

Basisvaardigheden op de werkplek



Inhoudsopgave

Voorwoord 1



Digitale vaardigheden 2



Financiële vaardigheden 4



Lezen, schrijven en rekenen 6



Gezondheidsvaardigheden 8



Sociale vaardigheden 10



Juridische vaardigheden 12

Voorwoord

1

Het is van levensbelang om veiligheidsvoorschriften te kunnen lezen. Mensen moeten opdrachten of instructies, geschreven of gesproken, goed begrijpen. Over een paar jaar zijn in 9 van de 10 beroepen digitale vaardigheden nodig, doordat bij het werk gebruik gemaakt wordt van de computer, mobiele telefoon met internet of andere ondersteunende apparatuur. En natuurlijk is het prettig werken met werknemers die hun gezondheid goed in de gaten kunnen houden en die hun eigen financiële huishouding op orde hebben. De vaardigheden die je nodig hebt om dit soort dingen te kunnen, noemen we basisvaardigheden. Ze staan op de voorpagina bij elkaar in een schijf van vijf. En meer dan 10% van de mensen mist één of meer van die vaardigheden en een deel daarvan werkt misschien in het bedrijf waar u werkt.

Deze brochure is er voor werkgevers, waarvoor het belangrijk is dat de basisvaardigheden van werknemers op orde zijn. In de brochure wordt per basisvaardigheid kort uitgelegd wat de vaardigheid inhoudt, waarom zij belangrijk is en waar je aan merkt dat iemand een vaardigheid mist. Het is misschien niet altijd makkelijk iemand daarop aan te spreken, maar het is de beste weg naar verbetering. Daarom staan er ook bij elke vaardigheid telefoonnummers of websites waar meer informatie te vinden is. Er zijn programma's waar je direct mee kunt oefenen en er staan verwijzingen in naar cursussen of mensen, die u verder kunnen helpen.

De brochure is samengesteld door IVO, het Interdepartementaal Vaardigheden Overleg, een samenwerkingsverband van 9 ministeries en 7 uitvoeringsorganisaties. Bij elke basisvaardigheid staat genoemd welke organisatie betrokken is. We hopen u met deze brochure op weg te helpen, zodat iedereen in uw bedrijf zo snel mogelijk de basisvaardigheden beheerst. Helpt u ons te zorgen dat iedere Nederlander basisvaardig wordt.

Maria van der Hoeven
Minister van Economische Zaken

2

Digitale vaardigheden

EZ

- Digivaardig & Digibewust

Wat zijn digitale vaardigheden?

Digitale vaardigheden zijn vaardigheden die nodig zijn om met ICT en digitale toepassingen om te kunnen gaan. Ze worden ook wel computer- en internetvaardigheden genoemd.

Waarom zijn digitale vaardigheden belangrijk?

Digitale vaardigheden zijn tegenwoordig vereist om mee te kunnen doen in de maatschappij en de (kennis)economie. Geringe digitale vaardigheden zetten mensen op achterstand, zowel op sociaal vlak (mensen met weinig tot geen computer- en internetvaardigheden kunnen minder makkelijk sociale contacten onderhouden) als op economisch vlak (veel vacatures vind je tegenwoordig alleen op internet). Voor de Nederlandse economie zijn computer- en internetvaardigheden ook van belang. Vaardige informatiemedewerkers zorgen voor innovatie, een aantrekkelijk vestigingsklimaat voor buitenlandse bedrijven, een hogere productiviteit, en dus voor een economische groei op macroniveau.

Ook voor een individuele werkgever kan het belangrijk zijn dat zijn werknemers over digitale vaardigheden beschikken. Voor veel banen is het kunnen omgaan met een computer nodig om het werk goed te kunnen uitvoeren.

Over 5 jaar zijn voor 90% van de banen digitale vaardigheden vereist.

Een werknemer met digitale vaardigheden werkt effectiever, innovatiever en heeft een hogere productiviteit.

