormen de (privé-)achtergrond waartegen de huidige problemen zich afspelen. Bepaal zelf in hoeverre een schets van het heden en verleden relevant is om u een beeld te vormen van de probleemsituatie van de werknemer. Het kan hierbij ook gaan om seksespecifieke gegevens, teneinde een antwoord te vinden op de vraag hoe de werknemer als man/vrouw in het leven staat. De informatie is relevant voorzover ze u in staat stelt om zo goed mogelijk met de werknemer mee te denken over de oplossing van de problemen of over een manier om de problemen te verlichten.

Als hulpmiddel hebt u voor dit thema de *Checklist actuele leefsituatie* en de *Checklist biografie* tot uw beschikking.

### *Gebruik van de checklists voor de gespreksthema's 11 en 12*

Bij het bedrijfsmaatschappelijk werk komt de werksituatie bijna vanzelfsprekend tijdens het verkennende gesprek aan de orde. De actuele leefsituatie en de biografie komen vaker terloops aan de orde tijdens het bespreken van de tien gespreksthema's. Omdat het belang van deze context per werknemer verschillend is, zijn er geen richtvragen voor opgesteld. Wel zijn er drie checklists ontwikkeld, gebaseerd op inzichten uit, onder andere, de seksespecifieke hulpverlening en de arbeidshulpverlening. Wanneer u over een bepaald onderwerp meer wilt weten, vormen de checklists aanknopingspunten om door te vragen. Ze hoeven niet heel secuur gevolgd te worden, maar kunnen op onderdelen worden gebruikt. U bepaalt zelf wanneer u het relevant vindt om door te vragen op een onderwerp.

We geven enkele mogelijkheden voor het gebruik van de *Checklist werksituatie*, de *Checklist actuele leefsituatie* en de *Checklist biografie*. Het is niet of-of; de verschillende mogelijkheden kunnen gecombineerd worden:

- Tijdens het verkennende gesprek liggen de checklists op tafel. U werpt er af en toe een blik op.
- U kijkt tegen het einde van het gesprek de checklists in om te controleren of er zaken zijn die u nog wilt vragen.
- U gebruikt de checklist als houvast tijdens het schrijven van het verslag. Relevante zaken die nog niet aan de orde zijn geweest, noteert u op het analyseformulier onder het kopje 'Ontbreekt er informatie?'
- U gebruikt de checklists na het verkennende gesprek, wanneer tijdens de hulpverlening meer achtergrondinformatie gewenst is. Denk bijvoorbeeld aan inzichtgevende gesprekken of een seksespecifieke aanpak.

## **Stap 3: aanvullend onderzoek**

Stap 3 is optioneel. Als u na het verkennende gesprek met de werknemer voldoende informatie hebt om een probleemanalyse en een realistisch hulpverleningsplan te maken, dan slaat u stap 3 over en gaat u verder met stap 4.

### **Doelstelling**

Er is voldoende informatie om het verhaal van de werknemer in het juiste perspectief te plaatsen en een hulpverleningsplan te maken. Deze informatie is verkregen door middel van specifieke vragenlijsten, dan wel door gesprekken met (een) andere betrokkene(n).

## Werkwijze bij het aanvullend onderzoek (gesprek met (een) andere betrokkene(n))

1. U hebt (schriftelijk) toestemming van de werknemer om (een) betrokkene(n) te benaderen.
2. Bedenk wat u van betrokkene(n) te weten wilt komen. Maak hierbij eventueel gebruik van de *Checklist aanvullend onderzoek*.
3. U licht betrokkene(n) in over datgene waarover u nadere informatie wilt en over de duur van het gewenste gesprek. Indien nodig maakt u een afspraak over het tijdstip waarop u, al dan niet samen met de werknemer, bij betrokkene(n) terecht kunt. Deze afspraak kan ook een telefoongesprek inhouden.
4. Voer het gesprek met betrokkene(n). Hanteer zo nodig de *Checklist aanvullend onderzoek*.
5. Maak van het gesprek met betrokkene(n) een kort verslag, zo mogelijk aan de hand van de geformuleerde vragen.
6. Bepaal of u voldoende informatie hebt om een probleemanalyse en een hulpverleningsplan te maken; bepaal zo nodig wie u nog meer zou willen spreken zodat de situatie helder voor u wordt.
7. Ga door met de probleemanalyse of doorloop opnieuw de stappen 1 tot en met 6 met een volgende gesprekspartner.

### Toelichting op de werkwijze

Het is raadzaam om het gespreksverslag (eerste onderdeel van stap 4, zie hieronder) en de start van de analyse (zie stap 4) al geschreven te hebben voordat u met derden praat over de situatie van de werknemer. Door het gespreksverslag en uw eerste indruk al in te vullen, is het gemakkelijker om de visie van de werknemer zo goed mogelijk weer te geven en niet te verwarren en/of automatisch aan te vullen met de informatie die u daarna krijgt. Soms zult u pas tijdens het schrijven van dit gespreksverslag merken dat u extra informatie nodig hebt om de doelen en de activiteiten/methoden in het hulpverleningsplan te beschrijven. U kunt de werknemer dan alsnog vragen of u bij derden informatie mag inwinnen.

Voor het aanvullende onderzoek bij derden zijn suggesties voor vragen gegeven in de *Checklist aanvullend onderzoek*. Deze suggesties kunt u gebruiken bij het voorbereiden van het gesprek, maar u kunt ze ook tijdens het gesprek als checklist gebruiken. Bedenk dat deze vragen slechts een richtlijn vormen. Afhankelijk van de (probleem)situatie, de rol van de betrokkene(n) en uw specifieke wensen geeft u invulling aan het gesprek.

Het verdient de voorkeur om aanvullende informatie te verzamelen in aanwezigheid van de cliënt (eventueel telefonisch). Dit sluit aan bij de huidige opvattingen over kwaliteit vanuit cliëntenperspectief. Een nadeel kan zijn dat de betreffende informant mogelijk niet het achterste van zijn tong laat zien.

Als eenvoudige screening onvoldoende aangrijpingspunten biedt om een probleemanalyse en een hulpverleningsplan te schrijven, of als er aanleiding is om aan te nemen dat de problematiek structureel is voor de organisatie/afdeling, dan bestaat de mogelijkheid om aanvullend onderzoek te doen met behulp van gevalideerde vragenlijsten zoals de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)<sup>2</sup>. De VBBA is er in een verkorte en in een uitgebreide versie en is toepasbaar voor zowel individuele werknemers als voor groepen werknemers. De VBBA levert informatie op vier terreinen:

- kenmerken van het werk
- werkorganisatie/relaties op het werk
- arbeidsvoorwaarden
- werkstress

Voor nader onderzoek naar gezondheidsklachten, waaronder psychische en/of psychosomatische klachten zullen andere schalen gehanteerd moeten worden.

#### **Stap 4: gespreksverslag, probleemanalyse en hulpverleningsplan**

Het schrijven van een gespreksverslag, een probleemanalyse en een hulpverleningsplan gebeurt achter het bureau. Dat is ook de reden om ze in één stap te benoemen. Hieronder komen ze aan de orde.

#### **Gespreksverslag**

##### **Doelstelling**

Er bestaat een verslag waarin de opvattingen van de werknemer staan over de problematiek en de context ervan. Werk- en privé-problemen worden zo veel mogelijk van elkaar onderscheiden.

---

2 De *Handleiding VBBA* wordt uitgegeven door de Stichting Kwaliteitsbevordering Bedrijfsgezondheidszorg (SKB), Amsterdam, 1997. In de handleiding wordt benadrukt dat de VBBA bij voorkeur toegepast dient te worden door gebruikers met voldoende statistische en psychometrische kennis om er verantwoord mee te kunnen werken. Zo mogelijk besteedt de bedrijfsmaatschappelijk werker het onderzoek met de VBBA uit, of hij laat zich adviseren door een daartoe gekwalificeerd persoon zoals een arbeids- en organisatiepsycholoog.

## Werkwijze bij het schrijven van het gespreksverslag

1. Bedenk per thema wat de kern is van wat de werknemer verteld heeft. Vraag u steeds af: vertelde de werknemer dat, of is dat mijn interpretatie?
  2. Noteer beknopt de gegevens van het intakegesprek rondom de tien thema's. Een handige tip om dicht bij het verhaal van de werknemer te blijven, is om de thema's, in het bijzonder de eerste vier, vanuit het perspectief van de werknemer te beschrijven ('ik-vorm'). Een voorbeeld hiervan vindt u in paragraaf 2.7.
  3. Omschrijf kort de werksituatie van de werknemer. Gebruik hierbij eventueel de *Checklist werksituatie*.
  4. Maak een korte schets van de werksituatie, de biografie en de actuele leefsituatie voorzover u dat relevant acht. Maak eventueel gebruik van de *Checklist werksituatie*, de *Checklist actuele leefsituatie* en de *Checklist biografie*.
- Een tip: beschrijf de werksituatie, de actuele leefsituatie en de biografie nadat u de andere thema's beschreven hebt. Op die manier kunt u overlap zo veel mogelijk voorkomen.

### Toelichting op de werkwijze

Voor een zorgvuldige hulpverlening waarbij vraag- en cliëntgericht te werk wordt gegaan, is het van belang dat het verhaal van de werknemer en uw interpretatie daarvan zo veel mogelijk worden gescheiden.

