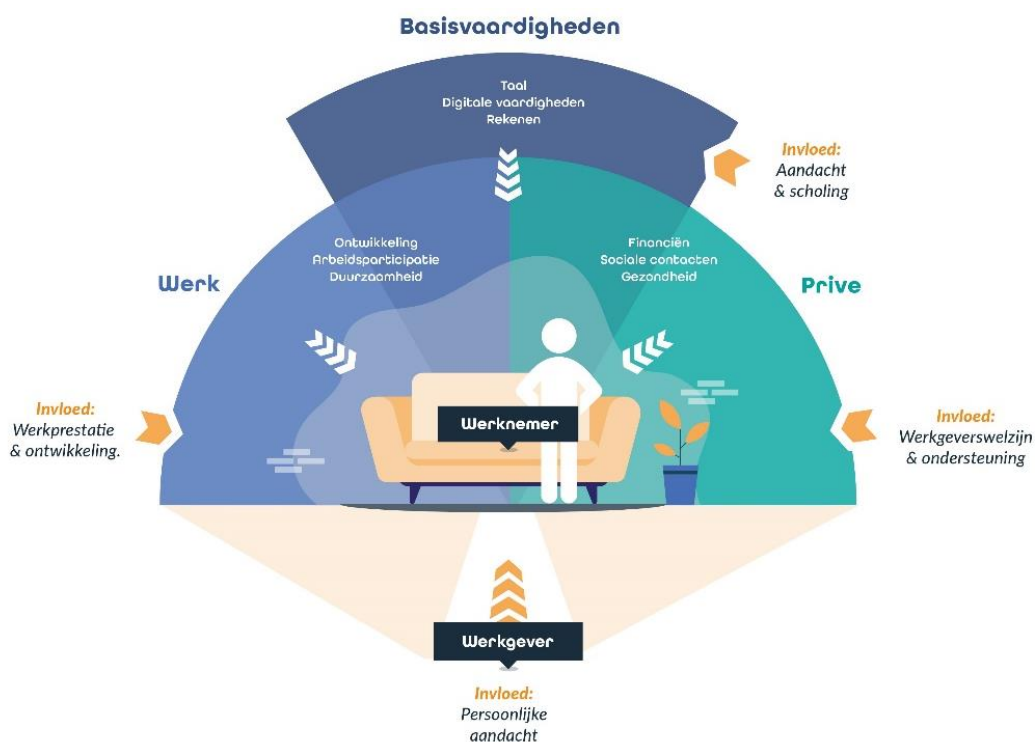


Handvatten voor werkgevers

Tips en gespreksleidraden



Tips en gespreksleidraden bij de praatplaten voor de werkvloer

Vervolgproject Van de werkvloer naar het leven

ITTA UvA

Met steun van het Expertisepunt Basisvaardigheden, 2024



Expertisepunt

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 tips en gespreksleidraden waarmee je jouw rol als werkgever of leidinggevende 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**
5. **Heb oog voor basisvaardigheden.**

In het vervolgproject zijn praatplaten voor de werkvloer ontwikkeld. Deze tips en gespreksleidraden horen daarbij. Ze zijn bedoeld voor de (operationeel) leidinggevende die daadwerkelijk op de vloer komt, de medewerkers aanstuurt en ook voortgangsgesprekken voert.

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

1. **Tips en gespreksleidraad** bij de praatplaat *Help, een nieuwe collega*, als je je medewerker beter wilt leren kennen.
2. **Tips en gespreksleidraad** bij de praatplaat *Een fijne werkomgeving*, als je in gesprek wilt over de werkomgeving.
3. **Tips en gespreksleidraad** bij de praatplaat *Wat wil je beter kunnen*, als je in gesprek wilt over ontwikkeling.
4. **Tips en gespreksleidraad** bij de praatplaat *Wie ben je, wat heb je nodig*, als je vermoedt dat er iets speelt of als je wilt doorverwijzen.
5. **Tips en gespreksleidraad** bij de praatplaat *Hulp vragen, Hulp geven*, als je in gesprek wilt over basisvaardigheden.

In de **Netwerkaart** vind je tips om je eigen netwerk in kaart te brengen als je wilt doorverwijzen.

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

Tips bij praatplaat – Help, een nieuwe collega!

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

Ken je de medewerker?

Weet je wat de medewerkers bezighoudt? In het leven, en op het werk? Dit kan invloed hebben op het werk en hoe ze zich voelen. Als je weet wat er speelt, dan kun je makkelijker signalen oppikken.

- Leer elkaar kennen. Investeer in de relatie. Anders zal een medewerker niet snel vertellen over problemen. Of vragen durven stellen als hij/zij iets niet goed begrijpt.
- Koppel nieuwe medewerkers aan een maatje of buddy. Deze begeleidt op een manier die zelfvertrouwen geeft en draagt bij aan het gevoel erbij te horen. Er bestaan speciale trainingen om maatjes op te leiden (bijvoorbeeld taalbuddy.nl)

Wat zie je? Ken je je medewerkers?

