

## Dieptepunten: een overzicht

### SagEnn en de ‘communicatie’

#### *Van het kastje naar de muur*

Als je de Sociale Dienst belt met een vraag of probleem krijg je tien tegen één het antwoord dat je met je consultant van SagEnn moet gaan praten. Bij SagEnn trekken ze het smoel van de vermoorde onschuld. Zij willen graag iedereen ter wille zijn maar ze krijgen de ruimte niet van de gemeente enzovoorts. Wie er gelijk heeft, weet ik niet. Iedereen speelt de bal door en wij kunnen door deze constructie nergens terecht en worden van het kastje naar de muur gestuurd.

Bovendien wordt op deze manier vermeden dat problemen die van structurele aard zijn, ook als zodanig aangekaart worden. Alles wordt als een individueel probleem behandeld, als het al wordt behandeld.

#### *Leugens en misleiding*

Sommige consultants bij SagEnn nemen het niet zo nauw met de waarheid.

Één van hen heeft het zelfs gepresteerd om bij een deelnemer die zich ziek had gemeld een brief in de bus te doen waarop ze als Arbo-controleur door het leven gaat. Ik heb die brief met eigen ogen gezien.

Ook heeft deze consulente een cliënt voorgehouden dat hij naar de werkfabriek moest komen omdat ‘de cursus’ begon. “Nou, mooie cursus,” heb ik de deelnemer in kwestie horen zeggen. Het is geen cursus, het is productiewerk!

Een deelnemer maakt de wc’s schoon, stofzuigt en verzorgt de koffie. Zij heeft gevraagd of er door de middagploeg ook wat gedaan wordt. Het antwoord was “Ja”. Later bleek dat niet het geval te zijn.

Een deelnemer die op sollicitatiegesprek ging, vroeg aan een consulente of de werkgever op de hoogte was van haar gebrek aan ervaring op een bepaald gebied. Het antwoord was “Ja”. De werkgever bleek later van niets te weten.

#### *De angst voor zwart op wit*

Over het algemeen willen de SagEnn-medewerkers niets op papier zetten. Ik heb meermalen gevraagd om een brief waarin staat dat ik verplicht ben om 20 uur in de werkfabriek te werken en waarom. Uiteindelijk kreeg ik een heel summiere brief. Anderen hebben geen brief gehad.

De eerste dag, 21 maart 2005, las de locatiemanager ons het reglement voor. Zes weken later kregen we een boekje waar de regels in staan. Er staan kromme zinnen in. Voor deelnemers die moeite hebben met Nederlands is het onleesbaar, voor de anderen is het lachwekkend amateuristisch.

Je moet je handtekening zetten onder dat reglement. Dat zou dan betekenen dat je het eens bent met de inhoud. Doe je dat niet, dan kun je vertrekken. Niemand wil tekenen, want er staat gekke dingen in.

#### *Tegenstrijdige informatie*

Schering en inslag!!! Zo is er een paar weken sprake van geweest dat vrijwilligerswerk afgetrokken kon worden van de uren die je in de werkfabriek werkte. Later mocht het

ineens niet meer. Een ander voorbeeld: op een lijst kun je invullen wanneer je op vakantie wilt. Erboven staat: invullen voor 23 mei. Op 16 mei krijgen we te horen dat het op 17 mei nog kan en daarna niet meer. Bij de werkverdeling worden regelmatig tegenstrijdige instructies gegeven. Informatie over andere zaken wordt ook in verschillende versies ‘gecommuniceerd’.

#### *De recreatiecommissie*

Wij moeten verplicht 20 uur werken voor onze uitkering. Als je dat niet doet, krijg je geen geld. Nu hoor ik wel eens medewerkers van SagEnn praten en mij is opgevallen dat ze soms een toon aanslaan alsof ze bij de recreatiecommissie zitten. Ze ‘geven’ ons ‘een stukje dagbesteding’, ‘een ritme’, en proberen ons ‘weer sociaal te laten functioneren.’ Dergelijke flauwekul is bijzonder ergerniswekkend en ontactisch. Sommige deelnemers hebben al meer dan twintig jaar werkervaring en sommige deelnemers hebben vrijwilligerswerk laten schieten omdat het niet mag of omdat het niet te combineren valt met de 20 uur in de werkfabriek. Kortom: het overgrote deel komt gewoon voor de uitkering en niet voor stukjes dagbesteding. De enigen die misschien in dit verhaal geloven zijn de SagEnn-medewerkers zelf, de anderen zien het hele project als dwang, pesterij en getreiter.

