

Inhoudsopgave

| | | | |
|--|-----------|---|----|
| Voorwoord | 3 | Bijlage 1 Geletterdheidsniveaus | 73 |
| Samenvatting | 4 | Bijlage 2 Checklist lees-, schrijf- en rekentaken | 78 |
| Hoofdstuk 1 Inleiding | 5 | Bijlage 3 Voorbeeld aangepaste instructie | 84 |
| 1.1 De kennissamenleving | 5 | Bijlage 4 Respondenten | 86 |
| 1.2 Laaggeletterden en werk | 6 | | |
| 1.3 Scholing van laaggeletterden | 6 | | |
| 1.4 Stichting Lezen & Schrijven | 7 | | |
| 1.5 Leeswijzer | 7 | | |
| Hoofdstuk 2 Aanpak van het onderzoek | 8 | | |
| 2.1 Inleiding | 8 | | |
| 2.2 Vraagstelling | 8 | | |
| 2.3 Aanpak | 8 | | |
| 2.4 Begrippen | 10 | | |
| Hoofdstuk 3 Beroepen | 12 | | |
| 3.1 Inleiding | 12 | | |
| 3.2 Schoonmaker | 12 | | |
| 3.3 Beveiligger | 20 | | |
| 3.4 Vuilnisman | 26 | | |
| 3.5 Helpende thuiszorg | 34 | | |
| 3.6 Productiemedewerker naaizaal | 40 | | |
| 3.7 Magazijnmedewerker | 47 | | |
| 3.8 Verkoopmedewerker | 56 | | |
| Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen | 63 | | |
| 4.1 Inleiding | 63 | | |
| 4.2 Conclusies | 63 | | |
| 4.3 Antwoorden op de onderzoeksvragen | 64 | | |
| 4.4 Aanbevelingen | 68 | | |
| Gebruikte literatuur | 72 | | |

Voorwoord

Aandacht voor permanente ontwikkeling van het menselijk kapitaal is voor Nederland van groot belang. Zowel voor onze economie als voor de samenleving in het algemeen is dit een belangrijke voorwaarde voor productiviteit en kwaliteit. Ik ben ervan overtuigd dat aandacht en een actieve aanpak van werkgevers voor de ontwikkeling en opleiding van werknemers in sterke mate bepaalt of Nederland in de toekomst een concurrerende positie in zal kunnen nemen in de wereld-economie.

Naast economische redenen, is het ook vanuit sociaal oogpunt noodzakelijk om te investeren in het opleiden van werknemers. Kennis en vaardigheden zijn essentieel om bijvoorbeeld mee te kunnen blijven groeien in de samenleving, om gelijke toegang te houden tot informatie, om te kunnen communiceren met collega's, familie en vrienden en om kinderen en kleinkinderen het plezier en de kracht van taal te kunnen bijbrengen. De term 'kenniseconomie' wordt vaak in verband gebracht met beroepen waar een hogere opleiding voor vereist is. Maar om 'de kenniseconomie' te realiseren zijn werknemers nodig op alle werk- en denkniveaus – dus ook lager opgeleiden. Alleen dan kunnen bedrijven hun gehele potentieel benutten en hun bijdrage leveren aan het succesvol opereren op een dynamische markt. Klantgerichte werknemers, die informatie snel en goed kunnen verwerken en overdragen en bovendien goed met collega's kunnen communiceren, zijn onmisbaar.

In ons land kan naar schatting 15 procent van de werknemers niet of met zeer veel moeite lezen en schrijven. Maar juist het in voldoende mate beheersen van lees- en schrijfvaardigheden is van groot belang voor mensen om zich staande te kunnen houden binnen een bedrijf. Ingrijpende veranderingen in bedrijfsprocessen en technologieën en de andere eisen die hierdoor aan werknemers worden gesteld, maken dit alleen nog maar urgenter. Nog steeds zijn te

weinig werkgevers zich ervan bewust dat laaggeletterdheid in de bedrijfsprocessen binnen hún bedrijf ook een rol kan spelen. Werkgevers staan hierin niet alleen: het is voor velen moeilijk te accepteren dat er in ons land nog steeds anderhalf miljoen laaggeletterden zijn.

Met dit onderzoek, *Laaggeletterd in het werk*, wil Stichting Lezen & Schrijven de aandacht vestigen op de aard en de omvang van laaggeletterdheid in Nederland en concreet inzicht geven in wat het voor specifieke beroepsgroepen betekent. Het onderzoek laat zien welke niveaus van geletterdheid worden gevraagd van bijvoorbeeld schoonmakers, beveiligingsbeambtes of verkoopmedewerkers. Zo kunnen het bijhouden van een logboek, het schriftelijk overdragen van informatie aan collega's en het naleven van veiligheidsprotocollen voor mensen met lees- en schrijfproblemen moeilijkheden opleveren. Voorts biedt dit onderzoek inzicht in de ontwikkelingen in lees-, schrijf-, en rekentaken, die de komende vijf à tien jaar worden voorzien in de onderzochte beroepen. Hierdoor wordt nog eens onderstreept dat bijvoorbeeld de technologische ontwikkelingen (meer communicatie via e-mail, opdrachten via handcomputers) grote obstakels kunnen worden, voor zowel de werknemer als het bedrijf. *Laaggeletterd in het werk* werd uitgevoerd door TNO Kwaliteit van Leven in samenwerking met Ella Bohnenn. Het is een nadere uitwerking van het onderzoek *Kenniseconomie en laaggeletterdheid* dat in 2004 verscheen.

De conclusie is wat mij betreft duidelijk: alleen in een samenleving waarin het belang van geletterdheid ten volle wordt erkend en ingevuld door alle betrokkenen zal de ambitie om een sterke, internationaal concurrerende kenniseconomie te zijn, gerealiseerd kunnen worden.

H.K.H. Prinses Laurentien der Nederlanden
Voorzitter Stichting Lezen & Schrijven

Samenvatting

De publicatie *Laaggeletterd in het werk* doet verslag van een onderzoek waarin voor het eerst het probleem van laaggeletterdheid in bedrijven zichtbaar wordt gemaakt. Voor het onderzoek zijn zeven casestudies uitgevoerd in bedrijven waar lager opgeleiden werkzaam zijn als schoonmaker, beveiligers, vuilnisman, helpende thuiszorg, productie-medewerker, magazijnmedewerker of verkoopmedewerker. Er is nagegaan welke lees-, schrijf- en rekentaken uitgevoerd moeten worden, welke ontwikkelingen zich hierin voordoen en hoe laaggeletterden en hun werkgevers hiermee omgaan. Het onderzoek geeft een goed beeld van de context waarin lager opgeleiden, en dus ook laaggeletterden, hun werk moeten doen. De resultaten zijn bovendien genuanceerd. Er zijn verschillen tussen de beroepen, en binnen beroepen tussen bedrijven, met name tussen grote en kleine bedrijven. De algemene conclusies zijn echter voor alle onderzochte beroepen gelijk.

Laaggeletterden zijn volwassenen die functioneren op niveau 1 en 2 (lees-, schrijf- en rekenniveaus in het onderwijs). Dit niveau van geletterdheid is het basisniveau dat volwassenen moeten hebben om zelfstandig in onze samenleving te kunnen participeren. Het begrip laaggeletterdheid kent echter geen absolute grenzen en wordt mede door de context ingevuld. In dit onderzoek is de werksituatie de context en het onderzoek illustreert dat er in werksituaties van lager opgeleiden ook eisen op niveau 3 en 4 worden gesteld. De lees- en schrijftaken die van belang zijn voor de directe uitvoering liggen vooral op niveau 2 en 3. De taken die van belang zijn voor het functioneren als werknemer (inclusief scholing) liggen vooral op niveau 3 en 4. In alle aan het onderzoek deelnemende bedrijven komen lees- en schrijftaken voor waarmee een deel van de werknemers moeite heeft. In de onderzochte beroepen doen zich allerlei ontwikkelingen voor met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken van de werknemers. Er zijn technologische ontwikkelingen, de regels en protocollen nemen toe, er zijn ontwikkelingen in

het P&O-beleid, de bedrijven proberen steeds efficiënter te werken en de scholingseisen zijn toegenomen.

De gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken zijn:

- Werknemers moeten meer lezen en schrijven.
- De teksten die ze moeten lezen zijn soms moeilijker geworden.
- De eisen aan schrijfvaardigheid zijn in sommige beroepen toegenomen.
- Werknemers moeten steeds vaker gebruik maken van de computer of technologische hulpmiddelen bij het uitvoeren van lees-, schrijf- en rekentaken.
- Soms leiden de ontwikkelingen ertoe dat de werkgelegenheid voor het specifieke beroep afneemt en/of dat werknemers zich moeten omscholen.

Het is de verwachting dat de ontwikkelingen de komende jaren doorgaan. Het arbeidsperspectief van laaggeletterden staat daarmee onder druk.

De bedrijven houden er sterk rekening mee dat lager opgeleide werknemers niet graag lezen en schrijven. Belangrijke informatie wordt vrijwel altijd mondeling toegelicht; schriftelijke stukken zijn ondersteunend. Werknemers die moeite hebben met bepaalde taken krijgen hulp of hoeven moeilijke taken niet uit te voeren. Deze extra inspanningen leiden ertoe dat laaggeletterde werknemers kunnen blijven functioneren in hun werk. De andere kant van de medaille is dat het niet goed kunnen uitvoeren van lees- en schrijftaken hiermee in stand wordt gehouden. De aanbevelingen voor bedrijven zijn daarom gericht op het aanpakken van laaggeletterdheid én op het verbeteren van de inzetbaarheid van werknemers die moeite hebben met enkele lees- of schrijftaken op niveau 3 en 4. Om de bedrijven te ondersteunen kunnen brancheorganisaties en O&O-fondsen het bewustzijn bij bedrijven bevorderen over het bestaan van laaggeletterdheid en scholing faciliteren.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Nederland ontwikkelt zich tot een samenleving waarin kennis een steeds grotere rol speelt in het economisch en maatschappelijk leven, en dus ook in de beroepsuitoefening. Zo'n anderhalf miljoen volwassenen functioneren echter op het laagste niveau van geletterdheid. Dat wil zeggen dat zij grote problemen ondervinden met lezen, schrijven en rekenen. De publicatie *Laaggeletterd in het werk* doet verslag van een onderzoek naar ontwikkelingen die de kennissamenleving met zich meebrengt voor laaggeletterde werknemers. Voor zeven beroepen is in kaart gebracht met welke lees-, schrijf- en rekentaken lager opgeleiden in het werk te maken hebben en of deze taken veranderd zijn de laatste jaren. Bovendien is in kaart gebracht op welke wijze laaggeletterde werknemers en hun werkgevers deze veranderingen het hoofd bieden. De publicatie is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij scholing en ontwikkeling van werknemers die laagopgeleid zijn: P&O-functionarissen, ontwikkelaars en uitvoerenden van bedrijfsopleidingen, werkgevers en leidinggevenden van laaggeletterden, docenten en beleidsmedewerkers in de ROC's en beleidsverantwoordelijken van brancheorganisaties en O&O-fondsen. In dit hoofdstuk gaan we in op achtergrond van het onderzoek.

1.1 De kennissamenleving

In de huidige maatschappij ligt een grote nadruk op kennis en kennisverwerving. Er wordt gesproken over een kennissamenleving, omdat kennis en het omgaan met informatie economisch, maatschappelijk en cultureel gezien een steeds grotere rol speelt. Dit is direct zichtbaar in het toegenomen gebruik van de computer thuis en op het werk en de snelheid en de reikwijdte van verspreiding van informatie. Het begrip 'kennis' heeft in de afgelopen jaren een andere invulling gekregen door de volgende veranderingen (Eimers en Verhoef, 2004):

- Het toegenomen belang van kennis en informatie. Er is steeds meer kennis beschikbaar voor een steeds groter publiek, dat ook vaker kennis nodig heeft in het dagelijks leven, voor de eigen oordeelsvorming en besluitvorming.
- De kijk op kennis. Weten en kennen is minder belangrijk geworden, kennis wordt meer gezien als een competentie. Zelf ervaren, leren in praktijksituaties en het verwerven van toepassingsgerichte competenties zijn belangrijk.
- De toegenomen snelheid van kennisontwikkeling. Er is niet alleen meer kennis beschikbaar, maar kennis verouderd ook weer snel. Verandering wordt in dit verband positief beoordeeld, omdat het staat voor vernieuwing, groei en vooruitgang.
- De opkomst van ICT. Computers en internet hebben ervoor gezorgd dat informatie in brede kring toegankelijk is en sneller dan vroeger verspreid kan worden. Individuen kunnen makkelijker los van plaats en tijd over de hele wereld contacten onderhouden (globalisering).

Voor bedrijven brengt de ontwikkeling naar een kennissamenleving een toegenomen nadruk op concurrentiekracht en innovatie met zich mee. Het is van levensbelang om kwaliteit en maatwerk te leveren, om snel en efficiënt te werken. Het kennisniveau van werknemers is tegenwoordig vaak het belangrijkste concurrentievoordeel van een onderneming. De ontwikkelingen doen een groot beroep op de flexibiliteit en competentieontwikkeling van werknemers. Ook laagopgeleide werknemers moeten zich scholen, ervoor zorgen dat ze de ontwikkelingen bijhouden en breed inzetbaar zijn.

Uit onderzoek van Stichting Lezen & Schrijven blijkt dat voor een goed functioneren van bedrijven en organisaties lager opgeleiden moeten beschikken over de volgende vaardigheden (Van Gorp e.a., 2004):

- Letterkundige vaardigheden (lezen en schrijven).
- Studievaardigheden.

- Sociaal-communicatieve vaardigheden.
- Rekenkundige vaardigheden.
- ICT-vaardigheden.
- Vaardigheden gerelateerd aan veiligheid, (vak)techniek en milieu.

1.2 Laaggeletterden en werk

Laaggeletterdheid belemmert het functioneren van mensen in het dagelijks leven en in hun werk. Laaggeletterden kunnen geen vertrektijden lezen op het station, hun kinderen niet voorlezen en geen sollicitatieformulier invullen. Zij hebben problemen met het lezen van veiligheidsinstructies, schriftelijk overdragen van werkzaamheden en het omgaan met de computer en het internet. Bovendien bemoeilijkt hun niveau van geletterdheid de deelname aan opleidingen, cursussen en functiegerichte trainingen. Er is een sterke correlatie tussen opleidingsniveau en niveau van geletterdheid (Houtkoop, 1999). Dit betekent dat laaggeletterden met name te vinden zijn in beroepen waarvoor weinig scholing noodzakelijk is. In de kennissamenleving worden steeds hogere eisen gesteld aan het vaardigheids- en opleidingsniveau van volwassenen. Ontwikkelingen in bedrijven zoals automatisering, standaardisering en nieuwe organisatievormen gaan gepaard met scholing en opleiding en veel schriftelijke informatie.

Om adequaat om te kunnen gaan met alle veranderingen moeten volwassenen zich blijven ontwikkelen. Een leven lang leren is geen inhoudsloze slogan, maar realiteit. Om te kunnen blijven participeren in het arbeidsproces moeten volwassenen beschikken over een startkwalificatie, dat wil zeggen een opleiding op HAVO-niveau of MBO-2 (Onderwijsraad, 2002). De meeste laaggeletterden hebben dit niveau niet, waardoor toetreding en handhaving op de arbeidsmarkt moeilijker wordt. Laaggeletterden lopen een steeds groter risico geen deel meer te kunnen nemen aan het arbeidsproces, met als mogelijke gevolgen een sociaal isolement, afhankelijkheid van anderen en van een uitkering.

1.3 Scholing van laaggeletterden

Scholing in basisvaardigheden, zoals lezen, schrijven en rekenen, kan het arbeidsperspectief voor laaggeletterden sterk verbeteren. Scholing op dit vlak komt in de bedrijven – om verschillende redenen – echter nog weinig voor. Laaggeletterde werknemers lopen niet te koop met hun problemen. Zij verbergen hun gebrek aan vaardigheid en vinden een manier om er mee om te gaan, al dan niet met hulp van collega's. Personeels- en opleidingsfunctionarissen zijn niet op de hoogte van laaggeletterdheid en de problemen die dit kan veroorzaken, zeker niet bij autochtone Nederlanders. Lees- schrijf- en rekenproblemen verwacht men eerder bij allochtonen die in het land van herkomst geen leerplicht hadden.

Er is bij werkgevers vaak sprake van koudwatervrees als het gaat om investeren in laagopgeleide werknemers, onder wie laaggeletterden. Redenen zijn onduidelijke baten, het idee dat scholing voor deze groepen zinloos is en/of de angst dat werknemers die geschoold worden naar de concurrent gaan (Smit e.a., 2005).

De ervaringen met scholing van laaggeletterden in bedrijven zijn echter positief. In het eerder genoemde onderzoek van Stichting Lezen & Schrijven wordt een opsomming gegeven van de effecten van scholing van laaggeletterden. Enkele belangrijke effecten die genoemd worden zijn (Van Gorp e.a., 2004):

- Een toegenomen kwaliteit van product en dienstverlening.
- Een daling van het aantal klachten.
- Een daling van het ziekteverzuim.
- Een toegenomen motivatie om te werken en om verder te studeren.
- Een flexibelere inzetbaarheid van de werknemers.
- Een stijging van het verantwoordelijkheidsgevoel.
- Een toename in de overdracht van aangeleerde kennis en vaardigheden.

1.4 Stichting Lezen & Schrijven

Stichting Lezen & Schrijven is in 2004 opgericht met als doel het onderwerp laaggeletterdheid op de agenda te krijgen bij bedrijfsleven, overheid en burgers. De stichting zet zich ervoor in dat laaggeletterdheid als probleem erkend wordt en levert een actieve bijdrage aan het voorkomen en verminderen van laaggeletterdheid in de samenleving.

De stichting wil onder andere het (blijven) functioneren van laaggeletterden in het werk bevorderen door het initiëren van scholingstrajecten in bedrijven. Hiervoor zet zij diverse middelen in, waaronder het (laten) uitvoeren van dit onderzoek.

1.5 Leeswijzer

In dit hoofdstuk is de achtergrond van het onderzoek geschetst (hoofdstuk één). Het volgende hoofdstuk geeft een toelichting op het onderzoek, de aanpak en de gebruikte begrippen (hoofdstuk twee). Daarna volgt een hoofdstuk met casebeschrijvingen van de beroepen: schoonmaker, beveiliging, vuilnisman, helpende thuiszorg, productiemedewerker naaizaal, magazijnmedewerker en verkoopmedewerker (hoofdstuk drie). Het laatste hoofdstuk bevat de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk vier).

Hoofdstuk 2 Aanpak van het onderzoek

2.1 Inleiding

Lager opgeleide werknemers moeten lezen, schrijven en rekenen, steeds vaker met gebruik van beeldscherm en display. Nog niet eerder is onderzocht welke lees-, schrijf- en rekentaken lager opgeleide werknemers nu precies moeten uitvoeren, met welke taken of veranderingen daarin laaggeletterden de meeste problemen hebben en hoe zij en hun werkgevers hiermee omgaan. Als er meer zicht komt op de taken, ontwikkelingen en ervaringen in de praktijk, kan het probleem van laaggeletterdheid in bedrijven beter zichtbaar gemaakt worden. Bovendien ontstaat duidelijkheid over mogelijke leerdoelen in opleidingen voor laaggeletterden. Stichting Lezen & Schrijven heeft TNO gevraagd om hier onderzoek naar te doen. In dit hoofdstuk wordt de opzet en aanpak van het onderzoek beschreven.

2.2 Vraagstelling

Voor het onderzoek zijn de volgende kernvragen geformuleerd:

1. Met welke lees-, schrijf- en rekentaken hebben lager opgeleiden in het werk te maken en welke problemen levert dit op? Is dit anders dan vijf tot tien jaar geleden, wat is er veranderd? Wat is de verwachting over vijf tot tien jaar?
2. Hoe gaan lager opgeleide werknemers en hun werkgevers om met de lees-, schrijf- en rekentaken? Wat zijn aanbevelingen voor het goed leren van de taken door laaggeletterden?

2.3 Aanpak

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn zeven beroepen onderzocht door het uitvoeren van case-studies in bedrijven.

Selectie zeven beroepen

De meeste laaggeletterden zijn werkzaam in beroepen waarvoor van oudsher geen opleiding of een opleiding op maximaal MBO-1 niveau is vereist. Steeds vaker wordt echter een hoger opleidingsniveau gevraagd. Bij de selectie van de beroepen is rekening gehouden met deze ontwikkeling. Het zijn beroepen waarvan de opleidingseisen variëren van 'ongeschoold' tot en met MBO-2 niveau. Ongeschoold staat tussen aanhalingstekens omdat instroom in sommige beroepen weliswaar mogelijk is zonder beroepsopleiding, maar dat pas een vast contract verkregen kan worden na het behalen van één of meer certificaten en/of een vakopleiding.

In overleg met de klankbordgroep is een keuze gemaakt voor zeven beroepen: schoonmaker, beveiligers, vuilnisman, productiemedewerker, helpende thuiszorg, magazijnmedewerker en verkoopmedewerker. De beroepen zijn gekozen op basis van de volgende criteria:

- Beroepen moeten enige lees-, schrijf- en/of rekentaken met zich meebrengen.
- Beroepen moeten veranderingen in de kenniseconomie illustreren.
- Beroepen moeten een trend zichtbaar kunnen maken (dus al enige tijd bestaan).
- Beroepen moeten afkomstig zijn uit verschillende sectoren.
- Beroepen moeten vooral voorkomen in sectoren waar lager opgeleiden kans op werk houden.

Aanpak werving bedrijven

Voor de werving van bedrijven is gebruik gemaakt van het netwerk van de leden van de klankbordgroep, van de onderzoekers en van enkele O&O-fondsen. Tevens zijn een paar bedrijven rechtstreeks benaderd. De beroepen zijn onderzocht in de volgende bedrijven: Succes: schoonmaker, CSU Security: beveiligers, Van Ganswinkel: vuilnisman, Evean Thuiszorg: helpende thuiszorg, Aping: produc-

tiemedewerker naaizaal, Technische Unie: magazijnmedewerker en HEMA: verkoopmedewerker.

Casestudies

Er is gekozen voor het uitvoeren van casestudies, omdat dit de mogelijkheid biedt om dieper in te gaan op ontwikkelingen, ervaringen en lees-, schrijf- en rekentaken in een specifieke context. Voor elk beroep is een casestudie uitgevoerd in een bedrijf. De aanpak was als volgt:

- Raadplegen bronnen: jaarverslag, sociaal verslag, relevante projectbeschrijvingen, functieomschrijving.
- Voorafgaand aan het interview heeft de leidinggevende van een afdeling met medewerkers in het te onderzoeken beroep een checklist met cruciale lees- schrijf- en rekentaken ingevuld (zie bijlage 2).
- Interview met hoofd P&O, een betrokken P&O-functionaris en/of hogere manager.
- Interview met één of meer leidinggevendenden van een afdeling met medewerkers in het te onderzoeken beroep.
- Interview met een medewerker in het te onderzoeken beroep (bij voorkeur laaggeletterd).
- Rondleiding in het bedrijf.
- Voorbeelden van cruciale lees-, schrijf- en rekentaken verzamelen en bestuderen.
- Opstellen caseverslag en telefonisch overleg met de contactpersoon in het bedrijf.

Daarnaast zijn algemene ontwikkelingen in het beroep in kaart gebracht aan de hand van een telefonisch interview met een vertegenwoordiger van een Kenniscentrum Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (KBB) of koepelorganisatie en het bestuderen van schriftelijke bronnen, zoals het beroepscompetentieprofiel en kwalificatiedossier (voor zover beschikbaar).

Voor elk type respondent is een vragenlijst op maat gemaakt. In de vragenlijsten kwamen de volgende

onderwerpen aan de orde:

1. Kenmerken beroep: hoofdtaken, opleidingsniveau.
2. Geletterdheid als selectie criterium.
3. Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken.
4. Ontwikkelingen en gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken.
5. Ervaringen met laaggeletterden.
6. Moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken, ervaringen met leren.
7. Beleid voor laaggeletterden.
8. Aanbevelingen voor het leren van lees-, schrijf- en rekentaken.

Analyse

Naar aanleiding van de verzamelde informatie zijn per case verslagen opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de respondenten. Vervolgens heeft een analyse plaatsgevonden en zijn conclusies getrokken ten aanzien van de onderzoeksvragen. Er zijn aanbevelingen gedestilleerd voor bedrijven (werkgevers, P&O-functionarissen, leidinggevendenden) en voor brancheorganisaties en O&O-fondsen.

Installatie klankbordgroep

Het onderzoek is begeleid door een klankbordgroep.

In overleg met Stichting Lezen & Schrijven zijn hiervoor een aantal experts en deskundigen uit de praktijk benaderd:

- Thomas Bersee, CINOP.
- Andrew Bullen, Medialab Universiteit van Amsterdam.
- Désirée van Gorp, Nyenrode Institute for Competition, Stichting Lezen & Schrijven.
- Willem Houtkoop, Max Goote Kenniscentrum.
- Wim Metsemakers, Kenteq, Kenniscentrum voor Technisch Vakmanschap.
- Hanneke Koopmans, Universiteit van Nyenrode.
- Petra Popma, Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Anderstaligen.
- Margreet de Vries, Stichting Lezen & Schrijven.

2.4 Begrippen

Geletterdheid

De term geletterdheid is in Nederland in gebruik sinds de resultaten van het IALS-onderzoek zijn gepubliceerd (Houtkoop, 1999). Het International Adult Literacy Survey (IALS) is een wereldwijd internationaal onderzoek naar de mate van geletterdheid van de bevolking van verschillende landen. In het onderzoek zijn vijf geletterdheidsniveaus onderscheiden, waarvan niveau 1 het laagste niveau is en niveau 5 het hoogste niveau.

In het IALS-onderzoek wordt het begrip ‘functionele geletterdheid’ gedefinieerd als: “De vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, de eigen doelen te bereiken en eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen” (Houtkoop, 1999). Het onderzoek *Laaggeletterd in het werk* gaat uit van deze definitie en beperkt zich tot geletterdheid in het werk in de lagere functies (van ongeschoold werk tot werk op maximaal MBO-2 niveau). Omgaan met gedrukte en geschreven informatie is vertaald in omgaan met lees-, schrijf- en rekentaken in het werk. Gedrukte en geschreven informatie is ruim opgevat, ook informatie op display en beeldscherm vallen hieronder. Rekentaken maken deel uit van geletterdheid, omdat veel informatie gevat is in cijfers en getallen.

Niveaus van geletterdheid

De niveau-indelingen van het IALS-onderzoek lopen niet helemaal parallel aan de niveaus die in het Nederlandse volwassenen- en beroepsonderwijs worden gehanteerd. Ook de inhoud is net anders benoemd of anders geclusterd. In deze publicatie wordt gerefereerd aan de indelingen die in het onderwijs worden gebruikt. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat schrijven in het IALS-onderzoek niet expliciet is onderzocht en dat rekenvaardigheid in het IALS-onderzoek is onderzocht voor zover deze is ingebed in tekst. Bovendien zijn de betrokkenen

bij het leren van werknemers beter bekend met de onderwijsindeling. In deze publicatie wordt gerefereerd aan niveau 1 tot en met 4¹. In bijlage 1 staat wat deze niveaus inhouden en wordt een overzicht gegeven van de relatie tussen de IALS-niveaus met die uit relevante onderwijsdocumenten.

Laaggeletterd

De term laaggeletterd heeft de termen analfabeet, semi-analfabeet en functioneel analfabeet vervangen. Het woord analfabeet doet vermoeden dat er een scherpe scheidslijn te trekken is tussen mensen die het lezen en schrijven wel en die het niet beheersen. Dit is echter niet zo. Volwassenen die niet/nauwelijks naar school zijn geweest en de beginselen van het lezen en schrijven niet geleerd hebben, zijn analfabeet. In Nederland betreft het hier vooral allochtonen. Maar volwassenen in samenlevingen met een leerplicht hebben allemaal wel wat geleerd in het onderwijs, zij het niet genoeg om zich nu te kunnen redden. De term laaggeletterd verwijst naar beide groepen. Daarnaast zijn er tweedetaalverwervers die het Nederlands (nog) niet schriftelijk beheersen, maar in hun eigen taal wel kunnen lezen en schrijven.

Er is in Nederland geen vastgestelde norm voor laaggeletterdheid. De volwassenen die functioneren op niveau 1 en 2 (onderwijsniveaus) worden in ieder geval laaggeletterd genoemd. Dit niveau van geletterdheid is het basisniveau dat volwassenen moeten hebben om zelfstandig in onze samenleving te kunnen participeren. Het antwoord op de vraag of volwassenen die functioneren op niveau 3 ook als laaggeletterd moeten worden beschouwd, is sterk afhankelijk van de context waarbinnen de vraag wordt gesteld. Het begrip laaggeletterdheid kent geen absolute grenzen. In dit onderzoek is de werksituatie de context en het onderzoek illustreert dat er in werksituaties vaak eisen op niveau 3 worden gesteld. Ook voor vakgerichte scholingen en functiegerichte trainingen wordt

¹ de hogere niveaus zijn in het kader van dit onderzoek niet relevant

niveau 3 vaak aangemerkt als aanvangsniveau. Bovendien zijn er aanwijzingen dat de niveaueisen in de werksituatie over het geheel genomen stijgen.

Het onderzoek *Laaggeletterd in het werk* laat in zeven beroepen concreet zien wat deze eisen zijn en levert daarmee een bijdrage aan de invulling van het begrip laaggeletterdheid.

Enkele cijfers uit het IALS-onderzoek

Op niveau 1 IALS functioneert:

- 36 procent van de mensen die de basisschool niet hebben voltooid.
- 18 procent van de werklozen.
- 25 procent van de mensen in de WAO.
- 6 procent van de beroepsbevolking (ruim 350.000 mensen van de 6,8 miljoen werkenden).
- 7 procent van de jongeren tussen de 16 en 24 jaar.
- 23 procent van de mensen in de leeftijdscategorie 56-65 jaar.
- 32 procent van de mensen in de laagste inkomenscategorie.

Bron: Bersee e.a., 2003.

Hoofdstuk 3 Beroepen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u de resultaten van de casestudies die zijn uitgevoerd voor zeven beroepen: schoonmaker, beveiliging, vuilnisman, helpende thuiszorg, productie-medewerker, magazijnmedewerker en verkoopmedewerker. De beschrijvingen geven een beeld van de lees-, schrijf- en rekentaken en de dagelijkse praktijk in de zeven verschillende bedrijven. Elk beroep wordt beschreven volgens hetzelfde format:

- Een introductie op het bedrijf: algemene gegevens, laaggeletterdheid in het bedrijf.
- Functie, de functie-eisen en algemene taken die de medewerkers verrichten.
- Ontwikkelingen (verleden, heden, toekomst) in het bedrijf en in de functie die gevolgen hebben voor de lees-, schrijf- en rekentaken van de medewerkers.
- Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken die de medewerkers moeten uitvoeren. Voor een aantal taken wordt het lees-, schrijf- of rekenniveau aangegeven dat nodig is om deze taken goed te kunnen uitvoeren. In bijlage 1 worden de niveaus nader toegelicht.
- Als laatste is beschreven hoe nieuwe of moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken worden geleerd en of het bedrijf specifiek beleid heeft voor laaggeletterden.
- Er is een voorbeeld opgenomen een van lees-, schrijf- en/of rekentaak.
- In een kader staat algemene informatie over het beroep en relevante ontwikkelingen.
- Bij de meeste beschrijvingen is een kader opgenomen met de ervaringen van een medewerker in het beroep met lees-, schrijf- en rekentaken, en met leren en scholing.

