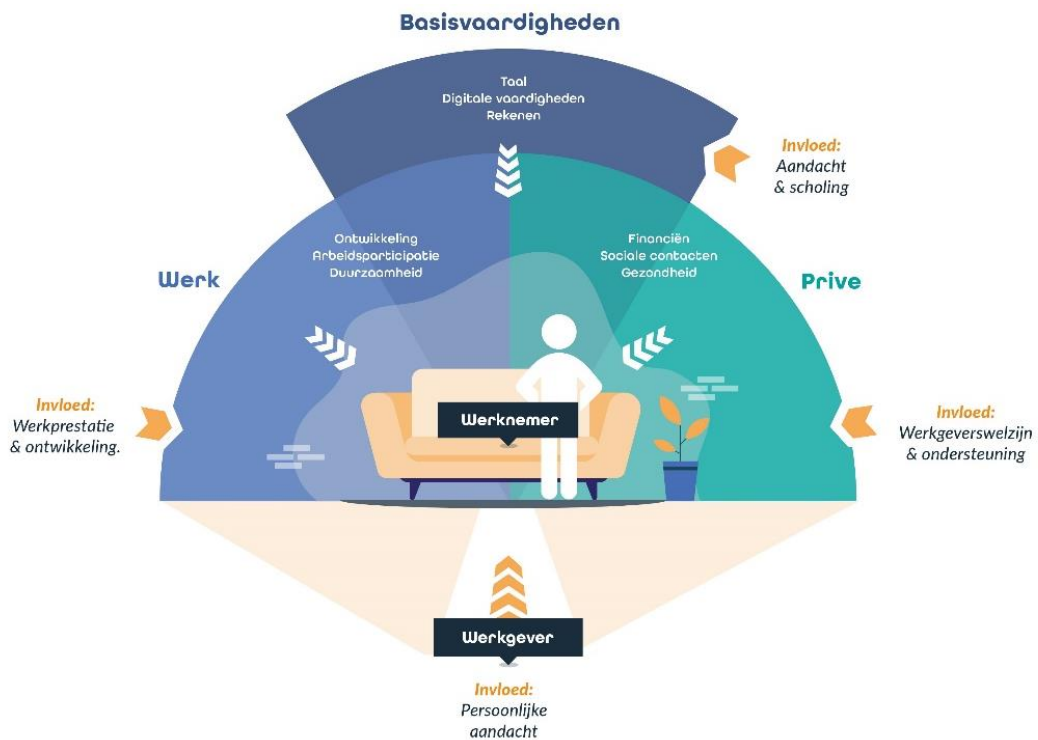


Eindrapportage onderzoek Van de werkvloer naar het leven

ITTA UvA

In opdracht van het Expertisepunt Basisvaardigheden



Colofon

ITTA UvA

Bregje Kaars Sijpesteijn, Tim Smits, Maxime van der Voorn, Elwine Halewijn en Bart Siekman

November 2023

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	4
1. Inleiding en onderzoeksvragen	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Achtergronden en relevantie van dit onderzoek	7
1.3 Doelgroep en projectpartners	8
1.4 Onderzoeksvragen	9
1.5 Onderzoeksmethode	9
2. Resultaten uit de interviews	13
2.1 Hoe ziet de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en privéleven eruit bij werknemers met beperkte basisvaardigheden?	13
2.2 Wat zijn werkzame elementen waarmee werkgevers impact kunnen hebben op leven en werk?	14
3. Conclusies en reflectie	20
3.1 Conclusies	20
3.2 Reflecties en suggesties voor vervolgonderzoek en implementatie	22
4. Literatuurverwijzingen	24
Bijlage 1A. Gespreksleidraad werknemers	25
Bijlage 1B. Gespreksleidraad werkgevers	28
Bijlage 2A. Analysedocument werknemers	30
Bijlage 2B. Analysedocument werkgevers	34
Bijlage 3. Respondenten onderzoek	37

Managementsamenvatting

Aanleiding

In dit onderzoek richten we ons op de invloed van werkgevers op de privésituatie, arbeidsparticipatie en de ontwikkeling van werknemers. Uit onderzoek valt op te maken dat er sprake is van een wederzijdse beïnvloeding tussen de problemen die mensen met beperkte basisvaardigheden ervaren en hun werk- en privésituatie (Baay et al, 2015; De Greef et al, 2015; De Greef et al, 2018). Wat in dergelijk onderzoek veelal ontbreekt is het perspectief van de werknemer. In dit onderzoek belichten we zowel het perspectief van de werkgever als die van de werknemer ten aanzien van de werk- en privésituatie van de werknemer en de rol van basisvaardigheden.

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen werkgevers op een duurzame manier impact maken op arbeidsparticipatie en het leven van werknemers met beperkte basisvaardigheden?

Methode van onderzoek

In dit onderzoek hebben we verkenningsinterviews afgenomen bij zeven werkgevers, twee toeleiders, één taalcoach en achttien werknemers (zowel NT1 als NT2), in Groningen en Amsterdam. De inhoud van deze interviews hebben we vervolgens gescand op trends om uiteindelijk de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Zes centrale trends vanuit de interviews

1. Werk hebben zorgt voor een positief effect op het privéleven.
2. Oog hebben als werkgever voor de privésituatie van de werknemer heeft een grote positieve invloed op het welbevinden van de werknemer.
3. Persoonlijke begeleiding op werk is belangrijk voor de duurzame plaatsing van werknemers.
4. Ondersteuning vindt vaak ad hoc plaats en is niet structureel ingebed in de organisatie.
5. Werkgevers herkennen niet altijd de onderliggende basisvaardigheden en koppelen deze niet aan een noodzaak om in te zetten op basisvaardigheden.
6. Taallessen zijn niet altijd de oplossing: de leerwensen van deelnemers kunnen leiden tot een ander soort ondersteuningsaanbod.

Oog hebben voor wat er in het leven van de werknemer speelt, lijkt een belangrijke factor in het mogelijk maken van duurzame arbeidsparticipatie van werknemers met beperkte basisvaardigheden en is misschien wel voorwaardelijk aan het kunnen ontwikkelen van basisvaardigheden.

Wat opvalt, is dat werkgevers of vooral oog hebben voor de werknemer als persoon of vooral aandacht besteden aan basisvaardigheden. Werkgevers staan vaak wel open om hulp te bieden op allerlei vlakken, maar de combinatie van oog hebben voor de werknemer en oog hebben voor de ontwikkeling van basisvaardigheden komt weinig voor. Er zijn verschillende mogelijkheden om aan basisvaardigheden te werken, maar werkgevers zijn niet altijd op de hoogte van deze mogelijkheden.

Conclusies

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn twee subvragen beantwoord:

1. *Hoe ziet de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en het privéleven eruit bij werknemers met beperkte basisvaardigheden?*

Er is zeker sprake van wederzijdse beïnvloeding van werk en privé. Met name schulden, zorgen om familie en het ontbreken van huisvesting veroorzaken stress op het werk en beperkte ruimte om zich op het werk te ontwikkelen. Stress, faalangst of gezondheidsproblemen kunnen bovendien leiden tot ziekteverzuim.

Het hebben van werk heeft – mits de werknemer zich goed voelt op het werk – in het algemeen juist een *positief* effect op het privéleven. Sociale contacten, met name collega's, en de participatie aan de maatschappij dragen bij aan zelfvertrouwen en een volwaardig gevoel.

Een bijzondere factor in de relatie tussen werk en privé is het hebben van een gezin, dat heeft vaak ook een positief effect op het werk (vinden) en persoonlijke ontwikkeling.

Werknemers blijken zich vaak wel bewust van wat ze wel en niet zelfstandig kunnen met hun basisvaardigheden en weten ook hulp te vinden. Een beperkte beheersing van de Nederlandse taal wordt het vaakst genoemd door werknemers en werkgevers als oorzaak voor problemen op de werkvloer.

2. *Wat zijn de werkzame elementen waarmee een werkgever ondersteuning en/of begeleiding aan werknemers kan bieden, gelet op de wederzijdse beïnvloeding tussen werk en privé?*

- Heb oog voor wat er in het leven van de werknemer speelt, bouw een vertrouwensband op.
- Zorg voor ontwikkeling en verbinding op het werk, door structurele en regelmatige voortgangsgesprekken, buddy's op de werkvloer, passende cursussen en opleiding.
- Bied zo nodig ondersteuning op andere leefdomeinen, werk daarin zo mogelijk samen met externe partners en het sociale domein.
- Wees bewust van onderliggende basisvaardigheden en zoek daarbij passende ondersteuning:
 - zorg voor aanbod dat aansluit op de situatie, het relevante leefdomein en het niveau van de werknemer;
 - niet alleen lessen gericht op taal, maar heb ook oog voor geletterdheid, digitale vaardigheden en gecijferdheid;
 - denk naast groepsgericht aanbod ook aan individuele begeleiding en laagdrempelige vormen van preventieve ondersteuning.

Reflectie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit is een klein en kwalitatief onderzoek. Er zijn drie aspecten die nader onderzocht zouden kunnen worden.

1. Om preciezer te weten te komen welke werkzame elementen voor welk type werknemers effect hebben, zou vervolgonderzoek nuttig zijn. Welke werknemers profiteren van de aangeboden ondersteuning en welke niet? Wat zou voor die laatste groep wel werken?
2. In het onderzoek zijn duurzaam werkzame werknemers betrokken. Wat de werkzame elementen zijn voor mensen die nog geen baan hebben en de problemen die hen parten spelen waardoor het vinden en/of behouden van werk (nog) niet gelukt is, wordt in dit onderzoek niet

achterhaald. Zeker met het oog op de huidige krappe arbeidsmarkt is dit interessant voor vervolgonderzoek.

3. Voor verschillende werkgevers – groot versus klein, werkzaamheden op één plek of werknemers in de 'buitendienst', enz. – kunnen verschillende werkzame elementen gelden en de interventies op verschillende manieren vorm krijgen. Om dit meer in kaart te brengen kunnen in vervolgonderzoek met werkgevers en werknemers in co-creatie varianten en oplossingen uitgewerkt worden.

In het vervolg op dit onderzoek gaan we ons begin 2024 richten op het onderzoeken van geschikte manieren en vormen om de opbrengsten uit het huidig onderzoek te implementeren en borgen, ook met het oog op bovengenoemde aspecten.