Zijn er nieuwe medewerkers, of medewerkers die je niet zo goed kent?

- ☐ Wat weet je over deze medewerker? Weet je waar hij/zij trots op is of zich zorgen over maakt? Of wat hij/zij lastige situaties vindt in het privéleven?
- ☐ 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?

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

Tips van andere leidinggevendenden. Welke tips passen bij jou?

- ☐ Ik zet actief in op een goede relatie met mijn medewerkers. Ik laat het niet van het initiatief van de medewerker afhangen.
- ☐ Ik vind het belangrijk om ook de privésituatie te kennen. Als ik weet waar ze trots op zijn of zorgen over maken, dan zie ik eerder of er iets speelt en kan ik beter helpen.
- ☐ Nieuwe medewerkers weten vaak niet dat ik ook kan helpen bij problemen buiten het werk. Ik noem dit daarom in ons kennismakingsgesprek.
- ☐ Verwacht niet dat iemand uit zichzelf zal vertellen over problemen in de privésfeer of vragen zal stellen als hij/zij iets niet goed begrijpt.

Ik zorg dat ik elke maand even bijpraat met mijn medewerkers. Door samen koffie te drinken en te 'kletsen' leg je de focus op de relatie.

Wij koppelen een nieuwe medewerker aan een buddy. Die kan helpen bij eventuele vragen en ook helpen om onderdeel van het team te worden.

Gespreksleidraad bij – Help, een nieuwe collega!

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.

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 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?

Laat het weten als er iets is. Ik denk graag mee, en kan misschien helpen.

→ Speelt er iets in het leven van de medewerker? Wil je daarover verder in gesprek? Ga dan naar tips en gespreksleidraad bij de praatplaat *Wie ben je, wat heb je nodig?*

→ Is er behoefte aan meer begeleiding en verbinding op werk? Ga dan naar tips en gespreksleidraad bij de praatplaat *Een fijne werkomgeving*.

→ Is er een ontwikkelbehoefte? Ga dan naar tips en gespreksleidraad bij de praatplaat *Wat wil je beter kunnen?*

Tips bij praatplaat – Een fijne werkomgeving

Zorg voor begeleiding en verbinding op het werk

Hoe zorg jij voor een werkomgeving waarbij iedereen zich gezien en gehoord voelt?

Nieuwe medewerkers, of medewerkers met een andere taalachtergrond, vinden het soms lastig om aansluiting te vinden bij collega's. Bijvoorbeeld tijdens de pauze.

- Koppel nieuwe medewerkers aan een maatje. Medewerkers kunnen al hun vragen stellen aan het maatje. Bijvoorbeeld over het werk, maar ook over de werkcultuur. Het maatje begeleidt op een manier die zelfvertrouwen geeft en draagt bij aan het gevoel erbij te horen. Er bestaan speciale trainingen om maatjes op te leiden.

Wat zie je? Hoe is de werkomgeving?

Hoe is de sfeer op het werk? Wat zie je? Wat hoor je van collega's?

- ☐ 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: is er iemand die moeite heeft met taal, cijfers of digitale vaardigheden?

- ☐ 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? Wat weet je over de motivatie en het zelfvertrouwen van de medewerker?

In de **gespreksleidraad** hierachter vind je handige vragen voor een open gesprek.

Tips van andere leidinggevenden. Welke tips passen bij jou?

- ☐ Ik kijk waar ik iemand meer zelf kan laten kiezen. Bijvoorbeeld hoe of in welke volgorde hij/zij het werk doet.
- ☐ Ik let erop dat collega's zich sociaal opstellen naar elkaar. In de pauze en op het werk.
- ☐ In een werkoverleg hoor je vaak steeds dezelfde mensen. Ik vraag bewust ook naar de mening van een medewerker die de taal niet zo goed spreekt, of iemand die wat stiller is. Soms doe ik dat niet ter plekke, maar na afloop.
- ☐ Als iemand een fout maakt, is dat niet erg. Ik geef een compliment als iemand een fout durft te benoemen. Om te leren moet je je veilig voelen. Van fouten kun je leren.
- ☐ We bespreken regelmatig de ontwikkeling en letten daarbij ook op wat goed gaat (succeservaringen).

In ons werkoverleg doen we altijd eerst een complimentenrondje. Daardoor voelt iedereen zich gewaardeerd.

Ik loop elke dag even een rondje door het bedrijf. Dan groet ik iedereen en ik maak een praatje. Zo zie ik meteen hoe iemand zich voelt.

- Meer tips? Klik [hier](#) of scan de QR-code voor het filmpje.



