

# OPSTAP NAAR WERK



November 2023

Vervoersdiensten met vrijwilligers bieden re-integratie- en werkplekken aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt



## Inleiding

3

### 1. Zinvol werk, dat willen we toch allemaal?

4

Het Groningse Welmobiel biedt mensen met verschillende achtergronden een werkplek in de organisatie. Naast vrijwilligers zijn dat mensen die werken met behoud van uitkering of in een betaalde baan en soms is het re-integratie vanuit ander werk. Een deel van deze mensen werkt hier tijdelijk en stroomt door naar ander (betaald) werk.

### 2. Balanceren tussen twee doelen

8

GGZ Delfland en Servicepunt Thuiswonen zijn twee organisaties die werkplekken bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en hiermee ook vervoer organiseren. Voor GGZ Delfland staat het bieden van werk vóórop. Servicepunt Thuiswonen heeft twee doelstellingen: de werkplekken én het vervoer

### 3. Uitproberen, verantwoordelijkheid geven en gelijkwaardigheid

13

Do Yourself a Favour is een sociale onderneming in Amsterdam. Zij bieden allerlei diensten waaronder vervoer. De werknemers zijn vaak mensen met grote afstand tot werk. Er zijn instapwerkzaamheden en er is werk met veel verantwoordelijkheid.

### 4. Tips en adviezen

18

Over hoe je zelf aan de slag kunt met het bieden van werkplekken en re-integratie.

Foto titelpagina: Marije Kuiper



Regelmatig hebben vervoersdiensten met vrijwilligers ook werkplekken beschikbaar voor mensen 'met afstand tot de arbeidsmarkt', zoals dat heet in beleidstermen. Het zijn mensen die meer begeleiding nodig hebben op de werkvloer en minder belastbaar zijn dan over het algemeen wordt gevraagd. Soms zijn het mensen die re-integreren vanuit een ander vakgebied of herstellende zijn van een ziekte. Zo'n werkplek kan een doel op zich zijn maar ook als springplank dienen naar regulier betaald werk. De begeleiding van deze mensen ligt in handen van ervaren vrijwilligers.

Er zijn verschillende redenen om medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt een werkplek aan te bieden. Non-profit vervoersdiensten willen hiermee bijdragen aan een inclusieve maatschappij of vinden het gewoon leuk om te doen. Anderen maken er gebruik van omdat er krapte is op de arbeidsmarkt. Ook zijn er organisaties die op de begeleiding van meerdere mensen ingericht zijn en hiermee een vervoersaanbod kunnen bieden.

De organisaties zien de inzet van deze mensen dus als een positieve toevoeging aan hun organisatie en dienstverlening. Tegelijkertijd kan het een lastige klus zijn: het vergt veel tijd, aandacht en flexibiliteit. Niet voor niets houden daarom veel organisaties de boot af.

In deze publicatie gaan we op zoek naar het antwoord op de volgende vraag: hoe kun je op een goede manier werkplekken en begeleiding bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, binnen een vervoersdienst met vrijwilligers? We onderzoeken wat de inzet vraagt van een organisatie, wat het de vrijwilligers oplevert en wat je doet als het knelt. Tenslotte bekijken we of deze werkwijze kansen biedt voor bestaande vervoersdiensten die in wijken en dorpen hun vrijwilligers aantallen zien teruglopen.

Deze verkenning is gedaan in opdracht van de stichting Vervoer voor Elkaar. De stichting Vervoer voor Elkaar stelt zich tot doel om mobiliteit te bevorderen voor ouderen, mensen met een beperking en om eenzaamheid tegen te gaan. Dit doen zij door organisaties in het hele land te ondersteunen met advies, ondersteuning en (mede-) financiering van onderzoeken en projecten op het gebied van vervoer en duurzame inzetbaarheid. Voor deze verkenning bezochten wij verschillende vervoersdiensten in Nederland en vroegen hen hoe zij de werkplekken en begeleiding organiseren.

In de komende drie hoofdstukken lees je verhalen van heel verschillende vervoersdiensten die werkplekken bieden aan mensen met een kleine tot grote afstand tot de arbeidsmarkt. In het vierde en laatste hoofdstuk vindt door ons verzamelde tips en adviezen.

