

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?

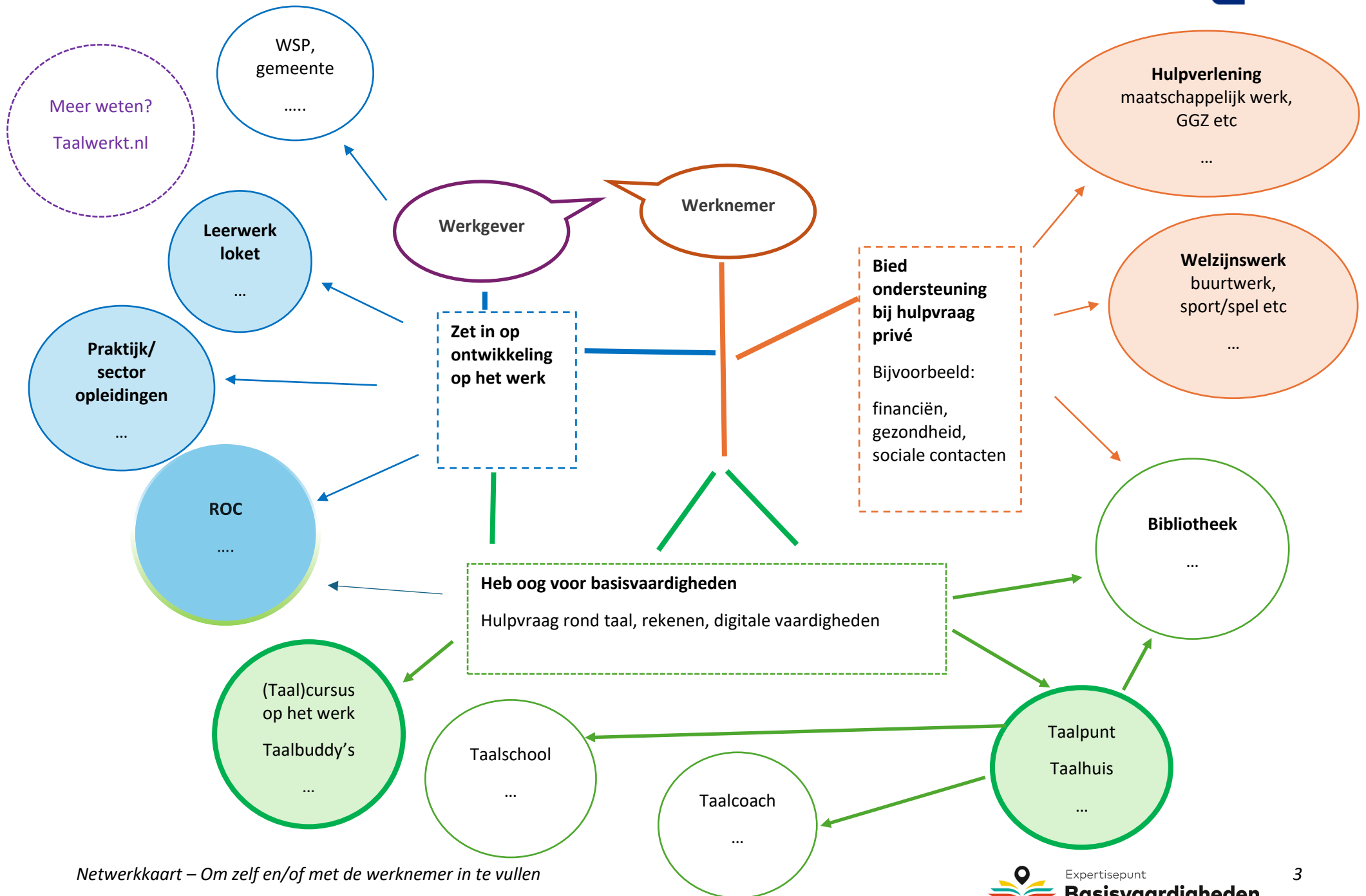
Weten je collega's dat je deze zorgen hebt? Mogen zij dat weten? Waarom wel of niet?

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.