In het gespreksverslag wordt het verhaal van de werknemer ontrafeld: wat ziet de werknemer als probleem, stress-oorza(a)k(en), oplossingsmogelijkheden enzovoort. Het verdient aanbeveling om eerst goed te overdenken wat de werknemer precies verteld heeft en wat uw gedachten daarbij zijn. Als u dat onderscheid helder hebt, is het gemakkelijker om het verhaal van de werknemer niet te sterk te interpreteren. Een hulpmiddel hierbij kan zijn om het gespreksverslag in de 'ik-vorm' te beschrijven (zie als voorbeeld de toegevoegde casus achter in deze handleiding). Uw professionele kijk en de oplossingen die u ziet, komen uitgebreid aan de orde bij de probleemanalyse. Als het verhaal van de werknemer nog onvoldoende verhelderd is, voert u een tweede gesprek met de werknemer waarbij u al dan niet de specifieke vragenlijsten gebruikt (zie *Checklist werksituatie*). Daarna maakt u het gespreksverslag af. Vervolgens gaat u verder met de probleemanalyse of, als u nog informatie van derden verlangt, start u een nader onderzoek.

## Probleemanalyse door de maatschappelijk werker

### Doelstelling

De visie van de bedrijfsmaatschappelijk werker op de aard en de oorzaken van de problematiek is beschreven. Dit moet voldoende houvast opleveren voor een

hulpverleningsplan of een verwijzing. Werk- en privé-problemen worden zo veel mogelijk van elkaar onderscheiden.

### Werkwijze bij de probleemanalyse

1. Noteer, indien u daar behoefte aan hebt, de eerste indruk die u hebt van de cliënt.
2. Geef aan of er nog informatie ontbreekt en omschrijf kort om welke informatie het gaat.
3. Beslis of een extra gesprek met de werknemer nodig is voordat u een analyse en een hulpverleningsplan kunt maken. Maak hiervoor zo nodig een afspraak.
4. Beslis of een gesprek met derden nodig is voordat u een analyse en hulpverleningsplan kunt maken. Vraag de werknemer zo nodig om schriftelijke toestemming.
5. Breng de verschillende aspecten van het probleem in kaart en onderscheid, indien relevant, daarin de werk- en de privé-problemen. Probeer in de analyse een verband te leggen met de persoon als geheel. Onderscheid op microniveau zo nodig psychosociale en lichamelijke problemen; maak onderscheid in het niveau waarop problemen zich afspelen: micro- en / of mesoniveau (zie de 'Toelichting op de werkwijze' hieronder). Hou rekening met seksspecifieke factoren wat betreft aard van en omgaan met de problemen.
6. Benoem - indien aanwezig - aanwijsbare maatschappelijk factoren die de problematiek (mede) veroorzaken (macroniveau) of instandhouden.
7. Bepaal de signaalwaarde van de cliëntsituatie.
8. Beslis of bedrijfsmaatschappelijk werk geïndiceerd is of dat er verwezen moet worden.

### Toelichting op de werkwijze

Het is belangrijk om in de probleemanalyse uw eigen kijk op de situatie van de werknemer onder woorden te brengen. Ook wanneer dat niet gebeurt, speelt uw interpretatie een rol in de methoden en de activiteiten die ingezet gaan worden; alleen gebeurt het dan impliciet. Wanneer u diepere oorzaken voor de problematiek ziet of gedragspatronen waarvan de werknemer zich mogelijk niet bewust is, is de probleemanalyse de plaats om die te beschrijven. Door dit expliciteren worden uw ideeën, eventuele vooronderstellingen en blinde vlekken zichtbaar. Trainen in het schrijven van een probleemanalyse helpt om kritisch onderscheid te blijven maken tussen wat de werknemer vindt en wil dat er gebeurt, en wat u zelf waarneemt en denkt dat er moet gebeuren.

U moet zich hierbij bewust zijn van het feit dat de werknemer het recht heeft om op de hoogte te zijn van wat u noteert. Wanneer u het hulpverleningsplan met de werknemer bespreekt, bespreekt u tevens de analyse.

We lichten de verschillende onderdelen van de probleemanalyse hieronder toe.

## Verschillende onderdelen van de probleemanalyse:

### *Eerste indruk*

Bij 'Eerste indruk' noteert u wat u opgevallen is bij de werknemer. Dit kan van alles zijn. Misschien klopt de non-verbale communicatie van de werknemer niet met zijn verbale communicatie, of verbaast het u dat de werknemer ondanks alle problemen zich nog zo goed staande houdt. Het gaat erom dat u iets noteert wat van betekenis kan zijn voor de hulpverlening. Realiseert u zich daarbij dat wanneer een collega de hulpverlening van u overneemt, deze in zijn denken gestuurd wordt door uw indrukken. Wees ook terughoudend over zaken waarvan u per se niet wilt dat de werknemer ze leest. Het dossier is tenslotte toegankelijk voor elke cliënt die daarom vraagt.

Wanneer u niets bijzonders is opgevallen bij de werknemer, vult u hier niets in.

### *Ontbreekt er informatie?*

De vraag over ontbrekende informatie biedt u de mogelijkheid om de informatie te noteren die nog ontbreekt na het voeren van het verkennende gesprek. Cruciaal is de vraag of er dusdanig veel of dusdanig belangrijke informatie ontbreekt dat deze leemte eerst opgevuld dient te worden voordat u conclusies kunt trekken voor de hulpverlening. Hebt u voldoende informatie voor een analyse en een hulpplan dan maakt u het verslag af en is de eventueel ontbrekende informatie een aandachtspunt voor de hulpverlening.

Ontbrekende informatie kan allereerst in een extra verkennend gesprek met de werknemer verkregen worden. Met name wanneer de werknemer erg geëmotioneerd is tijdens het eerste gesprek kan dit nodig zijn.

Ontbrekende informatie kan ook betrekking hebben op de mening van derden. Hierdoor kunt u bijvoorbeeld de oplossingsmogelijkheden voor de problematiek niet goed overzien. In dat geval kan een gesprek met een ander dan de werknemer uitkomst bieden. Voorwaarde hiertoe is wel dat de werknemer u hiervoor toestemming verleent. Indien mogelijk en gewenst, is de werknemer ook zelf bij dit gesprek aanwezig.

Ten slotte kan het gebeuren dat u ondanks een uitgebreid gesprek met de werknemer en eventueel derden, onvoldoende greep op de situatie hebt. U hebt dan de mogelijkheid om de werksituatie verder te onderzoeken met speciaal daarvoor ontwikkelde vragenlijsten. De Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) is daarvan een voorbeeld. Bij stap 3 vindt u hierover meer informatie.

Eventueel besluit u na overleg met collega's alsnog tot een vervolgesprek als aanvulling op het verhaal van de werknemer of tot een aanvullend onderzoek.

### *Analyse op micro-, meso- en macroniveau*

De verschillende aspecten van het probleem kunnen bestaan op micro-, meso- en macroniveau. U analyseert op deze drie niveaus om handvatten te krijgen voor het hulpverleningsplan. We zetten de verschillende begrippen kort uiteen en geven voorbeelden.

Bij het *microniveau* gaat het om problemen die de werknemer heeft met het eigen functioneren en/of het functioneren in relatie met anderen. Met andere woorden: problemen van lichamelijke, psychologische of psychosociale aard. Dit kunnen problemen zijn die in de werksituatie aan de orde zijn, maar het kunnen ook privé-problemen zijn. Voor de keuze om al dan niet hulp van het bedrijfsmaatschappelijk werk in te roepen, is het van belang dat u dit onderscheid zo goed mogelijk probeert aan te geven, ook als het om een combinatie van beide gaat. Voorbeelden van samenhangende problemen zijn:

- de werknemer heeft spanningsklachten (bijvoorbeeld hoofdpijn en slecht slapen) wat vermoedelijk te maken heeft met (seksuele) intimidatie door een collega;
- de werknemer voelt zich terneergeslagen, mogelijk als gevolg van de verplichte overplaatsing;
- de werknemer heeft weinig of slecht contact met collega's. Dit lijkt het gevolg van een groot gebrek aan zelfvertrouwen;
- de werknemer heeft door haar chronische ziekte angst om het werk (in de toekomst) niet meer goed te doen. Dit leidt tot verkramptheid in het uitvoeren van haar werk nu, wat vervolgens weer tot ontevredenheid van haar cheffin leidt;
- de werknemer raakt door zijn hoge schulden in paniek. Schulden lijken veroorzaakt te worden door korte-termijndenken en een gebrek aan verantwoordelijkheidsbesef. De cliënt is bang dat hij overgeplaatst wordt als zijn chef ontdekt dat hij hoge schulden heeft, aangezien hij in zijn werk veel geld in handen krijgt;
- de werknemer heeft dagelijkse, heftige ruzies met zijn partner wegens verondersteld drankmisbruik van de partner. Hij kan zich hierdoor slecht concentreren op het werk en is erg bang om fouten te maken. Tot nu toe is dat nog niet gebeurd;
- de werknemer raakt steeds weer in conflict met haar zesjarige dochter. Dit lijkt veroorzaakt te worden door een gebrek aan opvoedkundige vaardigheden. Zelf wijt werknemer het aan de 'lastige leeftijd' van haar dochttertje. De werknemer doet door de problemen thuis snel geïrriteerd tegen collega's. Een recente ruzie heeft ertoe geleid dat mevrouw naar het bedrijfsmaatschappelijk werk is verwezen.

Het gaat erom de problemen in hun onderlinge samenhang te zien. U kunt er best naast zitten, het is tenslotte een hypothese, maar uw visie bepaalt in eerste instantie wel de hulpverleningsmogelijkheden die u ziet. Als zaken later anders in elkaar blijken te steken, dan herziet u de analyse en stelt u het plan, indien nodig, bij. Als een collega na uw intake de hulpverlening voortzet, heeft deze uiteraard de vrijheid hetzelfde te doen, als daar aanleiding toe is.

