

Van de werkvloer naar het leven – handvatten voor werkgevers

Goed werkgeverschap bij personeel met beperkte basisvaardigheden

Sta even stil – hoe bind je je personeel?

Heb je medewerkers die moeite hebben met de Nederlandse taal, of het lastig vinden om op de computer of via apps zaken te regelen? Uit onderzoek is gebleken dat mensen met beperkte basisvaardigheden vaker problemen en stress hebben, zowel thuis als op het werk.

Veel werkgevers staan open om hulp te bieden. Bijvoorbeeld met de belastingdienst, de woningbouwvereniging of door werktijden aan te passen. Soms kun je helpen door iets uit te leggen, een telefoontje te plegen of iemand door te verwijzen naar de juiste instantie.

Als je oog hebt voor het leven van de medewerker, voelt deze zich gezien en gehoord. Hierdoor is er minder kans op uitval en houd je je personeel. Een goede relatie en werksfeer draagt er ook toe bij dat de medewerker zich kan ontwikkelen, op het werk en daarbuiten. Dit geldt natuurlijk voor al het personeel.

Je kunt ook inzetten op ontwikkeling van basisvaardigheden als je medewerker moeite heeft met lezen, schrijven, taal, rekenen of omgaan met de computer. Zo kan deze uiteindelijk zelf zijn zaken beter regelen. Als je oog hebt voor wat er speelt, kun je op het juiste moment de juiste ondersteuning bieden.

In dit document vind je handvatten met checklists en tips waarmee je jouw rol als werkgever kunt versterken. Zo zorg je voor behoud van personeel en een omgeving waarin alle medewerkers kunnen groeien en bloeien.

De handvatten komen uit het onderzoek *Van de werkvloer naar het leven*¹. Daarin is gekeken naar wat werknemers met beperkte basisvaardigheden nodig hebben om duurzaam aan het werk te blijven en mee te kunnen doen in de samenleving – en hoe de werkgever daaraan kan bijdragen.

De adviezen uit het onderzoek zijn:

- 1. Heb oog voor wat er in het leven van de medewerker speelt.**
- 2. Zorg voor begeleiding en verbinding op het werk.**
- 3. Zet in op ontwikkeling.**
- 4. Bied ondersteuning waar nodig en heb oog voor basisvaardigheden.**

Dit document is bedoeld voor de (operationeel) leidinggevende die daadwerkelijk op de vloer komt, de medewerkers aanstuurt en ook voortgangsgesprekken voert.

→ **Begin bij Start – Hoe sta je ervoor? op pagina 2.**

Afhankelijk van de uitkomst, kun je een scan of gespreksleidraad kiezen.

In de **Scans** zie je vragen over wat je doet en wat je weet, wat je ziet en tips.

- Scan 1. Ken je je medewerker?
- Scan 2. Hoe is de werkomgeving?
- Scan 3. Ken je de ontwikkelbehoefte?
- Scan 4. Ken je de ondersteuningsbehoefte?

In de **Gespreksleiden** vind je tips en suggesties voor een open gesprek met de medewerker.

- Gespreksleidraad 1. Wie ben je?
- Gespreksleidraad 2. Hoe voel je je?
- Gespreksleidraad 3. Wat wil je leren of ontwikkelen?
- Gespreksleidraad 4. Wat heb je nodig?

In de **Netwerkaart** vind je tips om je eigen netwerk in kaart te brengen als je wilt doorverwijzen. Je kunt de kaart ook gebruiken bij gespreksleidraad 3 en 4.

¹ Van de werkvloer naar het leven – ITTA in opdracht van Expertisepunt Basisvaardigheden 2023

Start - Hoe sta je ervoor?

Advies 1. Heb oog voor wat er in het leven van de medewerker speelt.

Ken je je medewerkers?

Weet je wat medewerkers bezighoudt in het leven? En op het werk?

Kan het beter, of ken je niet iedereen?

- Ga naar **Scan 1** om stil te staan bij wat je doet en wat je ziet op de werkvloer.
- Ga in gesprek over het leven van je medewerker. In **Gespreksleidraad 1** vind je handige vragen voor een open gesprek.

Advies 2. Zorg voor begeleiding en verbinding op het werk.

Hoe is de werkomgeving?

Hoe is de werksfeer? Zijn er mensen die minder betrokken lijken? Weet je hoe medewerkers de werksfeer en begeleiding ervaren?

Kan het beter, of weet je het niet van iedereen?

- Ga naar **Scan 2** om stil te staan bij wat je doet en wat je ziet op de werkvloer.
- Ga in gesprek met de medewerker. In **Gespreksleidraad 2** vind je tips voor een gesprek.

Advies 3. Zet in op ontwikkeling.

Ken je de ontwikkelbehoefte?

Weet je wat medewerkers hoe ze zich voelen op het werk en hoe zij zich willen ontwikkelen? Zijn er mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, taal, rekenen of computers? Ken je het aanbod in de regio hiervoor?

Kan het beter, of weet je het niet van iedereen?

- Ga naar **Scan 3** om stil te staan bij wat je doet en wat je ziet op de werkvloer.
- Ga in gesprek met de medewerker. In **Gespreksleidraad 3** vind je handige vragen voor een gesprek over ontwikkeling.
- Ga naar de **Netwerkaart** voor tips over wat je zelf kunt doen en naar welk aanbod je kunt doorverwijzen.

Advies 4. Bied ondersteuning waar nodig en heb oog voor basisvaardigheden

Ken je de ondersteuningsbehoefte?

