

---

# Het belang van human skills op de toekomstige werkvloer voor jongeren

---

*Het diploma dat jongeren behalen heeft een significante invloed op hun tewerkstellingskansen tijdens de initiële loopbaan (zie Herremans, Vansteenkiste, & Sourbron, 2016). De 'harde' competenties die jongeren aanleren spelen met andere woorden nog steeds een belangrijke rol in hun arbeidsmarktintrede. Naast deze harde competenties, worden ook de zogenaamde 'human skills', als steeds belangrijker aanzien op de werkvloer van morgen. Het project app-titude (zie verder in dit nummer: Moreau, 2016) heeft als doelstelling om de human skills van jongeren te versterken om zo hun overgang naar de arbeidsmarkt vlotter te doen verlopen. In deze bijdrage sta ik stil bij de resultaten van een uitgebreide bevraging bij jongeren én werkgevers die als wetenschappelijke input wordt gebruikt bij het app-titude project. Deze resultaten geven zicht op de human skills die vaak ontbreken bij jongeren en problemen geven bij aanwerving en op de werkvloer.*

## **Human skills, what's in a name?**

---

Aan termen ontbreekt het alvast niet om de vaardigheden mee te omschrijven die losstaan van harde kennis. In de literatuurstudie voorafgaand aan de bevraging stootte ik op benamingen als 'soft skills', 'human skills', 'power skills', 'skills van de 21ste eeuw', 'generieke arbeidsmarktcompetenties', 'generieke werkqualiteiten', enzoverder. De keuze in dit artikel valt op de term human skills, omdat deze volgens mij het beste aanduidt dat deze vaardigheden helemaal niet zacht (lees: voor 'softies') zijn, maar eerder broodnodig om te kunnen functioneren in het dagelijkse (werk)leven. De

literatuurstudie<sup>1</sup> leerde verder dat er verschillende types van human skills onderscheiden kunnen worden. Wanneer ik de inzichten uit verschillende onderzoeken samen neem, dan kom ik uit op vijf dimensies waaronder verschillende vaardigheden te groeperen vallen. Ik onderscheid vaardigheden met betrekking tot (1) communicatie (bijvoorbeeld mondeling communiceren; zelfverzekerd zijn), (2) samenwerking (bijvoorbeeld openstaan voor nieuwe en uiteenlopende perspectieven/ideeën; respectvol omgaan met personen van een andere sociale, culturele of ideologische achtergrond), (3) professionele houding (bijvoorbeeld zichzelf presenteren op een professionele manier (bijvoorbeeld

via gepaste kleding, hygiëne, voorkomen); op tijd zijn), (4) werkorganisatie (bijvoorbeeld zich aanpassen aan verschillende werkrollen en -verantwoordelijkheden; doelen voorstellen en behalen) en (5) ontwikkelingspotentieel (bijvoorbeeld bereid zijn een leven lang te leren; omgaan met feedback en kritiek). Voor een volledig overzicht van de dertig onderscheiden vaardigheden verwijs ik naar tabel 1.

## **Bevraging human skills bij jongeren en werkgevers**

---

Na het bepalen van de te onderscheiden human skills, stelde ik een online bevraging op bij zowel jongeren als werkgevers. Op die manier wil ik

**Tabel 1.**

## Overzicht human skills

Communicatie	
1.	Luisteren
2.	Mondeling communiceren
3.	Schriftelijk communiceren
4.	Empathie opbrengen
5.	Zelfverzekerd zijn
6.	Weten wanneer te luisteren en wanneer te spreken
Samenwerking	
7.	Openstaan voor nieuwe en uiteenlopende perspectieven/ideeën
8.	Op een effectieve en respectvolle manier samenwerken met andere personen of teams
9.	Respectvol omgaan met personen van een andere sociale, culturele of ideologische achtergrond
10.	Omgaan met conflictsituaties
11.	Netwerken
Professionele houding	
12.	Zichzelf presenteren op een professionele manier (bv. via gepaste kleding, hygiëne, voorkomen)
13.	Betrouwbaar zijn
14.	Nauwkeurig/netjes zijn
15.	Op tijd zijn
16.	Respect tonen
17.	De juiste werkhouding hebben
18.	Zich flexibel opstellen
Werkorganisatie	
19.	Zich aanpassen aan verschillende werkrollen en -verantwoordelijkheden
20.	Zich aanpassen aan veranderende werkprioriteiten
21.	Omgaan met tijds- en werkdruk
22.	Doelen vooropstellen en behalen
23.	Individueel werken
24.	Initiatief tonen
25.	Creatief denken
Ontwikkelingspotentieel	
26.	Bereid zijn een leven lang te leren
27.	Problemen op een creatieve manier oplossen
28.	Omgaan met feedback en kritiek
29.	Zelfkritisch zijn
30.	Inzicht hebben in de eigen sterktes en zwaktes

enkele relevante vragen met betrekking tot human skills helpen beantwoorden. Concreet pak ik in deze studie de volgende vijf vragen aan: (1) Hoe belangrijk is elke human skill voor jongeren om goed te kunnen functioneren in de toekomstige

arbeidsmarkt? (2) Welke human skills bezitten jongeren onvoldoende? (3) Heeft het ontbreken van human skills een impact op de aanwervingsbeslissingen van werkgevers? (4) Ondervinden jongeren en werkgevers problemen op de werkvloer door een gebrek aan bepaalde human skills? (5) Krijgen jongeren opleiding op de werkvloer om de human skills te verbeteren? De survey heb ik uitgezet in de maanden december 2015 en januari 2016 in België, Nederland, Frankrijk en Luxemburg, gezien organisaties uit deze landen partners zijn in het app-titude project (zie ook Moreau, 2016). In totaal beantwoordden 530 werkgevers en 1171 jongeren de online vragenlijsten. Wat de werkgeverssurvey betreft, kwam de meerderheid van de respondenten uit België (277), gevolgd door Nederland (219), Frankrijk (21) en Luxemburg (13). Ook bij de jongerensurvey kwamen ongeveer de helft van de respondenten uit België (554), Nederland was goed voor 302 respondenten, Frankrijk voor 290 en Luxemburg voor 25.

In tabellen 2 en 3 worden de achtergrondkenmerken van de bevraagde werkgevers en jongeren beschreven. Meer dan de helft (58,3%) van de bevraagde werkgevers zijn vrouwen. Alle leeftijden zijn vertegenwoordigd onder de respondenten. Qua onderwijsniveau heeft de overgrote meerderheid van bevroegden een bachelor- (56,1%) of masterniveau (25,1%). De bevraagde werkgevers zijn voornamelijk werkzaam in de uitzendsector (59,6%), gevolgd door de quataire (15,4%) en secundaire (14,7%) sector. Ze stellen in hoofdzaak meer dan 50 werknemers te werk. In de bevraagde organisaties is men in de meerderheid van de gevallen vertrouwd met laag- of middengeschoolde werknemers en jongeren. Wat de bevraagde jongeren betreft, is ongeveer zes op de tien van hen een vrouw (61,8%). De grote meerderheid (70,7%) van de jongerenrespondenten bevindt zich in de leeftijdscategorie 18 tot 24 jaar. Bijna een op de twee (52,4%) zit nog op school, terwijl een op de vier (26,5%) met een tijdelijk of vast contract werkend is. Zowat 15% is werkloos. De meeste van de bevraagde jongeren hebben gewerkt tijdens hun studies (68,1%) en zijn dus reeds in contact gekomen met de werkvloer. Van degene die een werkend statuut hebben, zijn de meesten werkzaam in de dienstensector (47,6%) gevolgd door de quataire sector (28,3%). De meeste bevraagde jongeren waren op het moment van de bevraging laag- of middengeschoold (respectievelijk 30,6% en 28,4%).

**Tabel 2.**

Achtergrondkenmerken bevroegde werkgevers

Geslacht - vrouw	58,3%
Leeftijd	
<30 jaar	13,2%
30-39 jaar	26,4%
40-49 jaar	33,2%
> 50 jaar	27,2%
Onderwijsniveau	
Secundair	18,1%
Bachelor	56,8%
Master/PhD	25,1%
Sector	
Uitzendsector	59,6%
Industrie	14,7%
Diensten	10,3%
Niet-commerciële diensten	15,4%
Organisatiegrootte	
1-9 werknemers	14,5%
10-49 werknemers	21,5%
50-249 werknemers	25,3%
250-1999 werknemers	26,0%
>2000 werknemers	12,6%
Aandeel laag- of middengediplomeerde werknemers	
<10%	31,7%
10%-49%	34,1%
>50%	34,2%
Aandeel werknemers jonger dan 30 jaar	
<10%	16,0%
10%-49%	63,0%
>50%	21,0%

Bron: bevraging Vansteenkiste (2016)

## Resultaten survey

### Belang van human skills

Ik sta vervolgens stil bij de concrete resultaten van de bevraging. Kijken we naar het belang van human skills (tabel 4), dan blijkt dat de overgrote meerderheid (vaak meer dan 80%) van de respondenten het (zeer) belangrijk vindt dat jonge schoolverlaters de dertig opgelijste human skills bezitten op de toekomstige werkvloer. De relevantie van human skills voor de arbeidsmarkt van de toekomst wordt door dit resultaat in de verf gezet. Bovendien zijn zowel jongeren als werkgevers vrij unaniem

**Tabel 3.**

Achtergrondkenmerken bevroegde jongeren

Geslacht - vrouw	61,8%
Leeftijd	
<18 jaar	8,4%
18-24 jaar	70,7%
25-30 jaar	20,9%
Onderwijsniveau	
Laaggeschoold	30,6%
Middengediplomeerd	28,4%
Hooggeschoold	41,0%
Arbeidsmarktstatus	
Op school	52,4%
Werkend met vast of tijdelijk contract	26,5%
Werkend met interim contract	3,5%
Werkloos	15,4%
Inactief	2,1%
Werkervaring opgedaan tijdens studies	68,1%
Sector (werkenden)	
Land- en tuinbouw, veeteelt, visserij	2,3%
Industrie	21,9%
Diensten	47,6%
Niet-commerciële diensten	28,3%

Bron: bevraging Vansteenkiste (2016)

in hun oordeel. Slechts een handvol human skills lijken wat minder prioritair te zijn voor werkgevers: 'creatief denken' (73,0%), 'zelfverzekerd zijn' (69,6%), 'individueel werken' (69,4%) en 'netwerken' (67,5%).

### Ontbreken van human skills

Hoewel zowat alle human skills als (erg) belangrijk worden beschouwd door een ruime meerderheid van de bevroegde werkgevers en jongeren, constateer ik terzelfdertijd dat een omvangrijk deel van de werkgeversrespondenten oordeelt dat jongeren bepaalde human skills (eerder) *niet* bezitten. Figuur 1 geeft aan dat ongeveer een op de twee van de bevroegde werkgevers aangeeft dat jongeren (eerder) niet schriftelijk kunnen communiceren, zelfkritisch zijn, inzicht hebben in eigen sterktes en zwaktes of kunnen omgaan met conflict. Ongeveer een op de drie is van oordeel dat jongeren (eerder) niet kunnen omgaan met feedback en kritiek of weten wanneer te luisteren en spreken. Verder vindt zowat een

**Tabel 4.**

Percentage bevroagden dat het (zeer) belangrijk vindt dat jonge schoolverlaters de human skills bezitten op de werkvloer van de toekomst

	Opinie werkggevers	Opinie jongeren
Mondeling communiceren	95,7%	91,0%
Betrouwbaar zijn	95,7%	90,9%
Luisteren	94,5%	90,1%
De juiste werkhouding hebben	94,3%	88,9%
Respect tonen	94,0%	90,5%
Samenwerken met andere personen of teams	93,8%	89,9%
Kunnen omgaan met feedback en kritiek	92,6%	86,5%
Respectvol omgaan met anderen	90,9%	86,0%
Inzicht hebben in sterktes en zwaktes	90,9%	85,5%
Flexibel zijn	90,4%	82,3%
Kunnen omgaan met tijds- en werkdruk	89,6%	86,7%
Weten wanneer te luisteren en te spreken	89,4%	87,2%
Openstaan voor andere perspectieven/ideeën	89,4%	86,1%
Zelfkritisch zijn	89,4%	85,2%
Op tijd zijn	88,1%	88,5%
Zich aanpassen aan veranderende werkprioriteiten	87,5%	82,8%
Zichzelf professioneel presenteren	87,0%	86,3%
Initiatief tonen	86,8%	84,2%
Nauwkeurig/netjes zijn	86,6%	85,3%
Zich aanpassen aan verschillende werkrollen en -verantwoordelijkheden	85,7%	81,2%
Kunnen omgaan met conflict	84,7%	82,2%
Bereid zijn een leven lang te leren	83,2%	77,4%
Werkdoelen stellen en bereiken	83,0%	84,3%
Schriftelijk communiceren	81,9%	84,8%
Empathie opbrengen	81,7%	79,3%
Problemen op een creatieve manier oplossen	78,1%	70,2%
Creatief denken	73,0%	69,5%
Zelfverzekerd zijn	69,6%	82,5%
Individueel werken	69,4%	81,8%
Netwerking	67,5%	69,9%

**Bron:** bevraging Vansteenkiste (2016)

op de vier van de bevroagde werkggevers dat jongeren (eerder) niet kunnen luisteren, zichzelf professioneel presenteren (bijvoorbeeld via aangepaste kledij, hygiëne, voorkomen), initiatief tonen, kunnen omgaan met tijds- en werkdruk, werkdoelen stellen en bereiken, op tijd zijn, mondeling communiceren, de juiste werkhouding hebben of flexibel zijn.

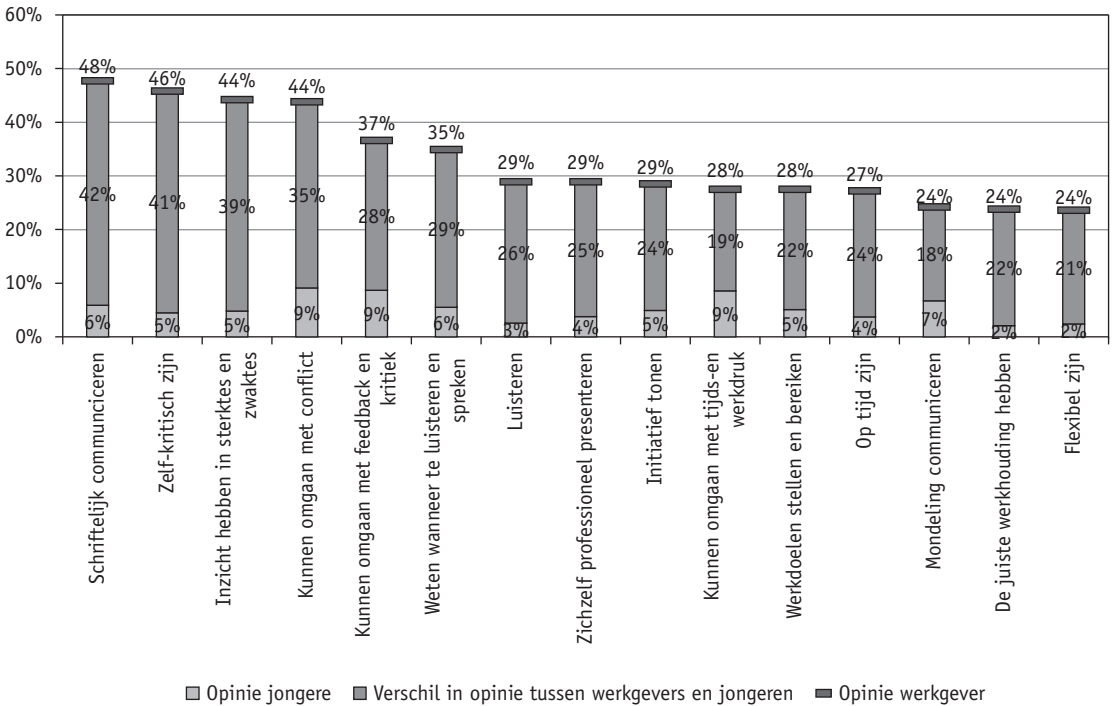
Kijken we naar de opinie van de jongeren zelf, dan krijgen we een volstrekt ander beeld over de human skills die zij geloven (eerder) niet te bezitten. Slechts een minderheid van hen stelt de net opgesomde human skills (eerder) niet te bezitten. De opinie van werkggevers en jongeren ligt voor bepaalde human skills dan ook erg ver uiteen, zoals aangegeven in figuur 1. Er zijn een aantal verklaringen mogelijk voor dit verschil in inschatting. Zo zijn de samples niet aan elkaar gelinkt: de jongeren die we bevroagden zijn niet de jongeren die de bevroagde werkggevers tewerkstellen. Het zou kunnen dat de inschatting die de bevroagde werkggevers maken niet dezelfde zou zijn indien ze deze zouden maken over de jongeren die we bevroagden. Anderzijds is het best ook mogelijk dat de bevroagde jongeren zichzelf overschatten (ze menen dat ze bepaalde human skills bezitten terwijl dit eerder niet het geval is) en/of dat de bevroagde werkggevers jongeren onderschatten (ze menen dat jongeren bepaalde human skills niet bezitten terwijl dit wel het geval is). Hoe dan ook, dit resultaat wijst erop dat er een behoorlijke mismatch is tussen wat jongeren denken te bezitten qua human skills en wat werkggevers denken dat de jongeren bezitten.

