

Perceptie van medewerkers van WPI

1. Ervaring/beleving

- Een vrij kleine groep was verrast door het bericht over wat er gebeurde in het Amsterdamse Bos. Zij waren zich er (op wat geruchten na) niet bewust van. *“Ik had er zelf geen idee van, hoorde wel wat geruchten, maar nooit concreet bewijs.” / “Ik had totaal geen zicht op wat er in het Bos gebeurde.”*
- Het merendeel van de medewerkers gaf echter aan helemaal niet verrast te zijn over het naar buiten komen van de misstanden. De situatie was vaak al (deels) bekend. *“We wisten allang dat er daar iets niet klopte, en hebben dat ook gezegd.”* Medewerkers geven aan dat er door de jaren heen al verschillende, duidelijke, signalen zijn gegeven. *“Ik ben helemaal niet verrast, het management heeft gewoon zitten slapen, en nu barst de bom opeens.”*

2. Beeldvorming in de media

- Bijna alle medewerkers waarmee werd gesproken geven expliciet aan de huidige beeldvorming in de pers als erg vervelend en kwetsend te ervaren. *“We worden nu NSB-ers genoemd, een slavenkamp. Leg dat maar es uit.” / “Ik ben tot op het bot geraakt.” / “We worden kapot gemaakt.”*
- Een groot deel van hen vindt dat de situatie door de pers en andere organisaties ook flink is overdreven. De berichtgevingen over het Amsterdamse Bos stelt alle trajecten (onterecht) in een kwaad daglicht. *“De pers is gewoon op sensatie uit.”*

3. Er gaat ook heel veel goed!

- Veel medewerkers geven aan dat de negatieve beeldvorming van het werk van De Herstelling en WPI geen recht doet aan de positieve dingen die ook gebeuren. Zoals deelnemers die goed worden geholpen en die echt wat aan de trajecten en werkwijze hebben. Verschillende medewerkers brengen anekdotes naar voren van deelnemers die met succes zijn uitgestroomd en waar ze zelfs na jaren nog af en toe contact mee hebben. *“Eén van de jongens heeft nu z’n eigen bedrijf, dat gaat hartstikke goed.” / “Ja, dat was wel een boefje, die had gewoon wat discipline nodig, en kon toen aan de slag.” / “Ik krijg nog steeds kerstkaarten van sommige mensen die bij mij in de groep zaten.” / “Soms kom ik een van die jongens tegen op straat, en dan geeft ‘ie me gewoon een knuffel.”*

4. Visie op betrokken collega's

- Een deel van de medewerkers die de in opspraak geraakte collega's kenden, omschrijven hen als *“collega's op leeftijd, eigen clubje, eigen regels.”* Een vaak gehoorde perceptie is dat het een *“groep werkmeesters van de oude stempel betrof die niet is meegenomen in de veranderingen”*. Meerdere medewerkers geven aan dat ze wel vonden dat er dingen gebeurden die niet konden. Echter wanneer ze dit meldden of met de betrokken collega's persoonlijk bespraken, veranderde dit niets. *“Ik heb het vaak zat gezegd, tegen hem zelf, maar ook tegen leidinggevenden.”*
- Sommige medewerkers geven aan dat ze er van overtuigd zijn dat de betrokken collega's geen slechte intenties hadden. Ook geven enkele medewerkers aan dat *‘lastige klanten’* in sommige gevallen juist naar deze groep gestuurd werden omdat zij hen wel in het gareel konden houden.
- Een deel van de medewerkers geeft aan het taalgebruik en de manieren van de betreffende collega's schandalig te vinden.

5. Visie op De Herstelling (bedrijfscultuur)

- Enkele medewerkers (van alle locaties) beschrijven de Laarderhoogtweg als een eilandjescultuur van 'ons kent ons' waar weinig ruimte is voor discussie. Ze geven aan weinig vertrouwen te hebben in verbetering van De Herstelling.
- Enkele medewerkers van de Laarderhoogtweg geven aan de werksfeer en cultuur binnen De Herstelling juist als zeer positief te ervaren. Dit zijn voornamelijk medewerkers die al een langere periode hier werkzaam zijn, soms in verschillende functies.
- Als de populatie en doelstelling van re-integratietrajecten verandert, moeten de medewerkers ook geholpen worden om mee te gaan in deze verandering. *"Mensen van de oude garde zijn niet meegenomen in de veranderende wereld van re-integratie."*