#### *De gemeente als zwaard van Damocles*

De medewerkers van SagEnn dreigen vaak om met de gemeente te bellen. Dit zeggen ze om de deelnemers bang te maken. Dat lukt. Niemand durft meer wat te zeggen. Dit vind ik maatschappelijk gezien een hele slechte ontwikkeling.

Iedereen is vlak voor het begin van de werkfabriek opgebeld. In dat telefoongesprek kon je aangeven of je ’s ochtends of ’s middags wilde werken. Omdat de deelnemers pas een paar dagen of een week van tevoren werden opgebeld, gaf dat problemen. Ze gingen er maar vanuit dat je je afspraken verzetste. Als je daar tegen protesteerde, dreigden ze de gemeente te bellen. Dat zou korting op de uitkering betekenen.

#### *Apen in een kooi*

In de hal bevindt zich boven in één van de wanden een raam. SagEnn consultants observeren ons door dat raam. We hebben gevraagd waarom dat zo moet. Ze observeren ons omdat ze willen weten hoe wij werken want ze moeten met ons naar werkgevers toe. Jammer dat ze zo weinig werkgevers kennen!

Ondertussen voelen wij ons als apen in een kooi. Wij vragen ons af wat zij van ons te weten komen als ze zien dat we een brochure in een envelop schuiven. Je zou bijna zeggen:”Kom even beneden en vraag gewoon wat je wilt weten?”

Sommige deelnemers schamen zich ervoor dat ze in de werkfabriek zitten. Niet iedereen vertelt het aan familie en vrienden. Ondertussen komen er regelmatig mensen binnen die zich niet voorstellen. Die kijken alleen maar. En we voelen ons al zo te kijk gezet !!! Bij een evaluatie na de eerste twee weken is dat aan de orde gekomen. Toen is gezegd dat het voortaan anders zou gaan. De gasten zouden zich in het vervolg óf voorstellen óf ze zouden langslopen zonder ons aan te gappen alsof we een andere diersoort zijn. Het heeft nog weken geduurd voordat het minder werd.

### *Rommelige organisatie leidt tot klap*

Één van de meewerkend voormannen is belast met de werkverdeling. Hij zorgt ervoor dat de voorraad werk verdeeld wordt tussen de diverse werktafels. Als er verschillende taken zijn, regelt hij wat waar en door wie gedaan wordt. Dat loopt niet altijd op rolletjes. Soms legt hij knullig uit wat hij wil. Dat doet hij niet omdat hij het slecht bedoelt. Het levert echter wel irritaties op.

Een voorbeeld: een deelnemer die kaarten in doosjes moest doen was door de stapel kaartjes heen. Hij liep naar de tafel waar de kaarten in setjes van vijf op stapels werden gelegd. Daar wilde hij een voorraadjie van meenemen zodat hij verder kon. Dat vond één van de jongens aan die tafel niet goed maar daar trok hij zich niks van aan en hij pakte de kaarten. De ander werd boos en sloeg hem (gelukkig niet hard).

Ik zeg niet dat het de schuld was van de meewerkend voorman maar wel dat het voorkomen had kunnen worden als de organisatie beter was geweest.

### *Het optreden van de locatiemanager, de lucifer en het kruitvat*

De locatiemanager verdient de hoofdprijs in de categorie 'ontactisch opereren'. Hij heeft, als geen ander, het talent om goed nieuws te brengen als een regelrechte ramp.