Weet je wat de medewerkers bezighoudt en waar ze ondersteuning bij kunnen gebruiken? Op het werk en privé?

Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden?

Kan het beter, of weet je het niet van iedereen?

- Ga naar **Scan 4** om stil te staan bij jouw rol hierin, wat je doet en wat je ziet.
- Ga in gesprek met de medewerker. In **Gespreksleidraad 4** vind je handige vragen.
- Ga naar de **Netwerkaart** voor tips over wat je zelf kunt doen. En naar welke ondersteuning je kunt doorverwijzen.

Scan 1. Ken je je medewerker?

Heb oog voor wat er in het leven van de medewerker speelt

Sta even stil. Wat doe je, wat weet je?

- Ik weet wat medewerkers bezighoudt en hoe dit invloed heeft op hun werk en/of hoe ze zich voelen.
- Ik zet actief in op een goede relatie met mijn medewerkers. Ik laat het niet van het initiatief van de medewerker afhangen.
- Ik ken de privésituatie van mijn medewerkers. Ik weet waar ze trots op zijn of zich zorgen over maken, of wat ze lastige situaties vinden in hun privéleven.

Wat zie je? Ken je je medewerker?

Zijn er medewerkers die je niet zo goed kent? Wat weet je over deze medewerker?

- Wat zie je? Hoe zit deze erbij in pauzes of overleggen? Wat hoor je van collega's?
- Zie je iemand die goed in zijn vel lijkt te zitten?
Doet de medewerker actief mee aan gesprekken, of lijkt hij/zij teruggetrokken of weg te dromen?
- Zijn er signalen die kunnen duiden op problemen in de privésfeer? *Bijvoorbeeld: geprikkelde reacties, te laat komen, verzuim, vragen om eerdere uitbetaling salaris?*
- Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? *Bijvoorbeeld: vermijdingsgedrag ('dat lees ik thuis wel'), afspraken niet opschrijven, bril vergeten etc.*

→ Weet je wat de medewerker bezighoudt in het leven? En op het werk? Ken je de medewerker? Ga in gesprek. In **gespreksleidraad 1** vind je handige vragen voor een open gesprek.

Tips

- Ken je je medewerker echt nog niet? Plan dan een rustig moment in. Maak duidelijk dat het niet gaat om het functioneren, maar dat het jouw eigen doel is om hem of haar beter te leren kennen.
- Verwacht niet dat iemand uit zichzelf zal vertellen over problemen in de privésfeer of vragen zal stellen als hij/zij iets niet goed begrijpt. In veel gevallen spelen minder zichtbare factoren hierbij een rol, zoals schaamte of angst. Ook weet niet iedereen dat een werkgever vaak wil helpen bij problemen buiten het werk.
- Investeer dus in de relatie. Maak er een gewoonte van om met elke medewerker eens per maand of kwartaal (afhankelijk van je stijl en bedrijf) even te spreken. Door samen koffie te drinken en te 'kletsen' leg je de focus op de relatie.

² Binden en boeien en Groeien en bloeien komen uit *Balans Actiemap voor een levensfasebewust loopbaanbeleid* (Mechelen Resoc ESF, 2012)

Gespreksleidraad 1. Wie ben je?

Wil je je medewerker beter leren kennen? Laat je inspireren door onderstaande vragen. Zo krijg je beter zicht op factoren die invloed kunnen hebben op hoe je medewerker zich voelt, functioneert en ontwikkelt.

Plan een rustig moment in. Maak duidelijk dat het niet gaat om het functioneren, maar dat het jouw eigen doel is om hem of haar beter te leren kennen.

1. Wie ben je? Kennismaken: familie, wonen, vrije tijd

De vragen in **groen** zijn de hoofdvragen.

De andere (schuingedrukte) vragen en voorbeelden kunnen je helpen in het gesprek. Bijvoorbeeld als de medewerker heel korte antwoorden geeft of als je wilt doorvragen.

Leid het gesprek in met bijvoorbeeld een zin als:

*Ik merk dat ik sommige medewerkers niet zo goed ken. Ik vind het als leidinggevende/werkgever heel belangrijk om te weten wat mensen buiten het werk doen. Waar zijn ze trots op? Waar maken ze zich zorgen over?
Ik wil je graag beter leren kennen, maar ik zal eerst iets over mezelf vertellen.*

Vertel in het begin van het gesprek over jezelf aan de hand van de vragen. Hiermee geef je een voorbeeld aan de medewerker.

Kun je iets vertellen over jezelf, je familie en waar je woont?

Met wie woon je samen? Waar woon je? Hoe is je huis? Waar ben je trots op?

Wat doe je buiten het werk?

*Wat vind je leuk? Bijvoorbeeld hobby's, sport, muziek, eten? Doe je vrijwilligerswerk, of iets anders (bijv. zorgen voor familie?)
Zo niet, wat is de reden dat je dit niet doet? Bijvoorbeeld: geen tijd, geen geld, zorg voor kinderen...*

Waar ben je trots of blij over in het leven?

Heb je iemand die je helpt als er een lastige situatie is?

Of als je het moeilijk vindt om iets te regelen? Zo ja, wie?

Zijn er dingen die ik als werkgever moet weten, zodat ik je beter kan begrijpen of helpen?

*Bijvoorbeeld iets waar je stress of zorgen over hebt?
Heb je iemand die je helpt? (bijv. bij lastige situatie of iets regelen)
Zo ja, wie? Zo nee, wat doe je als je een probleem hebt?*

Scan 2. Hoe is de werkomgeving?

Zorg voor begeleiding en verbinding op het werk

Sta even stil. Wat doe je, wat weet je?