Producten – Handvatten voor werkgevers

Het onderzoek heeft de volgende producten opgeleverd:

- Totaalscan voor werkgevers
- Checklists voor werkgevers rondom de vier werkzame elementen
- Gespreksleidraden voor werkgevers rondom de vier werkzame elementen
- Netwerkaart voor werkgevers om te kunnen doorverwijzen of de eigen rol in te vullen
- Gespreksleidraad voor werknemers om in gesprek te gaan met de werkgever

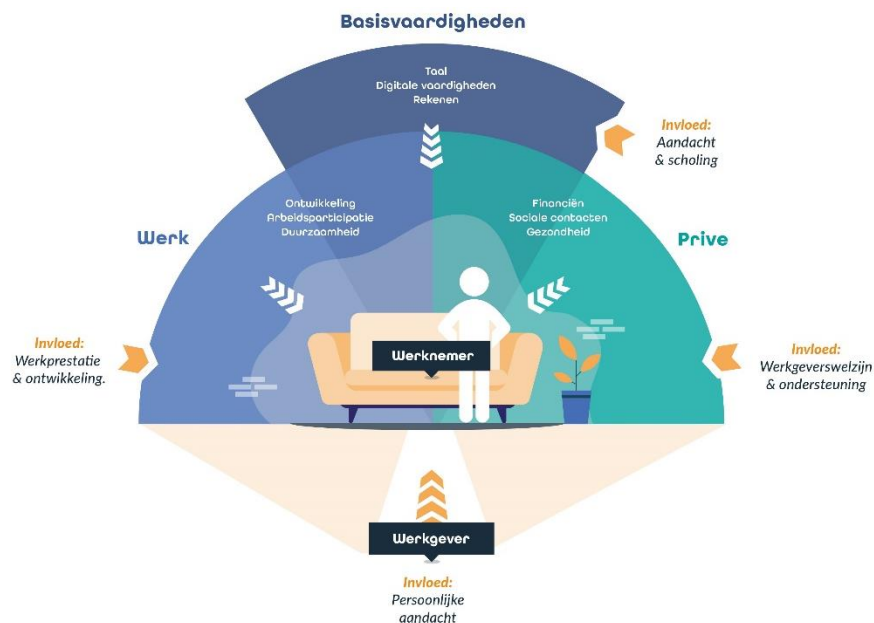
1. Inleiding en onderzoeksvragen

1.1 Inleiding

Het Expertisepunt Basisvaardigheden heeft het ITTA uitgenodigd om een onderzoek uit te voeren rond het speerpunt Basisvaardigheden en de werkvloer. De centrale vraag vanuit het Expertisepunt Basisvaardigheden, is *hoe de werkvloer door aandacht voor basisvaardigheden kan bijdragen aan 'meedoen in de samenleving'*. Bevindingen uit eerder onderzoek laten zien dat investeren in de verbetering van taalvaardigheid van volwassenen invloed heeft op arbeidsproductiviteit, sociale participatie en gezondheid (zie o.a. Baay et al (2015) en verder paragraaf 1.2). Omgekeerd heeft arbeidsparticipatie zelf (een veelal positieve) impact op het leven van de werknemers. In dit onderzoek komt aan bod welke impact werkgevers nu precies kunnen maken op het privé- en werklevens van werknemers met betrekking tot basisvaardigheden en welke rol werkgevers hier voor zich zien weggelegd.

1.2 Achtergronden en relevantie van dit onderzoek

Bij het onderzoeken van de mogelijke rol van werkgevers en de impact die zij kunnen hebben, is het belangrijk om te beseffen dat het privéleven en het werklevens van werkgevers constant van invloed op elkaar zijn. Bekend is dat arbeidsparticipatie een grote impact heeft op het leven van de werknemers. Het hebben van (duurzaam) werk draagt positief bij aan bijvoorbeeld financiële zelfstandigheid, sociale contacten, dagbesteding, het bijdragen aan de samenleving, zich nuttig voelen¹. Omgekeerd kunnen problemen in de privésfeer (al dan niet door het ontbreken van bouwstenen t.a.v. basisvaardigheden) leiden tot stress, met verminderde concentratie, minder ruimte in het hoofd om te leren als gevolg, wat weer een negatieve invloed kan hebben op werkprestaties, functioneren, werkbehoud en ontwikkeling.



Figuur 1. Wederzijdse beïnvloeding van werk, privé en basisvaardigheden op de werknemer en de beïnvloedingsrichtingen voor de werkgever

¹ Interventiewijzer Sociaal en gezond. (z.d.). Movisie. <https://www.movisie.nl/interventiewijzer/betaald-werken>

Het hebben van voldoende basisvaardigheden speelt een belangrijke rol in deze cyclus. Investeren in de verbetering van taalvaardigheid van volwassenen heeft niet alleen effect op arbeidsproductiviteit, maar ook op sociale participatie en gezondheid. De afgelopen decennia zijn er diverse onderzoeken geweest die bijvoorbeeld de samenhang hebben onderzocht tussen de problemen van mensen met weinig basisvaardigheden en de impact hiervan op leven en werk (bijvoorbeeld Baay et al (2015), De Greef et al (2016) en De Greef et al (2018)). Ook zijn er onderzoeken gedaan die positieve effecten van trajecten taal- en basisvaardigheden in financiële opbrengsten formuleren. Van Beek en Hamdi (2016) noemen onder andere minder foutgerelateerde kosten, hogere productiviteit, lagere kosten door verminderd ziekteverzuim en overhead in relatie tot persoonlijke problematiek van werknemers.

Een werkgever kan op verschillende manieren invloed uitoefenen op de arbeidsparticipatie en het privéleven van werknemers, al dan niet met betrekking tot basisvaardigheden. Een voorbeeld hiervan is de handreiking voor werkgevers binnen het Amsterdamse Taalakkoord (Kaars Sijpesteijn & Siekman, 2021). De handreiking werkt vanuit drie pijlers: bewustwording van laaggeletterdheid binnen het bedrijf, eenvoudige communicatie naar werknemers toe en taalscholing voor werknemers. Aan de hand van een van deze pijlers kunnen werkgevers hun strategie bepalen om te werken aan de basisvaardigheden van hun werknemers. De werkgever kan daarnaast o.a. de volgende zaken aanbieden: een spreekuur over financiën, moeilijke brieven of (interne) werkgerelateerde cursussen.

1.3 Doelgroep en projectpartners

Het belang van de **werknemer** staat centraal in dit onderzoek. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen hoe aandacht voor basisvaardigheden op de werkvloer impact kan maken op het leven van de werknemer, zowel op het werk als in de privésfeer, op functioneel niveau en op welbevinden. Wij hebben hierbij in huidige lopende lokale initiatieven gezocht naar werkzame elementen die impact hebben op het leven van de werknemers. De lokale initiatieven hebben wij gevonden via onze projectpartners in het Amsterdams Taalakkoord en via het Werkfitprogramma in Groningen. Belangrijk in ons onderzoek was het leren van en met elkaar.

De **doelgroep werknemers** bestaat uit werknemers met beperkte basisvaardigheden op het gebied van taalvaardigheid en geletterdheid (zowel NT1 als NT2), beperkte gecijferdheid en/of digitale vaardigheden.

We hebben voor het onderzoek zowel werknemers geselecteerd die al langere tijd werken én werknemers die nog maar kort werkzaam zijn bij hun werkgever (nieuwkomers op de arbeidsmarkt, zowel NT1 als NT2), en die met succes geplaatst zijn bij werkgevers.

De **doelgroep werkgevers** verdelen wij eveneens in twee groepen: werkgevers die aandacht besteden aan basisvaardigheden en werkgevers die met succes nieuwkomers op de arbeidsmarkt duurzaam hebben laten instromen en die daarbij ondersteuning hebben geboden aan de nieuwkomers. Wij onderzoeken hierbij wat de werkzame elementen zijn geweest en de rol van de aandacht voor basisvaardigheden.

De werknemers en werkgevers hebben wij gevonden via onze projectpartners: het Amsterdams Taalakkoord in Amsterdam en het Werkfitprogramma (nu Kansrijk Talent) in Groningen.

Het **Amsterdams Taalakkoord** bestaat uit een netwerk van 65 werkgevers en organisaties. Bij deze werkgevers wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan basisvaardigheden: via bewustwording en herkenning, via eenvoudig communiceren en via (taal)scholing. Scholing op basisvaardigheden betreft o.a. scholingen voor laaggeletterden NT1, soms in combinatie met rekenen en digitale vaardigheden, intensieve taaltraining voor statushouders (nieuwkomers op de arbeidsmarkt) en scholingen NT2 op de werkvloer, soms in combinatie met rekenen en digitale vaardigheden, en begeleiding op de werkvloer. In Amsterdam hebben wij ons gericht op werkgevers die aangeven op dit moment (structureel) aandacht te besteden aan basisvaardigheden, om te kunnen onderzoeken welke elementen daarbij het meest werkzaam blijken.

Andere werkgevers hebben wij gevonden via het **Werkfitprogramma** in **Groningen** (nu: Kansrijk Talent), waar na een toeleidingstraject met veel aandacht voor basisvaardigheden, werkzoekenden geplaatst worden bij werkgevers. Het Werkfitprogramma in Groningen bestaat uit een drie maanden durend voortraject waarin aan diverse bouwstenen rond basis- en werknemersvaardigheden gewerkt wordt en de deelnemers bij werkgevers geplaatst worden. In Groningen hebben wij ons gericht op werkgevers bij wie nieuwkomers met succes geplaatst zijn. Deze werkgevers besteden mogelijk nog niet expliciet aandacht aan basisvaardigheden. Wij hebben hierbij onderzocht wat de werkzame elementen zijn geweest en wat de rol van de aandacht voor basisvaardigheden is (geweest).

1.4 Onderzoeksvragen

De hierboven beschreven onderzoeken en handreikingen laten zien dat een werkgever uit een scala aan mogelijkheden kan kiezen om impact te maken op het leven en werk van werknemers. Het is echter nog niet duidelijk wat nu precies effectief blijkt voor werkgevers. Bedrijven en organisaties zijn allemaal verschillend van aard en een kant-en-klare oplossing is daarom niet mogelijk. Bovendien is het voor te stellen dat bedrijven juist grenzen willen stellen als het gaat om (invloed hebben op) het privéleven van werknemers, aangezien dat niet de kerntaak van werkgevers is. Wat bij het maken van dit soort beslissingen vaak systematisch ontbreekt, is het perspectief van werknemers zelf en als werkgever zicht hebben op wat er speelt in zowel het privéleven als het werkleven van de werknemer. Op die manier wordt gerichte keuzes maken een moeilijke kwestie. De hoofdvraag van dit onderzoek is daarom als volgt:

Hoe kunnen werkgevers op een duurzame manier impact maken op arbeidsparticipatie en het leven van werknemers met beperkte basisvaardigheden?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, onderzoeken we in deze rapportage twee deelvragen:

1. Hoe ziet de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en het privéleven eruit bij werknemers met beperkte basisvaardigheden?
2. Wat zijn de werkzame elementen waarmee een werkgever ondersteuning en/of begeleiding aan werknemers kan bieden, gelet op deze wederzijdse beïnvloeding?

1.5 Onderzoeksmethode

Voor dit kwalitatieve onderzoek hebben we gekozen voor een exploratieve opzet waarbij we de onderzoeksvragen aan zowel de werknemers als de werkgevers bij dezelfde bedrijven voorgelegd hebben. Deze werkwijze stelde ons in staat om de verschillende perspectieven op de

onderzoeksvragen te kunnen vergelijken en zo eventuele blinde vlekken te identificeren.

Voor de operationalisering van de onderzoeksvragen hebben we een gespreksleidraad met open vragen en een analysekader voor werkgevers ontwikkeld en een leidraad en analysekader voor werknemers. Met het analysekader konden we de in de gesprekken genoemde aspecten snel categoriseren en coderen. De gebruikte gespreksleidraden zijn te vinden in bijlage 1 en de analysekaders in bijlage 2.

Voor de ontwikkeling van de leidraden en analysekaders hebben we literatuur gebruikt over de beïnvloedingsrichtingen tussen werk, leefdoelgebieden privé (gezondheid, financiën, wonen, vrije tijd) en basisvaardigheden. Onder andere het *Dossier Wat werkt bij Sociaal en Gezond* (Movisie, 2016) en de elementen uit het *integratief gedragsmodel* van Wermers e.a. (2020) over persoonlijke kenmerken en contextfactoren. Uit het rapport *Investeren in taal levert veel op* (2015) hebben we de baten voor werknemers en werkgevers opgenomen.



Vanuit het rapport *Lezen is niet begrijpen* (2019) hebben we gelet op de relatie tussen basisvaardigheden en financiële redzaamheid, en het belang van ondersteuning daarbij.



Figuur 3: Barrières in de omgang met financiële problemen

Bij werkgevers hebben we de aangrijpingspunten van Muzus/Lost Lemon (Van der Meer e.a., 2019) gebruikt om te inventariseren hoe zij hun rol zien en wanneer zij in actie komen. Zie kader.