Bij de lees-, schrijf- en rekentaken wordt onderscheid gemaakt in taken die cruciaal zijn voor de directe taakuitvoering, en taken die cruciaal zijn voor het functioneren als werknemer. Taken zijn cruciaal voor de werknemers als door het niet goed uitvoeren het optimaal

functioneren door de organisatie wordt belemmert. Bijvoorbeeld het niet goed instellen van de machine, een taak niet overdragen en de voorraadlijst niet goed invullen. Taken zijn cruciaal voor het functioneren als werknemer, als het optimaal reilen en zeilen van de organisatie wordt belemmerd, als deze niet goed worden uitgevoerd. Hierbij kan gedacht worden aan het niet juist invullen van een vakantiebriefje, het niet goed lezen van een brief over het rookbeleid of het bedrijfsnoodplan.

3.2 Schoonmaker

Inleiding

Succes

Schoonmaakbedrijf Succes is een holding met zes BV's, waaronder de BV Schoonmaak. Er werken bij Succes zo'n 650 personen als schoonmaker. Het bedrijf is gestart in Volendam, waar het hoofdkantoor nog steeds is gevestigd. In folders en op de website wordt het Volendamse karakter benadrukt: "Volendammers zijn schoon en houden van aanpakken." Succes werkt vooral in het westen en midden van Nederland.

Van de schoonmakers bij Succes is 55% man en 45% vrouw, 57% autochtoon en 43% allochtoon, vooral van Turkse, Marokkaanse en Spaanse afkomst. Bij deze laatste percentages is het in bezit hebben van een Nederlands paspoort het criterium. Als het criterium is 'zelf of één van de ouders geboren in een niet-westers land', dan is het percentage allochtonen ruim 80%. Ruim 80% van de medewerkers is tussen de 25 en 55 jaar. Ongeveer de helft van de medewerkers werkt parttime.

In de schoonmaak wordt verschil gemaakt tussen schoonmaak van gebouwen, rollend materiaal en stations. In dit onderzoek hebben we ons beperkt tot het schoonmaken van gebouwen.

Laaggeletterden bij Succes

Laaggeletterdheid wordt een steeds groter probleem bij Succes. Op een enkele schoonmaker na zijn alle medewerkers laag tot zeer laag opgeleid. De allochtone medewerkers spreken niet allemaal goed Nederlands. Lezen en schrijven in het Nederlands is voor deze groep helemaal een probleem. Een deel van hen is in de eigen taal niet gealfabetiseerd. Ook de autochtone medewerkers hebben vaak moeite met lezen en schrijven. Om hoeveel laaggeletterde medewerkers het gaat, is niet duidelijk. De leidinggevenden zien aan de handtekeningen op de presentielijst en teksten in het logboek dat een aantal schoonmakers niet gewend is om te schrijven. Ook het omgaan met getallen, zoals even en oneven weken, kan tot problemen leiden. Het is bekend dat schoonmakers aan collega's vragen om teksten te vertalen of uit te leggen, en teksten te schrijven in het logboek.

In januari 2005 is in samenwerking met de gemeente Amsterdam een scholingstraject gestart voor 45 medewerkers van Succes. De cursus is gericht op allochtone medewerkers en het betreft een duaal traject waarin het leren voor de vakopleiding gecombineerd wordt met het leren of verbeteren van de Nederlandse taal. Het vakinhoudelijke deel wordt verzorgd door de Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS), het taaldeel door de Stichting IVIO.

Schoonmaker

Functie-eisen

Om bij Succes te komen werken is geen opleiding nodig. Nieuwe medewerkers krijgen maximaal drie keer een halfjaarscontract. In deze periode moeten zij het SVS-diploma 'Vakgeschoold schoonmaker' halen. Als dit lukt krijgen ze een vast contract. De klanten waarvoor Succes werkt, eisen steeds vaker dat de schoonmakers de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen. Als schoonmakers

niet aan de eisen voldoen komt het voor dat ze worden overgeplaatst naar een bedrijf dat minder hoge eisen stelt.

Hoofdtaken en dagindeling

De hoofdtak van de schoonmaker is 'correct uitvoeren van het schoonmaakwerk'. Het gaat om het schoonmaken van het interieur, van het sanitair en van de verkeersruimte, zoals gangen, liften en entree. De schoonmakers werken in verschillende bedrijven en de tijden waarop ze werken variëren. Er zijn zogenaamde 'sleutelbedrijven' waar de schoonmakers komen als het personeel er niet is (kantoren, banken). Ook werken schoonmakers in ziekenhuizen en verzorgingstehuizen waar ze 's morgens vroeg starten en doorwerken tot het eind van de ochtend. De indeling van de werkzaamheden is overal dezelfde: de schoonmaker meldt zich, haalt indien nodig de sleutel, leest bijzondere zaken in het logboek en eventueel op het mededelingenbord, pakt de taakkaart uit de werkkast of van de werkwagen, leest wat hij moet doen, maakt schoon, tekent de taakkaart af, schrijft bijzondere zaken in het logboek en sluit het pand zo nodig af. Veel schoonmakers werken samen met collega's in grotere gebouwen. Ze werken soms jarenlang in dezelfde panden.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

De belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen jaren die invloed hebben gehad op de lees-, schrijf- en rekentaken zijn:

- Wet- en regelgeving inzake milieu, gezondheid en veiligheid.
- Hogere eisen van klanten.
- Standaardisering en bureaucrativering van het werk.
- Upgrading van het personeel.

Wet- en regelgeving met betrekking tot milieu, gezondheid en veiligheid

Voor verschillende schoonmaakwerkzaamheden worden verschillende middelen gebruikt. Het gebruik van deze middelen is aan regels gebonden. Bij Succes gebruikt men steeds vaker instructiekaarten om de regels te verduidelijken. Dit zijn kaarten - specifiek gekoppeld aan een bepaald reinigingsmiddel - waarop de werkwijze staat aangegeven (dosering en materiaal), de persoonlijke bescherming (bijvoorbeeld handen wassen na gebruik) en maatregelen voor eerste hulp. Deze instructiekaarten vervangen de etiketten op de flessen, want deze worden niet gelezen. De tekst op de fles is vaak te klein afgedrukt en de informatie die erop staat, is lang niet altijd overzichtelijk weergegeven. Er zijn ook regels voor fysieke belasting en voorwaarden waaronder taken worden uitgevoerd. Daarnaast zijn er protocollen 'handelen in noodsituaties', bijvoorbeeld bij brand, een ongeval en het prikken aan een gebruikte injectienaald. Voor het werken in productiebedrijven zijn schoonmakers verplicht de VCA-cursus Basisveiligheid te volgen en het certificaat te halen. Ook moeten schoonmakers zich houden aan de veiligheidsvoorschriften en de regels van het bedrijf; ze krijgen deze vaak op papier mee.

Hogere eisen van klanten

De concurrentie in de schoonmaakbranche is sterk. Klanten stellen steeds hogere eisen aan de prijs, de kwaliteit van de uitvoering en aan de schoonmakers zelf. In ziekenhuizen, verzorgingshuizen en verpleegtehuizen stellen opdrachtgevers de eis dat de schoonmakers aanspreekbaar moeten zijn in het Nederlands. Zij willen direct met hen communiceren over de werkzaamheden en willen ook dat zij aanspreekbaar zijn voor bewoners en patiënten, zowel voor de taakuitvoering als voor het sociaal contact. Ook andere opdrachtgevers stellen deze eis steeds vaker en dit beperkt zich niet tot het mondeling

beheersen van het Nederlands.

De schoonmaker moet 'de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift'. De klant wil dat de schoonmaker de informatie in het logboek kan lezen, bijvoorbeeld over het in werking stellen van het alarm, en dat hij informatie kan geven in het logboek over bijvoorbeeld technische storingen. Zeker bij de sleutelbedrijven is het lezen en schrijven in het logboek zeer belangrijk. Er zijn opdrachtgevers die in het schoonmaakcontract bedingen dat het schoonmaakbedrijf investeert in taalcursussen voor het allochtone personeel.

Standaardisering en bureaucrativering van het werk

Vroeger bekeek de schoonmaker in veel gevallen zelf wat er schoongemaakt moest worden en stelde hij hiervoor zelf een programma op. Tegenwoordig zijn er strikte afspraken over welke activiteiten op welke momenten en voor welke prijs moeten worden uitgevoerd.

Alle afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Voor de werknemers betekent dit dat zij hun werkzaamheden moeten aflezen van de taakkaarten en dat zij schriftelijke weerslagen van huisregels, protocollen en instructies krijgen. Het gaat er namelijk niet alleen om dat helder is wanneer en hoe vaak welke taken worden uitgevoerd, maar ook dat duidelijk is wie voor wat verantwoordelijk is en – als er zaken mislopen – wie voor wat aansprakelijk is.

Upgrading van het personeel

Succes hecht veel belang aan de kwaliteit van de taakuitvoering en dienstverlening en streeft dan ook naar goed opgeleid personeel. Inmiddels is het verplicht om het SVS-vakdiploma te halen. De cursus wordt mondeling gegeven, de ondersteuning is op papier, het examen wordt mondeling afgenomen. Succes stimuleert de medewerkers om meer diploma's te halen. De eerder genoemde eis van klanten met betrekking tot het beheersen van het

Nederlands heeft ook consequenties voor het personeelsbeleid van Succes. De aandacht voor taalbeheersing van de medewerkers neemt toe. Het duale traject is een eerste stap. Als de resultaten hiervan bekend zijn, zal Succes nadenken over een vervolg.

Gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

- Er is sprake van meer geschreven en gedrukte informatie. Vooral het aantal leestaken is toegenomen, in mindere mate het aantal schrijftaken. Het schrijven blijft vaak beperkt tot het tekenen van de presentielist, afvinken van werkzaamheden die zijn uitgevoerd en schrijven in het logboek. Er wordt geëist dat het logboek goed gebruikt wordt. De teksten hoeven niet foutloos te zijn, maar het moet wel een begrijpelijke tekst zijn.
- Het taalgebruik wordt steeds moeilijker. De woordkeuze is anders, de zinnen zijn ingewikkelder en het zijn ook langere zinnen dan enkele jaren geleden.
- Succes is stevig aan het automatiseren. Er wordt veel gecommuniceerd per mail. Voor de schoonmakers heeft dit geen gevolgen, zij hebben geen mailadres op het werk.

Ontwikkelingen in de toekomst

De ontwikkelingen met betrekking tot verscherping van milieu- en veiligheidseisen zullen naar verwachting doorgaan, al wordt ook opgemerkt dat sommige eisen op dit gebied al weer versoepeld zijn. Nieuwe inzichten leiden tot nieuwe schoonmaakmiddelen, nieuwe regels voor het gebruik van ervan en andere doseringen. Een directe invloed hiervan op de lees-, schrijf- en rekentaken verwacht men echter niet. Succes verwacht wel dat het gebruik van de computer in de opleidingen zal toenemen. Ook zullen de eisen van klanten inzake het goed gebruiken van de Nederlandse taal toenemen.

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | |
|---|--------------------------------|----------|-----------------|--------|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • mededelingen (logboek, bord) | • | | |
| | • taakkaart | • | | |
| | • presentielijst | • | | |
| | • instructiekaarten | | | • |
| | • notulen werkoverleg | | | • |
| | • huisregels | | | • |
| | • introductiemap | | | • |
| | • plattegrond | | | • |
| II) Schrijven | • mededelingen (logboek) | • | | |
| | • afvinken werkzaamheden | • | | |
| | • presentielijst tekenen | • | | |
| III) Rekenen | • weeknummers | • | | |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • notulen werkoverleg | | | • |
| | • vakantieformulier | | | • |
| | • introductiemap | | | • |
| | • personeelsblad Time-out | | • | |
| II) Schrijven | • vakantieformulier | | | • |

Toelichting

Een aantal geletterdheidstaken komt iedere dag voor, zoals lezen van de taakkaart, het lezen van de mededelingen op het bord, het tekenen van de presentielijst, het aftekenen van de taken en het lezen en schrijven in het logboek. De taakkaart is een werkrooster waarop één of meerdere weken staan aangegeven, de dagen van de week en de taken die moeten worden uitgevoerd. Vaak zit er een plattegrond van de ruimte bij. Een aantal taken wordt iedere dag gedaan en zijn routine geworden. Voor deze taken pakken de schoonmakers de taakkaart er niet meer bij. Andere taken komen eens in de week voor, in de even of juist oneven weken, of nog minder frequent. Voor deze taken moeten de schoonmakers wel op de taakkaart kijken. De taakkaart varieert per bedrijf in lay-out en hoeveelheid informatie, afhankelijk van het type bedrijf en de afspraken. Het lezen van een plattegrond en een instructiekaart is vaak een eenmalige taak. Als de schoonmaker weet wat erop staat, hoeft hij deze niet meer te gebruiken. Hetzelfde geldt voor het handboek voor het personeel. Het invullen van het vakantieformulier wordt door een aantal schoonmakers trouw gedaan, anderen geven hun vakantie mondeling door. Rekenen is beperkt tot het aflezen van de weeknummers op de taakkaart. De notulen en het personeelsblad Time-out worden gebruikt om ontwikkelingen in het bedrijf, nieuwe afspraken, nieuwe regelingen en nieuwe wetgeving aan het personeel door te geven. Het management weet dat de schoonmakers (bijna) niet lezen en geven belangrijke informatie daarom mondeling door.

Geletterdheidsniveau

In de directe taakuitvoering zijn de meeste lees- en schrijftaken op niveau 2. Ook het omgaan met de taakkaarten ligt op dit niveau. Er wordt gebruik gemaakt van kleuren om de verschillende delen van het gebouw aan te geven en deze kleuren komen terug op de taakkaart. Bij het lezen

van de taakkaart moet horizontaal en verticaal weergegeven informatie met elkaar in verband worden gebracht. Veel instructiemateriaal – over het omgaan met verschillende schoonmaakproducten – is vereenvoudigd: weinig tekst, gebruik van symbolen en een grote letter. Het vereist een leesniveau tussen 2 en 3. Dit geldt ook voor het lezen van het blad Time-out.

Om het algemene informatiemateriaal over de organisatie, regelingen en activiteiten te kunnen lezen (handboek, introductiekaart) is niveau 3 noodzakelijk, soms niveau 4. Het aftekenen van de taakkaart ligt op de grens van niveau 1 en 2. Medewerkers moeten hiervoor het coördinatiepunt van de horizontale en verticale lijnen vinden. Voor het invullen van de presentielijst volstaat niveau 1. De eisen aan het schrijven in het logboek liggen op niveau 2. Rekenen beperkt zich tot het aflezen van de weeknummers (niveau 1).



Instructiekaart, niveau tussen 2 en 3

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving medewerkers

De schoonmakers die problemen hebben met lezen en schrijven, kunnen zich nog steeds handhaven in het werk. Moeilijke taken laten zij uitvoeren door collega's. Maar het komt ook voor dat schriftelijk materiaal mee naar huis wordt genomen en met partner of kinderen wordt besproken. Allochtone schoonmakers vragen hun kinderen soms de teksten te vertalen zodat zij weten wat ze moeten doen. Zij leren de volgorde van taken en vaak ook het weekrooster uit het hoofd.

Moeilijke taken, leren van nieuwe taken

Nieuwe medewerkers worden in hun inwerkperiode sterk aangestuurd. Eerst komen de routinehandelingen aan bod, daarna de taken die wekelijks of minder frequent voorkomen. Handelingen worden voorgedaan en er wordt veel informatie gegeven over de achtergrond van bijvoorbeeld de volgorde van handelingen, veiligheidsmaatregelen bij bepaalde werkzaamheden en persoonlijke bescherming. De meest voorkomende manier van leren in het werk is uitleggen, dingen voordoen en herhalen. Moeilijker taken, zoals lezen van mededelingen en bijhouden van het logboek, worden gedaan door een collega die met die taken geen problemen heeft. Als iemand een woord niet begrijpt, vraagt hij het aan de direct leidinggevende of aan een collega. De schoonmakers leren vooral van elkaar tijdens het werk. In grote panden is er altijd een leidinggevende aanwezig die 'er bovenop' zit. Hij geeft informatie, bespreekt zo nodig de huisregels van het betreffende bedrijf en geeft nieuwe afspraken met betrekking tot de taakuitvoering door. De cursus Basisveiligheid is een ander verhaal. Veel schoonmakers vinden deze cursus moeilijk. De mondelinge informatie wordt te snel gegeven, het woordgebruik is moeilijk. Het cursusboek is daardoor een obstakel. Er bestaat echter ook een computerversie van het boek. Een arbo-coördinator begeleidt vijf medewerkers bij

het doornemen van het computerprogramma. Dit leermiddel werkt niet alleen op het werk stimulerend en statusverhogend, maar ook thuis.

'Laat ons maar schoonmaken, daarvoor komen we.'

Beleid

Het is voor Succes duidelijk dat de meeste schoonmakers niet gericht zijn op lezen en schrijven. In de communicatie wordt terdege rekening gehouden met het opleidingsniveau van de medewerkers en hun eventuele problemen met lezen en schrijven. Er wordt vooral mondeling gecommuniceerd. Schriftelijk materiaal is veelal ondersteunend of noodzakelijk om bijvoorbeeld disfunctioneren, berispingen of klachten vast te leggen. Enige jaren geleden heeft de regiomanager nog wel teksten vertaald in het Turks. Het beleid is er nu meer op gericht dat medewerkers zich goed kunnen uitdrukken in het Nederlands, ook schriftelijk. Het duale traject is hier een voorbeeld van. Het streven is om de medewerkers op niveau 2, of een niveau hoger dan hun instapniveau, te brengen. Het taaldeel duurt 45 weken en de medewerkers krijgen drie uur per week les. Het vakinhoudelijke deel krijgen de werknemers in tijd vergoed, de taalcursus niet. Het management zou liever zien dat de schoonmakers ook het taaldeel van het opleidingstraject in werktijd kunnen doen, maar het is financieel niet haalbaar. De cursus heeft de volledige support van het managementteam. Om toebeurt komen zij de lessen bezoeken. Zo blijven zij op de hoogte en laten de medewerkers zien dat ze het zeer op prijs stellen dat zij deze cursus volgen. De cursus en het meewerken aan het onderzoek naar geletterdheid heeft het management aan het denken gezet over geletterdheidstaken in het werk:

‘Wij moeten prikkels bedenken en de medewerkers stimuleren om meer te lezen en te schrijven.’

Ervaringen van een medewerker

Mevrouw X werkt nu zes jaar bij Succes. Zij komt uit het Turkse deel van Cyprus. Daar heeft zij de middelbare school afgemaakt en een jaar de opleiding voor journalistiek gevolgd. Zij is in die zin niet representatief voor de ‘gemiddelde’ schoonmaker bij Succes. Mevrouw X heeft zichzelf het Nederlands eigen gemaakt. Ze kan in het Nederlands beter lezen en schrijven dan spreken en luisteren. Geletterdheidsproblemen heeft zij niet. Maar zij weet heel goed hoe dit voor haar collega’s is. Mevrouw X werkt parttime in een verzorgingshuis en wordt vaak door collega’s gevraagd om het logboek in te vullen of het te lezen, om mededelingen te lezen en te vertalen. In haar jaren bij Succes heeft ze het papierwerk zien groeien. Ze ziet aan haar collega’s dat ze het hier moeilijk mee hebben. Schoonmakers houden niet van lees- en schrijftaken en hebben het liefst dat een collega dit overneemt.

Bronnen:

- José Zuidhof, commercieel manager bij Succes.
- Abbas Kiran, regiomanager schoonmaak bij Succes.
- Een schoonmaker bij Succes.

Schoonmaker algemeen

In de schoonmaak- en glazenwassersbranche werken zo’n 170.000 personen in de schoonmaak van interieurs en gebouwen. De overige 30.000 schoonmakers zijn werkzaam als glazenwasser en op specialistische terreinen zoals industriële reiniging, gezondheidszorg, brand- en roetreiniging/calamiteitenschoonmaak, reiniging van vervoersmiddelen (treinen, trams, bussen, vliegtuigen) en gevelreiniging. In de branche is het percentage allochtonen 25% en autochtonen 75%. De verdeling tussen mannen en vrouwen is 30% - 70%. De meeste mannen werken in de specialistische sectoren, zoals glazenwassen en calamiteitenschoonmaak. In de branche is men bekend met ‘laaggeletterdheid’, zowel bij allochtonen als autochtonen. Bij de uitvoering van

werkzaamheden kunnen lees-, schrijf- en rekentaken omzeild worden, bijvoorbeeld door collega’s in te schakelen, mondelinge werkinstructie te geven of instructies met plaatjes te ondersteunen. Laaggeletterdheid kan wel een probleem zijn bij de communicatie met de klant en het volgen van een vakopleiding. Bij werkzaamheden in de avonduren communiceren schoonmaker en opdrachtgever schriftelijk met elkaar in een logboek.

In de vakopleidingen wordt rekening gehouden met laaggeletterdheid. De Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS) heeft een module ontwikkeld ‘Nederlands op de werkvloer’ die wordt gegeven in combinatie met een vakopleiding. Alle vakexamens zijn praktisch en mondeling.

In de branche is ‘laaggeletterdheid’ (nog) geen onderwerp van beleid. Wel is men actief bezig met taalproblemen die allochtone werknemers kunnen hebben. Uit een taalvaardigheidsenquête die de Ondernemersorganisatie Schoonmaak en Bedrijfsdiensten (OSB) heeft afgenomen blijkt dat 9% van alle medewerkers bij de responderende bedrijven nauwelijks Nederlands spreekt. Lezen en schrijven zal voor hen zeker problematisch zijn.

Ontwikkelingen in het beroep

- Toename van schoonmaak overdag in plaats van in de avonduren. Sociale en communicatieve vaardigheden van schoonmakers worden belangrijker, omdat zij ook andere gebruikers van de panden ontmoeten.
- Hogere eisen van opdrachtgevers. Een toenemend aantal opdrachtgevers stelt er prijs op – of verplicht schoonmaakbedrijven om – met opgeleid personeel te werken.
- Introductie van nieuwe materialen en technieken in het kader van veilig en gezond werken, zoals de microvezel schoonmaaktechniek. Deze techniek is fysiek minder belastend en stelt schoonmakers in staat om sneller te werken.

Bronnen:

- Wilfried van Wilgen, opleidingsadviseur bij de SVS.
- Egbert Roozen, beleidssecretaris PR & Communicatie bij de OSB; CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf, 2004.

3.3 Beveiliging

Inleiding

CSU Security

CSU Security is één van de vier businessunits van CSU Total Care. De drie andere businessunits houden zich bezig met klassieke of algemene schoonmaak. Het hoofdkantoor is gevestigd in Uden, daarnaast zijn er 23 vestigingslocaties verspreid over het hele land. CSU Total Care is door Great Place to Work in 2005 uitgeroepen tot winnaar van de Learning Award voor de beste lerende organisatie van Nederland.

Er werken bij CSU Security in totaal 614 personen. Het merendeel van deze personen is werkzaam in een uitvoerende functie, als objectbeveiliging (81%), mobiel surveillant (8%) of receptionist (11%). Ongeveer de helft van de medewerkers van CSU Security is tussen de 21 en 40 jaar. Er werken nauwelijks allochtonen (1%), het merendeel is man (71%).

Laaggeletterden bij CSU Security

CSU Security heeft de indruk dat laaggeletterdheid weinig voorkomt onder werknemers in de functie van mobiel surveillant. Wel hebben de meeste mobiele surveillanten moeite met het opstellen van heldere, complete rapportages in correct Nederlands. Dit geldt zowel voor het opstellen van korte, bondige verslagen in gestandaardiseerde formats als voor het opstellen van langere rapportages met meer 'vrije tekst'. Spelfouten en kromme zinsconstructies springen daarbij in het oog. Dat dit niet alleen een specifiek probleem is van CSU Security blijkt uit het feit dat de klachten van klanten over de kwaliteit van rapportages van beveiligingsbedrijven ertoe hebben geleid dat dit onderwerp hoog op de agenda is geplaatst in overleggen tussen de branchevereniging en de Stichting Vakexamens Particuliere Beveiligingsbranche en ECABO.

Voor CSU Security zijn onduidelijke rapportages

onwenselijk: het kost veel tijd om boven tafel te krijgen wat er precies is gebeurd. Bovendien leiden onduidelijke rapportages tot ontevreden klanten.

Mobiel surveillant

Functie-eisen

Sollicitanten voor de functie van mobiel surveillant moeten een bewijs van goed gedrag hebben, een opleiding op VMBO niveau, minimaal 18 jaar zijn, in het bezit zijn van een rijbewijs en eigen vervoer. Een extern bedrijf heeft een selectiemethodiek ontwikkeld waarmee ook competenties als computerkennis, sociale en communicatieve vaardigheden en een dienstverlenende houding worden getoetst. Overigens wordt in die methode niet getoetst op de mate van geletterdheid. Nieuwe werknemers die nog niet beschikken over het diploma voor beveiliging komen in dienst als aspirant-beveiliging en volgen eerst een opleiding (MBO-2 niveau).

Hoofdtaken mobiel surveillant CSU Security

- Uitvoeren van reguliere beveiligingstaken zoals het lopen van controleronden, brand- en sluitronden, uitvoering van visitaties, sluitbegeleidingen en alarmopvolging.
- Kennis nemen van informatie, informatie registreren en beoordelen welke actie is gewenst conform de gestelde richtlijnen.
- Adequaat registreren en rapporteren van gegevens en afwijkende voorvallen in daarvoor bestemde rapporten.
- Volgens instructies toezien op naleving van bedrijfsregels en voorschriften.
- Signaleren van meer en minder werk binnen het beveiligingsteam en communiceren met leidinggevende.
- Assisteren bij incidenten en onregelmatigheden zodat hulpverleningsorganisaties optimaal kunnen functioneren.

De kern van de functie mobiel surveillant bestaat uit de uitvoering van openings-, sluit- en controleronden en alarmopvolging.

De surveillant opent kantoorpanden, start machines op, doet lichten aan en opent deuren. Hij maakt ter plaatse een dienstrapport op en laat dit bij de klant achter. Tijdens sluitingsrondes controleert hij of de machines en lichten uit zijn, ramen, branddeuren en lamellen gesloten zijn en of het alarm is ingeschakeld. Ook bij de sluitingsronde maakt de mobiel surveillant een dienstrapport op. Als het alarm bij een klant afgaat, dan geeft de meldkamer van CSU Security de code van de klant door en neemt de mobiel surveillant volgens de voorgeschreven procedures poolhoogte. Tussen de openings- en sluitrondes surveilleert hij volgens een routelijst. Aan het eind van de dienst levert de surveillant op kantoor een lijst in met codes van de panden waar hij is 'langs geweest'.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

Ontwikkelingen de afgelopen jaren

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren tot heden die ook invloed hebben op lees-, schrijf- en rekentaken zijn:

- Automatisering.
- Bredere dienstverlening.
- Hogere eisen van klanten.

Automatisering

De mobiel surveillant heeft te maken met technologische ontwikkelingen bij klanten. Het komt steeds vaker voor dat de mobiel surveillant vitale systemen moet opstarten. Deze systemen zijn in de loop van de tijd complexer geworden en dit heeft ook gevolgen voor de opstartprocedures. Sommige systemen worden niet meer handmatig gestart maar via de computer. CSU Security maakt in toenemende

mate gebruik van mobiele communicatie en navigatiesystemen. Routebeschrijvingen van en naar klanten lezen de mobiel surveillanten met behulp van een navigatiesysteem. Medewerkers die de bedrijfsinformatie van CSU Security via internet willen ontvangen, krijgen deze tegenwoordig gemaïld naar hun privé-internetadres. Het betreft algemene informatie over het bedrijf voor alle medewerkers, maar ook informatie die specifiek bestemd is voor de mobiel surveillanten. Medewerkers die informatie niet via internet willen ontvangen, krijgen die nog gewoon per post thuisgestuurd.

Bredere dienstverlening

In het verleden was de primaire taak van de mobiel surveillant het openen en sluiten van kantoorpanden, respectievelijk aan- en uitdoen van de verlichting. Tegenwoordig is de dienstverlening breder: bij de opening van de panden moeten verschillende soorten beheerssystemen en computers worden opgestart en de mobiel surveillanten voeren nu ook preventieve controlerondes uit. Het gevolg is meer schriftelijke instructies die op papier en digitaal worden aangeboden.

Hogere eisen van klanten

Een cruciaal punt in de door klanten ervaren kwaliteit van de dienstverlening is de helderheid en volledigheid van rapportages die worden opgesteld. Klanten stellen hoge eisen aan spelling én aan goede zinsconstructies. Daarnaast moeten mobiel surveillanten meer registreren om verantwoording af te leggen aan de klant. De klant checkt steeds meer de verhouding prijs, kwaliteit en geleverde inspanning.

Gevolgen voor lees- schrijf- en rekentaken

- Er is sprake van meer geschreven en gedrukte informatie met betrekking tot de directe taakuitvoering. Elke klant heeft specifieke wensen ten aanzien van de dienstver-

lening. Bij elke nieuwe klant moet de surveillant zich de bedrijfsinstructies eigen maken.

- Er worden hogere eisen gesteld aan het kunnen lezen van instructies, handleidingen en dergelijke. Er worden ook hogere eisen gesteld aan schriftelijke uitdrukkingvaardigheden.
- Er is sprake van een andere verschijningsvorm. Mobiel surveillanten lezen de routebeschrijving af van een navigatiesysteem. De informatie van belang voor 'het functioneren als werknemer' wordt in toenemende mate digitaal aangeboden.

Ontwikkelingen in de toekomst

De technologische ontwikkelingen zetten zich door. In de nabije toekomst zullen de mobiel surveillanten met behulp van een handcomputer (palmtop) gegevens uitwisselen met de meldkamer. Deze handcomputer zal ook worden gebruikt voor het intypen van korte berichten en het ontvangen van korte instructies. Beveiligers gaan in de toekomst ook technisch onderhoud uitvoeren, moeten storingen in bedrijfssystemen oplossen en bezoekersstromen analyseren.

De afhandeling van rapportages zal in de toekomst sneller verlopen. De mobiel surveillant zal instructies lezen vanaf een Personal Digital Assistent (PDA), rapportages intypen volgens een vast menu op een PDA en deze direct uitprinten en verzenden naar kantoor. Wellicht wordt de alarmopvolging op niet al te lange termijn ook via de PDA afgewerkt. Dit zal leiden tot minder papierwerk, maar niet tot minder registreer- en rapporteertaken.

De geschatte ontwikkelingen stellen steeds hogere eisen aan de geletterdheidsvaardigheden en technische kennis van de mobiel surveillant. Het opleidingsniveau zal naar verwachting worden verhoogd. Ook zullen er meer gedifferentieerde opleidingen komen die beveiligers opleiden voor speciale taken. De doorgroeimogelijkheden nemen daardoor toe.

Lees-, schrijf- en rekentaken

Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken

Cruciaal voor directe taakuitvoering

| | |
|----------------------|---|
| I) Lezen | <ul style="list-style-type: none">• agenda klant voor bijzondere taken• specifieke klantinstructies• routelijst• bedrijfsspecifieke brand- en veiligheidsvoorschriften• bedrijfsspecifieke sleutelprocedure• calamiteitenprocedure bij klanten• procedure gevonden verboden middelen en voorwerpen bij visitatie• plattegrond voor achterhalen alarmsecties• (meet)apparatuur bij klanten |
| II) Schrijven | <ul style="list-style-type: none">• dienstrapport voor klanten• rapporteren van bijzondere voorvallen• invullen Verzamellijst Dienstuitvoering |
| III) Rekenen | <ul style="list-style-type: none">• invoeren toegangscodes• invoeren alarmcodes• herkennen en noteren van bedrijfscodes |

Cruciaal voor functioneren als werknemer

| | |
|----------------------|--|
| I) Lezen | <ul style="list-style-type: none">• verslag werkoverleg• informatie over het bedrijf• dienstrooster• aanvraagformulier verlof/vakanties |
| II) Schrijven | <ul style="list-style-type: none">• aanvraagformulier verlof/vakanties |

| Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
|----------|-----------------|--------|
| • | | |
| • | | |
| • | | |
| | | • |
| | | • |
| | | • |
| | | • |
| • | | |
| | | • |
| • | | |
| • | | |
| • | | |
| • | | |
| • | | |
| • | | |
| | | • |
| Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| | | • |
| | • | |
| | • | |
| | • | |
| | • | |

Kerntaken van de mobiel surveillant worden steeds meer overgenomen door de technologie. Op de langere termijn zullen steeds meer elektronische hulpmiddelen, zoals camerabewaking, ingezet worden om gebouwen te beveiligen. Ook zal het openen en sluiten van panden en het aan- en afzetten van alarminstallaties meer op afstand gebeuren. De verwachting is dat als gevolg van de technologische ontwikkelingen over zo'n tien tot vijftien jaar minder mobiel surveillanten nodig zijn. Maar er zal ook vraag blijven naar eenvoudige beveiligingstaken, zoals controle, openen en sluiten van kantoorpanden.