Gespreksleidraad bij – Een fijne werkomgeving

Zorg voor begeleiding en verbinding op het werk

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.

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

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

De vragen in **groen** zijn de hoofdvragen. De vragen tussen haakjes kun je als vervolgvragen stellen. 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 de ander klaar staat, hard werkt, op tijd bent).

Stel open en positieve vragen zoals:

Wat vind je leuk op het werk? (of: 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? (en: 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? (of: 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? (en: 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 tips en gespreksleidraad bij de praatplaat *Wat wil je beter kunnen?*

→ Speelt er iets in het leven (werk of privé)? Ga dan naar tips en gespreksleidraad bij de praatplaat *Wie ben je, wat heb je nodig?*

Tips bij praatplaat – Wie ben je, wat heb je nodig?

Bied ondersteuning waar nodig – op het werk en privé

Ken je de privésituatie en eventuele hulpvragen?

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.

- Vraag actief naar de behoefte voor ondersteuning, zowel werkgericht als privé.
- Check of de ander begrijpt wat je bedoelt. Schriftelijke informatie zal vaak niet werken bij werknemers met beperkte basisvaardigheden.
- Inventariseer welke ondersteuning het bedrijf kan bieden, zoals bijzonder verlof of regelingen.

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 begeleiders?
- ☐ 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 de **gespreksleidraad** vind je handige vragen voor een open gesprek.
- Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? Ga dan naar de gespreksleidraad bij de praatplaat *Hulp vragen, hulp geven*.
- Kijk op de **netwerkaart** als je wilt doorverwijzen.

Tips van andere leidinggevenden. Welke tips passen bij jou?

- ☐ Ik help de medewerker. Bijvoorbeeld met een lastige brief van de belastingdienst. Ik los het probleem op, ik help, of ik verwijs door.
- ☐ Ik vraag actief welke begeleiding medewerkers willen. En op welk gebied.
- ☐ Ik vraag ook naar hoe de medewerker zich voelt.
- ☐ Ik heb contact met een externe organisatie die mijn medewerkers kan ondersteunen bij situaties of problemen buiten het werk.
- ☐ Ik help met doorverwijzen als de medewerker daar behoefte aan heeft.

Alleen maar zeggen 'mijn deur staat altijd open' is niet genoeg. Je moet het actief bevragen.

Gespreksleidraad bij – Wie ben je, wat heb je nodig?

Bied ondersteuning waar nodig – op het werk en privé

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

Bereid het gesprek voor.

Welk gedrag heb je gezien, hoe komt dat bij je over?

Vul niet teveel jouw idee in over de oorzaak of oplossing.

- Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? Ga dan naar de gespreksleidraad bij de praatplaat *Hulp vragen, hulp geven*.
- Zorgen over geld komen veel voor. Op de **netwerkkarta** vind je ook links naar instrumenten voor werkgevers over geldzaken, zoals de handreiking *Een goed gesprek over geld* van het Nibud.

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.

Begin het gesprek bijvoorbeeld zo:

Fijn dat we even kunnen praten.

Ik wil graag met je praten over hoe je je voelt op het werk.

Ik zie een paar dingen bij jou, bijvoorbeeld (benoem het gedrag).

Daardoor denk ik dat je misschien zorgen of stress hebt ergens over iets. Klopt dat?

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

Ik wil graag weten hoe het met je gaat.

Hoe voel je je op het werk? En hoe gaat het thuis? Zijn er lastige situaties met je gezin, je huis, gezondheid of geld?

Heb je daar zorgen over? Wat vind je lastig in die situatie?

Hoe ga je daarmee om? (of: Wat gebeurt er dan met jou?)

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?