Aangrijpingspunten voor actie

1. Als een situatie dreigt fout te lopen (het loopt fout)
2. Als er beweging moet komen in een vastgelopen situatie (in beweging laten komen)
3. Als de persoon gestimuleerd kan worden om zichzelf te ontwikkelen (laten opbloeien)
4. Als een organisatie basisvaardigheden kan verweven in de wijze waarop er al met de doelgroep gewerkt wordt (samen aan de slag gaan)

Bron: Muzus/Lost Lemon, Van der Meer e.a. (2019)

Opzet interviews

In het onderzoek zijn we eerst steeds gestart met de interviews met de werknemers, omdat we juist ook hun perspectief wilden horen. Aangezien van de werknemers bekend was dat zij beperkte basisvaardigheden (vooral taal) hadden of vanuit een toeleidingstraject aan het werk waren gekomen, was het creëren van een veilige sfeer belangrijk. Om deze reden hebben we eerst open kennisgemaakt en oprechte interesse getoond in familie, wonen en vrije tijd, om vervolgens de verschillende onderwerpen te bevragen rondom de beïnvloedingsrichtingen tussen werk, privé en basisvaardigheden en onderwerpen waar de werknemers mogelijk zorgen over hadden. Zo hebben we vragen over financiën later in het gesprek gesteld, vanwege mogelijke schaamte rond dit onderwerp.

Bij werkgevers hebben we een iets andere volgorde aangehouden en zijn we gestart met een vraag over succesfactoren voor duurzame arbeidsparticipatie, omdat werkgevers daar meestal goed zicht op hebben. Hierbij is ook gevraagd naar de invloed van de diverse leefdomeinen op arbeidsparticipatie, de rol van basisvaardigheden daarbij en de rol van de werkgever.

Respondenten

Aan het onderzoek hebben zeven werkgevers, twee toeleiders, een taalcoach en 18 werknemers deelgenomen, verspreid over Groningen en Amsterdam. In Groningen is de werving gedaan onder oud-deelnemers aan het Werkfitprogramma die een jaar of langer aan het werk waren bij reguliere werkgevers. Pas na toestemming voor deelname door de werknemers zijn de werkgevers benaderd. In Amsterdam verliep de werving via het Amsterdams Taalakkoord, waarbij werkgevers zijn aangesloten die aandacht besteden aan basisvaardigheden. Werkgevers die taallessen verzorgden aan werknemers zijn hiervoor benaderd. In de taallessen die verzorgd werden, konden werknemers vrijwillig deelnemen aan de interviews.

Werknemers

Van de achttien werknemers zijn er zes vrouwen en twaalf mannen geïnterviewd. De leeftijd van de respondenten varieerde tussen ongeveer 25 en 50+. Van de werknemers zijn er vijf werkzaam in Groningen en dertien in Amsterdam. Hierbinnen werken de respondenten in verschillende sectoren: vier in de horeca, zes in het groen, drie in de techniek, drie in welzijn en twee in de zorg. De twee werknemers in de zorg waren laaggeschoolde (praktijkonderwijs) NT1-ers, vier werknemers waren relatief hoog opgeleid (mbo+) en hadden een migratieachtergrond. De overige werknemers waren NT2-ers met verschillende opleidingsachtergronden. Zes werknemers deden ongeschoold werk en waren ook laag- of nietgeschoold. De werknemers in de techniek waren relatief hoog opgeleid

(mbo+), terwijl ze op een lager niveau werkzaam waren. De horeca-medewerkers verschilden in achtergrond van laaggeschoold tot hbo-niveau.

Werkgevers, toeleiders en taalcoach

In Groningen spraken we met vier werkgevers bij wie werknemers vanuit het Werkfitprogramma geplaatst zijn. In Amsterdam spraken we met drie werkgevers die via taallessen aandacht besteden aan basisvaardigheden, een groot sociaal werkbedrijf met meer dan 3000 werknemers en twee middelgrote werkgevers (50-200 werknemers). In Groningen spraken we met een grote zorginstelling met 2300 werknemers, en drie kleinere technische bedrijven met tussen de 30 en 50 werknemers. Daarnaast hebben we in Groningen twee toeleiders geïnterviewd: een trainer uit het Werkfitprogramma en de eigenaar van het toeleidingstraject Leerbouwen. Deze toeleiders konden vanuit een overkoepelend perspectief licht werpen op de werkzame elementen in de voorbereiding op duurzame arbeidsparticipatie en de rol van de werkgever daarbij. Tot slot hebben we een taalcoach in dienst van de gemeente Groningen geïnterviewd die werknemers bij verschillende werkgevers begeleiding biedt. De bedrijven en organisaties varieerden van kleinere organisaties met tussen de 30 en 50 werknemers en grotere werkgevers met 100 of meer werknemers.

2. Resultaten uit de interviews

In dit hoofdstuk komen de resultaten uit de interviews aan bod. We presenteren de data aan de hand van de twee deelvragen: de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en privéleven bij werknemers met beperkte basisvaardigheden (paragraaf 2.1) en de mogelijkheden voor een werkgever om werknemers met beperkte basisvaardigheden te ondersteunen als het gaat om deze wederzijdse beïnvloeding (paragraaf 2.2).

2.1 Hoe ziet de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en privéleven eruit bij werknemers met beperkte basisvaardigheden?

Uit de interviews blijkt dat de wederzijdse beïnvloeding van werklevens en privélevens op verschillende manieren tot uiting komt bij de geïnterviewde werknemers. In de literatuur is hier al veel over bekend. De uitkomsten van de interviews waren mede bedoeld om wat er in de literatuur beschreven staat over de wederzijdse beïnvloeding te toetsen.

Als het gaat om de invloed van het privéleven op de arbeidsparticipatie van werknemers, dan noemen beide groepen geïnterviewden met name schulden, zorgen om familie en het ontbreken van huisvesting. Deze problemen geven niet alleen stress op het werk, maar kunnen er ook voor zorgen dat werknemers minder ruimte hebben om zich te ontwikkelen op het werk. De onderstaande werkgever omschrijft het effect van financiële problemen onder werknemers:

“We zien dat werknemers soms financiële problemen hebben, waar ze veel stress van hebben. Die stress nemen ze mee naar het werk. Opvallend is dat bij de loonbeslagen het bij ongeveer de helft van de mensen om niet-Nederlanders gaat. Deze mensen zijn vaak niet op de hoogte van bijvoorbeeld de zorgverzekeringsverplichting of hoe ze belastingaangifte moeten doen.” - Werkgever Amsterdam

Financiële problemen kunnen dus direct invloed hebben op het werk. Een andere werkgever gaf aan dat werknemers hierdoor soms moeite hebben om zich te ontwikkelen op het werk. Sommige werkgevers spelen hierop in door hulp bij financiële zaken aan te bieden.

Daarnaast gaf ongeveer een derde van de werknemers aan dat zij nu of in het verleden veel stress, faalangst of gezondheidsproblemen hadden, waardoor zij ziek werden en niet konden werken. Om deze negatieve invloed van privé op werk te verminderen, besteedt het toeleidingstraject van Werkfit Groningen veel aandacht aan het opbouwen van een persoonlijke band met de deelnemers. In het traject leren werknemers om bewust te worden van hun kwaliteiten (succeservaringen creëren) en leren communiceren over hoe het met je gaat en tijdig hulp kunnen vragen. Zowel werkgevers als werknemers geven aan dat dit belangrijke succesfactoren zijn voor succesvolle arbeidsparticipatie.

Het hebben van werk heeft in het algemeen een positief effect op het privéleven, mits de werknemer ook welbevinden ervaart op het werk. Vooral werkgevers die werknemers vanuit het toeleidingstraject in dienst hebben zien dat werknemers opbloeien door het werk en zich meer op hun omgeving richten. Collega's spelen hierbij een belangrijke rol. Op het werk ontmoeten werknemers andere mensen, werken met hen samen en breiden zo hun netwerk uit.

“Door privéproblemen kon ik niet werken. Mijn dochter zei op een dag: “Mama, waarom werk jij niet?” Ik schrok daar erg van. Ik moet aan mijn toekomst werken! Via hulp van Humanitas ben ik bij het Werkfittraject gekomen. Daar heb ik geleerd om voor mezelf op te komen, en heb ik zelfvertrouwen gekregen. Zelfvertrouwen komt ook door collega’s! Door mijn werk durf ik nu zo makkelijk te praten dat ik nu zelf vrijwilliger ben geworden bij Humanitas.” - Werknemer Groningen

Het hebben van werk heeft dus een positieve invloed op de privésituatie van mensen. Geïnterviewde werknemers geven aan dat sociale contacten en het participeren in de maatschappij bijdragen aan zelfvertrouwen en een volwaardig gevoel.

Trend 1. Werk hebben zorgt voor een positief effect op het privéleven.

De drive om eigen geld te verdienen, aan de toekomst te werken en zich te willen ontwikkelen, is sterk aanwezig bij werknemers die een gezin onderhouden. Andersom noemt een geïnterviewde toeleider dat het hebben van werk van invloed is op heel het gezinsleven. Wanneer de man bijvoorbeeld werkt, wordt de vrouw aangemoedigd om meer zaken buitenshuis te regelen. Hierdoor doet de vrouw meer sociale contacten op zoals met de school en in de buurt en ontwikkelt zij zichzelf.

Een belangrijke vraag is welke rol basisvaardigheden spelen bij de hierboven geschetste wederzijdse beïnvloeding van werk en privé. Hierbij valt ten eerste op dat werknemers zich vaak wel bewust zijn van wat ze wel en niet zelfstandig kunnen en dat ze hulp weten te vinden via hun netwerk (familie, bibliotheek, welzijnsorganisaties etc.) of via hun werkgever of collega’s, maar dat ze op deze leefdomeinen niet altijd een ontwikkelbehoefte lijken te hebben. Ten aanzien van de basisvaardigheden wordt een beperkte beheersing van de Nederlandse taal het vaakst genoemd door werknemers en werkgevers als oorzaak voor problemen op de werkvloer.

2.2 Wat zijn werkzame elementen waarmee werkgevers impact kunnen hebben op leven en werk?

Voor deelvraag 2 hebben we de werkgevers en werknemers bevestigd vanuit hun eigen perspectief. In de interviews met werkgever gaat het dan vooral om de invulling van zijn rol en welke werkzame elementen hij ziet om bij te dragen aan duurzame arbeidsparticipatie, de ontwikkeling op het werk en het leven buiten het werk van de werknemers met beperkte basisvaardigheden. Ook hebben we bevestigd wat de werkgever nog meer zou willen doen en hoe hij daarbij zijn rol ziet.

Aan werkgevers vroegen we welk soort ondersteuning werkt op de verschillende leefdomeinen, en wat de werkgever daarbij wil bereiken.



Perspectief werkgever

- Wat ziet hij bij de werknemer? (Kent hij de situatie?)
- Wat werkt?
- Hoe ziet hij zijn rol? Wat doet hij al? (BV, privé, breder/soc. domein?)
- Wat wil hij doen?



Perspectief werknemer

- In welke mate doet hij mee? (situatie op leefdomeinen)
- Wat is de invloed van werk hebben?
- Wat werkt, welke ondersteuning? (werk, privé, soc. domein)
- Wat zou hij willen?

Uit de interviews hebben we een groot aantal werkzame elementen gehaald die impact hebben op het privé- en werkleven van werknemers. In grote lijnen zijn deze elementen in te delen in de volgende hoofdcategoriën:

1. oog hebben voor de persoon achter de werknemer;
2. ondersteuning en begeleiding bieden op het werk;
3. ondersteuning bieden op leefdoeinen buiten het werk;
4. ondersteuning bieden gericht op basisvaardigheden.

Hieronder lichten we de bevindingen per categorie toe.

Werkzaam element 1. Oog hebben voor de persoon achter de werknemer

Een open en geïnteresseerde houding van de werkgever ten aanzien van de werknemer die verder gaat dan alleen de werkuitvoering, blijkt een belangrijke factor te zijn in succesvolle arbeidsparticipatie van werknemers met beperkte basisvaardigheden.