Hoe zorg je voor een werkomgeving waarbij je medewerkers zich gezien en gehoord voelen?

Autonomie

- Ik geef mijn medewerkers ruimte om eigen keuzes te maken in de uitvoering van het werk (bijvoorbeeld de volgorde van de werkzaamheden of hoe deze worden uitgevoerd).

Verbondenheid

- Ik zorg dat iedereen zich gezien en gehoord voelt.
- Ik zorg ervoor dat collega's op de werkvloer er bewust van zijn dat iedereen erbij hoort.
- Ik zorg dat ook medewerkers die de taal niet zo goed spreken, de kans krijgen om hun mening te geven (of erbij betrokken worden)

Competentie (vertrouwen in eigen kunnen)

- Ik zorg dat er een positieve sfeer is, waardoor mensen durven te leren en durven nieuwe taken op te pakken.
- Ik weet wat mijn medewerkers uitdagend vinden op het werk, bijvoorbeeld taken waarbij ze taal, rekenen of digitale vaardigheden moeten inzetten.
- Ik zorg dat er begeleiding is voor (nieuwe) medewerkers, op een manier die de medewerker zelfvertrouwen geeft.
- Ik geef ruimte aan mijn medewerkers voor persoonlijke ontwikkeling en leerwensen. We bespreken de ontwikkeling en richten ons nadrukkelijk ook op wat goed gaat (succeservaringen).

Wat zie je? Hoe is de werkomgeving?

- Er is een positieve sfeer, ik zie dat collega's elkaar helpen, waarderen en complimenten geven.
- Collega's doen hun best om iedereen erbij te betrekken. Bijvoorbeeld in de pauze.

Let eens op een medewerker die misschien moeite heeft met taal of andere basisvaardigheden.

- De medewerker durft te zeggen wat hij/zij denkt, ook als hij de taal minder goed spreekt.
- De medewerker stelt vragen aan collega's of begeleiders. Dit zie ik of hoor ik van collega's.

→ **Weet je hoe de medewerker de werksfeer en begeleiding ervaart? Heb je zicht op de motivatie en het zelfvertrouwen van de medewerker?**

In **gespreksleidraad 2** vind je handige vragen voor een gesprek over de werkomgeving.

Tip

- Medewerkers met een andere taalachtergrond, vinden het soms lastig om aansluiting te vinden bij collega's tijdens de pauze. Een maatje die zich hiervan bewust is en de medewerker bij het gesprek betreft, draagt bij aan de verbondenheid en het gevoel erbij te horen.
- Voer regelmatig gesprekken om te kijken hoe het gaat.

Gespreksleidraad 2. Hoe voel je je?

Weet je eigenlijk niet goed hoe een medewerker zich voelt op het werk? Een voortgangsgesprek kan een goed moment zijn om de werksfeer te bespreken. Hoe de medewerker zich voelt, heeft invloed op hoe hij/zij zich kan ontwikkelen.

Tip: Zet het onderwerp Werkomgeving (of werksfeer) als bespreekpunt op de agenda.

2. Hoe is de werkomgeving. Hoe voel je je op het werk? (welbevinden)

De vragen in **groen** zijn de hoofdvragen.

De andere (*schuingedrukte*) vragen en voorbeelden kunnen je helpen in het gesprek. Bijvoorbeeld als de medewerker heel korte antwoorden geeft of als je wilt doorvragen.

Start met complimenten en introduceer het onderwerp met bijvoorbeeld een zin als:

Om je werk goed te doen, en om te kunnen leren, is het belangrijk dat de sfeer op het werk goed is en dat je je goed voelt. Daarom praten we in dit gesprek ook over hoe je je voelt op het werk.

Ik zie dat je ... (collegiaal bent, altijd voor een ander klaar staat, hard werkt, altijd op tijd bent ...).

Stel open en positieve vragen zoals:

Wat vind je leuk op het werk? Wat geeft plezier? Waar ben je trots op?

Eventueel vragen gericht op motivatie: *Wat vind je belangrijk in het werk? Of: waarom is dit werk belangrijk voor je?*

Bijvoorbeeld: dat ik iets mooi maak, dat ik iets kan leren, dat ik fijne collega's heb, dat ik genoeg geld verdien, dat ik zelf kan

Wat doe je als je iets niet weet? Of als je een vraag hebt? Heb je iemand die je helpt? Wie?

Wie vind jij een goede collega? Waarom?

Hoe zijn je collega's? Wanneer praat je met je collega's? Alleen tijdens het werk of ook in de pauze?

Vraag zo nodig gericht naar zaken die van invloed kunnen zijn op de werksfeer.

Hoe is de werksfeer? Hoe zijn je collega's?

Hoe voel je je op het werk? Hoe komt dat?

Als de medewerker een begeleider heeft, vraag dan naar hoe hij de begeleiding ervaart.

Wat leer je van je begeleider? Hoe helpt de begeleider jou?

Begeleidt hij/zij alleen voor het leren van het werk, of ook voor ander vragen?

Werken jullie samen, geeft de begeleider uitleg, bespreken jullie het werk als het klaar is?

Kun je alle vragen stellen die je hebt? Wat doe je als je iets niet begrijpt?

Durf je vragen te stellen? Wanneer wel of niet?

Wat kan anders op het werk? Wat zou je willen?

Wil je meer/minder begeleiding, een andere afdeling, nieuwe taken, andere taken, dezelfde taken, een opleiding of cursus doen?

Check ook of er zaken zijn in het privéleven die invloed kunnen hebben.

Hoe gaat het thuis? Zijn er dingen die ik moet weten, zodat ik je beter kan begrijpen of helpen?

Bijvoorbeeld: kinderen naar school, net getrouwd/gescheiden, nieuwe baby, zorgen voor kinderen of ouders, verhuizing, geldzorgen.

Heb je iemand die je helpt als je iets moeilijk vindt om te regelen? Zo ja, wie?

Wat heb je nodig om je (nog) beter te voelen op het werk? Hoe kan ik daarbij helpen?

→ Is er een ontwikkelbehoefte? Ga dan naar **Scan 3 of Gespreksleidraad 3.**

→ Is er een ondersteuningsbehoefte (werk of privé)? Ga dan naar **Scan 4 of Gespreksleidraad 4.**

Scan 3. Ken je de ontwikkelbehoefte?

Zet in op ontwikkeling

Sta even stil. Wat doe je?

- Ik zet in op de ontwikkeling van mijn medewerkers, ook als ze basisvaardigheden missen met betrekking tot taal, rekenen of omgaan met computers.
- Ik vraag actief op welke punten medewerkers zich willen ontwikkelen. Op het werk gericht, maar ook op basisvaardigheden.
- Ik doe dit op een positieve manier (vanuit groei, niet vanuit beperkingen).
- Ik vraag daarbij hoe de medewerker graag leert, wat mogelijk belemmert. Ik let hierbij ook op basisvaardigheden en factoren in de privésfeer.

Wat weet je?

- Ik weet welke werkgerichte cursussen of opleidingen geschikt zijn voor mijn medewerkers, en welke extra ondersteuning nodig kan zijn als iemand moeite heeft met taal, digitale vaardigheden of rekenen.
- Ik ken het aanbod en de mogelijkheden om mijn medewerkers te ondersteunen bij basisvaardigheden. Bijvoorbeeld via een cursus bij een taalschool, een computercursus bij de bibliotheek.
- Ik weet welke ondersteuning op het werk ik kan regelen, bijvoorbeeld een buddy, brievenspreekuur, een (externe) taalcoach of een (taal)cursus op het werk.

Wat zie je? Ken je de ontwikkelbehoefte?

Hoe gaat het met de ontwikkeling van de medewerker? Wat zie je, wat vindt de medewerker zelf, wat hoor je van collega's?

- Heb je zicht op wat de medewerker wil leren (werkgericht of algemeen)? En op welke manier de medewerker het liefst leert? Door mee te lopen, ervaring op te doen, of via cursus, certificering, opleiding?
- Heb je zicht op eventuele steun of belemmerende factoren (in privéleven, motivatie, geloof in eigen kunnen, beperkte basisvaardigheden)?
- Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? Bijvoorbeeld vermijdingsgedrag, 'dat lees ik thuis wel', cursussen niet afmaken, niet aanmelden etc.

- **Weet je hoe de medewerker zich voelt op het werk, en hoe hij zich wil ontwikkelen?** In **gespreksleidraad 3** vind je handige vragen voor een gesprek over ontwikkeling.
- **Ken je het aanbod als de medewerker een ontwikkelbehoefte heeft?** Op de **netwerkaart** zie je een aantal mogelijkheden.

Tips

- Koppel een (nieuwe) medewerker aan een ervaren collega of praktijkopleider, aan wie hij vragen kan stellen of die begeleidt bij nieuwe taken.
- Zorg voor succeservaringen bij medewerkers. Benoem de ontwikkeling die je ziet.
- Medewerkers hebben soms slechte ervaringen met leren op school. Ga er daarom niet meteen vanuit dat de medewerker wil meedoen aan cursussen.
- Geef ruimte voor ontwikkeling op punten die de medewerker belangrijk vindt.
- Denk breder dan het volgen van cursussen. Interne training, persoonlijke begeleiding, of (gratis) aanbod in de regio (bibliotheek, taalscholen etc) is soms passender.

Gespreksleidraad 3. Wat wil je leren of ontwikkelen?

Zorg dat het onderwerp ontwikkeling regelmatig terugkomt in jullie gesprekken. Plan minimaal 2x per jaar een voortgangsgesprek in. Steek op een positieve manier in.

Maak aantekeningen, zodat je er in een vervolgesprek op kunt terugkomen.

Tip: check ook hoe de medewerker zich voelt op het werk, omdat dat invloed kan hebben op de ontwikkeling (zie ook gespreksleidraad 2).

3. Ontwikkeling op het werk. Waar wil je je in ontwikkelen?

De vragen in **groen** zijn de hoofdvragen.

De andere (*schuingedrukte*) vragen en voorbeelden kunnen je helpen in het gesprek. Bijvoorbeeld als de medewerker heel korte antwoorden geeft of als je wilt doorvragen.

Start met open en positieve vragen zoals:

Waarop ben je trots op het werk? Wat kun je goed op het werk?

Bijvoorbeeld: dat ik iets mooi maak, dat ik nuttig werk doe, dat ik snel werk, dat ik goed kan samenwerken, dat ik snel leer, dat ik nieuwe dingen durf te doen,

Wat leer je allemaal op het werk? Wat gaat nu beter dan eerst?

Bijvoorbeeld: nieuwe taken die ik eerst niet kon, met de computer werken, sneller rekenen, beter samenwerken, omgaan met kritiek, omgaan met klanten, nieuwe woorden en taal

Wat vind je (nog) moeilijk?

Bijvoorbeeld: nieuwe taken, met de computer werken, rekenen, samenwerken, omgaan met kritiek, omgaan met klanten.

Waar heb je nog hulp of ondersteuning bij nodig? Op welke manier?