Wanneer beschikt iemand over onvoldoende digitale vaardigheden?

Iemand die weinig tot geen computer- en internetvaardigheden heeft, wordt ook wel een digibeet genoemd. Het niet kunnen omgaan met een computer kan een taboe zijn.



Soms vinden mensen het vervelend toe te moeten geven dat ze niet met een computer kunnen omgaan, maar de meeste mensen zullen, bij navraag gewoon aangeven dat ze niet (goed) met computers overweg kunnen.

Waar je op kunt letten:

- Iemand bezit geen e-mail adres of wil niet per e-mail communiceren;
- Iemand laat alle digitale zaken over aan collega's;
- Iemand geeft aan thuis geen computer of internetverbinding te hebben.

Waar kan een digibeeet naar toe om zijn/haar digitale vaardigheden te verbeteren?

Er zijn diverse mogelijkheden om gratis, snel en simpel je digitale vaardigheden te verbeteren. Hieronder staan enkele mogelijkheden opgesomd:

- Mensen kunnen op internet het gratis oefenprogramma 'Klik & Tik. Het internet op' doen. Hier leer je concrete dingen als e-mailen en formulieren invullen en aanvragen; zie www.klikentik.nl;
- Mensen kunnen een bezoek brengen aan de bibliotheek, waar medewerkers aanwezig zijn die je kunnen helpen bij oefenprogramma's zoals 'Klik & Tik. Het internet op';
- Met de gratis online internettraining 'Internet Boot Camp' kunnen gebruikers inzicht krijgen in hun niveau van digitale vaardigheden en deze verder ontwikkelen; zie www.internetbootcamp.nl;
- Ook kunnen mensen een cursus volgen bij hun in de buurt, bijvoorbeeld in het buurthuis of bij een computer- of opleidingscentrum.



Waar kan ik naar toe voor meer informatie?

Op de publiekswebsite www.mijndigitalewereld.nl en op de corporate website www.digivaardigdigibewust.nl vindt u meer informatie.

Of neem telefonisch contact op het programmabureau Digivaardig & Digibewust op 070 - 419 03 09.



mijndigitalewereld.nl

Financiële vaardigheden

FINANCIËN

- Actieplan Wijzer
in Geldzaken

Wat zijn financiële vaardigheden?

Financiële vaardigheden gaan over 'kunnen omgaan met geld'. Het gaat er hierbij om dat mensen zowel op korte als op lange termijn hun financieel beheer op orde hebben. Dus dat zij zowel grip hebben op hun huishoudportemonnee als weerbaar zijn tegen financiële tegenvallers.

Waarom zijn financiële vaardigheden belangrijk?

Financiële vaardigheden zijn steeds meer een basisvoorwaarde om zelfstandig te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Alles wat we doen, heeft een financieel component.

Op macroniveau is geld de bloedsomloop van de economie. Op microniveau is het de bloedsomloop van een huishouden. Als mensen geen grip hebben op hun huishoudportemonnee, liggen problematische schulden op de loer. Als mensen niet zijn voorbereid op financiële tegenvallers, kunnen zij door (on)verwachte gebeurtenissen - zoals echtscheiding, het krijgen van kinderen, verlies van een baan, ziekte of ongevallen - in financiële problemen belanden.

Voor werkgevers zijn financieel vaardige werknemers van belang omdat financiële problemen een mogelijke bron zijn van stress, productiviteitsverlies en in sommige gevallen ook langdurig ziekteverzuim.

Wanneer beschikt iemand over onvoldoende financiële vaardigheden heeft?

Het is lastig om mensen met onvoldoende financiële vaardigheden te herkennen, mede omdat het een taboeonderwerp is en mensen zich schamen. Gebrek aan financiële vaardigheden komt voor op alle opleidingsniveaus en binnen alle welvaartsklassen.

Waar kan iemand met onvoldoende financiële vaardigheden naar toe om zijn/haar financiële vaardigheden te verbeteren?

