



Haarlem

Reageren
antwoord@haarlem.nl

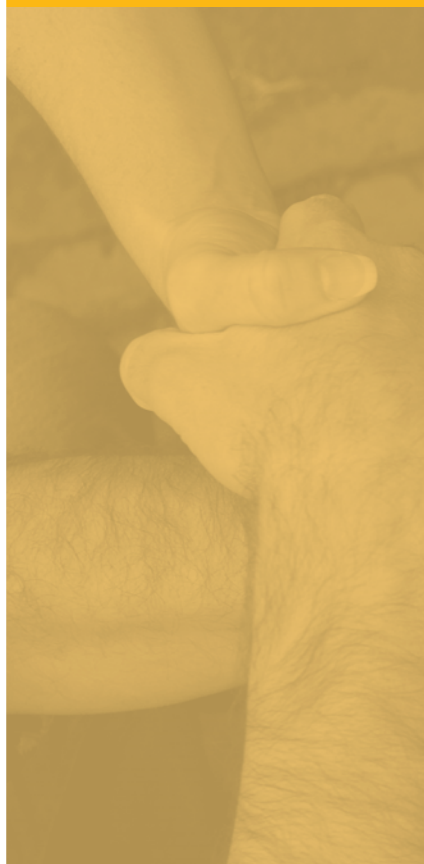
Meer informatie
www.haarlem.nl

Vragen
023 – 511 51 15

Gemeente Haarlem

‘De investering meer dan waard’

Verhalen over re-integratie in Haarlem



Gemeente Haarlem

‘De investering meer dan waard’

Verhalen over re-integratie in Haarlem

Inhoud

Op weg naar werk, voorwoord	5
Hilde van der Molen, wethouder	6
'Sociaal waar het kan, streng waar het moet'	
Mariëlle Bonfrer, klantmanager gemeente	10
'Soms bereik je meer met meeveren'	
Evgeny Vladimircsev & Wim Jan Van Velzen	12
Werknemer en werkgever dankzij stage	
Monique Christjans, Paswerk	14
Kijken naar de hele persoon	
Eelco Fetter	16
'Je moet wel een vak beheersen om ondernemer te worden'	
Aleida de Hoop, Roads	18
'Klein stapje kan al groot succes zijn'	
Nadia Daher	20
'Ik wil dat mijn kinderen hun eigen toekomst kunnen kiezen'	
Luc van de Loo, de Schalm	22
'Alles beter dan berusten in niks doen'	
Willem Bouck	24
'De dagen gaan stukken sneller dan voorheen'	
Linda Lans, Burea & Werk	26
Gemotiveerde klanten koppelen aan bedrijven	
Vera Zevenhuizen	28
Geduld en doorzettingsvermogen beloond	
Project Slachthuisbuurt, klantmanagers gemeente	30
De experimentele aanpak	
Agnes en Liesbeth Prenen	34
'Vrijwilligers tot ons pensioen'	
Conclusies en aanbevelingen	36
Colofon	

Op weg naar werk

De sociale dienst was lange tijd de plek 'om een uitkering te halen'. Daar komt sinds een paar jaar verandering in. Gemeenten richten zich er meer en meer op mensen weer te laten **deelnemen aan de maatschappij**. Bij voorkeur door het vinden van betaald werk. Is dat niet haalbaar, dan via andere vormen van participatie, zoals vrijwilligerswerk. **Re-integratie** – zo heet het proces van weer meedoen in de samenleving – geeft mensen een doel en zelfrespect.

Haarlem kiest als uitgangspunt dat klanten kwaliteiten hebben die de maatschappij van pas komen. De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid helpt hen die kwaliteiten (weer) in te zetten. Voor iedere klant is specifieke begeleiding mogelijk passend bij zijn of haar eigen situatie. Daarvoor heeft Haarlem een scala aan projecten en trajecten. Deze moeten iets toevoegen aan de kwaliteiten van de klant, zodat zij weer een stap kunnen zetten op weg naar werk. Want ook dat is een uitgangspunt: **iedere klant van SoZaWe is op weg naar werk.**

In de afgelopen vijf jaar is het aantal bijstandsgerechtigden in Haarlem gedaald van 3600 naar 2400 eind 2008. Een mooi resultaat voor de gemeente, en zeker ook voor de mensen zelf.

De meeste uitkeringsgerechtigden volgen nu een **traject dat aansluit bij hun capaciteiten en mogelijkheden**. Voor de uitvoering van deze trajecten werkt Haarlem nauw samen met bedrijven en organisaties. Zo is bijvoorbeeld Paswerk is een belangrijke **partner**. Ieder jaar kunnen daar zo'n 200 mensen betaald aan de slag, als opstap naar werk bij een andere werkgever. Andere partners zijn Eco-sol, Roads en de Schalm. Zij richten zich op de meest kwetsbare groepen, zoals klanten met een psychiatrische aandoening, dak- en thuislozen of verslaafden. Het gaat om zo'n 60 mensen per jaar. De Vrijwilligerscentrale bemiddelt jaarlijks 30 mensen naar vrijwilligerswerk. Haarlem ondersteunt ook klanten die als zelfstandig ondernemer aan de slag willen. En dit is nog maar een kleine greep uit de verschillende mogelijkheden die er zijn.

Mensen helpen weer deel te nemen aan de maatschappij kost geld. Maar het levert ook veel op: voor de betrokkenen zelf, voor de gemeente en voor de samenleving. Dit boekje laat zien dat re-integratie de investeringen meer dan waard is!

**'Sociaal waar het kan,
streng waar het moet'**



Hilde van der Molen is wethouder Sociale Zaken in de gemeente Haarlem. Het beleid rond bijstandsgerechtigden is flink veranderd de laatste jaren. Wie kan werken, moet werken. Hilde van der Molen legt uit waarom dat juist sociaal is.

Er is rond de uitkeringen veel veranderd. Had je voorheen geen werk, dan ontving je een bijstandsuitkering. Een medewerker van Sociale Zaken controleerde of je er recht op had en of je niet tegen de regels in bijverdiende. Dat was de enige bemoeienis van de gemeente. Nu zeggen we: wie kan werken, moet werken. Enerzijds omdat het systeem van uitkeringen betaalbaar moeten blijven en burgers bereid moeten zijn dit samen op te brengen. Anderzijds omdat mensen in alle opzichten beter af zijn als ze werken. De gemeente biedt daarbij ondersteuning. Dát noem ik sociaal beleid.

Ik vind het zó belangrijk dat mensen uit die uitkering komen. Dat ze weer baas worden over hun eigen leven en kunnen meedraaien in de maatschappij. Dat ze financieel en maatschappelijk iets kunnen opbouwen, en een grotere wereld hebben dan alleen hun huiskamer. En niet te verge-

ten, dat ze een voorbeeld geven aan hun kinderen. Een uitkering noem ik wel eens 'een contract voor eeuwige armoede'.

In de gesprekken die bijstandsgerechtigden voeren met hun klantmanager van de gemeente ligt de nadruk op wat iemand graag wil en kan. De gemeente kan ondersteunen met leerwerktrajecten, met bemiddeling tussen de klant en een werkgever, met een cursus. Soms moeten eerst andere problemen worden opgelost. De klantmanager schakelt dan bijvoorbeeld de schuldhulpverlening in of een instantie om verslavings- of psychische problemen aan te pakken.

Voor sommige mensen is een betaalde baan uiteindelijk te veel gevraagd. Toch kunnen ook zij een bijdrage leveren aan de samenleving. Bij Ecosol zijn bijvoorbeeld mensen met verslavingsproblemen aan het werk en bij Roads veel mensen met psychische problemen. Zij zijn een aantal uren per week maatschappelijk actief. Dat kan structuur en voldoening geven. En ze doen iets terug voor de maatschappij.

Bij re-integratie streven we naar een duurzame oplossing. We kiezen dus níet voor de makkelijkste en snelste oplossing die uiteindelijk misschien maar kort werkt. We kijken goed wat bij mensen past, wat ze aankunnen, we bouwen het waar nodig rustig op. Zodat mensen met iets bezig zijn waar ze zich goed bij voelen en

dat ze dus langer volhouden. Die langetermijnaanpak zie je ook bij het project in de Slachthuisbuurt (zie pagina 28). Dat is een nieuwe aanpak waarbij we maatwerk leveren.

Tot nu toe zijn de resultaten positief. Mensen die dat extra steuntje in de rug hebben gekregen, lukt het gemakkelijker om uiteindelijk aan het werk te komen.