Een voorbeeld: SagEnn werkt tegenwoordig samen met het detacheringsbureau DMK. Dat bureau heeft regelmatig vacatures in het midden- en kleinbedrijf. De locatiemanager kwam de hele groep vertellen over de samenwerking. Hij zei dat we drie maanden met behoud van uitkering (dus zonder salaris) voor DMK aan de slag konden. Na drie maanden konden we eventueel een contract krijgen. Iedereen in de zaal was boos. Een dag later kwam de locatiemanager zeggen dat de proefperiode niet drie maanden is maar slechts twee weken. Alle commotie had voorkomen kunnen worden als hij direct het goede verhaal had verteld. Maar de schade was al aangericht.

De boosheid en het gevoel van onrecht en frustratie heeft nog dagenlang nagegonsd. Deelnemers waren bang voor agressie. Kennelijk zagen de SagEnn-medewerkers ook dat de locatiemanager olie op het vuur gooide en sindsdien zijn we verlost van de 'optredens' van deze locatiemanager.

### *Vacature vervuld, kandidaat weet van niets*

De consultants springen een gat in de lucht als ze een vacature weten te bemachtigen. Ze zijn dan zo enthousiast dat ze vijf of zes kandidaten voordragen. Dat gaat niet zomaar. Eerst worden die kandidaten uitvoerig gepolst. Dan volgt een sollicitatiegesprek. Als dat voorbij is, horen de kandidaten niets meer. Pas als ze ernaar vragen, blijkt dat de vacature is ingevuld en dat ze het niet geworden zijn.

### *Werkfabriek als normale werksituatie*

Voortdurend wordt ons voorghouden dat we de werkfabriek moeten zien als een normale werksituatie.

In een normale werksituatie ken je van je collega's hun voor- en achternamen. Van de productie leider en de meewerkend voormannen mogen we de achternaam niet weten want ze zijn bang voor wraakoefeningen van deelnemers.

Van sommige collega's in de werkfabriek weet je ook de voornaam niet. Het enige wat de deelnemers gemeen hebben, is dat ze allemaal in de bijstand zitten. Niemand heeft hiervoor gekozen. De sfeer is rommelig en niet iedereen kan daar goed tegen. Van

mensen die weggaan, weet je niet waar ze blijven. En de sfeer van intimidatie en repressie past ook niet bij een normale werksituatie.

## **SagEnn en de veiligheid**

SagEnn is, net zoals een normale werkgever, verantwoordelijk voor de veiligheid binnen de productiehhal. Die veiligheid laat in meerdere opzichten te wensen over.

*Provocerend gedrag van SagEnn-medewerkers leidt herhaaldelijk tot woede...*

Het schijnt maar moeilijk tot de SagEnn-medewerkers door te dringen dat door hun provocerende gedrag de sfeer verpest wordt. Het is al meerdere keren voorgekomen dat één van hen tegen de groep begon te praten op een manier dat vrijwel iedereen witheet werd. Ze hebben de macht en dat willen ze laten weten ook. De ene keer wordt gezegd dat de uitkering zo kan worden stopgezet, de andere keer zeggen ze dat ze dat je niet op vakantie mag.

Ik heb meegemaakt dat we te horen kregen dat we naar huis mochten als het werk klaar was. Toen we wilden vertrekken, werden we tegengehouden omdat een groep aan een andere tafel nog niet klaar was. Dit was van tevoren niet duidelijk. Deze 'misverstanden' wekken irritaties.

We moeten dit en we moeten dat, nooit wordt een motivatie gegeven. We worden behandeld als derderangs burgers, en daar wordt iedereen boos over.

Ik heb de twee voormannen en de productie leider diverse keren gewaarschuwd omdat ik zie en hoor hoe boos mijn collega's (en ikzelf) worden. Natuurlijk moet je geen grote bek geven of dreigen met slaag, dat weten wij ook wel, maar waarom voortdurend het machtswoord gebruiken?

Oorzaak hiervoor is onder meer dat één van de meewerkend voormannen vaak in z'n eentje de boel moet regelen op de werkvloer. De andere meewerkend voorman houdt zich vaak met andere zaken bezig en de productie leider zien we ook niet veel op de werkvloer. Het is wat veel voor één voorman en het kan teveel worden. Als hij het niet meer aankan zegt hij 'ik bel de gemeente'. Dat leidt tot nog meer boosheid. En zo komen we in een neergaande spiraal terecht en de sfeer kan dagenlang slecht blijven.