Toelichting

De mobiel surveillant moet schriftelijke dienstrapportages achterlaten bij de klant (kort en volgens een vast format). Voor het rapporteren van bijzondere voorvallen zoals melding van inbraak, brand of storing (alarmopvolging) moet de surveillant handelen volgens de bedrijfsspecifieke procedures. Bovendien is het van groot belang dat hij bijzondere voorvallen kan rapporteren. De precieze toedracht moet goed op papier komen voor de klant, de politie en de verzekeraar. Aan het einde van de dienst levert de mobiel surveillant op kantoor een ingevulde Verzamellijst Dienstuitvoering in met codes van bedrijven die zijn geopend, gecontroleerd en gesloten.

Mobiel surveillanten van CSU Security hebben slechts vier keer per jaar werkoverleg. Het is een probleem om meer overlegmomenten te creëren, omdat de surveillanten 's nachts en op locatie werken. Het is daarom extra belangrijk dat de surveillanten de schriftelijke informatie die van belang is voor het functioneren als werknemer lezen en begrijpen, zoals het verslag van het werkoverleg, informatie over het bedrijf en het dienstrooster.

Geletterdheidsniveau

Het dienstrooster is een overzicht van werkdagen van de mobiel surveillant over vier weken. Niveau 1 is voldoende

| Routelijst Mobiele Surveillance Dienst 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|----------------|---------|------|----------------|----------|-------------|------------------|---------|-------|------------------|---------|-------------|------------------|--|--|--|
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| na (tm vr | 23.55-06.00 | | | | | Zaterdag | 22.00-06.00 | | | | | Zondag | 22.00-06.00 | | | | |
| Lokatie | Tijd | Bijzonderheden | Lokatie | Tijd | Bijzonderheden | Lokatie | Tijd | Bijzonderheden | Lokatie | Tijd | Bijzonderheden | Lokatie | Tijd | Bijzonderheden | | | |
| 110 | | Controle | | | | 110 | | Controle | 110 | | Controle | | | Controle | | | |
| 096 | | Controle | | | | 246 | 22.50 | Sluitbegeleiding | 246 | 22.50 | Sluitbegeleiding | | | Sluitbegeleiding | | | |
| 013 | 02.00 | Controle | | | | 169 | 23.25 | Sluitbegeleiding | 169 | 23.25 | Sluitbegeleiding | | | Sluitbegeleiding | | | |
| 041 | | Controle | | | | 370 | 23.55 | Sluitbegeleiding | 370 | 23.55 | Sluitbegeleiding | | | Sluitbegeleiding | | | |
| 015 | 04.00 | Controle | | | | 452 | | Controle | 452 | | Controle | | | Controle | | | |
| 056 | | Controle | | | | 084 | | Controle | 084 | | Controle | | | Controle | | | |
| 045 | 05.00 | Opening | | | | 056 | | Controle | 013 | 02.00 | Controle | | | Controle | | | |
| 386 | 05.45 | Opening | | | | 045 | | Controle | 045 | | Controle | | | Controle | | | |
| 364 | 06.00 | Opening | | | | 041 | | Controle | 056 | | Controle | | | Controle | | | |
| 355 | 05.45 | Opening | | | | 013 | 1x | 04.00 UUR | 045 | 05.00 | Opening | | | Opening | | | |
| 381 | 07.00 | Opening | | | | | | | 385 | 05.45 | Opening | | | Opening | | | |
| 054 | 07.15 | Opening | | | | | | | 384 | 06.00 | Opening | | | Opening | | | |
| | | | | | | | | | 355 | 06.45 | Opening | | | Opening | | | |
| | | | | | | | | | 381 | 07.00 | Opening | | | Opening | | | |
| | | | | | | | | | 054 | 07.15 | Opening | | | Opening | | | |

Routelijst, niveau tussen 1 en 2

om dit te kunnen lezen. Op de routelijst staat aangegeven op welke tijd de mobiel surveillant op welke locatie aanwezig moet zijn en wat hij daar moet doen (controle, opening, sluitbegeleiding). Hiervoor is een leesniveau nodig tussen 1 en 2. Het lezen van het handboek voor medewerkers van CSU Security vereist een leesvaardigheid op niveau 3, soms 4. Dit handboek bevat informatie over het bedrijf en regels en procedures zoals de handleiding voor het invullen van het dienstrapport, de sleutelprocedure, procedure gevonden verboden middelen en voorwerpen bij visitatie. Het rapporteren van bijzondere voorvallen en het opstellen van een dienstrapport voor klanten zijn schrijftaken op niveau 3. De rekentaken zijn beperkt en bevinden zich op niveau 1.

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving medewerkers

Mobiel surveillanten hebben met de meeste lees-, schrijven rekentaken geen moeite en kunnen zich goed handhaven. Alleen de rapportages na alarmopvolging zijn voor veel beveiligers een probleem. Door het grote belang van een heldere en complete weergave van incidenten bij alarmopvolging heeft CSU Security het daarom zo georganiseerd dat juist die verslagen van de mobiel surveillanten altijd door een leidinggevende worden gelezen, gecorrigeerd of geredigeerd. Pas dan worden ze opgestuurd naar de klant, de politie en de verzekeraar.

Moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken

Veel mobiel surveillanten hebben, zoals al eerder aangegeven, moeite met het opstellen van goede rappor-

tages bij calamiteiten. Verder hebben ze soms moeite met het maken van praktijkopdrachten tijdens de opleiding waarbij ze een praktijksituatie bij een klant moeten beschrijven en analyseren. Het theoretische gedeelte in de opleiding levert over het algemeen geen problemen op.

Leren van nieuwe taken

De opleiding van de aspirant-beveiligers start met twee weken school (meestal klassikaal), waarin theorie wordt behandeld over het werk van de beveiligers. Na twee weken gaan de aspirant-beveiligers de praktijk in. Ze krijgen een praktijkopleider aangewezen die hen inwerkt en die controleert of ze het werk volgens de instructies en voorschriften uitvoeren. Het werk wordt dus voor een groot deel in de praktijk geleerd.

Gediplomeerde mobiel surveillanten krijgen een mentor toegewezen die hen extra begeleidt bij taken die ze moeilijk vinden, zoals rapporteren. Bij nieuwe klanten instrueert de mentor de mobiel surveillant over de werking van (alarm)systemen en dergelijke. De mentor rijdt soms gedurende een hele dienst mee om de mobiel surveillant te observeren en problemen bespreekbaar te maken.

Omdat de surveillanten alleen werken en op afstand van de werkgever voert CSU regelmatig inspecties uit om te controleren of het werk op de juiste manier wordt gedaan. De mentor, objectcoördinator en rayonleider voeren deze inspecties uit. Ze komen op de locatie een kijkje nemen en stellen aan de hand van een inspectieformulier vragen aan de mobiel surveillant. Ze bekijken dan ook ter plekke de dienstrapportages en geven hierover feedback.

Beleid

CSU Security biedt beveiligers interne opleidingen aan: 'klantgericht communiceren' en 'klantgericht rapporteren'. Vaak meldt de mentor of coördinator de medewerkers voor deze cursussen aan. Het valt hen namelijk als eerste op dat een mobiel surveillant onvoldoende adequate

rapportages oplevert. Of de cursussen ook het gewenste effect hebben, is niet bekend. Hoewel CSU beveiligers wil bijscholen zodat ze de ontwikkelingen in het vak kunnen bijhouden en de klant tevreden blijft, is de financiële ruimte hiervoor beperkt. De concurrentie in de branche is namelijk fel en de marges zijn te gering om werknemers uitgebreid te trainen en te scholen.

Bronnen:

- Toine Kuijs, manager Personeel en Organisatie bij CSU Security.
- Henk van den Broek, rayonleider Surveillance bij CSU Security.
- Marco van Wijk, mentor operationeel, mobiel surveillant bij CSU Security.
- Zicht op CSU, Uden: CSU Total Care, 2004.
- CSU Security. Functiebeschrijving mobiel surveillant 2, 2003.

Beveiligers algemeen

In 2004 waren er ongeveer 26.740 mensen werkzaam in de beveiligingsbranche, 77% mannen en 23% vrouwen. Voor de functie van beveiligers is minimaal een diploma Beveiligers vereist (MBO-2 niveau). Beveiligers werken bij bedrijfsbeveiligingsdiensten of zijn in dienst van een particuliere beveiligingsorganisatie die ze plaatst bij een opdrachtgever. Hoewel de beveiligers voornamelijk preventief toezicht houdt, is het soms ook nodig om repressief op te treden. Hierbij kan gedacht worden aan het optreden bij brand, veel voorkomende criminaliteit en ongevallen. De beveiligers werkt meestal in een team, maar loopt zijn rondes vaak alleen. Beveiligers kunnen werkzaam zijn in verschillende functies:

- Mobiel surveillant. Deze controleert huizen, fabrieken, winkels en terreinen in een bepaalde regio door periodieke controle van buiten- en binnenzijde en is ter plaatse bij een alarmmelding.
- Objectbeveiligers. Deze draagt zorg voor de veiligheid van een kantoor, bedrijf of terrein en beheert de toegang vanuit een loge of receptie en door rondes te lopen.
- Geld- en waardetransporteur. Deze vervoert met een

gepantserd voertuig op veilige wijze geld en waarden voor klanten en werkt met een collega samen.

- Winkelsurveillant. Deze loopt controlerondes in winkelcentra of door winkels waarbij hij alert is op winkeldiefstal en ordeverstoringen.
- Alarmcentralist. Deze neemt in de alarmcentrale of meldkamer alarmmeldingen in ontvangst, handelt deze af met de klantgegevens, beantwoordt vragen van klanten en mobiel surveillanten en stuurt surveillanten aan bij alarmopvolging.
- Overige functies: evenementenbeveiligger, persoonsbeveiligger en buitengewoon opsporingsambtenaar.

Ontwikkelingen in het beroep

- Bredere dienstverlening. Beveiligingsbedrijven worden steeds meer ingezet voor publieke en -veiligheidstaken, zoals toezicht houden op de openbare weg, grote evenementen, taken op het terrein van buitengewone opsporingsambtenaren, parkeercontroles en beveiliging van gevangenis en woonwijken. Bij sommige multinationals lopen er tegenwoordig beveiligers rond die ook verantwoordelijk zijn voor brandpreventie en EHBO. Soms moeten beveiligers er ook op toezien dat werknemers (en bezoekers) van klanten handelen volgens de Arbo-wet en bedrijfsveiligheidsvoorschriften.
- Hogere eisen en concurrentie. Het werk van de beveiligger is meer bedrijfsspecifiek, klanten stellen hogere eisen en de concurrentie tussen beveiligingsorganisaties is groot.
- Professionalisering. Er is sprake van een verscherping van de vooropleidingseisen en de wervings- en selectiecriteria van aspirant-beveiligers. In 2002 is een nieuw opleidingsstelsel ingevoerd. Het stelsel gaat uit van opleidingen op alle vier de MBO-niveaus. Beveiligers hebben hierdoor een groter carrièreperspectief. Omgaan met ICT maakt deel uit van de opleiding en communicatieve vaardigheden spelen een grote rol. Opleiden op de werkplek en bijscholing is belangrijker geworden. Er wordt bij de examinering meer dan vroeger aandacht besteed aan rapportagevaardigheden.
- Technologische ontwikkelingen. Beveiligers maken tegenwoordig gebruik van elektronische navigatiesystemen, de Personal Digital Assistent (PDA) en computers op het werk.

Beveiligingstaken worden vaker overgenomen door technologie ten koste van manbewaking. Klanten vragen meer om 'totaaloplossingen', bijvoorbeeld camerabewaking in combinatie met manbewaking. Er is meer aandacht voor informatiebeveiliging.

Bronnen:

- Cas Harte, afdeling Ontwikkeling en Innovatie, sector Orde en Veiligheid bij ECABO.
- Beroepscompetentieprofiel Beveiligger, ECABO, 2004.
- www.vpb.nl.

3.4 Vuilnisman

Inleiding

Van Gansewinkel Groep BV

Van Gansewinkel is met zo'n 4.000 medewerkers één van de grootste afvaldienstverleners in Europa. De meeste vestigingen heeft het bedrijf in Nederland: 7 regiobedrijven en 2.376 medewerkers. De onderneming werkt daarnaast in België, Luxemburg, Polen, Portugal, Engeland, Tsjechië en Noord Frankrijk. De dienstverlening is vooral gericht op bedrijven. Slechts 10% van het werk betreft het ophalen en vervoer van huisvuil. Het beroep vuilnisman - bij Van Gansewinkel spreekt men over afvalverzamelaar - is onderzocht op de locatie Rucphen, regio Zuidwest. Rucphen heeft een eigen onderhoudsafdeling voor de wagens en containers. In Rucphen wordt afval gesorteerd en het is een op- en overslagplaats voor onder andere hout en papier. Voor de locatie Rucphen werken ongeveer 300 personen, 80 personen in ondersteunende functies, 170 personen direct op en aan de wagen en ongeveer 50 werknemers in de productie. Ruim 6 procent van de medewerkers is van allochtone afkomst; ongeveer 18% is vrouw.

Laaggeletterden bij Van Gansewinkel

Bij Van Gansewinkel is het al langer bekend dat een aantal

medewerkers laaggeletterd is. In 2000 kwam de personeelsfunctionaris in Rucphen er - bij toeval - achter dat drie medewerkers moeite hebben met lezen en schrijven. Voor Van Gansewinkel was deze gang van zaken reden om het aannamebeleid te verscherpen. In 2004 heeft Stichting Lezen & Schrijven contact gezocht met Van Gansewinkel. Men besloot daarop om in de loop van 2005 in de regio's Zuidwest en Limburg een pilot op te zetten om medewerkers met geletterdheidsproblemen de kans te geven hier wat aan te doen. Tijdens de eindejaarsbijeenkomst voor alle medewerkers van de regio Zuidwest in 2004 is in slechts twee zinnen dit voornemen genoemd. Tot grote verrassing van de leidinggevenden meldden zich spontaan vijf medewerkers aan. De aanpak van de geletterdheidsproblematiek kwam in Rucphen hierdoor in een stroomversnelling. In mei 2005 is voor deze vijf medewerkers een cursus 'op maat' van tien bijeenkomsten gestart. De uitvoering is in handen van het ROC. De medewerkers volgen de cursus in de eigen tijd op het ROC, de kosten - ook de kilometervergoeding naar de leslocatie van het ROC - krijgen ze vergoed. Ook elders bij Van Gansewinkel in Nederland zijn inmiddels dergelijke activiteiten ontplooid.

Chauffeur/belader rolcontainerwagens en huisvuilwagens

Functie-eisen

Afvalverzamelaars werken op rolcontainerwagens en huisvuilwagens. De rolcontainerwagens en huisvuilwagens worden bemand door twee medewerkers, een chauffeur en een belader. Van Gansewinkel heeft ervoor gekozen om beide functies samen te voegen. Iedereen moet nu belader én chauffeur zijn. Het beladen van de wagen is namelijk fysiek zwaar werk. Als iedereen chauffeur én belader is, kan er in taken worden afgewisseld en neemt de lichamelijke belasting af. De samenvoeging van beide functies stelt hogere eisen aan de medewerkers: een chauffeur is hoger opgeleid dan een belader. Medewerkers komen

meestal via het uitzendbureau binnen. De selectiecriteria zijn niet hoog, er wordt geen afgeronde opleiding vereist. Geletterdheid is geen criterium en wordt niet getoetst. Sollicitanten krijgen te horen dat ze veel opleidingen moeten volgen. In het eerste jaar moeten ze het veiligheidscertificaat (VCA) en 'groot' rijbewijs CVV-B halen. Alleen als dit lukt, wordt een vast contract aangeboden. Van Gansewinkel vermoedt dat mensen met geletterdheidsproblemen hierdoor worden afgeschrikt.

Hoofdtaken chauffeur/belader

De chauffeurs halen, rijden en storten (bedrijfs)afval. Zij halen vroeg in de ochtend hun route en de benodigde papieren, controleren de wagen en gaan op weg. Zo nodig wordt de route tussentijds aangepast. De dag eindigt met het inleveren van alle papieren bij de afdeling Planning.

Taken chauffeur/belader rolcontainerwagens

- Rijden met een rolcontainerwagen in de regio aan de hand van een routelijst.
- Bedienen van de rolcontainerwagens.
- Assisteren van de bijrijder bij het verplaatsen en ledigen van rolcontainers met (bedrijfs)afval.
- Storten van (bedrijfs)afval.
- Bijhouden van de vereiste formulieren/tachograafschrijven en urenverantwoordingsstaten.
- Onderhouden van contacten met de planner volgens afspraak en bij bijzonderheden.

Taken chauffeur/belader huisvuilwagens

- Het in afwisseling met collega-chauffeur/belader huisvuilwagens rijden en beladen van een vuilniswagen in de regio t.b.v. inzameling van huishoudelijk afval.
- Bedienen van een vuilniswagen.
- Bedienen van een pers-hef/kip mechanisme.
- Storten van huisvuil en afhandelen van bijbehorende procedures.

- Collega-chauffeur/belader aanwijzingen geven bij het manoeuvreren.
- Bijhouden van de vereiste formulieren/tachograafschrijven en urenverantwoordingsstaten.
- Onderhouden van contacten met de planner volgens afspraak en bij bijzonderheden.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

‘Ging ik vroeger op weg met een handgeschreven bonnetje, nu heb ik een hele papierwinkel in de auto..’

De belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen jaren, die invloed hebben op lees-, schrijf- en rekentaken zijn:

- Automatisering.
- Wet- en regelgeving inzake milieu en veiligheid.
- Concurrentie en hogere eisen van klanten.
- Brede inzetbaarheid.
- Groei van het bedrijf.

Automatisering

Van Gansewinkel werkt met een nieuw automatiseringssysteem. Alles zit hierin: vanaf het contact met de klant, via de routelijsten en urenstaten van de chauffeurs/beladers tot en met de nota aan de klant. Voor het werk van de chauffeurs is de routelijst cruciaal. Deze lijst geeft de route aan en welk afval ze waar moeten ophalen. Voor het ophalen van huisvuil is de route iedere keer dezelfde. Voor het ophalen van bedrijfsafval is de route iedere keer anders. Soms verandert de route gedurende de rit. Wijzigingen worden telefonisch doorgegeven door de afdeling Planning. De chauffeur past de route aan en vult eigenhandig de nieuwe opdracht in.

Wet- en regelgeving inzake milieu en veiligheid

De wet- en regelgeving rond milieu en veiligheid is de laatste jaren sterk veranderd. Het bedrijf heeft te maken met internationale, landelijke en lokale voorschriften. Iedere chauffeur/belader moet het VCA (certificaat veiligheid) hebben. Dit is niet alleen een eis van Van Gansewinkel, maar ook van bedrijven waarmee samengewerkt wordt, zoals Shell en Fuji. De medewerkers moeten de veiligheidsinstructies van het eigen bedrijf en die van de relatie-bedrijven kunnen lezen en ze moeten ernaar handelen. Deze ontwikkelingen hebben een verdere functiedifferentiatie tot gevolg. Het vervoer van gevaarlijke stoffen bijvoorbeeld is aan strenge regels gebonden en de chauffeur heeft hier aparte certificaten voor nodig.

Concurrentie en hogere eisen van klanten

De concurrentie is verscherpt, de kosten worden zo laag mogelijk gehouden. Tijdverlies beperken door het optimaliseren van de route en schadepreventie is steeds belangrijker. De computer berekent de snelste route. Om tijd te besparen zijn de meeste wagens inmiddels uitgerust met een systeem om de lading te wegen. De wagens hoeven dus niet meer naar de weegbrug op de eigen locatie te rijden. Het gewicht van de lading wordt door de chauffeurs afgelezen op een display. De klanten zijn veeleisender en willen dat het bedrijf snel reageert. Ze stellen hogere eisen aan de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening. Het eerdergenoemde veiligheidscertificaat is hier een voorbeeld van. Maar ook korte lijnen in de communicatie worden op prijs gesteld. Een belangrijke ontwikkeling die het gedrag van klanten beïnvloedt, is dat ook zij hun eigen productieprocessen verder verfijnen en automatiseren. Afvalcontainers maken deel uit van deze processen. Daarom vragen klanten vaker om het weghalen van afval in een bepaald tijdsblok, anders loopt hun productieproces gevaar.

Brede inzetbaarheid

Zoals eerder vermeld heeft Van Gansewinkel een combinatiefunctie chauffeur/belader. De consequentie hiervan is dat er hogere eisen aan die functie worden gesteld. Iedere chauffeur/belader moet het VCA certificaat hebben en een

CCV-B rijbewijs. Om aan het praktijkdeel van het examen te kunnen deelnemen, moeten de medewerkers eerst hun theorie halen: verkeer, administratie en techniek. Bij het streven naar brede inzetbaarheid voert men ook een leeftijdbewust beleid. Van Gansewinkel Zuidwest heeft in

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | |
|---|-------------------------------------|----------|-----------------|--------|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • display | • | | |
| | • tachograaf | • | | |
| | • werkinstructies | | • | |
| | • routelijst | • | | |
| | • begeleidingsbrief | • | | |
| | • memo's/mededelingen | | • | |
| | • notulen | • | | |
| | • veiligheidsvoorschriften | | • | |
| | • chauffeurshandboek | | | • |
| | • dagrapport | • | | |
| II) Schrijven | • aantekeningen | | • | |
| | • code invoeren | • | | |
| | • tachograaf | • | | |
| | • routelijst | | • | |
| | • opdrachtbon | | • | |
| | • dagrapport | • | | |
| III) Rekenen | • getallen lezen (kilometers, tijd) | • | | |
| | • optellen (uren) | • | | |
| | • wegen (lading) | • | | |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • studieteksten | | | • |
| | • notulen | | • | |
| | • memo's/mededelingen | | • | |
| | • nieuwsbrief | | | • |

verhouding veel oudere werknemers in dienst, maar wil meer jonge mensen aannemen. Deze jongeren moeten in het eerste jaar het genoemde certificaat en rijbewijs halen. Ze worden gestimuleerd om meerdere certificaten te halen, zodat ze verschillende typen afval kunnen ophalen en vervoeren.

Groei van het bedrijf

Het bedrijf is de laatste vier, vijf jaar behoorlijk gegroeid. Voor de onderlinge communicatie betekent dit meer schriftelijke overdracht van informatie. Vroeger werden de chauffeurs bij elkaar geroepen om ze op de hoogte te brengen van nieuwe zaken. Nu worden ze geïnformeerd per memo, via schriftelijke mededelingen (één A4'tje), brieven, het informatieblad *Regio Zuidwest* en het personeelsblad *De Ganseveer*. Memo's en mededelingen verschijnen op het publicatiebord in de kantine. Informatie die heel belangrijk is voor de werknemers, bijvoorbeeld wijzigingen in het ziekteverzuimbeleid, wordt naar het huisadres gestuurd.

Gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

- Er is sprake van een toename van de hoeveelheid geschreven en gedrukte informatie door automatisering van het bedrijf, (externe) regelgeving en opleidingen. Chauffeurs/beladers moeten meer lezen en eigenhandig formulieren invullen bij routewijzigingen. Ook moeten ze omgaan met studiemateriaal en toetsen/examens afleggen. Daarnaast moeten ze steeds meer informatie over het bedrijf lezen.
- Er is sprake van een toename van het 'rekenkundige aspect' van lezen en schrijven. Chauffeurs/beladers moeten tijdsblokken lezen, tijd schrijven, gewicht van de lading kunnen aflezen.
- Er is sprake van een andere verschijningsvorm. Het uiterlijk van de teksten is veranderd, het meeste wordt geprint door de computer.

Ontwikkelingen in de toekomst

Op korte termijn wil Van Gansewinkel de wagens voorzien van een boordcomputer die aansluit op het kantoorsoftwaresysteem. In de boordcomputer worden de gegevens van het hele proces ingevoerd en opgeslagen: van uitrijden, laden en ledigen tot weer binnenkomen. Er zal een directere communicatie zijn met de afdeling Planning, omdat over en weer gegevens worden ingevoerd en afgelezen. Toen het automatisch weegsysteem zeven jaar geleden werd ingevoerd, merkte Van Gansewinkel dat een grote groep chauffeurs moeite had met de automatisering. De chauffeurs konden wel de gegevens op de display lezen, maar de interpretatie van de gegevens leverde problemen op. Van Gansewinkel houdt hiermee rekening bij het invoeren van de nieuwe boordcomputer. Op dit moment draait er een pilot en wordt uitgezocht welke opties in het standaardpakket bruikbaar zijn. Niet alles wordt gecommuniceerd via de boordcomputer. Zeker in het begin zullen bijvoorbeeld routewijzigingen niet via de computer maar gewoon telefonisch worden doorgegeven. Als optie voor het vergroten van de gebruikersvriendelijkheid wordt in de pilot ook het gebruik van iconen meegenomen.

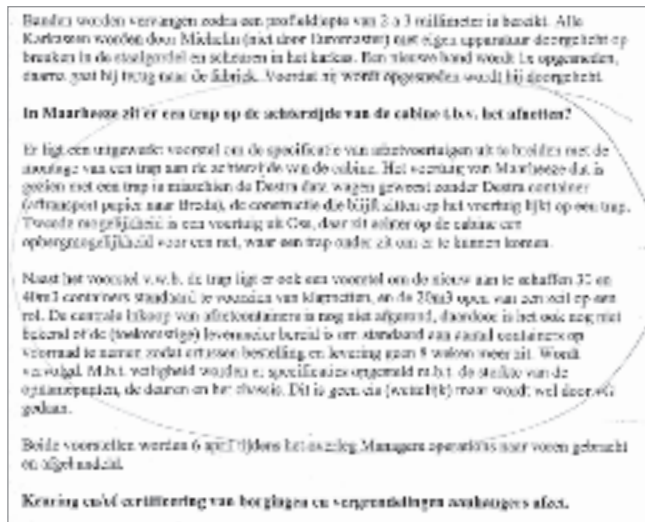
Toelichting

De routelijst geeft de route weer die de chauffeurs/beladers moeten volgen. Op deze lijst moeten ze invullen op welk tijdstip ze bij de klant waren, hoe laat ze daar klaar waren en wanneer en hoe lang ze hebben gepauzeerd. De opdrachtbon moet worden getekend door de klant en de chauffeur. Bij opdrachten die tussendoor worden ingepland, moet de chauffeur de bon zelf uitschrijven. Als de route tussentijds wijzigt, wordt dit telefonisch doorgegeven door de afdeling Planning. De chauffeurs moeten het nieuwe adres en de lading onthouden. Bij meerdere wijzigingen moeten de chauffeurs hiervan aantekeningen maken. De begeleidingsbrief voor het transport van afvalstoffen is vergelijkbaar met een vrachtbrief en de chauffeur is verplicht om deze bij zich te hebben.

Ook hier geldt dat voor opdrachten die tussendoor worden ingepland, de chauffeur de brief zelf moet uitschrijven. De chauffeur moet aan het eind van de dag het dagrapport invullen. Hij moet de aanvang van zijn werktijd invullen, het einde van zijn werktijd, het totaal aantal uren dat hij heeft gewerkt, de pauzes die hij heeft genomen, de tankingen, kilometerstand, uitgevoerde controles en productieverlies (tijdverlies als gevolg van file, pech onderweg en onderhoud). Het lezen van het display in de wagen is cruciaal voor de directe taakuitvoering en komt iedere dag terug. De chauffeurs lezen informatie over de snelheid, de temperatuur van de motor, het toerental, de remolie en het gewicht van de lading. De tachograafschijf zit in iedere wagen voor beroepsgoederenvervoer, dus ook in de vuilniswagen. Chauffeurs moeten naam, datum, begin- en eindtijd en het aantal gereden kilometers invullen. Met codes invoeren worden de codes van de telefoon bedoeld. Iedere wagen heeft een telefoon die bij het wegrijden geactiveerd wordt met een code. Als een medewerker de code niet activeert, is hij niet bereikbaar. Het chauffeurshandboek is bedoeld als ondersteuning bij de dagelijkse werkzaamheden en voor het inwerken van nieuwe medewerkers. Het bevat alles wat een chauffeur onderweg moet weten (bedieningsinstructies, belangrijke telefoonnummers, handelen bij pech en ongevallen) en bij zich moet hebben (groene kaart, Europees schadeformulier). Het is voor Van Gansewinkel belangrijk dat medewerkers de notulen van het werkoverleg kunnen lezen, omdat ze moeten weten wat er is afgesproken. Hetzelfde geldt voor het lezen van memo's en mededelingen. De vraag is echter hoe cruciaal het lezen van dit materiaal is, omdat veel informatie op verschillende manieren wordt gegeven. Medewerkers die aanwezig waren bij het werkoverleg, weten wat er is afgesproken. Als er een nieuwe mededeling op het prikbord in de kantine hangt, dan wordt daar onderling over gesproken.

Geletterdheidsniveau

Het lezen en invullen van de formulieren en de tachograafschijf die de chauffeurs iedere dag bij zich hebben, zijn routinematige handelingen. Dit geldt ook voor het invullen van tachograafgegevens en voor het lezen van de gegevens op het display. Medewerkers met het laagste niveau van geletterdheid (niveau 1) zullen hiermee moeite hebben. De medewerkers met een niveau hoger (niveau 2) zullen deze taken zonder veel problemen kunnen uitvoeren. Om de informatie in het chauffeurshandboek te kunnen lezen is niveau 3 vereist. Dit geldt ook voor de verslagen van het werkoverleg. De bedrijfsbladen, *De Ganseveer* en Informatieblad *Regio Zuidwest-Nederland* worden niet genoemd als cruciaal. Het wordt door het management wel op prijs gesteld als medewerkers deze lezen. Het niveau van deze bladen is beduidend hoger. Voor het lezen van sommige teksten in *De Ganseveer* is niveau 3 nodig, voor andere teksten zelfs niveau 4.



Deel uit verslag werkoverleg, niveau 3

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving medewerkers

In de directe taakuitvoering hebben laaggeletterde beladers/chauffeurs geen moeite om zich te handhaven in het bedrijf. De meeste medewerkers werken in duo's. Als de één iets niet kan, neemt de ander het over. Moeilijker wordt het wel als het niveau van geletterdheid de medewerker belemmert om door te leren en certificaten te halen.

Moeilijke taken, leren van nieuwe taken

Van Ganswinkel kan niet precies aangeven met welke lees-, schrijf- en rekentaken de medewerkers moeite hebben. Duidelijk is wel dat het aantal taken sterk is toegenomen. Medewerkers leren deze taken niet anders dan andere taken. Meestal is het gewoon doen en proberen; de medewerkers leren vooral van elkaar. In de duo's wordt veel doorgesproken en worden aanwijzingen gegeven. Ook de kantine is een plek waar medewerkers elkaar bevragen en informeren. Dit gebeurt voor het uitrijden in de vroege ochtend en na binnenkomst. Omgaan met de nieuwe routelijsten hebben de medewerkers geleerd tijdens een instructiemiddag. Tijdens deze middag werd verteld waarom de nieuwe routelijst nodig was. Het hele formulier is stap voor stap doorgenomen en er is precies aangegeven wat er op welke plekken moet worden ingevuld.