Op *mesoniveau* gaat het om aspecten van de probleemsituatie die wat verder van de cliënt vandaan liggen. Het zijn aspecten in de werk-, woon- en leefsituatie van de werknemer waar hij last van heeft. Ook bij mesoniveau maken we onderscheid tussen de werk- en de privé-situatie. Globaal gesproken gaat het in beide gevallen om problemen die de werknemer ervaart en die gelokaliseerd kunnen worden in de 'geïnstitutionaliseerde buitenwereld'. Voor het werk in het bedrijf gaat het om organisatiegebonden factoren (arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen, arbeidsvoorwaarden en regelmogelijkheden) en om de directe gevolgen van het beleid van de werkgever. Denk bijvoorbeeld aan:

- conflicten met de chef van de afdeling als gevolg van zijn vasthouden aan regels;
- gevolgen voor iemands zorgtaken wanneer de werkgever geen flexibele arbeidstijden toestaat;
- de fraudegevoeligheid van een baliefunctie wanneer iemand grote schulden heeft;
- de toegenomen werkdruk als gevolg van zieke collega's.

Voor de privé-situatie gaat het om instellingen en instanties waarmee iemand te maken heeft in het dagelijks leven en die voor problemen zorgen (sociale dienst, politie, een afdeling van de gemeente, pensioenfondsen enzovoort).

Daarnaast gaat het om de praktische gevolgen van maatschappelijk problemen.

We geven enkele voorbeelden:

- een conflict met de sociale dienst wegens het te laat uitbetalen van een aanvullende uitkering;
- onenigheid met de woningbouwvereniging over het al dan niet verkrijgen van een andere woning na uithuiszetting;
- gebrek aan informatie van specialisten in het ziekenhuis.

Problemen op mesoniveau zullen vaak aanleiding vormen om samen te werken met andere (hulpverlenende) instanties of met andere personen of afdelingen binnen het bedrijf waar de cliënt werkzaam is.

Op *macroniveau* gaat het om nog verder weg liggende zaken die de problemen van de cliënt beïnvloeden. Denk daarbij aan maatschappelijke problemen als de dreigende tweedeling in de samenleving, de afnemende tolerantie jegens andere culturen, geringe opleiding van groepen jongeren, discriminatie, armoede, ondeugdelijke wet- en regelgeving enzovoort.

Het macroniveau is niet direct van belang voor de hulpverlening aan een individuele cliënt. Toch is het belangrijk om relevante aspecten op macroniveau te noteren in verband met het signaleren van structurele problemen of tekortkomingen op maatschappelijk niveau of op het niveau van wet- en regelgeving. Periodiek kunnen de signalen van maatschappelijk werkers over problemen op meso- en macroniveau geïnventariseerd worden. Hiermee krijgt het management argumenten in handen om bepaalde zaken in de eigen organisatie of bij instellingen en overheidsdiensten aan de orde te stellen.

### *Signaalwaarde*

De signaalwaarde van een individueel gepresenteerde probleemsituatie verwijst naar structurele problemen in de organisatie. Wanneer de derde werknemer van een bepaalde afdeling uitvalt wegens conflicten over de taakverdeling, dan wordt het tijd om de organisatie van de afdeling onder de loep te nemen om te kijken of hier de kern van het probleem ligt en of hieraan iets veranderd kan worden. De eerder genoemde VBBA kan u behulpzaam zijn bij het nader onderzoeken van bepaalde typen signalen. Uiteraard hebt u hiervoor toestemming nodig van de werkgever.

Van signaleren gaat een preventieve werking uit op toekomstige problemen.

Voor een uitgebreide toelichting op de signaleringstaak van (bedrijfs)maatschappelijk werkers verwijzen we naar de NIZW publicatie: *Opgelet!*

*Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk* (1996).

### *Indicatiestelling*

In de intake moet een indicatie gegeven worden voor het bedrijfsmaatschappelijk werk. Dat betekent dat de intake voldoende informatie moet opleveren om te beslissen of het bedrijfsmaatschappelijk werk de aangewezen organisatie is om de werknemer te helpen. Criteria hiervoor liggen buiten het bereik van deze werkwijze. De instelling moet deze formuleren op basis van de eigen situatie: beschikbaar aantal hulpverleners, wachttijden en samenwerkingsafspraken met het bedrijf en met andere instellingen, deskundigheid enzovoort.

Wanneer het bedrijfsmaatschappelijk werk niet geïndiceerd is, wordt besloten en toegelicht welke andere instelling wel geïndiceerd is. Dit wordt vervolgens besproken met de werknemer. Wanneer een werknemer verwezen wordt, wordt

de overdracht van informatie zo goed mogelijk geregeld, ook wordt gecheckt of de werknemer 'aangekomen' is bij de instantie waarnaar hij verwezen is.

## Hulpverleningsplan

### Doelstelling

Een zo concreet mogelijk plan opstellen voor de hulpverlening, gebaseerd op het verhaal en de wensen van de werknemer, de mogelijkheden van de werkgever en het professionele oordeel van de bedrijfsmaatschappelijk werker.

### Werkwijze bij het schrijven van het hulpverleningsplan

1. Kruis de kern van het hulpaanbod aan.
2. Noteer wat de werknemer en u uiteindelijk willen bereiken met de hulpverlening; omschrijf de doelen en eventueel de werkhypothese. Als u die niet concreet kunt omschrijven, noteer dan de doelen op korte termijn.
3. Schrijf op welke methode(n) geschikt is/zijn en welke activiteiten u voor ogen staan. Noteer zo mogelijk verschillende alternatieven waaruit de werknemer kan kiezen.
4. Noteer met wie u zo nodig wilt samenwerken of uw bevindingen wilt afstemmen en licht dit kort toe.
5. Maak een inschatting van de duur en de frequentie van de hulpverlening. Noteer eventueel het aantal gesprekken tot aan de eerstvolgende evaluatie.
6. Noteer wat u hebt afgesproken met de werknemer over het contact leggen voor het vervolg van de hulpverlening; over het inschakelen van andere leden van het cliëntsysteem enzovoort.
7. Kruis aan of u deze werknemer voor overleg tijdens de 'bespreking nieuwe cliënten' voordraagt. Indien relevant omschrijft u kort vragen die u over de situatie hebt.
8. Noteer wie de hulpverlening op zich neemt.

### Toelichting op de werkwijze

Het hulpverleningsplan volgt zowel uit de analyse van de probleemsituatie van de cliënten, uit de mogelijkheden van de werkgever als uit de wensen die de werknemer heeft van de hulpverlening. Het plan maakt expliciet wat u en de werknemer met de hulpverlening willen bereiken. Het hulpverleningsplan kan in overleg met de werknemer in de loop van de hulpverlening gewijzigd worden. Het is dus essentieel om het plan periodiek met de werknemer te bespreken.

We lichten de verschillende onderdelen van het hulpverleningsplan hieronder toe.

### *Doel(en) van hulpverlening*

Hulpverleningsdoelen zijn op te vatten als 'eindtermen' (gewenste resultaten) van de hulpverlening. De doelen moeten zo veel mogelijk afgestemd zijn op de wensen van de werknemer en de mogelijkheden binnen het bedrijf.

Het is lang niet altijd mogelijk om heel precies de doelen van de hulpverlening vast te stellen. Zeker in het begin van de hulpverlening heeft het probleem de overhand en is het voor cliënten moeilijk om aan te geven wat er precies moet veranderen. In dat geval kunt u volstaan met het aangeven van globale formuleringen van doelen of met doelen die u op korte termijn denkt te realiseren.

Doelen kun u het beste onder woorden brengen met zelfstandige naamwoorden die een verandering aanduiden in de door de werknemer gewenste richting, zoals:

- vermindering van hoofdpijnlachten;
- goede werkhervatting na overspannenheid zodat werknemer weer plezier in het werk heeft;
- vergroten van het inzicht in de eigen bijdrage aan het ontstaan van de conflicten;
- afspraken met chef over kwaliteit van de te verrichten arbeid;
- regelmatig werkoverleg met leidinggevende en collega's;
- een bevredigende oplossing voor het al dan niet roken op de kamer;
- minder conflicten met de leidinggevende.

Een alternatieve manier om doelen te omschrijven is door middel van een werkhypothese. Dit doet u in de vorm van een 'als... dan...-redenering'. Op deze manier maakt u de verwachtingen van datgene wat de interventies zullen opleveren, heel concreet. Eventueel beschrijft u de hypothese nadat u uw visie op aard en oorzaken van de problematiek hebt beschreven.

Enkele voorbeelden:

- Als er afspraken over het roken gemaakt worden, dan is er ook weer werkoverleg mogelijk.
- Als de leidinggevende van meneer A. regelmatig feedback geeft over het werk, dan zal meneer A. zich minder zorgen maken of hij zijn werk goed doet.
- Als mevrouw B. overgeplaatst wordt dan zal er voor goede opvang gezorgd moeten worden en voor een doordacht inwerkprogramma om herhaling van de situatie te voorkomen.

De doelen van de hulpverlening moeten in de hulpverlening regelmatig aan de orde komen en moeten worden aangepast aan de nieuwe situatie. Tussentijdse evaluaties zijn hiervoor een geschikt middel.

### *Activiteiten/methoden*

Bij deze categorie omschrijft u de activiteiten en methoden die u denkt te gebruiken om de doelen te realiseren. In de praktijk zijn dat soms specifieke methoden, zoals systeemgerichte benadering, conflicthantering, taakgerichte hulpverlening. In andere gevallen is een specifieke methode moeilijk aan te geven en kunnen alleen activiteiten benoemd worden. We geven wat voorbeelden van veelvuldig gebruikte activiteiten in het (bedrijfs)maatschappelijk werk. In de praktijk moeten deze globale activiteiten zo concreet mogelijk beschreven worden.

