

SOCIALE WERKPLAATS OP/MAAT **EEN BESCHERMDE WERKPLEK?**



ZWARTBOEK WERKOMSTANDIGHEDEN **SOCIALE WERKPLAATS OP/MAAT**

Socialistische Partij

Afdeling Hoorn en West-Friesland-oost
20 mei 2013

INLEIDING

Voor de waardigheid van een ieder is het van belang dat hij of zij op een goede manier een bijdrage kan leveren aan de maatschappij. Het hebben van een (betaalde) baan is hierbij zeer waardevol, omdat er zodoende zelf voor brood op de plank gezorgd kan worden. Sommigen worden (meer dan anderen) belemmerd in het vinden van een baan, doordat zij te kampen hebben met een beperking. Door deze beperking hebben ze in het werk op bepaalde vlakken ondersteuning en begeleiding nodig, wat voor veel werkgevers reden is te kiezen voor een andere sollicitant. Om ook deze groep mensen een kans te geven om een boterham te verdienen, zijn door iedere Nederlandse gemeente sociale werkplaatsen opgericht, vaak in samenwerking met andere gemeenten.

Op/Maat is via een gemeenschappelijke regeling de sociale werkvoorziening voor de zeven West-Friese gemeenten Hoorn, Enkhuizen, Drechterland, Stedebroec, Opmeer, Koggenland en Medemblik. Ook in deze werkplaats worden mensen begeleid met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen zijn vaak (licht) verstandelijk beperkt, hebben psychische problemen en/of lichamelijke klachten. Binnen een beschutte werkplek als Op/Maat kunnen deze mensen zoveel mogelijk leren en werken in een aangepast tempo. Dit in tegenstelling tot de reguliere arbeidsmarkt, waar verwachtingen en tempo voor hen te hoog liggen. Het moge duidelijk zijn dat dit een respectvolle en menselijke benadering vraagt van de begeleiders en het management. Met kennis van en aandacht voor de verschillende problematieken van de mensen waar begeleiders en het management mee werken.

Aanleiding voor het Meldpunt Op/Maat

In februari dit jaar kreeg de Hoornse afdeling van de Socialistische Partij een kopie van een brief in handen die door de directeur van de sociale werkplaats Op/Maat naar al haar medewerkers was gestuurd. Hieronder ook medewerkers die zich praktisch nooit ziek melden. In de brief meldde de directeur dat het ziekteverzuim binnen de werkplaats te hoog is. Om het ziekteverzuim terug te brengen, stelde de directeur dat men 'ook al ben je niet lekker, toch naar het werk moet komen.' De brief resulteerde in veel paniek bij werkenden in de sociale werkvoorziening, en was voor de lokale gemeenteraadsfractie van de SP reden om vragen te stellen aan de Hoornse wethouder voor Sociale Zaken, Aart Ruppert. In de vragen ging fractievoorzitter Nel Douw onder meer in op de zogeheten verzuimbarometer, die de directie in de kantine van Op/Maat heeft opgehangen. Hierop wordt per maand bijgehouden wat de omvang van het ziekteverzuim is.

De partij stelde de raadvragen op 5 maart 2013 naar aanleiding van het hoge ziekteverzuim bij Op/Maat. Het verzuim lag op dat moment op 12,2 procent. Het is een feit dat het ziekteverzuim, ook bij de andere sociale werkplaatsen in Nederland, hoger ligt dan bij overige, 'reguliere' werkgevers. Alleen is het opmerkelijk, dat het ziekteverzuim bij Op/Maat in de afgelopen 2 jaar sterk is gestegen van circa 10 procent naar de huidige 12,2 procent.

Van meldpunt tot zwartboek

De raadvragen van de SP zijn ook in de pers niet onopgemerkt gebleven. In het Noordhollands Dagblad van woensdag 6 maart werd aandacht geschonken aan de kwestie. Hierop kwamen bij de SP een behoorlijk aantal klachten van werknemers binnen, in de vorm van e-mails, brieven en telefoontjes. Voor de SP was dit aanleiding een meldpunt te starten voor werknemers van Op/Maat, om zo de ervaringen te kunnen inventariseren (en bundelen). Op die manier zou de interne gang van zaken voor buitenstaanders inzichtelijk gemaakt kunnen worden.

Medewerkers konden hun ervaringen delen via een speciaal meldpunt op de website van de lokale SP-afdeling. Verder konden ze telefonisch of per e-mail contact opnemen met de hulpdiensttelefoon van de partij. Direct na de opening kwamen de eerste meldingen van medewerkers binnen.