*‘Er is rond de uitkeringen
veel veranderd’*

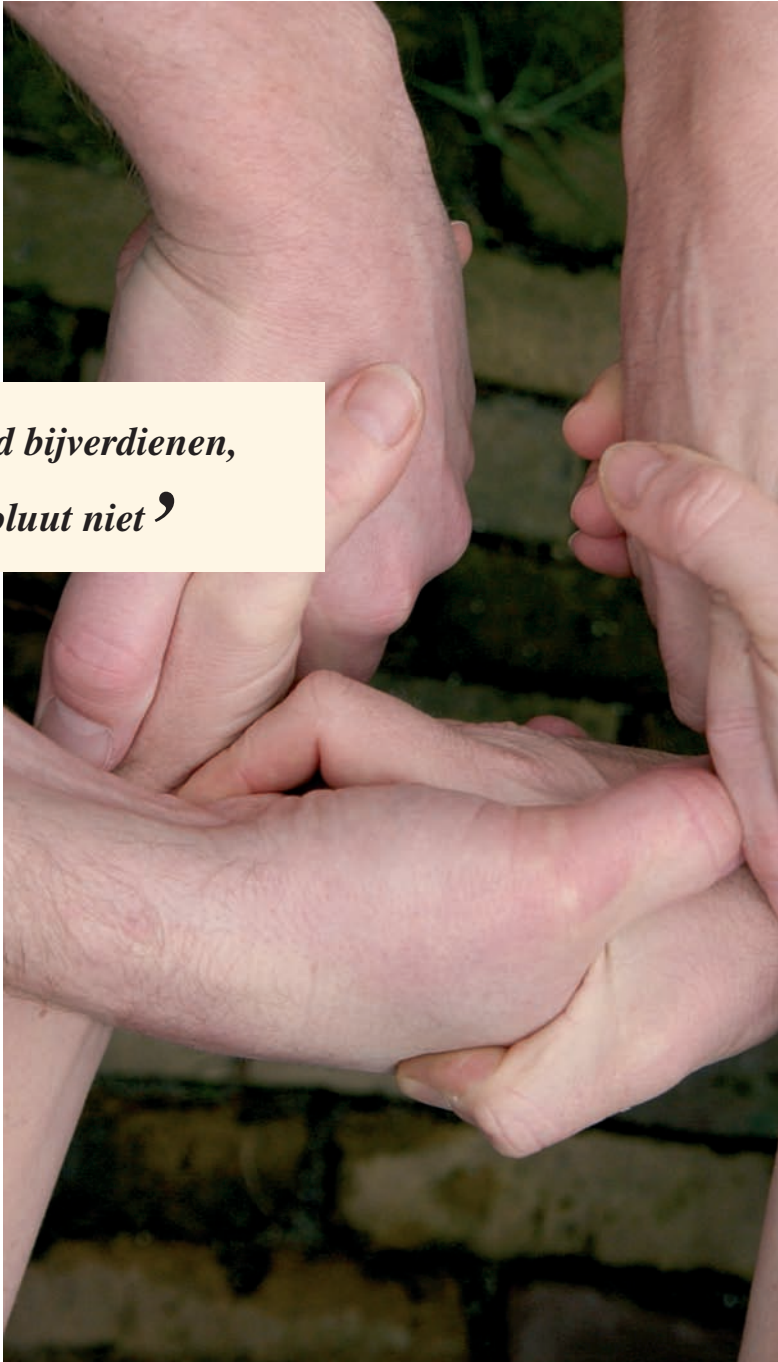
We zijn sociaal waar het kan, maar streng waar het moet. We handhaven de regels. Als we dat niet doen, krijgt de gemeente zelf fikse boetes! Sloten met geld bijverdienen kan dus absoluut niet. Als iemand zegt dat ie niks doet, maar zijn handen zijn kapot van het klussen, vertrouwen we het niet en volgt een onderzoek. Vaak zie je zulke mensen niet meer terug, zij redden zich ook zonder uitkering.

Een heftige maatregel voor wie meerdere malen werk weigert, is een korting van 100 procent op de uitkering. Daarmee kom ik weer bij het uitgangspunt: als je kan werken, moet je werken. We hebben hiervoor een Work First-aanpak. Mensen waarvan we weten dat ze kunnen werken, gaan in projecten aan de slag om ervaring op te doen met werk en structuur aan te leren. Ze krijgen het minimumloon en gaan meteen uit de uitkering. Daardoor merken ze direct dat hun inspanningen worden beloond.

Voor de gemeente, en vooral voor de medewerkers van de de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, is de situatie natuurlijk ook wennen. Het is een ommezwaai van controleren naar begeleiden en activeren van klanten. Onze klantmanagers moeten mensen zien te motiveren, want als iemand puur onder dwang weer aan de slag gaat, is dat tot mislukken gedoemd.

We hebben de afgelopen jaren partners gezocht met wie we samenwerken. Ten eerste bureaus die gespecialiseerd zijn in mensen re-activeren. Die bieden elk hun eigen aanpak voor een specifieke doelgroep. Meestal gaat dat goed, maar we hebben ook gemerkt dat we er niet altijd goed grip op hadden. Er zijn trajecten misgelopen. Dat is heel vervelend voor de klanten die het betreft. Daar trekken we dan ook lessen uit.

Daarnaast hebben we de werkgevers in de regio hard nodig. We hebben zelfs een aparte afdeling opgezet: Bureau & Werk, een af-



*‘Sloten met geld bijverdienen,
kan dus absoluut niet.’*



deling die bemiddelt tussen klanten en werkgevers (zie pagina 24). Ik vind dat werkgevers hun verantwoordelijkheid moeten nemen. En zelfs dat grote bedrijven verplicht moeten worden te investeren in het aannemen van mensen 'met een vlekje'. Reken maar dat ze er trouwe werknemers aan overhouden. Bovendien: wie graag wil werken, verdient een kans.

De komende tijd hebben we diverse aandachtspunten. We willen sterker inzetten op *opleidingen*. Nu laten we werk voor studie gaan, maar op de langere termijn zijn mensen beter af met een diploma. Dat geldt zeker voor *jongeren*, dus we letten scherp op schooluitval. Binnen het platform Arbeidsmarkt en Onderwijs pakken we deze problemen aan. Verder hebben *jonge moeders* onze speciale aandacht. Als ze kinderen onder de vijf jaar hebben zijn ze verplicht cursussen te doen maar hoeven ze niet te werken, daarna verlangen we dat wel. De gemeente ondersteunt bij de kosten voor kinderopvang. Voor *allochtonen* is het vaak extra lastig om aan de slag te komen. We organiseren voor hen onder meer inburgering samen met een cursus ondernemerschap. Zo willen we alle 'doelgroepen' een aanpak bieden die past en tot succes leidt. Natuurlijk zie ik ook dat het voor sommige mensen heel moeilijk is, of dat sommige mensen gewoon geen zin in hebben. Maar ik blijf het vertrouwen hebben dat je in ieder mens iets positiefs kunt aanboren en dat hij- of zijzelf én de maatschappij daarmee verder komen.'

***‘Wie graag wil werken,
verdient een kans’***

'Soms bereik je meer met meeveren
dan met streng zijn'



Mariëlle Bonfrer, klantmanager bij de gemeente

Bijstand is bedoeld als overbrugging. Daarom hebben klantmanagers als taak mensen met een

uitkering aan werk te helpen. Als het kan aan een betaalde baan, maar dat lukt niet bij iedereen. Ik zie vooral mensen die moeilijk zelf aan de slag komen. Ze hebben problemen, bijvoorbeeld na een scheiding of omdat ze onvoldoende zijn ingeburgerd. Anderen kampen met verslaving of psychische problemen. Het ging de laatste jaren economisch goed, toen daalde het aantal aanvragen voor bijstand. Nu het tij keert, kan dat veranderen.

Nadat iemand zich heeft gemeld bij het werkveld stelt de klantmanager een re-integratieplan op. Om te beginnen breng ik de situatie van de klant in kaart:

zijn er sociale of medische belemmeringen om aan het werk te gaan? Ik doe die inschatting zo veel mogelijk zelf. Soms vraag ik het oordeel van een

deskundige. Daarna begint iemand aan een traject, bijvoorbeeld bij een re-integratiebureau waar de gemeente mee samenwerkt. Zo lang dat traject duurt, houd ik de vinger aan de pols. In het verleden namen bureaus klanten lange tijd onder hun hoede waardoor wij het zicht kwijt raakten. Dan bleek soms achteraf dat er niets of te weinig was gedaan.