Als er een begeleider is:

Wat leer je van je begeleider? Hoe helpt de begeleider jou?

Begeleidt hij/zij alleen voor het leren van het werk, of ook voor andere vragen?

Werken jullie samen, geeft de begeleider uitleg, bespreken jullie het werk als het klaar is?

Kun je alle vragen stellen die je hebt? Wat doe je als je iets niet begrijpt?

Durf je vragen te stellen? Wanneer wel of niet?

Wil je nog iets leren op het werk? Wat?

Bijvoorbeeld: nieuwe of andere taken, een taak helemaal van begin tot eind kunnen uitvoeren, dus ook bijvoorbeeld zelf het eerste gesprek met de klant of ook de taak afhandelen (logboek, rapportage, werkbriefje etc).

Wat wil je in de toekomst? Dit werk? Ander werk bij dit bedrijf? Ander bedrijf?

Wil je nog iets leren waar je ook buiten het werk iets aan hebt?

Bijvoorbeeld beter met de computer omgaan, moeilijke gesprekken voeren, beter Nederlands spreken, moeilijke brieven begrijpen of zelf e-mails kunnen sturen?

Op welke manier leer je graag? Vooral in de praktijk, of via een cursus?

Vooral in de praktijk? Door vragen te stellen, door te kijken en na te doen, door uitleg te krijgen, door filmpjes te kijken?

Of liever in een cursus? Wil je dan op het werk een cursus volgen, of liever ergens anders?

Wat zou je in een cursus of opleiding willen leren? Iets voor je werk, of iets anders?

Check ook of er zaken zijn in het privéleven die invloed kunnen hebben.

Zijn er dingen die ik moet weten, zodat ik je beter kan helpen bij je ontwikkeling?

Bijvoorbeeld: kinderen naar school, net getrouwd/gescheiden, nieuwe baby, zorgen voor kinderen of ouders, verhuizing, geldzorgen.

Wat heb je nodig om je (nog) meer te ontwikkelen op het werk? Hoe kan ik daarbij helpen?

Sluit af met het samenvatten van het gesprek en afspraken.

Scan 4. Wat is de ondersteuningsbehoefte?

Bied ondersteuning waar nodig en heb oog voor basisvaardigheden

Sta even stil. Wat doe je, wat wil je?

Ken je de privésituatie en eventuele hulpvragen? Hoe zie je jouw rol als werkgever?

- Ik help als een medewerker erom vraagt. Bijvoorbeeld met een lastige brief van de belastingdienst. Ik los het probleem op, ik help, of ik verwijs door.
- Ik ken of heb contact met een externe organisatie die mijn medewerkers kan ondersteunen bij situaties of problemen buiten het werk.
- Ik denk na over basisvaardigheden bij een hulpvraag, zodat ik kan inzetten op ontwikkeling daarvan.
- Ik vraag actief welke begeleiding medewerkers zouden willen en op welk gebied (persoonlijk, werkuitvoering, om zich te kunnen ontwikkelen, om basisvaardigheden te verbeteren, etc).
- Bij een ontwikkelingsvraag zoeken we samen een geschikte vorm: bijvoorbeeld een persoonlijke buddy, praktijkbegeleider, externe taalcoach of een cursus.

Ken je de ondersteuningsbehoefte? Wat zie je?

Weet je wat er speelt in het leven van een medewerker?

- Wat zie je? Hoe zit de medewerker erbij in pauzes of overleggen? Wat hoor je van collega's of de begeleider?
- Zie je iemand die goed in zijn vel lijkt te zitten?
Doet de medewerker actief mee aan gesprekken, of lijkt hij/zij teruggetrokken, zijn er dreigende conflicten met collega's, lijkt hij onzeker, maakt hij rare fouten, komt hij te vaak te laat of is hij veel ziek?
- Zijn er signalen die kunnen duiden op problemen in de privésfeer? *Bijvoorbeeld: geprikkelde reacties, te laat komen, verzuim, vragen om eerdere uitbetaling salaris?*
- Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? *Bijvoorbeeld: vermijdingsgedrag 'dat lees ik thuis wel', afspraken niet opschrijven, bril vergeten etc.*

→ Weet je waar de medewerker behoefte aan heeft, op het werk en privé?

Ga in gesprek over wat er speelt, en wat de medewerker nodig heeft. In [gespreksleidraad 4](#) vind je handige vragen voor een open gesprek.

→ Kijk op de [netwerkaart](#) als je wilt doorverwijzen.

Tips

Bied ondersteuning bij andere leefdomeinen

- Mensen schamen zich soms voor problemen en kloppen pas aan als het al bijna te laat is. Bied ondersteuning aan en vraag actief naar de behoefte, zowel werkgericht als privé.
- Check of je aanbod voor ondersteuning aankomt, vooral bij beperkte basisvaardigheden.
- Inventariseer welke ondersteuning het bedrijf kan bieden, zoals bijzonder verlof of regelingen.

Wees je bewust van onderliggende basisvaardigheden

- Laat taallessen of andere cursussen aansluiten op de leerwensen van de medewerkers. Bijvoorbeeld gericht op werksituaties, op ontwikkeling/het kunnen volgen van cursussen, op leervragen op andere leefdomeinen of digitale vaardigheden;
- Denk ook aan andere vormen dan cursussen, bijvoorbeeld een brievenhulp spreekuur, een taalcoach op de werkvloer, een taalcafé etc.

Gespreksleidraad 4. Wat heb je nodig?

Veel mensen schamen zich voor problemen en kloppen pas aan als het al bijna te laat is. Probeer dit voor te zijn, door oog te hebben voor wat er in het leven van je medewerkers speelt.