November 2023

Femke Nannes



Foto: Marije Kuiper



# 1. Zinvol werk, dat willen we toch allemaal?

## Samenvatting

Bij vervoersdienst Welmobiel werken 45 mensen met afstand tot werk. Hiervan stroomden in 2022 zeven mensen door naar regulier werk. Je leest meer over de verschillende varianten werktrajecten die er zijn in de gemeente Groningen. Hoe een baan met behoud van uitkering of salaris via de gemeente rust geeft in het leven van mensen. Die rust en waardering voor het werk is nodig om als mens te kunnen ontwikkelen. Ook lees je over wat er nodig is aan de organisatiekant; een pionier, een stabiele groei en een gemeente die ruimte creëert voor sociaal ondernemerschap.

## Groningse Welmobiel werkt met vrijwilligers en mensen in een werktraject

Op een koude lentedag in april ben ik op weg naar Groningen. In de Randstad blijft de ochtendmist hangen, maar verder naar het noorden breekt de zon door. Ik ga kennismaken met Welmobiel, een stichting die fijnmazig vervoer biedt in de stad Groningen. Sinds de oprichting, vijf jaar geleden, werken zij zowel met vrijwilligers als met mensen in verschillende werktrajecten via de gemeente, waaronder de 'basisbaan'.

### Welmobiel

Martin verwelkomt mij op het kantoor van Welmobiel, net buiten de stadsring. Collega's met meerdere computerschermen zitten gebogen over de planning. Chauffeurs lopen in en uit, de felgroene truien vallen lekker op en de sfeer is gemoedelijk.

Welmobiel is gestart als buurtinitiatief en uitgegroeid naar een sociale onderneming. Welmobiel rijdt in zes wijken en heeft een wagenpark van negen voertuigen. Daarmee voorziet de dienst in een combinatie van vraagafhankelijk vervoer en vaste dagbestedingsritten voor zorginstellingen. Deze combinatie biedt een fijne mix tussen flexibiliteit en vastigheid, zowel in de planning als qua financiën.

Tot vorig jaar had Welmobiel 15 medewerkers; nu zijn er al 45. Martin noemt de snelle groei 'wel een dingetje'.

Het is een duidelijk understatement en komt mij typisch Gronings voor. Martin werkt dan ook zestig uur per week en combineert vele rollen. De snelle groei stelt de organisatie voor uitdagingen. Dat het allemaal lukt, komt mede dankzij de collega's in verschillende werktrajecten.

### Verschiede soorten werkplekken

Welmobiel kent verschillende soorten werkplekken. Zo is er sociale activering, re-integratie via werkgevers, de participatiebaan en de basisbaan. We zetten ze allemaal eens op een rijtje.

### Sociale Activering

Voor mensen die een langere tijd niet- of soms nog nooit hebben gewerkt, bijvoorbeeld vanwege dakloosheid, een verslaving, of vanwege psychische problemen, bestaat er sociale activering. Dit betekent dat mensen met behoud van uitkering geleidelijk kunnen gaan deelnemen aan de arbeidsmarkt, tot maximaal 16 uur per week. Welmobiel krijgt van de gemeente geld voor de begeleiding van deze trajecten.





Foto: Marije Kuiper

**Arnold (36)** is rijder bij Welmobiel. Hij werkt twee keer twee uur in de middag. Hij heeft geen afgeronde opleiding en een verslavingsachtergrond die nu onder controle is. Wanneer hij zich niet goed voelt, hebben Martin en hij de afspraak dat hij zijn dienst van de volgende dag kan afbellen tot 22.00 uur s' avonds. Arnold probeert een gezonder dag- en nachtritme op te bouwen.

Wanneer hij bij Welmobiel is, maakt hij graag een praatje met collega's. "We hebben het nergens over, hoor", zegt hij daarover. Maar hij voelt zich nuttig en gaat vaak vrolijker de deur uit dan dat hij kwam.

### Participatiebaan

Een andere mogelijkheid om opnieuw aan de slag te gaan via Welmobiel, is met een Participatiebaan. Hierin mogen mensen met een bijstandsuitkering minimaal 16 uur en maximaal 32 uur werken bij een maatschappelijke organisatie. Ook krijgen zij een maandelijkse toeslag van honderd euro van de gemeente Groningen. Bijzonder is overigens dat deze toeslag wordt uitbetaald in de vorm van een gift, zodat het echt een netto belastingvrij bedrag is. Het traject duurt maximaal twee jaar en er is ook een scholingsbudget. Het doel is re-integratie naar betaald werk. Welmobiel krijgt een bedrag per maand per persoon voor de begeleiding. Een jobcoach van de gemeente bemiddelt bij het zoeken naar een betaalde baan.