Als houdingsaspecten noemen werkgevers hierbij bijvoorbeeld: een positieve houding met betrekking tot de competenties van werknemers, geduld hebben en niet te snel oordelen. Verschillende werkgevers geven aan dat dit bijdraagt aan het optimaal functioneren, welbevinden en ontwikkelen van werknemers en dat dat ook weer in het belang van het bedrijf is. Met het opbouwen van een vertrouwensband komen problemen in de privésfeer sneller naar boven. De werkgever kan daar vervolgens op inspelen, door hulp te bieden of begrip te tonen, ondersteuning te bieden of door te verwijzen naar externe instanties. Om deze vertrouwensband te creëren is een actieve rol nodig waarbij de werkgever laagdrempelig en frequent contact houdt.

“Eigenlijk hebben we elke dag een ‘functioneringsgesprek’. Ik loop elke dag door de werkplaats. Dan ga je even bij iemand staan en vraag: ‘Heb je FC Groningen nog gezien?’ Je begint over voetbal of het weekend, hoe gaat het verder, welke klus werk je aan?’ ‘Ik werk aan die en hier heb ik nu de tekening van.’ ‘O ja nee ken ik wel’. Dus dat algemene praatje heb je altijd wel. Dat is natuurlijk niet echt een functioneringsgesprek, maar je wisselt wel informatie uit. Je houdt contact met de mensen en ziet veel sneller of er meer speelt bij iemand.” – Werkgever Groningen

Alleen maar zeggen ‘mijn deur staat altijd open’ is niet genoeg. Werkgevers geven bijvoorbeeld aan dat de leidinggevende zichtbaar is, regelmatig een rondje maakt en geïnteresseerd vraagt hoe het gaat en of iemand hulp nodig heeft.

Trend 2. Oog hebben als werkgever voor de privésituatie van de werknemer heeft een grote positieve invloed op het welbevinden van de werknemer.

Werknemers in die bedrijven blijken de actieve, open houding van de werkgevers en de vertrouwensband zeer op prijs te stellen. Zij hadden het gevoel dat de werkgevers echt naar hen luisterden en dat er rekening gehouden werd met de privésituatie. Zo noemt een werknemer dat ze bepaalde diensten in de avond niet hoeft te draaien, omdat ze een alleenstaande moeder is. Belangrijk voor het zelfvertrouwen kan ook zijn dat een werknemer niet het gevoel heeft zich te moeten bewijzen.

Werkzaam element 2. Ondersteuning en begeleiding bieden op het werk

Naast oog hebben voor de persoon, is de mate waarin de werkgever zijn werknemers voorziet van ondersteuning en begeleiding van invloed op het werk- en privéleven van werknemers.

Bij werknemers die vanuit een toeleidingstraject aan het werk zijn gekomen, zien we over het algemeen dat de werkgevers zorgen voor goede begeleiding op het werk. Naast de jobcoach van de gemeente die gedurende de eerste periode contact onderhoudt, vindt er persoonlijke begeleiding plaats in de vorm van het houden van regelmatige voortgangsgesprekken met een leidinggevende of praktijkopleider op het werk. Daarnaast zorgen werkgevers soms ook voor persoonlijke ondersteuning in de vorm van een buddy op het werk die helpt bij het maken van een goede planning of een vraagbaak waar werknemers met veelgestelde vragen terecht kunnen. Een werkgever moet zorgen voor de juiste ondersteuning en begeleiding.

“We hebben J. eerst laten meelopen met een collega. Nu J. zelf bij klanten aan het werk is, heeft ze nog steeds dezelfde collega die ze direct kan bellen als ze vragen heeft. Hij is een soort achtervang, zodat ze uiteindelijk zelf de situatie bij de klant kan oplossen.” – Werkgever Groningen

Ook zorgen werkgevers regelmatig dat een werknemer opleidingen of cursussen kan volgen. Enkele werknemers geven daarbij aan dat het initiatief hiervoor wel vanuit henzelf moet komen en dat het

Trend 3. Persoonlijke begeleiding op werk is belangrijk voor de duurzame plaatsing van werknemers.

soms moeite kost om dit voor elkaar te krijgen. Naast werkgerichte begeleiding zetten werkgevers hier en daar ook in op sociale aspecten op het werk. Een toeleider geeft aan hierop bij werkgevers in te zetten; hij ziet dat nieuwe werknemers vooral in pauzes geïsoleerd raken omdat ze in de smalltalk niet meekomen. Soms is dat vanwege onvoldoende taalkennis, maar soms ook vanwege onbekendheid met de werkcultuur. Een buddy die de nieuwkomer erbij betreft, kan hierbij heel goed van dienst zijn.

Werkzaam element 3. Ondersteuning bieden op leefdoelgebieden buiten het werk

Werkgevers die oog hebben voor de privésituaties van hun werknemers hebben een grote positieve invloed op het welbevinden van de desbetreffende werknemers.

Uit de interviews blijkt dat deze werkgevers vaak ook persoonlijke hulp bieden bij problemen in de privésituatie, zoals hulp bij belastingen, huisvesting, schulden of toeslagen. Deze werkgevers gaven aan dat die hulp niet alleen in het belang van de werknemer is, maar ook in het belang van de werkgever om uitval van de werknemer te voorkomen (zie ook werkzaam element 1).

Trend 4. Ondersteuning vindt vaak ad hoc plaats en is niet structureel ingebed in de organisatie.

We hebben doorgevraagd naar het moment waarop werkgevers hiervoor in actie komen, zie de stappen van Lost Lemon & Muzus in het kader op pagina 9. Wat opvalt is dat veel werkgevers vaak pas ondersteuning bieden op het moment dat er iets misgaat of mis dreigt te gaan in de privésituatie van de werknemer. Tijdens de interviews bleek dat deze werkgevers zich weliswaar bewust zijn van de beperkte basisvaardigheden die hierbij een rol kunnen spelen, maar dat zij in hun ondersteuning

zelf geen aandacht hadden voor de onderliggende basisvaardigheden. Deze werkgevers realiseerden zich dit soms tijdens het interview voor het eerst, maar gaven ook aan dat zij hier geen rol voor zichzelf in zagen en hooguit in de toekomst iemand zouden doorverwijzen. Bij de werkgevers die dit soort ondersteuning bieden bij problemen viel op dat zij meestal maar een handjevol werknemers hadden met een ondersteuningsbehoefte. Deze werkgevers kozen voor een persoonlijke aanpak en zij gaven aan dat deze aanpak bij grotere aantallen niet zou kunnen. Er zijn ook werkgevers waar ondersteuningsaanbod ten aanzien van andere leefdomeneinen dan werk onderdeel uitmaakt van het werkgeverschap. Dit zagen we bij werkgevers die grotere aantallen werknemers met beperkte basisvaardigheden in dienst hadden. Het gaat hier vooral om hulp bij financiële zaken, zoals een in pandig spreekuur over schuldhulpverlening of hulp bij belastingaangifte. Een aantal werkgevers heeft contact met externe partijen, zoals een maatschappelijk werker die gekoppeld is aan de organisatie. Hulp bij huisvesting en gezondheidsproblemen worden ook wel genoemd, maar vaak kan een werkgever hier geen rol in spelen.

Trend 5. Werkgevers herkennen niet altijd de onderliggende basisvaardigheden en koppelen deze niet aan een noodzaak om in te zetten op basisvaardigheden.

“Ik raakte na mijn scheiding dakloos en door de stress kreeg ik ook veel rugklachten. Ik kon daardoor niet werken. Mijn teamleider wist mijn situatie, en zou het aan een hogere leidinggevende doorgeven, maar dat is nooit gebeurd. En toen ik weer op het werk kwam had mijn teamleider een andere baan. De nieuwe teamleider heb ik niet meer verteld over mijn problemen. En ik heb nog steeds geen eigen huis.” – Werknemer Amsterdam

Problemen waarover niet wordt gecommuniceerd met leidinggevendenden, of een plotselinge wisseling van teamleiders, maken het voor werknemers moeilijk om hun (privé)problemen aan werkgevers te vertellen en hierdoor kunnen werkgevers de werknemers niet de juiste ondersteuning bieden. Interessant is dat alleen het bekend maken van ondersteuningsaanbod niet voldoende is.

“We koppelen een werknemer aan een buddy, en hebben allerlei programma’s rond bijvoorbeeld vitaliteit, werkinrichting en financiële fitheid. We hebben hiervoor een flyer, die ligt bij de directie. In de flyer staat informatie over schulden, wat het doet met een mens, om het bespreekbaar te maken. Daarnaast zeggen we: je bent altijd welkom hier. Maar: Groningers komen niet altijd met hun problemen.” – Werkgever Groningen

Niet alle problemen worden aan de werkgevers gemeld. Uit de interviews blijkt dat veel werknemers niet uit eigen beweging gebruikmaken van hulp, maar bijvoorbeeld eerst in hun eigen netwerk om hulp vragen. Bij werkgevers die actief contact onderhouden met de werknemer en oog hebben voor wat er speelt, maken de werknemers meer gebruik van ondersteuning door hun werkgever. Ook hier blijkt benoemen ‘Als je een probleem hebt, laat het weten’ en ‘mijn deur staat altijd open’ niet genoeg voor deze groep (zie ook paragraaf 2.1 over het oog hebben voor de persoon achter de werknemer). Daarnaast geven werkgevers aan dat de werknemers die vanuit een toeleidingstraject bij de werkgever gekomen zijn, vaker gebruikmaken van de geboden hulp, mogelijk doordat zij zich niet schamen om om hulp te vragen, of al langer weten wat hulpverlening voor hen kan betekenen.

Werkzaam element 4. Ondersteuning bieden gericht op basisvaardigheden

Ondersteuning gericht op basisvaardigheden kan verschillende vormen aannemen. In het onderzoek hebben we met werkgevers gesproken die via taallessen aandacht besteden aan basisvaardigheden. Daarbij gaat het om werkgevers met grotere aantallen werknemers met beperkte basisvaardigheden. Het Amsterdams Taalakkoord faciliteert werkgevers in het organiseren van taallessen. De ondersteuning die werkgevers bieden zijn doorgaans klassikale taallessen die in meer of mindere mate aansluiten op de persoonlijke leerwensen van de werknemers. De gedachte achter het organiseren van deze taallessen is dat het zal bijdragen aan de zelfredzaamheid van werknemers op de werkvloer.

In de praktijk sluit de inhoud van de taallessen niet altijd aan op de taalbehoefte die de werknemers op de werkvloer hebben. Wat hierbij opvalt is dat zowel werkgevers als werknemers stellen dat een lessenreeks van één taalles per week niet leidt tot voldoende taalvaardigheid bij werknemers. Daarnaast gaven enkele werknemers aan weinig te leren van de wekelijkse taallessen en eigenlijk andere vaardigheden willen oefenen. Een van de NT2-docenten die we gesproken hebben, zei bovendien dat het lesmateriaal dat ze gebruikt onvoldoende aansluit bij het taalniveau van de werknemers en de taalsituaties die passen bij het soort werk dat de werknemers verrichten. Hoe gericht de aansluiting van de lessen op de daadwerkelijk taalsituaties op de werkvloer, hoe beter NT2-werknemers dit kunnen toepassen en hoe beter zij dus functioneren. Tot slot is het opmerkelijk dat de meeste werkgevers vaak alleen aan groepslessen denken als het om taalondersteuning gaat. Echter, een taalcoach die met werknemers meeloopt in de praktijk om op die manier aan de hiaten in de taalcompetenties te werken is ook een optie, vooral voor kleinere bedrijven.

Bij werkgevers die oog hebben voor de privésituatie van werknemers zagen we dat zij weliswaar meestal herkenden dat beperkte basisvaardigheden een rol speelden, maar dat zij dit niet altijd koppelden aan een ontwikkelnoodzaak voor basisvaardigheden en dat zij onbekend waren met mogelijkheden om werknemers te ondersteunen ten aanzien van basisvaardigheden (om problemen in de toekomst te voorkomen). Bovendien is werken aan taalvaardigheid niet altijd de oplossing voor werknemers met beperkte basisvaardigheden.