*Informeren en adviseren:* schriftelijke/mondelinge informatie verstrekken over regelingen en over factoren die problemen veroorzaken; concrete aanwijzingen geven hoe te handelen.

*Begeleiden:* inzichtgevende, steunende en structurerende gesprekken; (groeps)trainingen geven.

*Bemiddelen:* gericht verwijzen; conflictbemiddeling; aanpassingen regelen; onderzoek doen in opdracht van derden; de hulpverlening coördineren.

*Schuldhelpverlening:* dit betreft een scala van activiteiten, waaronder het saneren van schulden door afspraken te maken met werknemers en hun schuldeisers over afbetaling of (gedeeltelijke) kwijtschelding, en budgettraining.

*Werkhervatting:* op de werknemer toegesneden programma om na een periode van ziekte weer (langzaam) aan de slag te gaan.

### *Samenwerking/afstemming*

Soms is het nodig om tijdens de hulpverlening samen te werken met of af te stemmen op de activiteiten van hulp- of dienstverleners. Behalve met hulpverleners kunt u ook met andere disciplines binnen en/of buiten de organisatie van de werknemer te maken krijgen. De samenwerking kan intensief zijn, bijvoorbeeld bij de terugkeer op het werk van een ex-psychiatrisch patiënt, waarbij de bedrijfsmaatschappelijk werker en de Riagg-hulpverlener samen afspraken maken over de te volgen koers bij de werkhervatting. Ook kan de samenwerking zich richten op bijvoorbeeld afspraken met het afdelingshoofd over de taken die de werknemer zal gaan vervullen. Ook bij te belastende werkomstandigheden kan het maatschappelijk werk samenwerken met en eventueel bemiddelen bij de afdeling personeelszaken, de bedrijfsarts of de leidinggevende.

Afstemming is een lichte vorm van samenwerking. Het betreft vaak het over en weer informeren over de voortgang in de hulpverlening, bijvoorbeeld wanneer de werker de huisarts informeert over hoe het gaat met een werknemer met spanningsklachten.

#### *Duur en frequentie van hulp*

In dit kader geeft u een indicatie van de duur (aantal gesprekken of aantal uren) en de frequentie van de gesprekken. Ook al is dat in het begin van de hulpverlening vaak moeilijk te bepalen, toch is het goed om van tevoren een indicatie te geven. Hiermee bevordert u een regelmatige controle op de gewenste voortgang van de hulpverlening. Eventueel maakt u een planning tot een eerste tussenevaluatie, waarna u het hulpverleningsplan opnieuw kritisch bekijkt. U plant bijvoorbeeld in eerste instantie drie tweewekelijkse gesprekken. Daarna volgt een tussenevaluatie en wordt zo nodig een nieuwe planning gemaakt.

#### *Afspraken met de werknemer*

Hier beschrijft u de afspraken die met de werknemer gemaakt zijn. Het zijn afspraken over het leggen van het volgende contact, over activiteiten die u al voor de werknemer onderneemt, of die de werknemer zelf al onderneemt (bijvoorbeeld schulden alvast zo veel mogelijk op een rijtje zetten).

#### *Bespreking nieuwe cliënten*

Hier kruist u aan of u deze werknemer voordraagt voor overleg tijdens de 'bespreking nieuwe cliënten'. Als u besluit de werknemer in kwestie voor te dragen, dan formuleert u tevens de vragen die u daarbij aan uw collega's voor wilt leggen. Ook wanneer u het verslag slechts gedeeltelijk in hebt kunnen vullen, maar wel vragen hebt die u met uw collega's wilt bespreken, dan vult u dat hier in. Na afloop van de bespreking kunt u hier de tips en aanvullingen van uw collega's opschrijven.

#### *Uitvoerend bedrijfsmaatschappelijk werker*

Als er geen 'bespreking nieuwe cliënten' plaatsvindt, noteert u hier de naam van de bedrijfsmaatschappelijk werker die de hulpverlening op zich neemt. Waarschijnlijk bent u dit dus zelf.

## **Stap 5: bespreking nieuwe cliënten**

Deze stap in de procedure is op verschillende manieren in te vullen. Dit is afhankelijk van de grootte en de betrokken disciplines bij het overleg. Mogelijk maakt u deel uit van een team met collega maatschappelijk werkers of van een sociaal-medisch team waarin andere disciplines vertegenwoordigd zijn. Het kan ook zijn dat u geen collega's hebt, of alleen collega's op een andere vestiging

zodat regelmatig overleg niet aan de orde is. De beschrijving van deze stap is daarom vrijblijvend. U moet binnen uw organisatie met elkaar besluiten of en hoe bespreking plaatsvindt.

Voor onderstaande beschrijving gaan we uit van een bedrijfsmaatschappelijke dienst waar meerdere bedrijfsmaatschappelijk werkers werkzaam zijn.

De *bespreking nieuwe cliënten* vindt, zo mogelijk, eenmaal per week plaats. In principe worden die nieuwe cliënten van de afgelopen week besproken van wie een verslag gemaakt is, en waar de maatschappelijk werker vragen over heeft. Ook wanneer het verslag nog niet af is en u vragen over de aanpak aan collega's hebt, dan is dit reden om een werknemer voor bespreking voor te dragen. In principe duurt dit wekelijkse overleg nooit langer dan anderhalf uur. Dat betekent dat er in de praktijk soms prioriteiten gesteld moeten worden.

### Doelstelling

De in het verslag gepresenteerde inzichten en oplossingen sluiten aan bij de visie van het team en zijn zo nodig aangevuld en/of bijgesteld.

### Werkwijze bespreking nieuwe cliënten: voorbereiding

Als u zelf een verslag besproken wilt hebben, handelt u als volgt:

1. Formuleer zo mogelijk vragen die u bij de situatie hebt en voeg die bij het verslag.
2. Kopieer het volledige gespreksverslag, het aanvullende onderzoek (als dat er is), de analyse en het hulpverleningsplan voor uw collega's.
3. Verspreid dit verslag zo ruim mogelijk voor het overleg.

Als uw collega's verslagen ingebracht hebben:

1. Oriënteer u op de vragen die uw collega heeft over de situatie van de werknemer/oplossingen.
2. Lees het verslag.
3. Noteer uw opmerkingen en vragen in de kantlijn. Hanteer eventueel de volgende vragen als leidraad:
  - Is de problematiek duidelijk, of ontbreekt er nog relevante informatie?
  - Is de visie van de werknemer, en eventuele derden, op de problematiek duidelijk of hebt u nog vragen? (Blijf niet steken in details.)
  - Kunt u zich vinden in de probleemanalyse van uw collega?
  - Is er voldoende stilgestaan bij de mogelijkheden en de visie op hulp van de werkgever?
  - Wat vindt u van het hulpverleningsvoorstel en van de geformuleerde alternatieven? Is het realistisch/haalbaar, logisch, ethisch/moreel verantwoord? Sluit het aan bij waar de werknemer om vraagt?
  - Hebt u nog tips voor uw collega, of aanvullingen op het verslag?
  - Is deze individuele problematiek een signaal van structurele, achterliggende

problemen in de organisatie? Is op basis daarvan verder onderzoek dan wel advisering van het management nodig?

4. Beantwoord de vragen die uw collega gesteld heeft, of bedenk welke informatie er ontbreekt waardoor het antwoord op die vraag op dit moment niet gegeven kan worden.
5. Ga verder met het volgende verslag.

De hieronder beschreven instructietekst is niet beschreven vanuit het perspectief van de individuele bedrijfsmaatschappelijk werker, maar vanuit groepspectief. Verschillende rollen zijn hierin te onderkennen: de gespreksleider; de bedrijfsmaatschappelijk werker die het verslag inbrengt; de collega's die aan de bespreking deelnemen en die op hun deskundigheid aangesproken worden.

### Werkwijze bespreking nieuwe cliënten: uitvoering

Er is één gespreksleider - als die er is, een werkbegeleider - die de bespreking leidt. Deze doet inhoudelijk mee, maar bewaakt tegelijkertijd de voortgang en de kwaliteit.

1. De gespreksleider telt het aantal te bespreken verslagen en stelt met de werkers de prioriteiten vast. Dit is afhankelijk van de complexiteit, het aantal intakes in verhouding tot de duur van de bespreking enzovoort. Eventueel wordt er een leespauze voor de bespreking ingelast.
2. De bedrijfsmaatschappelijk werker die het verkennende gesprek gevoerd heeft, krijgt de gelegenheid om een korte toelichting te geven. (Let op dat dit geen herhaling is van datgene wat in het verslag te lezen is.)
3. Bepaal wanneer tijdens het bespreken van het verslag de vraag van de bedrijfsmaatschappelijk werker aan de orde komt. (Als het bijvoorbeeld een vraag is over hoe het verhaal van de werknemer geïnterpreteerd moet worden dan is dit tijdens de analyse aan de beurt; gaat de vraag over de mogelijkheden van de hulpverlening dan is het tijdens het bespreken van het hulpverleningsplan aan de orde..)
4. Bespreek met elkaar het verslag per onderdeel: zijn er onduidelijkheden, vragen of twijfels over respectievelijk de aanmelding, het verkennend gesprek, het aanvullende onderzoek, de probleemanalyse en/of het hulpverleningsplan? Besteed bij het hulpverleningsplan ook aandacht aan mogelijke samenwerkingspartners, en de eventuele alternatieven.
5. Check of de vraag van de bedrijfsmaatschappelijk werker die het gesprek gevoerd heeft naar tevredenheid beantwoord is. Doe dit eventueel alsnog, of stel vast welke informatie ontbreekt om de vraag te kunnen beantwoorden.
6. Als blijkt dat er essentiële informatie ontbreekt, besluit dan of er alsnog een op nadere informatie gericht vervolgesprek met de werknemer of derden nodig is, of onderzoek met behulp van daarvoor ontwikkelde vragenlijsten.
7. Beslis of er vanuit professioneel oogpunt voorkeur is voor een andere hulpverlener dan degene die het eerste gesprek gevoerd heeft. Het kan zijn dat er specifiek een man of vrouw als hulpverlener aangewezen wordt. Honoreer zo mogelijk specifieke wensen van de werknemer.
8. Beoordeel of de problematiek een signaal inhoudt voor achterliggende structu-

rele problematiek in de organisatie en bepaal of dit tot verder onderzoek en/of actie moet leiden.