Bij de opening van het meldpunt heeft de SP de Ondernemingsraad van Op/Maat gemeld dat de partij dit meldpunt gestart is. Kort daarop, op dinsdag 19 maart, is een delegatie van de partij op gesprek geweest bij de OR over de meldingen tot op dat moment. Vanuit de OR werd aangegeven dat zij zich niet herkenden in de klachten, maar wel geschrokken zijn over de aard ervan en de hoeveelheid meldingen. Daarnaast heeft er op hun verzoek een gesprek plaatsgevonden met de directeur en het managementteam van Op/Maat, eveneens over de aard van de klachten tot dan toe. Ook zij gaven aan de klachten niet te herkennen.

In de daaropvolgende weken tot de sluiting van het meldpunt op woensdag 15 mei hebben in totaal 49 melders hun ervaringen gedeeld. Naar aanleiding van een deel van de meldingen zijn ook enkele persoonlijke gesprekken gevoerd.

Dit zwartboek is in mei 2013 overhandigd aan de verantwoordelijk wethouders van de zeven bij Op/Maat aangesloten West-Friese gemeenten. Vervolgens is het zwartboek beschikbaar gesteld aan de werknemers van Op/Maat, inclusief Ondernemingsraad en het management.

Bij het opstellen van dit zwartboek is het resultaat van een samenwerking tussen de SP-afdeling in Enkhuizen en Hoorn. Dank gaat uit naar alle medewerkers die melding hebben gedaan en alle andere betrokkenen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit zwartboek.

Alex Smit,
voorzitter SP afdeling Hoorn, Koggenland en Medemblik

Wim Hoogervorst
voorzitter SP afdeling West-Friesland-oost

OVERZICHT MELDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de binnengekomen meldingen van werknemers. Mensen zijn ontzettend bang voor represailles als hun namen bekend gemaakt zouden worden. Om die reden hebben we besloten alle meldingen zo veel mogelijk te anonimiseren. Dat besluit werd nog eens kracht bijgezet door de berichten die we van werknemers ontvingen, die aangaven dat (na het krantenartikel in het *Noordhollands Dagblad* van 5 maart jl.) de directie dreigde met ontslag als zij hun klachten naar buiten zouden brengen.

De klachten zijn opgedeeld in vier categorieën: werkomstandigheden groenvoorziening, de bedrijfsadministratie, klachten over begeleiding en benadering (met name Op/Maat intern) en omgang met ziekteverzuim.

Afdeling Groenvoorziening

Een aantal van de meldingen gaat specifiek over de afdeling Groenvoorziening. Het is één van de afdelingen waar werknemers voornamelijk buiten werken.

- Er is weinig tot geen begeleiding van de ene werkplek naar de andere. De ene dag werken ze op de ene locatie, de dag erop werken ze op een geheel andere locatie. Deze wisseling is voor vele werknemers moeilijk om mee om te gaan.
- Werkers in de groenvoorziening mogen niet schaften in de kantine, maar in de koude keet met ecotoilet buiten (Waarland). Vooral tijdens de koude winter was dit heftig, terwijl voorheen gebruik gemaakt mocht worden van de kantine.
- Werkers moeten onverwacht verder weg werken, waardoor zij veel vroeger op moeten staan en langere dagen maken. Deze werkers moeten door de grotere afstand met eigen vervoer meer kilometers rijden terwijl de reiskostenvergoeding niet aangepast is.
- Werkers mogen volgens de Arbo per week ten hoogste vijf halve dagen of drie hele dagen aaneengesloten bosmaaieren. Medewerkers zijn begin maart al (op een week na) vanaf 7 januari 2013 dag in, dag uit aan het bosmaaieren.

Administratie Op/Maat

De administratie van Op/Maat is niet op orde. Daarnaast werken procedures rondom de wachtlijsten niet voldoende. De volgende meldingen hebben betrekking op het algemene functioneren van de West-Friese sociale werkvoorziening.

- Voor wat betreft de wachtlijst voor werk in de sociale werkplaats kan niet gerekend worden op een eerlijk en duidelijk protocol hieromtrent. Hoewel de reguliere wachtlijst enkele jaren bedraagt, kan bij een wat 'uitgebreidere set vaardigheden' gerekend worden op een wachttijd van slechts enkele weken.

- De urenadministratie van Op/Maat is een rommeltje. Een bij een brief verstrekt overzicht van opgenomen vrije uren bleek voor meer dan de helft gebaseerd op schattingen.
- Medewerkers krijgen pas achteraf te horen dat overuren niet (meer) worden uitbetaald en kunnen fluiten naar hun salaris.
- Veel communicatie wordt per brief gedaan. De reorganisatie van Op/Maat is bijvoorbeeld nooit centraal toegelicht door iemand van het managementteam, maar de communicatie hierover is per post gegaan.