6. Visie op De Herstelling (trajecten)

- Een veelgehoorde mening is dat De Herstelling te veel gericht is op disciplineren in plaats van op de begeleiding en coaching van deelnemers.
- Werkmeesters doen hun best maar zijn niet getraind in didactische of sociaal-psychologische vaardigheden die noodzakelijk zijn voor de doelgroep. Het succes is mede afhankelijk van de affiniteit die de werkmeester zelf heeft met coaching en begeleiding.
- Er wordt vooral aanbodgericht gewerkt in plaats van vraaggericht. Er wordt niet breder gekeken naar wat een deelnemer helpt om weer verder te komen, er worden alleen vaststaande trajecten aangeboden. Er is geen standaardaanpak die werkt voor iedereen. *"Je kan niet al die mensen door een trechter douwen en verwachten dat 't goed uitpakt."*

7. Oneigenlijk gebruik gemeentegoederen

- Medewerkers geven aan dat oneigenlijk gebruik van gemeentegoederen onaanvaardbaar is. De wijze waarop werkzaamheden op sommige, geïsoleerde locaties, georganiseerd zijn werkt oneigenlijk gebruik wel in de hand. *"Sommige plekken zijn wel erg alleenstaand, dan krijg je verleiding."* / *"Ze konden daar (Amsterdamse Bos) gewoon altijd hun gang gaan."*

8. Manier van omgaan met deelnemers

- Medewerkers hebben uiteenlopende verklaringen over wat de omgang met deelnemers soms lastig maakt. De situatie tussen medewerker en deelnemer is niet gelijkwaardig. Mensen zijn afhankelijk van een uitkering en worden verplicht om iets te doen. *"Het is nou eenmaal niet gelijkwaardig."*
- Een groot deel van de medewerkers geeft aan het zeer belangrijk te vinden altijd respectvol om te gaan met deelnemers.
- Enkele medewerkers zijn kritisch over de manier waarop met deelnemers wordt omgegaan. *"De klant wordt vanuit wantrouwen behandeld."* / *"Ik heb het gevoel dat sommige collega's denken: de klant deugt niet, anders zou hij hier niet zijn."*
- Discriminatie wordt niet genoemd als probleem *"Als je racist bent ga je hier natuurlijk niet werken."*
- Een veelgehoorde uitspraak is dat je om de deelnemers te bereiken ook 'straattaal' moet gebruiken. Dat is weliswaar grover, maar hoeft volgens medewerkers niet respectloos te zijn. Een andere werknemer omschrijft de bejegening uit de vakwereld als: *"Het is slikken of stikken."*

9. Visie van medewerkers op deelnemers (diagnostiek)

- Deelnemers hebben allemaal een verleden, een eigen rugzakje, met soms (meervoudige) complexe problematiek. Bijvoorbeeld verslaving, schulden, aanraking met justitie.
- Er bestaat een spanningsveld tussen deelnemers die niet *willen* en degenen die niet *kunnen*. Deskundige diagnostiek en de inschatting of iemand wel of niet goed kan functioneren ontbreekt echter vaak.
- Medewerkers geven aan dat het beeld van deelnemers als slachtoffers niet terecht is, velen kunnen prima voor zichzelf opkomen en zijn mondig. Sommige deelnemers hebben een negatieve invloed op de dynamiek tussen trajectgroepen en medewerkers. Er komen verschillende verhalen naar voren van bedreigingen, agressiviteit, onwil en verzet van deelnemers. Enkele medewerkers geven aan dat sommige deelnemers ook manipulatief zijn en van alles kunnen beweren om maar onder het werk uit te komen.
- Medewerkers geven aan dat een groot deel van de deelnemers echter wel positief meedraait en zijn of haar best doet om verder te komen op weg naar een baan.

10. Organisatiestructuur

- Verschillende medewerkers geven aan dat de organisatiestructuur niet werkt. De functie van klantmanager en consulent is samengevoegd en de werkmeester is apart gebleven. De consulent had voorheen een begeleidende en coachende rol wat betreft re-integratie, terwijl de klantmanager verantwoordelijk was voor de toepassing van de regels, waaronder het opleggen van strafmaatregelen. Nu liggen beide taken bij de klantmanager. *“De functie van klantenmanager is volgedumpt met van alles behalve het echte re-integratiewerk en begeleiding.”*

11. Disfunctioneren management

- Over de rol van het management bestaat grotendeels hetzelfde beeld. Medewerkers geven aan dat het bestuur al geruime tijd (jaren) af wist van de situatie in het Amsterdamse Bos. Volgens medewerkers zijn er voldoende signalen geweest en gegeven, maar deze zijn niet adequaat opgepakt. Uitleg over het waarom verschilt *“Ze wisten het al lang, de managers en de directie, er is nooit wat aan gedaan, het werd gewoon gedoogd.”* / *“Ze durfden niet in te grijpen.”* / *“Management heeft zitten slapen en de hele situatie slecht aangepakt.”*
- Het merendeel van de medewerkers vindt de aanpak van het management, toen de situatie eenmaal openbaar werd, teleurstellend. Medewerkers voelen zich niet gesteund. Medewerkers vinden over het algemeen de consequenties voor de betrokken collega's begrijpelijk, maar vinden ook dat er met twee maten gemeten is. *“Het management is de hand boven het hoofd gehouden.”* Er leeft woede en onbegrip over het feit dat de verantwoordelijk manager 'weggepromoveerd' is. Dat deze persoon wel aanwezig was bij besprekingen over de situatie vinden velen onbegrijpelijk en niet te verkroppen.