- De website www.wijzeringeldzaken.nl wijst mensen de weg naar betrouwbare informatie over financiële zaken. Het bevat laagdrempelige informatie, die aansluit bij levensfasen;
- Veel gemeenten bieden onder andere cursussen en budget coaches, aan voor mensen die moeite hebben om te budgetteren;
- In steeds meer steden organiseren hogescholen pensioensprekuren, die mensen helpen inzicht te krijgen in hun eigen pensioensituatie;
- In de cursus “Lees en Schrijf! Geld en Rekenen” worden op een eenvoudige manier alledaagse financiële begrippen uitgelegd. Kijk voor meer informatie op www.leesenschrijf.nl.

Waar kan ik naar toe voor meer informatie?

De website www.wijzeringeldzaken.nl biedt meer informatie. Op de site vindt u ook een contactformulier waarmee u een vraag kunt stellen aan het projectbureau van CentiQ, Wijzer in geldzaken.



Lezen, schrijven en rekenen

OCW

- Aanvalsplan Laaggeletterheid
- Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid

Wat is laaggeletterdheid?

Nederland telt anderhalf miljoen volwassen laaggeletterden en ook veel kinderen en jongeren kampen onnodig met taalachterstanden. Mensen die laaggeletterd zijn, kunnen onvoldoende lezen en schrijven - en vaak ook onvoldoende rekenen - om volwaardig deel te kunnen nemen aan onze informatiemaatschappij.



Waarom is het kunnen lezen, schrijven en rekenen belangrijk?

Lezen, schrijven en rekenen staan aan de basis van alles. Zonder goede beheersing van deze vaardigheden is het niet mogelijk jezelf te ontwikkelen en te participeren in de samenleving. Onvoldoende beheersing van deze basisvaardigheden leidt relatief vaker tot financiële problemen, computerproblemen, werkloosheid en gezondheidsproblemen. Geletterdheid is een randvoorwaarde voor een gezonde, sterke en duurzame samenleving.



Wanneer beschikt iemand over onvoldoende vaardigheden voor lezen, schrijven en rekenen?

Als u de volgende signalen herkent, heeft u waarschijnlijk te maken met iemand met lees-, schrijf- en rekenproblemen: algemeen: hij of zij...

- vermijdt lees- en schrijfsituaties;
- is zeer negatief over schoolervaringen;
- komt vaak niet opdagen, omdat afspraken niet worden opgeschreven;
- neemt eenvoudige formulieren die je meteen kunt invullen mee naar huis;
- zet een kruisje in plaats van een handtekening;
- toont voortdurend tekenen van angst of spanning.



In werksituaties: hij of zij...

- toont nooit belangstelling voor een cursus die het bedrijf aanbiedt;
- is onzeker over de eigen inbreng in vergaderingen;

- heeft tijdens het werkoverleg moeite te begrijpen waar het over gaat;
- heeft moeite met het lezen van werkinstructies, veiligheidsinstructies en nieuwsbrieven;
- leest geen mededelingen op een (elektronisch) prikbord;
- heeft moeite met het versturen van e-mails.

Waar kan iemand naar toe om te leren lezen, schrijven en rekenen?

Er zijn verschillende mogelijkheden om te leren lezen, schrijven en rekenen, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus.

- Er is een speciaal gratis telefoonnummer voor meer informatie over een cursus in de buurt: 0800 023 4444. Via dit telefoonnummer is het ook mogelijk een werkboek te bestellen van de serie Lees en Schrijf! om thuis te oefenen met lezen en schrijven;
- Ook kunnen laaggeletterden oefenen via de website **www.klikentik.nl** en de website **www.leesenschrijf.nl**;
- Daarnaast kunnen werknemers die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen vaak een cursus volgen via de werkgever. De opleidingen kunnen binnen of buiten het bedrijf plaatsvinden op in overleg te bepalen tijdstippen;
- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de inkoop van cursussen op het gebied van lezen, schrijven en rekenen. Meer informatie is te vinden bij de eigen gemeente of via **www.gemeenteloket.szw.nl** (zie Sociale vaardigheden).