9. De bedrijfsmaatschappelijk werker die de screening uitgevoerd heeft, noteert wijzigingen van en aanvullingen op het hulpverleningsplan.
10. Wanneer de werknemer overgedragen wordt aan een andere bedrijfsmaatschappelijk werker, besluit dan ook wie de werknemer inlicht over wat er besproken is.
11. Ga door naar de volgende casus.

### Toelichting op de werkwijze

De 'bespreking nieuwe cliënten' is bedoeld als intervisie en ruggespraak voor de bedrijfsmaatschappelijk werker. Als u geen vragen hebt en de te volgen weg is u duidelijk, dan wordt de nieuwe cliënt niet besproken. Uiteraard kan het team hierover andere afspraken maken. De ervaring leert dat er vaak aanvullingen of wijzigingen op verschillende onderdelen van het verslag volgen uit de bespreking. Zeker in het begin zal een dergelijke bespreking meer tijd kosten dan gebruikelijk. Het is verstandig om per werknemer hooguit een minuut of tien besprekingsuur aan te houden. Per uur kunnen dan zo'n zes werknemers besproken worden. Dat betekent dat waarschijnlijk niet alle verslagen uitgebreid aan de orde zullen komen. De urgentste worden daarom uitgebreid besproken en de minder urgente komen kort aan bod, worden verschoven naar een volgende bijeenkomst, of worden niet besproken. Criteria voor de mate van urgentie zullen in de gegeven situatie bepaald moeten worden. Het valt buiten het bestek van deze handleiding om hierover uitspraken te doen.

### Verschillende onderdelen in het verslag die ingevuld worden:

#### *Bespreking nieuwe cliënten*

In de 'bespreking nieuwe cliënten' staan het gespreksverslag, de analyse en het hulpverleningsplan ter discussie. Wanneer er belangrijke aanvullingen of wijzigingen zijn, noteert de bedrijfsmaatschappelijk werker dat kort onder dit kopje.

#### *Uitvoerend bedrijfsmaatschappelijk werker*

Hier noteert u wie de hulpverlening op zich gaat nemen. Zeker wanneer u in een team werkt met collega-bedrijfsmaatschappelijk werkers kan het wenselijk zijn om werknemers toe te wijzen aan een hulpverlener op basis van expertise, affiniteit, of de huidige samenstelling van de caseload. Mogelijk heeft de cliënt tijdens het verkennende gesprek ook een voorkeur voor een man of vrouw als hulpverlener uitgesproken die vraagt om een andere uitvoerder. Honoreer de wens van de cliënt als dat kan. Wanneer er weinig te kiezen valt, kan al in het verkennende gesprek aan de werknemer gevraagd worden om alleen een voor-

keur aan te geven als dat door de werknemer als een voorwaarde wordt gezien voor het slagen van de hulpverlening. Dit kan dan tot een verwijzing leiden.

## **Stap 6: afstemming met werknemer en direct betrokkene(n)**

### **Doelstelling**

De maatschappelijk werker en de werknemer komen tot overeenstemming over de probleemanalyse en het hulpverleningsplan. Ook met andere direct betrokkenen is overlegd als dit van belang is voor de hulpverlening.

### **Werkwijze bij de bespreking met de werknemer en direct betrokkene(n)**

1. Leg de werknemer de probleemanalyse en het hulpverleningsplan - of eventueel het verwijsadvies - voor, na verwerking van de aanvullingen/wijzigingen uit het onderdeel 'bespreking nieuwe cliënten'. Dit kan telefonisch of tijdens het eerste hulpverleningscontact gebeuren en eventueel schriftelijk.
2. Laat de werknemer kiezen wanneer er alternatieven zijn. Benadruk, benadrukt, eventueel de voorkeur van het bedrijfsmaatschappelijk werk. Benadruk ook de keuzevrijheid van de werknemer.
3. Wanneer de werknemer het niet eens is met de probleemanalyse en/of het plan, volgt overleg over aanpassingen. Wanneer het hulpverleningsplan zoals de werknemer dat wenst erg afwijkt van het aanbod dat de werker heeft geformuleerd, komt het plan eventueel ter sprake in het volgende overleg over de nieuwe cliënten. De uitkomst van de onderhandeling kan ook zijn dat de werknemer geen hulp aanvaardt van het bedrijfsmaatschappelijk werk.
4. Leg nieuwe afspraken met de werknemer schriftelijk vast. Stel eventueel een hulpverleningscontract op.
5. Overleg met de werknemer indien afstemming met derden nodig is over bijvoorbeeld doelen of methoden van de hulpverlening (dit kan onder andere een leidinggevende of iemand van personeelszaken zijn).
6. Stem af met derden.

### **Toelichting op de werkwijze**

In het algemeen zal dit gesprek kort zijn en deel uitmaken van het eerste hulpverleningsgesprek na de screening of van een telefoongesprek met de werknemer na de 'bespreking nieuwe cliënten'. Bij voorkeur doet de bedrijfsmaatschappelijk werker die de screening heeft gedaan dit; eventueel de bedrijfsmaatschappelijk werker die de hulpverlening op zich neemt. Soms moet er onderhandeld worden. Dit is het geval wanneer:

- de werknemer het niet eens is met het hulpverleningsplan;
- de werknemer nieuwe wensen heeft die (te) ver af staan van wat u met elkaar in het team besproken hebt.

In beide gevallen probeert u er samen uit te komen. Wanneer u twijfels hebt

over de nieuwe wensen, kunt u ervoor kiezen om het verslag opnieuw aan de orde te stellen (of alsnog te bespreken) in de eerstvolgende 'bespreking nieuwe cliënten'. In alle gevallen kan een hulpverleningsplan later bijgesteld of verfijnd worden als de situatie is veranderd en/of als er nieuwe informatie boven tafel komt.

# Een casus als voorbeeld

## VERKENNEND GESPREK

datum verkennend gesprek    

|     |   |   |       |   |   |      |   |   |   |
|-----|---|---|-------|---|---|------|---|---|---|
| dag | 2 | 8 | maand | 0 | 5 | jaar | 1 | 9 | 8 |
|-----|---|---|-------|---|---|------|---|---|---|

medewerker    Patricia de Winter    bedrijfsmaatschappelijk werker    Marjanne de Bree

functie    kas- / baliewerk    .....

afdeling    kantoor    .....

maak (indien relevant) onderscheid tussen werk en privé

problemen en klachten    Ik ben depressief. Hierdoor geef ik te veel geld uit, waardoor er veel schulden zijn ontstaan (± f 8.000,-). De schulden zijn bij de bank (doorlopend krediet), bij postorderbedrijven en bij de woningbouwvereniging.

Ik kan niet meer werken, ik kan me niet meer concentreren en denk de hele tijd aan de schulden. Twee weken terug heb ik me ziek gemeld.

stressoren /oorzaken van de problemen en klachten    Mijn depressiviteit heeft met vroeger te maken. Mijn financiële situatie is beroerd. Al vanaf dat ik werk kom ik geld te kort. Mijn cheffin heeft eerder geprobeerd mij te helpen. Ik heb me toen niet aan onze afspraken gehouden.

Mijn cheffin wil me nu niet meer op deze plek omdat ze bang is dat ik fraude pleeg.

beleving van de situatie    Ik weet niet meer wat ik moet doen. Ik voel me schuldig tegenover mijn cheffin en ik ben bang voor ontslag. Ik kan alleen nog maar huilen en piekeren.

praktische gevolgen voor het dagelijks functioneren    Ik kan niet meer werken en ben sinds twee weken ziek thuis. ik doe helemaal niets meer. Ik kan niet meer uitgaan / sporten / kleding kopen.

probleemhantering    Ik heb eerder een regeling getroffen op kantoor met mijn cheffin. Ik weet niet wat ik nog meer kan doen.

hulpverleningsverleden    Ik heb dit soort problemen niet eerder gehad. Ik heb sinds drie maanden hulp van de Riagg om iets te doen aan mijn depressiviteit.

## VERKENNEND GESPREK

**compenserende omstandigheden** Het werk hield mij tot nu toe op de been. Er gaat nu niets meer goed en ik heb geen energie meer. Gelukkig heb ik een leuke flat, hoewel ik daar ook niet erg van geniet op dit moment.

**sociale steun** Ik kon in het verleden terecht bij mijn cheffin. Nu durf ik niet meer bij haar aan te kloppen. Wel praat ik veel met mijn zus in Amsterdam. Ik heb ook twee goede vriendinnen, die weten ook overal van.

**doelstellingen en behoeften** werk: Graag iets regelen met betrekking tot de schulden, zodat ik weer prettig kan werken / leven. Verder wil ik mijn baan behouden en wil ik graag het contact met mijn cheffin herstellen.  
privé: Ik wil niet meer depressief zijn en wat vroeger gebeurd is verwerken. Op termijn hoop ik een man en kinderen te hebben en dan wil ik parttime werken.