We vragen nu per kwartaal een rapportage om te voorkomen dat klanten eindeloos in een traject blijven zonder resultaat. Verder koop ik bij voorkeur korte modules of trajecten in omdat ik heb ervaren dat dit meestal meer oplevert. Maar met tientallen klanten in mijn bestand blijft het lastig iedereen te volgen. Ik concentreer me op degenen die mijn aandacht het hardst nodig hebben. De anderen staan noodgedwongen op een lager pitje.

In principe vind ik dat mensen hun eigen zaken moeten regelen, maar dat lukt niet altijd. Zo heb ik een oudere man als klant die erg

onzeker is. Vrijwilligerswerk zou iets kunnen zijn, maar hij vindt het een grote stap om naar de Vrijwilligerscentrale te gaan. Hij zit in de schuldhulpverlening, heeft medische klachten. Ik heb hem een tijdje wekelijks opgeroepen om steeds één probleem aan te pakken. De ene keer ging hij naar de huisarts, de andere keer spraken we over zijn financiën. Zo laat ik zien dat ik klanten serieus neem.

Er gelden regels als het gaat om een uitkering, maar die bieden best speelruimte. Mijn doel is dat mensen voorgoed uit de bijstand komen. Dat vind ik belangrijker dan strikt de procedures volgen. Houdt iemand zich niet aan afspraken, dan ben ik verplicht een maatregel op te leggen. Dat kan betekenen dat ik de uitkering tijdelijk verlaag of in een enkel geval stopzet. Maar soms bereik je

meer door mee te veren. Eén van mijn klanten was aangemeld voor schoonmaakwerk. Toen dat spaak liep omdat zij persoonlijk in de knel zat, heb ik tijdelijk uitstel gegeven van

de sollicitatieplicht. Daarna kwam er stapje voor stapje beweging. Nu is ze deels aan het werk en doet ze ook het vrijwilligerswerk waar ze eerst mee begon.

Een traject is voor mij geslaagd als het lukt een klant op weg te helpen. Betaald werk is prachtig, maar als iemand na tien jaar thuis op de bank vrijwilligerswerk doet in een kliniek geeft dat net zo veel voldoening. Het toont aan dat hij of zij weer het lef en de energie heeft om mee te doen. Zo benader ik klanten ook: we willen allebei dat u straks geen uitkering meer nodig heeft. Als ik na een half jaar constateer dat iemand de draad weer op oppakt, geeft dat een kick. Vanuit de diepste ellende zie ik mensen opbloeien, dat maakt mijn werk bevredigend.'

‘Als iemand de draad weer oppakt, geeft dat een kick’

**'Je vindt nooit wat anders
dan schoonmaakwerk, zeiden ze'**



Evgeny Vladimircev (38) uit Oekraïne zocht in 2001 asiel in Nederland. Na veel omzwervingen vond hij werk bij automatiseringsbedrijf DKG: ‘Ik doe nu eindelijk waarvoor ik ben opgeleid.’ Zijn werkgever WimJan van Velzen (38): ‘Evgeny aannemen was een risico, maar ik heb er geen spijt van.’

Evgeny: ‘Na aankomst in Nederland ben ik in vier jaar tijd tien keer verhuisd met mijn gezin. We moesten telkens naar een ander asielzoekerscentrum, vaak in kleine plattelandsdorpen. Daardoor lukte het nauwelijks de taal te leren. Je bouwt niets op als je steeds moet verkassen. In het begin mag je bovendien maar drie maanden per jaar werken. Dus gaan de meeste asielzoekers zwart aan de slag, je hebt weinig keus.

Bij de asielzoekerscentra werd trouwens alleen eenvoudig werk aangeboden, zoals schoonmaken of appels sorteren. Dat er veel universitair geschoolde mensen zaten, interesseerde niemand. Sterker nog, de begeleiders stimuleerden ons alles aan te nemen.

‘Jullie vinden toch nooit iets anders’, was de boodschap.

Ik ben opgeleid tot computerprogrammeur in Rusland. Maar de eerste tijd in Nederland dacht ik niet aan werk. Ik was

bezigt voor mijn gezin te zorgen en probeerde ondertussen de taal te leren. Ik vond het vreselijk in een winkel te komen en niet één woord te kunnen zeggen.

Sinds drie jaar hebben we een verblijfsvergunning en een huis in Haarlem. De gemeente gaf me een paar maanden tijd om te wennen. Daarna heb ik een inburgeringstraject gedaan. Ik was er al vijf keer eerder aan begonnen, maar moest bij iedere verhuizing stoppen. Toen ik het traject had afgerond, kwam ik bij het CWI. Daar werd ik alleen geregistreerd, verder gebeurde er niets. Ik ben zelf gaan zoeken, via bekenden, via vacaturesites. Het ging moeizaam, vooral vanwege de taal. Veel klasgenoten bij het inburgeringstraject zeiden dat het me nooit zou lukken, maar ze kregen ongelijk.’

WimJan: ‘Mijn oud-mentor van mijn opleiding heeft een wervings- en selectiebureau waarmee hij veel voor Russische mensen bemiddelt. Via hem kwam ik in contact met Evgeny toen ik personeel zocht. Volgens mijn mentor was hij briljant en ook Evgeny’s lerares bij het Nova College sprak enthousiast over hem. De eerste ontmoeting verliep stroef, Evgeny is geen prater. Ik besloot hem drie maanden een kans te geven via een stage. We zijn gaan praten met Evgeny’s klantmanager. Zij kwam mij tegemoet in de opleidingskosten. Hij had een rijbewijs nodig, taallessen en vakinhoudelijke bijscholing. De bijdrage van de gemeente maakte dat voor mij financieel haalbaar.

Kleine ondernemers hebben het druk omdat ze alles zelf doen. Dan

neem je niet snel een risico met een nieuwe werknemer. Als het mis gaat, kan het je de kop kosten. Toch bood ik Evgeny na drie maanden een contract aan.

Ik had gezien dat hij uitstekend

kan observeren en analyseren. Ook zijn Nederlands is vooruit gegaan. Soms stelt hij zich nog te afwachtend op, dan walsen Nederlanders al snel over je heen. Dat vraagt nog wat verder bijschaven.

Dat ik Evgeny aannam, kwam door de persoonlijke aanbeveling van een goede bekende. Daar zit volgens mij ook het probleem. Ondernemers kennen de regelingen niet. En de gemeente ziet vooral een groep “kanslozen” terwijl er zeker mensen met talenten tussen zitten, kijk naar Evgeny. Toen de klik er eenmaal was, ging het mede dankzij de hulp van zijn klantmanager snel beter. Door mensen stages te laten doen, kun je hun talenten naar boven halen. Je kweekt op die manier interesse bij werkgevers én je creëert kansen voor werkzoekenden.’

‘Na drie maanden stage bood ik Evgeny een contract aan’

**'Kijk niet alleen naar werk,
maar naar de hele persoon'**



Monique Christjans, trajectbegeleider bij Paswerk

“Paswerk is een leerwerkbedrijf, de meeste cliënten krijgen bij ons meteen een jaarcontract. Als

we twijfelen of iemand dat aankan, stellen we eerst een diagnose. In de eerste periode bepalen we hoe een cliënt zich op het werk gedraagt: kan hij of zij tegen stress, hoe zit het met concentratie? We praten ook over wat iemand zelf wil. De een werkt graag buiten, een ander heeft belangstelling voor techniek. Verder doet iedereen een cursus werknemersvaardigheden over goed omgaan met collega's en een baas. En er kan een sollicitatietraining bij komen.

Na zes weken wordt met elke cliënt een plan opgesteld om werk te vinden. Dat lukt alleen als je ook de andere problemen aanpakt. Neem bijvoorbeeld een alleenstaande Marokkaanse moeder met vier kinderen. Zij liep stage bij de Schalm waar het met haar goed ging. Thuis terroriseerde haar oudste zoon van bijna twintig lange tijd het gezin. Hij zat de hele dag op de bank orders uit te delen. Door onze eigen maatschappelijk werker bij de jongen langs te sturen, is hij ook in beweging gekomen. Dat hielp de moeder weer verder. Veel mensen hebben angsten. Sommigen komen al jaren de deur niet uit of hebben in hun land van herkomst gruwelijke dingen meegemaakt. Daardoor zijn ze hun gevoel van eigenwaarde kwijtgeraakt. Dat is moeilijk voor te stellen als je zelf een baan hebt en een gezin waarin je je geborgen voelt. Veel van mijn cliënten hebben geen doel in hun leven. Ik probeer ze een stapje dichterbij deelname aan de maatschappij te brengen.