Beleid

Van Ganswinkel Zuidwest heeft in 2005 een pilot met een taal cursus opgezet om medewerkers met geletterdheidsproblemen te scholen. Vooralsnog zijn medewerkers en management positief over de resultaten van de cursus en er wordt nagedacht over een vervolg. Het uitgangspunt is dat inspanningen van het bedrijf in verhouding moeten staan tot het rendement. Laaggeletterdheid zal als item overal in het bedrijf terugkomen.

Door het onderwerp bespreekbaar te maken en structureel

taal cursussen op te nemen in het beleid, verwacht Van Ganswinkel dat laaggeletterdheid binnen de organisatie beperkt kan worden. Als er een vervolg komt, zal er niet expliciet worden geworven voor de cursus. Het management rekent erop dat meer medewerkers zich voor een cursus zullen melden als het bedrijf en de medewerkers die nu de cursus volgen, hierover veel informatie geven ('ambassadeursfunctie').

Bij de communicatie in het bedrijf (instructie, informatie en mededelingen) wordt niet speciaal rekening gehouden met laaggeletterden, wel met laagopgeleiden. Er wordt simpel uitgelegd in 'Jip- en Janneketaal' en bij instructies wordt weinig papier gebruikt en veel herhaald.

Van Ganswinkel heeft sinds een jaar een mentor in dienst. De mentor is niet aangesteld vanwege problemen met (onvoldoende) geletterdheid. Desondanks raken de werkzaamheden wel direct aan de geletterdheidsproblematiek. De werkzaamheden zijn:

- Cursussen geven, zoals 'het nieuwe rijden' (schadepreventie) en ondersteuning bieden bij het volgen van cursussen.
- Inwerken van nieuwe medewerkers.
- Steun verlenen bij problemen en praktische tips geven voor het werk.
- Schriftelijke communicatie verzorgen met betrekking tot de veiligheid en de kwaliteit van het rijden.

'Als ik die briefjes van 2 jaar geleden vergelijk met die van nu ...'

Ervaringen van een medewerker

John is lange tijd chauffeur/belader geweest op rolcontainers en huisvuilwagens. Hij zit nu op de afzetwagens en is voorzitter van de regionale OR. Met name zijn OR-werk heeft hem gestimuleerd om weer te gaan leren. Hij heeft de basisschool gedaan en daarna de zeevaartschool. De zeevaartschool heeft hij niet afgemaakt. John heeft er spijt van dat hij vroeger niet meer scholing heeft gevolgd want hij wil niet tot z'n 65e 'op de wagen'. Daarom wil hij verder leren en een diploma halen zodat hij kan doorgroeien in het bedrijf. Voor het directe OR-werk heeft hij al cursussen gevolgd. Korte tijd geleden heeft hij ook een cursus 'Nederlands, schrijfvaardigheid' gevolgd. Voor de OR moeten er namelijk vaak brieven worden geschreven: "Die wil je goed hebben. En ik wist het niet meer: stam + t, goede zinnen formuleren." John vond de cursus erg leuk omdat de docent duidelijke aanwijzingen gaf, er weinig gekletst werd en het van praktijk naar theorie ging. Hij kreeg ook weer plezier in leren omdat hij direct resultaat zag en hij durft nu weer te schrijven. Hij vindt het heel belangrijk dat het bedrijf de medewerkers stimuleert om te leren, door certificaten verplicht te stellen. Zijn ervaring is dat collega's met een gebroken schoolcarrière niet snel zelf de eerste stap zetten. Ook de cursus lezen en schrijven juicht hij toe.

Bronnen:

- Rian van Beek, manager P&O regio Zuidwest bij Van Gansewinkel.
- Rinus Clemens, hoofd bedrijfsbureau locatie Rucphen bij Van Gansewinkel.
- John Borburgh, chauffeur/belader en voorzitter van de OR regio Zuidwest bij Van Gansewinkel.
- Berry van Duuren, mentor chauffeurs bij Van Gansewinkel.
- Jaarverslag Van Gansewinkel, 2004.

Vuilnismen algemeen

In de afval- en reinigingsbranche werken veertigduizend personen, twintigduizend in de verwerking van afval en twintigduizend in de verzameling van afval en het vervoer. Van deze laatste groep zijn vijfduizend personen chauffeur/belader en hiervan is 99% man.

Hoofdtaken zijn het ophalen van huisvuil en bedrijfsafval en het vervoer naar verwerkingsbedrijven.

Het is al langer bekend dat er laaggeletterden werkzaam zijn in de branche. Lezen en begrijpen van veiligheidsinstructies levert soms problemen op, maar de problemen zijn niet zo groot dat er vanuit de branchevereniging beleid op wordt gevoerd. De OPOR, het opleidingsinstituut van de branche, zorgt er wel voor dat veel opleidingen praktisch zijn en het is mogelijk om een opleiding af te sluiten met een mondeling examen.

Ontwikkelingen in het beroep

- Een sterke mate van professionalisering als gevolg van de invoering van kwaliteitsprogramma's, certificering, competentie-management en leeftijdsbewust beleid. De invoering van competentie-management en leeftijdsbewust beleid vereist een bredere inzetbaarheid van het personeel. Dit leidt tevens tot meer aandacht voor de ontwikkeling van de medewerkers. In het kader van de kwaliteitsprogramma's zijn de bedrijfsprocessen beschreven, waardoor medewerkers meer moeten lezen en geconfronteerd worden met moeilijker teksten: het beschrijven van bedrijfsprocessen gebeurt in een abstractere taal dan de medewerkers gewend waren.
- Automatisering. Niet alleen de bedrijfsvoering wordt steeds verder geautomatiseerd, maar ook het uitvoerend werk. Medewerkers werken vaker met een beeldscherm. Met een joystick worden ondergrondse afvalbakken opgetakeld.
- Verdergaande regelgeving rond gezond en veilig werken. Het beladen van de wagens brengt een fysieke belasting met zich mee en is – naast een voortdurende bron van zorg – ook een aanjager voor het ontwikkelen van andere beladingstechnieken.

Bronnen:

- Ralph Veelenturf, sectormanager afval- en reinigingsmanagement (ARM) van de Vereniging voor Afval- en reinigingsmanagement (NVRD).
- Joke Deul, logistiek manager van OPOP opleidingen BV.

3.5 Helpende thuiszorg

Inleiding

Evean Thuiszorg

Evean Thuiszorg is onderdeel van Evean Zorg en biedt thuiszorg in de regio's Zaanstreek, Waterland en Amsterdam. Naast de huishoudelijke zorg biedt Evean Thuiszorg een breed scala van diensten, zoals verpleging thuis, voeding- en dieetadviezen, dagverzorging aan ouderen en ergotherapie.

Bij Evean Thuiszorg zijn in totaal 1.489 personen werkzaam als thuishulp A (langdurige zorg), verzorgingshulp B (langdurige zorg en tijdelijke zorg), verzorgende, wijkzickenverzorgende en wijkverpleegkundige. Zo'n 1.061 medewerkers zijn werkzaam als thuishulp A of verzorgingshulp B.

De werkzaamheden in beide functies zijn grotendeels gelijk. Het belangrijkste verschil is dat de taken van verzorgingshulp B sterker aan verandering onderhevig zijn, doordat gemiddeld maar drie tot zes maanden hulp wordt geboden aan vaak jonge gezinnen of cliënten met een zeer ernstig ziektebeeld, waardoor een flexibele instelling en inzetbaarheid is vereist. Een ander verschil is dat de verzorgingshulp B, in tegenstelling tot de thuishulp A, ook de verzorging en opvang van kinderen als taak heeft. Voor dit onderzoek hebben we de verzorgingshulp B werkzaam op de afdeling tijdelijke zorg onder de loep genomen.

Laaggeletterden bij Evean Thuiszorg

Evean vermoedt dat er weinig laaggeletterden werken in de functie van verzorgingshulp B. Er doen zich wel vaker geletterdheidsproblemen voor bij werknemers in de opleiding voor thuishulp A die het Nederlands onvoldoende beheersen. Voor deze groep biedt de organisatie een duaal traject. Het aanbod van verzorgingshulpen is momenteel groter dan in het verleden het geval was. Dit leidt ertoe dat de beste sollicitanten geselecteerd worden en het is niet

waarschijnlijk dat daar laaggeletterden bij zitten. Gerichte selectie op laaggeletterdheid vindt overigens niet plaats. De geïnterviewde leidinggevende heeft geen verzorgingshulpen in haar team die heel slecht kunnen lezen en schrijven. Vroeger kwam het incidenteel wel voor dat een medewerker bijvoorbeeld de werkbonnen niet kon invullen. De leidinggevende merkt wel dat een aantal medewerkers moeite heeft met goed spellen en zinsconstructies. Informatiebulletins worden wel gelezen, maar niet altijd even goed begrepen. Verzorgingshulpen hebben nogal eens moeite om de vertaalslag te maken naar 'wat betekent deze informatie concreet voor mij'?

Verzorgingshulp B

Functie-eisen

De medewerker dient bij instroom in het bezit te zijn van een diploma verzorgingshulp op MBO-2 niveau. Naast algemene kennis en ervaring met huishoudelijke taken en zorgtaken zijn zelfstandigheid bij de uitvoering van het werk en goede sociale vaardigheden belangrijke eisen. Onderhandelingsvaardigheid en overtuigingskracht zijn van belang bij het stimuleren van de zelfredzaamheid van de klant. Daarnaast moet de verzorgingshulp kunnen samenwerken met collega's. Andere functie-eisen die in de functiebeschrijving FWG zijn opgenomen, zijn onder andere mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Hoofdtaken verzorgingshulp thuiszorg Evean

1. Huishoudelijke taken: de verzorging van de woning, van kleding/linnengoed, (voor)bereiding van de maaltijd, boodschappen doen en beperkte verzorging van huisdieren.
2. Huishoudelijke zorgtaken: onder andere de verzorging en opvang van de kinderen, het stimuleren van zelfredzaamheid van de klant en het signaleren van veranderingen daarin (en hierover rapporteren).

3. In overleg met de cliënt de hulp aanpassen en de teamleider daarover informeren.
4. Overige werkzaamheden: onder andere beperkte eenvoudige administratieve werkzaamheden en het voeren van startgesprekken met de cliënt, deelname aan

planningsbesprekingen, werkoverleg en teambesprekingen. Een werkdag is opgesplitst in 2 dagdelen, van 9.00 tot 12.00 uur en van 12.00 uur tot 15.00 uur. De meeste verzorgingshulpen werken parttime.

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | |
|---|--|----------|-----------------|--------|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • overdrachtsrapportage | • | | |
| | • richtlijnen en protocollen | | | • |
| | • zorgplan | | • | |
| | • takenkaart | • | | |
| | • checklist materialen | | | • |
| II) Schrijven | • overdrachtsrapportage | • | | |
| | • aanvullingen op het zorgplan | | | • |
| | • invullen van checklist materialen | | | • |
| III) Rekenen | • werken met data | • | | |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • nieuwsbrief | | • | |
| | • verslagen | | • | |
| | • richtlijnen en voorschriften vanuit P&O-beleid | | | • |
| | • informatie over Eveen Thuiszorg | | • | |
| | • werkrooster | • | | |
| | • Registratieformulier Huishoudelijke Zorg | • | | |
| | • introductiemap | | | • |
| II) Schrijven | • aanvraagformulier vakantie | | | • |
| | • Registratieformulier Huishoudelijke Zorg | • | | |

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

Ontwikkelingen de afgelopen jaren

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren, die ook invloed hebben op lees-, schrijf- en rekentaken, zijn:

- Veranderingen in de organisatie van het werk.
- Taakversmalling.
- Meer protocollen en richtlijnen.

Veranderingen in de organisatie van het werk

In het verleden waren de teams kleiner en autonomer dan nu, waardoor mondelinge overdracht en afstemming tussen de collega's onderling en met de leidinggevende nog mogelijk was. De momenten dat de verzorgingshulpen elkaar treffen zijn als gevolg van bezuinigingen en efficiencymaatregelen veel minder geworden. De span of control van de leidinggevende is sterk toegenomen. Dit heeft gevolgen voor de eisen aan zelfredzaamheid van de verzorgingshulp. Er wordt ook veel meer informatie over de organisatie, over de afdeling en over P&O-aangelegenheden op papier gezet en naar het huisadres gestuurd.

Taakversmalling

De organisatie deed in het verleden zelf het intakegesprek met de cliënt om de zorgbehoefte vast te stellen. De indicatie of en voor hoe lang een klant in aanmerking komt voor hulp, wordt nu door een andere organisatie uitgevoerd, namelijk het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ). De afdeling Relatiebeheer van Evean maakt naar aanleiding van de informatie van CIZ én een telefoongesprek met de klant het zorgplan waarin staat welke huishoudelijke taken nodig zijn. Wie naar welke klant gaat, bepaalt de afdeling Relatiebeheer. Bij wijzigingen wordt de medewerkster ingepland door het Planbureau/bedrijfsbureau. In het verleden regelden de verzorgingshulpen het werkrooster binnen het eigen team. Er is een behoorlijke papierwinkel ontstaan

omwille van een goede overdracht tussen de verschillende partijen.

Meer protocollen en richtlijnen

In de loop van de jaren hebben steeds meer voorschriften en protocollen hun intrede gedaan. Voorbeelden zijn het Arboconvenant 'Praktijkregels Thuiszorg', zorgplannen, instructies over wat te doen bij ongewenste omgangsvormen, over verzuim, over omgaan met geld van klanten en over schoonmaakmiddelen. Medewerkers worden hierover mondeling geïnstrueerd, maar ontkomen er niet aan om ook schriftelijke instructies door te lezen. Nieuwe medewerkers krijgen de protocollen en richtlijnen gebundeld in een introductiemap.

'Ik realiseer me tijdens dit interview pas met wat voor een gigantische papierwinkel verzorgingshulpen te maken hebben.'

Gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

- Er is sprake van meer geschreven en gedrukte informatie. Verzorgingshulpen hebben meer dan vroeger te maken met voorschriften, richtlijnen en protocollen die allemaal op papier staan. De eisen die aan goed kunnen lezen en schrijven gesteld worden, zijn daarom toegenomen.
- Er is sprake van een ander niveau van de schriftelijke informatie. De teksten die verzorgingshulpen moeten lezen zijn moeilijker geworden.
- In de reken- en schrijftaken is geen verandering opgetreden, de verschijningsvorm is ook (nog) niet veranderd.

Ontwikkelingen in de toekomst

Het verrichten van huishoudelijk werk en licht verzorgende taken is van alle tijden. Hierin zal ook de komende jaren weinig verandering optreden. Er zal in de toekomst wel steeds meer gewerkt worden met ICT-toepassingen, zoals beeldtelefoons, draagbare computers die een on-line-

verbinding met het hoofdkantoor hebben, en de Personal Digital Assistent (PDA). Het type informatie dat over klanten wordt uitgewisseld, zal niet veel veranderen, wel de wijze waarop. De geschetste ontwikkelingen hebben naar verwachting weinig gevolgen voor het opleidingsniveau van verzorgingshulpen. Scholing in het omgaan met ICT-toepassingen zal wel nodig zijn.

De invoering van de WMO in 2006, die de verantwoordelijkheid voor de huishoudelijke zorg van de landelijke overheid overhevelt naar gemeenten, kan leiden tot veranderingen in de taken van de verzorgingshulp. De WMO kan ook leiden tot een verlies aan arbeidsplaatsen.

Toelichting

Verzorgingshulpen B werken relatief kort (gemiddeld drie maanden) bij een cliënt. Bij elke nieuwe cliënt moet het Zorgplan gelezen worden. In het Zorgplan staan onder andere beschreven de zorgdoelen, een beschrijving van de situatie van de cliënt en het aantal zorguren per dag. Deze informatie is vertrekpunt voor afstemming met de cliënt over wat er moet gebeuren.

Als er sprake is van wijzigingen in de situatie van de cliënt en de benodigde werkzaamheden, dan moet de verzorgingshulp een aanvulling op het zorgplan rapporteren.

Een goede overdracht van werkzaamheden is cruciaal.

De overdracht vindt schriftelijk plaats. Verzorgingshulpen moeten zelfstandig korte overdrachtsrapportages lezen en schrijven. Daarnaast moeten ze op de Takenkaart invullen welke taken gedurende een dienst zijn uitgevoerd.

Als bepaalde materialen ontbreken dan vult de verzorgingshulp de Checklist Materialen in.

De verzorgingshulp werkt dagelijks met data bij de bereiding van voedsel en het doen van boodschappen.

De verzorgingshulp vult dagelijks het Registratieformulier Huishoudelijke Zorg in. Op dit formulier worden gegevens bijgehouden over de klant, de gewerkte uren, ziekte, verlof en aantal gereden kilometers.

Bij indiensttreding krijgt de verzorgingshulp een Introductiemap. Deze map bevat voorbeeldformulieren, voorschriften, instructies en protocollen over wat te doen bij ziekmelding, hoe te werken met schoonmaakmiddelen, hygiënische voorschriften, praktijkregels voor fysieke belasting en dergelijke. De informatie wordt mondeling toegelicht, maar de verzorgingshulp wordt geacht alles zelf nogmaals door te nemen.

Zorgplan Huishoudelijke Verzorging

03-04-2005

| | | | | |
|--|--|--|--------------------|------------------|
| Clientgegevens Clientnummer Naam Adres Postcode / Wijk / Plaats Telefoonnummer Geboortedatum Geslacht Burgerlijke stand | | Huisarts Naam Telefoonnummer Contactpersoon Naam Telefoonnummer Relatie tot cliënt | | |
| Tuigheer/profiel | | | | |
| Proces | Uren per week | Startdatum proces | Einde datum proces | |
| WMO hulp voor de huishouding | 3,00 uur per Week | 20-04-2005 | 20-08-2005 | |
| Zender: <input type="text"/> / <input type="text"/> | | | | |
| Zorgdoelen en activiteiten | | | | |
| Zorgdoel | Geen begeleiding | Controleren | Vulgegevens | Taakomschrijving |
| De cliënt heeft een vast rooster voor het huishoudelijk werk handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| Registratie en activiteiten | | | | |
| Registratie | Geen begeleiding | Controleren | Vulgegevens | Taakomschrijving |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| De huishouding wordt in staat gesteld de huishouding van de verzorging van de huishouding te handhaven. | | JA | | |
| Activiteiten (Activiteiten omschrijving) | | | | |
| Memo's veld | | | | |
| Lichamelijke situatie | Zij is op 20 april 2005 opgenomen voor een keizersnede, kind is geboren. De baby zal waarschijnlijk enkele weken in het ziekenhuis moeten blijven. Tijdens de zwangerschap is bij moeder (nieuw) heeft de aangedikte vorm (cervix) 3,5 cm. Moeder heeft in maart 2004 een (nieuwe) zwangerschap, waarbij later de (nieuwe) zwangerschap gestopt wordt, aanvankelijk 6 weken, later 11 met de bevestiging met de 20e week (11 weken) weer met het werk. | | | |
| Psychische situatie | De heer draagt een luifel te zien. | | | |
| Gedragssituatie | Moeder is getrouwd en heeft twee kinderen. | | | |
| Sociale situatie | Moeder woont in een woonzorgvoorziening. Moeder heeft twee kinderen, een zoon van 11 en een kind met mentale een keizersnede op 20 april 2005 geboren is. | | | |

Geletterdheidsniveau

De instructiekaarten vereisen niveau 2 leesvaardigheid, het lezen van het zorgplan niveau 3. Het protocol Hygiëne in de thuiszorg vereist een hoger niveau: sommige delen van deze tekst zijn te lezen voor medewerkers met een leesvaardigheidsniveau 3, voor andere tekstgedeelten is niveau 4 vereist. Dit geldt ook voor richtlijnen en voorschriften vanuit het hoofdkantoor. Voor het lezen van *Hzetter*, het huisorgaan van de afdeling Huishoudelijke Zorg bij Eveen Thuiszorg, is niveau 3 noodzakelijk.

Het invullen van de vakantiekaart vraagt een niveau tussen 2 en 3. Het invullen van de Takenkaart is een taak op niveau 2. Rekenen is beperkt tot het werken met data, een taak op niveau 1.

Opleiden van laaggeletterden

‘Goed opleiden kan ook door goed mondeling instrueren. Daar zijn geen lappen tekst voor nodig.’

Handhaving medewerkers

Eveen heeft niet de indruk dat er verzorgingshulpen zijn die zich moeilijk kunnen handhaven in het werk als gevolg van problemen met lezen, schrijven of rekenen. De organisatie krijgt geen klachten van cliënten die hierop wijzen en ook de leidinggevendenden krijgen geen signalen. Voor wat betreft de directe taakuitvoering is de cliënt een belangrijke informatiebron. Daarnaast kan de verzorgingshulp de leidinggevende telefonisch raadplegen.

Moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken

Officiële brieven, informatie van de Raad van Bestuur en nieuwsbrieven worden wel gelezen maar niet altijd begrepen in de zin van ‘wat betekent dit concreet voor mij?’. In het werkoverleg wordt hier vaak uitgebreid op ingegaan. Verder vinden verzorgingshulpen het schrijven van heldere

overdrachtsrapportages geen leuke taak, en soms ook moeilijk.

Leren van nieuwe taken

Verzorgingshulpen krijgen veel schriftelijke informatie omdat ze alleen werken en op afstand van hun werkgever. De informatie die de verzorgingshulp van het hoofdkantoor krijgt en die van belang is voor het functioneren als werknemer, wordt mondeling toegelicht tijdens het werkoverleg. De leidinggevende wil er zeker van zijn dat iedereen begrijpt wat er in binnengekomen stukken, zoals de nieuwsbrief, staat en wat het voor de taakuitvoering betekent. Mondelinge instructie is van groot belang. Soms wordt het invullen van bijvoorbeeld klantenmappen samen geoefend. De leidinggevende toetst in het jaarlijkse voortgangsgesprek hoe de verzorgingshulpen omgaan met protocollen en nieuwe voorschriften en of zij deze begrijpen. Medewerkers die moeite hebben met bepaalde taken of informatie niet begrijpen, krijgen extra uitleg.

Beleid

Eveen thuiszorg heeft geen speciaal beleid voor laaggeletterden. Als tijdens de opleiding of daarna blijkt dat werknemers moeite hebben met lezen of schrijven, dan kunnen zij wel individuele begeleiding krijgen van de praktijkopleider of van de taaldocent die Eveen in dienst heeft voor de duale trajecten in het kader van de opleiding Thuiszorg A. Daaraan is een enkele keer behoefte. Informatie en instructies vanuit het hoofdkantoor worden opgesteld in begrijpelijke taal en ondersteund met plaatjes. Zo heeft Eveen bij de uitleg van de consequenties van de Wet verbetering poortwachter voor de medewerkers een stripverhaal gemaakt.

‘Het lijkt wel alsof ik bijna elke dag informatie van mijn werkgever thuisgestuurd krijg.’

Ervaringen van een medewerker

Marieke heeft jarenlang als ongediplomeerd kapster gewerkt. Toen de kapperszaak werd opgeheven, kwam ze terecht in de thuiszorg. Ze heeft de opleiding gevolgd en doet met veel plezier haar werk. Ten tijde van het interview werkte ze bij een alleenstaande moeder met drie kinderen. De moeder heeft een hersenbloeding gehad. Ze maakt het huis schoon, doet de boodschappen en helpt haar cliënt met koken. Ze verzorgt de kinderen en brengt hen naar school en naar sportclubjes. Marieke is dyslectisch en heeft als gevolg daarvan moeite met schrijven. Ook vindt ze het bij lezen moeilijk om te begrijpen wat er staat. Deze situatie hindert haar niet in het werk. Ze kan haar cliënt alleen niet helpen met administratieve klusjes, zoals het betalen van rekeningen. Marieke weet dat er altijd spelfouten zitten in haar verslagen over cliënten, haar werk- en vakantiebriefjes. Het is voor haar geen probleem, zolang de leidinggevenden en collega's maar begrijpen wat er staat. Ze stelt hogere eisen aan meer officiële stukken en wil aanvullingen op het zorgplan zonder fouten opschrijven. Om dit voor elkaar te krijgen schrijft ze eerst voor zichzelf een tekst. Vervolgens vraagt ze aan haar moeder om de tekst te corrigeren en schrijft ze de verbeterde tekst netjes over in het zorgplan. Marieke merkt dat het hoofdkantoor steeds meer informatie op papier verstrekt en dat de stukken niet gemakkelijk lezen.

Het begeleiden van kinderen of maatschappelijk werk trekt Marieke erg aan. Over een paar jaar zou ze wel een opleiding in deze richting willen volgen. Maar ze beseft dat de moeite die zij heeft met schrijven en lezen die toekomstplannen in de weg kan staan.

Bronnen:

- Anneke Kruidenberg-van der Meulen, Manager Personeel, Mobiliteit en Opleidingen bij Evean.
- Mariëtte Verbeek, leidinggevende bij Evean.
- Een verzorgingshulp B bij Evean.
- Jaardocument 2004 van de Stichting Evean Thuiszorg, 2005.

Helpende thuiszorg algemeen

Er zijn naar schatting zo'n 43.000 banen op het niveau van helpende in de zorg. Helpenden bieden ondersteuning bij

huishoudelijke en persoonlijke zorg aan mensen van alle leeftijden, die door ziekte, ouderdom of andere omstandigheden niet (of slechts gedeeltelijk) op die gebieden zelfredzaam zijn. Zij kunnen werken in de eigen woonomgeving van de cliënt, maar ook in een leefomgeving waarin de cliënt (tijdelijk) verblijft (bijvoorbeeld verzorgingshuis of verpleeghuis). Het doel van de hulp is dat de cliënt zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. Een gediplomeerd helpende is inzetbaar in functies op niveau twee en kan doorgroeien naar functies op het niveau drie (verzorgende). Van het totale aantal helpenden is 45% werkzaam in de thuiszorg. De kerntaken van de helpende bestaan uit het op orde, schoon en veilig houden van de woonomgeving (bijvoorbeeld wassen en strijken), het verzorgen van de maaltijden en de boodschappen en het geven van informatie en advies over de huishoudelijke zorg (onder andere hygiëne, veiligheid en voeding). Daarnaast biedt de helpende ondersteuning bij de persoonlijke zorg (bijvoorbeeld aan- en uitkleden, wassen, eten en drinken, ondersteunen bij eenvoudige praktische, sociale en emotionele problemen). Ook kan de zorg en opvang van de kinderen worden overgenomen (hulp bij het aankleden, naar school brengen en van school halen). De helpende plant haar werk zelf, evalueert of de zorg aansluit bij de wensen van de cliënt, stelt de zorg zonodig bij en signaleert en rapporteert veranderingen.

Ontwikkelingen in het beroep

- Maatschappelijke ontwikkelingen. Vergrijzing, zelfstandig wonen en toegenomen mondigheid van de cliënten zijn belangrijke trends die invloed hebben op het werk van de helpende. Door de vergrijzing en het langer zelfstandig wonen krijgen helpenden te maken met oudere cliënten met steeds complexere gezondheidsproblemen. Door de toegenomen mondigheid van cliënten moeten helpenden meer rekening houden met de behoeften en wensen van cliënten en hun mantelzorgers. Helpenden kunnen zich minder laten leiden door taakinstructies van de eigen organisatie.
- Introductie Persoonsgebonden Budget (PGB). Via het PGB is de klant steeds vaker zelf de inkoper van zorg. 'PGB-zorgverleners' werken voor zichzelf en zijn vrij hun cliënten te kiezen. Voor laaggeletterden is zo'n 'carrièremove' niet weggelegd; er

komt veel bij kijken (inschrijving Kamer van Koophandel, andere pensioenregeling, andere arbeidsvoorwaarden) en zij begrijpen de ingewikkelde regelingen rond de rechten en plichten vaak niet.

- Mogelijke ‘uitholling’ van het beroep helpende. De Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bepaalt dat de huishoudelijke verzorging, die nu nog valt onder de AWBZ, wordt overgeheveld naar de gemeente. Gemeenten zijn met de invoering van de WMO in 2006 niet meer verplicht om voor de huishoudelijke zorg thuiszorgorganisaties in te huren, maar kunnen ook schoonmaakbedrijven inzetten. Op dit moment is nog niet duidelijk welke gevolgen de WMO heeft voor de zorgverlening thuis, de inhoud van het beroep en de werkgelegenheid van helpenden.
- Herontwerp opleidingsstelsel. In het nieuwe opleidingsstelsel ligt de nadruk op beroepscompetenties, kenmerkende handelingen, het individuele leerproces en het leren in de praktijk. Toetsen worden mondeling of in de praktijk afgenomen.
- Technologische ontwikkelingen. Ook in de thuiszorg hebben de beeldtelefonie, Personal Digital Assistent (PDA) en alarmeringapparatuur hun intrede gedaan.

Bronnen:

- Rita Helleman, beleidsmedewerker kwaliteit bij Sting; OVDB.
- Kwalificatiedossier Verzorgingshulp 0.1, 13 juni 2005.

3.6 Productiemedewerker naaizaal

Inleiding

Auping

Auping ontwikkelt een compleet assortiment producten voor de slaapkamer, zoals bedden, kasten, matrassen en dekbedden. Het bedrijf bestaat ruim honderd jaar en is actief in meer dan 20 landen. Er werken bij Auping 400 medewerkers. Het onderzoek heeft betrekking op de productiemedewerker naaizaal bij de vestiging in Deventer. Op deze afdeling werken 25 productiemedewerkers. Het zijn allemaal vrouwen, de meeste productiemedewerkers zijn van Turkse afkomst en tussen de 25 – 50 jaar oud. Slechts vier medewerkers zijn van Nederlandse afkomst.

Laaggeletterden bij Auping

Volgens de leidinggevende van de afdeling Naaizaal Matrassen en Dekbedden zijn 12 medewerksters laaggeletterd. Het betreft productiemedewerkers van Turkse komaf. Zij spreken onvoldoende Nederlands en kunnen bovendien onvoldoende lezen en schrijven. Uit onderzoek van het Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Anderstaligen (ITTA) blijkt dat de productiemedewerkers veel problemen hebben met het volgen van de beroepsopleiding Confectie op MBO-2 niveau. Het lezen van studieteksten levert veel moeilijkheden op. Er zijn veel woorden of begrippen waarvan de cursisten de betekenis niet kennen of niet die ene speciale betekenis. Schrijven is eveneens een probleem. De vakdocent kan soms maar moeilijk lezen wat er staat, doordat de zinnen te ‘krom’ zijn of de spelling zo fout is dat het woord niet meer te herkennen is (Halewijn, 2003).

Productiemedewerker naaizaal

Functie-eisen

Auping wil allrounders die vakinhoudelijk, organisatorisch en technisch meer kunnen dan alleen uitvoerende werkzaamheden. Nieuwe productiemedewerkers moeten beschikken over de Vakopleiding Confectie op MBO-2 niveau. Andere eisen zijn flexibiliteit, initiatief nemen en een goede beheersing van het Nederlands. De laatste zes tot zeven jaar heeft Auping geen vacatures gehad voor de functie van productiemedewerker naaizaal. Daarvoor was een opleiding op MBO-2 niveau nog geen functie-eis. Auping selecteert overigens niet op geletterdheid. De opleidingsfunctionaris denkt dat bij sollicitanten die een opleiding op niveau 2 hebben gevolgd de taal geen probleem is. Bij twijfel zal echter een test worden uitgevoerd.

Hoofdtaken

De medewerkers houden zich bezig met het naaien van tijken voor matrassen, dekbedden en kussens. Er worden meerdere typen matrassen gemaakt volgens het concept: 'goed, beter en best'. De werkzaamheden verschillen enigszins per type matras.

Hoofdtaken productiemedewerker naaizaal

- Aan de hand van de opgegeven planningslijst klaar maken van desbetreffende (naai)machine en controleren of het benodigde hulpmiddel eraan zit.
- Stikken of bewerken van diverse afmetingen en typen matras-, dekbed- of kussentijken of onderdelen hiervan.
- Controle op het klaar te maken product.
- Dagelijks schoonhouden van de betreffende (naai)machine en/of werkplek zodat er optimaal gewerkt kan worden.
- Communiceren met bandleider (werkinstructies, storingen), afdelingschef (dagelijkse voortgang, algemene problemen) en collega's (procesvoortgang, samenwerking).