**wensen en verwachtingen van het bedrijfsmaatschappelijk werk en van de organisatie** Ik hoop en verwacht dat u mij adviseert en helpt om de schulden te regelen. Misschien kan er ook gekeken worden of ik bij de bank mag blijven werken.

**seksse bedrijfsmaatschappelijk werker** ☒ man ☐ vrouw ☐ geen voorkeur

**korte schets werksituatie** werkzaamheden: Kas- en baliewerkzaamheden  
gevolgde vooropleiding: Mavo - meao  
carrière tot heden: Na school, sinds najaar 1997 in dienst  
vooruitzichten: Een vaste baan bij goed functioneren  
wensen: Een vaste baan en een carrière bij de bank  
ingeschatte realiteit van die wensen door de werknemer zelf: Ze beseft dat ze op een fraudegevoelige plek zit en ze is bang door de schuldenproblematiek ontslagen te worden.  
contact met de collega's: Goed  
contact met leidinggevende: Goed tot voor kort  
overig m.b.t. werk: Werk vindt ze heel leuk. Nu zit ze al twee weken thuis.

**korte schets actuele leefsituatie** Alleenstaande jonge vrouw van 24 jaar. Ze woont in een flatje met een huur van f 500,-. Ze heeft drie maanden huurachterstand.

**korte biografische schets** Moeder komt uit Suriname (1968). Zelf is ze geboren in Nederland. Ze is de middelste van drie kinderen. Toen ze klein was, is ze door vader seksueel misbruikt. Vader heeft hen verlaten toen ze twaalf jaar was. Er wordt in het gezin niet gepraat over het verleden.

## AANVULLEND ONDERZOEK

Gesprek gevoerd met mevrouw Rijksma, (cheffin) in aanwezigheid van werknemster. Gespreksduur: 25 minuten

### Probleemsituatie/aanleiding/oorzaak

Mevrouw Rijksma bevestigt in grote lijnen het verhaal van Patricia. Ze voegt eraan toe dat Patricia erg labiel is (ze is regelmatig in tranen in bijzijn van klanten van de bank). Bovendien is Patricia sinds ze in dienst getreden is vaak afwezig, zonder dat de reden daarvoor duidelijk is.

Zelf is mevrouw Rijksma erg geschrokken van de zwaarte van de problemen. In eerste instantie hield ze de cliënte de hand boven het hoofd en zocht ze samen met haar naar oplossingen (zo hadden ze bijvoorbeeld samen bedacht hoe de cliënte haar schulden (toen nog f 2000,-) af kon betalen. Mevrouw Rijksma geeft aan het zichzelf kwalijk te nemen dat ze niet eerder inzag dat haar lichte dwang niet voldoende is en dat er professionele hulp nodig is. Mevrouw Rijksma ziet een samenhang tussen de privé-problemen van cliënte en de schuldenproblemen.

Mevrouw Rijksma wil Patricia niet langer in een baliefunctie handhaven. De verleiding tot fraude zou dan te groot kunnen zijn. Mevrouw wil daarvoor niet langer de verantwoordelijkheid op zich nemen. Deze mededeling aan Patricia is de aanleiding geweest tot de huidige escalatie.

### Oplossing

Voorlopig zal Patricia naar een andere afdeling moeten. Mevrouw Rijksma verwacht niet dat dit direct aanleiding is om haar in de toekomst geen vaste baan te geven. Verder zal Patricia aan haar privé-problemen moeten werken, wil ze in de toekomst bij de bank blijven werken.

### Bijdrage werknemer

Patricia moet stabiel worden en iets aan haar problemen doen. Zoals ze nu functioneert, is ze te labiel om haar werk goed aan te kunnen.

### Bijdrage betrokkene

Mevrouw Rijksma wil haar best doen om Patricia tijdelijk op een andere afdeling geplaatst te krijgen. Ze biedt aan om aanwezig te zijn bij een gesprek met iemand van personeelszaken. Als de situatie verbeterd is, wil mevrouw Patricia graag terug op de afdeling: 'Ze is een slimme meid die zeker mogelijkheden heeft.'

### **Bijdrage andere betrokke(n)**

Een en ander zal ook met de directeur van het filiaal besproken moeten worden. Hij zal zijn fiat moeten **geven**. Ook hierin wil mevrouw Rijksma bemiddelen.

## PROBLEEMANALYSE DOOR DE MAATSCHAPPELIJK WERKER

eerste indruk Patricia maakt een hele verdrietige en sombere indruk. Ze is erg gemotiveerd om haar baan te houden.

ontbreekt er informatie ☐ neen ☒ ja, namelijk Bij welke bedrijven heeft Patricia schulden en hoe hoog zijn deze?  
Wat voor regelingen zijn er al eerder geweest met betrekking tot de schulden?

- is hiervoor een extra afspraak met de werknemer noodzakelijk? ☒ neen ☐ ja, (maak een afspraak)
  - is hiervoor een gesprek met derden nodig? ☒ neen ☐ ja, met \_\_\_\_\_  
(vraag hiervoor schriftelijk toestemming van de werknemer)
- Voeg nieuwe informatie later toe aan het verslag en schrijf daarna de analyse

probleemanalyse microneiveau werk: Privé-problemen lijken te leiden tot ongeremd koopgedrag en hebben schulden tot gevolg. De schulden nemen Patricia dusdanig in beslag dat ze niet meer in staat is om naar behoren te werken. Bovendien wil de cheffin haar niet in haar huidige functie houden in verband met de fraudegevoeligheid van de functie. Aangezien Patricia nog in haar proeftijd is, kan dit grote gevolgen hebben.

privé: Patricia heeft nooit geleerd met geld om te gaan. Toen ze ging werken leefde ze meteen al op grote voet. De verantwoordelijkheid hiervoor heeft ze (nog) niet genomen. Voor de depressieve gevoelens en het verwerken van het misbruik in haar jeugd heeft Patricia ondertussen hulp gezocht.

mesoneiveau werk: Vanwege Patricia's financiële situatie wil mevrouw Rijksma, de cheffin van Patricia, haar niet handhaven aan de balie; er is een risico voor fraude. De bank heeft zeer gemakkelijk krediet verstrekt zonder BKR-toetsing.

privé: Nog onduidelijk welke instanties een financiële claim op haar leggen.

macroneiveau

signaalwaarde De bank erop attenderen dat ze een BKR-toetsing doet voordat ze kredieten verleent.

is bedrijfsmaatschappelijk werk geïndiceerd? ☐ neen ☒ ja

welke instantie(s) is/zijn wel geïndiceerd?

Is samenwerking/afstemming met andere instanties nodig? (ja of nee) Ja, eventueel met Riagg en met cheffin.

Toelichting Als wij schulden- en budgetbegeleiding doen komt daar ook 'omgaan met geld' bij kijken.  
Omdat dit nauw samenhangt met de problemen uit het verleden is het goed om onze begeleiding af te stemmen met die van de Riagg.

## HULPVERLENINGSPLAN

globaal  
hulpverleningsaanbod

☐ informatie ☐ advies ☒ bemiddeling  
☒ begeleiding ☐ verwijzing intern ☐ verwijzing extern

doel(en) van hulpverlening 1. Schulden saneren. 2. Tijdelijke overplaatsing naar een andere afdeling.  
3. Afspraken over de voorwaarden waaronder Patricia bij de bank mag blijven, en over mogelijkheden om in haar oude functie terug te keren (termijn en voorwaarden).  
4. Op zo kort mogelijke termijn werk hervatten.

activiteiten / methoden 1. Schuldhulpverlening volgens vaste methode. 2/3. Cheffin neemt contact op met bankdirecteur en personeelszaken in verband met tijdelijke overplaatsing en voorwaarden voor blijven/terugkeer. Daarna volgt een gezamenlijk gesprek (mevrouw Rijksma, PZ, BMW, Patricia). 4. Overleggen hierover met Riagg. Begeleiding tijdens werkherhervatting (activeren en aanspreken op sterke punten).

samenwerking/afstemming wie? Riagg, personeelszaken

overleg toegestaan met ☒ chef ☒ personeelszaken  
☐ bedrijfsarts ☒ anderen

waarover? Riagg

duur en frequentie van hulp Zo mogelijk binnen vijf keer, de duur van het begeleiden bij de schulden is afhankelijk van de complexiteit van de schulden.

afspraken met de werknemer Krediet blokkeren. Neemt volgende keer alle papieren omtrent de schulden mee.  
Zodra het gesprek met mevrouw Rijksma en personeelszaken geregeld is, hoort Patricia dit van mij.