Waar kan ik naartoe voor meer informatie?

www.basisvaardigheden.nl Meer informatie over laaggeletterdheid en over een cursus lezen, schrijven of rekenen. **www.etv.nl** Meer informatie over diverse televisie- en computerprogramma's over taal, werk en samenleving. Ook vindt u via deze website lesmateriaal en internetoefeningen. De Lees en Schrijf!-serie van ETV.nl zijn ook te zien op regionale zenders in Amsterdam, Noord Brabant, Overijssel, Utrecht en Zuid-Holland. **www.lezenenschrijven.nl** Informatie over laaggeletterdheid en de mogelijkheden om dit probleem te bestrijden. Direct contact met Stichting Lezen & Schrijven? Bel 070-3022660 of mail naar info@lezenenschrijven.nl **www.taalkrachtvoorgemeenten.nl** Informatie over wat er binnen gemeentes en provincies gedaan kan worden om laaggeletterdheid aan te pakken. **www.taalwerkt.nl** Informatie over wat werkgevers kunnen doen aan scholing op de werkvloer. **www.talenrekenen.nl** Informatie over de referentieniveaus en de uitwerking van de vakken taal en rekenen.

Migranten die de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen, komen mogelijk in aanmerking voor een inburgeringstraject. Door middel van zo'n traject kan de Nederlandse taal op verschillende niveaus en binnen specifieke contexten worden (aan)geleerd. Zie **www.hetbeginmettaal.nl**.



Gezondheids- vaardigheden

VWS

- Gezondheidsvaardigheden

Wat zijn gezondheidsvaardigheden?

Gezondheidsvaardigheden zijn vaardigheden om een gezond leven te kunnen leiden. Mensen die gezondheidsvaardig zijn, begrijpen welke factoren invloed hebben op zowel hun lichamelijk als geestelijk welzijn. Ze zijn in staat hierover informatie te verzamelen en deze juist te interpreteren. Om dit te kunnen, zijn basisvaardigheden nodig als lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden. Ook sociale vaardigheden zijn hierbij belangrijk; je moet in staat zijn om de juiste vragen te stellen aan de juiste zorgverleners.

Waarom zijn gezondheidsvaardigheden belangrijk?

Gezonde werknemers zitten beter in hun vel, zijn daardoor productiever en hebben minder kans op ziekteverzuim. Het gaat hierbij om zowel lichamelijk als geestelijk welzijn; psychische problemen zijn, net als lichamelijke problemen, niet altijd even duidelijk te zien voor de werkgever, maar kunnen op de werkvloer een grote rol spelen.

Wanneer beschikt iemand over onvoldoende gezondheidsvaardigheden?

Als iemand ongezond is, zal dat vaak door collega's of de werkgever gesignaleerd worden, bijvoorbeeld door herhaalde ziekmeldingen. Dat wil natuurlijk niet zeggen dat zijn gezondheidsvaardigheden niet op orde zijn, maar de kans daarop is aanwezig. Een werkgever kan dit, al dan niet met tussenkomst van de bedrijfsarts, bespreken met de werknemer en hem of haar verwijzen naar professionele hulp. Een gebrek aan gezondheidsvaardigheden kan veroorzaakt worden doordat iemand de Nederlandse taal onvoldoende machtig is (zowel in lezen als in schrijven) en/of onvoldoende digivaardig is. Hierdoor zal iemand onvoldoende in staat zijn informatie over zijn of haar

gezondheid of behandeling te verzamelen en toe te passen. Ter illustratie: iemand die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan moeite hebben de waarschuwingsborden op de werkvloer te lezen, hetgeen tot gevaarlijke situaties voor zijn of haar gezondheid kan leiden.