Plan een gesprek in. Benoem wat je ziet en vraag naar wat de medewerker nodig heeft. Help met doorverwijzen als de medewerker daar behoefte aan heeft.

4. Bied ondersteuning waar nodig. Wat heb je nodig?

De vragen in **groen** zijn de hoofdvragen.

De andere (*schuingedrukte*) vragen en voorbeelden kunnen je helpen in het gesprek. Bijvoorbeeld als de medewerker heel korte antwoorden geeft of als je wilt doorvragen.

Bereid het gesprek voor.

Welk gedrag heb je gezien, hoe komt dat bij je over? Wees bewust dat je hierbij niet teveel al jouw idee hierover laat doorspelen.

→ Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? Ga dan naar **1. Gesprek over basisvaardigheden**.

→ Zijn er signalen die kunnen duiden op problemen in de privésfeer? Ga dan naar **2. Ondersteuning privé**.

Begin het gesprek bijvoorbeeld zo:

Ik wil graag met je praten over hoe je je voelt op het werk. Ik zie een paar dingen bij jou, en daardoor denk ik dat je misschien (sommige dingen moeilijk vindt/ hulp kan gebruiken of stress hebt.)

Als ik beter weet wat er speelt, dan kan ik misschien helpen. Misschien kan ik je doorverwijzen naar iemand die kan helpen.

1. Gesprek over basisvaardigheden (taal, rekenen of omgaan met de computer)

Als je vermoedt dat iemand moeite heeft met basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen of omgaan met computers), kun je het gesprek bijvoorbeeld zo beginnen:

Ik hoor wel eens dat mensen het lastig vinden om e-mails of brieven te begrijpen, te bellen naar een organisatie of iets te regelen met de computer.

Herken je dat? Zijn er dingen die je lastig vindt?

En is dat vooral op het werk, of ook in je privésituatie?

Afhankelijk van het antwoord naar de **werksituatie** of de **privésituatie** doorgaan.

Werksituatie

Wat vind je lastig op het werk, als het gaat om lezen, schrijven, taal, rekenen, of omgaan met de computer? En wat kun je goed?

Bijvoorbeeld: werkinstructies begrijpen, brieven van het werk begrijpen, dingen opzoeken op intranet, uitrekenen hoeveel ik van iets nodig heb, omgaan met collega's of klanten?

Privésituatie

Wat vind je lastig in de privésituatie, als het gaat om lezen, schrijven, taal, rekenen of omgaan met de computer. En wat kun je goed?

Bijvoorbeeld: brieven en websites begrijpen, van de gemeente, energiebedrijf, dokter, belastingdienst, moeilijke gesprekken voeren (om iets te regelen), dingen uitrekenen, brieven begrijpen, iets aanvragen, weten wat je moet doen, iets regelen op de computer

Vraag door op de antwoorden die de medewerker geeft:

Wat is daarbij moeilijk?

Bijvoorbeeld: begrijpen, vragen stellen, iets regelen? Heb je daar last van? Hoe merk je dat? (bijvoorbeeld: stress)

Wat doe je als het moeilijk is?

Heb je iemand die kan helpen? Durf je hulp te vragen, raak je in paniek, probeer je het zelf op te lossen?

Ben je daar tevreden over, of zou je het anders willen doen?

Heb je mensen die jou helpen? Hoe helpen zij jou?

Bijvoorbeeld: familie of vrienden, in de bibliotheek, in een (taal)cursus, op het werk (bijv. met goede collega die helpt met brieven), bij een informatiepunt, ...

Hoe kan ik jou nog beter helpen bij deze situatie?

Bijvoorbeeld: een cursus voor je zoeken of regelen, instructies eenvoudiger opschrijven of eenvoudiger zeggen, meer begeleiding op het werk geven, of kan ik je helpen met het oplossen van een moeilijke situatie?

Als de medewerker interesse toont om zich te ontwikkelen op basisvaardigheden, kun je kijken op de **netwerkaart**.

2. Ondersteuning privésituatie

Tip: zorgen over geld komen veel voor.

Op de **netwerkaart** vind je ook links naar instrumenten voor werkgevers over geldzaken, zoals de gesprekshandleiding *Een goed gesprek over geld* van het Nibud.

Als je vermoedt dat de medewerker een probleem heeft in de privésituatie, is het ook belangrijk om hierover in gesprek te gaan. Start bijvoorbeeld met een zin als:

Ik zie ... (dingen in het gedrag). Daardoor denk ik dat je misschien zorgen of stress hebt ergens over iets. Klopt dat?

Ik wil graag weten hoe het met je gaat.

Hoe voel je je op het werk?

Hoe gaat het thuis? Zijn er lastige situaties met je gezin, je huis, gezondheid of geld?

Heb je zorgen over iets? Zo ja, waarover? Wat vind je lastig in die situatie?

Bijvoorbeeld: durf je hulp te vragen, raak je in paniek, probeer je het zelf op te lossen? Ben je daar tevreden over, of zou je het anders willen doen?

Heb je mensen die je kunnen helpen?

Bijvoorbeeld: familie of vrienden, een goede collega, bij de bibliotheek, een organisatie (bijv. Humanitas), maatschappelijk werk

Hoe helpen zij jou? Ben je daar tevreden over? Of heb je meer hulp nodig? Waarbij zou je hulp willen?

Heb je op het werk last van deze situatie? Zo ja, wat merk je dan?