draagt werknemer voor ter  
bespreking met collega's ☐ neen ☐ ja

vraag aan collega's

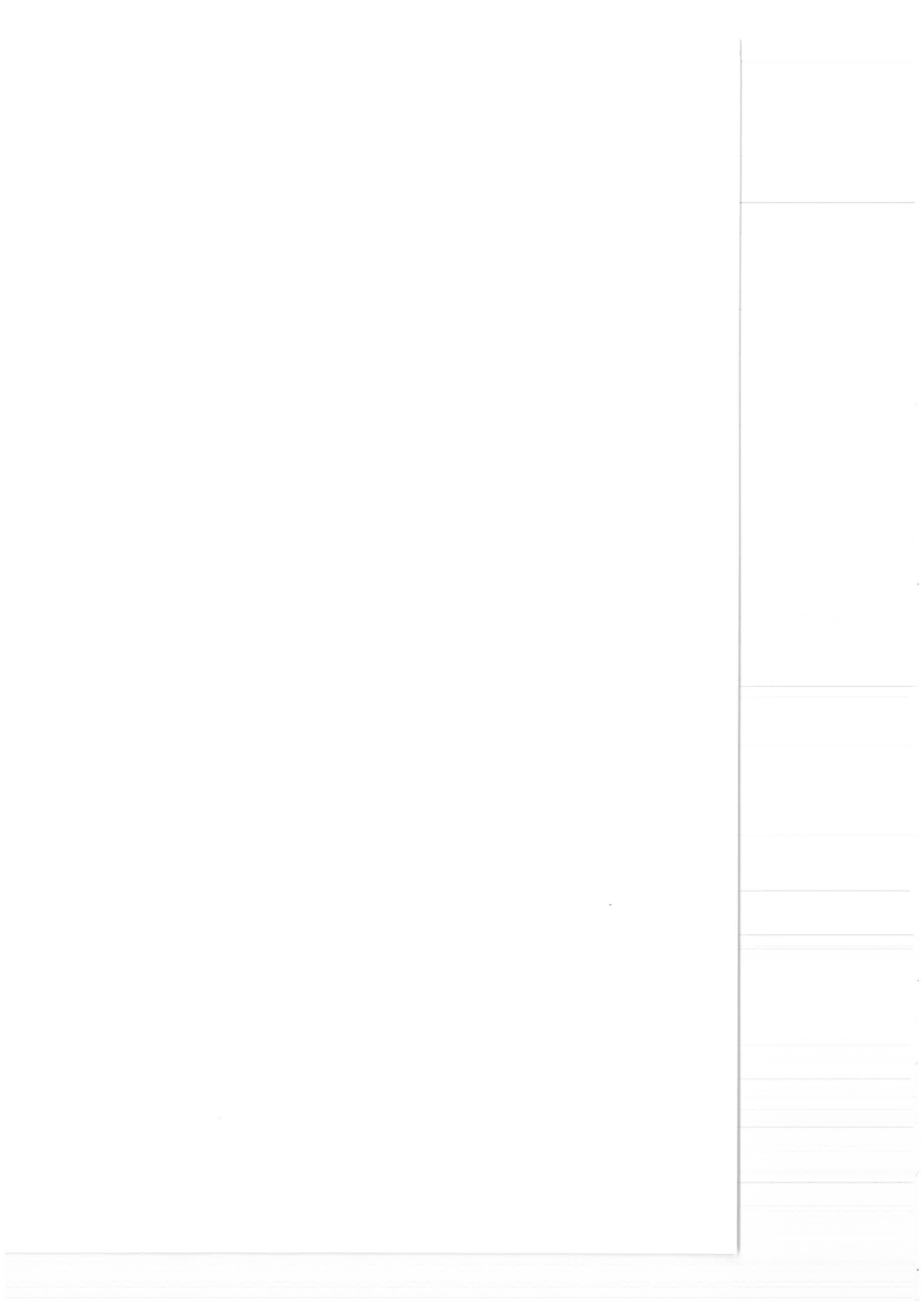
tips/aanvullingen na bespreking:

uitvoerend bedrijfsmaatschappelijk  
werker

Marjanne de Bree

start hulpverlening

dag 0 8 maand 0 6 jaar 1 9 9 8



# LITERATUUR

Scholte, M. en P. van Splunteren

*Wegen en overwegen. Handleiding voor een doelgerichte intake in het maatschappelijk werk.* Utrecht: NIZW, 1995 (eerste druk)

Scholte, M. en P. van Splunteren

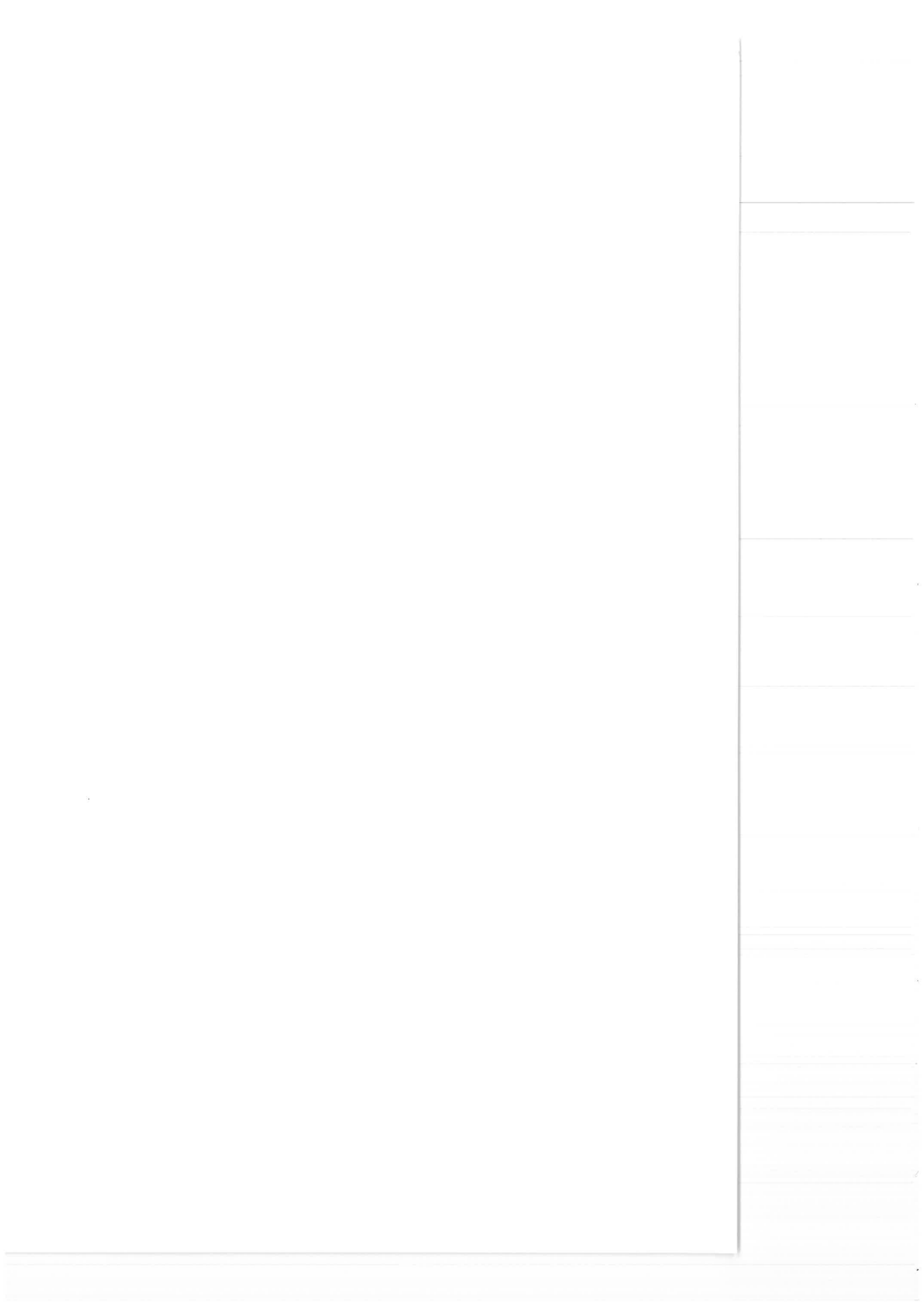
*Werkers aan het woord.* Utrecht: NIZW, 1994

Scholte, M. en P. van Splunteren

*Opgelet! Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk.* Utrecht: NIZW, 1996

Veldhoven, M. van, T.F. Meijman e.a.

*Handleiding VBBA. Onderzoek naar de beleving van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress met behulp van de vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid.* Amsterdam: Stichting Kwaliteitsbevordering Bedrijfsgezondheidszorg, 1997



## BIJLAGEN

# SCREENINGSFORMULIEREN

## VERKENNEND GESPREK

**datum verkennend gesprek**

jaar \_\_\_\_\_  
 maand \_\_\_\_\_  
 dag \_\_\_\_\_

medewerker

bedrijfsmaatschappelijk werker

**functie**

afdeling

**maak (indien relevant) onderscheid tussen werk en privé**

## problemen en klachten

**stressoren /oorzaken van  
de problemen en klachten**

beleving van de situatie

praktische gevolgen voor  
het dagelijks functioneren

probleemhantering

**hulpverleningsverleden**

## VERKENNEND GESPREK

compenserende  
omstandigheden

---

---

sociale steun

---

---

---

---

doelstellingen en behoeften

---

---

---

---

wensen en verwachtingen van het  
bedrijfsmaatschappelijk werk  
en van de organisatie

---

---

---

---

sekses bedrijfsmaatschappelijk  
werker

☐

man

☐

vrouw

☐

geen voorkeur

korte schets werksituatie

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

korte schets actuele  
leefsituatie

---

---

---

---

korte biografische schets

---

---

---

---

## PROBLEEMANALYSE DOOR DE MAATSCHAPPELIJK WERKER

eerste indruk

---

---

ontbreekt er informatie

☐

neen

☐

ja, namelijk

---

• is hiervoor een extra afspraak met de werknemer noodzakelijk? ☐ neen ☐ ja, (maak een afspraak)

• is hiervoor een gesprek met derden nodig? ☐ neen ☐ ja, met

(vraag hiervoor schriftelijk toestemming van de werknemer)

Voeg nieuwe informatie later toe aan het verslag en schrijf daarna de analyse

probleemanalyse

microniveau

---

---

---

---

---

---

---

---

mesoniveau

---

---

---

---

---

---

---

---

macroniveau

---

---

---

---

signaalwaarde

is bedrijfsmaatschappelijk werk  
geïndiceerd?

☐

neen

☐

ja

welke instantie(s) is/zijn  
wel geïndiceerd?

---

---

is samenwerking/afstemming met  
andere instanties nodig? (ja of nee)

---

---

toelichting

---

---

---

## HULPVERLENINGSPLAN

globaal  
hulpverleningsaanbod

- |                                      |                                            |                                            |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> informatie  | <input type="checkbox"/> advies            | <input type="checkbox"/> bemiddeling       |
| <input type="checkbox"/> begeleiding | <input type="checkbox"/> verwijzing intern | <input type="checkbox"/> verwijzing extern |

doel(en) van hulpverlening

activiteiten / methoden

samenwerking/afstemming

wie? \_\_\_\_\_

overleg toegestaan met:

- |                                       |                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> chef         | <input type="checkbox"/> personeelszaken |
| <input type="checkbox"/> bedrijfsarts | <input type="checkbox"/> anderen         |

waarover? \_\_\_\_\_

duur en frequentie van hulp

afspraken met de werknemer

draagt werknemer voor ter

bespreking met collega's

☐ neen ☐ ja

vraag aan collega's

tips/aanvullingen na bespreking:

tvoerend bedrijfsmaatschappelijk  
werker

start hulpverlening

sep | | | | |  
maand | | | | |  
jaar | | | | |

## CHECKLIST VERKENNEND GESPREK

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Problemen en klachten                                                          | Waarmee kan het bedrijfsmaatschappelijk werk / ik u van dienst zijn?<br>Wat is er aan de hand? of: Waar zit u mee?                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Stressoren / oorzaken van problemen en klachten                                | Hoe komt dat?<br>Wie of wat veroorzaken dit probleem?<br>Wat is de aanleiding om nú hulp te zoeken?<br>Zijn er andere mensen betrokken bij de problemen?<br>Wie hebben nog meer last van deze problemen?                                                                                                                                                                                                              |
| Beleving van de situatie                                                       | Hoe zwaar wegen deze problemen voor u?<br>Hoe beleeft u deze situatie, bent u (boos, wanhopig, machteloos, verdrietig, enzovoort)?                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gevolgen voor het dagelijks functioneren                                       | Hoe beïnvloeden deze problemen uw functioneren?<br>Wat zijn de gevolgen voor uw functioneren op het werk?<br>Wat zijn de gevolgen voor uw privé-situatie?<br>Doet u hierdoor dingen die u liever zou laten?<br>Laat u hierdoor dingen achterwege die u normaal gesproken wel zou doen?                                                                                                                                |
| Probleemhantering                                                              | Wat hebt u (tot nu toe) gedaan om een oplossing te vinden?<br>Hebt u al over uw problemen gepraat met ... (uw baas, collega's, partner, anderen, enzovoort)?<br>Hebt u op dit moment hulp van andere instanties / hulpverleners?<br>Wat zou u nog meer kunnen proberen?                                                                                                                                               |
| Hulpverleningsverleden                                                         | Hebt u eerder deze / dit soort problemen gehad? Wat hebt u toen gedaan? Heeft dat geholpen? Waarom lukt dat nu niet?<br>Hebt u eerder hulpverlening gehad van ... (bedrijfsmaatschappelijk werk, maatschappelijk werk, Riagg, psychiater, enzovoort)? Is die hulpverlening afgesloten of onderbroken? Had die hulp het gewenste resultaat? Wat vond u plezierig aan die hulpverlening? Wat wilt u absoluut niet meer? |
| Compenserende omstandigheden                                                   | Wat hield u tot nu toe op de been?<br>Wat gaat er wel goed?<br>Waar bent u (heel) tevreden over? Waar put u energie uit? Waar geniet u (nog) van?                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sociale steun                                                                  | Bij wie kunt u privé / op het werk terecht met uw problemen?<br>Welke mensen zijn u tot steun?<br>Is de steun die u krijgt voldoende voor u?                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Doelstellingen en behoeften van de cliënt                                      | Wat zou u willen dat er nu op het werk / thuis veranderde?<br>Hoe ziet uw leven eruit als deze problemen er niet meer zijn?<br>Wanneer wilt u dat bereikt hebben?                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Verwachtingen en wensen van het bedrijfsmaatschappelijk werk en de organisatie | Hoe verwacht u dat het bedrijfsmaatschappelijk werk bij kan dragen aan uw situatie?<br>Wat verwacht u van andere mensen (chef / collega's / bedrijfsarts) in de organisatie?<br>Is dat voldoende voor u om weer verder te kunnen?                                                                                                                                                                                     |

## CHECKLIST WERKSITUATIE

nte veranderingen

reorganisatie (gedwongen overplaatsing, dreigend ontslag)  
conflicten  
traumatische ervaringen (bedrijfsongeval, (bank)overval, agressie)

ère

(voor)opleiding  
carrière tot heden  
inhoud van het werk  
vooruitzichten  
wensen  
ingeschatte realiteit van die wensen

acten

collega's  
leidinggevende(n)  
andere personen op het werk  
buiten de eigen organisatie

tie werk-privé

hoeveelheid werk  
reistijd  
salaris in relatie tot wensen / behoeften  
werktaken in relatie tot zorgtaken  
sociale status van het werk

## CHECKLIST ACTUELE LEEFSITUATIE

### Persoonlijk functioneren

- zelfbeeld
- eigenwaarde
- seksuele voorkeur
- beleving seksualiteit
- verwachtingen van zichzelf
- verwachtingen van anderen
- (toekomst)perspectief
- levensbeschouwing

### Gezondheid

- lichamelijke klachten
- ziekte
- medicijngebruik
- lichamelijke handicap
- geestelijke handicap
- verslaving
- psychische problemen

### Relaties (kwaliteit / kwantiteit)

- partner
- kinderen
- ouders
- vrienden
- overige contacten bv. op het werk

### Woonsituatie

- met wie
- verdeling taken

### Bezigheden

- betaald werk
- onbetaald werk
- zorgtaken
- huishoudelijke taken
- vrije tijd
- hobby's
- vereniging

### Organisaties

- contacten met maatschappelijke-hulpverleningsinstellingen
- andere organisaties

### Materiële omstandigheden

- financieel
- huisvesting
- vorming/opleiding

## CHECKLIST BIOGRAFIE

### Ouderlijk gezin / familie / andere leefsituatie

- hoeveel kinderen
- welk kind in de rij
- sociaal economische klasse
- ouders
- grootouders en familie
- materiële omstandigheden

### Gezinssituatie

- betrokkenheid bij elkaar
- steun
- warmte/affectie
- macht
- verantwoordelijkheden
- vrijheid
- openheid
- taakverdeling
- besluitvorming
- levensbeschouwing

### Traumatische ervaringen

- agressie (lichamelijk en geestelijk geweld)
- seksueel geweld / incest / intimidatie
- oorlog (ouders)
- kindertijd
- puberteit
- adolescentie
- acceptatie door anderen

### Socialisatieboodschappen

- man/vrouw-rolpatronen
- kinderen/opvoeding
- seksualiteit
- opleiding/werken
- conflicten
- genegenheid
- geboden/verboden

### Opleiding en kansen

- keuzevrijheid
- niveau
- tevredenheid

### Culturele achtergrond / cultuurverschillen

- migratieleeftijd
- eerste generatie
- tweede generatie
- beleving migratie
- aanpassing
- discriminatie

### Contacten buiten het gezin

- school
- vrienden
- club/vereniging
- hobby's

## CHECKLIST AANVULLEND ONDERZOEK

|                                  |                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Probleem / situatie              | Hoe kijkt u tegen de situatie / het probleem aan?                                                                                 |
| Aanleiding                       | Wat is volgens u de aanleiding?                                                                                                   |
| Oorzaak                          | Wat is volgens u de oorzaak?                                                                                                      |
| Oplossing                        | Wat voor oplossingen ziet u?                                                                                                      |
| Verwachting werknemer            | Wat zou de werknemer hiervoor moeten doen?                                                                                        |
| Verwachting betrokkene(n)        | Wat zou uw bijdrage daaraan kunnen zijn? of: Wat zou de bijdrage van uw afdeling / dienst daarbij kunnen zijn?                    |
| Verwachting andere betrokkene(n) | Zijn er nog anderen ... (collega's, afdelingen, diensten, privépersonen) die bij kunnen dragen aan de oplossing van het probleem? |

## Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW

Het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW is het onafhankelijk instituut dat instellingen en beroepskrachten in de sector zorg en welzijn helpt op maatschappelijke ontwikkelingen in te spelen en de kwaliteit van het werk te waarborgen. In nauwe samenwerking met andere instellingen ontwikkelt het NIZW methoden waarmee het werkveld adequaat kan reageren op nieuwe vragen van cliënten. Dit resulteert in boeken, nieuwsbrieven, congressen, leertrajecten, databanken en video's. Daarnaast stelt het instituut zich ten doel de sector als geheel te versterken. Hiermee houden vooral het Centrum voor Beroeps- en Opleidingsvraagstukken en het Informatiecentrum Zorg en Welzijn zich bezig. Het International Centre bemiddelt en ondersteunt bij internationale samenwerking.

De activiteiten van het NIZW richten zich op verschillende terreinen zoals kinderopvang, jeugdzorg, maatschappelijk werk, ouderendienstverlening, sociaal-cultureel werk, maatschappelijke opvang, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en hulpverlening aan mensen met een lichamelijke of verstandelijke handicap.

In de sector zorg en welzijn werken meer dan 400.000 beroepskrachten en vele vrijwilligers. Voor hen zijn de producten van het NIZW bedoeld. In toenemende mate wendt het NIZW zich met zijn informatie ook rechtstreeks tot de daadwerkelijke consumenten van voorzieningen in de sector.