12. Mogelijkheden tot het leveren van kritiek

- Verschillende medewerkers geven aan het gevoel te hebben dat er geen ruimte binnen de organisatie is voor kritische discussie, reflectie en verbeteringen.

Perceptie van deelnemers aan re-integratietrajecten

1. Trajectbeleving

- Het merendeel van de gesproken deelnemers geeft aan 'geen probleem' te hebben met het traject dat ze volgen. Wat vooral als positief wordt gezien is het leren van de basis van een vak, en de mogelijkheid om bepaalde certificaten te halen. De sfeer wordt door deze deelnemers als prettig ervaren. Ook de mogelijkheid van oriëntatie bij bepaalde trajecten wordt door deelnemers gewaardeerd.
- Een deel van de deelnemers uit echter onvrede over de beperkte mogelijkheden die trajecten bieden in het kader van doorstroming naar de arbeidsmarkt. Ook een gebrek aan keuzemogelijkheid wordt genoemd. De werkzaamheden worden door sommige deelnemers als niet leerzaam en zinloos beschouwd, zoals papier prikken. Enkele deelnemers geven aan dat er op hun traject soms niet genoeg te doen is en dat het daardoor 'rondlummelen' wordt. "Wat ik hier doe heeft geen zin." / "Ze houden je alleen maar een beetje bezig."
- Deelnemers hebben vaak zelf een concreet idee van wat ze nodig hebben, zoals bijvoorbeeld aanvullende taallessen of een cursus binnen een bepaald vakgebied. Ze vinden het jammer dat dit vaak niet mogelijk is of niet wordt aangeboden door WPI. Deelnemers geven aan dat ze hun tijd beter zouden kunnen besteden aan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, of het volgen van een cursus dan aan een verplicht en vaststaand traject dat niet per se aansluit op wat ze nodig hebben.

2. Werken met behoud van uitkering

- Een irritatie die herhaaldelijk naar voren komt is het financiële aspect van het volgen van trajecten. Deelnemers geven aan dat de vergoeding voor de reiskosten vaak niet dekkend is. Aangezien de bijstand hetzelfde blijft wanneer iemand in een traject zit, betekent het in de praktijk dus dat iemand er financieel op achteruit gaat. Een van de deelnemers zegt: "Als je werkt tijdens je uitkering moet hier wel een positieve prikkel voor zijn, nu gaat wat je verdient af van je uitkering, het levert je dus financieel niks op om te werken."

3. Bejegening werkmeesters

- De meeste deelnemers zijn neutraal over hun contact met de werkmeester en beschrijven het als 'ik heb nooit een probleem met ze gehad'. Ongeveer een derde van de gesproken deelnemers is uitgesproken positief over de werkmeester. Er wordt gezegd dat ze hun vak goed verstaan. De toegankelijkheid en betrokkenheid van werkmeesters wordt geprezen. "Ze zijn er echt voor ons." / "Als ik me rot voel kan ik dat echt wel zeggen, dan gaat ie met me praten." / "We beginnen altijd met een kop koffie en er wordt altijd goedemorgen gezegd." Enkele deelnemers vinden de werkmeesters te streng. "Door sommigen wordt je behandeld alsof je een klein kind bent." Sommige deelnemers geven aan dat er niet goed naar ze geluisterd wordt. "Je moet doen wat zij zeggen." Een aantal noemt de ongelijke machtsrelatie tegenover de werkmeester lastig, omdat je als deelnemer een afhankelijke en kwetsbare positie hebt.