*‘Het lukt alleen
als je problemen aanpakt’*

Al mijn cliënten komen uit een bijstandsuitkering. Voor veel mensen zit een reguliere baan er niet in. In overleg met de cliënt kijken we dan naar andere mogelijkheden. Door mijn werkervaring heb ik snel in de gaten of iemand meer problemen heeft die de kans op werk verkleinen. Dan schakel ik eventueel andere instanties in. Vaak krijgen mensen geen ondersteuning waardoor ze steeds opnieuw op dezelfde problemen stuiten. Door ze op verschillende terreinen de helpende hand te bieden, maken we samen een begin met het herstel. Ik kan dus niet alleen naar werk kijken als ik een oplossing voor de lange termijn zoek.

Mensen die hier voor het eerst komen, reageren soms afwijzend: “Ik ga niet tussen de gekken werken.” Vaak raken ze binnen een paar weken zo gehecht dat we moeite hebben ze weer los te laten. Daarom proberen we via stages of detachering cliënten voor te bereiden op de “echte” wereld. Helaas zijn er niet genoeg werkgevers die een stageplek aanbieden. Dan heb ik het niet over werkplekken, want die zijn nóg moeilijker te vinden.

Als je het vertrouwen wint van je cliënt, kun je over en weer kritisch zijn. Tegen iemand die nergens voor te porren valt, zeg ik: je kunt

niks willen, maar je bent zelf verantwoordelijk voor je eigen toekomst. Dan valt het kwartje meestal. Soms hebben mensen niet genoeg aan een jaar. Eén van mijn jonge cliënten

volgde een administratieve opleiding bij het Nova College. De twee stages daarna liepen mis. Nu werkt ze in ons vacaturecentrum en dat gaat goed. Voor zo iemand maak ik me hard zodat ze meer tijd krijgt om haar plek te vinden. Als het echt niet gaat, vallen mensen helaas terug in de bijstand. Aan de andere kant ben ik als een kind zo blij als iemand wél aan het werk komt. Dat voelt alsof ik zelf een nieuwe baan heb.’

**'Je moet wel een vak beheersen,
Anders red je het niet als zelfstandig ondernemer'**



Eelco Fetter (36) is eigenaar van Fietsco aan de Harmenjansweg. Grootse plannen heeft hij met zijn bedrijf, want ‘het kan nog leuker’. Eelco deed vanuit de bijstand een traject bij Startpunt, dat mensen als zelfstandig ondernemer op weg helpt.

Het is voor mijn moeilijk om voor een baas te werken. Helemaal als dat op een kantoor is, de hele dag op één plek. Daardoor ben ik een paar keer in de bijstand beland, ik hield het gewoon niet uit. Drie jaar geleden hoorde ik dat de gemeente het ondernemerschap aanmoedigt. Ik ben erachteraan gegaan, want er begon een plan te borrelen. Wat ik altijd heel leuk werk had gevonden, was fietsen maken. Dat heb ik ooit geleerd in een werkplaats van een goede leermeester, en ik had er een aantal jaren ervaring mee. Daar wilde ik wel iets mee doen als zelfstandige! Ik kon een traject gaan doen bij Startpunt. In een oriëntatie-cursus leer je van alles over onder meer administratie, belastingen en een bedrijfsplan maken. Om de eerste investeringen te doen kun je een starterslening krijgen van de gemeente. Anders zou het onmogelijk zijn om vanuit de bijstand iets te starten. Al snel stuitte ik zelf op deze ruimte aan de Harmenjansweg, min of meer naast het spoor. Een beetje gekke locatie, maar het leek me wel wat. Ik heb de knoop snel doorgehakt en nu zit ik hier sinds 2006.

Dit werk in deze opzet blijkt perfect voor mij. Ik heb mijn klanten met wie ik een praatje maak, de contacten met de groothandel, ik werk lekker met mijn handen. In mijn eigen tempo en op mijn manier. En het mooie is dat het loopt, ik kan er mijn brood mee verdienen en de lening van Sociale Zaken heb ik voor het grootste deel afbetaald. Kijk, het uitgangspunt is dat je een vak goed beheerst, anders wordt het nooit wat als zelfstandige. Ik heb het geluk gehad dat ik het fietsenmakersvak heel degelijk heb geleerd. Daar ben ik nog altijd dankbaar voor! Daarnaast moet je gevoel hebben voor handel

en ondernemen, want het draait ook om inkoop, verkoop en klantencontact, en dat moet je handig aanpakken. Anders verdien je niks. Ook belangrijk is dat je luistert naar mensen die jou kunnen helpen, zoals de mensen van Startpunt of collega-ondernemers. Wat ik om me heen zie is dat sommige starters mislukken onder andere doordat ze te snel worden ‘losgelaten’. De nazorg is nog wel een aandachtspunt voor de klantmanagers van Sociale Zaken. Met mijn consulente bij Startpunt heb ik nog steeds heel leuk contact.

Waarom dit bedrijf zo'n succes is, is ook omdat ik er helemaal achter sta en het met veel plezier doe. Mensen voelen dat en gunnen je dan hun klandizie. Of ze willen je helpen of met je in zee gaan als

verkooppunt. Er borrelen constant plannen op. Ik heb hier heel bijzondere fietsen en die wil ik in het voorjaar gaan ver-

huren. Dan kun je een dag lang op een vette cruiser of chopper rondrijden. En ik wil heel graag klassieke fietsen gaan tentoonstellen, dat is mijn passie.

Een bedrijf zoals het mijne past echt bij Haarlem. Zoals er waardering is voor oude gebouwen, is die er ook voor mooie authentieke spullen en kwaliteit. Daarnaast wil Haarlem in 2030 klimaatneutraal zijn. Daar wil ik heel graag mijn steentje aan bijdragen, want naast een passie voor fietsen heb ik passie voor leven en ondernemen volgens de Cradle to Cradle visie: geen vervuiling meer, maar overvloedig leven en tegelijk een verrijking vormen voor je omgeving en de wereld. Afval kan namelijk voedsel zijn.

‘Het kan nog leuker’

**'Een klein stapje kan al een
groot succes zijn'**



Aleida de Hoop, trajectbegeleider bij Roads

Mensen die bij ons komen, hebben heel lang niet of zelfs nog nooit gewerkt. Onze cliënten

hebben allemaal een psychische of psychosociale beperking. Die maakt het extra moeilijk om weer mee te komen in de maatschappij. Mijn werk richt zich op het activeren van mensen. Daarbij kijk ik goed naar iemands wensen en kwaliteiten. Wat wil de cliënt, wat kan hij of zij? Dat betekent dat ik voor iedereen een traject op maat maak. Iemand met schizofrenie heeft andere mogelijkheden dan iemand met ADHD. Ik praat meestal ook met de behandelaars van cliënten. Soms ga ik mee als ze een afspraak hebben bij hun psychiater, bijvoorbeeld over aanpassing van de medicatie.

Ik ontmoet wel eens weerstand. Sommige mensen zitten al zo lang in een bepaalde situatie dat ze moeilijk in beweging te krijgen zijn.

Ook een slechte situatie kan veiligheid bieden, je weet dan immers waar je aan toe bent. Voor mij is het de uitdaging mensen te helpen hun leven weer op te pakken. Dat ze zelf

inzien hoe waardevol het is om iets te doen. Vaak hebben cliënten angst voor “de grote boze maatschappij”. Als ik weet waar die angst vandaan komt, kunnen we er samen iets aan doen.

De meeste cliënten gaan vrijwilligerswerk doen. Roads heeft ze van alles te bieden. Zoals het HaarlemmerHoutproject in de Waarderpolder waar meubels en vogelkastjes worden gemaakt. In zorghotel de Pitstop kunnen mensen logeren die even rust nodig hebben. Het hotel telt twaalf kamers en wordt geleid door tientallen vrijwilligers, zij zijn cliënten van Roads. De vrijwilligers doen alles zelf: van koken tot bedienen, inkopen en kamers schoonhouden. Het Appeltaartimperium levert appeltaarten aan diverse restaurants in

Haarlem. Vrijwilligers bakken de taarten en brengen ze rond in een Roadsbakfiets. Het project loopt zo goed dat er nu een klantenstop is. Verder hebben we een kunstitleen en een grafisch project.