Trend 6. Taallessen zijn niet altijd de oplossing: de leerwensen van deelnemers kunnen leiden tot een ander soort ondersteuningsaanbod.

“Omdat nu ook de salarisstrook digitaal is, kwamen we erachter dat veel werknemers niet digitaal vaardig zijn. Daarom hebben we vorig jaar laptops aangeschaft en een digicentrum ingericht, waar werknemers zelf aan de slag kunnen. Alleen dit aanbod is niet genoeg, merken we. We zouden eigenlijk ook lessen moeten geven. We hebben wel e-learning en leersnacks, maar daar wordt niet veel gebruik van gemaakt.” - Werkgever Amsterdam

Dit citaat laat zien dat het voor werkgevers zoeken is naar de passende ondersteuning: ook een digicentrum aanbieden blijkt niet genoeg, hoewel het wel goed inspringt op wat medewerkers nodig hebben. Ook hier is dus een actieve rol van de werkgever noodzakelijk.

In sommige gevallen worden werknemers in hun werk belemmerd door omstandigheden die spelen

in het privéleven en is een andere vorm van ondersteuning passender. Ook hoeft het niet altijd om (alleen) taalvaardigheid te gaan, veel werknemers kunnen daarnaast bouwstenen missen ten aanzien van de digitale vaardigheden of met betrekking tot gecijferdheid. Zo gaf een werkgever aan dat de werknemers vaak niet gemotiveerd zijn voor de taallessen omdat zij teveel privéproblemen hebben en dat een andere aanpak of invulling misschien passender zou zijn. Enkele alternatieven voor taallessen die deze werkgever vervolgens noemde, waren: lessen waarbij op andere leefdoelgebieden dan werk ingezet wordt en die veel coachender ingevuld worden, meer begeleiding door collega's, een brievenhulpspreekuur en een digicentrum waar werknemers met ondersteuning hun digitale zaken kunnen regelen.

3. Conclusies en reflectie

3.1 Conclusies

Onderzoeksvraag 1

Hoe ziet de wederzijdse beïnvloeding van arbeidsparticipatie en het privéleven eruit bij werknemers met beperkte basisvaardigheden?

Er is zeker sprake van wederzijdse beïnvloeding van werk en privé. Met name schulden, zorgen om familie en het ontbreken van huisvesting veroorzaken stress op het werk en beperkte ruimte om zich op het werk te ontwikkelen. Stress, faalangst of gezondheidsproblemen kan bovendien leiden tot ziekteverzuim.

Het hebben van werk heeft – mits de werknemer zich goed voelt op het werk – in het algemeen juist een *positief* effect op het privéleven. Sociale contacten, met name collega's, en de participatie aan de maatschappij dragen bij aan zelfvertrouwen en een volwaardig gevoel.

Een bijzondere factor in de relatie tussen werk en privé is het hebben van een gezin. De drive om eigen geld te verdienen, aan de toekomst te werken en zich te willen ontwikkelen, is sterk aanwezig bij werknemers die een gezin onderhouden. En andersom kan werk het gezinsleven beïnvloeden, bijvoorbeeld wanneer de partner daardoor genoodzaakt is nieuwe taken op zich te nemen en zich te ontwikkelen.

Wat is nu de rol van basisvaardigheden bij de relatie tussen werk en privé? Werknemers blijken zich vaak wel bewust van wat ze wel en niet zelfstandig kunnen en weten ook hulp te vinden. Een beperkte beheersing van de Nederlandse taal wordt het vaakst genoemd door werknemers en werkgevers als oorzaak voor problemen op de werkvloer. Een ontwikkelbehoefte wordt echter niet vaak uitgesproken.

Onderzoeksvraag 2

Wat zijn de werkzame elementen waarmee een werkgever ondersteuning en/of begeleiding aan werknemers kan bieden, gelet op deze wederzijdse beïnvloeding?

Werkzaam element 1. Oog hebben voor de persoon achter de werknemer

Een open en geïnteresseerde houding van de werkgever ten aanzien van de werknemer (die verder gaat dan alleen de werkuitvoering) bouwt een vertrouwensband op, waardoor problemen in de werk- en privésfeer eerder aan het licht komen. Om deze vertrouwensband te creëren is een actieve rol nodig waarbij de werkgever laagdrempelig en frequent contact houdt. Alleen maar zeggen 'mijn deur staat altijd open' is niet genoeg. Deze houding wordt ook door de werknemers zeer op prijs gesteld. (Deze bevinding sluit aan op wat bekend is uit sociaal werk als het gaat om de basishouding en mensgericht werken. Zie bijvoorbeeld *Back to basics: reflecteer op je professionele basishouding* (2017).

Om werkgevers te ondersteunen bij het invullen van deze rol, is een scan en gespreksleidraad ontwikkeld.

Werkzaam element 2. Ondersteuning en begeleiding bieden op het werk

Effectieve begeleiding blijkt belangrijk en kan bestaan uit regelmatige voortgangsgesprekken met een leidinggevende of praktijkopleider op het werk, persoonlijke ondersteuning door een buddy op het

werk voor praktische zaken en die fungeert als laagdrempelige vraagbaak en oog hebben voor ondersteuning bij de sociale aspecten van het werk: kan de werknemer meekomen in de small talk tijdens de pauze? Met name bij nieuwkomers kunnen kennis van de taal en de (werk)cultuur hen partner spelen. Ook hierbij kan een buddy een rol spelen.

Opleidingen of cursussen kunnen ook een rol spelen in de begeleiding. Niet alle werkgevers bieden dat actief aan en het kost soms ook moeite om de gewenste ondersteuning in deze vorm voor elkaar te krijgen.

Om werkgevers te ondersteunen bij het ophalen van eventuele vragen, is een gespreksleidraad ontwikkeld.

Werkzaam element 3. Ondersteuning bieden op leefdomeinen buiten het werk

Ondersteuning op de leefdomeinen buiten het werk wordt ook genoemd als succesfactor. Werkgevers bieden dan hulp bij bijvoorbeeld belastingen, huisvesting, schulden of toeslagen. Werkgevers zien dat deze ondersteuning zowel in het belang van de werknemer als van de werkgever is, omdat het uitval van de werknemer voorkomt.

Bij dit werkzame element zijn twee typen werkgevers te onderscheiden. Ten eerste werkgevers die slechts een beperkt aantal werknemers hebben met een ondersteuningsbehoefte. Werkgevers komen dan pas in actie als er daadwerkelijk iets mis dreigt te gaan in de privésfeer en hun ondersteuning is persoonlijk. Daarbij acteren deze werkgevers niet op de beperkte basisvaardigheden, ondanks dat zij zich wel bewust zijn als onderliggende (mede)oorzaak van de problematiek.

Ten tweede werkgevers met veel werknemers met beperkte basisvaardigheden. De ondersteuning kan dan in het 'systeem' van het werkgeverschap opgenomen worden, waarbij er systematisch en proactief ondersteuning wordt geboden, soms in samenwerking met externe partijen. Denk bijvoorbeeld aan een inloopsprekkuur van schuldhelpverlening of ondersteuning bij het invullen van de belastingaangifte.

Alleen het bekend maken van ondersteuningsaanbod is niet voldoende: veel werknemers maken niet uit eigen beweging gebruik van het aanbod. Bij werkgevers die ook oog hebben voor en een vertrouwensband hebben met de werknemer, maken de werknemers meer gebruik van beschikbare ondersteuning. De band met de werkgever/leidinggevende is dus ook hier essentieel, hetgeen kleine bedrijven met korte lijnen makkelijker duurzaam in te richten is dan in grote bedrijven. Daar kan de opgebouwde vertrouwensband door wisseling van leidinggevenden weer teniet gedaan worden.

Bij dit onderzoek is ook een netwerkkaart ontwikkeld, opdat werkgevers zo nodig kunnen doorverwijzen naar aanbieders in het sociaal domein.

Werkzaam element 4. Ondersteuning bieden gericht op basisvaardigheden

Ondersteuning gericht op basisvaardigheden is het laatste werkzame element dat uit de interviews naar voren komt. Aanbod van groepsgewijze taallessen wordt het meeste genoemd en dan vooral door grotere werkgevers met grotere aantallen werknemers met beperkte basisvaardigheden. De gedachte achter dit aanbod is dat het zal bijdragen aan de zelfredzaamheid van werknemers op de werkvloer.

Van belang is dan, dat de inhoud van de ondersteuning daadwerkelijk aansluit op de situaties en het leefdomein waar de leerbehoefte betrekking op heeft en op het niveau van de werknemers. Naast groepslessen kan ook gedacht worden aan individuele ondersteuning door bijvoorbeeld een taalcoach of buddy. Dit kan voor kleinere bedrijven een haalbaar alternatief zijn.

Naast taalvaardigheid is het ook goed om oog te hebben voor leerbehoefte op het gebied van geletterdheid (NT1), digitale vaardigheden en gecijferdheid.

Tot slot past groepsgewijs aanbod in 'lessen' niet altijd bij de ondersteuningsbehoefte van de werknemer. Denk aan coaching, begeleiding door collega's, een brievenhulpspreekuur en een digicentrum waar werknemers met ondersteuning hun digitale zaken kunnen regelen. Dat helpt hen om problemen voor te zijn.

In de netwerkkarta bij dit onderzoek krijgen werkgevers handvatten voor het inkopen van ondersteuning of het doorverwijzen naar aanbieders van basisvaardigheden.

3.2 Reflecties en suggesties voor vervolgonderzoek en implementatie

Door middel van gesprekken met werkgevers en werknemers hebben we antwoorden gezocht op de onderzoeksvraag en de twee daarvan afgeleide deelvragen. We halen uit de informatie bevestiging van de interactie tussen werk en privé en vier hoofdcategorieën met werkzame elementen voor werkgevers.

De bevindingen slaan in elk geval op het type werkgevers en werknemers dat we in het onderzoek hebben weten te betrekken. Het gaat dan om werknemers die duurzaam aan het werk zijn. Wat de werkzame elementen zijn voor mensen die nog niet aan het werk zijn en de problemen die hen parten spelen waardoor het vinden en/of behouden van werk (nog) niet gelukt is, wordt in dit onderzoek niet achterhaald.

We hebben in dit onderzoek gewerkt met een werknemers uit een kwetsbare doelgroep, mede door hun beperkte basisvaardigheden. Als onderzoekers hebben we daarom gestreefd naar een veilige setting. De werknemers konden vrijwillig deelnemen aan de gesprekken, en de werknemers in Groningen zijn via hun oude begeleiders geworven. Pas nadat de werknemer had toegezegd werden de werkgevers benaderd. In Amsterdam was dit echter niet mogelijk, daar hebben we via de taalaanbieders de werknemers benaderd. Ook hier was deelname aan het gesprek vrijwillig. In de gesprekken zelf hebben we een veilige setting gecreëerd door de gesprekken in een aparte ruimte zonder extra toehoorders te houden. Ook via de opbouw van het gesprek hebben we rekening gehouden met mogelijk gevoelige onderwerpen. Door oprechte interesse te tonen in de persoon zelf, konden we in de loop van het gesprek informatie verkrijgen die op bepaalde punten vertrouwelijk was. Na afloop hebben we de bevindingen en quotes aan de respondenten voorgelegd, om te vragen of ze akkoord waren met de weergave ervan.

We zijn ons ervan bewust dat het stellen van de vraag zelf ook invloed kan hebben op de respondent, zowel voor de werknemer als de werkgever. Zo had de werknemer die geen huis had en dit niet aan zijn nieuwe leidinggevende durfde te vertellen gevraagd of het interview anoniem bleef. Het zou kunnen dat de werknemer door er met ons over te praten, uiteindelijk wel de stap heeft gezet richting zijn werkgever. Ook zagen we bij de werkgevers soms meer bewustwording ontstaan door de vragen die wij stelden.