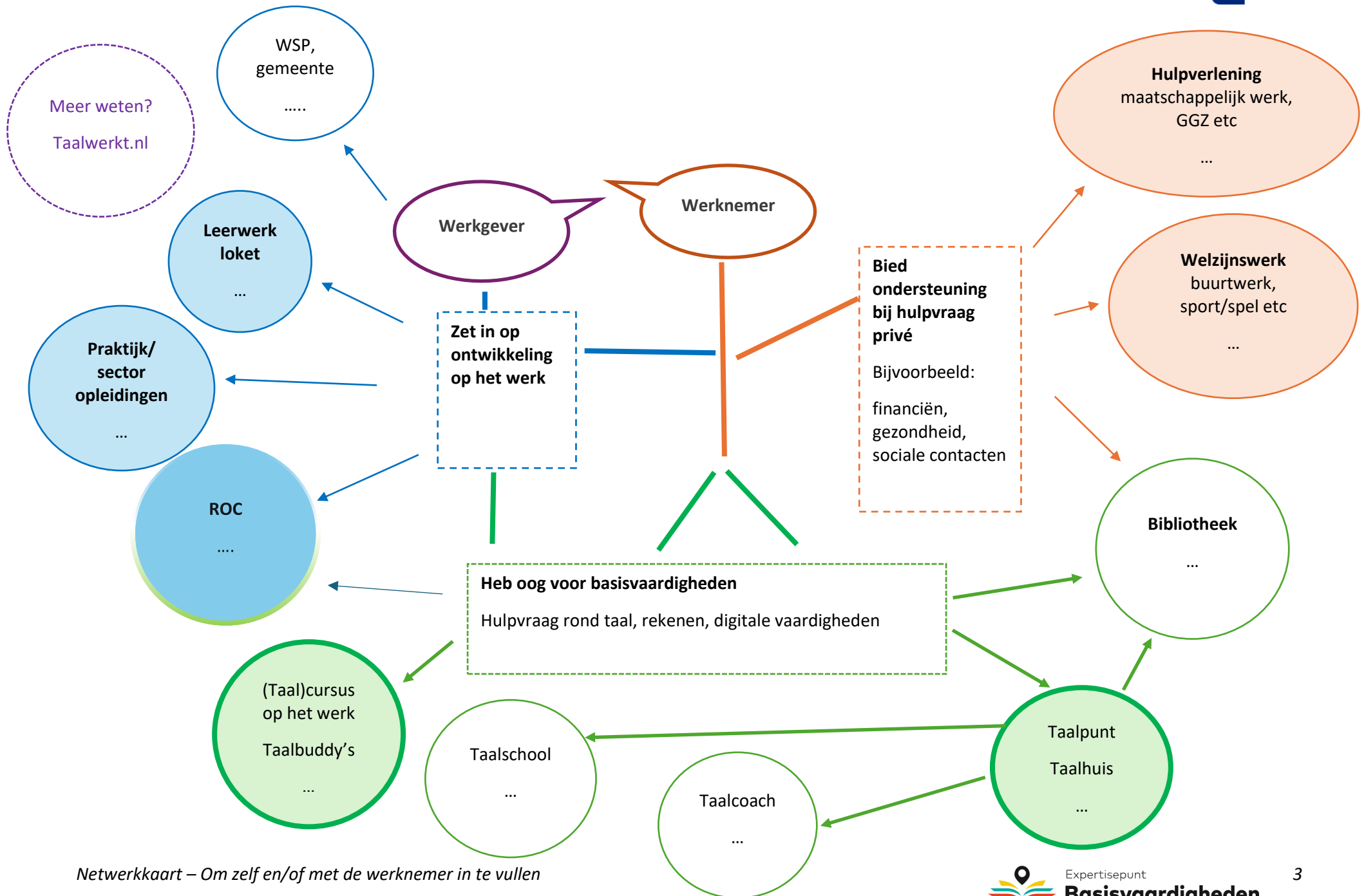
Weten je collega's dat je deze zorgen hebt? Mogen zij dat weten? Waarom wel of niet?

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. Medewerkers met een buitenlandse achtergrond weten soms niet wat er mogelijk is.

- Kijk op de **netwerkkarta** als je wilt doorverwijzen naar geschikte instanties.



Wat kun je doen ? Naar wie kun je doorverwijzen?

Wil je meer weten over wat je kunt doen? Kijk ook op taalwerkt.nl of de sociale kaart per gemeente (www.digitale-sociale-kaart.nl).

Hulpvraag privé	Meer weten? Voorbeelden	Wie zit er in mijn netwerk? Wie kan ik inhuren? Naar wie kan ik doorverwijzen
Ondersteuning op het werk, bijvoorbeeld: * 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 * Gesprekshandreiking Nibud.nl, * financieelfittewerknemers.nl, * Toolkit sociaal werkgeverschap Amsterdam etc. * Checklist Lekker Duidelijk! * Lezenenschrijven.nl/eenvoudigetaal	
Doorverwijzen naar: * laagdrempelige activiteiten (vereniging, kerk, buurthuis, vrijwilligerswerk etc) * laagdrempelige hulp op buurt, wijk of gemeenteniveau. * professionele hulp (maatschappelijk werk, huisarts, gezondheidscentrum, GGZ)	Handige links * 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: * 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)	* Taalbuddy.nl van Het begint met taal.nl * Handreiking werkgevers Amsterdam * Bibliotheek.nl * Zoek naar: Taalpunt, Taalhuis, Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) etc. * 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?
* jobcoach via gemeente * cursus of ontwikkeling gericht op werk. Let daarbij op toegankelijkheid, en/of ondersteuning op basisvaardigheden * vakcursussen (let op basisvaardigheden), opleidingen, certificeringen	* Tool Samen leren is leuker werken (FNV) * Sectorfondsen, SLIM-subsidie voor MKB * Telmeemettaal.nl subsidie voor werkgevers * Toolbox Leren en werken in mbo * Praktijkopleidingen voor de sector, LLO-initiatieven * Trainingen voor collega's * Leerwerkloket, Werkgeversservicepunt (WSP)	

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

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

Heb je een probleem? Praat met je leidinggevende (je baas). Die wil ook dat jij je goed voelt.

Dan kun je beter werken. En ook makkelijker leren.

→ Kijk hoe Jeroen dit aanpakt. Klik [hier](#) of scan de code.



Wat wil je zeggen of vragen?

- Vind je iets moeilijk? Wil je iets leren?
- Heb je stress of zorgen? Thuis, of op het werk?
- Schrijf het op, als dat helpt.

Maak een afspraak

- Kies een rustige plek en een goed moment om te praten. Bijvoorbeeld als het niet druk is op het werk.
 - Handige zinnen
 - ‘Kunnen we even praten over mijn werk?’
 - ‘Ik heb een probleem. Heb je tijd om met me te praten?’

Kan het nu niet? Vraag dan:

‘Wanneer kunnen we hierover praten?’

Het gesprek

- Begin met vriendelijke woorden. ‘Bedankt dat je tijd hebt.’
- Vertel over je zorgen of wat je wilt. Bijvoorbeeld:
 - ‘Ik heb een probleem met Ik weet niet wat ik moet doen.’
 - ‘Ik wil graag ...’
- Stel een vraag. Bijvoorbeeld:
 - ‘Waar kan ik ... vinden? Kun je me helpen zoeken?’

Luisteren

- Begrijp je het niet precies? Stel een vraag! Bijvoorbeeld:
 - ‘Sorry, ik begrijp het niet. Kun je het uitleggen?’
 - ‘Kun je dat voor me opschrijven?’

Zoek samen een oplossing

- Wat kan je leidinggevende doen? Iets voor je opzoeken? Iets regelen? Of voor je bellen?
- Misschien is de oplossing op het werk. Andere werktijden, een andere werkplek of een begeleider die helpt.
- Maak samen een afspraak over de oplossing. Wat gaan jullie doen?
- Controleer of je de afspraak goed begrijpt. Bijvoorbeeld:
 - ‘Klopt het dat we eerst’
 - ‘Heb ik goed begrepen dat...?’
 - ‘Dus we gaan eerst proberen om te En als dat niet lukt, dan ...?’
 - ‘Wat is precies onze afspraak?’
- Schrijf de afspraken op. Of vraag: ‘Kun je de afspraak voor me opschrijven?’

Bedank voor het gesprek

- Bedank voor het luisteren en de hulp. Bijvoorbeeld:
 - ‘Bedankt dat u luistert. Bedankt voor de hulp.’

Na het gesprek

- Houd je aan afspraken.
- Zijn er problemen? Of lukt het niet? Praat dan weer met je leidinggevende.

Tips bij praatplaat – Wat wil je beter kunnen?

Zet in op ontwikkeling

Ken je de ontwikkelbehoefte op de werkvloer?

Hoe voelen jouw medewerkers zich op de werkvloer? Willen zij zich nog ergens in ontwikkelen? Ken je het aanbod in eventuele cursussen?

- Koppel een (nieuwe) medewerker aan een ervaren collega/praktijkbegeleider, voor vragen.
- 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.

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 de **gespreksleidraad** hierachter vind je handige vragen voor een open gesprek over de ontwikkelbehoefte.
- Ken je het aanbod als de medewerker een ontwikkelbehoefte heeft? Op de **netwerkaart** zie je een aantal mogelijkheden.

Tips van andere leidinggevend. Welke tips passen bij jou?

- ☐ Ik vraag actief naar de ontwikkelbehoefte van mijn medewerkers. Op het gebied van taal, rekenen of digitale vaardigheden.
- ☐ Ik zie ontwikkeling als een positieve groei en ik weet hoe mijn medewerkers graag leren.
- ☐ Ik weet hoe ik mijn medewerkers kan ondersteunen op het werk. Bijvoorbeeld door een buddy, brievenspreekuur, een (externe) taalcoach of een (taal)cursus op het werk.
- ☐ Medewerkers hebben soms slechte ervaringen met leren op school. Ga er daarom niet meteen vanuit dat de medewerker wil meedoen aan cursussen.
- ☐ Zorg voor succeservaringen. Benoem de ontwikkeling die je ziet.

Door het gesprek aan te gaan, proberen wij een veilige werksfeer te creëren, waardoor groei mogelijk wordt.

Gespreksleidraad bij – Wat wil je beter kunnen?

Zet in op ontwikkeling

Plan minimaal twee keer per jaar een voortgangsgesprek in. Zo blijf je betrokken bij de ontwikkeling van je medewerkers.

Ga een positief gesprek aan en stel vragen over wat hij/zij beter wil kunnen. Op welke punten wil je medewerker zich ontwikkelen?

Bereid het gesprek voor.

→ Check hoe de medewerker zich voelt op het werk, dit kan invloed hebben op de ontwikkeling (zie ook gespreksleidraad bij praatplaat *Een fijne werkomgeving*).

→ Maak aantekeningen, zodat je hier in een volgend gesprek op terug kunt komen.

Bied ondersteuning waar nodig – Wat wil je beter kunnen?

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.

→ Klik [hier](#) of scan de code voor een voorbeeldfilm van een gesprek.



Start met open en positieve vragen zoals:

Waar ben je trots op het werk? (of: Wat kun je goed op het werk?)

Bijvoorbeeld: Ben je trots dat je iets mooi maakt, dat je nuttig werk doet, dat je snel werkt, dat je goed kunt samenwerken, dat je snel leert, dat je nieuwe dingen durft te doen, ...

Wat leer je allemaal op het werk? (of: Wat gaat nu beter dan eerst?)

Bijvoorbeeld: Ik heb nieuwe taken geleerd die ik eerst niet kon en nu wel, met de computer leren werken, sneller leren rekenen, beter leren samenwerken, geleerd hoe om te gaan met kritiek, om te gaan met klanten, nieuwe woorden en taal geleerd

Wat vind je (nog) moeilijk?

*Bijvoorbeeld: Ik vind het moeilijk om met nieuwe taken om te gaan, met de computer te 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? (of: 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 zou dat zijn?

Bijvoorbeeld: Wil je nog nieuwe of andere taken leren, 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? (Hetzelfde werk? Ander werk bij dit bedrijf? Ander bedrijf?)

Bijvoorbeeld: Wat zou je nog willen worden of kunnen in dit bedrijf?

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

Bijvoorbeeld: Wil je nog beter met de computer om te gaan, 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 leer je 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.

→ Speelt er iets in het leven van de medewerker? Wil je daarover in gesprek?

Kijk dan in de tips en gespreksleidraden bij de praatplaat *Wie ben je, wat heb je nodig?*

Tips bij praatplaat – Hulp vragen, hulp geven

Bied ondersteuning waar nodig – heb oog voor basisvaardigheden

Ken je de hulpvragen rond basisvaardigheden?

Bij problemen in de privésfeer zoals schulden, spelen basisvaardigheden soms een rol. Bijvoorbeeld doordat de medewerker brieven niet begrijpt, of het lastig vindt om digitaal zaken te regelen. 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. Als iemand stress heeft, kan hij zich niet ontwikkelen.
- Benoem de ontwikkeling van basisvaardigheden als iets positiefs. Vraag wat de medewerker beter wil kunnen. Kijk ook op de praatplaat *Wat wil je beter kunnen?*

Wat zie je? Ken je de signalen?

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 begeleiders?
 - ☐ Zijn er signalen die kunnen duiden op problemen in de privésfeer? *Bijvoorbeeld: verzuim, vragen om eerdere uitbetaling salaris?*
 - ☐ Zijn er signalen die kunnen duiden op beperkte basisvaardigheden? *Bijvoorbeeld: vermijdingsgedrag ('dat lees ik thuis wel'), niet meedoen aan cursussen, 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 de **gespreksleidraad** vind je handige vragen voor een open gesprek.
- Kijk op de **netwerkaart** als je wilt doorverwijzen.

Tips van andere leidinggevendenden. Welke tips passen bij jou?

- ☐ Ik help de medewerker. Bijvoorbeeld met een lastige brief. Ik los het op, ik help, of ik verwijs door.
- ☐ Ik denk na over basisvaardigheden bij een hulpvraag, zodat ik kan inzetten op ontwikkeling.
- ☐ Bij een ontwikkelvraag zoeken we samen een geschikte vorm: een persoonlijke buddy, praktijkbegeleider, externe taalcoach of cursus.
- ☐ Ik help met doorverwijzen als de medewerker daar behoefte aan heeft.
- ☐ Ik vraag actief wat de leerwensen zijn van de medewerkers. Voor het werk, maar ook daarbuiten.

Een taalcursus is niet altijd de oplossing. Wij hebben een brievenspreekuur.

Bij ons komt een taalcoach naar de werkvloer. Die ondersteunt de twee medewerkers die moeite hebben met taal.

Gespreksleidraad bij – Hulp vragen, hulp geven

Bied ondersteuning waar nodig – heb oog voor basisvaardigheden

Plan regelmatig gesprekken in. Help met doorverwijzen als de medewerker daar behoefte aan heeft.

Bereid het gesprek voor. Vul niet teveel jouw idee in over de oorzaak of oplossing.

→ Zorgen over geld komen veel voor. Op de [netwerkkarta](#) vind je ook links naar instrumenten voor werkgevers over geldzaken, zoals de handreiking *Een goed gesprek over geld* van het Nibud.