4. Bejegening door klantmanagers

- Ongeveer een derde van de deelnemers vindt het contact met de klantmanager (redelijk) goed. Deze deelnemers vinden dat ze goed geholpen worden, voelen zich gerespecteerd en waarderen het dat de klantmanager met hen mee denkt en probeert te helpen. Ongeveer een derde is negatief over het contact met de klantmanager. Een deel van de deelnemers geeft aan het gevoel te hebben neerbuigend te worden behandeld door hun klantmanager. Een thema dat hierbij genoemd wordt is bejegening: *“Ik krijg alleen maar kritiek.”* en *“Zijn toon bevalt me niet.”*
- Ruim een kwart van de deelnemers voelt zich niet voldoende geholpen bij het zoeken naar een baan. *“De klantmanager doet niet genoeg voor me.”*
- Een ander thema is onduidelijke communicatie en informatieverstrekking. Ongeveer een vijfde van de deelnemers geeft aan hier last van te hebben. Ze weten niet goed waar ze aan toe zijn en wat hun vooruitzichten en mogelijkheden zijn. Enkele deelnemers zijn boos over een opgelegde strafkorting, vinden dat dit te snel wordt opgelegd en de korting te hoog is. Deelnemers vragen om meer duidelijkheid over de regels voorafgaand aan het traject, wat gebeurt er wanneer, wat mag en wat mag niet. *“Wist ik veel dat er dan €300 afgetrokken zou worden.”*
- Opvallend is dat meerdere deelnemers aan hebben gegeven dat ze in het afgelopen (half) jaar meerdere keren een nieuwe klantmanager toegewezen hebben gekregen. Hier bestaat onbegrip over en er bestaat behoefte aan verheldering.

5. Diagnostiek

- Enkele deelnemers geven aan tevreden te zijn met de diagnose en het toegewezen traject. *“Ik wilde graag schilderen, dat doe ik hier nu.”* Een derde van de deelnemers geeft aan niet tevreden zijn met de argumentatie en de manier waarop ze bij een bepaald traject terecht zijn gekomen. Hierbij wordt o.a. genoemd dat er te weinig rekening met hun mogelijkheden, belemmeringen en werkervaring is gehouden. *“Ik heb het gevoel dat ik zomaar ergens wordt neergezet.”* Ze moeten bijvoorbeeld het standaardtraject volgen terwijl ze bepaalde vaardigheden al hebben *“Je hoeft mij echt niet meer te leren hoe ik een hamer vast moet houden.”* Een enkeling noemt de diagnose onprofessioneel. *“Ik vraag me wel eens af, kijken ze naar de mensen of alleen naar de regeltjes? Dan voel ik me net een nummer in het systeem.”* Sommige deelnemers geven aan dat er soms mensen in hun traject zitten die er eigenlijk niet thuis horen omdat ze bijvoorbeeld te veel problemen hebben *“..(traject) helpt dan heus niet, die heeft andere hulp nodig.”*

6. Ervaring geboden hulp

- De gesproken deelnemers geven allen aan moeite te hebben met het vinden van een baan. Ongeveer een kwart van de gesproken deelnemers geeft aan blij te zijn met de hulp die ze krijgen bij het vinden van een baan. Bijna de helft van de gesproken deelnemers geeft aan meer hulp te willen bij het vinden van een baan. Ze vinden dat ze onvoldoende begeleid worden om weer aan de slag te gaan. *“Je moet hier je eigen boontjes doppen.”* / *“Je moet het zelf maar uitzoeken.”*
- Verschillende deelnemers geven aan ontevreden te zijn over het aantal beschikbare stage- en werkplekken.

7. Stages met kans op werk

- Enkele deelnemers geven aan dat door sommige werkgevers misbruik wordt gemaakt van de goedkope arbeidskracht van mensen die stage lopen. Bij stages werken deelnemers voor een bepaalde tijd bij een werkgever met uitzicht op een reguliere baan. Deelnemers geven aan dat hier bij bepaalde werkgevers in de praktijk weinig van terecht komt. Bij eenvoudig werk dat weinig inwerktijd vereist, zoals lopende bandwerk, is het voordelig voor werkgevers om na drie maanden nieuwe mensen aan te nemen voor een stage. Deelnemers geven aan deze signalen niet kwijt te kunnen, en als ze er iets van zeggen wordt snel gedreigd met een strafkorting. *“Het is drie maanden subsidie innen en dan de volgende weer.” / “Stages zijn schijn, zes maanden voor niets ergens werken en dan kan je weer oprotten.”*

8. Kritiek / klachten

- Er bestaat bij sommige deelnemers terughoudendheid over het uiten van kritiek *“Als ik wat vind denk ik: ik kan me maar beter inhouden want ze hebben wel de macht over me.”* De klachtenprocedure is slechts bij een enkeling bekend en ingezet met wisselend resultaat. Eén van de deelnemers geeft aan een jaar geleden een klacht te hebben ingediend maar hier nooit meer iets over gehoord te hebben. Een andere deelnemer geeft aan van verschillende deelnemers te hebben gehoord dat ze een klacht hebben over een bepaalde klantmanager maar daar werd niets aan gedaan. *“Je wordt niet serieus genomen.”* Een van de deelnemers geeft aan een klacht te hebben ingediend over een werkgever maar hier is, voor zover de deelnemer weet, niets mee gedaan.
- Twee deelnemers die hebben aangegeven een fysieke beperking te hebben en dit kenbaar hebben gemaakt, vinden dat het goed is opgepakt. Eén ander voelt zich juist niet serieus genomen toen hij een fysieke beperking aangaf.