Het uitgevoerde onderzoek is klein gehouden en kwalitatief ingestoken. We hebben vanuit de perspectieven van werkgevers en werknemers werkzame elementen gehaald voor aandacht voor de relatie tussen privéleven en werk en de mogelijke interventies daarbij. Zoals de publicatie *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid* van de WRR (2017) helder maakt, is dat wel of niet redzaam zijn vaak geen kwestie is van één interventie die voor iedereen past. Ook de werkzame elementen die uit dit onderzoek naar boven komen, geven geen garantie voor de oplossing van privéproblemen en/of gebrek aan basisvaardigheden. Welke werknemers wel of niet profiteren van de aangeboden ondersteuning, en welke vorm passend is, kan een onderwerp zijn in een vervolgonderzoek. Het is interessant om te zien dat sommige werkgevers vooral aandacht hebben voor de persoonlijke kant van hun werknemers, terwijl anderen zich meer richten op het aanleren van basisvaardigheden. Werkgevers zijn vaak wel bereid om hulp te bieden op verschillende gebieden, maar het komt niet vaak voor dat ze beide aspecten combineren. Dit is een aandachtspunt bij het implementeren van de werkzame elementen: oog hebben voor de werknemer en de vertrouwensband is voorwaardelijk voor effectieve interventie vanuit de werkgever. Het zou goed zijn als werkgevers *zowel* inzetten op zowel de persoonlijke kant *als* op aanbod voor de versterking van basisvaardigheden tezamen van belang is.

In dit onderzoek merkten we dat werkgevers en werknemers vooral de basisvaardigheid *taal* noemden als een van de onderliggende oorzaken van problemen in leefdoelgebieden. Daarbij werd ook vaker beheersing van het Nederlands genoemd (NT2) dan geletterdheid (NT1). Dit komt veel voor in het werkveld van basisvaardigheden, simpelweg omdat de doelgroep NT1 zich ofwel schaamt voor de eigen lage geletterdheid, maar vaker nog omdat de betreffende laaggeletterden zich niet realiseren dat ze laaggeletterd zijn (het betreft dan mensen die wel gealfabetiseerd zijn maar niet geheel tot 2F). Veelal hebben zij dus ook geen bewustzijn van noch een leervraag op het gebied van hun eigen geletterdheid. We hebben geen reden aan te nemen dat de gevonden werkzame elementen niet van toepassing zijn op de doelgroep NT1. Wel lijkt het aannemelijk dat een vertrouwensband (werkzaam element 1) en laagdrempelig aanbod (alternatieven bij werkzaam element 4) van belang zijn om ook deze groep (toekomstige) werknemers van passende ondersteuning te voorzien.

Tot slot melden we de observatie dat werkgevers niet altijd de onderliggende basisvaardigheden herkennen in een taak of situatie, waardoor zij bij het inspelen op ondersteuning niet denken aan een noodzaak om in te zetten op basisvaardigheden. Enerzijds is dat logisch omdat zij vooral in actie komen als er een (acuut) probleem is. Dat is dan niet het juiste moment is om in te gaan zetten op basisvaardigheden. Anderzijds denken wij dat oog hebben voor de persoon en ontwikkeling van en ondersteuning bij basisvaardigheden een sterke preventieve combinatie zal zijn.

Ook blijkt uit de interviews dat werkgevers lang niet altijd de ondersteuningsmogelijkheden kennen. De producten die we op basis van dit onderzoek opleveren kunnen bijdragen aan de bewustwording van werkgevers (scan en gespreksleidraad) en de mogelijke ondersteuningsvormen (netwerkaart). We realiseren ons dat voor verschillende werkgevers – groot versus klein, werkzaamheden op één plek of werknemers in de ‘buitendienst’, enz. – verschillende werkzame elementen kunnen gelden en de interventies verschillend vorm krijgen. Om dit meer uit te werken, zouden er met werkgevers en werknemers in co-creatie varianten en oplossingen uitgewerkt kunnen worden. In het vervolg op dit onderzoek richten we ons op geschikte manieren om de werkzame elementen op de werkvloer te implementeren en borgen.

4. Literatuurverwijzingen

- Baay, P., Buisman, M., & Houtkoop, W. (2015). *Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld? Vaardigheden van burgers en aanpassingen door overheden*. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven i.s.m. ecbo.
- Back to basics: reflecteer op je professionele basishouding*. (2017) Movisie
<https://www.movisie.nl/artikel/back-basics-reflecteer-je-professionele-basishouding>
- Beek, L. van, & Hamdi, A. (2016). *Investeren in Taal op de werkvloer. Een analyse van de opbrengsten voor werkgevers*. Rotterdam: Ecorys, in opdracht van het ministerie van SZW.
- Greef, M. de, Segers, M., & Ipektidou, E. (2018). *Eindevaluatie landelijke implementatie taaltrajecten Taal voor het Leven door Stichting Lezen & Schrijven op het gebied van sociale inclusie en leesvaardigheid (inclusief benchmark)*. Maastricht: Maastricht University.
- Greef, M. de & Segers, M. (2016). *Van gezonde taal tot familietaal naar werktaal: een literatuuronderzoek naar de problematiek van taal en impact van specifieke taalprogramma's in zes levensdomeinen*. Maastricht: Maastricht University.
- Kaars Sijpesteijn, B. D., Siekman, B., Schaepelynck, C. & Schol, M. (2021). *Handreiking Amsterdams Taalakkoord*. Amsterdams Taalakkoord.
<https://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/werkgevers/amsterdamstaalakkoord>
- Movisie (z.d.). *Interventiewijzer Sociaal en gezond*.
<https://www.movisie.nl/interventiewijzer/betaald-werken>
- Meer, R. van der, Doelen, P., Kistemaker, N. & Boonen, S. (2019). *Herkennen, bereiken en activeren van de moeilijkere bereikbare doelgroep: toegespitst op de thema's werknemers en werkzoekenden, armoede en schulden*. Lost Lemon & Muzus in opdracht van Stichting Lezen en Schrijven.
- Visscher, K., & Tops, J. (2015). *Investeren in taal levert veel op! Drie businesscases voor groepsgericht taalonderwijs in de schoonmaakbranche*. Utrecht: Capgemini Consulting.
- Wermers, A., Bennenbroek, F., & Hollmann, L. (2020). *Het integratief gedragsmodel: Wetenschappelijke kennis toepassen was nog nooit zo makkelijk*. *Sociaal bestek*, 38–41.
- Winsemius, A., Ballering, C., Scheffel, R. & Schoorl, R. (2016) *Wat werkt bij sociaal en gezond? Over de bijdrage van sociale factoren aan gezondheid*. Movisie.

Bijlage 1A. Gespreksleidraad werknemers

Doel van het gesprek: werkzame elementen in kaart brengen

1. achterhalen in hoeverre werk en privé van de werknemer op elkaar van invloed zijn, gelet op de rol van basisvaardigheden.
2. de rol van de werkgever daarbij (huidige rol en gewenste rol)

Opbouw onderdelen in gesprek (leefdomein privé, leefdomein werk en basisvaardigheden)

Hoe is de situatie? Waarover blij/trots/tevreden? Waarover zorgen?

Invloed - Wat merk je daarvan (op het werk en in je leven)?

Welke ondersteuning is er? (in privé en werk)

Rol werkgever (Wat doet de werkgever? Wat zou je willen dat de werkgever (meer) doet?)

1. Introductie (2 min)
<p>Dank je wel dat je met ons wil praten! Mijn naam is <i>[naam interviewer]</i>. Ik werk bij het ITTA. We doen samen met <i>[naam werkgever]</i> een onderzoek over werk, taal en privé. Daarvoor hebben we een paar vragen aan jullie.</p> <p>Vind je het goed dat we het gesprek opnemen? We luisteren het alleen zelf na, en we delen het met niemand anders, ook niet met je baas. <i>[werknemer geeft toestemming]</i>.</p>
2. Kennismaken: familie, wonen, vrije tijd (10 min)
<p><i>Doel: zicht krijgen op factoren die invloed kunnen hebben op welbevinden en duurzaamheid van werk. (leefdomeinen participatie licht aanstippen, om zicht te krijgen of privésituatie invloed heeft op het welbevinden en werk van de werknemer). Bij de leefdomeinen oog voor gezondheid en financiële situatie daarbij.</i></p> <p>1. We beginnen met kennismaken.</p> <p>a Kun je iets vertellen over jezelf, je familie en waar je woont? Vrije tijd?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met wie woon je samen? • Waar woon je? • Waar ben je trots of blij over? Waarover heb je stress of zorgen? <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bijvoorbeeld: heb je een familielid voor wie je moet zorgen, moet je je huis uit.</i> • Heb je iemand die je helpt (rondom familie en woonsituatie)? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, wie? ○ Zo nee, wat doe je als je een probleem hebt? • Als je een probleem hebt, heb je daar last van op je werk? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, wat merk je daar van? <p>b Wat doe je in je vrije tijd? Heb je hobby's, doe je aan sport, doe je vrijwilligerswerk, of iets anders (bijv. mantelzorg)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar ben je trots of blij over? Of: Wat is de reden dat je dit niet doet? <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bijvoorbeeld: geen tijd, geen geld, ziek,</i> ○ Heb je iemand die je helpt als je iets moeilijk vindt om te regelen? ○ Zo ja, wie?
3. Werk (10 min)
<p><i>Doel: zicht krijgen op het effect van het hebben van werk op het leven en welbevinden van de werknemer.</i></p> <p>We hebben een paar vragen aan je wat je van je werk vindt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ben je blij dat je werk hebt? <ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom wel/niet? • Wat vind je leuk aan je werk? <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Evt. doorvraag: waarover ben je blij of trots?</i>

- *Bijvoorbeeld:*
- *Waarover ben je niet zo blij?*
- *Bijvoorbeeld:*

Ontwikkeling op werk

- Wat kun je goed?
- Wat wil je in de toekomst? Dit werk? Ander werk bij dit bedrijf? Ander bedrijf?
- Wat wil je nog leren? Hoe wil je dat leren? (cursus, opleiding, op het werk, op een school etc)

Hoe helpt de baas jou? (ondersteuning werkgever)

- Is er een cursus?
 - Zo ja, waarover?
- Is er iemand die je helpt?
 - *Bijvoorbeeld een leidinggevende, een goede collega, een buddy*
- Wil je nog meer hulp van je baas? Zo ja, wat?

4. Basisvaardigheden (10 min)

Doel: in kaart brengen hoe werknemer zijn eigen basisvaardigheden ziet.

We gaan nu praten over taal, rekenen en computers. We gaan praten over wat je goed kunt en wat je moeilijk vindt. Eerst over taal, rekenen en computers op het werk.

- Wat kun je goed?
- Wat vind je moeilijk?
 - *Afhankelijk van het antwoord naar de werksituatie of de privésituatie doorgaan.*

Basisvaardigheden werk

- *Instructies op het werk*
- *Brieven van het werk*
- *Intranet etc.*
- *Praten op het werk (met wie, waarover?)*
- *Computers op het werk*
- *Rekenen op het werk*

Basisvaardigheden privé

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

Doorvragen op de antwoorden die de werknemer 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? (doel: houding en handelen in kaart brengen)
- Wie helpt je? Hoe?
 - *Bijvoorbeeld: in privé familie of vrienden (structureel of ad hoc), in de bibliotheek, in een (taal)cursus, op het werk (bijv. met goede collega die helpt met brieven), bij een informatiepunt*
 - *Helpt de baas jou als het moeilijk is? Hoe? (structureel of ad hoc)*
- Hoe kan jouw baas jou nog beter helpen bij deze situatie?
 - *Bijvoorbeeld: taalcursus, eenvoudiger opschrijven of eenvoudiger zeggen, helpen met moeilijke situaties*

Indien nog niet ter sprake geweest:**Basisvaardigheden rond financiën**

We horen vaak dat mensen in deze tijd zorgen over geld hebben. Bijvoorbeeld door de hoge energiekosten en de boodschappen. Herken je dat?