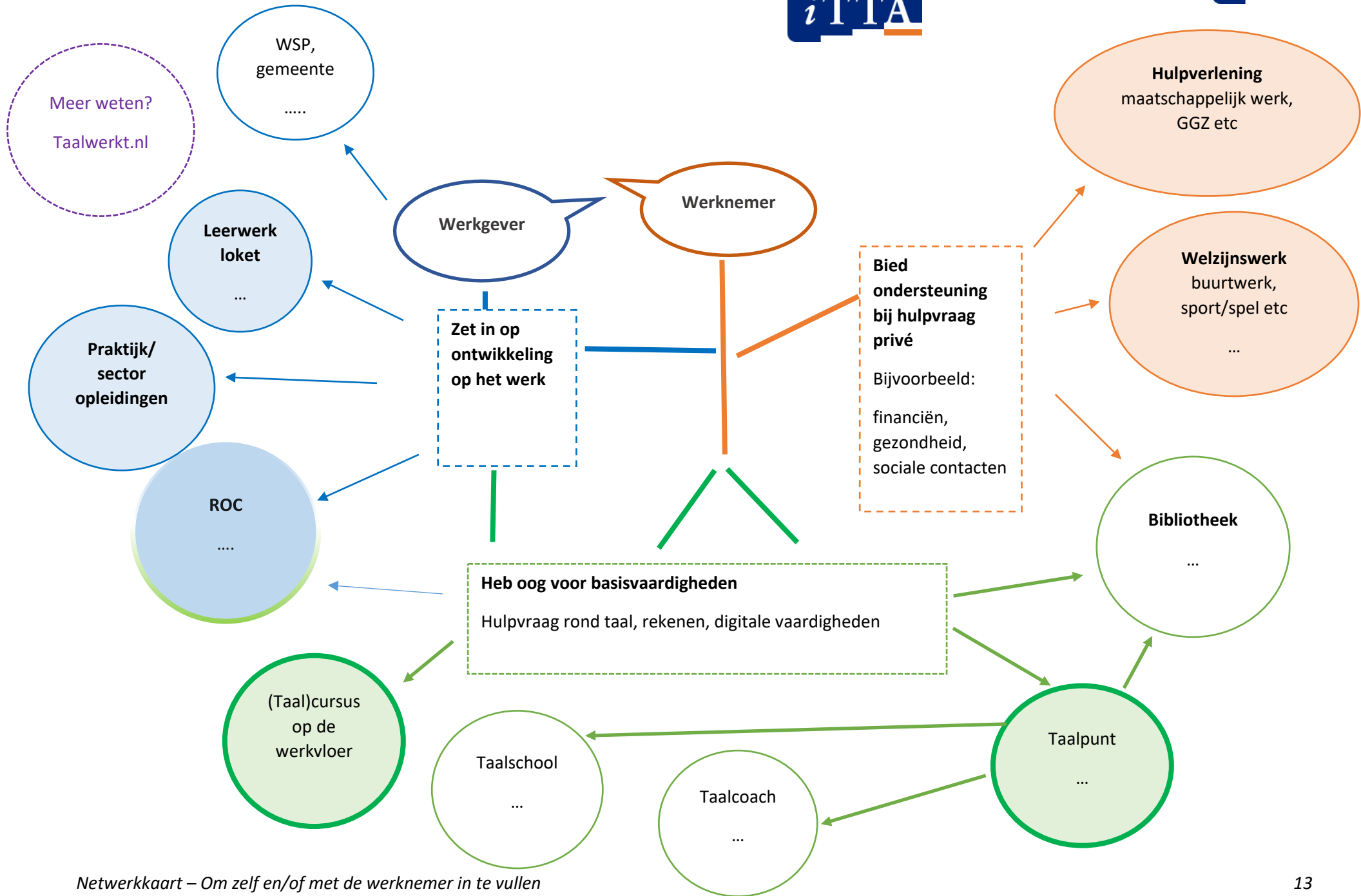
Weten je collega's dat je deze zorgen hebt? Mogen zij dat weten? Waarom wel of niet?

Wat kan ik op het werk doen, zodat je minder last hebt van deze situatie?

Hoe kan ik jou nog beter helpen bij deze situatie?

Benoem wat je als werkgever kunt bieden, bijvoorbeeld doorbetaald mantelzorgverlof of iets anders. Medewerkers met een buitenlandse achtergrond weten soms niet wat er mogelijk is.

→ Kijk op de **netwerkaart** als je wilt doorverwijzen naar geschikte instanties.



Netwerkaart. Wat kun je doen ? Naar wie kun je doorverwijzen?

