

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?)

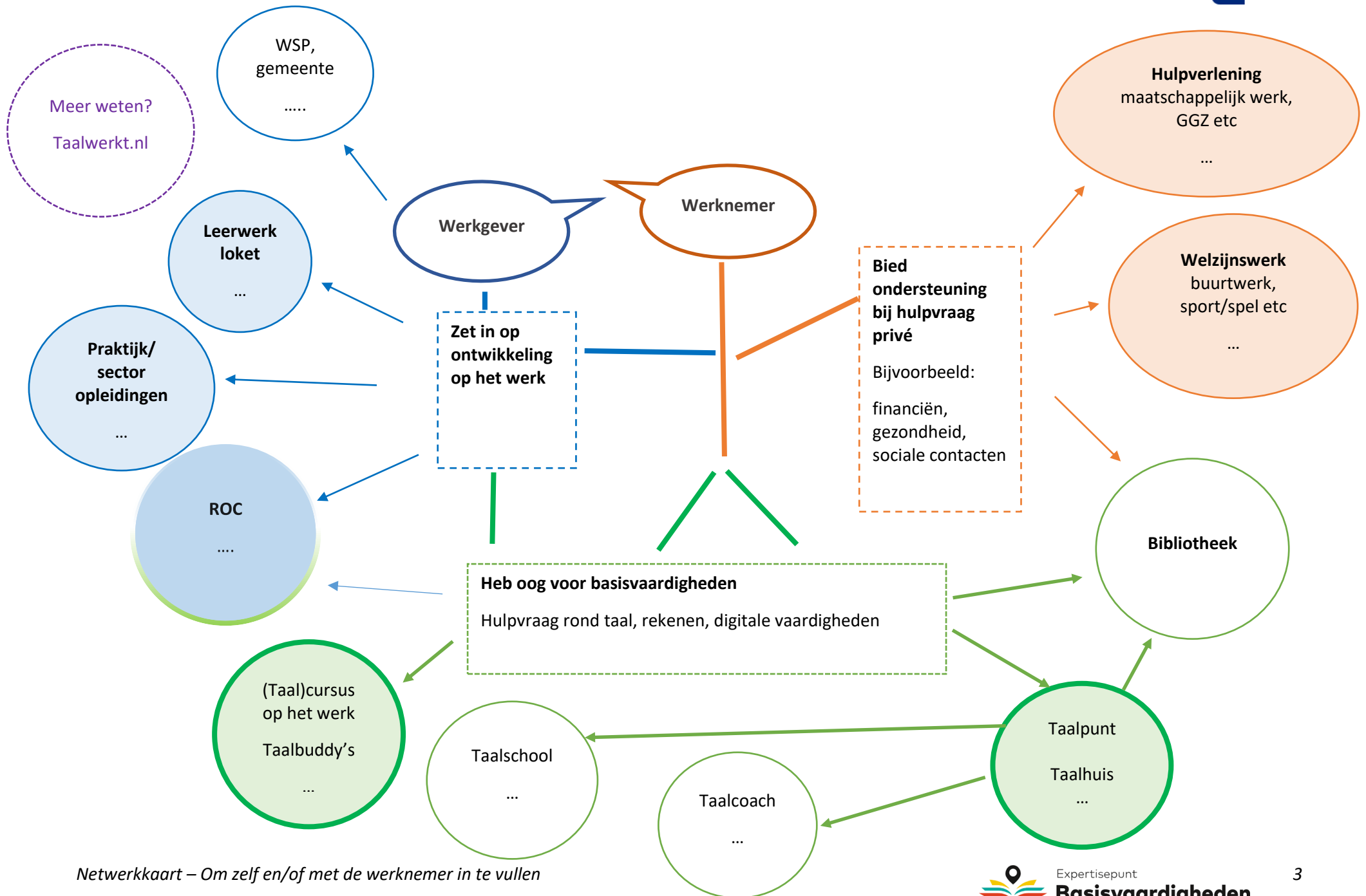
Bijvoorbeeld: familie of vrienden, in de bibliotheek, in een (taal)cursus, op het werk (bijv. met goede collega die helpt met brieven), bij een informatiepunt, ...

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.