*Heftruck: niet gekeurd, geen diploma*

In de hal staat een heftruck. Die wordt gebruikt om de dozen vol ingepakte spullen naar de bovenverdieping te verplaatsen. De heftruck is niet gekeurd. Dat zou wel moeten. De man die erin rijdt, heeft daarvoor geen papieren, die zijn verplicht, anders mag je niet in zo'n ding rijden.

Dat betekent dat SagEnn een risico neemt met onze veiligheid. Dit vind ik een zeer kwalijke zaak en ik wil dat SagEnn hierin zo snel mogelijk zijn verantwoordelijkheid neemt.

*Vluchtroute vanuit de kantine*

In de kantine is er maar één trap naar beneden. Mocht er brand uitbreken en die trap raakt versperd dan ben je zuur want een andere uitweg is er niet.

## **SagEnn en de privé-sfeer van de deelnemers**

*Ze lopen je de deur plat als ze iets van je willen*

Als je je ziek meldt, loop je de kans dat een consultant aan de deur komt. Als ze een handtekeningen van je nodig hebben, loop je de kans dat ze aan de deur komen. Ik heb niets te verbergen maar zou me wel overrompeld voelen.

*De huis-, tuin- en keukenpsychologie*

Er zijn nog ergere dingen. Het werken in de werkfabriek moet ertoe leiden dat je een realistisch zelfbeeld opbouwt. Dat staat in het reglement. Je moet daaraan meewerken. Het werk dat je doet, is heel eenvoudig. Daaraan kunnen ze dus niet zien wat een deelnemer allemaal in z'n mars heeft. En toch kijken ze steeds door dat observatieraam. Ze zien veel meer dan je zou zeggen, ze zien niet alleen dat je dingen inpakt, nee, ze zien ook 'je persoonlijkheid'. Dat zie je zelf dan misschien niet, maar zij wel.

Een paar voorbeeldjes van hun 'mensenkennis'. Ze hebben tegen iemand met problemen gezegd: "Ik zie dat jou wat dwars zit." (Terwijl ze wisten uit het dossier wat er aan de hand was). Maar het kan erger. Tegen een collega is gezegd: "Jij bent een beetje ADHD hè." Tegen een ander: "Ja, er zitten er hier meer op Sesamstraatniveau!!!!"

Om dit soort kwalificaties op het niveau van huis- tuin- en keukenpsychologie aan te horen, is tenenkrommend. Zeker omdat ze aan de andere kant vaak volledig voorbijgaan aan de problemen waar sommigen mee kampen. Die problemen zijn niet mals. Sommigen zorgen voor zieken, anderen hebben ernstige geldproblemen of zijn herstellende na een zware tijd, overspannenheid, of burn-out.

Ik zou erop willen wijzen dat onze underdog-positie ons niet weerbaarder maakt, en daarmee geschikter voor de arbeidsmarkt, maar juist kwetsbaarder en murw.

## **Goedkoop, goedkoop , goedkoop**

Het is sappelen voor de SagEnn. Tenminste daar lijkt het op. De consultants schijnen het erg druk te hebben. De begeleiding op de werkvloer schiet tekort.

Om nog meer te besparen zijn 'creatieve' oplossingen bedacht:

- 1 De twee meewerkend voormannen kregen niet direct een contract. Ze hebben eerst een tijd met behoud van uitkering gewerkt. (Volgens sommigen twee maanden, ik weet het niet.)
- 2 De keuken in het nieuwe pand is voor een deel aangelegd door deelnemers de werkfabriek. Één van hen bleek een uitstekende klusjesman te zijn met veel kennis van zaken. Ik heb niemand horen klagen over die werkzaamheden maar het lijkt me niet de bedoeling van de werkfabriek. Een commercieel bedrijf loopt zo een opdracht mis. Dit is dus een concurrentievervalsende aangelegenheid. Bovendien leidt het tot de merkwaardige situatie dat SagEnn er belang bij zou kunnen krijgen om zo'n man met gouden handjes niet te bemiddelen.
- 3 Hetzelfde liedje gaat op voor het schoonmaakwerk. Dat wordt verricht door één van de deelnemers. Deze persoon heeft eerder bij een schoonmaakbedrijf gewerkt.