De productiemedewerkers werken met verschillende soorten industrienaaimachines, hulpmiddelen, een lijmapparaat en een ronderitsmachine. Het is zwaar werk. De meeste productiemedewerkers werken vier uur per dag, maar er zijn ook vrouwen die acht uur per dag werken. De productiemedewerkers werken afwisselend aan onderbladen van tijken (zoals handgrepen erin maken), bovenbladen (fashioneren, hoekjes maken en rits erin zetten) en maken van de onder- en bovenbladen één tijk. De bandleiders verdelen het werk aan het begin van een dienst. Ze geven de medewerkers zowel mondeling als schriftelijk werkinstructies. Ook zetten ze voor alle medewerkers de benodigde materialen klaar bij de naaimachines.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

Ontwikkelingen de afgelopen jaren

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren tot heden die ook invloed hebben op geletterdheidstaken zijn:

- Bredere inzetbaarheid, scholing op MBO-2 niveau.
- Professionalisering van het P&O-beleid.
- Introductie van de computer op de werkvloer.
- Invoering nieuw type matras.

Bredere inzetbaarheid, scholing op MBO-2 niveau

De functie van medewerker naaizaal ontwikkelt zich sinds een paar jaar van een uitvoerende op productie gerichte functie naar een allround functie. De productiemedewerkers zijn tegenwoordig op meerdere plekken inzetbaar, ze rouleren bij de uitvoering van werkzaamheden en het leveren van kwaliteit is belangrijker geworden. De ontwikkeling naar een allround functie is nog gaande. De productiemedewerkers leren de nieuwe werkzaamheden van elkaar op de werkvloer. Daarnaast verdiepen ze zich in vakinhoudelijke aspecten tijdens het volgen van de verplichte Vakopleiding Confectie. Deze opleiding brengt veel lees- en

schrijftaken met zich mee. Tijdens deze opleiding wordt tevens ingegaan op de geschiedenis, de resultaten en de toekomstplannen van Auping. Auping probeert op deze manier de betrokkenheid van de medewerkers bij het bedrijf te vergroten.

Professionalisering van het P&O-beleid

De arbeidsomstandigheden van de productiemedewerkers zijn sterk verbeterd door nieuwe inzichten op het gebied van arbo- en verzuimbeleid. De medewerkers hebben de afgelopen jaren aangepaste stoelen, tafels en naaimachines gekregen en rubberen matten. Het zware werk wordt meer verdeeld onder de medewerkers. Ze zitten niet meer de hele week op dezelfde plek, maar moeten rouleren. Al deze maatregelen hebben een positieve invloed gehad op de werkhouding en het ziekteverzuim. Meer in het algemeen is het P&O-beleid de afgelopen jaren verder geprofessionaliseerd, het veiligheids- en kwaliteitsbeleid is aangescherpt en er is werkoverleg ingevoerd. Als gevolg van al deze veranderingen krijgen de medewerksters meer schriftelijke informatie.

Introductie van de computer op de werkvloer

Een paar jaar geleden heeft de computer zijn intrede op de werkvloer gedaan. De productiemedewerkers geven in de computer aan of bepaalde taken gereed zijn. Het afgelopen jaar zijn daarnaast steeds meer werkinstructies, tekeningen van matrassen en P&O-informatie op het intranet gezet. Het is de bedoeling dat alle productiemedewerkers de computer gebruiken om deze informatie op te zoeken.

Invoering nieuw type matras

De medewerkers doen al jaren het werk op dezelfde manier. Er zijn weinig veranderingen geweest in het werkproces. Zo nu en dan verandert er wel iets in de plek waar een rits moet worden ingezet, bijvoorbeeld in het midden of aan de onderkant. Maar dit soort veranderingen leren de productiemedewerkers van elkaar op de werkplek. In september

2005 is er echter een nieuw type matras geïntroduceerd. De productiemedewerkers werden betrokken bij de voorbereidingen. Ze moesten tekeningen van nieuwe producten en productwijzingen lezen (maatvoering, toleranties en dergelijke), evenals de toelichtingen hierbij.

Gevolgen voor lees- schrijf- en rekentaken:

- Er is meer overdracht van schriftelijke informatie dan voorheen. De productiemedewerkers krijgen vooral meer informatie die van belang is voor het functioneren als werknemer.
- De schriftelijke informatie is niet moeilijker dan voorheen, met uitzondering van de studieteksten voor de MBO-2 opleiding.
- De verschijningsvorm is anders. Er staat een computer op de naaizaal en de medewerksters kunnen zelf relevante informatie opzoeken op intranet.

Ontwikkelingen in de toekomst

In lage lonenlanden zijn de arbeidskosten laag. De concurrentie is daarom groot. Om te overleven moet Auping slimmer, sneller en innovatiever zijn en dit geldt ook voor de productiemedewerkers. Auping wil zich verder specialiseren en maatwerk leveren. De productiemedewerkers zullen vaker betrokken worden bij de ontwikkeling van nieuwe producten, zoals nu al gebeurt voor de nieuwe collectie matrassen. De kwaliteitseisen gaan nog meer omhoog. Het productieproces zal ook veranderen. De matrassen worden duurder en bewerklijker, het werk wordt arbeidsintensiever. Auping is bezig met de invoering van 'leanproductie'. Op sommige afdelingen is dit al doorgevoerd, op de afdeling Naaizaal Matrassen en Dekbedden nog niet. Bij 'leanproductie' wordt het hele traject van het maken van tijken gevolgd in één lijn. Dit betekent dat tijken pas gemaakt worden als er een order is geplaatst. Ze worden niet meer op voorhand gemaakt en opgeslagen. Bij de invoering van leanproductie zal een groter beroep gedaan worden op de

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | |
|---|--------------------------------------|----------|-----------------|--------|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • werkopdrachten | • | | |
| | • producttekeningen | | | • |
| | • tekeningen en schema's | | | • |
| II) Schrijven | • melden van een storing | | | • |
| | • voorraad 'afschrijven' | • | | |
| | • productieregistratiesysteem | • | | |
| III) Rekenen | • stickers | • | | |
| | • werken met maten | • | | |
| | • aftekenen lengtematen | | | • |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | • notulen werkoverleg | | • | |
| | • handboek P&O | | | • |
| | • cursusboek opleiding Confectie | | | • |
| II) Schrijven | • aanvraagformulier verlof/vakanties | | | • |
| | • urenoverzicht | | • | |

flexibiliteit (waaronder werktijden) van medewerkers. Ze kunnen pas aan de slag als collega's van een andere afdeling klaar zijn met de voorbereidende werkzaamheden. Er zal ook meer van de productiemedewerkers geëist worden om de productie op tijd klaar te krijgen. Er is minder tijd om hulp te vragen. In de toekomst zal de functie van bandleider anders worden ingevuld. Productiemedewerkers moeten dan meer regel- en controletaken zelf gaan uitvoeren, zoals benodigdheden klaarzetten, planningslijsten lezen en bedenken welke materialen nodig zijn. Ze moeten ook meer gebruik gaan maken van de computer. Het is de bedoeling dat de productiemedewerkers op den duur tele-

fonisch, en eventueel ook schriftelijk, informatie kunnen geven over het projectverloop en de problemen die zich voordoen. Al deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat opscholing van de productiemedewerkers van groot belang is. Iedereen moet de MBO-2 beroepsopleiding volgen.

Toelichting

De productiemedewerkers krijgen van de bandleidsters werkopdrachten waarop staat welke producten ze moeten maken en welke verschillende materialen hiervoor nodig zijn. Het lezen van producttekeningen is vooral van belang bij de introductie van een nieuwe collectie. Het is cruciaal

dat de productiemedewerkers goed kunnen meten zodat ze de rits op de juiste plaats naaien. Als ze dit niet goed doen, past namelijk de kern van de matras niet in de tijk. De productiemedewerkers moeten het artikelnummer opschrijven van de materialen die ze pakken uit de voorraadkast (onder andere band en stickers). Het is cruciaal dat ze dit goed doen in verband met het bijhouden van de voorraad. Als ze klaar zijn met een tijk moeten ze een sticker plakken op de binnenkant. Op de sticker schrijven ze hun naam. De computer wordt gebruikt om in het productieregistratiesysteem aan te geven of de taak gereed is. Voor de productiemedewerkers is dit een routinehandeling. Daarnaast staat alle benodigde informatie op het intranet, zoals tekeningen van matrassen, meer dan 100 werkinstructies, het P&O-handboek met informatie over de organisatiebeleid, arbo, kwaliteit en milieu en formulieren. productiemedewerkers mogen altijd gebruik maken van de computer om relevante informatie voor het werk op te zoeken. In de pauze mogen ze ook informatie opzoeken voor privé-doelstellingen. In de praktijk gebeurt dit echter nauwelijks.

De leidinggevende zorgt ervoor dat relevante informatie en veranderingen in beleid en regelgeving worden geprint en hangt de teksten op het prikbord. De productiemedewerkers krijgen de agenda en notulen van het werkoverleg. Het werkoverleg is één keer per maand op een tijdstip dat iedereen aanwezig is. Lezen van de notulen is bijna nooit nodig.

Geletterdheidsniveau

Veel taken die medewerkers elke dag uitvoeren, zoals lezen en invullen van het productieregistratiesysteem, de voorraad afschrijven en naam schrijven op de stickers, zijn taken op niveau 1. Ook het meten is een taak op niveau 1. De werkopdrachten en de notulen vereisen een leesniveau 2. Het schriftelijk materiaal van de vakopleiding heeft een hoger niveau, niveau 3 en soms niveau 4.

• **Snijlijst**

Vanuit de productieopdracht wordt (h)en) voor de snijzaal één of meerdere snijlijsten gemaakt. Naast de productieopdracht geeft de snijlijst informatie over het inschetsen en opleggen.

Een snijlijst wordt samen met het model en modelomschrijving gebruikt. Na het opleggen kunnen gegevens van de snijlijst aangepast worden. Want soms worden er meer of minder stofflagen opgelegd.

De productieopdracht wordt bijgewerkt naar aanleiding van de in de snijzaal opgelegde en uitgesneden stoffen en het stofverbruik wordt gecorrigeerd. Soms worden er meer lagen stof opgelegd om stof op te maken.

Wanneer er meer is opgelegd en gesneden, moeten er ook extra furnituren en accessoires zijn.

De extra geproduceerde stoffen kunnen dan uit voorraad worden verkocht.

Deel uit studietekst (niveau 3)

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving medewerkers

Laaggeletterde medewerkers handhaven zich door hulp te vragen en elkaar te ondersteunen. Ze houden zich verder wat meer op de achtergrond en nemen relatief weinig initiatief.

Moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken

Moeilijke lees- en schrijftaken doen zich vooral voor tijdens de Vakopleiding Confectie. De productiemedewerkers hebben moeite met het lezen van studieteksten, opdracht- en uitvoeren en zelf aantekeningen maken. De opleider moet veel mondeling uitleggen. Met name de schriftelijke informatie over Auping pakken de productiemedewerkers moeilijk op. Ook hebben de productiemedewerkers veel moeite met de schriftelijke multiplechoicetoetsen. In het dagelijks werk zijn er weinig moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken. De leidinggevende kan geen voorbeelden noemen. Het komt ook niet voor dat medewerksters daarvoor belangrijke informatie missen. Hij vermoedt dat ze onderling veel informatie uitwisselen.

Leren van nieuwe taken

De afgelopen jaren is er weinig veranderd in de primaire werkzaamheden. Wel moesten de productiemedewerkers meer rouleren bij de werkzaamheden. De nieuwe taken die ze hierdoor moesten leren, hebben ze vooral in de praktijk en van elkaar geleerd. Volgens de leidinggevende is het belangrijk dat het bedrijf op tijd veranderingen, zoals de komst van een nieuwe collectie, doorgeeft. Nu zien de medewerksters op de werkvloer al hoe de nieuwe matras er ongeveer gaat uitzien, ze kunnen alvast oefenen en meedenken. Medewerkers die de MBO-2 opleiding volgen, worden door de leidinggevende extra begeleid. Hij nodigt ze uit voor een gesprek, hij vraagt hoe het was, of er problemen waren of waar ze tegenaan zijn gelopen. Hij komt

er ook weleens tijdens de opleiding bij zitten om te zien hoe het gaat. De leidinggevende geeft aan dat het voor productiemedewerkers die het Nederlands niet goed beheersen extra belangrijk is dat hij veel geduld heeft en dat hij problemen bij het leren begrijpt. Het valt echter niet mee om steeds begripvol te zijn. Docenten besteden extra aandacht aan productiemedewerkers met taalproblemen, in die zin dat ze de mensen 'erdoorheen slepen'. Voor de opleiding op MBO-1 niveau lukt dit nog wel, maar bij MBO-2 loopt het ROC tegen grenzen aan.

Beleid

Auping biedt al jarenlang taalcursussen aan allochtone werknemers. Productiemedewerkers die moeite hebben met taal (spreken, lezen, schrijven) krijgen meer aandacht. In de opleiding wordt rekening gehouden met de beperkte mogelijkheden door minder schriftelijk en meer mondeling over te dragen en te toetsen. In functioneringsgesprekken is scholing in Nederlands spreken, lezen en schrijven ook een gespreksonderwerp.

Er zijn op dit moment op de afdeling Naaizaal Matrassen en Dekbedden nog ongeveer 16 productiemedewerkers die niet het gewenste diploma op MBO-2 niveau hebben behaald. De helft van deze groep heeft vanwege een taalachterstand extra moeite met het volgen van scholing. In opdracht van de LIFT Group (Kenniscentrum Beroepsopleiding Bedrijfsleven) heeft het ITTA in 2003 een onderzoek uitgevoerd om na te gaan op welke wijze extra taalondersteuning kan worden ingepast in het opleidings-traject. Tevens heeft het ITTA met 15 productiemedewerkers een intakegesprek gevoerd om het taalniveau, de communicatieve vaardigheden en de studievoordigheden in te schatten. Er zijn twee taalniveaugroepen samengesteld met elk vier deelnemers. Alle kandidaten hebben een EVC-traject (Erkenning van Verworven Competenties) doorlopen om na te gaan of vrijstellingen mogelijk zijn. Het was de bedoeling dat de productiemedewerkers begin

2005 met de aangepaste opleiding zouden beginnen. Dit is uitgesteld omdat opleidingstrajecten met extra taalondersteuning veel duurder zijn dan trajecten zonder taalondersteuning. Hiervoor wordt door Auping extra financiering gezocht.

'Nederlands leren spreken en schrijven valt niet mee, als je bijna alleen maar Turkse collega's hebt!'

Ervaringen van een medewerker

Zekiye komt uit Turkije en heeft daar de basisschool gevolgd en de 'mavo'. Ze heeft nog nooit een diploma gehaald en werkt al 18 jaar bij Auping. Er is in al die jaren wel het een en ander veranderd in het werk. Vroeger moest ze een lichter model matras maken. Nu maakt ze verschillende modellen en ook zwaardere matrassen. Er is meer geautomatiseerd wat het werk gemakkelijker maakt. Ook heeft ze betere stoelen en tafels gekregen om aan te werken. Er komt nu weer een ander model matras aan. Ze leert het nieuwe model maken doordat anderen het eerst voordoen.

Toen Zekiye begon met werken bij Auping had ze slechts drie Turkse collega's, en verder allemaal Nederlandse collega's. Nu, 18 jaar later, is het precies andersom. Ze praat met haar collega's veel Turks, hoewel de leiding het niet wil hebben op de werkvloer. Ze vindt de Nederlandse taal nog steeds moeilijk.

Zekiye geeft aan dat ze voor het dagelijks werk niet hoeft te lezen omdat de leidinggevende en collega's haar vertellen wat er in notulen en memo's staat. In september gaat ze de Vakopleiding Confectie met extra aandacht voor taal volgen op MBO-2 niveau. Het lijkt haar leuk, maar ze verwacht dat ze sommige dingen niet zal begrijpen.

Bronnen:

- Johan Fekken, opleidingsfunctionaris bij Auping.
- Rob Ellenbroek, leidinggevende van de afdeling Naaizaal Matrassen en Dekbedden bij Auping.
- Een productiemedewerker naaizaal bij Auping.
- Functieomschrijving productiemedewerker naaizaal, Auping.

- E. Halewijn. Vooronderzoek Auping, Matrassen en Dekbedden in het kader van een taalbegeleidingstraject (versie voor het management). Amsterdam, 2003.

Productiemedewerker confectie algemeen

In de confectie zijn 11.834 personen werkzaam als naaister of productiemedewerker confectie. De productiemedewerkers werkt in een geïntegreerd confectiebedrijf, in een kopstaartbedrijf of in een gordijnenatelier. Kopstaartbedrijven ontwerpen nieuwe modellen in Nederland, de productie ervan vindt plaats in het buitenland. De productiemedewerkers verricht bewerkingen voor de assemblage van delen of complete textielproducten met behulp van alle voorkomende naaimachines en andere hulpmiddelen. Daarnaast bewaakt de productiemedewerkers de werking van de machines. Productiemedewerkers die werkzaam zijn in een klein bedrijf moeten over het algemeen breder inzetbaar zijn en meer zelf doen dan productiemedewerkers die werkzaam zijn in een groter bedrijf.

Ontwikkelingen in het beroep

- Technologische ontwikkelingen. Logistieke taken worden steeds meer afgehandeld via de computer, zoals orders opvragen, de voorraad bijhouden en invoeren hoeveel en welke producten gemaakt zijn. Er is ook sprake van automatisering van het productieproces. Bij de meerderheid van de kopstaartbedrijven is sprake van het automatiseren van het modelleren en in mindere mate het patroneren. De meerderheid van de kopstaartbedrijven maakt gebruik van Computer Aided Design (CAD) systemen.
- Regelgeving op het gebied van veiligheid, milieu en arbo. Er gelden maatregelen voor gescheiden afvalstromen en recycling van verpakkingsmaterialen. Op het gebied van arbo is er sprake van aanpassing van machines en/of werkhouding van uitvoerend atelierpersoneel.
- ISO-certificatie komt steeds meer voor, met name in de kopstaartbedrijven. Standaarden en kwaliteitsnormen worden vastgelegd in gebruiksaanwijzingen en handleidingen. Productiemedewerkers moeten de regels adequaat toepassen.
- Bredere inzetbaarheid. Bedrijven in de confectie hebben te maken met grote concurrentie vanuit lagelonenlanden.

Innovatie, kwaliteit en een korte doorlooptijd zijn daarom steeds belangrijker. Aan de productiemedewerkers worden in dit kader ook hogere eisen gesteld. Er is sprake van de introductie van autonome teams op de werkvloer. Steeds meer bedrijven stellen een Vakopleiding Confectie op MBO-2 niveau verplicht.

Bronnen:

- Jeske Kerssens, medewerkster bij Lift group.
- Beroepscompetentieprofiel medewerker productie. Lift group, 2005.
- Beroepscompetentieprofiel medewerker gordijnenatelier. Lift group, 2005.

3.7 Magazijnmedewerker

Inleiding

Technische Unie

De Technische Unie (TU) is een groothandel in technische artikelen op het gebied van elektrotechniek, licht, telematica, sanitair, verwarming en stekkerklare apparatuur. De Technische Unie maakt deel uit van het Franse SONEPAR, een belangrijke distributieketen voor technische en elektronische producten in Europa. De Technische Unie heeft 2 distributiecentra, 26 overslagpunten en 35 verkoopkantoren. In de distributiecentra liggen ruim 80.000 verschillende voorraadartikelen opgeslagen. De artikelen worden via de overslagpunten naar de afnemers getransporteerd. Er werken bij de Technische Unie in Nederland 1.800 personen, ongeveer een kwart is lager opgeleid. In het kader van het onderzoek hebben we het beroep magazijnmedewerker nader bekeken op de afdeling Productie in het distributiecentrum in Alphen a/d Rijn. Op deze afdeling vindt 'orderpicking' plaats, het verzamelen van bestelde artikelen uit het magazijn.

Er werken in totaal 400 medewerkers in Alphen a/d Rijn. Op de afdeling Productie werken 139 magazijnmedewerkers, onder wie 35 flexwerkers. Van deze magazijnmedewerkers is ongeveer 20% van buitenlandse afkomst en 60% is vrouw. Veel medewerkers werken parttime.

Laaggeletterden bij de Technische Unie

Het is niet bekend hoeveel werknemers in de functie van magazijnmedewerker laaggeletterd zijn. Een ruwe schatting op beleidsniveau is dat het wel eens een kwart van de medewerkers kan betreffen. Volgens de leidinggevenden is dat echter op de afdeling Productie niet meer dan zo'n 2 tot 3 procent van de werknemers, dat wil zeggen dat daar niet meer dan 10 personen laaggeletterd zijn. Wellicht zijn het er meer, maar laaggeletterdheid valt ze pas op als

mensen echt nauwelijks kunnen lezen en schrijven. Dat blijkt bijvoorbeeld als werknemers erg veel moeite hebben met een makkelijke opleiding, zoals de ‘huisopleiding’ TU Professional, en als ze zeer slecht geschreven briefjes inleveren (bijvoorbeeld over wijzigen van het contract). Bij medewerkers die het Nederlands niet zo goed beheersen, is het overigens niet altijd duidelijk of ze tevens laaggeletterd zijn. Enige jaren geleden was laaggeletterdheid een groot probleem bij de Technische Unie. Door krapte op de arbeidsmarkt kwamen er toen veel mensen in dienst die onvoldoende aan de eisen voldeden wat betreft goed werknemerschap, zorgvuldig werken en kunnen lezen, schrijven en rekenen.

De gevolgen voor de productiviteit waren groot, er werden veel fouten gemaakt. De organisatie heeft vervolgens actie ondernomen en een cursus ‘Taal op het werk’ georganiseerd. Daarnaast is de selectieprocedure aangescherpt.

Magazijnmedewerker afdeling Productie

Functie-eisen

De Technische Unie neemt geen magazijnmedewerkers meer in dienst in verband met plannen voor verdere automatisering van het logistieke proces in het distributiecentrum. Er wordt steeds meer gewerkt met flexwerkers. Het uitzendbureau doet de eerste selectie van nieuwe flexwerkers en neemt een schriftelijke test ‘vergelijken’ af. De test bestaat uit vragen met een serie cijfers, een serie letters of een serie met zowel cijfers als letters. De opdracht is om voor elke vraag de juiste serie aan te kruisen uit vijf antwoordmogelijkheden.

Het resultaat van de test moet minimaal voldoende zijn. Belangrijke selectiecriteria voor de functie zijn verder onder andere:

- De Nederlandse taal goed kunnen spreken en begrijpen, dit wordt getoetst tijdens het sollicitatiegesprek.
- In staat zijn snel te werken met een laag foutpercentage

en kunnen werken onder tijdsdruk.

- Bereidheid om op onregelmatige tijden te werken, bereid tot overwerken.
- Geen lichamelijke klachten, geen hoogtevrees, lengte minimaal 1.65 meter.
- Minimaal drie dagdelen beschikbaar.
- Gemotiveerde uitstraling (veel vragen stellen, interesse tonen).

Hoofdtaken

De magazijnmedewerker op de afdeling Productie werkt alleen en heeft één hoofdtaak: ‘orderpicking’, het verzamelen van de orders die door het computersysteem zijn samengesteld. De orders worden als ‘pickzegels’ uitgeprint. Op de pickzegel staan de artikelen die besteld zijn en is vermeld waar ze zijn opgeslagen (locatie). De magazijnmedewerker verwerkt per dagdeel ongeveer 500 pickzegels. Hij gaat met een ‘winkelwagentje’ het magazijn in en verzamelt de artikelen die op stellingen opgeslagen liggen. De artikelen worden via het transportsysteem (een soort lopende band) afgevoerd naar de afdeling Sorteren.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

Ontwikkelingen de afgelopen jaren

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren die ook invloed hebben op lees-, schrijf- en rekentaken, zijn:

- Wijziging werkwijze bij foutmeldingen.
- Invoering opleiding TU Professional.
- Professionalisering P&O-beleid.

‘Het werk is al 15 jaar hetzelfde. Je kunt het op de automatische piloot doen.’

Wijziging werkwijze bij foutmeldingen

Het logistieke proces op de afdeling Productie is al jaren

hetzelfde en stamt uit 1989. Hiermee samenhangend is ook de directe taakuitvoering van de magazijnmedewerkers al jaren dezelfde. Alleen de procedure voor het melden van fouten in de voorraad is een paar jaar geleden veranderd. Als er onvoldoende artikelen liggen op de locatie die de 'pickzegel' aangeeft, moet de medewerker op de zegel het bestelde aantal artikelen doorstrepen en noteren hoeveel artikelen er nog liggen. In het verleden moest de magazijnmedewerker op een apart briefje noteren hoeveel artikelen tekort waren. Het duurde vrij lang voordat de medewerkers deze andere werkwijze hadden aangeleerd.

Invoering opleiding TU Professional

Sinds 1999 heeft de Technische Unie een eigen huisopleiding, de 'TU professional'. Niet alleen nieuwe medewerkers maar ook alle zittende medewerkers moeten de cursus volgen. De 'TU Professional' komt overeen met een deelkwalificatie op MBO-1 niveau. De cursus duurt ongeveer drie maanden en is volgens P&O en leidinggevendenden heel eenvoudig. De cursus behandelt veiligheid en bewegingstechnieken en verschaft informatie over het bedrijf en het werk. Medewerkers leren op de werkplek met behulp van een coach en een videoanalyse, maar krijgen ook enige eenvoudige theorie (drie bijeenkomsten) en een map met veel schriftelijke informatie. Bijna iedereen heeft de cursus inmiddels gevolgd en het examen gehaald.

Professionalisering P&O-beleid, meer nadruk op eigen verantwoordelijkheid

De afgelopen jaren is het P&O-beleid bij de Technische Unie behoorlijk geprofessionaliseerd. Functioneringsgesprekken en werkoverleg zijn ingevoerd, het verzuimbeleid is aangescherpt, er is structureel werkoverleg ingevoerd en het veiligheidsbeleid is compleet vernieuwd. Daarnaast is er een belangrijk project geweest, het zogenaamde People-project. In dit project zijn afspraken gemaakt over zaken als collegialiteit, respect, orde, elkaar

serieus nemen en netheid.

Het gevolg van al deze veranderingen is dat medewerkers veel meer informatie (mondeling én schriftelijk) krijgen, bijvoorbeeld over de nieuwe wet- en regelgeving (Wet verbetering poortwachter) en veiligheidsbeleid. Ze ontvangen ook verslagen van werkoverleg en functioneringsgesprekken en extra edities van personeelsbladen in het kader van projecten (zoals het 'People-project'). Omdat de schriftelijke informatie fors is toegenomen, hebben alle medewerkers enkele jaren geleden een eigen postbakje gekregen. Iedereen wordt geacht de stukken te lezen. Medewerkers die zich niet aan afspraken of regels houden, worden hierop aangesproken.

Gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

- Er is meer overdracht van schriftelijke informatie dan voorheen.
- De schriftelijke informatie is niet moeilijker dan voorheen; er wordt juist meer dan vroeger het geval was, gelet op eenvoudig taalgebruik.
- Er zijn geen taken met een andere verschijningsvorm, magazijnmedewerkers op de afdeling Productie werken (nog) niet met de computer.

Toekomstige ontwikkelingen

Op dit moment is het magazijnwerk nog heel arbeidsintensief. Medewerkers moeten veel lopen en het werk is fysiek zwaar. Dit gaat in de toekomst veranderen. Door verdergaande automatisering zullen artikelen vanuit één geautomatiseerd systeem naar de medewerkers 'toekomen'. Het werk van magazijnmedewerker wordt dan waarschijnlijk eentoniger (vast werkgebied in plaats van afwisseling in het werkgebied), er zullen minder medewerkers nodig zijn en het werk wordt fysiek minder zwaar. In de primaire werkzaamheden zal er ook wat meer geautomatiseerd worden. Wat er precies gaat veranderen, is nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Wel is duidelijk dat er

een nieuwe operatorachtige functie op een hoger niveau blijkt (minimaal MBO-3).

Gevolgen voor de magazijnmedewerker

De Technische Unie verwacht dat verdere automatisering weinig gevolgen met zich mee zal brengen voor de lees-, schrijf- en rekentaken van de magazijnmedewerkers. In de directe taakuitvoering wordt het werk eerder makkelijker omdat het meer door het systeem wordt aangestuurd. Voor medewerkers van de afdeling Productie zal het werken met een beeldscherm en display nieuw zijn. De functie magazijnmedewerker blijft in de toekomst bestaan, maar als gevolg van automatisering zijn er wel veel minder medewerkers nodig. De Technische Unie anticipeert op de veranderingen door geen nieuwe medewerkers meer in dienst te nemen en meer te werken met flexwerkers via het uitzendbureau. Een deel van de magazijnmedewerkers vertrekt via natuurlijk verloop en er gaan de komende jaren veel mensen met pensioen. Van de overige magazijnmedewerkers zal te zijner tijd een deel als magazijnmedewerker kunnen blijven werken. Een ander deel zal wellicht omscholing aangeboden krijgen. Of deze groep, met name de laaggeletterden, de benodigde MBO-3 opleiding voor de nieuwe functie van systeembeheerder/operator kan halen, is echter zeer de vraag.

Toelichting

Op de pickzegel staan de naam en de locatie van het artikel. De artikelen liggen op volgorde, er zit een bepaalde logica in. Voor de voortgang van het werk is het essentieel dat medewerkers de codering begrijpen en de artikelen snel kunnen vinden. Vervolgens moeten ze het goede artikel in de juiste hoeveelheid pakken. Het is cruciaal dat ze dit goed doen, anders krijgt de klant niet wat hij besteld heeft. De medewerkers tellen bij een tekort aan artikelen hoeveel er nog zijn en schrijven dit op de pickzegel. Zegels lezen om te kijken of ze het goede artikel pakken,

doen medewerkers eigenlijk niet. Het is meer vergelijken of er dezelfde woorden/termen op staan. De artikelnamen zijn bovendien moeilijk en ze zijn soms afgekort, bijvoorbeeld 'neft buitenvoeler moduline', 'geel snelmontageplaat gelakt', 'kais afdichtring priklimph kema' en 'eric kad-clip'. In verband met de automatiseringsplannen moet van elk artikel de maat en het gewicht in kaart worden gebracht. In dit kader is het project 'Meten en Wegen' gestart. Medewerkers met fysieke problemen kunnen reïntegreren in dit project. Zij brengen de maten in kaart en wegen de artikelen met behulp van een rolmaat en weegschaal. Veel informatie in relatie tot het functioneren als werknemer ontvangen de medewerkers in het eigen postbakje en soms ook in de vorm van een brief of memo op het prikbord. Het is cruciaal dat de medewerkers op de hoogte zijn van deze informatie. Goed kunnen lezen is hiervoor echter geen voorwaarde. De Technische Unie verstrekt belangrijke informatie ook mondeling tijdens het werkoverleg en in individuele gesprekken. Bovendien helpen de medewerkers elkaar en kunnen ze schriftelijke stukken mee naar huis nemen. Medewerkers moeten elke dag de controlelijst over de status van de kar in verband met goed en veilig werken invullen. Het doorgeven van de status van de kar is vooral van belang als er sprake is van een onveilige situatie. De leidinggevende heeft voorkeur voor het mondeling in plaats van schriftelijk doorgeven van onveilige situaties: hij kan dan direct handelen.

Geletterdheidsniveau

Het lezen van pickzegels vereist een vaardigheid op niveau 1, het invullen van de opstartlijst pick-car een vaardigheid op niveau 2. Om het reglement te kunnen lezen is niveau 3 nodig, net als voor de Nieuwsbrief en de notulen van het werkoverleg afdeling Productie. Het scholingsmateriaal (TU professional) vereist op sommige gedeelten niveau 3, andere stukken niveau 4.

Alphen aan den Rijn geeft het maandblad *dc@mail* uit.