Hulp vragen, hulp geven - In gesprek over basisvaardigheden

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.

→ Klik [hier](#) of scan de QR-code voor een voorbeeld van een gesprek.



Begin het gesprek bijvoorbeeld zo:

Fijn dat we even kunnen praten.

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**?*

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

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

Wat vind je lastig? Met lezen, schrijven, taal, rekenen, of omgaan met de computer? En wat kun je goed?

Op het werk:

Werkinstructies op papier, veiligheidsregels, brieven, dingen opzoeken op intranet, uitrekenen hoeveel ik van iets nodig heb, omgaan met collega's of klanten?

Thuis:

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? Zou je het zelf willen kunnen?

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

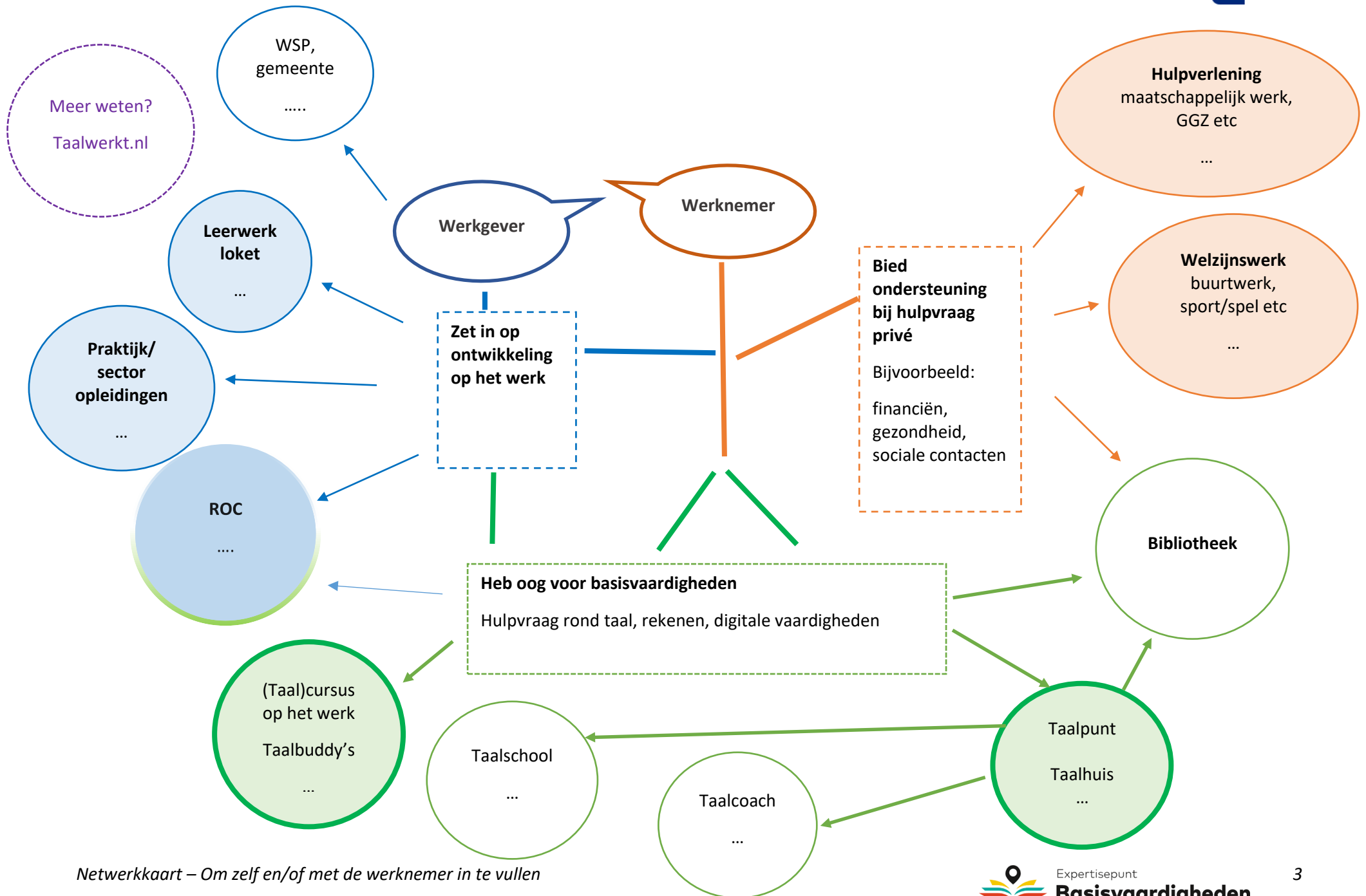
Bijvoorbeeld: familie of vrienden, in de bibliotheek, in een (taal)cursus, op het werk (bijv. met goede collega die helpt met brieven), bij een informatiepunt, ...

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?

→ Kijk op de [netwerkkarta](#) als je wilt doorverwijzen of als de medewerker zich wil ontwikkelen.

→ Wil je in gesprek over ontwikkeling? Kijk ook op de [praatplaat Wat wil je beter kunnen?](#)



Netwerkaart

Wat kun je doen ? Naar wie kun je doorverwijzen?

Wil je meer weten over wat je kunt doen? Kijk ook op taalwerkt.nl of de sociale kaart per gemeente (www.digitale-sociale-kaart.nl).

Hulpvraag privé	Meer weten? Voorbeelden	Wie zit er in mijn netwerk? Wie kan ik inhuren? Naar wie kan ik doorverwijzen
Ondersteuning op het werk, bijvoorbeeld: * 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 * Gesprekshandreiking Nibud.nl, * financieelfittewerknemers.nl, * Toolkit sociaal werkgeverschap Amsterdam etc. * Checklist Lekker Duidelijk! * Lezenenschrijven.nl/eenvoudigetaal	
Doorverwijzen naar: * laagdrempelige activiteiten (vereniging, kerk, buurthuis, vrijwilligerswerk etc) * laagdrempelige hulp op buurt, wijk of gemeenteniveau. * professionele hulp (maatschappelijk werk, huisarts, gezondheidscentrum, GGZ)	Handige links * 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: * 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)	* Taalbuddy.nl van Het begint met taal.nl * Handreiking werkgevers Amsterdam * Bibliotheek.nl * Zoek naar: Taalpunt, Taalhuis, Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) etc. * 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?
* jobcoach via gemeente * cursus of ontwikkeling gericht op werk. Let daarbij op toegankelijkheid, en/of ondersteuning op basisvaardigheden * vakcursussen (let op basisvaardigheden), opleidingen, certificeringen	* Tool Samen leren is leuker werken (FNV) * Sectorfondsen, SLIM-subsidie voor MKB * Telmeemettaal.nl subsidie voor werkgevers * Toolbox Leren en werken in mbo * Praktijkopleidingen voor de sector, LLO-initiatieven * Trainingen voor collega's * Leerwerkloket, Werkgeversservicepunt (WSP)	

Hulp vragen. Praat met je leidinggevende. Dat helpt!

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

Vind je iets moeilijk? Heb je een probleem?

Praat met je leidinggevende (je baas). Die wil ook dat jij je goed voelt.

Dan kun je beter werken. En ook makkelijker leren.

Wat wil je zeggen? Of vragen?

- Vind je iets moeilijk? Wil je iets leren?
- Krijg je daar stress van? Thuis, of op het werk?
- Wat wil je vragen of zeggen? Schrijf het op, als dat helpt.

Maak een afspraak

- Kies een rustige plek en een goed moment om te praten.
Bijvoorbeeld als het niet druk is op het werk.
- Handige zinnen
‘Kunnen we even praten?’
‘Ik heb een probleem. Heb je tijd om met me te praten?’
Kan het nu niet? Vraag dan:
‘Wanneer kunnen we hierover praten?’

Het gesprek

- Begin met vriendelijke woorden. ‘Bedankt dat je tijd hebt.’
- Vertel over je zorgen of wat je wilt. Bijvoorbeeld:
‘Ik heb een probleem met Ik weet niet wat ik moet doen.’
‘Ik wil graag ...’
- Stel een vraag. Bijvoorbeeld:
‘Waar kan ik ... vinden? Kun je me helpen zoeken?’

Luisteren

- Begrijp je het niet precies? Stel een vraag! Bijvoorbeeld:
‘Sorry, ik begrijp het niet. Kun je het uitleggen?’
‘Kun je dat voor me opschrijven?’

Zoek samen een oplossing

- Wat kan je leidinggevende doen? Iets opzoeken? Iets regelen? Iemand bellen?
- Misschien is de oplossing op het werk. Andere taken, een begeleider die helpt, of een speciale cursus op het werk.
- Maak samen een afspraak over de oplossing. Wat gaan jullie doen?
- Controleer of je de afspraak goed begrijpt. Bijvoorbeeld:
‘Klopt het dat we eerst’
‘Dus we gaan eerst proberen om te En als dat niet lukt, dan ...?’
‘Wat is precies onze afspraak?’
- Schrijf de afspraken op. Of vraag de baas om het voor je op te schrijven.

Bedank voor het gesprek

- Bedank voor het luisteren en de hulp. Bijvoorbeeld:
‘Bedankt dat u luistert. Bedankt voor de hulp.’

Na het gesprek

- Houd je aan afspraken.
- Zijn er problemen? Of lukt het niet? Praat dan weer met je leidinggevende.