- Dat werk hield op. Hetzelfde schoonmaakbedrijf heeft vroeger het oude pand van Sagenn schoongemaakt.
- 4 Af en toe gaat er een groep mannen op locatie werken. Dan gaan ze met de auto naar Schaik. Tijdens één van die ritten ging de auto stuk. Blijkbaar waren ze geen lid van de Wegenwacht want een broer van één van de mannen heeft hen geholpen. Bij een normaal bedrijf had de Wegenwacht dit opgelost.
- 5 De heftruck is niet gekeurd, de chauffeur heeft er geen papieren voor. Het zal wel te duur zijn om hem die te laten halen.

De hele bedrijfsvoering lijkt voor een habbekrats te moeten. SagEnn profiteert van gratis handjes. Dat staat hoger op de agenda dan het bemiddelen naar werk. Het resultaat mag er dan ook zijn !!!

## **SagEnn en de arbeidsmarkt**

Om de deelnemers aan de werkfabriek te kunnen bemiddelen naar de arbeidsmarkt is het zaak dat het reïntegratiebedrijf kennis heeft van die arbeidsmarkt.

SagEnn suggereert met bepaalde werkgevers contacten te hebben en daardoor snel op de hoogte te zijn van vacatures.

Daarnaast is het natuurlijk wenselijk dat de SagEnn-medewerkers de CV's van de deelnemers kennen en begrijpen. Het zou fijn zijn als zij signaleren wat de zwakke punten zijn op je CV en als zij zouden helpen om dat op te lossen.

SagEnn pretendeert maatwerk te leveren. Maatwerk houdt in dat de juiste man op de juiste plaats terecht komt en dat zowel de werkgever als de werknemer tevreden zijn.

### *Nu de praktijk!*

De vacatures waar SagEnn tot nu toe mee gekomen is, zijn bijna allemaal van tijdelijke aard en parttime. Daarmee kom je niet uit de uitkering. De deelnemers willen wel graag uit de uitkering en voelen zich daardoor soms in een moeilijk parket gebracht. Wel solliciteren betekent misschien dat je een andere, betere baan misloopt en nog langer met het gezeur van de uitkering zit. Niet solliciteren betekent dat je een probleem kunt krijgen met je consulent en mogelijk gekort wordt op de uitkering.

Het aantal vacatures waar SagEnn mee is aangekomen, is niet zo groot, hooguit tien.

Mogelijk wordt er achter de schermen aan gewerkt, maar het lijkt er niet op. In een gesprek met mijn consulente gaf zij aan dat SagEnn geen contacten heeft in de sectoren die voor mij interessant zijn.

Een werkgever had een vacature voor een baan als gastvrouw voor 10 uur per week.

SagEnn heeft direct een aantal kandidaten gepolst. Er gingen een paar weken voorbij en toen bleek dat het om een interne vacature ging. Ze losten het met hun eigen personeel op. De gepolste kandidaten waren dus 'blij' gemaakt met een dooie mus.

De locatiemanager heeft het gepresteerd om ons, op een dag dat er geen productiewerk was, te vragen het industrieterrein op te gaan en bij andere bedrijven te gaan vragen om werk. Dat vond ik wel een stunt maar geen reclame. We hadden onze werkplunje aan en

voelden ons als bedelaars de straat op gestuurd. Niemand heeft dit gedaan. Het geeft wel aan hoe weinig waarde SagEnn hecht aan professionaliteit.

Op een dag werd ik samen met een andere deelnemer gevraagd om bedrijven in de regio te bellen en te vragen wie over het aannemen van personeel ging. Een SagEnn-medewerker had een paar pagina's uit de Gouden Gids gescheurd en daar ging ik mee aan de slag. Ik werkte toen al acht weken in de werkfabriek. Ik was er verbaasd over dat ze dat niet eerder hadden gedaan, dat er nog geen brochure de deur uit was. Overigens viel het me wel op dat werkgevers niet erg enthousiast reageerden op de term reïntegratie. Een aantal werkgevers rekruteert werknemers uit de eigen kennissenkring. Andere werkgevers hadden geen interesse en gaven geen redenen daarvoor. Ook was er een werkgever erg boos omdat hij een werknemer in de maag gesplitst heeft gekregen via het UWV (niet via SagEnn) die snel weer terugviel in de WAO en hij moet het betalen. Dat wordt een rechtszaak.