Wil je meer weten over wat je kunt doen? Kijk ook op taalwerkt.nl

Hulpvraag privéleven	Meer weten? Voorbeelden	Wie zit er in mijn netwerk? Wie kan ik inhuren? Naar wie kan ik doorverwijzen
Ondersteuning op het werk, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> * informatiebijeenkomst, hulp bij belastingaangifte, brievenhulp, vitaliteitsprogramma's * informatie richting werknemers via intranet etc. * Let op dat je communicatie eenvoudig en begrijpelijk is. 	Tools voor werkgevers rondom financiën <ul style="list-style-type: none"> * Gesprekshandreiking Nibud.nl, Geldfit.nl, Toolkit sociaal werkgeverschap Amsterdam etc. * Checklists Lekker Duidelijk! 	
Doorverwijzen naar: <ul style="list-style-type: none"> * laagdrempelige activiteiten (vereniging, kerk, buurthuis, vrijwilligerswerk etc) * laagdrempelige hulp op buurt, wijk of gemeenteniveau. * professionele hulp (maatschappelijk werk, huisarts, gezondheidscentrum, GGZ) 	Handige links <ul style="list-style-type: none"> * Zoek op 'sociale kaart + gemeente' * Zoek welzijnsorganisaties: Humanitas, Gilde etc. * Bibliotheek.nl * Zoek gemeentelijke regelingen en voorzieningen 	
Hulpvraag basisvaardigheden	Meer weten?	Wie zit er in mijn netwerk?
Ondersteuning op het werk: <ul style="list-style-type: none"> * collega's inzetten als taalcoach * taalcoach via de gemeente/bibliotheek inhuren * cursus op de werkvloer inkopen * verwijzen naar cursus op taalschool * zelfstandig oefenen (taal, rekenen, computers, geld, gezondheid) 	<ul style="list-style-type: none"> * Het begint met taal.nl (voor taalcoaches) * Handreiking werkgevers Amsterdam * Zoek naar: Taalpunt, Taalhuis, Leerhuis etc. * Bibliotheek.nl * ROC's, Taalscholen * Zelf oefenen via: oefenen.nl of WERK-portal.nl 	
Hulpvraag ontwikkeling op het werk	Meer weten?	Wie zit er in mijn netwerk?
<ul style="list-style-type: none"> * jobcoach via gemeente * cursus of ontwikkeling gericht op werk. Let daarbij op toegankelijkheid, en/of ondersteuning op basisvaardigheden * vakcursussen (let op basisvaardigheden), opleidingen, certificeringen 	<ul style="list-style-type: none"> * Tool Samen leren is leuker werken (FNV) * Sectorfondsen, SLIM-subsidie voor MKB * Telmeemetaal.nl subsidie voor werkgevers * Toolbox Leren en werken in mbo * Praktijkopleidingen voor de sector * LLO-initiatieven * Trainingen voor collega's (bijv. HARRIE CNV) * Leerwerkloket, Werkgeversservicepunt (WSP) 	

Wat heb je nodig? Praat met je leidinggevende. Dat helpt!

Introductie

Hoe voel je je op het werk? En hoe voel je je thuis? Ben je blij, of heb je zorgen?

Als je een probleem hebt, praat dan met je leidinggevende (je baas). Die wil ook dat jij je goed voelt.

Als jij je goed voelt, dan kun je je werk beter doen, en ook makkelijker iets leren.

Misschien kan de leidinggevende jou helpen.

Vorbereiding

- Bedenk wat je wilt zeggen. Wat zijn je zorgen op het werk? Wat heb je nodig? Wil je iets leren? Vind je iets moeilijk? Heb je thuis zorgen of stress? Bijvoorbeeld met geld, of gezondheid van jezelf of je familie?
- Schrijf deze dingen op als je dat helpt.

Een afspraak maken

- Vraag om een gesprek met je baas of leidinggevende. Bijvoorbeeld: 'Kunnen we even praten over mijn werk?' Of: 'Ik heb een probleem. Heb je tijd om met me te praten?' Als hij/zij niet meteen tijd heeft, vraag dan: 'Wanneer kunnen we hierover praten?'
- Kies een rustige plek en een goed moment om te praten. Bijvoorbeeld als het niet druk is op het werk.

Het gesprek

- Begin met vriendelijke woorden, bijvoorbeeld: "Bedankt dat je tijd hebt om met me te praten."
- Vertel je baas over je zorgen of wat je wilt. Bijvoorbeeld: 'Ik heb een probleem met Ik weet niet wat ik moet doen. ' Of: 'Ik wil me graag verder ontwikkelen. Ik wil graag ...'
- Als je hulp nodig bij taal, rekenen of iets op de computer, kun je zeggen: 'Ik wil graag beter worden in (bijvoorbeeld: lezen, schrijven, rekenen).'
- Vraag of je leidinggevende kan helpen, bijvoorbeeld: 'Waar kan ik ... vinden? Kun je me helpen zoeken?'

Luisteren

- Stel vragen als je iets niet begrijpt, bijvoorbeeld: 'Sorry, ik begrijp het niet. Kun je het uitleggen?' of: 'Kun je dat voor me opschrijven?'

Afspraken maken

- Maak samen afspraken over wat jij en je leidinggevende kunnen doen. Misschien kan hij/zij iets voor je opzoeken, of voor je bellen. En misschien kunnen jullie op het werk iets doen. Bijvoorbeeld andere werktijden of een begeleider.
- Controleer of je de afspraak goed begrijpt. Zeg bijvoorbeeld: 'Klopt het dat we eerst' Of 'Heb ik goed begrepen dat...?' of 'Dus we gaan eerst proberen om te En als dat niet lukt, dan gaat u ... voor me doen?' Als je niet zeker bent over de afspraak, vraag dan: 'Wat is precies onze afspraak?'
- Schrijf de afspraken op. Of vraag de baas om de afspraken voor je op te schrijven.

Bedank je baas

- Bedank je leidinggevende voor het luisteren en de hulp, bijvoorbeeld: 'Bedankt dat u luistert. Bedankt voor de hulp.'

Na het gesprek

- Houd je aan afspraken.
- Als er problemen zijn, of het lukt niet, praat dan weer met je leidinggevende.

Afsluiting

Praten kan helpen om je beter te voelen en je werk beter te doen. Wees niet bang om te praten. De leidinggevende wil ook dat jij je goed voelt.

Colofon

Handvatten voor werkgevers - Instrumenten bij het onderzoek Van de werkvloer naar het leven

ITTA UvA

Bregje Kaars Sijpesteijn, Tim Smits en Maxime van der Voorn

Oktober 2023

Dit product is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden