



<b>Advies van de Kandidatenraad aan het WerkBedrijf Rijk van Nijmegen</b>	
Datum opgesteld:	4-2-2022
Onderwerp:	<b>Signalen van de werkvloer</b>
Namen stellers advies (ongevraagd):	Patrick van den Berg, Hein Lieskamp
Advies gericht aan:	Directie Werkbedrijf Rijk van Nijmegen

Beste Directie Werkbedrijf Rijk van Nijmegen,

De Kandidatenraad (KR) krijgt al sinds eind 2020 signalen, klachten over dienstverlening WerkBedrijf Rijk van Nijmegen (WBRN) vanuit de Sociale Werkvoorziening (SW) van het WBRN dat er zaken niet goed lopen. Dit gaat vooral om de 'dienstverlening vanuit het WBRN' tijdens de plaatsing van kandidaten.

Wij hebben van twee kandidaten een brief ontvangen over dit onderwerp. Hierin uitten zij hun ongenoegen over de gang van zaken. Wij hebben deze kandidaten uitgenodigd op onze vergadering van 26 augustus 2021 om hun verhaal aan te horen.

De KR heeft besloten om u, directie WBRN, een ongevraagd advies te geven. Wij willen deze signalen onder uw aandacht brengen. De Kandidatenraad is van mening klachten zich kunnen opstapelen en wil dat deze signalen serieus door u opgepakt worden.

Om een compleet beeld te krijgen van de situatie hebben wij op de vergadering van de KR van 21 oktober 2021 twee consultants uitgenodigd. In dit advies geven wij eerst de visie van de kandidaten en die van de consultant weer.



### Visie kandidaten:

In onderstaand overzicht geven wij u een beeld van de binnengekomen klachten, dit hebben wij uitgesplitst in de stappen van het plaatsingsproces van de kandidaat.

1. **Intake:**

De kandidaten ervaren een gemis aan persoonlijke aandacht bij het intakegesprek; ze hebben gevoel niet gehoord te worden. In de persoonlijke beleving van de kandidaat is er weinig oog voor de interesses en kwaliteiten van de kandidaat.

2. **Plaatsing:**

Het niet helder hebben van deze interesses en kwaliteiten levert een plaatsing op die niet bij de kandidaat past. Resultaat is dat de kandidaat geen 'klik' heeft met de geboden functie, de stimulans en het verbonden voelen met de nieuwe baan ontbreekt.

3. **Nazorg:**

Aandacht bij de dagelijkse begeleiding op de werkvloer is wat de kandidaat niet ervaart. Er wordt verdieping gemist en men heeft het gevoel dat er geen tijd is voor persoonlijke en/of werkgerichte aandacht. Onduidelijk zijn ook de gemaakte afspraken over wie welk deel van de begeleiding van de kandidaat uitvoert; hierdoor ontstaat vaak ruis en misverstanden.

4. **Klachten:**

Terughoudendheid speelt vaak een grote rol bij kandidaten wanneer zij hun beklag willen doen. Ook speelt angst een rol voor mogelijke tegenmaatregelen, men is bang de gebeten hond te worden. Waar ze met hun klacht terecht kunnen is in vele gevallen niet bekend.

De mogelijkheid om een klacht in te dienen via de website van WBRN is vreemd. Op de website wordt er doorgeschakeld naar de Gemeente Nijmegen. Er is een uitleg, maar schept verwarring naar de kandidaat en werpt drempels op.



### **Visie consulenten WerkBedrijf:**

We hebben van beide consulenten, een consulent Nieuw Beschut en een senior consulent Dienstverlening, een samenvatting gekregen van de gang van zaken bij hun werkzaamheden. Hieronder een korte beschrijving zoals die ons is uitgelegd door beide consulenten.

### **Consulent:**

WerkBedrijf heeft diversiteit aan kandidaten. In dit advies gaat het over kandidaten van:

### **Nieuw Beschut (verder genoemd NB)**

#### **Intake:**

De indicatie NB wordt door UWV vastgesteld. Zij houden hiervoor een intake en geven de indicatie af. Vervolgens komt deze kandidaat bij WBRN voor een intake. De consulent NB van WBRN kijkt of iemand in staat is om stap te zetten naar betaald werk. Daarvoor is begeleiding en subsidie beschikbaar.

Binnen deze intake wordt gekeken door de consulent naar de wensen en kwaliteiten van de kandidaat. Klaar met intake, ja of nee; niet iedereen is klaar om richting betaald werk te gaan. Dan kan het nodig zijn om een tussenstap te zetten, bijvoorbeeld arbeidsmatige dagbesteding of een ontwikkeltraject. Er zijn genoeg middelen die het WerkBedrijf hiervoor beschikbaar stelt.

#### **Bemiddeling:**

Dan start de bemiddeling. Dit is vaak een intensieve zoektocht naar een geschikte werkplek want er moet, afhankelijk van de kandidaat voldoende begeleiding zijn. Na de bemiddeling vanuit NB is de leidinggevende iemand van de organisatie waar de kandidaat gaat werken.

De bedoeling is wel om de voortgang te monitoren, twee keer per jaar wordt een ontwikkelgesprek gehouden met betrokkenen.

#### **Plaatsing:**

De plaatsing is vaak een intensieve zoektocht waarbij duidelijk wordt aangegeven dat er niet gelijke een baan beschikbaar zal zijn. Ook kan het gebeuren dat er tussen bemiddeling en plaatsing nog tussenstappen moeten worden gezet, dit kan bijvoorbeeld een ontwikkeltraject of een tijdje arbeidsmatige dagbesteding zijn. Dit om kwaliteiten verder te ontwikkelen om tot een betere plaatsing te komen.



### **Werkbedrijf Rijk van Nijmegen (WBRN)**

WBRN heeft 1450 SW-medewerkers in dienst. Er werken veel in de post, in- en ompak maar ook salaris/communicatie etc. We hebben individuele detacheringen en ook veel groepsdetacheringen bijvoorbeeld bij Look- o- look in Andelst. SW- medewerkers worden begeleid door werkcoach (bij een groepsdetachering) en een consulent.

### **Plaatsing en Nazorg:**

Bij WBRN ligt de nadruk niet op intake maar op plaatsing en nazorg! Afhankelijk van de herkomst van de kandidaten zijn er twee routes, men kan van het oude 'Breed' afkomen of geplaatst zijn bij het WBRN vanuit de Participatiewet (PW); intake bij beide groepen is dan al gebeurd.

Bij de kandidaten uit het oude Breed is de plaatsingsprocedure gericht, er is veel tijd besteed aan allerlei vooronderzoek, begeleiding en meer. Vanuit de instroom PW is de plaatsing ook veel korter en gericht omdat ook zij al een voortraject hebben gevolgd. Alleen aanvulling, zoals een korte cursus, Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of iets dergelijks, is dan nog nodig.

Ons is verteld dat het verschil tussen plaatsing NB en WBRN vooral ligt in de rol die de consulent heeft. Bij NB is dat een mix van een als werkgever en een rol als begeleider, bij WBRN is dat is dat meer een begeleidingsrol.

Op de vraag van onze kant hoe men het aandragen van problemen en of klachten bespreekbaar maakt geeft de consulent NB aan dat dit niet standaard bij de intake hoort en er, zoals gezegd, twee keer per jaar wordt een ontwikkelgesprek gehouden met betrokkenen; maar daar wordt niet specifiek aandacht besteed aan dit onderwerp als gesprekspunt van de begeleiding.

De consulent WBRN geeft aan dat dit niet expliciet wordt besproken maar naar haar mening voldoende wordt uitgedragen via allerlei kanalen zoals de 'Nieuwsbrief' die elke werknemer WBRN periodiek ontvangt.

Er wordt bij afsluiting van het gesprek de opmerking geplaatst dat elke type 'kwetsbaarheid' van elke verschillende kandidaat een lastig en moeilijk onderwerp is en blijft.



### **Aandachtspunten voor de Directie van het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen**

Wij geven hieronder een overzicht van een aantal zaken waar wij van denken dat dit het gevoel van gehoord en begrepen worden bij alle kandidaten van het WBRN versterkt. Dit zijn niet alleen kandidaten die binnenkomen via Nieuw Beschut of van uit het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen maar ook kandidaten die vanuit verschillende gemeenten aangedragen worden vanuit de Participatiewet en kandidaten komend vanuit de doelgroep Arbeidsmatige Dagbesteding. Kortom voor de kandidaten uit alle vier de doelgroepen waar het WBRN is opgericht en haar werkzaamheden voor verricht.

#### **Punten om aandacht aan te besteden en voor verbetering vatbaar:**

- Het zou prettig zijn als er bij de eerst verkennende gesprekken als vast item op de agenda de procedure bij problemen en of klachten wordt uitgelegd en wordt aangereikt.
- Waar de kandidaten terecht kunnen en bij wie moet ook duidelijk benoemd worden. Dus een naam, een instantie, een website; maar concreet iets benoemen. Dit gaat ook op als de kandidaat alleen begeleiding heeft van de externe werkgever waar de kandidaten geplaatst is.
- Deze zaken schriftelijk vastleggen zodat de individuele kandidaat handvatten heeft om op terug te vallen en hij een route duidelijk op papier heeft staan.
- Zorgen voor een uniform meldingspunt op de website van het WBRN. Nu krijgt de kandidaat, weliswaar met uitleg op deze pagina, een doorschakeling naar de website van de Gemeente Nijmegen. Dit werkt te drempelverhogend om met een probleem of een klacht te komen.
  - \*Zorg dat de kandidaat op de website van WBRN blijft met een duidelijke uitleg hoe te handelen en waar men, bij vragen, terecht kan (bijvoorbeeld een lijst met 'Antwoorden op meest gestelde vragen').
  - \*Uiteraard kan dan op de achtergrond (niet zichtbaar) de doorschakeling plaatsvinden naar de Gemeente Nijmegen die de melding dan doorstuurt en blijft bewaken.
  - \*Wij hebben dit 'doorschakelen' al geruime tijd geleden bij WBRN onder de aandacht gebracht en er werd ons aangegeven dat dit verbeterd zou worden; tot op heden zonder enig zichtbaar resultaat.



- Aandacht voor de 'kwetsbaarheid' van elke kandidaat. De consultants ontwikkelen in het herkennen van diverse soorten 'kwetsbaarheid' en hun trainen/opleiden in het herkennen en benoemen.
- Het bespreken van de normen en waarden die men verwacht van de kandidaat, de gewenste cultuur die men van deze kandidaat verwacht.
  - \*Geef de kandidaat hierbij een korte toelichting: Bijvoorbeeld 'Normen zijn regels die we met elkaar opstellen. Waarden zijn die zaken die wij als medewerkers en leiding van WBRN belangrijk vinden. Cultuur is de manier waarop we binnen WBRN met elkaar omgaan'.



### **Advies (ongevraagd) voor de Directie van het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen**

Wij als Kandidatenraad hebben besloten om dit onder uw aandacht te brengen als een advies waar u niet om gevraagd heeft, maar waar wij graag van zien dat er aandacht voor komt. Zoals al in het begin van dit stuk vermeld 'Wij willen deze signalen onder uw aandacht brengen. De Kandidatenraad is van mening dat klachten zich kunnen opstapelen en wil dat deze signalen serieus door u opgepakt worden'.

Met als doel de kandidaat een beter gevoel van 'gezien en gehoord' te laten ervaren en zijn of haar plaatsing structureel te laten verlopen. Maar ook bijdraagt aan het welzijn van de betreffende kandidaat.

Dan zou het uiteindelijk resultaat kunnen zijn dat het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen zichzelf zou kunnen opheffen omdat haar doelen zijn bereikt; misschien een utopie maar we moeten ervoor zorgen dat we deze utopie in zicht krijgen maar ook in zicht houden!

Op 24 januari 2022 hebben wij als Kandidatenraad in een gesprek met Ina Hol, directeur WBRN, en Lucille Braam, Teammanager Advies en Projecten WBRN, een beknopte toelichting gegeven van bovenstaande en aandacht hiervoor gevraagd. Namens de KR waren aanwezig Marc Seveke (voorzitter), Eric Stiene (lid namens PW Gemeente Nijmegen) en Patrick van den Berg (lid namens SW).

Mocht u na het lezen van dit advies nog verdere vragen en of opmerkingen hebben of nog nader een toelichting willen hebben dan zijn we bereid om deze aan u te beantwoorden of te geven

Verder willen wij u vragen of wij van u, directie Werkbedrijf Rijk van Nijmegen, nog op termijn een terugkoppeling over dit (ongevraagde) advies kunnen en mogen verwachten; wij horen graag van u.

Namens de Kandidatenraad,  
Met vriendelijke groeten,

Marc Seveke  
Voorzitter

#### **Bereikbaar**

E-mail : [kandidatenraad@wbrn.nl](mailto:kandidatenraad@wbrn.nl)