- *Heb je bijvoorbeeld genoeg geld voor de huur en boodschappen? En heb je wat reservegeld voor als er iets stukgaat?*
- Heb je zorgen over geld?
 - Zo ja, waarover?
- Wat vind je lastig met geldzaken?
 - *Bijvoorbeeld toeslagen aanvragen, de website van de belastingdienst begrijpen, de brieven van het energiebedrijf begrijpen?*
- Heb je hulp met geld?
 - Zo ja, van wie?
 - *Eventueel voorbeelden noemen van instanties: schuldhulpverlening, spreekuur, familie die helpt, etc.*
- Als je geldzorgen hebt, merk je daar iets van op werk?
 - Zo ja, wat merk je dan?
 - Weet je baas dat je geldzorgen hebt? Mag hij dat weten? Waarom wel of niet?
 - Wil je hulp van je baas over geldzaken? Waarbij zou je hulp willen?
- Hoe kan jouw baas jou nog beter helpen bij deze situatie?
 - *Bijvoorbeeld: taalcursus, eenvoudiger opschrijven of eenvoudiger zeggen, helpen met moeilijke situaties*

5. Afsluiten (3 min)

Heb je nog vragen aan ons?

Bijlage 1B. Gespreksleidraad werkgevers

Doel van het gesprek: werkzame elementen in kaart brengen en rol werkgever erbij.

1. Achterhalen in hoeverre werk en privé van de werknemer op elkaar van invloed zijn, gelet op de rol van basisvaardigheden.
2. de rol van de werkgever daarbij (huidige rol en gewenste rol)

<p>1. Introductie (2 min)</p>
<p>Dank dat u met ons in gesprek wil! Mijn naam is [naam onderzoek] en ik werk bij het ITTA. Wij voeren dit onderzoek uit in opdracht van het Expertisepunt basisvaardigheden en werken samen met het Taalakkoord in Amsterdam en het Werkfitprogramma in Groningen. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen in hoeverre werk en privé van de werknemer op elkaar van invloed zijn, en dan specifiek als het gaat om de rol van basisvaardigheden.</p> <p>In dit interview willen we graag met u praten over die relatie tussen werk en privé van de werknemer.</p> <p>Vindt u het goed dat we het gesprek opnemen? We luisteren het alleen zelf na, en we delen het met niemand anders. <i>[werkgever geeft toestemming]</i>.</p>
<p>2. Introductievragen (5 min)</p>
<p><i>Doel: perspectief van de werkgever bevragen (open) en inventariseren waar de gesprekspartner mee komt: werknemersvaardigheden, werkvaardigheden, basisvaardigheden, anders.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat maakt dat de ene nieuwkomer/werknemer het redt en de ander niet? 2. Wat is belangrijk voor duurzame plaatsing/goede werknemers? 3. Wat is uw belang als werkgever dat de werknemers het redden? 4. Wat doe je als werkgever om hier invloed op uit te oefenen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat doe je als iemand het niet dreigt te redden?
<p>3. Basisvaardigheden (15 min)</p>
<p><i>Doel: ophalen wat de visie is van de werkgever op basisvaardigheden en hoe zij hun rol zien. In dit onderzoek kijken we ook naar basisvaardigheden (taal, rekenen en digitale vaardigheden) die nodig zijn voor het werk.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat moet een werknemer kunnen met taal, rekenen en digitale vaardigheden om zijn werk goed uit te kunnen voeren? <ul style="list-style-type: none"> ○ Waar lopen werknemers met beperkte basisvaardigheden tegenaan in het uitvoeren van hun werk, of in hun ontwikkeling? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Denk hier aan: welke situaties</i> ▪ <i>Of in de ontwikkeling, dat ze minder inzetbaar zijn op bepaalde taken, dat ze zich afmelden of afhaken bij cursussen?</i> ○ Wat is er voor (directe) hulp als een werknemer ergens niet uitkomt? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Bijvoorbeeld</i> 2. Wat doet u als u merkt dat iemand problemen heeft met rekenen, taal en/of digitale vaardigheden? <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bijvoorbeeld: herkenning en doorverwijzen, eenvoudige communicatie, (taal)scholing</i> ○ Doe je dat structureel of incidenteel? ○ Vind je dat jouw verantwoordelijkheid? Waarom wel of niet? 3. Spelen deze basisvaardigheden ook een rol in het privéleven van de medewerkers? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, hoe weet je dat? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Vanuit gesprekken, collega's, observaties van gedrag</i> ○ Als dat het geval is, wat doe je dan? <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Bijvoorbeeld: herkenning en doorverwijzen, eenvoudige communicatie, (taal)scholing, of nog andere zaken?</i> 4. Hoe ziet u uw rol als werkgever bij basisvaardigheden? <ul style="list-style-type: none"> ○ puur op werk gericht, (geen rol)

- aandacht voor basisvaardigheden gericht op werk
- aandacht voor basisvaardigheden ook gericht op andere leefdomeinen
- zorg voor welbevinden werknemer
- zorg voor duurzame inzetbaarheid

5. Wat is uw belang om te investeren in taal, rekenen of digitale vaardigheden? Waarom zou je als werkgever hier iets mee willen?

Wanneer grijp je in? (aanknopingspunten Muzus/Lost Lemon)

- Als het dreigt fout te lopen
- Als er beweging moet komen in vastgelopen situatie
- Als de persoon gestimuleerd kan worden zichzelf te ontwikkelen
- Als we het werken aan basisvaardigheden kunnen verweven met de werkwijze.

3. Relatie werk en privé en de rol van de werkgever (15 min)

Doel: visie van werkgever op de relatie werk – privé van de werknemer in kaart brengen

1. Wat weet u over het leven van de werknemers?
 - *Bijvoorbeeld of ze financiële problemen hebben, hoe de huisvesting is geregeld, wat mensen in hun vrije tijd doen, hoe de gezinssituatie is.*
 - Zie je ook dat dit invloed heeft op hoe iemand zijn/haar werk uitvoert en iemands gedrag (bijvoorbeeld minder/meer ziekmelden, meedoen aan cursussen en sociale activiteiten op het werk)?
2. [Wat is de invloed van *werk hebben* op het leven van de werknemers?
 - Wat zie je daarvan?
 - *Heb je mensen zien opbloeien? Merk je een verschil in hoe iemand sociale contacten legt?*
 - Hoe kom je dat te weten?
 - *Vanuit gesprekken, collega's, observaties van gedrag*
3. Waar heeft u als werkgever invloed op als het gaat om de relatie privé en werk? En waarop niet?
4. Wanneer komt u in actie als werkgever?
(aanknopingspunten Muzus/Lost Lemon)
 - Als het dreigt fout te lopen
 - Als er beweging moet komen in vastgelopen situatie
 - Als de persoon gestimuleerd kan worden zichzelf te ontwikkelen
5. Hoe ziet u uw rol als werkgever?
 - Puur op werk gericht,
 - of ook op ontwikkeling en duurzaamheid van werk stimuleren,
 - of ook op de persoon gericht: aandacht en hulp voor privésituatie (herkennen en doorverwijzen op leefdomeinen).
6. Wanneer komt u in actie als het gaat om het uitoefenen van deze rol?
 - *Denk aan: als de werknemer gestresst is, zich ziek meldt, als je signalen opvangt, etc.*

4. Werkzame elementen en de rol van de werkgever (5 min)

Doel: achterhalen wat werkzame elementen zijn en hoe de werkgever nu zijn rol ziet.

1. Wat doet u nu al en wat zou u nog willen doen? Denk aan onderstaande rollen:
 - *Puur op werk gericht,*
 - *of ook op basisvaardigheden gericht,*
 - *of ook op ontwikkeling en duurzaamheid van werk stimuleren,*
 - *of ook op de persoon gericht: aandacht en hulp voor privésituatie (herkennen en doorverwijzen op leefdomeinen).*

5. Afsluiten (3 min)

Vragen / overige opmerkingen?

Bijlage 2A. Analysedocument werknemers

1. Hoe is de situatie op diverse leefdomeneinen (buiten het werk)	
<i>Doel: zicht krijgen op factoren die invloed kunnen hebben op welbevinden (en duurzaamheid van) werk</i>	
Categorisering antwoorden respondent	Antwoorden
<p>1. Introductie gesprek</p> <p>2. Kennismaken</p> <p>a Familie, woonsituatie, Vrije tijd</p> <p><u>Vragen aan de werknemer:</u></p> <p>Kun je iets vertellen over jezelf, familie, waar je woont en vrije tijd?</p> <p>Trots of blij; zorgen of stress; last van op werk; iemand die helpt?</p> <p><i>Letten op positieve effecten of belemmeringen: financiën, gezondheid</i></p> <p>Categorisering antwoorden</p> <p>+ zaken geregeld, geen problemen</p> <p>+ ervaart ondersteuning</p> <p>+ ervaart verbondenheid?</p> <p>+ goede ondersteuning (soc. domein, familie, sociale contacten)</p> <p>+/- deels geregeld, nog aandachtspunten</p> <p>- niet geregeld</p> <p>- geen ondersteuning</p> <p>- onzekere situatie</p> <p>- veel problemen</p> <p>- veel extern geregeld en afspraken</p> <p>Mogelijke effecten op gezondheid/ werk</p> <p>+ trots</p> <p>+ verbondenheid</p> <p>+ welbevinden</p> <p>- zorgen, stress, slecht slapen</p> <p>- veel extern geregeld en afspraken</p> <p>- afwezigheid werk</p> <p>- ziekmelding</p> <p>b Optioneel Vrije tijd (meedoen)</p> <p><u>Vragen aan de werknemer:</u></p> <p>Wat doe je in je vrije tijd? hobby, sport, club, cursus, vrijwilligerswerk, mantelzorg)</p> <p><i>Letten op positieve effecten of belemmeringen: financiën, gezondheid</i></p> <p>Categorisering antwoorden</p> <p>+ actieve deelname extern (club/maatschappij)</p> <p>+ actieve deelname intern (familie/in huis)</p> <p>+ goede ondersteuning (geld/subsidie etc)</p> <p>+/- enige deelname</p> <p>- geen deelname</p> <p>Mogelijke effecten op gezondheid/ werk</p>	

<ul style="list-style-type: none"> + welbevinden, fysiek gezond + welbevinden, verbonden - fysieke problemen - geen geld - geen ruimte in hoofd i.v.m. zorgen/stress 	
<p>2. Hoe is de situatie op leefdomein Werk <i>Doel: zicht krijgen op effect van Werk hebben op het leven en welbevinden van de werknemer</i></p>	
<p>Invloed werk hebben op leven <u>Vragen aan de werknemer:</u> Ben je blij dat je werk hebt? Waarom wel/niet? Wat is leuk op het werk? trots/blij?</p> <p>Categorisering antwoorden</p> <ul style="list-style-type: none"> + genoeg geld hebben + inhoudelijk leuk werk + fijne collega's of klanten + kans om te leren (taal, vak, bv) + iets te doen hebben/ ritme + nuttig voelen + iets terugdoen voor maatschappij - nog steeds niet genoeg geld - reistijd/vervoer - werktijden - geen leuk werk/niet zinvol - te moeilijk/makkelijk - niets leren terwijl wel behoefte - geen ondersteuning - geen waardering - geen fijne collega's <p>Ontwikkeling op het werk <u>Vragen aan de werknemer:</u> Wat kun je goed? Wat wil je in de toekomst? Wat wil je leren? Hoe helpt de baas jou? Is er een cursus, iemand die helpt? Wil je nog meer hulp van je baas? Hoe?</p> <p>Categorisering antwoorden</p> <ul style="list-style-type: none"> +/- bewust van eigen kunnen +/- helder toekomstbeeld +/- ontwikkelingsgericht - negatief zelfbeeld + wg heeft aandacht voor ontwikkeling + er zijn cursussen gericht op ... + ondersteuning collega/buddy + helpdesk/pz +/- ad hoc ondersteuning - geen ondersteuning <p>Mogelijke effecten op gezondheid/ werk</p> 	