Waar kan iemand met onvoldoende gezondheidsvaardigheden naar toe om zijn/haar vaardigheden te verbeteren?

Op de website **www.kiesbeter.nl** staat meer informatie over de zorg.

Waar kan ik naartoe voor meer informatie?

www.hetbegintmettaal.nl, op deze website staat een aparte portal voor werkgevers;
www.mijndigitalewereld.nl, op deze site vindt u meer informatie over digivaardigheden;
www.lezenenschrijven.nl, deze site geeft informatie over laaggeletterdheid.

Sociale vaardigheden

SZW

- Participatiebevordering

VROM/WWI

- Deltaplan Inburgering

BZK

- Pro-sociale vaardigheden

Wat zijn sociale basisvaardigheden?

Dat zijn de vaardigheden die iemand nodig heeft om met andere mensen samen te werken en samen te leven. Hierbij kan gedacht worden aan omgaan met verschillen van mening, communiceren, het nakomen van afspraken, het omgaan met een lastige klant of in staat zijn zelf een baan te zoeken. Voor werknemers zou je kunnen zeggen dat het de vaardigheden zijn die iemand tot een betrouwbare en gewaardeerde collega maken. Sociale basisvaardigheden zijn afhankelijk van de situatie en er zijn daarom ook minder duidelijke regels voor dan bijvoorbeeld bij rekenen of taal. Het worden daarom wel de zachte vaardigheden of de soft-skills genoemd.

Waarom zijn sociale basisvaardigheden belangrijk?

Als mensen samenwerken en samenleven zullen ze zich aan elkaar moeten aanpassen. Niemand kan alleen maar zijn eigen gang gaan. Op het werk merk je ook dat vakkennis en -vaardigheden vaak niet genoeg zijn. Werknemers kunnen nog zo goed zijn als loodgieter of ICT-er, maar wanneer ze niet weten hoe ze met klanten, collega's en hun baas moeten omgaan, gaat het mis.

Hoe merk je dat iemand onvoldoende sociale vaardigheden heeft?

Je herkent een gebrek aan deze vaardigheden wanneer juist de communicatie met klanten, collega's en de werkgever hapert. Meestal wordt dat gauw duidelijk. De uitdaging is om dat gebrek aan vaardigheden niet direct als een eigenschap van iemand te zien. Vaak heeft iemand andere kwaliteiten die door het gebrek aan sociale vaardigheden niet zichtbaar worden. Meestal is het voor iemand ook moeilijk om aangesproken te worden op zijn of haar sociale vaardigheden, omdat hij of zij dat makkelijk als kritiek op zichzelf ziet. Het vergt moed en doorzettingsvermogen van beide partijen om de vaardigheden te verbeteren.

Waar kan iemand naar toe om zijn of haar sociale vaardigheden te verbeteren?

Omdat sociale vaardigheden ook altijd met de situatie te maken hebben, is een mentor op het werk of in de buurt vaak een goede hulp. Ook worden er door jongeren van de vakbond FNV trainingen werknemersvaardigheden georganiseerd. Daarvoor kan contact opgenomen worden met FNV Jong: 020 - 5816300.

Voor migranten die onvoldoende beschikken over sociale basisvaardigheden geldt dat zij mogelijk in aanmerking komen voor een inburgeringstraject. Daarin wordt, naast de Nederlandse taal, ook aandacht besteed aan de sociale vaardigheden in het algemeen en binnen specifieke contexten (zoals werk).

Zie **www.hetbeginmettaal.nl**.

www.expertisecentrumnt2.nl/staat/ Informatie over het Staatsexamen NT2 (Nederlands als tweede taal): een examen Nederlands voor mensen met een andere moedertaal die op latere leeftijd Nederlands hebben geleerd. Kijk voor meer informatie over onderwijsinstellingen en examens op **www.ocwduo.nl**.

www.gemeenteloket.szw.nl Alles over het participatiebudget, waarin gemeentelijke middelen voor re-integratie, inburgering en volwasseneneducatie zijn gebundeld in één specifieke uitkering voor gemeenten.