Bij een vrijwilligersproject leer je omgaan met structuur en met anderen, zonder dat iemand je onder druk zet. Cliënten schuiven soms door van het ene project naar het andere. Dan hebben ze een bepaalde vaardigheid onder de knie en willen ze wat nieuws proberen. Geweldig natuurlijk. Een enkeling vindt een betaalde baan. Of gaat ondernemen, zoals een voormalige cliënte die nu Salsales geeft.

Mijn succes is bereikt als ik iemand zo ver krijg om wat dan ook te gaan doen. Eén van mijn cliënten zat twintig jaar thuis. Ze zag alleen haar kinderen en naaste burens. Zelfs voor boodschappen kwam ze de deur niet uit. Nu schildert ze twee keer per week een paar uurtjes in het Creatief atelier. Daar hebben we samen naar toegewerkt. Ze neemt haar eigen stoeltje mee, wordt gehaald en weer

thuis gebracht. Ze is zo blij dat ze weer contacten buitenshuis heeft.

Of ik het met een cliënt goed kan vinden, maakt weinig uit. Ik neem altijd de tijd om te luisteren.

Ik ga niet op de stoel van de psychiater zitten, maar steun mensen op een praktische manier. Daarbij stel ik realistische doelen: als er niet meer in zit dan vrijwilligerswerk, dan moet de maatschappij zich daar tevreden mee stellen.

Ik ben vijf jaar intercedente geweest bij een uitzendbureau. Daar was het uiteindelijke doel winst. Bij Roads gaat het erom dat iemand weer meedoet in de maatschappij. Helaas krijgen mensen met een psychische beperking nog vaak een stempel opgedrukt. Als het een cliënt desondanks lukt zijn of haar doel te bereiken, doet dat mij ook goed.’

‘Eén van mijn cliënten zat twintig jaar thuis’

'Ik wil dat mijn kinderen hun eigen toekomst kunnen kiezen'



Nadia Daher (30+) is tien jaar in Nederland. Ze voedt als alleenstaande moeder vier kinderen op in de leeftijd van acht tot zeventien jaar en doet daarbij vrijwilligerswerk. Sinds kort is ze met een traject begonnen via Ecosol: ‘Mijn doel is een eigen bedrijfje te beginnen. Daarom wil ik zo snel mogelijk beter Nederlands leren.’

In mijn omgeving zie ik veel ouders van buitenlandse afkomst die weinig uit hun leven halen. Eten, slapen, televisie kijken, meer hoeven ze niet van zichzelf. Hun kinderen hangen op straat rond, sommigen krijgen problemen met alcohol en drugs. Ik wil dat mijn kinderen verder komen dan waar ik nu ben. Daarom besteed ik veel aandacht aan hun opvoeding. Ik zorg dat ze gezond eten, let op hun kleding. Door beetje bij beetje te sparen, heb ik ze op zwembles kunnen doen. Mijn oudste dochter zit inmiddels op de Havo en ook de andere drie doen het goed op school. Elke zes weken houden we met het gezin een vergadering aan de eettafel. Dan bespreken we bijvoorbeeld of er problemen zijn op school en wat iedereen de komende tijd wil eten. Gelukkig kan ik goed met geld omgaan waardoor ik alles wat we écht nodig hebben tot nu toe kan betalen.

In Libanon was ik journaliste. Ik schrijf nog steeds voor een digitale krant en ik houd een eigen weblog op internet bij. Maar omdat ik alleen in het Arabisch schrijf, zal ik hier niet gauw betaald journalistiek werk vinden. Ik zie het daarom als een hobby. In verzorgingshuis De Rijp in Bloemendaal ben ik drie uur per week vrijwilliger. Met veel plezier, maar uiteindelijk wil ik liever betaald werk omdat dat veel meer mogelijkheden biedt. Nu kan ik bijvoorbeeld niet mijn familie in Libanon bezoeken. Mijn ouders vragen me vaak waarom ik niet kom. Mijn moeder heeft hartklachten, mijn broer heeft een ongeluk gehad. Ze missen me, maar de reis is onbetaalbaar en de kinderen hebben geen paspoort.

Ik ben net begonnen aan een traject bij Ecosol. Daar ga ik een jaar lang twee halve dagen per week naar toe. De ene dag houden we ons bezig met werk zoeken en solliciteren, de andere dag besteden we aan sporten. Ik wil het liefst snel beter Nederlands leren. Ik ben al eens begonnen aan een opleiding bij het Nova Collega maar daar zat weinig tempo in. Ik zoek nu zelf actief contact met Nederlanders

om te oefenen met de taal. Ik heb bijvoorbeeld een interview gedaan met mensen van een kaaswinkel en daar een artikel over geschreven voor de digitale krant. Op die manier help

ik mezelf en probeer ik tegelijkertijd mensen uit verschillende landen iets over andere culturen te vertellen. Een Nederlandse vriendin komt elke week langs om samen Nederlands te praten en mijn kinderen helpen me met zinnen maken.

Het liefst wil ik een eigen cateringbedrijf beginnen met Libanese hapjes. Volgens mij valt daar wel een goede boterham mee te verdienen. Ik heb al een cursus Vrouw en ondernemerschap gedaan, want zonder opleiding kom je nergens. Ik hoop dat de mensen van Ecosol me helpen aan werk te komen. Dan ziet mijn leven er over een tijdje heel anders uit.’

‘Een eigen cateringbedrijf met Libanese hapjes’

**'Alles is beter
dan berusten in niks doen'**



Luc van de Loo, trajectbegeleider bij de Schalm

Verreweg de meeste Haarlemmers kennen de Schalm. Minder bekend is dat we een bedrijf zijn,

geen hulpverleningsinstelling. Wij zetten mensen die moeilijk uit zichzelf een baan vinden, in beweging. Mijn werk begint met hen welkom te heten. Dat klinkt als een open deur, maar het helpt om een vertrouwensband op te bouwen. Bij ons zijn je problemen niet het eerste gespreksonderwerp. We hebben het vooral over wat je zou kunnen. Praten over hun problemen doen de meeste klanten al genoeg.

In onze doelgroep zitten ex-gedetineerden, ex-verslaafden, bijstandsgerechtigden, uit de bocht gevlogen jongeren, mensen die zonder specifieke problemen al jaren thuis zitten of door omstandigheden hun baan zijn kwijtgeraakt. Die variatie bepaalt ons succes. We zetten mensen op allerlei manieren in. We hebben een werkplaats, kringloopwinkels, noem maar op. Zou je bijvoorbeeld alleen ex-verslaafden bij elkaar zetten, dan gaan ze misschien dealeradressen uitwisselen.

Elke klant is anders en dus vraagt elk traject om maatwerk. Mensen verbazen zich vaak over wat ze kunnen. Fouten maken mag ook bij ons. Alles beter dan berusten in niks doen. Toch bevestigt de hulpverlening mensen daar soms in: "Blijf maar thuis, je hebt het al zo moeilijk." Natuurlijk besteden wij ook aandacht aan iemands belemmeringen. Maar onze insteek richt zich op de mogelijkheden. Dus bij de Schalm werk je gewoon, maar dan in een beschermde omgeving.

Van de gemeente ontvangen we per klant een inleenvergoeding om de begeleiding te financieren. Verder krijgen we geld voor speciale projecten, zoals ons naaiatelier Stikgoed waar buitenlandse vrouwen

werken. We moeten onze eigen centen verdienen, dat houdt ons scherp. Aan de andere kant leveren we een zichtbare bijdrage aan de samenleving. Van de mensen die in onze oldtimergarage een project volgden, heeft nu de helft een vaste baan. Voor onze doelgroep is dat een enorme prestatie. Onze kringloopwinkels halen jaarlijks 200 ton goederen op die anders op de vuilstort zouden belanden. Voor mij is een traject geslaagd als iemand na de Schalm zijn of haar mogelijkheden blijft gebruiken en niet terugvalt in de oude problemen. Een kwart van onze klanten vindt betaald werk. De helft gaat verder met scholing, vrijwilligerswerk of maakt op een andere manier vooruitgang. Met een kwart lukt het niet, zo is de wereld. Mensen vinden soms allerlei wegen om uit de wind te blijven. Dat is veel te lang toegestaan waardoor ze des te moeilijker weer aan de slag komen. Gelukkig worden mensen vandaag de dag veel minder aan hun lot overgelaten.

In dit werk moet je af en toe over het hekje stappen om te kunnen scoren voor een klant. Via je officiële weg ben je soms gewoon te laat. Zo kreeg ik laatst een telefoontje van een klantmanager over een jongen die diezelfde morgen uit de gevangenis kwam. De klantmanager wist: hij moet meteen aan de slag. Om twee uur 's middags zitten zaten we met z'n drieën om tafel. De volgende ochtend begon die jongen bij ons. Zoiets doen we terwijl de hele papierwinkel nog moet worden geregeld. Als we daar op zouden wachten, was die jongen al weer opgepakt. Bij mensen die zich spontaan melden, gaan we ook zo te werk. Ze zijn op dát moment gemotiveerd, daar moet je meteen iets mee. Soms blijkt later dat iemand eigenlijk niet in onze doelgroep past, dat lossen we dan wel weer op. Er werken hier ook mensen waar we geen vergoeding voor krijgen omdat wij zien dat we ze verder kunnen helpen. Daar gaat het uiteindelijk om.'

‘Het gaat bij ons vooral over wat iemand wél kan’

'De dagen gaan
stukken sneller dan voorheen'



Willem Bouck (56) zat in de bijstand, maar is sinds de zomer 2008 aan het werk als vrachtwagenchauffeur. ‘Ik had niet verwacht dat het nog zou lukken op mijn leeftijd.’

Elke ochtend sta ik om half zes op. Ik ga vroeg de deur uit en kom om een uur of zes pas weer thuis. En ik vind het heerlijk! Met de bus reis ik richting Leiden, waar het bedrijf zit waar ik nu werk. Ik rijd op een kolkenzuiger. Dat is een vrachtwagen met een zuigsysteem om rioolputjes schoon te maken. Ik ben de chauffeur, mijn collega doet het schoonmaakwerk. Het is prima werk, ik voel me zo vrij als een vogel. Dan rijden we hierheen en dan weer daarheen om een paar straten onder handen te nemen. De dagen vliegen voorbij.

Dat was voorheen wel anders. Als je je dagen in de koffieruimte van de bibliotheek slijt, gaat de tijd heel langzaam. Acht jaar lang heb ik niet gewerkt. Daarvoor wel; ik was bijna twintig jaar magazijnmedewerker van het energiebedrijf in Almelo. Een heel normaal leven leidde ik. Totdat ik ging scheiden en steeds meer problemen kreeg. Uiteindelijk raakte ik mijn huis kwijt en ben ik gaan rondzwerven. Ik sliep overal en nergens. Een jaar of wat geleden ben ik in de regio Haarlem terechtgekomen. In het begin ben ik al eens bij de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid op gesprek geweest, maar toen waren ze nog niet zo actief om iedereen weer aan het werk te krijgen. Tussendoor ben ik uit de uitkering geweest, hoewel ik geen inkomen had.

Begin 2008 heb ik me weer gemeld bij Sociale Zaken, en daar ben ik nog blij om. Toen ik naar de afspraak ging dacht ik: ‘Ik zou gewoon weer wat moeten doen, ik word gek van het niksen.’

En wat denk je, één van de eerste dingen die de klantmanager tegen mij zei, was: ‘Ik zie dat je gemotiveerd bent, we gaan jou weer aan het werk krijgen.’ Nou, ik stond wel even te kijken, zo simpel leek het me nu ook weer niet. Zeker niet op mijn leeftijd.

Maar zij zag een aanknopingspunt omdat ik in mijn werkende leven wel eens op een vrachtwagen had gereden. Dat was natuurlijk helemaal weggezaakt en daarom bood ze me opfrislessen aan. Ook schakelde ze een collega in die meer contacten heeft met bedrijven, en iemand van het CWI. Al die mensen zijn zich voor mij gaan inzetten. Uitzoeken waar ik lessen kon krijgen, rondbellen of een bedrijf mij zou willen hebben.

Ik ben dus die lessen gaan doen en dát vond ik al leuk, om weer bezig te zijn en ergens naar toe te werken. Het kostte me ook niet

zoveel moeite omdat ik deze kans graag wilde aangrijpen. Anders zou ik tot in lengte der dagen een doelloos bestaan op straat en in openbare ruimtes leiden....

*‘Geen doelloos bestaan meer op straat
of in openbare ruimtes’*

Ik ben door de CWI-medewerker geïntroduceerd bij een Turks uitzendbureau in de regio en via dat bureau werk ik nu. Het is een contract voor een half jaar, maar er is genoeg werk in deze branche en mijn baas is tevreden, dus dat komt wel goed. Ik ben echt heel tevreden. Een uitkering is toch niks – het is goed dat het er is hoor, maar je loopt maar te lanterfant. Ik gaf meer geld uit dan nu, bij wijze van spreken, gewoon omdat ik geen dagbesteding had. En nu verdien ik dus wel het dubbele van die uitkering. Daarmee kon ik eindelijk een ander probleem oplossen: woonruimte. Ik heb net de sleutel van mijn eigen woning gekregen.’

'Wij willen het voor werkgevers interessant maken om onze klanten in dienst te nemen'



Linda Lans is projectleider Bureau & Werk van Sociale Zaken.

De mensen bij Bureau & Werk koppelen gemotiveerde bijstandsklanten aan bedrijven in de Haarlemse regio.

De mensen die wij helpen staan vaak ver van de arbeidsmarkt. Ze hebben lang niet gewerkt, missen een opleiding of hebben een problematische privé-situatie. Dat maakt dat werkgevers niet automatisch belangstelling voor hen hebben, om het zacht uit te drukken. Bureau & Werk is opgezet om bijstandsklanten, door hen extra te begeleiden, te helpen aan een geschikte baan bij een goede werkgever. Dat is de ene kant. Daarnaast wijzen wij bedrijven op de mensen die wij beschikbaar hebben en maken we afspraken met die bedrijven. Bureau & Werk is in mei 2007 van start gegaan. Ik ben toen werkgevers in de regio gaan benaderen waarvan ik dacht: 'daar zouden mensen uit ons bestand terecht moeten kunnen'. Ondernemingen in de horeca, de techniek, de dienstverlening. Mijn boodschap was en is: 'Wij hebben medewerkers voor jullie. Als jullie de mogelijkheid hebben om mensen extra te begeleiden en als mensen zich bij jullie kunnen ontplooiën, zul je een zeer loyale medewerker krijgen.' En zo blijkt het te gaan. Wij hebben al heel wat mensen bij een bedrijf kunnen plaatsen. Tot tevredenheid van alle betrokkenen!

Mensen die kunnen en mogen werken én gemotiveerd zijn om uit de bijstand te gaan, kunnen door klantmanagers naar ons worden doorgestuurd. Wij kijken wat voor werk er is. Wat past er bij de persoon, bij zijn of haar opleiding, ervaring en interesse? We schaven vaardigheden bij en begeleiden bij het sollicitatietraject. Ook daarna kijken we mee, want het is een enorme stap om vanuit werkloosheid weer aan het werk te gaan. Wij gaan zelf op bezoek bij het bedrijf, snuiven de sfeer in de werkruimten op. De persoon en het bedrijf moeten bij elkaar passen, anders wordt het niks. Het bedrijf moet ook niet het gevoel hebben dat het een maatschappelijk probleem aan het oplossen is. Nee, de werkgever moeten zitten te springen om personeel op bepaalde plekken, deze persoon zien zitten en bereid zijn extra tijd en aandacht in de begeleiding te stoppen.

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten kunnen doorgroeien, zodat het werk leuk en interessant blijft en de klant er financieel beter van wordt. Het is niet de bedoeling dat iemand na een paar maanden afknapt en weer thuis belandt. Duurzame uitstroom is ons doel. Een voorbeeld: er zijn klanten begonnen als schoonmaker in Hotel Haarlem Zuid. Wie het daar goed doet, krijgt de kans kamermeisje te worden of in de bediening te werken. Dat is voor de klant die bijleert en hogerop komt heel fijn, maar bovendien komt er ook weer een functie voor een starter vrij.

We hebben te maken gekregen met de kredietcrisis, waardoor bedrijven voorzichtiger zijn met (vast) personeel aannemen. De druk is even van de arbeidsmarkt af en dat is niet per se erg, daar kun je ook gebruik van maken. Door te investeren in bijvoorbeeld werkend leren. Zodat werkenden worden geschoold voor de toekomst en werkzoekenden via leerwerkplekken kunnen instromen. Op korte termijn zullen er toch weer personeelstekorten ontstaan door vergrijzing.