Het feit dat SagEnn twee deelnemers uit de werkfabriek haalt om die telefoontjes te plegen, geeft wel aan dat ze het zelf niet aan kunnen. Dat is werk dat door SagEnn medewerkers gedaan zou moeten worden.

### ***SagEnn en de cliënt op zoek naar werk***

De medewerkers van SagEnn gaan er over het algemeen van uit dat de deelnemers dom zijn en dat het hun eigen schuld is dat ze werkloos zijn. Door die negatieve grondhouding hebben ze niet zoveel oog voor de kwaliteiten van deelnemers.

Van sommige deelnemers begrijpen de SagEnn-consulenten de CV's niet. Ze weten niet wat bepaalde diploma's inhouden. Daardoor hebben ze geen kijk op wat de persoon in kwestie kan en wil. Het gaat hier niet alleen om immigranten die in het land van herkomst in een totaal andere maatschappij hebben geleefd en gewerkt maar ook om autochtonen. Zodra er specifieke diploma's op de CV staan, weten ze niet wat die betekenen. Het wordt zo erg moeilijk om succesvol te bemiddelen.

In het algemeen gaan de SagEnn-medewerkers ervan uit dat iedereen laaggeschoold is. Daarom zoeken ze ook vacatures in die hoek. Helaas werkt dit draaideurwerkloosheid in de hand. Ik heb al twee collega's terug zien komen na een dienstverband. Een werknemer die niet goed past in de baan, houdt het niet lang uit. Natuurlijk weet ik dat je alle banen die algemeen maatschappelijk aanvaard werk inhouden moet accepteren maar het effect van deze leuze is niet zo groot. Een werkgever wil gewoon iemand die past in het profiel en zal een slimme advocaat uit Sudan niet gauw als kippenvanger aannemen. De *One Size Fits All*-aanpak van SagEnn levert hierdoor geen plaatsingen op.

Er is een zaaltje met computers waar mensen mogen internetten om vacatures te zoeken, maar het netwerk ligt vaak plat en er is geen ondersteuning. Een meewerkend voorman heeft tegen mij gezegd dat de consultanten van SagEnn willen helpen met solliciteren. Daar komt in de praktijk niet veel van terecht. Bovendien, ik kijk wel uit om een vacature aan te melden, want dan sturen ze zes anderen naar de vacature die ik zelf met moeite op internet heb gevonden.

Verzoeken om bijscholing worden categorisch geweigerd. Wat de redenen daarvoor zijn weet ik niet (het zal wel geld kosten) maar het werkt demotiverend. Van één deelnemer weet ik dat hij niet kan lezen en schrijven in het Nederlands. Dat lijkt me nogal een belemmering. Er wordt niets aan gedaan. Wat heeft zijn aanwezigheid in de werkfabriek voor zin? Als hij ergens een contract kan krijgen weet hij niet eens wat er in staat.

De productie leider die de eerste zes weken de leiding had in de werkfabriek van SagEnn, heeft op zijn laatste dag tegenover mij toegegeven dat het beter kan. Hij zei dat er wel tien of vijftien deelnemers bij zijn die hij zo 'in de markt zou kunnen wegzetten.' Maar hij zei niet de hele wereld op zijn nek te kunnen nemen.

Zelf ben ik de oriëntatie op de arbeidsmarkt een beetje kwijtgeraakt. Er zijn weinig vacatures. Ik ben al blij als ik iets vind, waar ik op kan schrijven. De lange termijn is, eerlijk gezegd, uit zicht. Een collega merkte onlangs op: "We hebben het nooit over vacatures." Dat is zo en dat is jammer want één van de doelen van SagEnn is dat we elkaar helpen en stimuleren en op de hoogte brengen van vacatures.