12

Juridische vaardigheden

Stichting het Juridisch
Loket

Wat zijn juridische basisvaardigheden?

Juridische basisvaardigheden gaan over de basiskennis van je rechten en plichten in de samenleving. Dat geldt voor conflicten met andere burgers of met de overheid, maar ook wat je wel en niet mag als werknemer van een bedrijf.



Waarom zijn juridische basisvaardigheden belangrijk?

Zonder een basiskennis van je rechtspositie kun je moeilijk deelnemen aan die moderne samenleving. Heb je wél voldoende kennis dan vergroot je de kans op werk, heb je minder conflicten en kun je jezelf beter redden op zowel economisch als sociaal gebied.

Wanneer beschikt iemand over onvoldoende juridische basisvaardigheden?

Om iemand te herkennen die te weinig vaardig is op dit terrein kun je alert zijn op onder andere de volgende signalen:

- er is sprake van schulden en/of problemen met deurwaarders;
- vaak zijn er conflicten zowel op persoonlijk vlak, consumentenvlak of in relatie tot het werk;
- het onvermogen om op te komen voor de eigen rechten of rechtspositie;
- het onvermogen om het arbeidscontract te begrijpen;
- iemand kampt met meerdere problemen tegelijkertijd (z.g. multi-problematiek);
- er is sprake van problemen met Justitie.

Waar kan iemand naartoe om zijn burgerschapsvaardigheden te verbeteren?

Als het gaat om juridische vaardigheden en kennis van je rechten en plichten is er de Stichting het Juridisch Loket. Deze landelijke onafhankelijke organisatie is makkelijk bereikbaar in een van de dertig vestigingen in heel Nederland, via een landelijk telefoonnummer, chat en een website. Zij biedt gratis juridische informatie en advies voor iedereen. Indien noodzakelijk kan het Juridisch Loket doorverwijzen naar een gespecialiseerde advocaat of mediator dan wel een andere hulpverlenende instantie. Op de website is veel informatie te vinden en zijn er voorbeeldbrieven beschikbaar voor veel voorkomende juridische problemen. Zie www.juridischloket.nl.

Waar kan ik naartoe voor meer informatie?

Voor meer informatie over je rechten en plichten kun je kosteloos terecht bij het Juridisch Loket bij jou in de buurt of kun je telefonisch contact opnemen via 0900-8020. Voor verdere informatie zie www.juridischloket.nl.

het **Juridisch Loket**



Colofon

De brochure 'Basisvaardigheden op de werkplek' is een initiatief van het Interdepartementaal Vaardigheden Overleg en is tot stand gekomen in samenwerking met de ministeries Economische Zaken (EZ), Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Financiën.

Redactie

Programmabureau Digivaardig & Digibewust
Postbus 262
2260 AG Leidschendam

T: +31 (0)70 419 03 09

F: +31 (0)70 419 06 50

E: info@digivaardigdigibewust.nl

W: www.digivaardigdigibewust.nl

W: www.mijndigitalewereld.nl (publiekswebsite)



mijndigitalewereld.nl

De betrokken departementen zijn:

- Financiën (wijzer in geldzaken)
- VROM en WWI (inburgering)
- OCW en J&G (programma laaggeletterdheid, mediawijsheid)
- VWS (gezondheidsvaardigheden)
- SZW (participatie)
- EZ (programma digivaardig&digibewust)
- BZK (prosociaal gedrag)

De betrokken intermediairs zijn:

- Stichting Lezen & Schrijven
- Stichting het Juridisch Loket
- Programmabureau Digivaardig & Digibewust (ECP-EPN)
- Mediawijzer.net, expertisecentrum voor mediawijsheid
- CentiQ (wijzer met geld)
- VNG
- Stichting van de Arbeid