Deze aanpak van Bureau & Werk is nieuw voor de gemeente. We leren elke dag bij. We zien in wat werkgevers nodig hebben: wat ze van personeel verwachten, dat ze zo min mogelijk administratieve rompslomp willen. Op al die vlakken proberen we iets te doen. Bedrijven krijgen een subsidie, maar dat is niet wat hen over de streep trekt. Als de bemiddeling soepel loopt en goed personeel oplevert – ook al is iemand niet meteen, maar wel na een jaar 100 procent geschikt – doen ze graag zaken met ons. We gaan ook steeds meer samenwerken, zoals leerwerktrajecten opzetten of bemiddelen bij een aanvraag voor een groep medewerkers. Het concept werkt goed. We willen het ook graag uitbreiden naar kleinere bedrijven. Als gemeente komen we er steeds beter achter welke rol we op de diverse fronten kunnen spelen om mensen weer te laten meedoen.'

**'Mijn geduld en
doorzettingsvermogen zijn beloond'**



Vera Zevenhuizen (44) wilde zelf haar zoon opvoeden.

Toen hij 16 werd, ging ze op zoek naar werk. Ze is nu receptioniste/telefoniste bij de Belastingdienst: ‘Ik was er pas een paar weken en toen kreeg ik al een kaart voor mijn verjaardag.’

Ik heb het altijd oneerlijk gevonden dat een alleenstaande moeder zou moeten werken. Een stel kan immers kiezen of één van de twee thuis blijft voor de kinderen. Mijn zoon is al van jongs af aan heel druk. Toen ik verplicht werd een baan te zoeken, heb ik mijn verhaal gedaan bij de burgemeester en wethouder. Van hen hoefde ik niet te solliciteren. De jaren daarna deed ik van alles: ik ging mee met schoolreisjes, zat in de ouderraad. En ik zorgde voor mijn grootouders. Zij zijn mijn enige familie dus ik heb alles voor ze over.

Drie jaar geleden werd Jeffrey zestien. Toen hij zijn diploma van de middelbare school had, vond ik het een goed moment om zelf weer aan de slag te gaan. Ik kom uit de bejaardenzorg maar dat wilde ik niet meer. Begrijp me goed, ik houd van oude mensen. Maar ik kon er slecht tegen dat er nooit tijd is voor een praatje of extra aandacht. Je moet altijd maar jakkeren, dan heb je geen echt contact.

In één van de verzorgingshuizen waar ik vroeger werkte, zat een jongen achter balie. Hij gaf door naar welke kamer we moesten en verbond telefoontjes door. Dat leek me wel wat.

Iets met de computer en met mensen, heb ik aangegeven bij het re-integratiebureau. Ik had eerst een goede begeleider bij Agens. Hij regelde dat ik naar school kon. Bij de praktijkopleiding voor receptioniste/telefoniste was ook een simulatiebedrijf. Daar deden we alles wat je in een normaal bedrijf doet, maar dan als oefening. Heel leerzaam. Maar ondanks die opleiding kwam ik niet aan het werk. Uitzendbureaus schreven me niet in omdat ik geen ervaring had.

Bovendien weet ik wat ik wil, ik neem niet zomaar alles van mensen aan. Sommigen hebben daar moeite mee. Nadat mijn vaste begeleider vertrok, kreeg ik elke keer een ander. Dan moet je steeds van voren af aan beginnen met je verhaal.

Aan mijn klantmanager bij de gemeente heb ik veel gehad. Zij heeft zich echt voor me ingespannen. En dankzij Bureau & Werk kon ik drie maanden stage lopen bij de gemeente. Ik werkte op de Westergracht waar de GGD, de daklozenzorg en de brandweer zaten. Daardoor leerde ik in de praktijk hoe je met klanten omgaat. Het klikte ook met mijn collega's, ik hoorde er meteen bij.

Na mijn stage wees Bureau & Werk me op een vacature bij de Belastingdienst. Daar had ik zelf nooit op gereageerd omdat het een baan voor twee dagen was. Ik wilde drie dagen werken zodat ik eindelijk van de uitkering af zou zijn.

Ik heb toch geschreven en mocht op gesprek komen. Van mijn oma kreeg ik geld voor de kapper. Het gesprek verliep zo goed dat ik de volgende dag

kon beginnen. Het is vijf minuten lopen van huis, ik kan het werk combineren met de zorg voor mijn grootouders en – nog belangrijker – ik heb er lol in. Die derde dag komt hopelijk nog. Ik heb al meegedraaid in de postkamer, misschien kan ik daar eens bijspringen. Terugkijkend ben ik blij dat ik geen genoeg heb genomen met het eerste de beste aanbod. Nu zit ik op een plek die bij me past.’

‘Mijn werk is vlakbij huis en ik heb er lol in’

**'De experimentele aanpak:
dichtbij de klant in de Slachthuisbuurt'**



Klantmanagers Yvonne Laan, Erik de Mol, Jolande Nootenboom en Addi Westerweele werken sinds mei 2007 niet meer aan de Zijlsingel, maar ‘op locatie’ in de Slachthuisbuurt. ‘Het loont als je mensen de tijd en aandacht kunt geven die ze nodig hebben.’

Ons project heet ‘Slachthuisbuurt werkt’ en we gebruiken de slogan ‘De koe bij de horens vatten’. Vroeger deden ze dat letterlijk in deze buurt, want veel mensen werkten in het slachthuis. De sluiting van het slachthuis heeft tot veel werkloosheid geleid. Het was hard nodig de koe figuurlijk bij de horens te vatten!

Het oorspronkelijke idee achter het project was dat bewoners straks moeten kunnen verhuizen naar de nieuwbouw die gepland is. De huren zullen daar hoger zijn en dat is alleen te betalen als je werk hebt. Maar al snel is het project verbreed: een buurtgerichte maatwerk-aanpak voor bijstandsgerechtigden. Wij zitten in een hoekpand midden in de wijk. Een groot contrast met het grote pand aan de Zijlsingel! Bij ons trek je geen nummer, onze vestiging is klein, huiselijk en heeft een lage drempel. Klanten hebben de mogelijkheid ook zonder afspraak langs te komen; dat doen ze dan ook.

We zijn er voor alle bijstandsklanten in deze buurt, tenzij ze 57,5 jaar of ouder zijn of vanwege ernstige verslaving eerst andere hulp nodig hebben. Wij hebben twee keer zoveel tijd voor klanten beschikbaar als normaal en houden ons alleen bezig met re-integratie en sociale activering.

De klanten hier kun je niet even in een traject zetten met het idee dat ze dan wel naar een baan zullen uitstromen. Er kunnen verschillende problemen spelen, zoals weinig of geen opleiding, weinig werkervaring, een taalachterstand of een lange periode van werkloosheid. Daarnaast kunnen er allerlei andere belemmeringen spelen zoals slechte huisvesting (oude en vochtige woningen), alleenstaand ouderschap, problemen met kinderen, lichamelijke of geestelijke beperkingen en schulden.

Voordat je met mensen kunt bespreken wat ze graag zouden veranderen en hoe, moet je hun vertrouwen winnen. Hoe we dat doen? Door hen aandacht te geven en echt naar hen te luisteren. Zo leer je mensen ook kennen en krijg je hun hele situatie goed in beeld. Dat klinkt logisch en simpel, maar er is normaal gesproken geen tijd voor.

Het is belangrijk veel geduld te hebben en nooit harder te lopen dan de klant. En je moet niet oordelen. Je moet naast hem of haar blijven lopen; als er een stap wordt gemaakt moet je erbij zijn. Soms is het een stap vooruit, dan twee stappen achteruit of een tijdje stilstaan. We wijzen de mensen de weg en stimuleren hen de dingen te regelen. Afspraken maken met een arts of instantie zijn vaak hobbels waar ze jaren tegenaan hebben gehikt.

‘Je kunt hier zonder afspraak binnenkomen en dat doen klanten ook’



Er is voldoende budget voor re-integratie, dat je natuurlijk op allerlei manieren kunt inzetten. Wij maken een traject op maat waarbij we van alles inpassen dat voor die ene klant goed kan zijn. De een heeft eerst taallessen nodig, een ander een paar bezoeken aan een psycholoog. Wat ook regelmatig voorkomt: mensen zijn niet mobiel: ze hebben geen fiets en geen geld om er een te kopen. Dan kunnen wij een fiets verstrekken aan de klant, met kinderzitjes als dat nodig is. Dat maakt het een stuk gemakkelijker om kinderen naar de opvang te brengen en naar een opleiding, stage of werk te gaan.