Begeleiding en benadering door leidinggevenden (intern)

Onafhankelijk van elkaar hebben wij van meer dan 20 personen klachten gekregen specifiek over de begeleiding/benadering. Hieronder volgen de verschillende punten over die begeleiding:

- De begeleiding zou niet door vaste goede krachten worden uitgevoerd maar ook door wisselende krachten van uitzendbureaus en/of stagiaires
- Mensen worden van de een op andere dag begeleider/voorman/voorzvrouw, maar dat kan ook van de ene op andere dag weer veranderen. Er is een enorm verloop in de begeleiding wat op de vloer als heel slecht wordt ervaren.
- Een voorzvrouw meldt dat zij onverwacht voorzvrouw is geworden, maar zich daar niet toe in staat voelt door de hoge werkdruk. Zij is niet begeleid naar deze functie. Zij vindt het moeilijk om "haar mensen" goed te begeleiden.
- Het ook bij de groenvoorziening genoemde gebrek aan begeleiding van de ene naar de andere werkplek, speelt ook intern bij Op/Maat. Er wordt van het ene op het andere moment meegedeeld: vanaf nu werk je daar en verricht je het volgende werk. Daar wordt verder niet over gesproken. Bij protest wordt er ook gedreigd met ontslag.

'Als je een op- of aanmerking maakt dan wordt het door de werkleiding (teamleiders) afgedaan als onzin. Bij protest wordt gedreigd met ontslag.'
Citaat van een melder
- Als een werknemer klaagt over het tempo waarin gewerkt moet worden, wordt gezegd dat het nu eenmaal zo moet.
- Als je het tempo niet bij kan houden, wordt gezegd dat er loon moet worden ingeleverd. Ook hierbij wordt gedreigd met ontslag. (mensen geven aan dat ze hier zeer onrustig en angstig van worden en alsnog gaan proberen het tempo te halen) Een gesprek hierover is vrijwel niet te voeren door mensen individueel.
- Het werkoverleg waar je je op- en aanmerkingen zou kunnen maken wordt als bedreigend ervaren. Het is een grote groep mensen, gemiddeld zo'n 30 personen. Ook in het geval van bemiddeling zitten er vaak meerdere mensen bij, waardoor werknemers zich in het nauw gedreven voelen.

'Al onze klachten worden (tijdens werkoverleggen) ontkend. Als wij hulp krijgen van hen die mondiger zijn worden juist zij weggestuurd'
Citaat van een melder
- Er wordt weinig begeleiding op maat geboden. Mensen die vanwege hun aandoening regelmatig even moeten bewegen, wordt daar niet de gelegenheid voor geboden. Sommige medewerkers krijgen cursussen aangeboden die ver onder hun niveau zijn. Voor alle werknemers wordt uitgegaan van hetzelfde intelligentieniveau.

- Er zijn afdelingen bij Op/Maat waar tijdens het werk helemaal niet meer gesproken mag worden. Als een werknemer naar het toilet moet, moet diegene zijn of haar vinger opsteken.
- Mensen die jarenlang met plezier hun werk hebben gedaan, bijvoorbeeld op de vestiging in Stedebroec, worden nu geconfronteerd met langdurig lopendebandwerk, waardoor woonbegeleiders de werknemers dagelijks volledig uitgeput weer thuis ontvangen.
- Door leidinggevenden en leerwerkcoaches voelt men zich niet gerespecteerd, er wordt niet geluisterd. Soms heeft men ook te doen met de leidinggevende want ook die wordt niet goed behandeld. Leidinggevenden die wel goed vallen bij werknemers worden eruitgewerkt met smoezen of door het management aangezet tot liegen. Een deel van de leidinggevenden reageert zich dan af op de werkvloer. Dat geldt ook voor het management.
- In gesprekken wordt bij melders de beperking van diegene vergeleken met die van een andere werknemer
- Indien er afspraken met ouders worden gemaakt, komen werkbegeleiders die soms niet na. Een ouder geeft aan dat haar verstandelijk beperkte kind na een conflict zomaar op straat is gezet, zonder dat daar vooraf contact over is geweest met de ouders/verzorgers, terwijl hier duidelijke afspraken over waren gemaakt.

'Als je tegen managers over het afreageren op medewerkers begint, doen die alsof niets waar is of zelfs heeft plaatsgevonden. Zelfs onze directeur, die wij maar een enkele keer op de werkvloer zien, beweert dat.'

Citaat van een melder

Van deze groep melders, zeggen 10 mensen dat zij in het verleden zich altijd prettig hebben gevoeld bij Opmaat, maar sinds een jaar of 2 is dat heel erg verslechterd. Er wordt gewezen op 'enkele rotte appelen' in het management, toen deze mensen in dienst kwamen begon de ellende.

Drie van de melders geeft aan dat hun klacht vooral betrekking heeft op het werk bij Op/Maat intern. Zij werken nu bij kringloopbedrijf Noppes en geven aan dat de situatie daar veel beter is. Anderzijds wordt opgemerkt dat sinds de winst bij Noppes sterk is verminderd, de werksituatie ook enigszins verslechterd is.

Omgang met ziekte en ziekmeldingen

Op ziekmeldingen rust een groot taboe binnen de sociale werkplaats, vooral bij de leiding van het bedrijf. Tegelijkertijd veroorzaakt juist dit taboe en de verstoorde verhouding tussen management, leidinggevenden en werknemers dat een deel van de werknemers zich sneller ziek meldt.

- Veel klagers geven aan dat zij veel stress ervaren, en zich daardoor ook eerder ziek melden. Letterlijk omdat zij zich te ziek voelen om de confrontatie weer aan te gaan.
- Een werknemer is door de begeleiding bij Op/Maat ziekgemeld zonder tussenkomst van een ARBO-arts
- In de kantine hangt een zogenaamde verzuimbarometer, waarop nauwgezet het totale ziekteverzuim wordt bijgehouden.
- Bij ziekmelding worden werknemers op het matje geroepen bij de directie. Daar wordt met functioneel ontslag en salarisvermindering gedreigd, wanneer de werknemer de ziekmelding doorzet.

- Verder wordt er opgemerkt dat veel mensen niet bekend zijn met het bestaan van een vertrouwenspersoon, laat staan de weg weten, en er niet naar durven te vragen bij hun teamleider, uit angst voor represailles. Vaak is ziekmelden een veiliger optie.

Praktijkvoorbeeld

Een meneer meldt dat hij een ontsteking heeft aan zijn voeten, waardoor hij open wonden heeft aan zijn voeten. Zijn specialist zegt dat hij niet kan werken hiermee. Als hij zich ziek meldt bij zijn afdeling, de schoonmaak, wordt gezegd dat hij wel kan werken op de inpakafdeling. Meneer maakt zich hier grote zorgen over, want daar is het heel stoffig terwijl hij open wonden heeft. Ook kan hij nauwelijks lopen. Meneer geeft aan dat hij bij de bedrijfsarts is geweest die gezegd heeft dat hij volgende week op de inpakafdeling kan werken. Meneer weet het niet meer en voelt zich met de rug tegen de muur gezet. Hij heeft een lid van de Ondernemingsraad om advies gevraagd en die heeft hem naar de Socialistische Partij verwezen.

In gesprek met meneer is besloten dat de SP een consulent van Op/Maat gebeld heeft om dit te bespreken. Dit was dermate dringend dat hier actie op ondernomen moest worden. De consulent heeft dit verder intern opgepakt met meneer en dit is gelukkig goed opgelost.

CONCLUSIES

In totaal negenenveertig meldingen kwamen er binnen bij het Meldpunt Op/Maat. De rode draad in de klachten is dat bij Op/Maat een grote druk wordt gelegd op productie en resultaten. Bovendien is sprake van een gebrek aan empathie en professionaliteit om mensen met een beperking een beschutte werkplek te bieden. Het gevolg is, dat mensen bang zijn, zich geïntimideerd voelen.

De gesprekken die de SP voerde met de leden van het management en de ondernemingsraad bevestigen dit beeld. Het is verontrustend te constateren dat men het patroon van de klachten totaal niet herkent. Het feit dat men slechts formele klachten (“namen en rugnummers”) serieus wil nemen, geeft - als men bedenkt dat het vaak om minder weerbare mensen gaat - te denken. Uit zichzelf lijkt men geen aanleiding te zien tot meer zelfreflectie op dit punt.

Het is dan ook zeer de vraag of het management weet wat er leeft onder het personeel en zich voldoende realiseert dat de stijl van leidinggeven van een aantal medewerkers niet past bij de specifieke opdracht van Op/Maat.

De gemeentes hebben Op/Maat opdracht gegeven om beschutte werkplekken voor een specifieke groep inwoners te realiseren. Onze bevindingen tonen aan dat er goede redenen zijn om aan te nemen dat dit onvoldoende gebeurt. Binnen het bedrijf dient met spoed een verbetertraject te worden ingezet dat, uiteraard, moet beginnen met probleembesef bij het management. Pas dan zal sprake kunnen zijn van het vruchtbaar implementeren van een bij de opdracht passende stijl van leidinggeven.