### Problemen met ontbreken van human skills

De vraag die we ons daarbij kunnen stellen is of het (eventuele) ontbreken van human skills problematisch is voor jongeren? Figuur 2 geeft een eerste inzicht op dit vlak. Deze figuur geeft het percentage van de bevroagde werkggevers weer dat een jongere niet heeft aangeworven omdat deze een bepaalde human skill niet of te weinig beheerste. Ik focus me in deze figuur op dezelfde vijftien skills die in figuur 1 aan bod kwamen. Hieruit blijkt dat een gebrek aan elk van de vijftien opgesomde human skills reeds aanleiding heeft gegeven tot het niet aanwerven van een jongere. Vooral het ontbreken van de human skills 'de juiste werkhouding hebben' (46%), 'flexibel zijn' (39%), 'mondeling communiceren' (38%),

**Figuur 1.**

Percentage van de bevroegden dat oordeelt dat jongeren de human skill (eerder) niet bezitten, terwijl de skill (zeer) belangrijk is volgens meer dan 80% van de bevroegden



**Bron:** bevroeging Vansteenkiste (2016)

‘zichzelf professioneel presenteren’ (33%) en ‘op tijd zijn’ (30%) werden door de bevroegde werkgevers al eens afgestraft in termen van aanwerkingskansen.

Daarnaast blijkt uit figuur 3 dat een redelijk deel van de bevroegde werkgevers aangeeft problemen te hebben ondervonden met jongeren op de werkvloer omdat ze de eerder opgesomde human skills te weinig onder de knie hadden. Tussen de 24% en 38% van de werkgeversrespondenten geven zo aan dat ze problemen hebben ondervonden met dezelfde human skills die ook een grote impact hebben op de aanwerkingskansen van de jongeren (de juiste werkhouding hebben, flexibel zijn, mondeling communiceren, zichzelf professioneel presenteren en op tijd zijn). De perceptie dat jongeren deze human skills te weinig bezitten leidt met andere woorden niet alleen tot een inperking van hun intrede kansen in de arbeidsmarkt, maar is ook van invloed eens aan het werk. Net zoals in figuur 1, merken we in figuur 3 opnieuw een

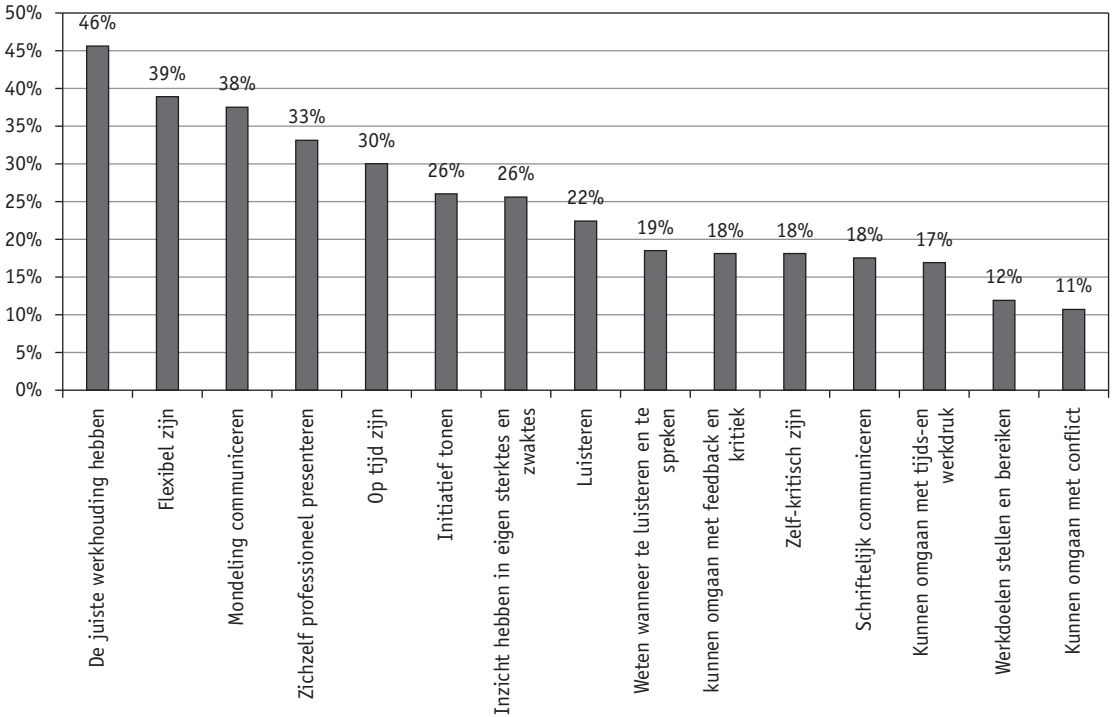
behoorlijk verschil in opinie op tussen de werkgevers- en jongerenrespondenten. Inderdaad, kijken we naar de mening van de jongeren zelf, dan stel ik vast dat een beperkter aandeel van hen stelt problemen te hebben ondervonden op de werkvloer door het ontbreken van een bepaalde human skill. Enkel van de human skills ‘mondeling communiceren’ (20%), ‘kunnen omgaan met conflict’ (19%), ‘kunnen omgaan met feedback en kritiek’ (15%) en ‘kunnen omgaan met tijds- en werkdruk’ (15%) geeft een uitgesprokener deel van de jongerenrespondenten aan problemen te hebben gehad op de werkvloer.

### Opleiding ter verbetering van human skills

De vorige onderdelen maakten duidelijk dat een beduidend deel van de bevroegde werkgevers van mening is dat jongeren bepaalde human skills niet of beperkt bezitten op de werkvloer, wat een deel

**Figuur 2.**

Percentage bevroegde werkgevers dat aangeeft jongere sollicitant niet te hebben aangeworven door een probleem met de human skill



**Bron:** bevraging Vansteenkiste (2016)

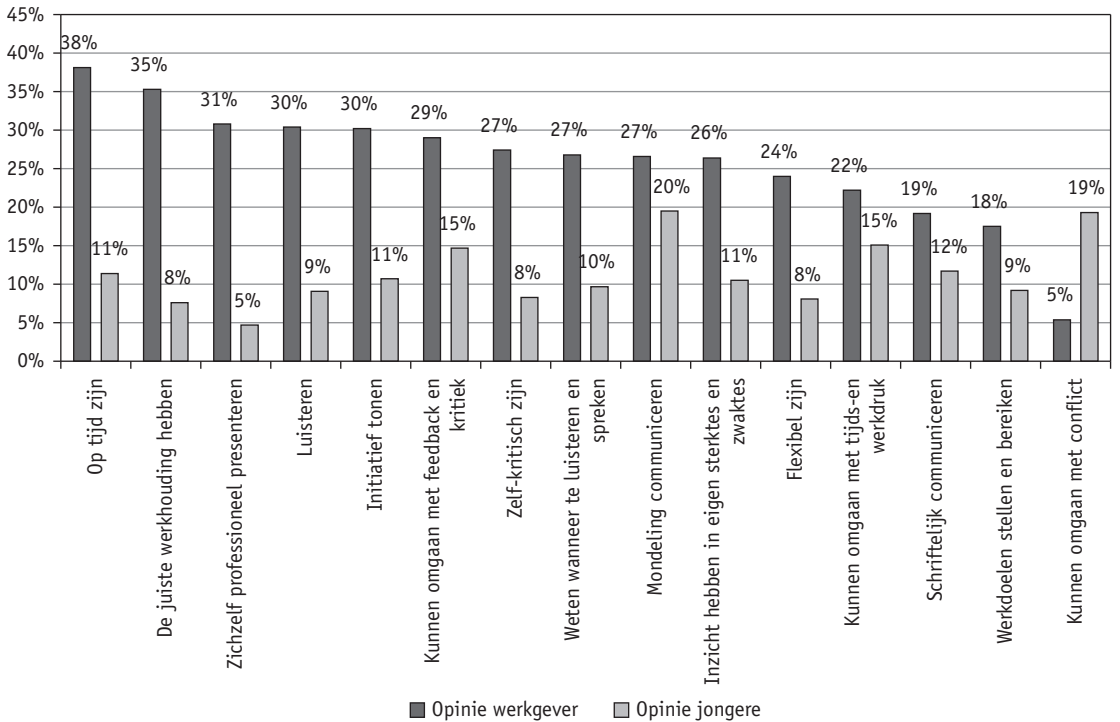
van de jongeren problemen bezorgt bij aanwerving en op het werk. Werkgevers blijken een stuk van deze problemen zelf te proberen remediëren door het aanbieden van opleidingen aan jongeren die specifiek gericht zijn op het verbeteren van de human skills (zie figuur 4). Toch wijzen de resultaten uit figuur 4 erop dat een aantal van de human skills die als meest problematisch naar voor kwamen bij aanwerving en op de werkvloer, in mindere mate worden aangepakt in opleidingen aangeboden door de werkgever. Zo wordt er slechts door een minderheid van de bevroegde werkgevers opleiding voorzien om de als vrij problematisch gedetecteerde human skills ‘op tijd zijn’ (13%), ‘flexibel zijn’(14%), en ‘zichzelf professioneel voorstellen’ (16%) te verbeteren. Andere human skills zijn vaker het voorwerp van opleiding, maar ook hier stel ik vast dat gemiddeld maar ongeveer een op de vier van de werkgevers opleiding voorziet.

## Conclusie

Human skills zijn stillaan niet meer weg te denken als noodzakelijke competenties voor jongeren om goed te kunnen functioneren in de hedendaagse en toekomstige arbeidsmarkt. De resultaten van mijn bevraging onderbouwen dit verder en tonen aan dat zowel werkgevers als jongeren het voldoende bezitten van een brede waaier aan human skills erg belangrijk vinden voor jonge schoolverlaters. Toch is een behoorlijk deel van de bevroegde werkgevers van mening dat jongeren bepaalde human skills niet of te beperkt bezitten. De bevroegde jongeren zelf zijn hier minder van overtuigd. Verkeerde inschattingen kunnen dit grote verschil in opinie tussen jongeren en werkgevers voor een deel helpen verklaren. Een van de doelstellingen van het project app-titude is om jongeren bewust te maken van het belang van bepaalde human skills en hen een spiegel voor te houden. Dit lijkt niet onbelangrijk.

**Figuur 3.**

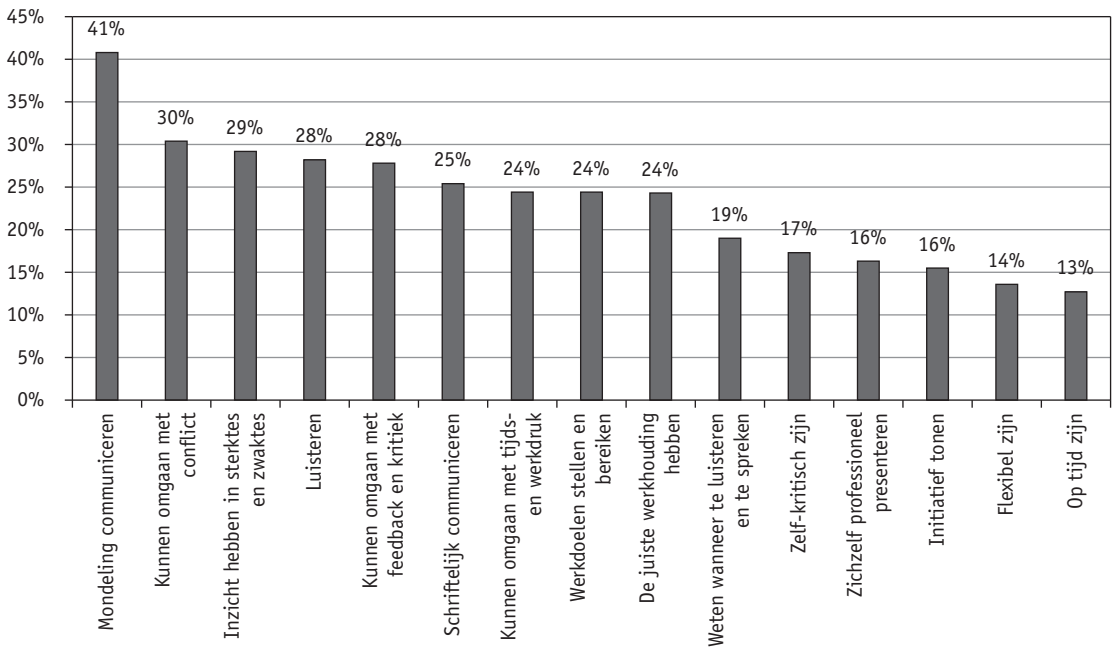
Percentage werkgevers/jongeren dat aangeeft problemen te hebben ondervonden op de werkvloer door ontbreken van de human skill



Bron: bevraging Vansteenkiste (2016)

**Figuur 4.**

Percentage bevroegde werkgevers dat aangeeft opleiding te hebben voorzien om human skill te verbeteren



Bron: bevraging Vansteenkiste (2016)

De resultaten van mijn bevraging tonen immers aan dat jongeren die bepaalde human skills ontberen moeilijker toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Zelfs als ze kansen krijgen op werk ondervinden ze vaak problemen op de werkvloer. Voldoende aandacht voor de human skills van jongeren lijkt daarom aangewezen. Zowat een op de vier van de bevroegde werkgevers probeert de human skills van jongeren zelf aan te pakken door opleiding aan te bieden. Een meerderheid van de werkgevers zet dus zelf niet in op het verbeteren van de human skills van hun jonge werknemers. Mogelijk gelooft een deel van de werkgevers niet dat dergelijke opleidingen doeltreffend zijn of dat het hun taak is om deze aan te bieden. Dit resultaat duidt alvast aan dat er ruimte is voor en nood is aan andere initiatieven. Het project app-titude probeert hierop in te spelen. Ook andere initiatieven kunnen op basis van de resultaten van dit eerste onderzoek aangemoedigd worden.

*Sarah Vansteenkiste*  
*Steunpunt Werk*

## Noten

1. In de literatuurstudie bekeek ik andere gelijkaardige projecten (bijvoorbeeld Kickstart je toekomst; STEPS (Soft skills enabling progression and sustainability); onderzoeksrapporten (bijvoorbeeld P21 partnership for 21st century learning; National Research Council; EnGauge 21st century skills)) en academische literatuur (bijvoorbeeld Kyndt et al., 2014).

## Bibliografie

---

- Herremans, W., Vansteenkiste, S., & Sourbron, M. (2016). Op weg naar de arbeidsmarkt. De arbeidsmarktintrede van Vlaamse schoolverlaters. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 26(1), 92-105. Leuven: Steunpunt Werk /Uitgeverij Acco.
- Kyndt, E., Janssens, I., Coertjens, L., Gijbels, D., Donche, V., & Van Petegem, P. (2014). Vocational Education Students' Generic Working Life Competencies: Developing a Self-Assessment Instrument. *Vocations and Learning*, 7, 365-392.
- Moreau, M. (2016). App-titude (VFU). *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk*, 26(1), 59-60. Leuven: Steunpunt Werk /Uitgeverij Acco.