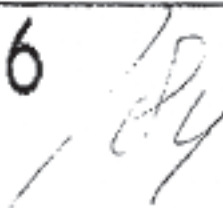

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | |
|---|---|----------|-----------------|----------------------------|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | <ul style="list-style-type: none"> • pickzegels • namen van artikelen | • | | |
| II) Schrijven | <ul style="list-style-type: none"> • aantekeningen op pickzegels | • | | |
| III) Rekenen | <ul style="list-style-type: none"> • tellen van artikelen • meten en wegen bij deelname aan reïntegratieproject | • | | |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden |
| I) Lezen | <ul style="list-style-type: none"> • mededelingen • verslagen van gesprekken • brieven van P&O • notulen werkoverleg • Nieuwsbrief • handboek TU Prof met opleidingsteksten • dienstrooster (flexwerkers) • posters over veiligheid (pictogrammen, plaatjes) • plattegrond | | • • | • • • • • • |
| II) Schrijven | <ul style="list-style-type: none"> • controle lijst status van de kar | • | | |
| III) Rekenen | <ul style="list-style-type: none"> • werken met data bij het maken van afspraken | | | • |

Het is een blad voor en door het personeel. Het lezen van dit maandblad is eenvoudiger dan het lezen van de Nieuwsbrief. Met een leesvaardigheid op niveau 2 kunnen zo goed als alle teksten worden gelezen.

De rekentaken zijn beperkt. Het tellen van de artikelen en

de aantallen opschrijven zijn taken op niveau 1. Dit geldt ook voor het meten en wegen van artikelen bij deelname aan het reïntegratieproject.

| | | | |
|---|---|-------------|---|
| 21-53054 |  | 22 | A901 |
| 46900 | | 4271 | OP. AMSTERD |
| 25-05-05 | | 121621 | |
| 2327-039 | | 41-5-41-350 | |
| KAIS AFDICHTRING PRIKLMPH KEMA | | 86 |  |
|  | SCHULTS EN DE GROOT | | |
| | FAX 25-05-05 | | |

Pickzegel, niveau 1. De codering betekent: het artikel ligt in hal 4, 1e etage, gang 5, stelling 41, 3e plank van onderen in het vijfde vak (de 0 is een controlegetal).

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving medewerkers

Laaggeletterden handhaven zich als magazijnmedewerker op de afdeling Productie bij de Technische Unie door bij collega's af te kijken, vragen te stellen en hulp te vragen. Ook nemen ze schriftelijke stukken mee naar huis en vragen ze de partner of kinderen om hulp. Sommige medewerkers komen ervoor uit dat ze problemen hebben met geletterdheidstaken. De Technische Unie verwijst deze personen door naar de opleidingsfunctionaris. Andere medewerkers hebben manieren aangeleerd om laaggeletterdheid te

verbloemen of verschuilen zich er juist achter als ze fouten gemaakt hebben.

Moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken

Magazijnmedewerkers vinden het moeilijk als er iets verandert in de directe taakuitvoering, zoals bij de verandering in de werkwijze bij foutmeldingen. Het kost veel tijd om een andere werkwijze aan te leren. Moeilijke taken zijn verder het lezen van schriftelijke stukken die van belang zijn voor het functioneren als werknemer, zoals officiële brieven, formulieren, artikelen, studieteksten, de toelichting bij het functioneringsgesprek en het jaarlijkse

medewerkerstevredenheidsonderzoek. Medewerkers lezen de stukken vaak wel, maar begrijpen ze niet altijd. Ook het schriftelijk examen van TU Professional met multiple-choicevragen is voor laaggeletterden erg moeilijk. Bij medewerkers die twee keer zakken, wordt het examen mondeling afgenomen.

Leren van nieuwe taken

Nieuwe medewerkers worden goed ingewerkt met behulp van het inwerkplan 'TU Paspoort'. Ze leren de taken in de praktijk onder begeleiding van een inwerker. De eerste drie dagen werken ze samen met de inwerker. Elke order die de nieuwe medewerker verwerkt, wordt gecontroleerd. Vervolgens vindt er nog twintig dagen controle plaats door een kwaliteitsmedewerker. Het percentage fouten mag een half procent zijn. In het algemeen leren alle medewerkers, ook laaggeletterden, nieuwe taken het beste in de praktijk. Bij de invoering van nieuwe regels, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheidsbeleid en de Wet verbetering poortwachter, wordt veel mondelinge uitleg gegeven, onder andere in het werkoverleg en aan de hand van PowerPoint presentaties. Ook maakt de Technische Unie gebruik van posters en krijgen de medewerkers ter ondersteuning schriftelijke informatie in het postbakje. De opleiding TU Professional voorziet in een 'coach fysieke arbeid' die individueel en in groepjes op de werkvloer extra uitleg geeft. Verder leren medewerkers met behulp van video-analyse. Medewerkers die moeilijk leren, krijgen extra individuele uitleg. Medewerkers die zich niet houden aan (nieuwe) regels en die vaak de fout ingaan, moeten bij de leidinggevende komen voor een gesprek. In dit gesprek wordt de informatie opnieuw uitgelegd en checkt de leidinggevende of de medewerker het heeft begrepen. Het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd.

Beleid

In 2001 heeft de Technische Unie cursussen 'taal op het werk' ingekocht voor allochtone medewerkers die het Nederlands onvoldoende beheersten en/of moeite hadden met lezen of schrijven. De cursussen werden door de Technische Unie betaald, konden in werktijd gevolgd worden of werden doorbetaald. Voor de cursus zijn medewerkers geselecteerd van wie de leidinggevende dacht dat ze laaggeletterd waren en waarbij uit een test bleek dat dit inderdaad het geval was. De cursus is één keer intern georganiseerd, omdat er een grote groep medewerkers was met eenzelfde instapniveau (het laagste niveau). Medewerkers met een hoger instapniveau hebben een externe cursus gevolgd. Op dit moment wordt er geen interne cursus aangeboden. Individuele medewerkers kunnen altijd op kosten van de Technische Unie een externe cursus volgen. Er zijn plannen om TU-breed een schrijfcurcus aan te bieden om het beheersingsniveau te verbeteren. Deze cursus is voor iedereen, dus ook voor de wat hoger opgeleide medewerkers.

Doel van de cursus is vooral beter te leren schrijven, e-mails zonder fouten te schrijven en dergelijke. Door veel sms'en ontstaan er ook problemen en kunnen sommige medewerkers niet meer goed Nederlands schrijven.

'Ik ga geen opleiding meer volgen. Ik moet er niet aan denken.'

Ervaringen van een medewerker

Anja heeft vroeger speciaal onderwijs gevolgd en de huishoudschool nooit afgemaakt. Ze is in 2000 gaan werken bij de Technische Unie, eerst via het uitzendbureau en later in vaste dienst. Ze heeft nooit goed kunnen leren en na de huishoudschool geen opleiding meer gevolgd. Anja geeft aan dat ze niet goed kan lezen en schrijven. Ze leest alle post die ze in haar postbakje krijgt, maar begrijpt vaak niet wat er staat en maakt veel schrijffouten. Haar kinderen en de leidinggevende helpen als het nodig is.

Ze vindt het heel vervelend dat ze niet goed kan lezen en schrijven en denkt dat al haar collega's het wel goed kunnen. Op het werk praten ze er niet over, dus eigenlijk weet ze niet of collega's gelet-terd zijn of niet.

Moeilijke taken in het werk zijn er niet. Ze heeft de taken geleerd in de praktijk. Anja heeft enige tijd geleden TU Professional gehaald, de verplichte cursus voor alle medewerkers. Maar ze vond het moeilijk en had veel individuele hulp nodig. Het schriftelijk examen heeft ze niet gehaald, maar toen ze het later mondeling mocht doen, ging het wel goed. Anja heeft geen verdere scholingsplannen. Ze is blij met haar baan bij de Technische Unie, maar ze is ook bang dat ze door automatisering haar baan in de toekomst zal kwijtraken.

Bronnen:

- Erica van Dijk, adviseur Personeel & Organisatie bij de Technische Unie.
- Fred de Graan, manager distributiecentrum bij de Technische Unie.
- Leon van Vliet, chef productie, sorteren en expeditie bij de Technische Unie.
- Joke Buitelaar, unitleider productie bij de Technische Unie.
- Een magazijnmedewerkster van de Technische Unie.
- Sociaal jaarverslag van de Technische Unie.

Magazijnmedewerker algemeen

In de groothandel zijn in 2005 naar schatting 172.000 personen werkzaam in een logistieke functie, waarvan ongeveer 146.200 als magazijnmedewerker. Kerntaken van de magazijnmedewerker zijn de ontvangst en het opslaan van goederen, het inventariseren van de voorraad en verzamelen en verzendklaar maken van goederen. De magazijnmedewerker vervoert de door de chauffeur/leverancier geleverde goederen met een intern transportmiddel naar een ontvangstperron. Soms laadt de chauffeur de vrachtwagen zelf uit. Op het ontvangstperron controleert de magazijnmedewerker de goederen. Hij maakt hierbij eventueel gebruik van een scanner. Wanneer de goederen opslag gereed zijn, transporteert de magazijnmedewerker deze naar het magazijn op de daarvoor bestemde locatie. Geconstateerde derving of schade meldt de

medewerker aan de groepsleider logistiek. Daarnaast controleert de medewerker aan de hand van een inventarislijst of goederen op voorraad zijn en veilig en efficiënt zijn opgeslagen.

Aan de hand van een papieren of digitale bestellijst verzamelt de magazijnmedewerker de bestelde goederen. Een norm ten aanzien van de productiviteit dient te worden gehaald. De medewerker transporteert de verzamelde goederen naar de afdeling Expeditie. Daar wordt de benodigde administratie uitgevoerd. Soms laadt de magazijnmedewerker de vrachtwagen.

In kleine bedrijven heeft de magazijnmedewerker een breed takenpakket, terwijl in het midden- en grootbedrijf het takenpakket vaker specialistisch is, hetgeen betekent dat een beperkt deel van de logistieke taken wordt uitgevoerd, zoals het verzamelen van goederen ('orderpicken'). In grote bedrijven is sprake van meer schriftelijke communicatie (mailings, e-mail, eigen posters).

Ontwikkelingen in het beroep

- Marktontwikkelingen. Van invloed op de bedrijfsvoering en het beroep zijn de ontwikkeling van een 24-uurseconomie, meer aandacht voor milieuaspecten en schaalvergroting bij leveranciers. Groothandel en detailhandel raken steeds meer met elkaar verweven en zullen vergaand integreren. Er is sprake van een toename van de behoefte aan individuele keuzemogelijkheden, maatwerk en kopen via de digitale snelweg/e-business/e-commerce.
- Wetgeving en overheidsregulering. Van invloed zijn strengere wet- en regelgeving van de overheid met betrekking tot veiligheid, milieu en arbo. Van de medewerkers wordt op dit vlak steeds meer verwacht. Ze moeten zelfstandiger werken en weten waarom ze iets op een bepaalde manier moeten doen.
- Technologische ontwikkelingen. Automatisering heeft tot gevolg dat de productie-eisen toenemen, de medewerkers steeds minder zelf moeten optellen en aftrekken, de locatie van goederen gemakkelijker is te vinden, er meer gewerkt wordt met coderingen van leveranciers en er meer Engelse termen voorkomen. In het algemeen wordt het werk gemakkelijker, maar krijgen de medewerkers meer informatie, dan moeten ze deze sneller verwerken en is er minder tijd om hulp te vragen. Als gevolg van automatisering zullen er in de toekomst minder

Lees-, schrijf- en rekentaken

| <i>Cruciale lees-, schrijf- en rekentaken</i> | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------------|--------|--|
| Cruciaal voor directe taakuitvoering | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden | |
| I) Lezen | • memo's, mails en mededelingen | • | | | |
| | • weekbericht | | • | | |
| | • notulen groepsbespreking | | • | | |
| | • dagplanning | • | | | |
| | • bedieningsinstructies | • | | | |
| | • kassabonnen | • | | | |
| | • boodschappenlijstjes | | • | | |
| | • handboeken | | • | | |
| | • opmaaktekeningen | | • | | |
| | • actieplanningen | | • | | |
| | • plattegrond | | • | | |
| | • Personal Digital Assistent | • | | | |
| | II) Schrijven | • aantekeningen bij telefoongesprek | | • | |
| | | • boodschap doorgeven | | • | |
| • overdracht van werkzaamheden | | | | • | |
| III) Rekenen | • geld tellen | • | | | |
| | • voorraden tellen | | • | | |
| | • afrekenen | • | | | |
| | • werken met houdbaarheidsdata (afdeling Food) | • | | | |
| | • werken met maten (afdeling Gordijnen) | • | | | |
| | • instellen van ovens (afdeling Food) | • | | | |
| Cruciaal voor functioneren als werknemer | | Elke dag | Elke week/maand | Zelden | |
| I) Lezen | • studieteksten | | | • | |
| | • weekbericht | | • | | |
| | • notulen groepsbespreking | | • | | |
| | • dienstrooster | | • | | |
| II) Schrijven | • aanvraagformulier verlof/vakanties | | | • | |
| | • aantekeningen maken tijdens opleiding | | | • | |
| III) Rekenen | • werken met data bij het maken van afspraken | | • | | |

magazijnmedewerkers, met name 'orderpickers', nodig zijn.

- Bedrijfsorganisatorische ontwikkelingen. Door efficiency en bezuinigingen moeten leidinggevenden vaker meewerken en hebben ze minder tijd voor begeleiding van medewerkers. Magazijnmedewerkers moeten hierdoor zelfstandiger werken. Ook komt meer specialisatie voor.

Bronnen:

- Gabry Karsdorp, medewerkster bij KC Handel.
- Jan Letteboer. Beleidsmedewerker Stichting Opleidingsfonds Groothandel (SOG).
- Beroepscompetentieprofiel magazijnmedewerker, SOG/KCHandel, december 2004.
- Concept kwalificatiedossier magazijnmedewerker, KCHandel, juni 2004.

3.8 Verkoopmedewerker

Inleiding

HEMA

De HEMA is een internationale retailorganisatie met ruim 270 winkels in Nederland, meer dan 40 winkels in België en 3 vestigingen in Duitsland. Naast winkels heeft de HEMA een distributiecentrum, banketbakkerijen en een hoofdkantoor. In totaal zijn er bij de HEMA 10.216 medewerkers werkzaam, van wie 5.050 personen in laaggeschoolde functies, zoals verkoper en logistiek medewerker. In deze functies zijn niet alleen lager opgeleiden werkzaam, maar ook veel scholieren en studenten. Het onderzoek is uitgevoerd in het HEMA-filiaal in Amsterdam Zuidoost. Er werken daar 70 verkopers, 62 vrouwen en 8 mannen. Van de verkopers is 60% van buitenlandse afkomst.

Laaggeletterden bij de HEMA

Bij de HEMA werken, voor zover bekend bij het hoofd Personeelszaken Verkoop en de filiaalmanager, weinig tot geen verkopers die laaggeletterd zijn. Wel is bekend dat laaggeletterdheid voorkomt bij sommige logistiek medewerkers. Laaggeletterdheid is in het algemeen echter geen probleem. In het filiaal in Amsterdam Zuidoost werken zes verkopers die de Nederlandse taal niet goed beheersen en die daardoor ook niet goed kunnen lezen en schrijven in het Nederlands. Of deze verkopers ook laaggeletterd zijn in hun moedertaal is niet bekend.

Problemen in het werk doen zich bij deze verkopers soms voor in de directe taakuitvoering, bijvoorbeeld bij het lezen van de dagplanning en het geven van uitleg aan klanten. Zolang de verkopers hulp vragen als ze iets niet begrijpen en vragen van klanten netjes afhandelen door er een collega bij te halen, is de situatie voor HEMA geen probleem.

Verkoopmedewerker

Functie-eisen

Voor instroom in de functie van verkoopmedewerker stelt de HEMA geen speciale eisen aan de vooropleiding of het opleidingsniveau. Belangrijke selectiecriteria zijn wel een verzorgd uiterlijk, stressbestendig zijn en verbaal vaardig, 'liefde' voor het winkelvak en een voldoende halen voor de rekenproef en de vragenlijst 'klanttevredenheid'.

De HEMA heeft een speciale rekenproef ontwikkeld met vijf 'verhaaltjessommen'. De manager van het filiaal in Amsterdam Zuidoost neemt de rekenproef bij sollicitaties steeds minder af, omdat als gevolg van het werken met geavanceerde kassa's rekenen nauwelijks meer aan de orde is. Goed kunnen rekenen is geen voorwaarde (meer) voor het goed functioneren als verkoper. De ervaring is bovendien dan 80% van de sollicitanten moeite heeft met het maken van de rekentoets. Er worden veel fouten gemaakt.

Nieuw bij de sollicitatie is de multiplechoicevragenlijst 'Klanttevredenheid'. Deze lijst bestaat uit acht vragen over klantgedrag en hoe te reageren als verkoper. De filiaalmanager heeft nog geen ervaring opgedaan met het afnemen van de vragenlijst, omdat er de afgelopen maanden geen vacatures waren. Om beide toetsen (rekenproef en vragenlijst 'klanttevredenheid') te kunnen maken, moeten sollicitanten kunnen lezen.

Hoofdtaken verkoper HEMA

- Adviseert en bedient de klanten, rekent de aankopen af en draagt zorg voor de kassahandelingen.
- Controleert binnengekomen artikelen op aantal, prijs en uiterlijk en bij consumptie op aantal en versheid.
- Maakt de artikelen op aan de hand van SP-richtlijnen en instructies, zowel ten aanzien van de algemene als de specifieke actieopmaak.
- Is belast met het (om)prijzen van artikelen, de toonbank en de behandeling van prijsveranderingen.
- Telt periodiek de voorraden.

- Werkt mee aan de bestrijding van diefstal.
- Onderhoudt de toonbank, dat wil zeggen houdt de voorraad in de bakken op peil door middel van aanvullingen, houdt de presentatie op orde en houdt de afdeling schoon.

Aan het begin van de werkdag krijgt elke verkoper een dagplanning. Hierop staat welke taken de verkoper die dag moet uitvoeren, bijvoorbeeld hoofdkassa of tweede kassa draaien, de klantenservice, afdeling gordijnen of fotoshop bemensen, retouren wegwerken, voorraden tellen en voorraden controleren.

Ontwikkelingen met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

Ontwikkelingen de afgelopen jaren

Belangrijke ontwikkelingen in de afgelopen jaren, die ook invloed hebben op lees-, schrijf- en rekentaken, zijn:

- Automatisering.
- Scholing op MBO-2 niveau.
- Bevorderen van de betrokkenheid bij het bedrijf.

Automatisering

De afgelopen jaren is de kassa sterk geautomatiseerd. Vroeger moesten de verkopers veel meer zelf berekenen. Afrekenen met de klant is nu heel eenvoudig. Het wisselgeld komt op de display, verkopers hoeven het verschil niet meer zelf te berekenen. Afrekenen gaat daardoor sneller en fouten worden nauwelijks meer gemaakt.

Ook veranderingen in prijzen en aanbiedingen worden automatisch in het systeem verwerkt. Bestellingen verlopen eveneens automatisch via de kassa. De afgelopen vijf jaar moesten de verkopers van het filiaal in Amsterdam Zuidoost twee keer ingewerkt worden op een nieuwe kassa. Door invoering van de computer is er veel e-mailverkeer tussen het hoofdkantoor en de verschillende

HEMA-filialen. Vroeger verliep het contact vooral per post, fax of telefonisch. Voor de verkopers maakt het e-mailverkeer het werk gemakkelijker. Ze krijgen bijvoorbeeld vaker foto's meegestuurd waarop te zien is hoe de toonbank opgemaakt moet worden. Ook raken ze mededelingen niet meer kwijt. Verkopers van de afdeling Gordijnen werken regelmatig met de computer. De andere verkopers gebruiken de computer soms om prijzen op te vragen. Begin 2005 is de Personal Digital Assistent (PDA) ingevoerd. Werken met de PDA is een vereenvoudiging van het werk. Het apparaatje wordt gebruikt voor het controleren van de voorraad, corrigeren van bestelgegevens, printen van schapetiketten en opvragen van artikelgegevens. Verkopers scannen met de PDA de barcode van artikelen, ze tellen hoeveel artikelen nog in voorraad zijn en voeren dit door in de PDA. Dit is een belangrijke taak omdat als gevolg van diefstal bestelgegevens niet altijd correct zijn. De PDA is rechtstreeks verbonden met de server waardoor correcties direct in het systeem worden gezet. Vóór invoering van de PDA moesten verkopers op speciale lijsten de bestelgegevens corrigeren en zelf doorvoeren in de computer. Deze procedure kostte veel tijd en er werden nog wel eens fouten gemaakt. Dankzij de PDA komen fouten eigenlijk niet meer voor.

Scholing op MBO-2 niveau

De HEMA heeft in 2002 in samenwerking met een ROC de eigen basisopleiding verkoper (BOV) ontwikkeld tot MBO-2 opleiding. Naast het feit dat de opleiding nu recht geeft op een erkend diploma speelde ook een rol dat de HEMA aanspraak kon maken op een interessante scholingssubsidie van de overheid. De ontwikkeling was vrij eenvoudig omdat veel van de bestaande modules overgenomen konden worden. Alle verkopers moeten de MBO-2 opleiding volgen, ook verkopers die in het verleden al de BOV hebben gevolgd. Deze laatste groep krijgt wel vrijstellingen voor delen van de opleiding. Het volgen van de opleiding

brengt lees- en schrijftaken met zich mee, zoals studieteksten bestuderen en aantekeningen maken.

Bevorderen van de betrokkenheid bij het bedrijf, kwaliteitsverbetering

De HEMA is voortdurend bezig met kwaliteitsverbetering. Ontwikkelingen zoals mondiger klanten en een toename van de concurrentie maken dit noodzakelijk. De HEMA wil verkopers nadrukkelijk betrekken bij het meedenken over verbeterpunten. Van maart tot september 2005 loopt in dit kader het 'Traject Regenboog'. Doel van het traject is 'Niet harder maar slimmer werken'. Tijdens bijeenkomsten wordt onder leiding van een adviseur per filiaal het werkproces in kaart gebracht en op posters uitgetekend. Vervolgens kunnen de verkopers aangeven wat er beter kan. Op deze wijze worden knelpunten in kaart gebracht. De HEMA probeert medewerkers meer bij de organisatie te betrekken en het HEMA-gevoel te bevorderen door projecten als 'Traject Regenboog' en het verspreiden van meer nieuwsbrieven en bulletins. Ook over de voortgang in het Traject Regenboog krijgen de verkopers veel schriftelijke informatie.

Gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken

- Er is sprake van meer geschreven en gedrukte informatie. Er verschijnen meer nieuwsbrieven en weekberichten. Verkopers krijgen meer boodschappen en memo's met langere teksten. Als gevolg van de automatisering zijn er veel minder rekentaken.
- Er is sprake van een ander niveau van de geschreven en gedrukte informatie. Teksten zijn soms moeilijker omdat er meer Engelse woorden in voorkomen (facings, layout, e-mail, outlook). Het rekenwerk is gemakkelijker geworden. Verkopers hoeven alleen nog maar te tellen en getallen af te lezen.
- Er is sprake van een andere verschijningsvorm.

- Er is meer e-mailverkeer met het hoofdkantoor en verkopers werken meer met displays (kassa, PDA).

Toekomstige ontwikkelingen

De automatisering zal leiden tot verdere vernieuwingen van bijvoorbeeld de kassa en de PDA. Dit soort ontwikkelingen maakt het werk gemakkelijker. De basistaken in het beroep verkoper zullen naar verwachting altijd blijven: de toonbank netjes houden, afrekenen met klanten, bestellingen doorvoeren en vragen van klanten beantwoorden. Verkopers zullen wel steeds meer schriftelijke informatie vanuit het hoofdkantoor krijgen. Het bevorderen van het HEMA-gevoel en betrokkenheid bij de organisatie blijft een belangrijk aandachtspunt. De informatie die de HEMA in dit kader verstrekt, is echter ondersteunend. Belangrijke zaken zal de HEMA altijd mondeling blijven toelichten.

De organisatie verwacht dat toekomstige ontwikkelingen in het werk geen gevolgen hebben voor de scholingseisen of voor de werkgelegenheid van laaggeletterde verkopers.

Toelichting

Verkopers krijgen regelmatig memo's, mededelingen en e-mails van het hoofdkantoor over veranderingen op de toonbank, stellingverbouwen en dergelijke. De filiaalmanager print de e-mails en geeft ze aan de medewerkers. Veelal gaat dit gepaard met een mondelinge uitleg. Elke week verschijnt het weekbericht met informatie over bijzonderheden van de week, zoals acties en kortingen. Verkopers krijgen deze informatie ook mondeling toegelicht tijdens de maandagochtendbespreking. Tevens wordt de informatie de volgende dag omgeroepen in de winkel en op een flip-over geschreven die in de kantine staat. Elke werkdag begint met een vijf-minutenpraatje door de verkoopchef, eerste verkoper of filiaalmanager. Hij of zij geeft een toelichting op de dagplanning voor de verschillende verkopers. Soms gaat als gevolg van een calamiteit het vijf-minutenpraatje niet door. Op zo'n moment is het

cruciaal dat verkopers de dagplanning lezen en begrijpen. Indien nodig helpen ze elkaar hierbij.

Verkopers moeten verder bedieningsinstructies, kassabonnen en boodschappenlijstjes kunnen lezen en vragen van klanten hierover kunnen beantwoorden. Ze moeten opmaaktekeningen lezen met codes en nummeringen die aangeven hoe de toonbank er in een bepaalde week uit moet zien. Verkopers van de afdeling Gordijnen, Fotoservice of Food moeten soms handboeken raadplegen voor bedieningsinstructies, hygiëne- en veiligheidsvoorschriften. Verkopers van de afdeling Gordijnen werken veel met maten. Ze moeten kleding op maat hangen, de maat bij klanten opnemen en adviseren over maten. Aan het begin van elke werkdag moeten verkopers controleren of het geldbedrag in de kassa overeenkomt met het standaardbedrag.

Geletterdheidsniveau

De belangrijkste rekentaken bij de Hema zijn taken op niveau 1 (het aflezen van getallen, tellen van voorraden) en niveau 2 (geld teruggeven). De rekenproef vereist een rekennaardigheid op niveau 2.

Het lezen van mails en verslagen van besprekingen vereist een leesvaardigheid op niveau 2. Het algemene informatie-materiaal vereist een net wat hoger leesniveau. Vaak niveau 3, soms op de grens van niveau 2-3. Het opleidingsmateriaal ligt ook rond dit niveau. Het lezen van de huisregels ligt net weer een niveau hoger: op de grens van niveau 3-4. Sommige artikelen in de folder 'Hema op koers', informatie over de strategie van de Hema en bedoeld voor alle werknemers, vereisen een leesvaardigheid op niveau 4.

Opleiden van laaggeletterden

Handhaving verkopers

Met name verkopers die het Nederlands onvoldoende beheersen, vinden lees- en schrijftaken nog weleens moeilijk en proberen er soms onderuit te komen. Daarnaast handhaven ze zich door elkaar te helpen en vragen te stellen.

Moelijke lees-, schrijf- en rekentaken

Er zijn weinig moeilijke lees-, schrijf- en rekentaken. Slechts enkele verkopers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, hebben moeite met het lezen van actiekaarten, dagplanningen, opmaaktekeningen, notulen en gebruiksaanwijzingen van artikelen. Sommige verkopers hebben ook moeite met studieteksten en schrijfofdrachten in het kader van de MBO-2 opleiding. Soms wordt dit veroorzaakt door problemen met de Nederlandse taal, maar vaak ook omdat veel verkopers lang geen opleiding hebben gevolgd en het moeilijk vinden om zich te concentreren. Daarnaast hebben sommige verkopers moeite met het niveau van de opleiding. Zo'n 80 tot 85% van de verkopers kan goed met de PDA overweg. De overige verkopers hebben meer moeite met het leren omgaan met het apparaatje. Volgens de filiaalmanager wordt dit veroorzaakt door 'computerangst' en bang zijn om fouten te maken.

Leren van nieuwe taken

De HEMA heeft een gedetailleerd inwerkprogramma. Elke nieuwe verkoper krijgt een mentor toegewezen die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het programma. Bij het inwerken wordt instructie op de werkplek gegeven, informatie wordt regelmatig herhaald en er worden video's gebruikt om informatie over te dragen over klantreacties, de HEMA en overvalpreventie. Er wordt ook schriftelijk materiaal uitgereikt: het boekje 'Onze unieke formule', schriftelijke instructies met betrekking tot fotoservice, de



Beste HEMA-collega,

Amsterdam, juni 2005

EXTRA VAKANTIEVOORDEEL!
Ga je binnenkort op vakantie en wil je nog enkele vakantiepakketjes tegen zomere prijzen aanschaffen? Dat hoeft. Want wij nodigen je hierbij van harte uit voor de vooravond:

ZOMER VAKANTIEVOORDEEL PERSONEELSKOOPAVOND

Deze zomerse personeelskoopavond wordt georganiseerd voor HEMA-medewerkers en introduceert op:

WOENSDAG 15 JUNI 2005 VAN 18.30 - 21.00* UUR

Het kortingspercentage van 20% geldt op nagenoeg het gehele HEMA-assortiment. Uitgezonderd van deze korting zijn boeken, goud/zilver en alle artikelen van de afdelingen horeca/banket en bediende food, fotoservice en gordijnstok-service. Deze afdelingen zijn op deze avond gesloten. De 20% kortingsaangaling is wel van toepassing op de artikelen van de zelfbediening food. Voor de goede orde melden wij je dat de gebruikelijke personeelskorting op deze avond niet van toepassing is.

Deze uitnodiging is te entnehmen bij alle Eigen Vestigingen van HEMA. Door middel van bijgevoegde introduceerbonnen kun je 20 introduceerbonnen afhalen. Meer mag natuurlijk ook. Want dit is een leuke gelegenheid om vrienden en kennissen gezellig te laten winkelen en bovendien te profiteren van een flinke korting.

Wij hopen natuurlijk weer op een massale opkomst en wensen je alvast een gezellige avond in zomerse sferen toe.

Namens de directie,
Ronald van Zetten

UITNODIGING
PERSONEELSKOOPAVOND

* U kunt gebruik maken van de 20% kortingsaangaling op de werkdagen vóór de uitnodiging. HEMA-medewerkers en introduceerbonnen zijn niet geldig op zaterdag en zondag.

HEMA

Uitnodiging, niveau 3

snijmachine en hygiëne.

Veranderingen in het directe werk, zoals een nieuw type kassa of de invoering van de PDA, leren de verkopers aan de hand van instructie in de praktijk. De ervaring leert dat er bij schriftelijke informatie vaak nog onduidelijkheden en vragen zijn, die niet naar voren komen. De filiaalmanager licht veranderingen en taken daarom graag mondeling toe. Hij kan dan direct ingaan op de onduidelijkheden en ter plekke vaststellen of de verkopers begrijpen wat hij vertelt.

Beleid

De HEMA houdt niet speciaal rekening met laaggeletterde verkopers en heeft ook geen beleid voor deze doelgroep.

De indruk bestaat dat beleid niet nodig is.

De organisatie houdt er wel rekening mee dat lager opgeleiden niet graag veel lezen en schrijven. Het taalgebruik is zo mogelijk eenvoudig, er worden veel illustraties en video-instructies gebruikt om informatie over te dragen en belangrijke zaken worden mondeling toegelicht.

Verkopers die moeite hebben met de Nederlandse taal (spreken en/of lezen) worden geïnstrueerd om klanten die ze niet kunnen helpen netjes over te dragen aan een collega. Verkopers kunnen altijd via de HEMA een cursus Nederlandse taal volgen.

De organisatie van de MBO-opleiding is aangepast aan de doelgroep lager opgeleiden. Verkopers krijgen in werktijd in het eigen filiaal les van de verkoopchef en/of filiaalmanager. Er zakken weinig verkopers voor het examen. Het is ook mogelijk om een aanvraag in te dienen voor een mondeling examen. Soms worden verkopers die de stof begrijpen, maar moeite hebben met mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden, 'door het examen heen gesleept'.

'Ik heb geen opleiding nodig, maar als het moet dan moet het.'

Ervaringen van een medewerker

Frans is 38 jaar en heeft een mavo-diploma. Na het mavo-diploma heeft hij een jaarlang een avondstudie vwo gedaan om zichzelf te bewijzen dat hij 'het kon'. Na een jaar is hij hier echter mee gestopt omdat hij een vriendin kreeg. Daarna heeft hij niet veel scholing meer gevolgd, alleen nog een MS Office cursus. Hij hoopte dat hij met deze cursus meer kans op werk zou maken, maar dat bleek niet het geval. Frans heeft verschillende baantjes gehad en is hij ook weleens werkloos geweest. Sedert twee jaar werkt hij bij de HEMA als verkoper. Hij is binnengekomen op een leerwerktraject via de Amsterdamse organisatie Maatwerk. Nu werkt hij op contractbasis op de afdeling Food.

Frans heeft zelf geen moeite met lezen, schrijven of rekenen en merkt hier bij zijn collega's ook weinig van. Er zijn volgens hem weinig lees- en schrijftaken op de afdeling Food. De kassa is volledig automatisch en makkelijk te bedienen. Hij vindt het werk niet moeilijk.

Frans heeft een geheel eigen filosofie over werken en leren. Hij heeft behoefte aan vrijheid en wil niet vastzitten aan een bepaald beroep. Om deze reden heeft hij ervoor gekozen om geen beroepsopleiding te volgen. Als ongeschoolde kracht is het volgens hem gemakkelijker om verschillende soorten werk te doen. Bij de HEMA heeft hij echter voor het eerst het idee dat hij langer wil blijven. Hij vindt het leuk werk. Frans weet dat hij op den duur ook de MBO-2 opleiding moet gaan volgen. Volgens hem is het niet nodig, de opleiding trekt hem ook niet aan, maar als het moet zal hij er wel aan meewerken.

Bronnen:

- Theo de Waal, hoofd Personeelszaken Verkoop bij de HEMA.
- Marco Hoogenboom, filiaalmanager HEMA Amsterdam-Zuidoost.
- Een verkoopmedewerker bij HEMA-filiaal Amsterdam-Zuidoost
- Functieomschrijving verkoopmedewerker HEMA.

Verkoopmedewerker algemeen

De verkoopmedewerker werkt in de detailhandel in uiteenlopende winkelformules in zowel het midden- en kleinbedrijf als het grootwinkelbedrijf en in de food- en non-foodsector. In 2005 zijn ongeveer 363.600 personen werkzaam als verkoopmedewerker (Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 2005).

De verkoper heeft te maken met allerlei aspecten het verkoopvak. Het contact met de klant staat voorop, zowel bij het voeren van het verkoopgesprek als bij het afrekenen van de artikelen. Verder besteedt hij een deel van zijn tijd aan het op aantrekkelijke wijze presenteren van artikelen en het schoonhouden van de winkel. Hij zorgt dat de voorraad en het assortiment in de winkel in orde zijn. Hiervoor houdt hij zich ook bezig met het ontvangen en opslaan van goederen. In kleine bedrijven hebben verkopers meer verschillende taken en meer contact met de klant. In grote bedrijven is meer sprake van automatisering en krijgen de verkopers veel schriftelijke informatie van het hoofdkantoor. In grote bedrijven hebben verkopers ook vaker werkoverleg en functioneringsgesprekken.

Ontwikkelingen in het beroep

- Mondiger klanten. Klanten worden steeds mondiger en kritischer en verzamelen meer informatie, voordat zij naar de winkel gaan. Afhankelijk van het type winkel betekent dit dat de verkoper bij moet blijven met de (nieuwste) ontwikkelingen in de branche, zodat hij de klant van informatie kan voorzien. Ook moet de verkoper bij klachten soms zelf contact opnemen met de leverancier.
- Wetgeving en overheidsregulering. Er zijn meer regels gekomen op het gebied van arbo en veiligheid. De wetgeving met betrekking tot de openingstijden van winkels wordt steeds soepeler, waardoor de verkoper meer wisselende werktijden heeft. De leidinggevende kan hierdoor minder vaak op de werkvloer aanwezig zijn en de verkoper krijgt meer taken gedelegeerd, ook op het gebied van lezen en schrijven.
- Opkomst van kopen via internet. Het steeds meer kopen via internet zorgt ervoor dat de verkoper zich meer moet inzetten om klanten aan de winkel te (blijven) binden. Hij moet er zelf voor zorgen dat hij goed op de hoogte is van de product-

ontwikkelingen. Een tweejaarlijkse cursus is niet meer voldoende.

- Automatisering. Afrekenen, kortingen berekenen en bestellingen doen is vooral in de wat grotere bedrijven vergaand geautomatiseerd. Verkopers hebben door de computer vaak meer contact met het hoofdkantoor en het magazijn.
- Concurrentie. Bedrijven zullen vaker voor een bepaalde formule kiezen om de concurrentie voor te blijven. Bijvoorbeeld een self-servicesysteem of nadruk op het persoonlijk contact met de klant. Hoe meer de nadruk ligt op persoonlijk contact met de klant, hoe meer communicatieve vaardigheden er van de verkoper gevraagd worden.
- Internationalisering. Beheersing van de Engelse taal is belangrijker in verband met een toename van Engelse productbeschrijvingen en buitenlandse leveranciers. Bij grotere bedrijven zorgt het hoofdkantoor voor vertalingen.

Bronnen:

- Gabry Karsdorp, medewerker KC Handel.
- Beroepscompetentieprofiel verkoper. Stichting Opleidingsfonds Detailhandel en KC Handel, 2004.
- Concept kwalificatiedossier verkoper. COLO en KC Handel, versie maart 2005; Arbeidsmarkt in de detailhandel.
- Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 2005.

Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Inleiding

In de vorige hoofdstukken zijn zeven casestudies gepresenteerd van bedrijven waar lager opgeleiden werkzaam zijn als schoonmaker, beveiligiger, vuilnisman, helpende thuiszorg, productiemedewerker, magazijnmedewerker en verkoopmedewerker. De casestudies geven per beroep antwoord op de volgende vragen:

1. Met welke lees-, schrijf- en rekentaken hebben lager opgeleiden in het werk te maken en welke problemen levert dit op?
2. Is dit anders dan vijf tot tien jaar geleden, wat is er veranderd? Wat is de verwachting over vijf tot tien jaar?
3. Hoe gaan lager opgeleide werknemers en hun werkgevers om met de lees-, schrijf- en rekentaken?
4. Wat zijn aanbevelingen voor het goed leren van de taken door laaggeletterden?

De casestudies zijn uitgevoerd voor zeven beroepen in zeven bedrijven. De uitkomsten van één casestudie per beroep zijn natuurlijk niet representatief voor de algemene beroepspraktijk. Veel factoren spelen mee, zoals de grootte van het bedrijf, de mate van specialisatie, kenmerken van het HRM-beleid en de aanpak van de leidinggevende. Bovendien maakt elk bedrijf een eigen functieomschrijving hetgeen gepaard gaat met keuzes voor specifieke taken en verantwoordelijkheden. De casestudies geven echter een goed beeld van de context waarin laaggeletterden hun werk moeten doen en de manier waarop laaggeletterden en hun werkgevers omgaan met lees-, schrijf- en rekentaken. In dit laatste hoofdstuk worden eerst de belangrijkste conclusies uit het onderzoek gepresenteerd. Vervolgens worden de onderzoeksvragen beantwoord en als laatste worden enkele aanbevelingen gegeven voor bedrijven (werkgevers, P&O'ers, leidinggevendenden), branche-organisaties en O&O-fondsen.

4.2 Conclusies

1. Werknemers hebben in alle onderzochte beroepen dagelijks te maken met cruciale lees- en rekentaken, en in de meeste beroepen ook met cruciale schrijftaken. Voor deze taken zijn verschillende niveaus van geletterdheid nodig (niveau 1 tot en met 4).
2. De lees- en schrijftaken die van belang zijn voor de directe uitvoering liggen vooral op niveau 2 en 3. De taken die van belang zijn voor het functioneren als werknemer (inclusief scholing/opleiding) liggen vooral op niveau 3 en 4.
3. In alle onderzochte beroepen komen lees- en schrijftaken voor waarmee een deel van de werknemers moeite heeft. De werknemers die moeite hebben met deze taken zijn soms laaggeletterd (zij hebben moeite met lees- en schrijftaken op niveau 1 en/of 2). Sommige werknemers hebben alleen moeite met leestaken en/of schrijftaken op een hoger niveau (niveau 3 en/of 4).
4. In alle onderzochte beroepen doen zich ontwikkelingen voor die ertoe leiden dat werknemers meer moeten lezen en schrijven; de teksten die ze moeten lezen, zijn soms ook moeilijker geworden. De gevolgen voor rekentaken verschillen per beroep. In een enkel geval zijn de rekentaken moeilijker geworden, vaker zijn ze makkelijker. De werknemers moeten vaker gebruik maken van de computer of technologische hulpmiddelen bij het uitvoeren van lees-, schrijf- of rekentaken. Soms leiden de ontwikkelingen ertoe dat de werkgelegenheid voor het specifieke beroep afneemt en/of dat werknemers zich moeten omscholen.
5. Het is de verwachting dat de ontwikkelingen de komende jaren doorgaan. Het arbeidsperspectief van laaggeletterden staat daarmee onder druk.
6. De onderzochte bedrijven houden er rekening mee dat lager opgeleiden niet graag lezen en schrijven. Belangrijke informatie wordt vrijwel altijd mondeling toegelicht; schriftelijke stukken zijn ondersteunend.

Laaggeletterdheid valt door deze aanpak niet snel op. Werknemers die moeite hebben met cruciale lees-, schrijf- en rekentaken krijgen extra uitleg en hulp. Het komt ook voor dat iemand anders de taken overneemt.

7. Door deze aanpak is het voor volgens de onderzochte bedrijven geen groot probleem als werknemers cruciale lees-, schrijf-, of rekentaken onvoldoende kunnen uitvoeren. Maar het niet goed kunnen lezen en schrijven wordt er wel door in stand gehouden. Bovendien kost extra ondersteuning en uitleg de bedrijven veel tijd.

4.3 Antwoorden op de onderzoeksvragen

Met welke lees-, schrijf- en rekentaken hebben lager opgeleiden in het werk te maken? In het onderzoek wordt gesproken over cruciale taken. Cruciaal wil zeggen dat wanneer de taken niet goed worden uitgevoerd, dit direct consequenties heeft voor de kwaliteit of voortgang van de uitvoering van het werk, of voor het optimaal reilen en zeilen van de organisatie. Het schema 'Cruciale taken en gemiddeld vereist niveau' biedt een overzicht van de verschillende cruciale lees-, schrijf- en rekentaken van de werknemers in de verschillende beroepen en het veelal vereiste niveau van lees-, schrijf- en rekenvaardigheid. Veel van de genoemde cruciale taken worden dagelijks uitgevoerd. In het onderzoek is onderscheid gemaakt in vier niveaus van geletterdheid die nodig zijn voor taken in de onderzochte beroepen. Niveau 1 staat voor het laagste niveau van geletterdheid. Werknemers die functioneren op niveau 1 en 2 zijn in elk geval laaggeletterd. Uit het onderzoek blijkt dat de benodigde niveaus verschillen per taak. Bij leestaken van belang voor de directe taakuitvoering is veelal niveau 1, 2 of 3 vereist. Bij taken van belang voor het functioneren als werknemer, evenals taken van belang voor het volgen van scholing (lezen van studieteksten, aantekeningen maken) is niveau 3 of 4 vereist. Dit betekent dat niet alleen laaggeletterden problemen hebben met sommige lees- en schrijftaken, maar ook werknemers die func-

tioneren op niveau 3². Verschillen tussen de beroepen liggen in de mate waarin schrijftaken voorkomen. Met name in de branches waar werknemers alleen werken en op afstand van hun werkgever (schoonmaak, beveiliging, thuiszorg), komen taken voor zoals schrijven in een logboek, schriftelijke overdracht en rapporteren. Voor deze taken is niveau 2 of 3 vereist. Voor de overige schrijftaken kan worden volstaan met niveau 1 of 2. De rekentaken die de werknemers moeten uitvoeren, vereisen over het algemeen het laagste geletterdheidsniveau, namelijk niveau 1. Alleen bij de verkoopmedewerker komen rekentaken voor op niveau 2.

Welke problemen levert het uitvoeren van deze taken op?

In de deelnemende bedrijven heeft een deel van de werknemers moeite met één of meer lees-, schrijf- of rekentaken. Deze werknemers hebben vooral moeite met:

- Lezen en begrijpen wat er staat in schriftelijke informatie die werknemers krijgen van het bedrijf, zoals nieuwsbrieven en opleidingsteksten (vooral niveau 3 en 4).
- Schrijven, spelling en zinsconstructies bij schriftelijke overdracht, rapporteren en schrijfoverdrachten en/of aantekeningen tijdens een opleiding (vooral niveau 3).
- Schriftelijke examens en multiplechoicetoetsen.
- Omgaan met informatie bij een andere verschijningsvorm, zoals werken met de computer, en bij wijzigingen in het werkproces waardoor werknemers een nieuwe routine moeten opbouwen.

Dat sommige werknemers laaggeletterd zijn of problemen hebben met één of meer lees- of schrijftaken is voor de bedrijven niet snel een probleem. De onderzochte bedrijven hebben veel lager opgeleide werknemers in dienst. Ze weten dat deze doelgroep niet graag leest en schrijft en houden hiermee rekening bij het leren van nieuwe taken, het verstrekken van informatie en het opleiden. Voor de bedrijven zijn vooral de werknemers van buitenlandse

² het antwoord op de vraag of volwassenen die functioneren op 3 ook als laaggeletterd moeten worden beschouwd, is sterk afhankelijk van de context waarbinnen de vraag wordt gesteld (zie paragraaf 2.4).

afkomst die slecht Nederlands spreken en dus ook slecht in het Nederlands kunnen lezen en schrijven een probleem.

Zijn er verschillen in lees-, schrijf- en rekentaken vergeleken met vijf tot tien jaar geleden; wat is er veranderd; wat is de verwachting over vijf tot tien jaar?

Voor alle beroepen geldt dat er sprake is van méér lees- en schrijftaken. Werknemers krijgen meer informatie die van belang is voor de directe taakuitvoering en meer informatie vanuit het bedrijf. Werknemers moeten (meer) scholing volgen, hetgeen ook lezen en schrijven met zich meebrengt. De leestaken zijn in sommige beroepen ook moeilijker geworden. De woordkeuze is anders, zinnen zijn ingewikkelder en langer en er worden vaker Engelse termen gebruikt. Er zijn meer schrijftaken als gevolg van de toename van formulieren. De eisen aan het invullen (schrijven) van formulieren zijn vaak niet hoog, maar door de soms formele instructietaal wordt het uitvoeren van de taak toch moeilijker. Er worden hogere eisen gesteld aan de schriftelijke vaardigheden van werknemers in beroepen waarbij overdracht en rapporteren van belang is. Klanten stellen hogere eisen en in sommige beroepen zijn bij fouten of bijzondere voorvallen de rapportages ook van belang voor de politie en/of verzekering (beveiliging, schoonmaker). De rekentaken zijn in de meeste beroepen niet toegenomen of moeilijker geworden. Alleen de vuilnisman heeft meer rekentaken. Bij de verkoop- en magazijnmedewerker is sprake van minder rekentaken. De wijze waarop informatie wordt aangeboden of verwerkt (verschijningsvorm), is ook aan verandering onderhevig. Werknemers maken vaker gebruik van de computer of andere technologische hulpmiddelen.

Aan de veranderingen in lees- schrijf- en rekentaken liggen verschillende ontwikkelingen ten grondslag. In sommige bedrijven hebben de ontwikkelingen zich al langer geleden voorgedaan, in andere bedrijven spelen ze op dit moment

of is het de verwachting dat ze zich in de nabije toekomst zullen voordoen. De ontwikkelingen zullen ook in de toekomst doorgaan met gevolgen voor lees-, schrijf- en rekentaken. Voor laaggeletterden wordt het hierdoor steeds moeilijker om zich te handhaven op de arbeidsmarkt. De belangrijkste ontwikkelingen zijn:

Technologische ontwikkelingen

Bij alle bedrijven is sprake van technologische ontwikkelingen, maar nog niet altijd in het onderzochte beroep. Ontwikkelingen waar de werknemers, afhankelijk van het beroep in meer of mindere mate, mee te maken hebben of krijgen zijn:

- Technologische hulpmiddelen: mobiele communicatie, beeldtelefoon, PDA, palmtop, navigatiesystemen.
- Automatisering van het werkproces: meer geavanceerde kassa's, boordcomputer, camerabewaking, automatisering van goederenstromen, alarmeringsapparatuur.
- Gebruik van de computer: opzoeken van informatie, e-mailen, omgaan met computerprogramma's.
- Technologische ontwikkelingen bij klanten.

De ontwikkelingen hebben in enkele beroepen gevolgen voor het aan het werk (kunnen) blijven van de werknemers. In sommige beroepen vervallen taken of functies. Zo neemt de techniek steeds meer taken over van de beveiliging, zoals camerabewaking en het op afstand openen en sluiten van bedrijven. Ook zijn er minder magazijnmedewerkers nodig als gevolg van automatisering van het werkproces.

Meer wet- en regelgeving, protocollen, standaardisering van het werk

Er is sprake van meer wet- en regelgeving op het gebied van milieu, gezondheid, veiligheid en arbeidsomstandigheden. In veel beroepen hebben werknemers te maken met meer protocollen en instructiekaarten, beschrijvingen

Cruciale taken en gemiddeld vereist niveau

| | | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 3 | Niveau 4 |
|----------------------|--|----------|----------|----------|----------|
| I) Lezen | • formulieren | • | • | | |
| | • takenkaarten, werkroosters | • | • | • | |
| | • instructies, procedures, protocollen | | • | • | |
| | • memo's, mededelingen, notulen | | • | • | |
| | • algemene informatie over het bedrijf | | | • | • |
| | • studieteksten | | | • | • |
| II) Schrijven | • logboek, overdracht, rapportage | | • | • | |
| | • formulieren invullen | • | • | | |
| | • afvinken formulieren en kaarten | • | • | | |
| | • aantekeningen maken | • | • | • | |
| III) Rekenen | • aflezen en intoetsen van getallen | • | | | |
| | • tellen | • | | | |
| | • optellen | • | | | |
| | • werken met data | • | | | |

van werkprocessen, standaardisering van het werk. De verwachting is dat deze ontwikkeling nog niet is afgelopen. Nieuwe inzichten leiden bijvoorbeeld tot nieuwe middelen en apparatuur, en daarmee tot nieuwe regels voor het gebruik ervan.

Ontwikkelingen in het P&O-beleid

In veel van de bedrijven is sprake (geweest) van een professionalisering van het P&O-beleid en/of invoering van nieuw beleid op specifieke onderdelen. Met name het arbo-, verzuim-, opleidings- en veiligheidsbeleid is aangescherpt. In sommige bedrijven ging dit gepaard met taakrotatie of verbreding van functies om fysieke belasting te beperken. Er zijn ook functioneringsgesprekken en/of werkoverleg ingevoerd (al langer geleden of vrij recent). De ontwikkelingen brengen veel schriftelijke informatie met zich mee.

Efficiënter werken en maatwerk leveren

De bedrijven hebben te maken met een toegenomen concurrentie in binnen- en soms ook buitenland. Klanten kunnen daarom hogere eisen stellen aan de prijs, de kwaliteit die geleverd wordt en de snelheid van handelen. Om deze ontwikkeling het hoofd te bieden, is slimmer werken noodzakelijk. De bedrijven bezuinigen, het werk wordt anders georganiseerd en zo mogelijk geautomatiseerd. Voor de werknemers betekent deze ontwikkeling vaak dat ze sneller moeten handelen en reageren op klantwensen, flexibel inzetbaar moeten zijn, meer moeten meedenken bij kwaliteits- en efficiencyverbetering en zelfstandiger moeten werken.

Scholing, professionalisering van het beroep

Bij alle bedrijven is sprake van een professionalisering van het vak, upgrading van het personeel en/of (bij)scholing.

Mensen moeten vaker direct na instroom opleidingen volgen. In de opleidingen wordt meer aandacht besteed aan de lees- en schrijfvaardigheden van cursisten. Als nieuw ingestroomde werknemers de opleidingen niet halen, volgt er in de meeste bedrijven geen vast dienstverband. Om scholing te kunnen volgen moeten werknemers kunnen lezen en schrijven. Werkgevers ‘slepen laaggeletterde werknemers er nu nog doorheen’, maar de verwachting is dat dit bij opleidingen op een hoger niveau niet meer mogelijk zal zijn (MBO-3, soms ook al MBO-2). Dit betekent dat laaggeletterden minder kans maken op werk in de onderzochte beroepen. Bovendien hebben laaggeletterden geen doorgroeimogelijkheden als ze hiervoor eerst een opleiding op MBO-2 of MBO-3 niveau moeten volgen.

Hoe gaan lager opgeleide werknemers en hun werkgevers om met de lees- schrijf- en rekentaken?

Werknemers die moeite hebben met bepaalde lees- schrijf- en rekentaken maken gebruik van verschillende strategieën om zich te handhaven. Ze vragen hulp en uitleg op het werk. Soms neemt een collega of leidinggevende moeilijke taken over. Voor werknemers die alleen werken en op afstand van de werkgever is hulp vragen lastiger. Maar zij kunnen zo nodig telefonisch een beroep doen op de leidinggevende of een mentor. De helpende thuiszorg kan voor uitleg overigens ook een beroep doen op de cliënt. Laaggeletterden nemen ook schriftelijk materiaal mee naar huis en vragen hulp aan de partner of kinderen. Het komt ook voor dat ze bepaalde informatie of taken uit het hoofd leren, zoals het weekrooster of de volgorde van taken. Uiteraard komt het ook voor dat laaggeletterden de problemen verbergen, proberen om eronderuit te komen of zich bij fouten achter hun laaggeletterdheid verschuilen. Laaggeletterden kunnen zich vooral (nog) goed handhaven, doordat de bedrijven er sterk rekening mee houden dat de lager opgeleide werknemers in het algemeen niet graag

lezen en schrijven. Laaggeletterdheid valt hierdoor niet snel op. De aanpak is bij alle zeven bedrijven ongeveer dezelfde:

- Nieuwe taken en veranderingen in het werk in de praktijk aanleren. Een collega, mentor of leidinggevende legt uit, doet voor en herhaalt. Werknemers leren ook van elkaar.
- Belangrijke informatie wordt niet alleen schriftelijk overgedragen, maar ook mondeling in werkoverleg, algemene presentaties of bijeenkomsten en in extra gesprekken met de leidinggevende. De meeste bedrijven beschouwen de schriftelijke informatie als ondersteunend aan de mondelinge uitleg.
- Bij schriftelijke informatie zoveel mogelijk eenvoudige taal en veel illustraties gebruiken. Uit dit onderzoek blijkt overigens dat dit niet altijd lukt. Met name de informatie die van belang is voor het functioneren als werknemer en voor het volgen van scholing vereist vaak geletterdheidsniveau 3 of 4.
- Bevorderen dat werknemers hulp vragen als ze moeite hebben met een bepaalde taak. Werknemers erop aanspreken als ze dit niet doen.
- Gebruik van specifieke hulpmiddelen bij inwerken en in opleidingen, zoals rollenspelen met acteurs, specifieke computerprogramma's en videoanalyse.
- Werknemers die moeite hebben met een cursus of opleiding 'er doorheen slepen'. Werknemers kunnen in bijzondere gevallen het examen vaak ook mondeling doen in plaats van schriftelijk.

Laaggeletterde werknemers krijgen veel extra aandacht, instructies en begeleiding door de leidinggevende, mentor of praktijkbegeleider. En, hoewel het weinig voorkomt, mogen ze op kosten van het bedrijf een externe cursus volgen. Eén bedrijf heeft onlangs een pilot opgezet met scholing voor laaggeletterde werknemers. Een ander bedrijf heeft enkele jaren geleden een interne cursus 'taal op het werk' georganiseerd.

Voor werknemers van buitenlandse afkomst die het

Nederlands onvoldoende beheersen, bestaat in een paar bedrijven de mogelijkheid van een duaal traject bij instroom waarin een vakopleiding gecombineerd wordt met het leren of verbeteren van de Nederlandse taal.

Bedrijven bieden soms aan alle werknemers de mogelijkheid om een cursus 'klantgericht rapporteren' of een algemene schrijfcursus te volgen.

Bij sommige bedrijven is er aandacht voor beheersing van het Nederlands in het functioneringsgesprek. Slechts één bedrijf stelt dan ook laaggeletterdheid aan de orde.

4.4 Aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat in alle deelnemende bedrijven laaggeletterden werkzaam zijn en/of werknemers die wellicht niet laaggeletterd zijn, maar wel moeite hebben met enkele lees- of schrijftaken op niveau 3 en 4. Als gevolg van allerlei ontwikkelingen worden er steeds hogere eisen gesteld aan de leesvaardigheden en soms ook aan de schrijfvaardigheden van werknemers in de onderzochte beroepen. Bovendien moeten de werknemers steeds vaker gebruik maken van de computer of technologische hulpmiddelen bij het uitvoeren van lees-, schrijf- en rekentaken. Om ervoor te zorgen dat werknemers de ontwikkelingen kunnen bijhouden en aan de hogere eisen kunnen voldoen, is het belangrijk dat bedrijven (werkgevers, P&O'ers, leidinggevenden), brancheorganisaties en O&O-fondsen in actie komen.

De aanbevelingen voor bedrijven zijn gericht op de aanpak van laaggeletterdheid én op het verbeteren van de inzetbaarheid van werknemers die moeite hebben met enkele lees- of schrijftaken op niveau 3 en 4. De aanbevelingen voor brancheorganisaties en O&O-fondsen zijn gericht op het informeren en faciliteren van de bedrijven. De bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben zelf ook aanbevelingen gegeven voor het opleiden van laaggeletterden. Deze aanbevelingen zijn opgenomen in een kader aan het eind van deze paragraaf.

Aanbevelingen voor werkgevers, P&O'ers en leidinggevenden

1. Maak laaggeletterdheid bespreekbaar.

Gezien de ontwikkelingen en de noodzaak van scholing is het van belang dat bedrijven laaggeletterdheid herkennen en bespreekbaar maken. Het is niet voldoende om werknemers die moeite hebben met bepaalde taken te helpen en/of taken uit handen te nemen. Werknemers moeten ook aangesproken worden op ontbrekende vaardigheden, zodat er wat aan kan gebeuren. Om leidinggevenden hierbij te ondersteunen kan geletterdheid worden opgenomen als een vast onderwerp in het persoonlijk ontwikkelingsgesprek.

2. Bied scholing aan in basisvaardigheden.

Bied aan laaggeletterde werknemers (niveau 1 en 2) een cursus lezen en schrijven in de beroepscontext. Neem zo nodig ook andere basisvaardigheden in deze cursus op, zoals Nederlands spreken, rekenen, ICT- en/of studievaardigheden. Vooral het (leren) werken met de computer vinden werknemers statusverhogend en werkt stimulerend. Een cursus 'op maat' is het beste, dat wil zeggen dat de cursus aansluit bij het niveau van de werknemer en bij de praktijk op de werkvloer. Extra basisvaardigheden kunnen uiteraard ook opgenomen worden in beroepsopleidingen 'op maat'. In sommige gevallen is samenwerking met het CWI of de gemeente een optie, bijvoorbeeld bij taalcursussen voor allochtonen of voor werknemers die met werkloosheid bedreigd worden. Bedrijven kunnen laaggeletterde werknemers ook doorverwijzen naar opleidingsinstituten (particuliere instituten of een ROC). De ervaring leert echter dat werknemers het leren in de bedrijfscontext beter volhouden, dat wil zeggen dat er weinig uitvallers zijn en dat zij sneller leren dan wanneer zij individueel een cursus bij een onderwijsaanbieder volgen. Houd daarom bij doorverwijzen contact met

de werknemer over de cursus en bespreek zijn leerdoelen, zijn vorderingen en toon interesse. Neem zo nodig contact op met het betreffende opleidingsinstituut.

Wanneer werknemers wel niveau 2 lezen en schrijven beheersen, kan het zijn dat zij moeite hebben met specifieke taken (zoals rapporteren). Het volgen van een korte cursus, gericht op de specifieke taak, is dan vaak voldoende. Zorg ervoor dat in functiegerichte cursussen veel meer aandacht komt voor de bijbehorende basisvaardigheden: lezen, schrijven, spreken en luisteren, omgaan met de computer en studievoordigheid. Op deze manier kunnen ook werknemers die niet direct laaggeletterd zijn hun vaardigheden bijhouden en verder ontwikkelen.

3. Houd rekening met mogelijke weerstanden van werknemers bij scholing.

Weerstand bij scholing komt soms voort uit angst: angst dat het niet goed gaat op de cursus, angst om een baan te verliezen als de cursus ‘niet gehaald wordt’, angst om fouten te maken. Probeer deze angsten voor te zijn door hierover open met de medewerkers te communiceren.

Geef werknemers met weerstand extra begeleiding.

Wees niet alleen helder over de consequenties van het met succes doorlopen van een cursus, maar ook over de consequenties als werknemers scholing weigeren.

Zorg ervoor dat het leren leuk is en op de praktijk is gericht. En geef de informatie over scholingsmogelijkheden niet alleen schriftelijk, maar vooral ook mondeling.

4. Prikkel werknemers om te gaan lezen en schrijven.

Door werknemers aan te spreken op hun laaggeletterdheid en cursussen aan te bieden, worden ze geprikkeld om te (leren) lezen en schrijven. Werknemers kunnen ook geprikkeld worden door de lees- en schrijftaken die zij moeten uitvoeren. Stimuleer werknemers om hun lees-, schrijf- en rekentaken zoveel mogelijk zelf uit te voeren en

bied hierbij zo nodig ondersteuning. Let op het taalniveau van de taken die moeten worden uitgevoerd. Een te hoog niveau werkt ontmoedigend, een te laag niveau stimuleert niet. Dus maak het laaggeletterde werknemers niet té gemakkelijk – herschrijf niet alles op niveau 1 - anders is er geen noodzaak voor hen om hun lees- en schrijfvaardigheden te verbeteren. Bedenk bij het schrijven van informatie, instructies en dergelijke dat sommige zaken het leesmateriaal onnodig moeilijk maken waardoor het voor minder mensen toegankelijk wordt, zoals ambtelijke woorden (indien, hetgeen, inzake, gelieve) en lange zinnen. Zorg voor een heldere lay-out en gebruik veel ‘witruimte’. Vraag zo nodig een deskundige om hier eens naar te kijken. Als voorbeeld is in bijlage 3 een tekst opgenomen die met wat simpele handgrepen toegankelijker is gemaakt.

5. Denk na over de wijze waarop informatie wordt verstrekt.

De bedrijven verstrekken steeds meer informatie op schrift en via intranet. Tegelijkertijd gaan ze ervan uit dat veel van de lager opgeleide werknemers de stukken niet zullen lezen.

Denk daarom na over de wijze van informatie verstrekken. Niet altijd is schriftelijke informatie noodzakelijk, vooral niet als werknemers ook mondeling worden geïnformeerd.

Om werknemers te prikkelen stukken te lezen, is het zaak om ze niet te overvoeren. Om werknemers te informeren, te betrekken bij ontwikkelingen en mee te laten denken zijn bovendien andere manieren vaak effectiever, zoals werkoverleg, videoanalyse en speciale bijeenkomsten.

Aanbevelingen voor brancheorganisaties en O&O-fondsen:

6. Bevorder het bewustzijn bij bedrijven over laaggeletterdheid bij werknemers.

Het is belangrijk dat bedrijven zich meer bewust worden van laaggeletterdheid bij werknemers en van de hogere eisen die worden gesteld aan lees- en schrijfvaardigheden van lager opgeleiden. Bedrijven moeten ook weten wat de consequenties (kunnen) zijn als ze niet investeren in lees- en schrijfcursussen voor het personeel.

Brancheorganisaties en O&O-fondsen kunnen een belangrijke rol vervullen bij het bevorderen van het bewustzijn bij de bedrijven. Een mogelijkheid is om het Startpakket 'Taalkracht voor bedrijven' van Stichting Lezen & Schrijven te verspreiden onder de bedrijven.

7. Ontwikkel een aanbod om bedrijven te stimuleren laaggeletterdheid aan te pakken.

Investeren in basisvaardigheden van lager opgeleiden zoals lezen, schrijven en rekenen, maar ook computer- en studievaardigheden, is voor veel bedrijven nieuw.

Om bedrijven te ondersteunen kunnen brancheorganisaties en O&O-fondsen pilotprojecten opzetten en de succes- en faalfactoren in kaart laten brengen. De pilotprojecten kunnen ook gebruikt worden om nieuwe didactische hulpmiddelen te ontwikkelen en uit te testen, zoals computersoftware voor laaggeletterde werknemers. Daarnaast kunnen brancheorganisaties en O&O-fondsen zorgen voor een subsidieregeling waar bedrijven die laaggeletterde werknemers willen scholen, gebruik van kunnen maken.

Aanbevelingen van de bedrijven die hebben deelgenomen aan het onderzoek

1. Taal

- Gebruik makkelijke taal en geen lange teksten.
- Ondersteun met plaatjes.
- Gebruik grote letters.
- Standaardzinnen kunnen uit het hoofd worden geleerd.
- Bij cursussen: stel homogene groepen samen (taalniveau).
- Sluit aan bij de taal die gebruikt wordt in de directe taakuitoefening.

2. Pedagogisch/didactisch

- Creëer een veilig klimaat.
- Sluit aan bij de praktijk: aanschouwelijk, veel voorbeelden.
- Heb geduld: geef extra uitleg, herhaal veel, checken of mensen het begrepen hebben, leef je in.
- Werkvormen: gebruik verschillende middelen (computer, video), laat mensen actief meedoen, geef ze een rol.

3. Organisatie/voorwaarden

- Stel eisen aan opleiders: goede beheersing van het Nederlands, alle facetten van het beroep kennen, geduldig zijn en zich in kunnen leven in de medewerkers.
- Maak gebruik van laagconjunctuur voor het scholen van medewerkers.
- Slecht drempels voor het volgen van opleidingen: in werktijd, geen kosten, angst voor leren wegnemen.
- Maak een cursus praktijkgericht, liefst combinatie vakopleiding – taal – directe taakuitoefening.
- Sluit aan bij eerder verworven competenties (EVC).
- Geef les in kleine groepen, geef veel individuele instructie/uitleg.

4. Beleid

- Bevorder het bewustzijn: laaggeletterdheid komt voor, ook in het eigen bedrijf.
- Maak laaggeletterdheid bespreekbaar en creëer een open cultuur waarin werknemers vragen durven stellen en fouten durven maken.
- Laat zien dat het belangrijk is om te leren en laat zien wat

het oplevert; leren is investeren in jezelf en nodig om aan het werk te kunnen blijven.

- Bevorder dat leidinggevendenden coachen en motiveren, houd bij scholing druk op de ketel en ondersteun medewerkers actief.
- Maak je betrokkenheid bij de cursus zichtbaar.
- Wijs frequenter op lees-, schrijf- en rekentaken, prikkel medewerkers om te lezen en te schrijven.
- Doe een beroep op subsidies en/of fiscale voordelen bij scholing.

Meer weten?

Stichting Lezen & Schrijven (2005). *Startpakket Taalkracht*. Dit Startpakket bevat relevante informatie voor bedrijven en instrumenten om laaggeletterdheid aan te pakken, zoals de herkenningsswijzer (waaraan kunt u laaggeletterdheid herkennen?) en een 'Beoordelingswijzer basisvaardigheden'. Het pakket kan aangevraagd worden via www.lezenenschrijven.nl.

T. Bersee, D. de Boer en P. Defesche (2005). *Analfabetisme. Leidraad voor doorverwijzers*. Den Bosch: CINOP. Deze leidraad voor arbeidsconsulenten, personeelsmedewerkers, hulpverleners e.a. biedt handvatten voor het helpen en doorverwijzen van mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. De leidraad kan besteld worden bij verkoop@cinop.nl.

A.A.Smit, S. Andriessen en K. Stark (2005). *Lager opgeleiden in beweging. Employability van lager opgeleiden, aanbevelingen en praktijkvoorbeelden*. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven. In dit boek wordt o.a. ingegaan op strategieën die werkgevers kunnen inzetten om lager opgeleiden te motiveren voor scholing en leren. Het boek kan besteld worden bij receptie@arbeid.tno.nl.

Op de website van Stichting Eenvoudig Communiceren staat o.a. informatie over toegankelijk schrijven in het Nederlands en het keurmerk Gewone Taal: www.eenvoudigcommuniceren.nl.

Gebruikte literatuur

Bersee, T., Boer, D. de en Defesche, P. (2005): Analfabetisme. Leidraad voor doorverwijzers. 's-Hertogenbosch: CINOP.

Bersee, T., Boer, D. de, en Bohnenn, E. (2003): Alles moet tegenwoordig op papier. Een verkennend onderzoek naar functioneel analfabetisme, werk en opleiding. 's-Hertogenbosch: CINOP.

Bohnenn, E., Ceulemans, C., Guchte, C. van de, Kurvers, J. en Tendeloo, T. van (2004): Laaggeletterd in de lage landen. Hoge prioriteit voor beleid. Den Haag: Nederlandse Taalunie.

Bohnenn, E., Groenestijn, M. van, Haas, R. de en Bersee, T. (2003): Functioneel geletterd? Een studie naar analfabetisme en alfabetisering. 's-Hertogenbosch: CINOP.

Bohnenn, E., Steehouder, P., Raymakers, C., Vliet, E. van (red) (2001): Blokkendoos KSE Leergebied Nederlands. Enschede/'s-Hertogenbosch: SLO/CINOP.

Dalderop, K., Liemberg, E., Teunisse, F. (red) (2002): Raamwerk Nt2. De Bilt: BVE raad.

Eimers, E. en Verhoef, M. (2004): Sociale uitsluiting in de kennissamenleving. Het nieuwe leren: kansen of bedreigingen voor risicogroepen? 's-Hertogenbosch: CINOP.

Gorp, D.M. van, Breg, T.A. en Kooten, J.M. van (2004): Kenniseconomie & laaggeletterdheid. Een inventariserend onderzoek naar de relatie tussen laaggeletterdheid en de kenniseconomie. Breukelen: Universiteit Nyenrode.

Houtkoop, W. (1999): Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van Nederland: economische, sociale en educatieve aspecten van de taal- en rekenvaardigheden van de Nederlandse beroepsbevolking. Amsterdam: Max Goote Kenniscentrum voor beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie.

Kemme, S., H. Sormani, M. Wijers, E. van Vliet (red) (2001): Blokkendoos KSE Leergebied rekenen/wiskunde. Enschede/'s-Hertogenbosch: SLO/CINOP.

Onderwijsraad (2003): Werk maken van een leven lang leren. Den Haag: SER.

SER (2002): Het nieuwe leren. Advies over een leven lang leren in de kenniseconomie. Den Haag: SER.

Smit, A.A., Andriessen, S. en Stark, K. (2005): Lager opgeleiden in beweging. Employability van lager opgeleiden, aanbevelingen en praktijkvoorbeelden. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven/Arbeid.

Timmermans, L. (2004): Wasgoed en leesgoed door de mangel, Casestudy naar schriftgebruik en leesvaardigheid in een wasserij. Afstudeerscriptie Taalwetenschap NT2, 's-Hertogenbosch: Universiteit van Tilburg.

Bijlage 1 Geletterdheidsniveaus

In Nederland worden verschillende documenten gebruikt die verwijzen naar lees- schrijf- en rekenniveaus.

De referentiekaders zijn:

- Het IALS-onderzoek, zoals beschreven in de publicatie 'Basisvaardigheden in Nederland' (Houtkoop, 1999).
- Blokkendoos KSE Leergebied Nederlands (Van Vliet, 2001).
- Raamwerk Nederlands als tweede taal (Dalderop en Liemberg, 2002).
- Blokkendoos KSE, Leergebied rekenen/wiskunde (Van Vliet, 2001).

De laatste drie publicaties zijn richtinggevend in het volwassenen- en beroepsonderwijs.

De eerste drie publicaties zijn met elkaar vergeleken in een onderzoek van de Nederlandse Taalunie (Bohenn e.a., 2004). Deze vergelijking is gemaakt omdat ze alle drie, onafhankelijk van elkaar, niveaus van geletterdheid aangeven. Het onderzoek is beperkt tot de drie laagste niveaus die in het volwassenenonderwijs in Nederland gebruikt worden en de twee laagste IALS-niveaus.

De vergelijking is gemaakt voor lezen en schrijven. Zoals in hoofdstuk 2 paragraaf 4 is aangegeven, was het IALS-onderzoek niet expliciet gericht op schrijven, maar beperkt het zich tot formuleren. De bovengenoemde vergelijking is gebruikt voor het onderstaande schema. Hieraan zijn toegevoegd:

- De niveauaanduiding zoals gebruikt wordt in 'Laaggeletterd in het werk'.
- Niveau 4, omdat taken op dit niveau voorkomen in de onderzochte beroepen.

Voor rekenen is een vergelijking niet noodzakelijk, omdat rekenvaardigheid alleen is uitgewerkt in de Blokkendoos KSE, Leergebied rekenen/wiskunde.

Hieronder volgt een globale typering van wat volwassenen kunnen als zij een bepaald niveau hebben bereikt. Er is gebruik gemaakt van de omschrijvingen uit de eerder genoemde publicatie van de Nederlandse Taalunie. Niveau 4 is toegevoegd en ieder niveau is aangevuld met een beschrijving van de rekenvaardigheid (Van Vliet, 2001).

Niveau 1

Lezen niveau 1

- Eigen naam en adres lezen.
- Belangrijke documenten herkennen (brieven, kaarten, rijbewijs).
- Vertrouwde woorden, zeer eenvoudige zinnen en een kort, eenvoudig voor de doelgroep geschreven bericht begrijpen.
- Letterlijk gevraagde informatie uit standaardteksten halen.
- Op basis van illustraties, koppen en bekende woorden een idee van de inhoud vormen van niet voor de doelgroep geschreven informatieve teksten.

Tekstkenmerken

Op dit niveau moeten teksten aan een aantal voorwaarden voldoen als zij in hun geheel precies gelezen en begrepen moeten worden. Het onderwerp moet concreet zijn en vertrouwd, de woorden bekend of hoog frequent. De teksten zijn eenvoudig of vereenvoudigd, kort en hebben een duidelijke opbouw. Er is sprake van visuele ondersteuning (kopjes, illustraties). Er wordt geen voorkennis verondersteld.

Schrijven niveau 1

- Personalialia invullen op een formulier.
- Een kaartje schrijven.
- Een bericht of verhalende tekst van enkele zinnen schrijven.
- Gegevens in trefwoorden noteren.

Tekstkenmerken

Op dit niveau kunnen volwassenen slechts beperkt schrijven. Zij schrijven in steekwoorden of korte zinnen. Zij schrijven over onderwerpen die bekend zijn in woorden die zij kennen en geoefend hebben. Hun schrijfwordenschat is eenvoudig en beperkt. Zij schrijven leesbaar en in formulieren in de daartoe bestemde ruimten en op de stippellijnen.

Rekenen niveau 1

Volwassenen kunnen tellen en terugtellen tot en met 1000. Zij hebben getalsbegrip, kunnen optellen en aftrekken tot 100, vermenigvuldigen en delen met tweetallen, vijftallen, en tientallen, kunnen schattend optellen en aftrekken en gebruiken de zakrekenmachine als controle. Zij kunnen de begrippen 'half' en 'kwart' toepassen en 100%, 50% en 25%. Zij meten in tijd, lengte, gewicht, inhoud en temperatuur en hanteren hierbij de passende instrumenten. Zij kunnen omgaan met bekende en eenvoudige plattegronden. Zij kunnen in tabellen en diagrammen getal-matige informatie aflezen en ook geven (invullen).

Niveau 2

Lezen niveau 2

- Binnenkomende post begrijpen, zoals brieven, uitnodigingen en reclame.
- Informatie zoeken en vinden in alledaagse teksten zoals folders, advertenties, telefoonboeken en dienstregelingen.

- Eenvoudige instructies of mededelingen begrijpen.
- De hoofdgedachte in een artikel uit een krant of een tijdschrift achterhalen.

Tekstkenmerken

Ook op dit niveau moeten teksten die precies en in hun geheel gelezen worden, nog aan een aantal kenmerken voldoen. De onderwerpen moeten concreet zijn en gerelateerd aan bekende contexten. De teksten zijn ook nog beperkt in omvang, hebben een duidelijke structuur en bestaan vooral uit enkelvoudige zinnen. Er worden frequente woorden gebruikt en het taalgebruik is niet specialistisch. Er is sprake van een duidelijke lay-out, bij voorkeur met visuele ondersteuning. Er wordt weinig voorkennis verondersteld.

Schrijven niveau 2

- Invullen formulieren.
- Gegevens noteren bij een gesprek.
- Brieven en kaarten schrijven aan bekenden.
- Eenvoudige formele brieven schrijven.
- Informatie geven in een boodschap of mededeling.
- Een korte tekst over zichzelf, over een gebeurtenis of eigen leefomstandigheden schrijven.

Tekstkenmerken

Het onderwerp waarover volwassenen op dit niveau schrijven, is concreet en bekend. Hun woordvolgorde is correct en de tekstopbouw in korte teksten is consistent. Zij gebruiken veel hoogfrequente en frequente woorden en variëren in standaardformuleringen. Zij beheersen de basisregels van de spelling.

Rekenen niveau 2

Volwassenen kunnen tellen tot 1.000.000, vooruit, achteruit met vijftallen, tientallen en honderdtallen. Zij kunnen getallen opschrijven tot 1.000.000 en schattingen maken

| | | | |
|---------------------------|--------|------------------------|--------------|
| Lezen | | | |
| Laaggeletterd in het werk | IALS | Blokkendoos Nederlands | Raamwerk Nt2 |
| Niveau 1 | | Niveau 1 | Niveau A1 |
| Niveau 2 | IALS 1 | Niveau 2 | Niveau A2 |
| Niveau 3 | IALS 2 | Niveau 3 | Niveau B1 |
| Niveau 4 | IALS 3 | Niveau 4 | Niveau B2 |
| Schrijven | | | |
| Laaggeletterd in het werk | | Blokkendoos Nederlands | Raamwerk Nt2 |
| Niveau 1 | | Niveau 1 | Niveau A1 |
| Niveau 2 | | Niveau 2 | Niveau A2 |
| Niveau 3 | | Niveau 3 | Niveau B1 |
| Niveau 4 | | Niveau 4 | Niveau B2 |

over hoeveelheden. Zij gebruiken de tafels van vermenigvuldiging, tellen op en trekken af tot 100 uit hun hoofd. Met een zakrekenmachine tellen zij op, trekken af, vermenigvuldigen en delen en controleren de uitkomst met schattend rekenen. Zij zetten eenvoudige breuken om in decimale getallen en kunnen 'mooie' percentages berekenen van een geheel (1%, 25%, 50% en 75%). Zij kunnen rekenen met tijd en geld in meer ingewikkelde alledaagse

situaties. Zij kunnen afstanden berekenen met behulp van schaal en gegevens weergegeven in een tabel of staafdiagram.

Niveau 3

Lezen niveau 3

- De gedachtegang in een brief, artikel, verslag, studietekst, leesboek volgen.
- Zich een mening vormen over een tekst (reclameboodschap of een artikel in een krant).
- Uit verschillende tekstsoorten (berichten, schema's, grafieken) informatie halen en overzichtelijk ordenen.
- Leesstrategieën hanteren.
- Omgaan met studieteksten.

Tekstkenmerken

De onderwerpen zijn nog steeds concreet maar minder dichtbij en minder voorspelbaar. Er wordt alleen gebruik gemaakt van authentieke teksten en er wordt meer voorkennis verondersteld. Er is sprake van een duidelijke structuur. De zinnen worden langer. Visuele ondersteuning is niet noodzakelijk voor het begrijpen van de tekst.

Schrijven niveau 3

- Formele brieven schrijven.
- Korte samenvattingen, rapporten en verslagen maken volgens een bepaalde standaard.
- Ervaringen, gedachten en gevoelens onder woorden brengen in een beschrijvende of verhalende tekst.
- De meest gangbare conventies toepassen.

Tekstkenmerken

Het onderwerp valt binnen de persoonlijke belangstelling of heeft betrekking op het eigen leven, werk of opleiding. De teksten zijn langer en hebben een heldere opbouw. Frequente grammaticale constructies, spelling en interpunctie worden correct toegepast. De vormgeving is aangepast aan de conventies van de tekstsoort.

Rekenen niveau 3

Op dit niveau hebben volwassenen een breder inzicht in

alle hoofdbewerkingen, verhoudingen, breuken, procenten en maten. Berekeningen worden veelal met de zakrekenmachine gemaakt. Zij kunnen werken met negatieve getallen en begrijpen en schrijven tot de tweede macht en de derde macht. Zij kunnen berekeningen maken met cirkels, hoeken en afstanden en herkennen gangbare meetkundige figuren die als (woord) formules zijn gegeven. Zij kunnen omgaan met verschillende tabellen, grafieken en diagrammen, waarden vaststellen en conclusies trekken.

Niveau 4

Lezen niveau 4

- Compenserende strategieën hanteren wanneer de eigen taalkennis tekortschiet.
- Het schrijfdoel van de auteur herkennen en benoemen.
- Informatie uit verschillende bronnen combineren.
- De kern en de gedachtegang van de tekst weergeven.
- Informatie categoriseren/rubriceren.

Tekstkenmerken

De onderwerpen zijn alledaags, actueel of sluiten aan bij het vakgebied. Er zijn geen beperkingen in tekstindeling, tekstlengte en zinsbouw. Er zijn ook geen beperkingen in woordgebruik mits niet academisch en er woordenboeken en andere naslagwerken voor handen zijn.

Schrijven niveau 4

- Adequate zakelijke brieven schrijven.
- Mening, argumenten en conclusies helder weergeven.

Tekstkenmerken

Er worden brieven, rapporten en verslagen geschreven voor een lezerspubliek in de directe (werk)omgeving en voor officiële instanties. De teksten hebben een heldere opbouw en argumenten, meningen en ervaringen zijn duidelijk van elkaar te onderscheiden. Het taalgebruik is gericht op het lezerspubliek. Spelling en interpunctie zijn redelijk accuraat.

Rekenen niveau 4

Volwassenen kunnen op dit niveau rekenen met procentuele groei, met promillages, en gelijknamige breuken vermenigvuldigen en delen. Zij kunnen ruimtelijke situaties beschrijven in taal en/of getallen. Zij kunnen gebruik maken van goniometrische verhoudingen en rekenen met vergrotingen en verkleiningen. Zij kunnen eenvoudige statistische bewerkingen uitvoeren en aan de hand van modellen uitspraken doen over te verwachten gebeurtenissen en ontwikkelingen. Zij hanteren algebraïsche technieken in betekenisvolle situaties.

Bijlage 2 Checklist lees-, schrijf- en rekentaken

Invulinstructie

In deze checklist is een aantal lees-, schrijf- en rekentaken opgenomen. Doel van de checklist is het verkrijgen van inzicht in de taken op het gebied van lezen, schrijven en rekenen die voor een specifiek beroep van belang zijn.

Wij verzoeken u per taak aan te geven **hoe vaak** deze **heden ten dage** bij de uitvoering van het betreffende beroep in uw organisatie voorkomt. U kunt elke keer kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden:

- elke dag
- elke week
- elke maand
- zelden
- niet van toepassing

Het is de bedoeling dat u onder het kopje 'NU' bij elke taak steeds één hokje aankruist. U kunt ook andere taken toevoegen.

Daarnaast verzoeken we u per taak aan te geven of deze **cruciaal** is:

- voor de directe taakuitvoering en
- voor het functioneren als werknemer

Onder **cruciaal** voor **de directe taakuitvoering** wordt verstaan:

Als deze taak niet of niet goed wordt uitgevoerd, heeft dit directe consequenties voor de kwaliteit en/of voortgang van de uitvoering van het werk (bijvoorbeeld machine niet of niet goed instellen, taak niet of niet goed overdragen, voorraadlijst niet of niet goed invullen).

Onder **cruciaal** voor **het functioneren als werknemer** wordt verstaan:

Als deze taak niet of niet goed wordt uitgevoerd, belemmert dit het optimaal reilen en zeilen van de organisatie (bijvoorbeeld: vakantiebriefje niet of niet goed invullen,

brief over rookbeleid niet of niet goed lezen, bedrijfsnoodplan niet of niet goed lezen.).

Alleen als u van mening bent dat de taak cruciaal is, dan kruist u het hokje aan. Tijdens het interview gaan we vooral in op de taken die vaak voorkomen en/of cruciaal zijn. Voor deze taken willen we o.a. weten in welke context ze worden uitgevoerd en wat er gebeurt als de taak niet goed wordt uitgevoerd.

Als u iets niet duidelijk is, dan verzoeken wij u contact op te nemen met de onderzoeker van TNO.

| Lees-, schrijf- en rekentaken | Nu | | | | | Cruciaal | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | Elke dag | Elke week | Elke maand | Zelden | N.v.t. | Directe taak- uitvoering | Functioneren als werknemer |
| I Lezen | | | | | | | |
| Lezen korte teksten | | | | | | | |
| Memo's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mededeling | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E-mail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Display | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SMS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Lezen langere teksten | | | | | | | |
| Brief | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Notulen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rapportages | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Artikelen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Studieteksten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vakliteratuur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nieuwsbrief | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personeelsblad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Lezen instructies | | | | | | | |
| Werkinstructies | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bedieningsinstructies | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veiligheidsinstructies | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Lezen teksten met een specifieke indeling | | | | | | | |
| Produktbonnen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Opdrachtbonnen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Facturen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Handboeken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Roosters | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Schema's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Lees-, schrijf- en rekentaken | Nu | | | | | Cruciaal | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | Elke dag | Elke week | Elke maand | Zelden | N.v.t. | Directe taak- uitvoering | Functioneren als werknemer |
| I Lezen | | | | | | | |
| Lezen teksten met plaatjes | | | | | | | |
| Grafieken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tabellen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Schema's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tekeningen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pictogrammen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Iconen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Plattegrond | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Aflezen van (meet)apparatuur | | | | | | | |
| Thermometer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Display | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Formulieren invullen (lezen en schrijven) | | | | | | | |
| Vakantiekaarten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aanvragen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Roosters | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Schema's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (Overzichts)lijsten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dagstaten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Palletbrief | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ziektemelding | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Lees-, schrijf- en rekentaken | Nu | | | | | Cruciaal | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | Elke dag | Elke week | Elke maand | Zelden | N.v.t. | Directe taak- uitvoering | Functioneren als werknemer |
| II Schrijven | | | | | | | |
| Schrijven korte teksten | | | | | | | |
| Melding storing | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E-mail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Overdracht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SMS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Codes invoeren | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aantekeningen bij telefoongesprek | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Boodschap doorgeven | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Memo's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Schrijven langere teksten | | | | | | | |
| Rapportage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Verslag | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Brief | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Samenvatting | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Artikel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Presentatie geven | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Notulen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Schrijven teksten met specifieke indeling | | | | | | | |
| Facturen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Schema's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Roosters | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Administratie bijhouden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Registratie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Staten invullen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Lees-, schrijf- en rekentaken | Nu | | | | | Cruciaal | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | Elke dag | Elke week | Elke maand | Zelden | N.v.t. | Directe taak- uitvoering | Functioneren als werknemer |
| III Rekenen | | | | | | | |
| Cijfers en getallen | | | | | | | |
| Lezen van getallen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tellen (bijv. voorraden) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Turven | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Omgaan met zakrekenmachine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Metten en wegen | | | | | | | |
| werken met mayen (inhoud, opp.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Metten van hoeveelheden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Wegen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oppervlakte berekenen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Werken met verhoudingen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Werken met datums | | | | | | | |
| Houdbaarheidsdatum lezen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Afspraken lezen/maken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tijdplanning maken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Werken met tijd | | | | | | | |
| Tijd rekenen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tijdplanning maken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tijd klok instellen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Werkuren berekenen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | | | | | |
| Rekenen met geld | | | | | | | |
| Afrekenen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kostprijs berekenen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Declaratie lezen/maken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Lees-, schrijf- en rekentaken | Nu | | | | | Cruciaal | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| | Elke dag | Elke week | Elke maand | Zelden | N.v.t. | Directe taak- uitvoering | Functioneren als werknemer |
| III Rekenen | | | | | | | |
| Instellen apparatuur Soorten apparatuur: | | | | | | | |
| Instellen van graden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instellen van tijd | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instellen van lengte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instellen van inhoud | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Werken met formules Welke formules | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



INSTRUCTIEKAART

(volgens VID d.d.16-07-2002)

TASKI 100 conc

Sanitairreiniger: voor gebruik in sanitaire ruimten (gebouwen)



Irriterend

Specificatie: alkyl alcohol etheryleet
CAS-nummer: 63563-70-5 alkylethercarbonzuur
Elnco: Polymer
CAS-nummer: 107600-34-0 alkylethercarbonzuur
Elnco: Polymer

Werkwijze: Vul de sproeiflacon met water en voeg volgens de juiste dosering het middel toe. Sproei in en op de toiletput, urinoir en wastafel, neem daarna de schoon te maken onderdelen af. Sproei indien nodig nog wat reinigingsmiddel op de doek.

Persoonlijke bescherming: Bril of gezichtsmasker (bij vullen)
Handschoenen (geschikt voor werken met chemische middelen)

Eerste hulpmaatregelen: Bij inademen: N.v.t.
Bij huidcontact: Niet prikkelend
Bij oogcontact: Spoelen met zeer veel water, ook onder oogleden.

Bij inslikken: Mond spoelen, drink water of melk.

Indien irritatie aanhoudt arts raadplegen.
Bij raadplegen arts of ziekenhuis, deze kaart meenemen

1. Bespreking van de instructiekaart

In de kaart zit veel 'witruimte' waardoor de tekst in stukken wordt gepresenteerd. Dit is prettig omdat een lange, doorlopende tekst kan afschrikken.

De indeling is duidelijk.

De specificatie van de sanitairreiniger is in een veel kleinere letter gedrukt. Dit wijst erop dat de medewerkers deze informatie niet hoeven te lezen.

De informatie op de instructiekaart wordt toegankelijker als het taalgebruik wat wordt aangepast.

2. Voorbeelden

Als voorbeeld volgen hieronder aanwijzingen voor twee tekstgedeelten uit de instructiekaart: de werkwijze en de eerste hulpmaatregelen.

Voorbeeld A. Werkwijze

Aanwijzingen voor verandering:

1. Maak per instructie een zin.
2. Vervang 'het middel' door 'de sanitairreiniger', dat is minder abstract.
3. Vermijd formeel en ambtelijk taalgebruik (indien).

Veranderde tekst:

Werkwijze:

Vul de sproeiflacon met water.

Voeg de sanitairreiniging toe in de juiste dosering.

Sproei in en op de toiletspot, urinoir en wastafel.

Neem daarna de schoon te maken onderdelen af met een doek.

Als het nodig is: sproei nog wat reinigingsmiddel op de doek.

Voorbeeld B. Eerste hulpmaatregelen

Aanwijzingen voor verandering:

1. Begin met wat het belangrijkste is, in dit geval als er actie ondernomen moet worden*.

2. Laat weg wat niet van toepassing is*.

3. Vermijd zoveel mogelijk ambtelijk en formeel taalgebruik (indien, aanhouden, raadplegen).

Veranderde tekst:

Eerste hulpmaatregelen: Bij oogcontact: Spoelen met zeer veel water, ook onder de oogleden.

Bij inslikken: Mond spoelen, drink water of melk.

Bij huidcontact: Dat geeft geen problemen.

Als de irritatie blijft: Ga naar de huisarts.

Neem deze kaart mee bij het bezoek aan arts of ziekenhuis.

* Dit geldt voor deze instructiekaart. Wanneer deze kaart deel uitmaakt van een serie, is het beter om een vaste volgorde te handhaven.

Bijlage 4 Respondenten

1. Rian van Beek, manager Personeel & Organisatie, Van Gansewinkel.
2. John Borburgh, chauffeur/belader en voorzitter OR regio Zuidwest, Van Gansewinkel.
3. Henk van den Broek, rayonleider Surveillance, CSU Security.
4. Joke Buitelaar, unitleider productie, Technische Unie.
5. Rinus Clemens, hoofd bedrijfsbureau locatie Rucphen, Van Gansewinkel.
6. Joke Deul, logistiek manager, OPOR opleidingen BV.
7. Berry van Duuren, mentor chauffeurs, Van Gansewinkel.
8. Erica van Dijk, adviseur Personeel & Organisatie, Technische Unie.
9. Rob Ellenbroek, leidinggevende, Auping.
10. Johan Fekken, opleidingsfunctionaris, Auping.
11. Fred de Graan, manager distributiecentrum, Technische Unie.
12. Cas Harte, beleidsmedewerker, ECABO.
13. Rita Helleman, beleidsmedewerker kwaliteit, Sting Landelijke beroepsvereniging verzorging.
14. Marco Hoogenboom, filiaalmanager, HEMA.
15. Gabry Karsdorp, medewerker KC Handel.
16. Jeske Kerssens, medewerker, Lift group.
17. Abbas Kiran, regiomanager schoonmaak, Succes.
18. Anneke Kruidenberg-van der Meulen, manager Personeel, Mobiliteit en Opleidingen, Evean.
19. Toine Kuijs, manager Personeel & Organisatie, CSU Security.
20. Jan Letteboer, beleidsmedewerker, Stichting Opleidingsfonds Groothandel (SOG).
21. Egbert Roozen, beleidssecretaris PR & Communicatie, Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten (OSB).
22. Ralph Veelenturf, sectormanager, Vereniging voor Afval- en reinigingsmanagement (NVRD).
23. Mariëtte Verbeek, leidinggevende, Evean.
24. Leon van Vliet, chef Productie, sorteren en expeditie, Technische Unie.
25. Theo de Waal, hoofd personeelszaken Verkoop, HEMA.
26. Wilfried van Wilgen, opleidingsadviseur, Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en – diensten (SVS).
27. Marco van Wijk, mentor operationeel, CSU Security.
28. José Zuidhof, commercieel manager, Succes.
29. Een schoonmaker, Succes.
30. Een verzorgingshulp B, Evean.
31. Een productiemedewerker confectie, Auping.
32. Een magazijnmedewerker, Technische Unie.
33. Een verkoopmedewerker, HEMA.

Colofon

Titel: Laaggeletterd in het werk.

Een kwalitatief onderzoek naar lees-, schrijf-, en rekentaken in de kenniseconomie

Onderzoekers

Aukje Smit, Ella Bohnenn en Astrid Hazelzet

Aukje Smit en Astrid Hazelzet zijn senior onderzoeker bij TNO Kwaliteit van Leven te Hoofddorp; Ella Bohnenn heeft een eigen bureau voor opleidingsadvies te Amsterdam.

Tekstredactie: Paul Troost

Ontwerp: DOKS ontwerp bureau, Arnhem

Opmaak: LaMarque, Amsterdam

Druk: Koninklijke de Swart, Den Haag

Uitgave: Stichting Lezen & Schrijven, maart 2006

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Lezen & Schrijven.

ISBN 90-78261-01-3

Deze uitgave is tot stand gekomen dankzij een subsidie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Stichting Lezen & Schrijven

Lange Voorhout 19

2514 EB Den Haag

T 070 - 302 26 60

F 070 - 302 26 61

info@lezenenschrijven.nl

www.lezenenschrijven.nl