Pas als iemand er aan toe is, gaan we richting werk of sociale activiteit. Dan staan we ook weer naast de klant. Als het nodig is, spreken wij onze contacten aan. We regelen bijvoorbeeld een stage voor iemand om te kijken of de horeca inderdaad iets voor hem is. Of we zorgen dat iemand die ooit gedetineerd is geweest en graag weer op een vrachtwagen wil rijden zijn bewijs van goed gedrag gaat aanvragen, het diploma alsnog behaalt en dus een goede kans maakt bij een sollicitatie.

Wij kunnen hier alle vier oprecht blij zijn met kleine en grotere stappen van de klanten. En als je naar ons eerste jaar kijkt, zijn vrijwel alle mensen in beweging gekomen. Er zijn klanten vrijwilligerswerk gaan doen in het Reinaldahuis en in het nieuwe wijkcentrum De Hamelink. Iemand die 19 jaar niet meer had gewerkt, loopt nu elke dag een ronde als postbode. Dat betekent heel veel voor mensen.

Soms zie je dat mensen echt niet kunnen, hoewel ze graag willen. Dat zijn mensen die zich eigenlijk maar net staande kunnen houden in de maatschappij. Deze klanten blijven we dan wel volgen, we laten hen niet los. Naar ons idee ben je dan ook echt sociaal bezig als gemeente, je laat mensen niet aan hun lot over.

Het was voor ons pionieren, in de praktijk moest blijken hoe we het meeste konden bereiken. Wij hebben alle vier dezelfde instelling: iets willen betekenen voor mensen, dat is onze drive. En het lukt ons ook om dit met elkaar neer te zetten. Inmiddels hebben we een goed netwerk in de buurt: we kennen de wijkagent, de buurtbeheerder, het wijkcentrum, de wijkraad, de bewonerscommissie en de mensen van de woningbouw. Dat we hier zitten, werpt steeds meer zijn vruchten af. Er is dan ook veel belangstelling voor de buurtgerichte maatwerkenpak.'

*‘Iets willen betekenen
voor mensen dat is onze drive’*

'Samen willen we
tot ons pensioen vrijwilligers blijven'



Agnes (59) en Liesbeth (53) Prenen kwamen vanuit de WW in de bijstand. Sinds oktober 2008 zijn de zussen vrijwilliger bij ouderenprojecten in hun wijk. Agnes: ‘Mensen zwaaien ons uit als we naar huis gaan. Dan weet je dat je iets betekent in hun leven.’

Agnes: ‘Ik was caissière bij de Edah op de Zijlweg, Liesbeth stond bij de vleeswaren en de kaas. We wilden er samen ons pensioen halen, maar de winkel werd gesloten. We gingen bij een grote drogisterijketen aan de slag, ieder in een andere vestiging. Het werk bleek te zwaar. Ik kon na een buikoperatie niet meer lang staan of tillen. Liesbeth leed aan migraine en had klachten aan haar nek en schouders.’

Liesbeth: ‘Onze nieuwe werkgever hield nergens rekening mee. Omdat we beiden slecht meekwamen, werden onze contracten niet verlengd. We heb-

ben eindeloos gesolliciteerd bij winkels en warenhuizen. Meestal stonden we binnen een kwartier weer buiten: te veel kwalen. Dan zakt de moed je in de schoenen. Al met al hebben we zes jaar thuisgezeten.’

Agnes: ‘Onze klantmanager in de Slachthuisbuurt heeft ons opnieuw laten onderzoeken door een arts, psycholoog en arbeidsdeskundige. Daar kwam uit dat we geen kans meer hebben op regulier werk. We willen wel, maar voor mensen van onze leeftijd en met onze gezondheidsklachten is het niet haalbaar. Ik was even bang dat we geen uitkering meer zouden krijgen; je voelt je zo afhankelijk van instanties. Ik wil ook helemaal niet de rest van mijn leven op de bank zitten. Toen kwam de klantmanager met het idee van vrijwilligerswerk. Ze bracht ons in contact met de Vrijwilligerscentrale. Onder tussen hadden we zelf al wat geregeld. Want we nemen graag zelf het heft in handen.’

Liesbeth: ‘Net als bij de Edah werken we weer samen. Op maandagmorgen zijn we gastvrouw bij een dagbestedingsproject voor

ouderen. We schenken koffie, maken een babbeltje. Er zitten mensen tussen van dik in de negentig. Iedereen noemt elkaar bij de voornaam, dat was even wennen. In de middag gaan we naar De Roos, een wooncomplex voor ouderen. Daar knutselen we elke week met een groep. We zijn met open armen ontvangen, zowel door de medewerkers als de bewoners. Ook dinsdagmorgen zijn we gastvrouwen bij een dagopvang voor ouderen. Ik geniet, maar het is vermoeiend. Ik heb de rest van de week nodig om op verhaal te komen.’

*‘We wandelen arm in arm naar
'onze' oudjes’*

Agnes: ‘De bedoeling is dat we vijf dagdelen vrijwilligerswerk gaan doen. Ik wil het graag, maar weet niet of het lukt. Dit gaat goed. We wandelen arm in arm naar “onze”oudjes. Liesbeth en ik hebben elkaar nodig. Door evenwichtsstoornissen val ik makkelijk, daarom ondersteunt ze me. En als Liesbeth met hoofdpijn thuis komt, verzorg ik haar. We wonen in één huis en doen alles samen. Ik ben blij de klantmanager daar oog voor heeft. We mochten bijvoorbeeld met z’n tweeën op gesprek komen.’

Liesbeth: ‘Met dit werk wil ik wel doorgaan tot ik 65 ben. Het geeft zo veel voldoening als je ergens komt waar mensen je waarderen. We worden uitgezwaaid als we naar huis gaan en hoewel we nog maar net zijn begonnen, mogen we al mee met het jaarlijkse uitstapje voor vrijwilligers. De uitkering blijft geen vetpot. Toen we bij de Edah werkten, kocht ik op knutselbeursen de spulletjes die ik graag wilde hebben. Dat is over. Maar met een beetje passen en meten kunnen we elk jaar op vakantie. We hebben brood op de plank en we doen dankbaar werk. Redenen genoeg om te blijven lachen.’

Nawoord

De gemeente Haarlem hoopt dat met dit boekje een aantal zaken duidelijk wordt.

Voorop staat dat investeren in re-integratie loont. Het is namelijk een investering in de mensen zelf, in de ontwikkeling van hun vaardigheden en competenties en vooral: in hun toekomst. Natuurlijk is uitstroom naar werk en bijstandsonafhankelijkheid een belangrijk resultaat, alle klanten van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn immers op weg naar werk. En al is dit niet voor iedereen haalbaar of is dat soms een lange weg: elke stap telt!

De klant en de gemeente hebben een verschillende verantwoordelijkheid bij re-integratie en het bevorderen van bijstandsonafhankelijkheid. De gemeente is verantwoordelijk voor het bieden van een traject en de klant is verantwoordelijk voor zijn of haar eigen re-integratie. Dat kan soms leiden tot spanningen. Het succes van een traject wordt vooral bepaald door de klant zelf. Zijn eigen motivatie en inzet. Daarom is maatwerk essentieel. Het traject moet passen bij de klant.

Wij willen met dit boekje inzicht geven in de ondersteuning die de gemeente Haarlem kan bieden bij de re-integratie naar werk. Bent u klant van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid: praat er over met uw klantmanager. Maar ook als u geen bijstandsuitkering ontvangt, kan de gemeente u ondersteunen. Hiervoor kunt u contact opnemen met de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, telefoon

Colofon:

Dit boekje is een uitgave van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente Haarlem.

Adres:

Postbus 511
2003 PB Haarlem

T 023 – 511 42 00

Bezoekadres:

Publiekshal, Zijlsingel 1
Haarlem

Projectcoördinatie:

afdeling Sociale Zaken en
Werkgelegenheid en
afdeling Communicatie

Concept & Tekst:

Jolanda Dreijkluft,
Ellen Meijer

Fotografie:

Myriam van Zeggeren

Vormgeving:

Bureau
Vormgeving en Drukwerk

Druk:

Drukkerij Hollanda B.V.

Oplage:

7000 exemplaren

*Maart 2009
gemeente Haarlem*