<p>+ welbevinden (verbondenheid, waardering (collega's, klanten,...)) + competentie (laten zien wat je kunt, nuttig voelen) + ondersteuning ervaren (collega, buddy, cursus, baas) + ontwikkeling ervaren (iets leren) + zelfstandigheid en onafhankelijkheid + ontwikkeling basisvaardigheden taal, rekenen, digiva - zorgen/stress - verzuim werk - ziekmelding - geen verbondenheid met werk</p> <p>Gewenste rol werkgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ + aandacht privé ○ + aandacht ontwikkeling ○ + scholing BV ○ + scholing overig ○ + hulp bij problemen ○ + doorverwijzing BV ○ + doorverwijzing sociaal domein ○ + eenvoudige communicatie 	
<p>3. Hoe is de situatie op basisvaardigheden? <i>Zicht krijgen op hoe werknemer zijn eigen BV ervaart en de (gewenste) ondersteuning daarbij al of niet door werkgever.</i></p>	
<p>1. Basisvaardigheden introductie (verder met BV Werk of Prive) <u>Vragen aan de werknemer bij de onderwerpen</u> Wat kun je goed? Wat vind je moeilijk? (inzoomen op BV werk/privé) Wat is moeilijk: begrijpen, vragen stellen, iets regelen? (invloed op welbevinden: werk en privé? Heb je daar last van?) Wat doe je als het moeilijk is? (houding en handelen) Wie helpt je? Hoe? (ondersteuning) Hoe helpt de baas? Hoe kan hij nog beter helpen?</p> <p>Categorisering antwoorden Eigen houding + zelfstandig: BV werk + zelfstandig: BV privé + bewust van eigen BV en hoe daarmee om te gaan + gericht op eigen ontwikkeling/actieve leerhouding + hulp durven vragen + hulp weten te vinden</p> <p>Ondersteuning en ontwikkeling + afhankelijk van ondersteuning (prive) - afhankelijk van ondersteuning (werk) + werk: structurele aandacht voor ontwikkeling BV (taal/reken/digi-cursus?) + werk: structurele aandacht voor ontwikkeling algemeen (vakcursus) + ondersteuning structureel vanuit werk (buddy, cursus, begeleiding) + ondersteuning structureel prive (bibliotheek, sociaal domein,) +/- ad-hoc ondersteuning: spreekuur, collega's, baas, pz +/- eenvoudige communicatie vanuit werkgever</p>	

<p>+/- doorverwijzing naar externe aanbieder +/- ondersteuning privé (familie/kennissen)</p> <p>Mogelijke effecten op welbevinden en invloed op werk</p> <ul style="list-style-type: none"> - afhankelijk van ondersteuning privé - fouten/kwaliteit - stress/ziekmelding - consequenties vanuit werkgever <p>Gewenste rol werkgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ + aandacht privé ○ + aandacht ontwikkeling ○ + scholing BV ○ + scholing overig ○ + hulp bij problemen ○ + doorverwijzing BV ○ + doorverwijzing sociaal domein ○ + eenvoudige communicatie <p>Indien nog niet ter sprake geweest: financiën <u>Vragen aan de werknemer:</u> Hoe gaat het met geld? Genoeg geld? Zorgen? Hulp? Positieve effecten of belemmeringen?</p> <p>Categorisering antwoorden</p> <ul style="list-style-type: none"> + geen problemen, voldoende buffer +/- buffer als iets kapot gaat +/- buffer om iets leuks te doen - basisbehoeften huur en energie - schulden <p>Mogelijke effecten op gezondheid/ werk</p> <ul style="list-style-type: none"> + welbevinden, voldoende geld, ook buffer + ondersteuning (subsidie, sociaal domein, werkgever, ...) +/- voldoende, geen buffer +/- ondersteuning sociaal domein? - zorgen/stress - externe afspraken - verzuim werk 	
<p>5. Afsluiting Aanvullingen</p>	

Bijlage 2B. Analysedocument werkgevers

Doel van het gesprek: werkzame (en belemmerende) elementen in kaart brengen

- achterhalen in hoeverre werk en privé van de werknemer op elkaar van invloed zijn, gelet op de rol van basisvaardigheden.

- de rol van de werkgever daarbij (huidige rol en gewenste rol)

<p>1. Werkzame elementen voor duurzame arbeidsparticipatie en de rol van de werkgever erbij <i>Doel: perspectief van de werkgever bevragen (open) en inventariseren waar de gesprekspartner mee komt: werknemersvaardigheden, werkvaardigheden, basisvaardigheden, anders.</i></p>	
<p>1. Wat maakt dat de ene nieuwkomer/werknemer het redt en de ander niet? 2. Wat is belangrijk voor duurzame plaatsing/goede werknemers? 3. Wat is uw belang als werkgever dat de werknemers het redden? 4. Wat doe je als werkgever om hier invloed op uit te oefenen? 5. Wat doe je als iemand het niet dreigt te redden?</p> <p>Categorisering antwoorden + taalbeheersing + vakvaardigheden + leergierig + motivatie + tegen kritiek kunnen + gezellig, in team passen + meedoen aan sociale activiteiten + stabiele thuissituatie + ondersteuning door collega's</p> <p>Bedreigingen: - privéproblemen - gezondheidsproblemen - financiële problemen - taalbeheersing - zaken niet geregeld - geen ondersteuning - onzekere situatie - veel problemen - veel extern geregeld en afspraken</p>	
<p>2. Visie op basisvaardigheden en eigen rol <i>Doel: zicht krijgen op visie van de werkgever op basisvaardigheden en hoe zij hun rol zien.</i></p>	
<p><i>Intro: in dit onderzoek kijken we ook naar basisvaardigheden (taal, rekenen en digitale vaardigheden) die nodig zijn voor het werk.</i></p> <p>1. Wat moet een werknemer kunnen met taal, rekenen en digitale vaardigheden om zijn werk goed uit te kunnen voeren? 2. Waar lopen werknemers met beperkte basisvaardigheden tegenaan in het uitvoeren van hun werk, of in hun ontwikkeling? 3. Wat is er voor (directe) hulp als een werknemer ergens niet uitkomt?</p> <p>Categorisering antwoorden: - communicatieproblemen bij concrete situaties of vaardigheden - gevolgen voor de werkvloer (veiligheid, storingen etc) - minder inzetbaar voor taken</p>	

<p>- taken ontwijken - minder ontwikkelmogelijkheden via cursussen (afmelding, afhaken, etc)</p> <p>Categorisering antwoorden: + collega, buddy + leidinggevende + taaldocent + externe hulp/doorverwijzing</p> <p>4. Wat doet u als u merkt dat iemand problemen heeft met rekenen, taal en/of digitale vaardigheden? <ul style="list-style-type: none"> o Hoe is dit geregeld, structureel of incidenteel? o Vind je dat jouw verantwoordelijkheid? Waarom wel of niet? </p> <p>5. Spelen deze basisvaardigheden ook een rol in het privéleven van de medewerkers? Zo ja, hoe weet je dat? <ul style="list-style-type: none"> o Als dat het geval is, wat doe je dan? </p> <p>Categorisering antwoorden: + gesprekken + collega's + observaties van gedrag</p> <p>Categorisering antwoorden: + herkenning en doorverwijzen + eenvoudige communicatie + (taal)scholing + anders</p> <p>6. Hoe ziet u uw rol als werkgever bij basisvaardigheden? Categorisering antwoorden: + puur op werk gericht, (geen rol) + aandacht voor basisvaardigheden gericht op werk + aandacht voor basisvaardigheden ook gericht op andere leefdomeinen + zorg voor welbevinden werknemer + zorg voor duurzame inzetbaarheid</p> <p>7. Wat is uw belang om te investeren in taal, rekenen of digitale vaardigheden? Waarom zou je als werkgever hier iets mee willen?</p> <p>8. Wanneer grijp je in? (aanknopingspunten Muzus/Lost Lemon) Categorisering antwoorden: - Als het dreigt fout te lopen - Als er beweging moet komen in vastgelopen situatie - Als de persoon gestimuleerd kan worden zichzelf te ontwikkelen - Als we het werken aan basisvaardigheden kunnen verweven met de werkwijze.</p>	
<p>3. Relatie werk en privé en de rol van de werkgever (15 min) <i>Doel: visie van werkgever op de relatie werk – privé van de werknemer in kaart brengen</i></p>	
<p>1. Wat weet u over het leven van de werknemers? Categorisering leefdomeinen: + gezin + huisvesting + financiën + vrije tijd</p>	

<p>+ ...</p> <p>2. Zie je ook dat dit invloed heeft op hoe iemand zijn/haar werk uitvoert en iemands gedrag? Hoe?</p> <p>Categorisering antwoorden</p> <ul style="list-style-type: none"> + welbevinden op het werk + contacten met collega's + minder/meer ziekmelden/uitval + meedoen aan cursussen + meedoen sociale activiteiten op het werk <p>3. Wat is de invloed van <i>werk hebben</i> op het leven van de werknemers?</p> <ul style="list-style-type: none"> o Wat zie je daarvan? Hoe kom je dat te weten? <p>Categorisering antwoorden</p> <ul style="list-style-type: none"> + gesprekken + collega's + observaties gedrag <p>4. Waar heeft u als werkgever invloed op als het gaat om de relatie privé en werk? En waarop niet?</p> <p>5. Wanneer komt u in actie als werkgever? (aanknopingspunten Muzus/Lost Lemon)</p> <p>Categorisering antwoorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Als het dreigt fout te lopen - Als er beweging moet komen in vastgelopen situatie - Als de persoon gestimuleerd kan worden zichzelf te ontwikkelen <p>6. Hoe ziet u uw rol als werkgever?</p> <p>Categorisering antwoorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> + puur op werk gericht, + of ook op ontwikkeling en duurzaamheid van werk stimuleren, + of ook op de persoon gericht: aandacht en hulp voor privésituatie (herkennen en doorverwijzen op leefdomeinen). <p>7. Wanneer komt u in actie als het gaat om het uitoefenen van deze rol? (aanknopingspunten Muzus/Lost Lemon)</p> <p>Categorisering antwoorden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Als het dreigt fout te lopen - Als er beweging moet komen in vastgelopen situatie - Als de persoon gestimuleerd kan worden zichzelf te ontwikkelen 	
<p>4. Werkzame elementen en de rol van de werkgever</p> <p><i>Doel: achterhalen wat werkzame elementen zijn en hoe de werkgever nu zijn rol ziet.</i></p> <p>Wat doet u nu al en wat zou u nog willen doen?</p>	

Bijlage 3. Respondenten onderzoek

Werknemers:

1. Yvonne A.
2. Jolanda S.
3. Jing C.
4. Ata S.
5. Ibrahim S.
6. Tarik
7. Stefano
8. Yishem
9. Miriani
10. Hilaj
11. Alexandra
12. Willi
13. Miquel
14. Ngasi
15. Ndrar
16. Marcos
17. Filmon
18. Elkhoully

Werkgevers:

1. Herald Noot – Mebatherm
2. Jacobiene van Dees – Kwintgroep
3. Hans Sprik - Inpas
4. Mireille Steen - Beter Thuis Wonen
5. Caroliene Balm – Pantar
6. Ira Charumbira - Dignita
7. Monique van Gool - SAOA

Toeleiders en ondersteuners

1. Ton van Maanen – Werkfit gemeente Groningen
2. Tjeerd van der Sluis – Leerbouwen
3. Herma Maring – Taalcoach gemeente Groningen

Colofon

ITTA UvA

Bregje Kaars Sijpesteijn, Tim Smits, Maxime van der Voorn, Elwine Halewijn en Bart Siekman

November 2023

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden

