

verkocht

COMMERCIEËLE BENADERING
VAN WERKGEVERS
VOOR TRAJECTBEGELEIDERS



DIENSTENCENTRUM
gids



voorwoord

Deze brochure is ontwikkeld binnen het ESF - project Kansenwerkvloer (Oproep Sociale Inclusie). De medewerkers van Jobcentrum hebben dit product tot stand gebracht en getoetst aan de kennis van trajectbegeleiders en externe organisaties. Met dank aan Vokans, UNIZO, Groep Intro, Voka, Steunpunt tewerkstelling VDAB, diversiteit-projectontwikkelaars, diversiteitsconsulenten, bijblijfconsulenten en loopbaanbegeleiders voor de samenwerking.

Met dank ook aan de studenten van Katho die een enquête hebben afgenomen bij een veertigtal bedrijven omtrent weerstanden en het omgaan met weerstanden. De resultaten van deze enquête bevestigen de informatie uit deze brochure.

Bijzondere dank ook aan Marijke Van Nieuwenhuyse, arbeidsbegeleidster van vzw Jobcentrum. Zij heeft een 10-tal bedrijven benaderd aan de hand van de informatie uit deze brochure. Dit leverde ons positieve feedback op.

Vzw Jobcentrum, 2011

Deze brochure werd met zorg samengesteld door vzw Jobcentrum. We rekenen op uw "Fair Use" als u kopieën neemt, verwijder onze naam en logo dus niet.

INLEIDING	4
HOOFDSTUK 1	
TELEFONISCH CONTACT, MET EEN WERKGEVER I.F.V AANWERVING	5
1. Goede voorbereiding verhoogt de kans op succes.....	6
2. Structuur van een telefoongesprek.....	8
3. Nuttige gespreksvaardigheden bij het voeren van een telefoongesprek.....	10
HOOFDSTUK 2	
PERSOONLIJK CONTACT MET EEN WERKGEVER	
IN HET KADER VAN EEN VACATURE/ INDIENSTNAME	15
1. Goede voorbereiding verhoogt de kans op succes.....	16
2. Structuur van het gesprek.....	18
3. Nuttige gespreksvaardigheden bij het voeren van een gesprek.....	19
HOOFDSTUK 3	
WEERSTANDEN IN HET KADER VAN AANWERVING	
VAN PERSONEN UIT DE KANSENGROEPEN	23
1. Weerstanden van werkgevers ten aanzien van kansengroepen.....	24
1.1. Algemeen.....	24
1.1.1. Bronnen van weerstand.....	25
1.1.2. Soorten weerstand.....	25
1.1.3. Reacties van werkgevers die een vorm van weerstand inhouden.....	25
1.2. Weerstand bij indienstname 50-plussers.....	26
1.3. Weerstand bij indienstname allochtonen.....	26
1.4. Weerstand bij indienstname personen met een arbeidsbeperking.....	27
2. Omgaan met weerstand: drie stappen.....	28
3. Nuttige vaardigheden voor trajectbegeleiders om adequaat te reageren op deze weerstanden.....	29
4. Veelgehoorde tegenwerpingen en reacties hierop.....	31
5. Meerwaarde kansengroepen.....	33
5.1. Algemeen.....	33
5.2. Meerwaarde 50-plusser.....	33
5.3. Meerwaarde allochtonen.....	35
5.4. Meerwaarde personen met een arbeidsbeperking.....	36
HOOFDSTUK 4	
OMGAAN MET WEERSTANDEN – SELLOGRAM	39
1. Het Herrmann Brain Dominance Inventory model (HBDI).....	40
2. Sellogram.....	41
VERWIJZINGEN	50
BRONNEN	52

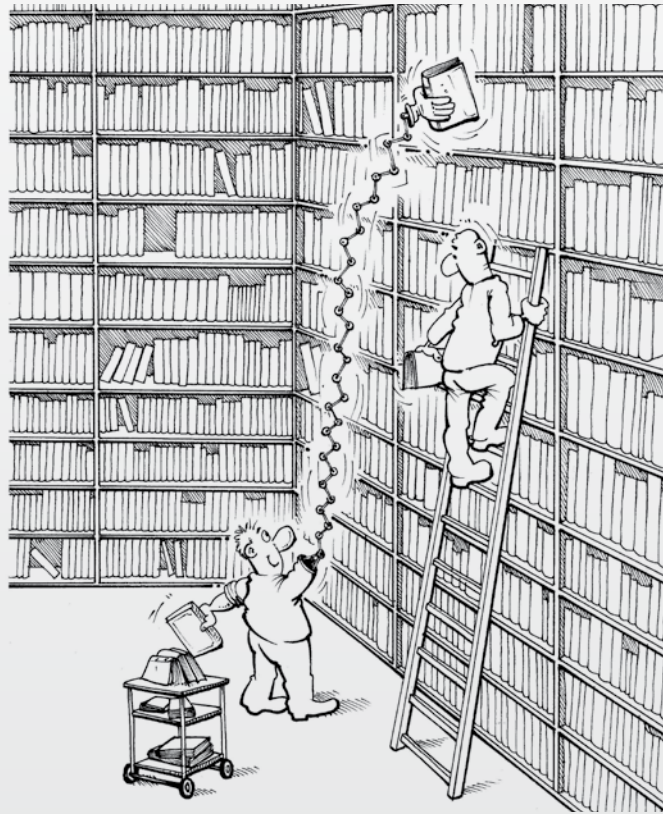
inleiding

Of je nu bij een werkgever op bezoek gaat of telefoneert of mailt, bij elk contact dient de trajectbegeleider ervoor te zorgen dat de werkgever het contact als aangenaam ervaart.

Door werkgevers op een professionele, commerciële manier te benaderen (zowel telefonisch als face to face), willen we bereiken dat meer werkgevers zich engageren voor het openstellen van hun werkvloer voor personen uit de kansengroepen.

Verkocht! geeft tips voor telefonische en persoonlijke contacten met een werkgever. Daarnaast wordt er ook aandacht besteed aan het omgaan met weerstanden. We kunnen werkgevers motiveren om kansengroepen in dienst te nemen om diverse redenen: er zijn financiële voordelen, de krapte op de arbeidsmarkt, sociale motieven, ondersteuning van het diversiteitsbeleid, ...

Het gaat erom dat we de juiste beweegredenen kunnen prikkelen bij die specifieke werkgever. Je vindt in deze brochure dan ook een sellogram dat toelaat om de kenmerken van je kandidaat en alle mogelijke voordelen duidelijk weer te geven afhankelijk van de werkgever die je wil overtuigen. Om dit gestructureerd weer te geven, wordt het Herrmann Brain Dominance Inventory Model (HBDI) gehanteerd om werkgevers in te delen in 4 types.



hoofdstuk 1

TELEFONISCH CONTACT MET EEN WERKGEVER
IN FUNCTIE VAN AANWERVING

1. GOEDE VOORBEREIDING VERHOOGT DE KANS OP SUCCES

Bepaal vooraf je aanpak; denk vooraf na over je intonatie, zinsbouw en woordkeuze. Maak een lijstje met wat je te zeggen of te vragen hebt. Dat zorgt eveneens voor structuur tijdens het gesprek¹. Zorg ook voor een goede openingszin; zeker als je een eventuele receptionist moet passeren: Waarom wil je de persoon in kwestie persoonlijk aan de lijn krijgen? Afhankelijk van het type werkgever dat je wil benaderen, pas je je aanpak en stijl ook aan². Zorg er uiteindelijk voor dat je de juiste persoon aan de lijn hebt.

1.1. BEPAAL HET DOEL VAN HET TELEFOONGESPREK

Bepaal tijdens je voorbereiding wat je wil bereiken aan het einde van je telefoongesprek:

- De potentiële werkgever je dienst en de mogelijkheden ervan voorstellen
- De werkzoekende en zijn/haar mogelijkheden voorstellen
- Informatie over de vacature inwinnen
- De potentiële werkgever vertrouwen geven in de kwaliteit van je dienst
- Een afspraak in het bedrijf maken om langs te gaan met een werkzoekende

1.2. PROBEER DE WERKGEVER VOORAF IN BEELD TE BRENGEN

KRUIP IN DE HUID VAN DE TOEKOMSTIGE WERKGEVER!

- Informeer je over het bedrijf dat je wenst te bellen: bekijk de eventuele website en ga na of er vanuit je dienst al eerdere contacten werden gelegd. Ga ook na of dit positieve of negatieve contacten waren. Niets werkt contraproductiever dan negatieve ervaringen uit het verleden. Wees er dus op voorbereid zodat je deze kan plaatsen en kan aangeven waarom het nu anders kan zijn
- Analyseer vooraf de vacature: bekijk beroepenfilms en/of competentiefiches via de VDAB-website en /of via de site van het bedrijf
- Hou rekening met de functie en achtergrond van de contactpersoon

Vb. direct leidinggevende of HR-manager

- Anticipeer op wat de werkgever met het gesprek wil bereiken
- Bepaal het profiel van je werkgever zodat je beter kunt inspelen op zijn/haar wensen
- Bereid je voor op mogelijke weerstanden die de werkgever kan hebben
- Anticipeer op deze mogelijke weerstanden - waar kunnen de knelpunten in het toekomstige gesprek komen te liggen – en voorzie mogelijke tegenargumenten

1.3. ZORG VOOR EEN KORTE VOORSTELLING VAN JE EIGEN ORGANISATIE

- Positioneer jezelf en je dienst als expert
- Licht kort je dienst toe en benadruk waar je dienstverlening in uitblinkt. De werkgever wil zo snel mogelijk weten: wat heb ik eraan, wat kan ik erbij winnen?
- Formuleer je zinnen zodanig dat je voorstellen een voordeel betekenen voor de werkgever

Vb.: Onze trajectbegeleidingsdienst (TBD) is een organisatie die werkzoekenden uit de kansengroepen begeleidt naar een haalbare job.

1.4. ZORG VOOR EEN KORTE VOORSTELLING VAN JE KANDIDAAT

- Refereer naar je kandidaat, hou zijn/haar CV bij de hand. Bekijk vooraf de meest gewenste informatie over de kandidaat: leeftijd, werkervaring, tewerkstellingsbevorderende maatregelen waarvoor de werkzoekende in aanmerking komt, zijn mogelijkheden en beperkingen
- Bereid een concreet antwoord voor op de mogelijke weerstanden die de specifieke beperking van de cliënt bij die functie kan oproepen
- Indien reeds een concrete vacature voor ogen, geef aan waarom je kandidaat in aanmerking komt en benoem ook de goede kwaliteiten van de kandidaat in functie van deze vacature

Vb.: Ik bel u naar aanleiding van de openstaande vacature voor administratief medewerker. Momenteel begeleid ik iemand die interesse heeft voor deze functie. Het betreft een 35-jarige dame, die zich via de VDAB omschoolde tot bediende. Bij aanwerving van Patricia kunt u genieten van een aantal tewerkstellingsondersteunende maatregelen.

Vb.: We hebben een goede match in het kader van de openstaande vacature, mag ik langskomen om de cliënt voor te stellen? Mij past het woensdagvoormiddag. En voor u?

2. STRUCTUUR VAN EEN TELEFOONGESPREEK

ELK TELEFOONGESPREEK MET EEN WERKGEVER KAN IN DRIE FASES INGEDEELD WORDEN. DE GOUDEN REGEL HIERBIJ IS DAT EEN GOEDE EERSTE INDRUK VELE DEUREN KAN OPENEN

2.1. CONTACT LEGGEN

- Probeer het ideale tijdstip voor je telefonisch contact te bepalen, doorgaans kan je beter niet bellen 's morgens vroeg, rond de middag of 's avonds tegen 17u
- Laat de telefoon minstens 12 keer overgaan tot je neerlegt
- Nadat de werkgever zich voorstelde, wacht je heel even en groet je rustig terug

Vb.: Goededag, met Jan Janssens van de trajectbegeleidingsdienst (TBD).

- Moet je een telefonist of collega van je gesprekspersoon passeren, vraag dan om je door te verbinden met je gewenste contactpersoon

Vb.: Goededag mevrouw/meneer, u spreekt met Jan Janssens van TBD, kan ik dhr of mevr Petersen spreken?

- Vraag aan de contactpersoon 'Past het u?'
- Wek interesse bij de persoon die je aan de lijn hebt. Begin met een verrassende opening en werk met tussenzinnen. Alleen nieuwsgierige werkgevers zijn bereid je een ogenblik van hun tijd te gunnen

Vb.: Wel het zit zo!

2.2. INFORMEREN

- Vertel in korte zinnen de reden van je telefoon, wees hierbij concreet
- Zorg voor pauzes in je verhaal zodat de werkgever de kans krijgt vragen te stellen of je verhaal samen te vatten
- Zorg voor een dialoog en hou het niet bij een monoloog
- Laat merken dat je goed luistert
- Zorg dat je het antwoord van je gesprekspartner goed begrijpt. Bij onduidelijkheid vraag je door

2.3. AFRONDEN

- Vat aan het einde van het gesprek de informatie of gemaakte afspraken samen, dat biedt je nog eens de kans te controleren of je alles goed hebt begrepen

Vb.: Zoals afgesproken mail ik u de gegevens van de kandidaat door, uw mailadres is petersen@intiemago.be. Ik bel u eind deze week op voor een reactie. Hartelijk dank voor het luisteren, nog een prettige dag meneer Petersen.

Vb.: Zoals afgesproken kom ik, zonder tegenbericht, donderdag 10 januari om 10u samen met mijn cliënt langs om u onze dienst en onze kandidaat (naam noemen) voor te stellen. Hiervoor kom ik naar de Pastorieweg 10 te Ieper. Alvast tot dan. Hartelijk dank voor het luisteren, nog een prettige dag meneer Petersen.

- Geef je telefoonnummer mee op het einde van een telefonisch contact zodat de werkgever je kan contacteren indien nodig. Probeer het initiatief of vervolgactie bij jezelf te houden
- Zorg dat de deur openblijft. Vraag om vrijblijvende informatie over je dienst te mogen opsturen
- Bedank de ander voor zijn of haar tijd, ook al is het resultaat niet bevredigend

Vb.: Hartelijk dank voor uw tijd meneer Petersen, tot later.

3. NUTTIGE GESPREKSVAAARDIGHEDEN BIJ HET VOEREN VAN EEN TELEFOONGESPREEK³

3.1. LUISTEREN, SAMENVATTEN, DOORVRAGEN (=LSD)

- **LUISTER ACTIEF:** Omdat in een telefoongesprek de non-verbale communicatie ontbreekt, is het belangrijk dat je regelmatig laat horen dat je er nog bent en dat je luistert. Hiervoor kan je van tijd tot tijd hummen, bevestigen door jaja te zeggen of met enkele kernwoorden of korte zinnen je gesprekspartner laten blijken dat je actief luistert. Bij actief luisteren kan je ook gebruik maken van aantekeningen om de gespreksinhoud te kunnen herhalen als het jouw beurt is. Val de werkgever niet in de rede door zijn of haar zinnen af te maken.
- **SAMENVATTEN:** Door samen te vatten geef je op een korte, objectieve manier de boodschap van je gesprekspartner weer. Vat tijdens het telefoongesprek regelmatig in je eigen woorden samen wat de andere heeft gezegd. Zo ga je na of je zijn of haar boodschap correct hebt begrepen. Zo krijgt de ander de kans eventueel te corrigeren. Samenvatten biedt ook het voordeel dat het gesprek gestructureerd wordt. Het biedt bovendien de mogelijkheid het gesprek over te nemen als de werkgever blijft dralen, afdwaalt of in herhaling valt.
Vb.: Als ik het goed begrepen heb, moet jullie werknemer in staat zijn zelfstandig en flexibel te functioneren.
Een diepere vorm van samenvatten is reflecteren. Hierbij ga je op zoek naar het achterliggende gevoel bij de boodschap van je werkgever. Doe dit zeker wanneer je tijdens het telefoongesprek bepaalde emoties zoals boosheid, verdriet, teleurstelling merkt. Zo geef je aan dat je zijn of haar gevoel serieus neemt. Dit schept vertrouwen. Om te voorkomen dat je een verkeerde reflectie geeft van het gevoel van je werkgever, gebruik je best een vraag. Zo raakt je werkgever niet geërgerd en laat je hem of haar de kans te corrigeren.
Vb.: 'Mr. Petersen, de vorige keer dat we met jullie dienst samenwerkten, viel dit serieus tegen, de kandidaat liet het afweten'
Samenvattend wordt dit: "Als ik het goed begrijp dan wenst u niet meer met onze dienst samen te werken". Reflecterend wordt dit: "Als ik het goed begrijp dan maakt u zich zorgen of deze nieuwe kandidaat het opnieuw zal laten afweten?"
- **DOORVRAGEN/VRAGEN STELLEN:** Een goede vragensteller past zijn vraag aan de situatie aan.
 - **OPEN VRAGEN** nodigen de ander uit met eigen woorden informatie te geven. Een open vraag begint steeds met een vraagwoord, wie, wat, wanneer, hoe of waarom. Wees echter voorzichtig met een waarom-vraag. Die kan de indruk wekken dat de werkgever zich voor iets dient te verantwoorden. Vervang waarom beter door 'wat is de reden dat', 'hoe komt het dat.' Dat klinkt minder aanvallend.
 - **GESLOTEN VRAGEN** beginnen met een werkwoord. De ander kan enkel bevestigen of ontkennen. Gebruik ze om tot een concrete afspraak te komen. Deze vragen genieten de voorkeur. Op deze manier kan je een ja-cultuur creëren. Zes keer een ja , geeft de 7de keer gegarandeerd ook een ja.

- **CONTROLEVRAGEN.** Ben je benieuwd of je verhaal goed overkomt, of het duidelijk is wat je bedoelt? Vraag gewoon of het duidelijk is, of het overkomt. Zo kan je op tijd bijsturen.

Vb.: Is het duidelijk wat onze TBD kan bieden, wat vindt u van onze mogelijkheden?

- **DOORVRAGEN** om meer informatie te verkrijgen tijdens je telefoongesprek of als je meent iets niet begrepen te hebben, vraag dan door. Wees alert op vaagheden, subjectieve uitlatingen, zinnen met moeten of kunnen.

Vb.: U geeft aan dat u geen stagairs wil? Wat weerhoudt u hiervan?

3.2. RESPECTEER STILTES

Veel mensen voelen zich onbehaaglijk bij een stilte in een telefoongesprek, maar dit geeft echter de ruimte om je werkgever te laten nadenken, aan bod te laten komen en rust te brengen in het gesprek. Na een open vraag laat je best een stilte, ook als je werkgever tijdens het antwoord stilvalt of het moeilijk krijgt tijdens het antwoord, wacht je best 8 tellen af of neem je een nota. Je kan best benoemen dat je een nota neemt.

3.3. DURF CONFRONTEREN

Heb je de indruk dat je gesprekspartner tegenstrijdigheden vertelt, confronteer hem of haar dan hiermee op een vriendelijke manier.

Vb.: U zei zonet dat u het liefst een jonge kandidaat uit de kansengroepen hebt voor de job, maar aan de andere kant verkiest u iemand met veel ervaring, dat begrijp ik niet zo goed. Kan u dat toelichten?

3.4. DURF INDIEN NODIG TE ONDERBREKEN

Antwoordt de werkgever te uitgebreid of kan je niet meer volgen, onderbreek hem of haar dan als hij of zij even ophoudt met praten en gebruik hiervoor zijn of haar eigenaam om zijn of haar aandacht te krijgen.

Vb.: Meneer Petersen mag ik u even onderbreken?

Probeer dan tijdens het telefoongesprek het verhaal te ordenen door samen te vatten, gesloten of keuzevragen te stellen. Vermijd hier nu wel open vragen want dan geef je je gesprekspartner terug de kans uitgebreid aan bod te komen.

3.5. PROBEER OM TE GAAN MET WEERSTANDEN

De gesprekspartner kan het niet met je eens zijn. Vat het niet persoonlijk op. Probeer ook niet je gelijk te krijgen, vraag beter door naar de weerstand. Berust het bezwaar op twijfel, bewijs dan het tegendeel adhv voorbeelden, feiten, cijfers etc. Wordt de weerstand ingegeven door een vermeend nadeel, ontken niet maar probeer te compenseren door voordelen. Anticipeer indien mogelijk op mogelijke weerstanden, een vooraf gewapende trajectbegeleider is er immers twee waard. (zie hoofdstuk 4 : Omgaan met weerstanden)

fiche telefonisch contact

1. GOEDE VOORBEREIDING VERHOOGT DE KANS OP SUCCES

- Bepaal het doel van het telefoongesprek
- Probeer de werkgever vooraf in beeld te brengen
Zie hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden
- Zorg voor een korte voorstelling van je eigen dienst
- Zorg voor een korte voorstelling van je kandidaat

2. STRUCTUUR VAN EEN TELEFOONGESPRAK

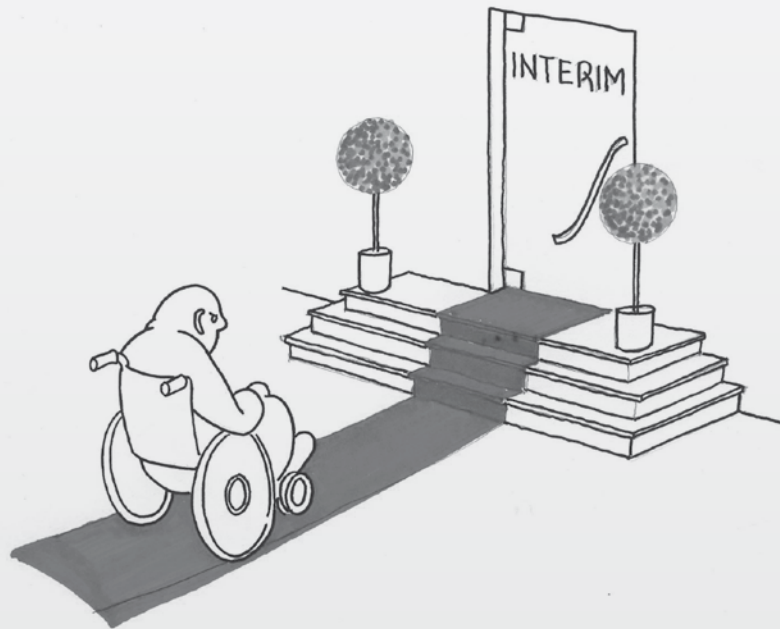
- Contact leggen
- Informeren
- Afronden
- Plan een vervolgactie

3. GESPREKSTECHNIEKEN

- Luisteren, samenvatten en doorvragen = LSD
- Respecteer stiltes
- Durf confronteren
- Durf indien nodig te onderbreken
- Probeer om te gaan met weerstanden

10 tips

1. Hou pen, papier, agenda, documentatie bij de hand
2. Namen: onthou en noteer de naam van de werkgever en gebruik een paar keer die naam in het gesprek, hiermee toon je interesse. Een persoonlijke benadering schept vertrouwen
3. Glimlachen: glimlach tijdens het telefoongesprek, dan klinkt je stem aangenamer en straalt ze enthousiasme uit
4. Spreektempo: spreek niet te snel aan de telefoon, de werkgever kan je immers niet zien en kan alleen op het geluid van je stem afgaan
5. Taalgebruik: varieer in je taalgebruik, dat maakt het gesprek aangenamer
6. Bel op een rustige plek, storende achtergrondgeluiden zijn hinderlijk tijdens een telefoongesprek
7. Geef pas op (om te bekomen wat je wil) als je drie keer een neen kreeg
8. Vervang 'wij doen dit' eens door 'u kan via ons genieten van...'
9. Gedwongen keuze om afspraak te maken: 'Ik begrijp dat u een drukke agenda hebt. Wanneer past het u?' – 2 voorstellen doen – steeds de vraag 'Goed?' stellen – vervolgactie
10. 'Past het u nu' i.p.v. 'stoor ik', bij dit laatste zie je jezelf namelijk teveel als negatieve indringer. Vermijd ook negatief taalgebruik



hoofdstuk 2

PERSOONLIJK CONTACT MET EEN WERKGEVER /
IKV VACATURE / INDIENSTNAME

1. EEN GOEDE VOORBEREIDING VERHOOGT DE KANS OP SUCCES

EEN GOEDE VOORBEREIDING IS DE HELFT VAN HET WERK

Er is een goede kennis vereist van de werkgever, de vacature, je werkzoekende én je doel. Elke werkgever heeft verwachtingen. Hij/zij wil begrepen worden en verwacht dat er voor hem/haar iets gedaan wordt. De werkgever verwacht betrouwbare info, een goed advies en een voorstel. Als hij/zij dit alles van jou krijgt, is het aanwerven van de werkzoekende een logisch besluit. Anticipeer hierbij ook op mogelijke weerstanden: ga na welke de knelpunten zijn en voorzie tegenargumenten. Afhankelijk van het type werkgever dat je wil benaderen, pas je je aanpak en stijl ook aan⁴.

1.1. KENNIS VAN JE DOEL

Jouw hoofddoel is om werkgever en werkzoekende te matchen en indien dit moeilijk verloopt, zoek je samen naar oplossingen. Je houdt hierbij enerzijds rekening met de verwachtingen van de werkgever en de eisen van de functie. Anderzijds zijn er de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Een goede trajectbegeleider reikt oplossingen aan om te matchen.

Vb.: een bijkomende opleiding in het avondonderwijs, een individuele beroepsopleiding.

Indien de match niet haalbaar is, sluit dan op een positieve manier af door andere samenwerkingsmogelijkheden te bieden. Het onderhouden van een goede relatie met een werkgever is immers belangrijk.

Vb.: de vacature openstellen voor andere cliënten van je dienst, nieuwe vacatures doorspelen, ...

Doelstellingen

- Info verkrijgen over het bedrijf en de functie
- Voorstelling organisatie
- Voorstelling werkzoekende
- Samenwerking in de toekomst
- Een kans krijgen tot stage/contract

1.2. KENNIS VAN DE WERKGEVER, ZIJN BEDRIJF EN DE OPENSTAANDE VACATURE

Het is belangrijk om volgende informatie te verzamelen:

- Naam van het bedrijf, afdeling, activiteit
- Naam van de contactpersoon, functie, gegevens, beslissingnemer
- De bedrijfssituatie: gebeurtenissen, soorten functieprofielen, ...
- De historiek: in welke functieprofielen werkte men reeds met ons samen
- Het klantenprofiel van de werkgever⁵

1.3. KENNIS VAN JE DIENST

Zorg dat je een duidelijk beeld kan brengen van je organisatie. Hulpmiddelen hierbij zijn een brochure, folder of verwijzing naar website. Breng eventueel voorbeeldbedrijven en functies aan.

1.4. KENNIS VAN JE KANDIDAAT

Een werkgever verwacht dat jij alles weet over de werkzoekende, tewerkstellingsbevorderende maatregelen en de service die je in functie van de kandidaat kan aanbieden.

Indien de werkzoekende meegaat op bedrijfsbezoek, bereid je hem voor:

- bereid het sollicitatiegesprek voor door samen de vacature door te nemen
- overloop het CV van de kandidaat en anticipeer op mogelijke vragen van de werkgever
- troeven en werkpunten bespreken
- motivatie van de cliënt: Vb. waarom ben jij de geknipte kandidaat voor deze functie
- aanpak van het gesprek schetsen
- arbeidshandicap (indien van toepassing) bespreken: concreet afspreken hoe we dit aankaarten bij de werkgever
- bespreek op voorhand het voorkomen want de eerste indruk over de werkzoekende is van groot belang
- maak afspraken omtrent het beantwoorden van vragen
- breng de technische kennis van je cliënt in beeld
- bespreek de arbeidshouding

2. STRUCTUUR VAN HET GESPREK

2.1. OPENING: BEPAAL DOOR JE VRAAGSTELLING ZELF DE STRUCTUUR

Open op een neutrale manier. Dit komt tot uiting in je kleding, lichaamstaal en in hetgeen je zegt. Na de begroeting stel je open vragen.

Door je vraagstelling kan je het gesprek ook een bepaalde richting en structuur geven. Schets zelf het doel van het gesprek en vraag aan de werkgever een toelichting over de organisatie.

2.2. BEHOEFTEBEPALING

- Geef de werkgever de kans het bedrijf voor te stellen. Houd bijkomende open vragen achter de hand om de werkgever aan te moedigen om verder te praten.

Vb.: Welke ontwikkelingen ziet u in de toekomst? Hoe gaat u hierop inspelen?

- Wat zijn de verwachtingen van de werkgever ivm de vacature? Wat zijn de eisen, welke competenties worden verwacht?
- Vertel daarna in twee minuten over je eigen TBD. Betrek de werkgever bij je verhaal: hoe kent u ons? Wat weet u al over onze service?

2.3. PRESENTATIE

Een algemeen geldende richtlijn om aan te geven wanneer het moment is aangebroken om je dienst en de werkzoekende voor te stellen, is moeilijk te geven. Een teken kan zijn als de werkgever 'tegenvragen' gaat stellen. Hieruit kun je afleiden dat de informatiefase van de werkgever voorbij is. Gebruik wat de werkgever je gegeven heeft: gebruik zijn/haar woorden en spreek in de u-vorm.

Wanneer de werkzoekende aanwezig is tijdens het gesprek, probeer deze dan bij het gesprek te betrekken. Als de trajectbegeleider merkt dat de werkzoekende moeite heeft met het beantwoorden van een vraag dan springt hij bij.

2.4. AFSLUITING

Vat hetgeen besproken werd samen, maak vervolgsafspraken en stem alles af.

Op deze manier kan je controleren of iedereen alles goed begrepen heeft en akkoord gaat.

Als je tijdens het doorlopen van de gespreksfasen een goede indruk hebt nagelaten, dan maak

je een goede kans dat de werkzoekende een kans krijgt en een matching mogelijk is. Komt de werkgever met bezwaren, probeer dan te achterhalen waarop ze gebaseerd zijn, of er oplossingen voor bestaan⁶.

Is er toch geen kans op tewerkstelling, probeer dan alsnog positief af te sluiten.

LET EROP DAT JE JE VISITEKAARTJE OF FOLDER GEEFT AAN DE WERKGEVER

3. NUTTIGE VAARDIGHEDEN BIJ HET VOEREN VAN EEN GESPREK⁷

Heel wat gesprekstechnieken die aangehaald werden in hoofdstuk 1; bij een telefonisch contact; zijn eveneens van toepassing bij een persoonlijk contact met een werkgever. Je kan de indruk krijgen dat de informatie hieronder reeds aan bod kwam. De technieken zijn enigszins dezelfde maar werden specifiek vanuit een andere invalshoek, namelijk een persoonlijk gesprek, uitgewerkt.

3.1 VRAGEN STELLEN EN SAMENVATTEN

HIER KUN JE GEBRUIK MAKEN VAN DE TRECHTERTECHNIEK:
JE BEGINT MET OPEN VRAGEN ZODAT JE EEN SCHETS KRIJGT VAN HET
BEDRIJF EN DE JOB. DAARNA VERSMAL JE DOOR STEEDS MEER GESLOTEN
VRAGEN TE STELLEN ZODAT JE DE ESSENTIE IN BEELD KRIJGT

- **Open vragen stellen:** open vragen beginnen meestal met één van de volgende woorden: wie, wat, waar, wanneer, waarom, waarmee, waarvoor, hoe en welke. Het vraagwoord waarom vereist in dit gesprek enige voorzichtigheid, omdat het als te indringend of te confronterend kan ervaren worden. Door met één van deze vraagwoorden te beginnen, geef je de werkgever alle ruimte om te vertellen over zijn bedrijf en de job. Het is dus belangrijk om veel open vragen te stellen. Creëer een ontspannen situatie, wees vriendelijk en geduldig. Ga niet te direct te werk en stel maar één vraag tegelijk.

- **Gesloten vragen stellen:** als je na deze verkenning op preciezere informatie uit bent, ga je over op gesloten vragen. Dit zijn vragen die meestal beginnen met een werkwoord. Op dit soort gesloten vragen zijn maar enkele antwoorden mogelijk. Meestal is dit ja of nee. Met deze vragen stuur je het gesprek in een bepaalde richting. Je krijgt enkel de informatie die je vraagt.

Vb.: Is het een oplossing voor u als de werkzoekende een avondcursus Frans volgt?

• **Andere vragen:**

• **Doorvraagvragen:** vooral tijdens de behoeftebepaling moet geprobeerd worden een zo helder mogelijk beeld te krijgen van het bedrijf en de job. Als je een antwoord krijgt dat niet helemaal helder is, kun je doorvragen met bv.: "Kunt u dat nog eens toelichten? Wat bedoelt u met ...?"

• **Controlevragen stellen, samenvatten:** je moet laten merken dat je begrijpt wat de werkgever zoekt. Dit doe je door ofwel samen te vatten ofwel door vragen te stellen. Let hierbij goed op de reactie van de werkgever. Pas als deze met jouw samenvatting instemt, kun je een volgende stap zetten. In samenvattingen zijn er drie niveaus:

- napraten of papegaaien: hierbij herhaal je letterlijk wat de werkgever heeft gezegd.
- parafraseren of inhoudelijk weergeven: hierbij herhaal je in je eigen woorden wat de werkgever heeft gezegd.
- concluderen: hierbij geef je de bedoeling van de werkgever weer.

• **Bevestigingsvragen:** in de laatste fase van het gesprek stuur je aan op een beslissing. Je gebruikt hierbij gesloten vragen waarop je een "ja" wilt: de suggestieve vragen of bevestigingsvragen. Je stuurt hierbij aan op een bevestiging. 'U wilt dat de werkzoekende maandag start? U twijfelt nog over de talenkennis? Als ik het goed begrijp, denkt u ...?'

• **De vraag teruggeven:** als de werkgever een vraag stelt, kan het soms belangrijk zijn om een wedervraag te stellen. Hierdoor blijf je zelf initiatief nemen.

Vb.: Kunt u de vraag even toelichten? Hoe ziet u dit? Wat zou u het liefst willen?

• **Alternatieven bieden:** in de laatste fase van het gesprek worden de vragen steeds specifieker. Je biedt oplossingen.

• **Luister naar de werkgever:** soms kan men zo overtuigd zijn dat de werkzoekende de ideale kandidaat is voor de job, dat men zijn eigen vragen beantwoordt. Wacht rustig het antwoord op je vragen af. Stel je vraag desnoods opnieuw, maar dan met andere woorden. Het is belangrijk om goed naar de antwoorden te luisteren en daar dieper op in te gaan.

3.2 NON-VERBAAL GEDRAG

Als wat je zegt niet in overeenstemming is met wat je doet, breng je de ander in verwarring. Onderzoek heeft aangetoond dat de ander zijn/haar oordeel baseert op je gedrag en niet op je woorden. Je kan tijdens je gesprek heel klantgericht bezig zijn maar als je blik ondertussen steeds afdwaalt naar wat er buiten gebeurt, denkt de werkgever dat je ongeïnteresseerd bent.

Hoe je er uit ziet, is eveneens van belang. Mensen oordelen in eerste instantie op je uiterlijk. Wat ze zien, beschouwen ze als representatief voor de TBD die je vertegenwoordigt.

Uit je houding blijkt of je aandacht hebt voor de werkgever. Op welke manier kom je aangelopen, hoe geef je een hand, hoe sta je, hoe zit je, ...

Het zijn allemaal zaken die de werkgever een bepaalde indruk over jou en de TBD geven.

Belangrijk hierbij zijn:

- **oogcontact, blikrichting:** men kan zich vreselijk ergeren aan personen die je voortdurend aanstaren, maar hetzelfde geldt voor de personen die je blik constant ontwijken. De blikken van de gesprekspartners moeten elkaar geregeld en op een natuurlijke manier ontmoeten. Dit wordt stimulerend oogcontact genoemd.
- **responssignalen:** je aandacht voor de werkgever blijkt uit de respons die je geeft.

Vb.: een hoofdknikje, een klein handgebaar, "Hmm", glimlachen, ... Als je dit soort signalen vergeet te geven, denkt de werkgever dat hij niet je volle aandacht heeft.

- **notities nemen:** het kan belangrijk zijn dat je aantekeningen maakt tijdens het gesprek. Hiermee laat je zien dat je de werkgever serieus neemt.

fiche persoonlijk contact

1. GOEDE VOORBEREIDING VERHOOGT DE KANS OP SUCCES

- Kennis van je doel
- Kennis van de werkgever, het bedrijf en de openstaande vacature
Link hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden - Sellogram
- Kennis van je eigen dienst
- Kennis van je kandidaat
- Kennis methodieken en tewerkstellingsbevorderende maatregelen

2. STRUCTUUR VAN HET GESPREK

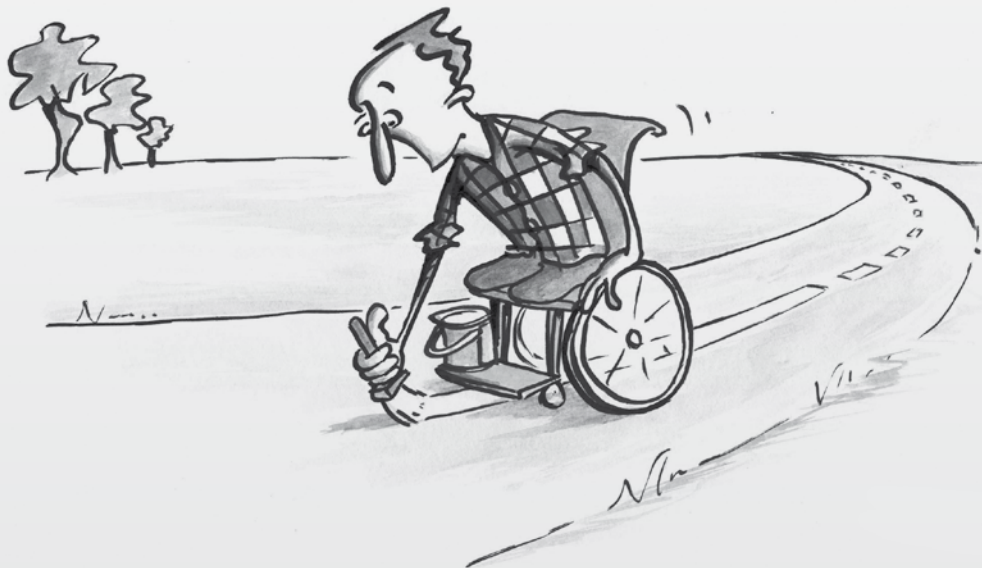
- Opening
- Behoeftebepaling
- Presentatie
- Afsluiting

3. NUTTIGE GESPREKSVAARDIGHEDEN BIJ HET VOEREN VAN EEN GESPREK

- Vragen stellen en samenvatten
- Non-verbaal gedrag

10 tips

1. Handdruk om het even wanneer. Maar weet dat in onze cultuur een stevige handdruk verwacht wordt
2. Visualiseer: Vb. visitekaartje, folder van de trajectbegeleidingsdienst afgeven (niet systematisch overlopen)
3. Maak de werkgever nieuwsgierig: som de te bespreken punten kort op en vraag of je gesprekspartner nog punten in te brengen heeft. Vergelijkbaar met nieuwshoofdpunten
4. 'Tel-methode' toepassen: respecteer 3 tellen stilte na het stellen van een vraag
5. Gebruik zo weinig mogelijk ontkenningwoorden
6. Weiger niet als je een drankje wordt aangeboden
7. Zeg liever: 'ik kan me voorstellen dat...' in plaats van 'ik begrijp dat...'
8. Spreken: zelfde ritme of toon van de gesprekspartner aannemen
9. "Ja-ritme" creëren: aan de hand van terugkoppelen, samenvatten, ...
Vb.: En hij mag dan maandag starten?
10. De 60-30-10 regel: zestig procent luister je, dertig procent ben je aan het woord om de behoeften te bepalen en jouw aanbod te doen en tien procent ben je stil
Vb. stilte na het stellen van een vraag.



hoofdstuk 3

WEERSTANDEN BIJ HET AANWERVEN
VAN PERSONEN UIT DE KANSENGROEPEN

1. WEERSTANDEN VAN WERKGEVERS TEN AANZIEN VAN KANSENGROEPEN

1.1. ALGEMEEN

Probeer bij het waarnemen van weerstand na te gaan waar de bron ligt van deze weerstand. Er zijn verschillende soorten weerstanden. De reactie die je geeft als trajectbegeleider zal hiervoor bepalend worden.

1.1.1. BRONNEN VAN WEERSTAND⁸

Naargelang het klantenprofiel uit de werkgever een andere vorm van weerstand.

- **Angst voor het onbekende, onzekerheid**

In de eerste plaats kan weerstand optreden omwille van angst. De werkgever heeft vaak angst voor het onbekende, voor de mogelijke en ongekende gevolgen van veranderingen. Hij/zij voelt zich daarom onzeker over de veranderingen die zich voordoen.

Vb. Hoe zal het jonge gedreven team reageren bij aanwerving van een 50- plusser?

- **Geen nut zien in verandering**

Weerstand kan optreden doordat de werkgever die geconfronteerd wordt met verandering, de noodzaak van die verandering niet inziet. De huidige situatie of status quo wordt door de werkgever beschouwd als een gunstige situatie die niet hoeft te veranderen.

Vb. Indienstname van iemand uit de kansengroepen betekent voor hem/haar geen meerwaarde voor de organisatie.

- **Gebrek aan kennis en informatie**

Het onvoldoende op de hoogte zijn of gebracht worden van de op til zijnde veranderingen is een belangrijke bron van weerstand. Gebrek aan kennis en informatie leidt tot wantrouwen en onzekerheid waardoor weerstand optreedt.

Vb. Aanwerving van iemand met autisme of iemand met een andere culturele achtergrond vraagt toch wat achtergrondinformatie.

- **Conflicten**

Conflicten kunnen ook een bron van weerstand zijn. Persoonlijke conflicten tussen de initiator van de verandering en degene die de gevolgen draagt, kunnen ertoe leiden dat er een felle weerstand geboden wordt. Ook slechte ervaringen uit het verleden (bijvoorbeeld vroegere conflictsituaties) kunnen aanleiding geven tot weerstand.

Vb. Na een negatieve ervaring bij indienstname van iemand met een beperking, wordt vaak de volledige doelgroep in een negatief daglicht geplaatst.

- **Belangen**

Men kan vanuit eigenbelang of uit zelfbescherming voorstander zijn van een status quo. Door een eventuele verandering kan het belang van iemands job afnemen, kan de status ervan

verminderen, kunnen de vereiste vaardigheden verlaagd worden. Indien persoonlijke belangen in gevaar komen door de verandering, kan men weerstand verwachten.

Vb. Bij indienstname van iemand die laaggeschoold is, wordt een takenpakket soms meer gestructureerd en aangepast. Dergelijke jobcreatie kan weerstand opwekken bij collega's die éénzelfde takenpakket moeten uitvoeren.

1.1.2. SOORTEN WEERSTAND

• **Praktische weerstand**

Werkgever haalt aan dat hij/zij geen tijd heeft

Werkgever haalt aan dat hij/zij de afspraak vergeten is

Werkgever heeft geen interesse daar het bedrijf werkt met interimkrachten

Werkgever heeft geen interesse daar ze geen openstaande vacatures hebben

Werkgever heeft geen interesse in iets nieuws

Werkgever kan niet instaan voor de extra begeleiding op de werkvloer/ heeft geen begeleider op de werkvloer

Werkgever heeft geen tijd om iemand op te leiden die extra aandacht vraagt

Werkgever heeft geen aangepast takenpakket

Werkgever heeft geen aangepast materiaal

Werkgever kan het zich niet veroorloven om iemand in dienst te nemen die minder rendeert

• **Culturele weerstand**

Werkgever haalt aan dat dit niet de mentaliteit is van het bedrijf

Werkgever haalt aan dat het er in hun organisatie anders aan toe gaat

Werkgever haalt aan dat de medewerkers hier niet voor open staan

• **Psychologische weerstand**

De werkgever heeft vooroordelen omtrent personen uit de kansengroepen wegens negatieve ervaringen, wegens het onbekende

De werkgever heeft angst wegens geen kennis van de arbeidsbeperking, de culturele achtergrond,... van de kandidaat uit de kansengroepen

1.1.3. REACTIES VAN WERKGEVERS DIE EEN VORM VAN WEERSTAND INHOUDEN

Jij hebt makkelijk zeggen, maar...

Amai, zoveel werk

Weer iets nieuws

Hoe moet ik dan...

Ja, maar...

Ik heb iemand in dienst gehad met een beperking, maar dat is slecht afgelopen

Ik heb nog nooit met kansengroepen gewerkt, ik wil geen problemen

Mijn personeel staat hier niet voor open

Dit zal me teveel kosten

Je kan zo'n mensen moeilijk interviewen, ze zeggen vaak zo weinig

Ze hebben geen kwalificatie of getuigschrift, ze hebben geen ervaring en ik heb geen tijd om ze op te leiden

Hoe gaan zij hier geraken? Ik kan niet voor hun vervoer zorgen

We hebben geen tijd voor extra aandacht

Wat als het verkeerd afloopt?

Een werkgever kan ook zijn weerstand uiten door non-verbale signalen: afdwalen, uitstellen of de afspraak vergeten

1.2. WEERSTAND BIJ INDIENSTNAME 50-PLUSSERS⁹

50-plussers ...

- zijn een grote kost indien ze op brugpensioen wensen te gaan
- kunnen door hun leeftijd meer vatbaar zijn voor kwaaltjes en het absentieïsme-cijfer zal hierdoor stijgen
- zijn vastgeroest en weinig flexibel
- hebben geen ambitie meer
- zijn minder vernieuwingsgezind
- werken minder snel
- zijn minder mobiel
- bieden meer weerstand tegen verandering
- willen geen nieuwe uitdaging meer aangaan
- zijn weinig creatief
- oordelen te langzaam
- hebben geen interesse meer in technologische veranderingen
- hebben geen interesse meer in het volgen van een opleiding
- willen op hun lauweren rusten
- het loon van jongere werknemers ligt lager dan dat van oudere werknemers

1.3. WEERSTAND BIJ INDIENSTNAME ALLOCHTONEN¹⁰

Allochtonen ...

- hebben een gebrek aan goede arbeidsattitudes
- kennen een veelvuldig verzuim
- aanwerven vormt een extra 'risicofactor'
- hebben een gebrekkige kennis van het Nederlands

- zijn minder stipt
- zullen praktische problemen scheppen (ramadan, hoofddoek,...)
- men kan te weinig rekenen op allochtonen
- er zijn vaak problemen met andere collega's
- werkgevers zijn bang voor de reacties van de andere werknemers
- werkgevers zijn bang om klanten te verliezen indien men allochtonen inzet in dienstverlenende functies

1.4. WEERSTAND BIJ INDIENSTNAME PERSONEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING¹¹

- personen met een arbeidsbeperking beschikken over lage kwalificaties
- 'gehandicapten' kunnen niet werken
- personen met een arbeidsbeperking zijn vaker ziek
- iemand met een psychische problematiek is onbetrouwbaar
- personen met een arbeidsbeperking zijn niet flexibel inzetbaar en niet mobiel
- enkel in beschutte werkplaatsen kunnen mensen met een arbeidshandicap tewerkgesteld worden
- aanpassingen aan de werkpost zijn vrij duur
- het is moeilijk om iemand met een handicap goed opgeleid te krijgen
- iemand met een handicap kan enkel in de administratie ingeschakeld worden
- een doof persoon is gevaarlijk voor de veiligheid van het bedrijf
- het in dienst nemen van een persoon met een arbeidsbeperking betekent administratieve rompslomp

2. OMGAAN MET WEERSTANDEN: 3 STAPPEN¹²

STAP 1: HERKENNEN

Je moet eerst de verschijnselen herkennen die op 'weerstand' duiden. Dat kan alleen als er contact is. Je kan weerstand herkennen aan zeer veel verschillende signalen:

Fysiek:

- spanning in het lichaam
- het gebruik van de stem
- het energieniveau
- gevoelens (makheid of juist agressie)

Gedrag:

- vermijden, vluchten
- ontkennen, ontwijken
- doordraven, aarzelen
- slecht gebruik van de tijd

Wat iemand zegt/taal:

- ja – maar
- veralgemenen
- theoretiseren, abstraheren
- uitvoerig ingaan op details, herhaling
- enerzijds/anderzijds, aarzelen
- blokkeren, het niet meer weten

STAP 2: ERKENNEN

Vervolgens erken je de weerstand: wat betekenen die reacties? Dit doe je door:

- te benoemen hoe je met elkaar omgaat en wat je daarin opgevallen is (zonder beschuldiging, feitelijk beschrijvend, interactie-interventie)
- het gevoel te benoemen dat bij je speelt of dat je bij de ander vermoedt (gevoelsinterventie)
- duidelijk te maken dat je je zorgen maakt naar aanleiding van de signalen (aandacht geven)
- rechtstreeks je vermoedens uit te spreken over wat er bij de ander speelt (doorvragen)

STAP 3: VERKENNEN

Terwijl je luistert naar de ander, probeer je te achterhalen:

- wat de drijfveren zijn
- welke de achterliggende motivatie is
- welke waarden belangrijk zijn
- wat andere zaken zijn, waarvoor de ander warm te krijgen zou zijn

3. NUTTIGE VAARDIGHEDEN OM ADEQUAAT TE REAGEREN OP DEZE WEERSTANDEN

HANDEL NIET IMPULSIEF, MAAR DENK EENS EVEN RUSTIG NA.
ER ZIJN IMMERS HEEL WAT ASPECTEN DIE EEN WERKGEVER GUNSTIG OF
ONGUNSTIG BEÏNVLOEDEN, ZELFS AL HEB JE NOG GEEN WOORD GEZEGD.

JE HOUDING¹³

De werkgever moet het gevoel hebben dat jij hem/haar iets te bieden hebt, dat hij/zij erbij wint als hij/zij naar je luistert. Zie hoofdstuk 1 en 2 voor concrete tips.

JE TAAL

- Hou je taal eenvoudig, gebruik geen vakjargon. Indien je toch een moeilijker woord wil gebruiken, benadruk het dan, spreek het trager uit en leg uit
- vermijd 'soft-woorden' als zorg, hulp,... Ze hebben een negatieve bijklank
- ook twijfelwoorden, zoals misschien en eventueel, kan je beter niet gebruiken
- pas je taal aan je gesprekspartner aan. Je praat niet op dezelfde manier met de zaakvoerder van het winkeltje om de hoek als met de personeelsdirecteur van een multinational

JE KENNIS

Het principe 'kennis is macht' geldt ook hier. Hoe meer je weet, hoe meer je bent voorbereid, hoe meer je kan sturen. Verzamel enerzijds informatie over het bedrijf en anderzijds moet je ook goed weten waarvoor je staat: je organisatie en je kandidaat voor wie je onderhandelt.

- **Het bedrijf:**

verzamel vooraf informatie over het bedrijf: over de bedrijfscultuur, de vacatures die vrijkomen, de knelpunten,....vraag eens een rondleiding in het bedrijf. Dat geeft je zicht op de job.

- **De persoon voor wie je onderhandelt:**

- Zorg dat je het profiel van je cliënt kent, een realistische kijk op zijn/haar mogelijkheden hebt, en geef correcte informatie.
- Ken de behoeften en verlangens van je cliënt. Weet welke jobs hem/haar interesseren, welke zijn/haar mogelijkheden zijn.
- Benadruk eerst de positieve kanten van je cliënt, pas daarna kan je vermelden dat het gaat om een persoon met een handicap. Zeg er direct bij wat de positieve mogelijkheden voor het bedrijf zijn¹⁴.
- Bespreek vooraf met de cliënt wat je de werkgever over hem/haar zal vertellen. Dit levert misschien nog interessante aanknopingspunten voor de onderhandelingen.
- Weet voor welke tewerkstellingsbevorderende maatregelen jouw cliënt in aanmerking komt.
- Focus op de functionele eisen van de job en het competentieprofiel van de kandidaat.
- Bepaalde kenmerken kan je als persoon niet veranderen: leeftijd, geslacht, huidskleur, naam,... Maar engageren we ons niet allemaal om verder te kijken dan de verpakking?

TACTIEKEN¹⁵

- **Benoemen:** zeg hardop dat je weerstand voelt. Dat geeft de werkgever de gelegenheid te reageren en aan te geven wat de bezwaren zijn.
- **Erkennen:** laat weten dat je begrijpt dat je weerstand voelt. Dat maakt dat die persoon zich gehoord voelt. Dat neemt een deel van de weerstand vaak al weg. Vb. Wat maakt dat...? Hoe ziet u dat dan...?
- **Bevragen:** vraag rechtstreeks naar de bezwaren zodat je daarop kan ingaan. Communiceer op een open manier: vragen stellen (stel gerichte vragen), goed luisteren, duiden en situeren.
- **Meebewegen en kantelen (judo):** geef de ander gelijk i.v.m. zijn/haar bezwaren. Daarmee vergroot je de bezwaren eigenlijk uit. Dat is vaak ook weer niet de bedoeling, dus op dat moment zal de ander iets gaan toegeven.
- **Vermijden:** ga niet in op de bezwaren. Spreek eventueel af dat je ze parkeert om er later

nog op terug te komen. Gebruik deze tactiek vooral in situaties waarin het niet om een heel belangrijk punt gaat.

- **Draagvlak creëren:** door draagvlak te creëren, zorg je ervoor dat de ander bondgenoot wordt van je plannen. Dat vermindert de weerstand enorm. Draagvlak creëren betekent ervoor zorgen dat je van tevoren ondersteuning en goedkeuring verwerft voor plannen die je wilt gaan uitvoeren of beslissingen die je wilt gaan nemen. Om een verandering te laten slagen, doe je er goed aan je voornemen bekend te maken. Dat geeft werkgevers het gevoel dat ze kunnen meedenken, meebeslissen en kunnen wennen aan het idee, zodat de verandering niet al te bruusk is.

Vb. : Hoe kunnen we dit samen aanpakken?

- **Van weerstand profiteren:** Mensen in bedrijven weten vaak precies wat goed loopt en wat beter kan. Medewerkers uiten weerstand tegen verandering als ze vinden dat de verandering niet de goede is. Overleg met de ondernemer hoe dit kan opgevangen worden.

4. VEELGEHOORDE TEGENWERPINGEN EN REACTIES HIEROP ¹⁶

“ We hebben ooit iemand met een handicap in dienst gehad, het is niet gelukt.”

Dat is uiteraard erg vervelend. Wat is er misgelopen? Wie heeft deze werknemer doorgestuurd? Net zoals bij iedere werknemer kan het zijn dat er iemand in dienst wordt genomen, die voor de job niet geschikt is. Vertel ons zo exact mogelijk welke de vereisten zijn en wij zoeken voor u de juiste werknemer.

“ Je kan zo’n mensen moeilijk interviewen, ze zeggen vaak zo weinig.”

Ja, sollicitanten zijn meestal nerveus bij een interview. Mensen met een handicap hebben het hiermee soms nog moeilijker omdat ze niet vaak geïnterviewd worden en dus minder kunnen oefenen. Als het u helpt kunnen wij u raad geven of zelf aanwezig zijn bij het interview.

“ Ze hebben geen kwalificatie of getuigschrift, ze hebben geen ervaring en ik heb geen tijd om ze op te leiden.”

Inderdaad, de persoon die u aanwerft moet de juiste vaardigheden hebben om in die job te passen. Mensen met een handicap hebben vaak een dergelijke opleiding of training achter de rug. Kunt u mij zeggen wat de vereisten zijn die u voor deze specifieke job vraagt, dan kunnen wij zien of wij voor u de juiste persoon hebben.

“ Hoe gaan zij hier geraken? Ik kan niet voor hun vervoer zorgen.”

Zij zijn, zoals iedereen, zelf verantwoordelijk om op tijd op hun werk te geraken. Sommige mensen met een handicap hebben een eigen wagen, anderen gebruiken het openbaar vervoer.

“ We hebben geen tijd voor extra aandacht.”

Het kost geld en tijd om een nieuw personeelslid in te werken. Mensen uit de kansengroepen hebben meestal niet meer behoefte aan toezicht dan iemand anders. Als dit toch het geval zou zijn, zijn wij er om raad te geven over de aanpak of om zelf begeleiding te geven bij de inwerking.

“ Wij hebben flexibel inzetbare mensen nodig!”

De kandidaat waarvoor ik u opbel is hiertoe in staat. Een handicap hebben staat niet per definitie die flexibiliteit in de weg. We hebben binnen ons potentieel immers verschillende personen die zich flexibel willen en kunnen opstellen. Welke flexibiliteit wenst u in dit geval?

“ Als die kandidaten echt zo goed zijn en weinig kosten, waarom hebben ze uw dienst nodig en zijn ze nog steeds werkloos?”

Dat is een terechte opmerking, maar een goede kandidaat voor de job is daarom nog geen goede sollicitant. Veel mensen doen tegenwoordig beroep op gespecialiseerde diensten. Het is voor u als bedrijf ook veel rendabeler om door bemiddeling geld en energie te sparen om zo snel de juiste werknemer op de juiste plaats te krijgen.

“ M'n andere werknemers zien dit niet zitten, ze willen niet met zo'n mensen werken, ze willen niet vertraagd worden in hun eigen werk.”

Ik begrijp uw bezorgdheid. Hebt u al uitgeprobeerd hoe ze op zo'n aanwerving reageren? In de meeste gevallen hebben mensen met een handicap op termijn niet meer zorgen nodig dan een andere werknemer. Indien er extra aandacht nodig is, kunnen wij die van buitenaf geven, zodat uw personeel hier geen last van heeft.

“ Wat als het verkeerd afloopt?”

Het kan altijd gebeuren dat werknemers niet voldoen in hun job, dit geldt ook voor mensen uit de kansengroepen. Daarom is het zo belangrijk dat u duidelijk uw verwachtingen en verlangens formuleert. Zo kan ik ervoor zorgen dat een geschikte kandidaat deze vacature invult. Wanneer er toch problemen rijzen, hoeft u ons slechts op te bellen om hulp en raad te vragen.

5. MEERWAARDE VAN KANSENGROEPEN

5.1. ALGEMEEN¹⁷

Veel werkgevers zijn er niet van op de hoogte dat de overheid een aantal regelingen heeft getroffen om het in dienst nemen van iemand die behoort tot de kansengroepen (financieel) aantrekkelijk te maken. Naast het financiële luik zijn er ook heel wat andere voordelen bij het in dienst nemen van een persoon met een beperking. Deze voordelen worden in dit onderdeel verder toegelicht.

Diversiteit op de werkvloer zorgt ervoor dat:

- er gerecruteerd wordt vanuit verschillende reserves
- er ingespeeld wordt op de behoeften en de verwachtingen van de klant en de werkgever
- men als bedrijf een beter imago heeft naar de buitenwereld toe
- een divers personeelsbestand is aantrekkelijk voor een bredere groep klanten waardoor de omzet hoger kan zijn. Enerzijds kunnen meer klanten zich identificeren met de verschillende medewerkers van de organisatie, anderzijds kunnen medewerkers zich beter inleven in het divers klantenbestand. Ze begrijpen de klant beter en anticiperen makkelijker op de verschillende denk- of werkwijzen.

In samenspraak met een projectontwikkelaar kan de werkgever een diversiteitsplan¹⁸ ontwikkelen met bijzondere aandacht voor diversiteit.

Daarbij hebben werving en onthaal van nieuwe werknemers baat, met eveneens mogelijkheden ter bevordering van doorstroom, retentie en opleiding voor werknemers die al langer in dienst zijn. Daarvoor kunnen ondernemingen, organisaties en lokale besturen een subsidie aanvragen.

5.2. MEERWAARDE 50-PLUSSER

TROEVEN¹⁹

- Tal van competenties verbeteren met de jaren: verantwoordelijkheidsgevoel, creativiteit, efficiëntie, voorzichtigheid, zelfstandigheid en sociale vaardigheden. Levenservaring leert een mens te relativeren en gemakkelijker om te gaan met moeilijke situaties.
- Ervaren werknemers zijn erg loyaal ten opzichte van hun werkgever. Ze doen minder aan jobhopping en hebben meer voldoening van hun werk, hetgeen zich vertaalt in een grotere motivatie.
- Een 50-plusser is minder gebonden aan vaste uren omdat de kinderen al het huis uit zijn. Vaak staan ze meer open voor flexibel en deeltijds werk.
- Een jong team wordt verrijkt door de inbreng van een "oude rot in het vak". Door de werkervaring beschikt de 50-plusser ook over heel wat coachingsmogelijkheden.

- 50-plussers zijn meer geïnteresseerd in nieuwe wendingen die hun loopbaan uitdagend houden. Een aandachtspunt is blijvend deelnemen aan training en opleiding. Voor de 50-plusser levert werken een inkomen, sociale contacten, structuur, ritme, status,... en verhoogt dit de eigenwaarde van de persoon.
- Een oudere werknemer dwingt vaak ook meer respect af.
- Hun levenservaring straalt rust en betrouwbaarheid uit.
- Bij 50-plussers is er weinig verloop.
- Ze zijn duurder maar op lange termijn een betere investering.
- Ze herkennen sneller probleemsituaties. Ze bekijken meerdere invalshoeken.
- Ze beschikken over meer leidinggevende capaciteiten.
- Ze hebben een groter verantwoordelijkheidsgevoel, een groter gevoel van verbondenheid, loyaliteit.
- Ze hebben meer aandacht voor menselijke verhoudingen.
- Het nemen van minder risico's zorgt dat er minder bedrijfsongevallen zijn.

OVERHEIDSMATREGELEN ²⁰

- Om de tewerkstelling van 50-plussers te bevorderen, heeft de overheid verschillende tewerkstellingsmaatregelen uitgewerkt. Zij maken het voor werkgevers fiscaal aantrekkelijk om een 50-plusser aan te werven.
- Activakaart/win-winplan: voor een 50-plusser die minimum 6 maanden ingeschreven is als werkzoekende kan de werkgever RSZ-vermindering en eventueel een werkuitkering ontvangen.
Tewerkstellingspremie 50-plusser: een werkgever kan bij aanwerving van een 50-plusser een premie aanvragen bij de VDAB.
Vermindering RSZ-bijdragen werkgever: bij indienstname van een 50-plusser krijgt de werkgever per kwartaal ook een korting op de bijdragen die hij aan de RSZ moet betalen.
- Bij indienstname van een 50-plusser kan de werkgever ook gebruik maken van jobcoaching via de erkende partners van de VDAB of de VDAB zelf.
- Eénmaal een 50-plusser in dienst is, kan de werkgever gebruik maken van het ervaringsfonds. Elke werkgever die afhangt van een paritair comité kan een project indienen bij dit Fonds ter verbetering van het welzijn van de werknemers van 45 jaar en ouder.
- Een 50-plusser kan zelf ook een werkhervattingstoeslag aanvragen via zijn/haar vakbond indien hij aan de voorwaarden voldoet.

5.3. MEERWAARDE ALLOCHTONEN²¹

TROEVEN

Bij indienstname van allochtonen zorgt de werkgever binnen de organisatie voor:

- Een vergroting door diversiteit in kennis, ideeën en ervaringen.
- Een grote kennis van een bredere groep klanten.
- Een beperking van het risico op personeelstekorten, immers het aandeel allochtone werkzoekenden zal in de komende jaren sterk toenemen. Dit geldt in alle categorieën van de beroepsbevolking, zowel bij hoger opgeleiden als bij lager opgeleiden.
- Een betere herkenning van klanten in het personeel. Dat heeft een positieve uitwerking op het imago van uw organisatie.
- Mensen met een andere achtergrond kijken met een frisse blik naar de producten, diensten en processen. Daar kan u als werkgever een groot voordeel mee doen.
- Allochtonen kunnen verbaal heel erg goed zijn of zijn bijzonder handig in het onderhandelen.

Uit onderzoek van Wies Dinsbach (arbeidspsychologe) blijkt "Allochtone werknemers zijn positiever, meer tevreden over hun werk en loyaler dan hun autochtone collega's". Ze was zelf verrast: "Als blanke Nederlandse wetenschapper veronderstelde ik dat migranten door hun relatief ongunstige situatie minder tevreden en betrokken zouden zijn. Het tegendeel is waar."²²

OVERHEIDSMAATREGELEN²³

- Jonge (laaggeschoolde) werkzoekenden kunnen in aanmerking komen voor een startbanenkaart. Jongeren van buitenlandse afkomst, die jonger zijn dan 26 jaar, tellen dubbel voor het vervullen van de startbaanverplichtingen²⁴ in een bedrijf. Daarnaast komt een laaggeschoolde jongere van allochtone afkomst in aanmerking voor 1000 EUR RSZ-vermindering per kwartaal gedurende het kwartaal van indiensttreding en de 15 volgende (i.p.v. 7) kwartalen.
- Bij indienstname van een allochtoon kan de werkgever ook gebruik maken van jobcoaching via de erkende partners van de VDAB of de VDAB zelf.
- Bij de VDAB kan een allochtoon ook in aanmerking komen voor een inwerkingstraject. Tijdens dit traject kan de werkzoekende onder andere jobbegeleiding, opleiding Nederlands of een beroepsopleiding volgen.
- VDAB en andere opleidingscentra bieden verschillende opleidingen Nederlands aan voor anderstaligen. Er is ook taalondersteuning tijdens IBO (IBOT): anderstaligen die een individuele beroepsopleiding (IBO) volgen, krijgen van de VDAB twee keer per week een uur taal- en attitudeondersteuning.

5.4. MEERWAARDE PERSONEN MET EEN ARBEIDSBEPERKING²⁵

TROEVEN

- Personen met een arbeidshandicap zijn trouwe medewerkers.
- Ze beschikken over een hoge motivatie.
- Personen met een arbeidsbeperking beschikken soms over bepaalde vaardigheden, net omwille van hun beperking.
Vb. personen met autisme zijn vaak heel precieze werkers.
- Personen met een arbeidsbeperking (PMAH) kunnen een positieve invloed op de werksfeer hebben.
- Voor de werkgever is het een persoonlijke voldoening als het lukt om iemand met een beperking in dienst te nemen en te laten ontwikkelen tot een goed functionerende en gewaardeerde werknemer.
- Elke beperking vormt de voedingsbodem voor een nieuwe vaardigheid.
Personen met een handicap ontwikkelen vaardigheden om hun beperking te compenseren en dat kan verrijkend werken voor een bedrijf.
- Personen met een handicap houden van een uitdaging en bewijzen graag dat hun aanwerving de juiste beslissing was.
- Van een medewerker met een beperking weet u meer dan van een medewerker zonder beperking: de aard van de beperking is bekend, de consequenties en risico's ervan zijn u duidelijk. U krijgt daarover uitgebreide informatie.

OVERHEIDSMATREGELEN²⁶

- Bij indiening van een persoon met een arbeidshandicap kan de werkgever gebruik maken van jobcoaching via de VDAB en de erkende partners van de VDAB.
- Een werkgever kan gebruik maken van een gespecialiseerde individuele beroepsopleiding (GIBO): als een werkzoekende kennis of ervaring mist om volwaardig te starten in de job, kan de werkgever hem/haar in samenwerking met een GOB opleiden op de werkvloer. Een GOB²⁷ is een gespecialiseerde opleidings-, begeleidings- en bemiddelingsdienst. Een GOB richt zich tot personen met een arbeidshandicap die door hun beperking een gespecialiseerde opleiding en bemiddeling nodig hebben om een job in het normaal economisch circuit te vinden. Men kan personen met een arbeidsbeperking begeleiden door..
 - Een opleiding in het centrum.
 - Één of meerdere oriënterende stages.
 - Een gespecialiseerde individuele opleiding (GIBO).
- De VOP of Vlaamse OndersteuningsPremie is een BTOM (Bijzondere Tewerkstelling Ondersteunende Maatregel). Door de VOP kunnen werkgevers een ondersteuning in de loonkost krijgen als ze een werknemer met een arbeidshandicap aanwerven of in dienst hebben. Ook uitzendkantoren en zelfstandigen met een arbeidshandicap kunnen van de VOP gebruik maken.

- Vaak is de arbeidspost of -situatie niet aangepast aan de noden van personen met beperkingen en werkgevers schrikken terug voor de kosten die aanpassingen met zich meebrengen. Hiervoor kan men beroep doen op de VDAB. Er is een tegemoetkoming voor aanpassing van de arbeidspost die de werkelijke kosten dekt. Indien het gaat over de aanpassing van materiaal dat door de werkgever ter beschikking wordt gesteld, wordt de meerprijs van de aanpassing betaald. Daarnaast is er een tegemoetkoming in de kosten van arbeidsgereedschap en -kleding. Deze tegemoetkoming dekt de bijkomende kosten die de werknemer of werkzoekende moet dragen ten opzichte van een valide werknemer.
- Jonge (laaggeschoolde) werkzoekenden kunnen in aanmerking komen voor een startbanenkaart. Jongeren met een handicap die jonger zijn dan 26 jaar tellen dubbel voor het vervullen van de startbaanverplichtingen in een bedrijf. Daarnaast komt ook een laaggeschoolde jongere met een handicap in aanmerking voor 1000 EUR RSZ-vermindering per kwartaal gedurende het kwartaal van indiensttreding en de 15 volgende (i.p.v. 7) kwartalen.
- Een persoon met een handicap die ingeschreven is bij het Agentschap voor Personen met een Handicap of Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, kan deze periode van inschrijving gelijkstellen met een periode als werkzoekende in het kader van een activakaart/win-winplan.

fiche weerstand van werkgevers tav kansengroepen

1. BEPAAL DE BRON VAN WEERSTAND

- Angst voor het onbekende, onzekerheid
- Geen nut zien in verandering
- Gebrek aan kennis en informatie
- Conflicten
- Belangen

2. BEPAAL DE SOORT WEERSTAND

- Praktisch
- Cultureel
- Psychologisch

3. OMGAAN MET WEERSTAND: DRIE STAPPEN

- Herkennen
- Erkennen
- Verkennen

4. NUTTIGE VAARDIGHEDEN OM ADEQUAAT TE REAGEREN OP DEZE WEERSTANDEN

- Overtuigende houding
- Eenvoudige taal
- Kennis is macht
- Tactieken: benoemen, erkennen, bevragen, meebewegen en kantelen, vermijden, draagvlak creëren en van weerstand profiteren

5 tips

1. Geef krachtige en geloofwaardige argumenten. 'Verkoop' je diensten niet vanuit jouw standpunt maar vanuit dat van de werkgever. Bedenk welk voordeel de werkgever heeft. Verplaats je ook even in zijn/haar standpunt. *Zie hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden - Sellogram*
2. Zeg niet te vaak in het gesprek dat de diensten die je aanbiedt kosteloos zijn. Dit komt onprofessioneel en ongeloofwaardig over. Gebruik het zeker niet als hét argument om de werkgever te overtuigen. Komt het gesprek op het punt dat je moet vertellen dat je diensten kosteloos zijn, leg dan ook uit waarom dat zo is.
3. Zeg iets over de ervaring die je al hebt in de regio²⁸. Vertel welke bedrijven al beroep deden op je diensten. Vertel hoeveel personen je organisatie al geplaatst heeft. Leg uit welk voordeel de werkgever heeft door met jouw organisatie samen te werken.
4. Geef positieve informatie over je organisatie.
5. Geef de onderneming eventueel ruimte tot bedenktijd maar uitstel mag geen afstel zijn, maak duidelijke afspraken.

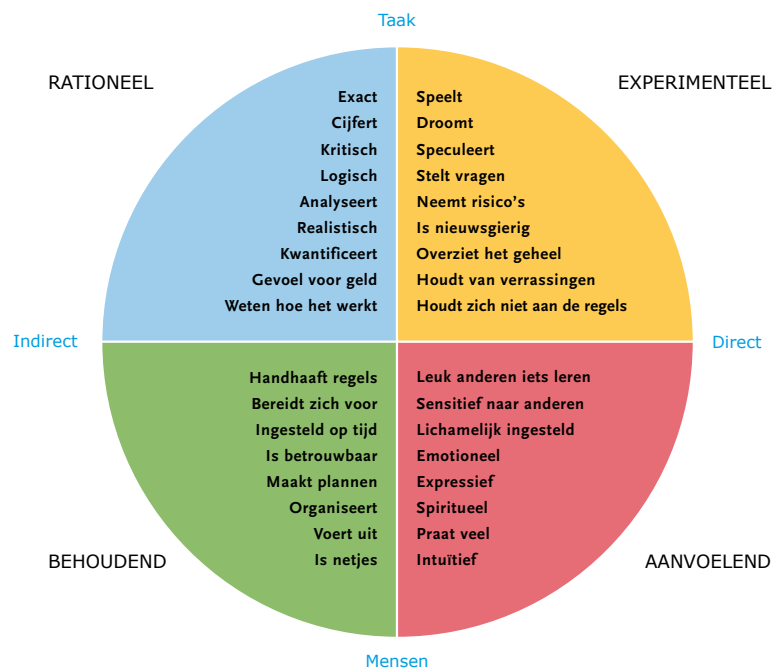


hoofdstuk 4

OMGAAN MET WEERSTANDEN
SELLOGRAM

1. HERMANN BRAIN DOMINANCE MODEL (HBDI)²⁹

Er bestaan verschillende methodes om personen in te delen en een klantenprofiel op te maken. Ook al zijn typologieën niet altijd wetenschappelijk onderbouwd, toch zijn ze vaak herkenbaar. In deze brochure werken we met het 4-kleurenmodel (model HBDI – Herrmann Brain Dominance Inventory), genoemd naar de Amerikaanse wetenschapper Ned Herrmann. We kiezen voor dit model omdat het voor heel wat begeleiders op de werkvloer herkenbaar is en gemakkelijk toepasbaar.



Meer info: www.hbdi.com, 2010

Het HBDI geeft een oordeelsvrij beeld van mentale voorkeuren van personen. Dit model stelt dat ieder (ook elke werkgever) van ons een mentale voorkeur heeft voor een bepaalde manier van 'denken' en 'voelen' en daarmee voor een zekere manier van 'doen'. Deze voorkeur of breindominantie beïnvloedt hoe we problemen oplossen, hoe we omgaan met creativiteit en andere mensen. Het beïnvloedt al ons handelen, wie we zijn.

Het HBDI verduidelijkt en verklaart de persoonlijke stijl van denken, leren, communiceren en besluitvorming van personen. Het laat zien waar voorkeuren en stijl vandaan komen en brengt ze op een toegankelijke wijze in beeld. Men kan deze informatie op allerlei manieren gebruiken.

Het varieert van :

- het vinden van de juiste persoon voor een bepaalde taak
- het realiseren van veranderdoelstellingen
- werk en opleidingen selecteren die bij een medewerker passen
- communicatie met anderen beter begrijpen en positief beïnvloeden
- én het verbeteren van de interactie met werkgevers.

Het model onderscheidt vier basistypen of kwadranten waarvan we allemaal eigenschappen hebben: rationeel, experimenteel, behoudend en aanvoelend. Eenmaal je kan bepalen tot welk basistype een werkgever behoort, kan je ook jouw interactie beter afstemmen op de wensen van de werkgever. Ook weerstanden kunnen beter geanticipeerd worden.

2. SELLOGRAM

Een goede verkoper heeft een gezonde dosis markt-, mensen- en productkennis in huis. Een goed 'voorbereide' verkoper heeft deze drie kennisdomeinen verwerkt tot een 'sellogram' om de klant nog makkelijker te helpen bij zijn of haar koopbeslissing. En dat is de essentie van verkopen.

Het sellogram is een methodische benadering van een product of dienst die toelaat stap voor stap, voor elk kenmerk van dit product of deze dienst, alle mogelijke voordelen te ontdekken. Meestal bestaat een sellogram uit drie kolommen, waarvan in kolom 1 alle kenmerken voorkomen, in kolom 2 alle voordelen (koopmotieven) die de klanten kunnen aanspreken, en in kolom 3 de bewijsvoering van kolom 2. Het is uiteindelijk de klant die oordeelt of de waarde van de voordelen die we hem of haar voorstellen een antwoord is op motivaties³⁰.

Ook in deze brochure wensen we een sellogram als methodische benadering te gebruiken; dit in combinatie met het Herrmann Brain Dominance model. Bij het benaderen van een werkgever in het kader van de kandidatuurstelling van een persoon uit de kansengroepen is het belangrijk om die voordelen aan te halen, die voor deze werkgever van belang zijn en aanleunen bij zijn motivatie.

Het sellogram bestaat uit drie kolommen :

- Kolom 1 geeft een overzicht van 4 types van werkgevers volgens het HBDI model met aandacht voor mogelijke weerstanden die ze kunnen formuleren.
- In kolom 2 vind je de aanpak geformuleerd volgens de 4 types.
- In kolom 3 krijg je een overzicht van argumenten om de weerstanden op te vangen die deze werkgevers formuleren.

TYPE WERKGEVER

Rationele werkgever (blauw) - Indirect

Kenmerken:

- exact
- cijfers
- realistisch
- gevoel voor geld
- wil weten hoe het werkt / bevragend
- analyseren
- kwantificeren
- logisch denken
- kritisch
- technisch
- weinig risico's
- indirect taalgebruik
- gereserveerd
- zachtere handdruk
- weinig oogcontact

Vragen die ze stellen:

- Wat zijn de voordelen van de tewerkstellingsondersteunende maatregelen?
- Wat biedt jouw trajectbegeleidingsdienst concreet aan?
- Bezit de kandidaat de vereiste competenties?
- Hoeveel personen uit de kansengroepen hebben jullie al tewerkgesteld?

BENADERING WERKGEVER

- inspelen op tijdswinst / geldswinst: winst/opbrengst in kaart brengen, dit kan ook winst in tijd zijn
- no nonsens / wees formeel
- technische uitleg
- cijfermatig staven tabellen / grafieken gebruiken
- historisch rendement
- veel details en bewijzen
- reageer logisch
- aandacht voor het procesmatige
- wees rustig
- wees goed voorbereid
- niet te dichtbij / niet te familiair
- wees op tijd

ARGUMENTEN

1 Maak een loonkostsimulatie op voor de werkgever waarin de financiële voordelen worden weergegeven:

- Om de tewerkstelling van 50-plussers te bevorderen, heeft de overheid verschillende tewerkstellingsmaatregelen uitgewerkt: Activa/Win-Winplan, tewerkstellingspremie 50-plusser, vermindering RSZ-bijdragen werkgever.
- Eenmaal de 50-plusser in dienst is kan de werkgever gebruik maken van het ervaringsfonds. Elke werkgever die afhangt van een paritair comité kan een project indienen bij dit Fonds ter verbetering van het welzijn van de werknemers van 45 jaar en ouder.
- Jonge (laaggeschoolde) werkozoekenden kunnen in aanmerking komen voor een Startbaankaart.
- Bij indienstname van een persoon met een arbeidsbeperking kan de werkgever eventueel gebruik maken van een Gespecialiseerde individuele beroepsopleiding GIBO, de Vlaamse Ondersteuningspremie en tegemoetkomingen bij aanpassingen van de arbeidspost of arbeidssituatie

2 Als trajectbegeleider kan je ook een tijdswinst betekenen bij het selectie- en rekruteringsproces, bij evaluatie en indienstname. Je kan tevens hulp aanbieden bij de administratieve zaken.

Doelstellingen:

- een goedkoop kostenplaatje
- wil informatie omtrent premies en tewerkstellingsondersteunende maatregelen
- snelle dienstverlening
- wil de juiste medewerker op de juiste plaats zodat het werk vlot verloopt

Voorbeelden van weerstanden:

- de werkgever haalt aan dat hij /zij geen tijd heeft = time is money
- geen aangepast materiaal voorhanden
- geen middelen om extra begeleiding te voorzien / aangepast materiaal te voorzien
- kan zich niet veroorloven om iemand in dienst te nemen die minder rendeert
- 50-plussers zijn een grote kost indien ze op brugpensioen wensen te gaan
- allochtonen kennen een veelvuldig verzuim = kostenplaatje
- personen met een arbeidsbeperking zijn vaker ziek = betaling gewaarborgd loon

3 Wijs op de troeven van de kansengroepen die een winstgevend effect kunnen hebben.

- Diversiteit op de werkvloer kan ook een winstgevend effect hebben. Een divers personeelsbestand is aansprekend voor een bredere groep klanten waardoor de omzet groter kan zijn. In samenspraak met een projectontwikkelaar kan de werkgever een diversiteitsplan opmaken waarvoor de werkgever subsidies kan ontvangen.
- Een persoon met arbeidshandicap is meestal een trouwe werknemer. Telkens opnieuw rekruteren en opleiden is duur.
- 50-plussers nemen minder risico's waardoor er minder bedrijfsongevallen zijn.
- Als 50-plusser ben je minder gebonden aan vaste uren omdat je kinderen veelal het huis uit zijn. Daarom kan hij / zij meer openstaan voor flexibel en deeltijds werk.

4 Geef een folder van de trajectbegeleidingsdienst af. Zorg voor het nodige cijfermateriaal, Vb. over tewerkstellingsresultaten, samenwerking met andere bedrijven, algemene uitleg over BTOM's,... waar de werkgever gevoelig voor is.

5 Communiceer over andere mogelijke diensten waar de werkgever mee kan samenwerken en financieel voordeel kan bij doen, Vb. SERR, Starterscentra ifv invoegebied, GOB 's,...

TYPE WERKGEVER

Rationele werkgever (groen) - Indirect

Kenmerken:

- is ingesteld op tijd
- bereidt zich voor
- handhaaft regels
- maakt plannen
- voert uit
- is netjes
- preventief
- stelt procedures op
- maakt zaken af
- zekerheid
- georganiseerd
- ordelijk
- stipt / betrouwbaar
- concreet
- feitgericht
- formeler
- denken
- gestructureerd
- weinig gelaatsuitdrukkingen

Vragen die ze stellen:

- Hoe werkt je trajectbegeleidingsdienst concreet?
- Hoe zit het met de arbeidsattitudes (tempo, stiptheid) van de kandidaat?
- Hoeveel tijd zal een gesprek hierover duren?
- Wie kan ik contacteren indien er zich problemen stellen?

BENADERING WERKGEVER

- inspelen op gemak, veiligheid, zekerheid, garanties
- zorg voor een goede voorbereiding
- zorg voor structuur in het gesprek
- duidelijke afspraken maken
- afspraken op papier zetten
- beschrijving procedures meegeven
- gesprek samenvatten
- hoofdpunten van een gesprek aanbrengen
- aangeven hoelang iets zal duren
Bv. gesprek
- informatie op papier aangeven
- gemak benadrukken
- zekerheid benadrukken
- opmaken van een tijdslijn
- informatie over slaagkansen aangeven
- kom op tijd

ARGUMENTEN

- 1** Wijs op de troeven van de kansengroepen die een proces kunnen versnellen of meer voorspelbaar maken. Het feit dat men over correcte arbeidsattitudes beschikt kan positief zijn:

 - Diversiteit zorgt ervoor dat er beter ingespeeld kan worden op de behoeften en de verwachtingen van de klant en de werkgever.
 - 50-plussers herkennen sneller probleem-situaties.
 - Bij 50-plussers en personen uit de kansengroepen is er weinig verloop. Ze zijn erg loyaal ten opzichte van hun werkgever. Ze doen minder aan jobhopping en hebben meer voldoening van hun werk, wat zich vertaalt in een grotere motivatie.
- 2** Bepaalde maatregelen zorgen voor een beter verloop van de indienstname:

 - Bij indienstname van een 50-plusser, persoon met arbeidsbeperking of allochtoon kan de werkgever gebruik maken van jobcoaching via de VDAB of via een erkende partner van de VDAB.
 - Bij de VDAB kan een allochtoon in aanmerking komen voor een inwerkingstraject. Tijdens dit traject kan de werkzoekende onder andere jobbegeleiding, opleiding Nederlands of een beroepsopleiding volgen.

Doelstellingen:

- wil duidelijke informatie omtrent premies en tewerkstellingsondersteunende maatregelen
- snelle dienstverlening
- gestructureerde ondersteuning en begeleiding bij indienstname
- wil de juiste medewerker op de juiste plaats zodat het werk vlot verloopt

Voorbeelden van weerstanden:

- de werkgever is voorstander van een vaste planning. Twerkstellen van iemand uit de kansengroepen kan deze planning wijzigen
- de werkgever houdt van 'voorspelbaarheid'. De huidige situatie of status quo wordt door de werkgever als een gunstige situatie gezien die niet hoeft te veranderen
- de werkgever haalt aan dat hij/zij geen tijd heeft
- werkgever heeft geen tijd om iemand op te leiden die extra aandacht vraagt
- 50-plussers kennen door hun leeftijd meer kwaaltjes en absentiecijfer zal stijgen=verstoring van de planning
- het loon van jongere werknemers ligt lager dan dat van oudere werknemers
- 50-plussers werken minder snel
- allochtonen kennen een veelvuldig verzuim
- allochtonen zijn minder stipt
- personen met een arbeidsbeperking zijn vaker ziek
- iemand met een psychische problematiek is onbetrouwbaar

- Bij indienstname van allochtonen zorgt de werkgever voor een beperking van het risico op personeelstekorten, immers het aandeel allochtone werknemers zal in de komende jaren sterk toenemen. Dit geldt in alle categorieën van de beroepsbevolking, zowel bij hoger opgeleiden als bij lager opgeleiden.
- Een werkgever kan gebruik maken van de professionele ondersteuning van een GOB bij indienstname van persoon met een arbeidshandicap.
- Bij de opmaak van een diversiteitsplan krijgt de werkgever begeleiding door een projectontwikkelaar.

3

Als trajectbegeleider kan je ook een meerwaarde betekenen door het proces van selectie-evaluatie-indienstname goed te plannen. Benadruk het feit dat je de vaste contactpersoon bent. Je kan tevens de werkgever hulp aanbieden bij de administratieve zaken.

4

Geef een folder van de trajectbegeleidingsdienst af. Zorg voor een overzichtelijke structuur in een nette huisstijl. Zorg voor een duidelijke, uitvoerige uitleg van je TBD.

5

Visualiseer het traject dat de werkzoekende bij de werkgever zal doorlopen d.m.v. een tijdslijn.

TYPE WERKGEVER

Aanvoelende werkgever (rood) - Mensgericht

Kenmerken:

- sensitief naar anderen
- lichamenlijk ingesteld
- emotioneel
- spiritueel
- intuïtief
- leert anderen zaken aan
- dienstvaardig
- expressief
- praat vlot / veel
- gevoelsmatig
- minder tijdsgericht
- informeler
- minder gestructureerd
- veel mimiek
- intonatie
- gebaren

Vragen die ze stellen:

- Met wie mag ik hierover terug contact opnemen?
- Hoe kunnen we de slaagkansen maximaal maken?
- Kan je eens langskomen, wij staan open voor samenwerking?
- Past deze cliënt binnen deze bedrijfscultuur?
- Zijn er andere bedrijven waar jullie mee samenwerken?

BENADERING WERKGEVER

- inspelen op genot-waarneming, groepsgevoel, samenhangigheid
- sociaal engagement bespelen
- iemand kunnen helpen
- maak tijd voor het gesprek, dit mag uitgebreid zijn
- sleutelwoorden: helpen, zorgen, dienen, ...
- een relatiegeschenk is welkom
- toon uw emoties en betrokkenheid en praat erover
- praat over andere dingen dan enkel zaken
- enthousiast
- controleer het gesprek
- stel gesloten vragen
- gebruik humor
- geef oprechte erkenning
- herformuleer

ARGUMENTEN

- 1** Wijs op de troeven van de kansengroepen die inspelen op het sociale aspect. Voor de werkgever is het een persoonlijke voldoening als het lukt om iemand met een beperking in dienst te nemen en zich te laten ontwikkelen tot een goed functionerende en gewaardeerde werknemer:

 - 50-plussers hebben meer aandacht voor menselijke verhoudingen; hebben een groter gevoel van verbondenheid, loyaliteit
 - Een jong team wordt verrijkt door de inbreng van een "oude rot in het vak".

Door de werkervaring beschikt de 50-plusser ook over heel wat coaching-mogelijkheden.

 - Bij indienstname van alloctonen zorgt de werkgever binnen de organisatie voor een grotere diversiteit in kennis, ideeën en ervaringen.
 - Personen met arbeidshandicap kunnen een positieve invloed op de werksfeer meebrengen, ze dragen bij tot een diversiteitsbeleid.
- 2** **Breng uw relaties met partners of andere instanties aan:**

 - Andere bedrijven waar men mee samenwerkt, referenties
 - Samenwerking VDAB, overheid, ESF, SERR, werkgeversorganisaties

Doelstellingen:

- een betrokken kandidaat vinden
- een goede kandidaat vinden die zich in het bedrijf thuisvoelt
- een leergrijge kandidaat vinden
- een kandidaat vinden die past binnen het team

Voorbeelden van weerstanden:

- werkgever haalt aan dat hij / zij de afspraak vergeten is
- geen interesse daar de organisatie werkt met een andere doelgroep bv. interim
- kan niet instaan voor extra begeleiding op de werkvloer / heeft geen begeleider op de werkvloer
- werkgever haalt aan dat dit niet de mentaliteit is van het bedrijf
- medewerkers staan er hier niet voor open
- 50-plussers zijn weinig creatief
- allochtonen: er zijn teveel problemen met andere collega's
- allochtonen scheppen praktische problemen (ramadan, hoofddoek)

3 Als trajectbegeleider kan je ook een meerwaarde betekenen door het proces van selectie-evaluatie-indienstname goed te plannen. Benadruk het feit dat je de vaste contactpersoon bent

4 Benadruk de voordelen van diversiteit

5 Geef aan dat men een vacature kan openstellen voor zoekenden uit de kansengroepen via Jobkanaal.

6 Laat een folder van de trajectbegeleidingsdienst na, zorg voor referenties van andere werkgevers die met je dienst samenwerken, maar laat ook positieve verhalen en getuigenissen van cliënten aan bod komen.

TYPE WERKGEVER

Experimentele werkgever (geel) - Direct

Kenmerken:

- speelt
- droomt
- speculeert
- stelt vragen
- neemt risico's
- overziet het geheel
- niet aan de regels houden
- houdt van verrassingen
- veronderstelt
- verbeelding
- nieuwsgierig / onstuimig
- competitief
- direct taalgebruik
- drukt zijn mening uit
- ongeduldig
- snel handelend
- initiatief nemen
- krachtige handdruk
- oogcontact
- sneller en luid pratend

Vragen die ze stellen:

- Zijn er verplichtingen?
- Waarom niet, het klinkt boeiend, kom maar langs.
- Hoe werkt het?

BENADERING WERKGEVER

- inspelen op nieuwigheden en exclusiviteiten
- alles wat groei inhoudt (mooier, beter)
- wie niet waagt niet wint
- benadruk het gegeven dat men zich zal onderscheiden van andere bedrijven
- geef aan dat er geen verplichtingen zijn
- werkgever is geen grijze muis
- geef de uitstapmogelijkheden aan
- het product is toekomstgericht
- het is geen klassiek product
- flirt zakelijk
- een relatiegeschenk is welkom
- wees direct en snel

ARGUMENTEN

- 1** Wijs op de troeven van de kansengroepen die aantonen dat ze meer in hun mars hebben:
- 50-plussers bekijken meerdere invalshoeken.
 - Tal van competenties verbeteren met de jaren: verantwoordelijkheidsgevoel, creativiteit, efficiëntie, voorzichtigheid, zelfstandigheid en sociale vaardigheden. Levenservaring leert een mens te relativeren en gemakkelijker om te gaan met moeilijke situaties.
 - Bij indienstname van allochtonen zorgt de werkgever voor een grotere kennis van een brede groep klanten.
 - Mensen met een andere achtergrond kijken met een frisse blik naar de producten, diensten en processen.
 - Elke handicap vormt de voedingsbodem voor een nieuwe vaardigheid. Personen met een handicap ontwikkelen vaardigheden om hun handicap te compenseren en dat kan verrijkend werken voor een bedrijf.
 - **Personen met een handicap** houden van een uitdaging en bewijzen graag dat hun aanwerving de juiste beslissing was.
 - **Personen met arbeidsbeperking** beschikken soms over bepaalde vaardigheden, juist vanwege hun beperking, bv. personen met autisme zijn vaak heel precieze werkers.

Doelstellingen:

- snel een kandidaat vinden
- een nieuwe uitdaging aangaan, experimenteren
- zich durven onderscheiden van andere bedrijven, hiermee kunnen uitpakken
- imago van het bedrijf versterken

Voorbeelden van weerstanden:

- werkgever haalt aan dat hij / zij de afspraak vergeten is
- werkgever haalt aan dat dit niet de mentaliteit is van het bedrijf
- werkgever heeft vooroordelen omtrent personen uit de kansengroepen wegens negatieve ervaring
- 50-plussers zijn vastgeroest = niet innovierend
- 50-plussers zijn minder vernieuwingsgezind
- personen met een arbeidsbeperking zijn niet flexibel inzetbaar

2 Wijs op de troeven van de kansengroepen die positief kunnen inspelen op het imago van het bedrijf:

- Diversiteit op de werkvloer zorgt er voor dat men als bedrijf een beter imago heeft naar de buitenwereld toe.
- Bij indienstname van allochtonen zorgt de werkgever binnen de organisatie voor een betere herkenning van klanten in het personeel. Dat heeft een positieve uitwerking op het imago van uw organisatie.

3 Laat een folder van de trajectbegeleidingsdienst na, een eyecatcher doet wonderen.

verwijzingen

- 1 Zie hoofdstuk 2: structuur van een telefoongesprek
- 2 Zie hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden -Sellogram
- 3 Internet, www.leren.nl, 2009
- 4 Zie Hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden - Sellogram
- 5 Zie ook Hoofdstuk 1, punt 1: Probeer de werkgever in beeld te brengen
- 6 Zie Hoofdstuk 4: Omgaan met weerstanden - Sellogram
- 7 Internet, www.leren.be, 2009
- 8 Katholieke Universiteit Leuven en IDEA Consult, Weerstand bij werkgevers tegen allochtonen. Projectvoorstel in het kader van de VIONA- marktonderzoeksoproep 2003, Brussel, mei 2003, p14
- 9 Internet, www.vdab.be/werkinzicht/50plus; www.vno-ncwmidden.nl/lists/nieuwsberichten; www.vacature.com/scripts/artzoeken; www.ouderarbeid.be, 2009
- 10 Internet, www.werk.nl; www.startdiversiteit.be/voordelen.html; www.brusselsjournal.com/node/1939; www.diversiteit.be; www.personeelsnet.nl, 2009
Weerstand bij werknemers tegen allochtonen - KU Leuven en Idea Consult - Brussel mei 2003
- 11 Internet; www.startdiversiteit.be/werknemer.html; www.empower-project.info/weerstand.html; www.minderhedenforum.be; 2009
Mensen met een handicap in uw onderneming? Verbond van Christelijke werkgevers en kaderleden West-Vlaanderen, okt 2010
- 12 Fontys Hogeschool Sociale studies, Module Beweging naar werk, 2006
- 13 Fetoc, Bemiddelen... Hoe doe je dat? - Onderhandelen met werkgevers voor werknemers met een handicap, 1996, p 13-19
- 14 Zie Hoofdstuk 3, punt 5: Meerwaarde kansengroepen
- 15 Internet, www.carrieretijger.nl, 2009
- 16 Fetoc, Bemiddelen... Hoe doe je dat? - Onderhandelen met werkgevers voor werknemers met een handicap, 1996, p 35-40
- 17 Internet, www.startdiversiteit.be/diversiteitsmanagement.html, 2009
Internet, www.diversityatwork.net, 2009
- 18 Internet, www.werk.be/wg/diversiteitsplannen, 2010
- 19 Internet, www.vdab.be, 2009; www.vacature.com, 2009
www.ouderenarbeid.be, 2009
- 20 Meer info: www.aandeslag.be; www.vdab.be
- 21 Internet, www.werk.nl, 2009
www.startdiversiteit.be, 2009
www.diversiteit.be, 2009
www.personeelsnet.nl, 2009
- 22 Internet, www.vdab.be/magezine/aug05/allochtoon.shtml, 2009
- 23 Meer info: www.aandeslag.be, www.vdab.be

- 24 Teneinde jongeren vlugger aan een job te helpen, wordt aan de grotere ondernemingen de verplichting opgelegd om minstens een bepaald quotum aan jonge werknemers in dienst te hebben. Deze verplichting, die enkel geldt voor de ondernemingen met minstens 50 werknemers in dienst, houdt in dat de werkgevers uit de profitsector minstens ten belope van 3% van het personeelsbestand, berekend op basis van de prestatiegegevens van het 2^e kwartaal van het voorafgaande jaar, jongeren moeten tewerkstellen. Voor de non-profitsector geldt een verplichting van 1,5%.
- 25 Internet, www.wheelit.be, 2009
Arbeid en Handicap - Mw EJ Kruisselbrink - Van der Ziel; Consulent Arbeid SPD Veluwe
Ik neem een werknemer met een ziekte of handicap in dienst - Voordelen voor werkgevers, UWV
- 26 Meer info: www.aandeslag.be; www.vdab.be
- 27 Internet; www.vdab.be/arbeidshandicap/cbo.html, 2009
- 28 WES, Zonder vooroordelen, Getuigenissen van West-Vlaamse organisatie over het werken met kansengroepen, 2007
www.voka.be/vev/Pages/GetuigenissenJobkanaal.aspx, 2009
- 29 Internet, <http://persoonlijkeidsprofielen.blogspot.com>, 2009
- 30 Internet, <http://aladin.bibliotheek.nl>, 2010

bronnen

LITERATUUR

- Fetoc vzw. Lovenjoel. Bemiddelen... hoe doe je dat? Onderhandelen met werkgevers voor werknemers met een handicap, 1996
- WES vzw. Zonder vooroordelen, getuigenissen van West Vlaamse organisatie over het werken met kansengroepen, 2007
- KU Leuven en IDEA consult. Weerstand bij werkgevers tegen alloctonen. Projectvoorstel. In het kader van de VIONA_marktonderzoeksoproep 2003, Brussel, 2003
- Verbond van Christelijke werkgevers en kaderleden West-Vlaanderen. Mensen met een handicap in uw onderneming?, oktober 2001
- UWV Werkbedrijf. Ik neem een werknemer met een ziekte of handicap in Dienst. Voordelen voor Werkgevers, 2009

INTERNET

- <http://persoonlijkheidsprofielen.blogspot.com> , 2009
- www.jobkanaal.be 2009
- www.vdab.be/werkinzicht/50plus, 2009
- www.vno-ncwmidden.nl/lists/nieuwsberichten, 2009
- www.vacature.com/scripts/artzoeken, 2009
- www.ouderarbeid.be, 2009
- www.werk.nl, 2009
- www.startdiversiteit.be, 2009
- www.brusselsjournal.com/node/1939, 2009
- www.diversiteit.be, 2009
- www.personeelsnet.nl, 2009
- www.empower-project.info/weerstand.html; 2009
- www.minderhedenforum.be; 2009
- www.diversityatwork.net, 2009
- www.vdab.be , 2009
- www.vacature.com, 2009
- www.aandeslag.be; 2009
- www.vdab.be/arbeidshandicap/cbo.shtml, 2009
- www.werk.nl, 2009
- www.vdab.be/magezine/aug05/allochtoon.shtml, 2009
- www.wheelit.be, 2010

NUTTIGE LINKS

- www.jobkanaal.be
- www.unizo.be
- www.resoc.be
- www.groepintro.be
- www.voka.be
- www.diversiteit.be
- www.vdab.be
- www.diversiteit.be
- www.startdiversiteit.be
- www.jobkanaal.be
- www.serv.be
- www.werk.be
- www.vokans.be
- www.steunpuntte werkstelling.be

OPLEIDING

- Vlaams Steunpunt Lokale Netwerken, Commerciële training, 2010
- SBM Managementschool van Syntra West vzw, In-company opleiding, Verkopen van diensten, 2006
- Fontys hogeschool Sociaal Werk, In-company opleiding, Module Werkgeversbenadering, 2005

Dit product maakt deel uit van het ESF project Kansenwerkvloer, oproep Sociale Inclusie. Neem zeker een kijkje op www.kansenwerkvloer.be voor meer informatie over dit project. Jobcentrum realiseerde dit project in nauwe samenwerking met de stuurgroep waar volgende partners deel van uitmaakten:



Deze brochure Verkocht! omvat informatie omtrent telefonische en persoonlijke contacten met werkgevers. Deze informatie is afgestemd op trajectbegeleiders die kansengroepen begeleiden naar een tewerkstelling. De brochure beoogt tevens tips en argumenten te bieden in het kader van het omgaan met weerstanden van werkgevers.

Kinderdagverblijf De Gele Smurf neemt Mariette, een 50-plusser in dienst. Mariette brengt heel wat vernieuwende ideeën in spel- en knutselactiviteiten. De werkgever haalt aan: "De creatieve houding van Mariette geeft een positief effect aan het imago van onze organisatie."

Firma Bluetooth neemt Marina in dienst als poetsvrouw. Ze genieten van een RSZ-vermindering via de activakaart en een Vlaamse ondersteuningspremie via de VDAB.

Gemeentebestuur Groenzele neemt de slechtiende Kurt in dienst als administratief medewerker. De werkgever getuigt: "Dankzij de begeleiding door de trajectbegeleider verliep de indienstname van een leien dakje. Ook voor de aanpassingen aan de computer is er gezorgd. We stonden er niet alleen voor."

Transportbedrijf Redline neemt Ali in dienst als magazijnier. De indienstname van Ali veroorzaakt aanvankelijk wat argwaan. Maar gedurende de proefperiode merkt de werkgever al snel een wederzijds respect en een culturele uitwisseling. Ali voelt zich goed opgenomen in de groep. Een tevreden werkgever en werknemer.

WWW.JOBCENTRUM.BE

Jobcentrum GITS

Stationsstraat 143 B

8830 GITS

T 051 26 90 20

F 051 26 90 40

Jobcentrum KORTRIJK

Nieuwstraat 25

8500 KORTRIJK

T 056 35 84 48

F 056 35 48 54

Jobcentrum BRUGGE

Dorpsstraat 40

8200 BRUGGE

T 050 39 49 30

F 050 39 49 26

Jobcentrum GITS

Oesterbankstraat 7

8400 OOSTENDE

T 059 26 57 43

F 059 26 57 49