**Elke (46)** heeft allerlei soorten baantjes gehad, maar is nooit ergens lang in dienst geweest. Ze heeft gewerkt in de thuiszorg, de schoonmaak en als postbezorger. Veelal op uitzendbasis of met een nul-uren contract. Eigenlijk weet ze niet goed waar ze goed in is. "Wanneer een organisatie moest bezuinigen, werd mijn baan er telkens uitgegooid", zegt ze. "Dat helpt niet voor je zelfvertrouwen".

Met de jobcoach onderzoekt Elke waar ze wil werken ná Welmobiel. Ze heeft ontdekt dat ze goed is in het maken van een planning en financiële overzichten. Het directe klantencontact gaat ze liever uit de weg. "Laat mij maar op de achtergrond", glimlacht ze.

### Basisbaan

De basisbaan is bedoeld voor mensen voor wie vanwege leeftijd of schoolbaarheid betaald werk niet haalbaar is. De gemeente Groningen heeft hiervoor de basisbaan in het leven geroepen. Volgens Martin is dat uniek; het is een baan die wél perspectief biedt, maar geen druk legt op uitstroom naar ander betaald werk. Mensen krijgen een arbeidscontract bij de gemeente met salaris op basis van het wettelijk minimumloon voor maximaal 36 uur per week. Deze constructie voorkomt 'gewiebel' in- en uit de uitkering, de zogenaamde 'armoedeval' en biedt mensen de rust en zekerheid van een baan en inkomen.

**Harko (55)** heeft al meerdere keren een stap gemaakt vanuit de bijstand naar regulier werk. De laatste keer werkte hij als chauffeur in het leerlingenvervoer, maar omdat hij te weinig uren kon maken en sociale regelingen wegvielen, moest hij toch weer bijstand aanvragen. De onzekerheid die deze situatie met zich meebracht, brak Harko keer op keer op. Telkens weer al die papieren invullen en wat er verder allemaal moet gebeuren. Hij is 'allergisch' geworden voor 'moeten', zegt hij.

Nu werkt hij in een basisbaan bij Welmobiel en wordt hij bij zijn financiën en administratie ondersteund door iemand van de gemeente. Harko werkt met veel plezier 36 uur en heeft het gevoel dat hij eindelijk kan bijdragen aan iets wat belangrijk is.

### Re-integratie via de werkgever

Tot slot bestaat er een re-integratietraject via werkgevers die zelf risicodragend zijn voor de ziektewet. Mensen kunnen in het tweede ziektejaar bij Welmobiel re-integreren. Zij gaan aan de slag als rijder, chauffeur, of op kantoor. Welmobiel geeft advies aan de werkgever of iemand terug kan keren in het eigen vak, bij een andere werkgever, óf kan worden begeleid naar ander soort werk. Omscholing is dan een mogelijkheid.

**Larissa (31)** is uitgevallen met stevige burn-out klachten bij de zorgorganisatie waar zij altijd heeft gewerkt. Ze heeft al ruim een jaar niet gewerkt als ze bij Welmobiel aan de slag gaat. Ze begint met enkele uren als rijder en bouwt langzaam op. Na een half jaar maakt ze de overstap naar chauffeur. Haar zorgachtergrond komt van pas in het dagbestedingsvervoer.

Op termijn wil ze graag haar taxipas gaan halen en bij een taxibedrijf gaan werken. In verband met chronische klachten onderzoekt ze tot hoeveel uren ze belastbaar is en wat ervoor nodig is om de taxipas te halen. Martin heeft goede contacten met diverse taxi-bedrijven en ziet deze overstap met veel vertrouwen tegemoet.

### Begeiden medewerkers én professionalisering van de organisatie

De gemeente Groningen heeft een mobiliteitsvisie geschreven waarin Welmobiel prominent wordt genoemd als oplossing voor fijnmazig wijkvervoer. Zij financiert de dienstverlening van Welmobiel vanuit de besparing in ritten voor het Wmo-vervoer. Ook weten gemeentemedewerkers de werkplekken die Welmobiel biedt steeds beter te vinden. Zorgorganisaties staan zo ongeveer in de rij om dagbestedingsvervoer met Welmobiel te organiseren. Voor Welmobiel een enorme kans om te groeien.

"Máár", zegt Martin. "Groeï is mooi, maar je moet het wel kunnen behappen. Hij ziet allerlei kansen om het vervoer uit te bouwen, maar er is ook stabiliteit in de organisatie nodig. "We zijn nog net niet groot genoeg om een betaalde baan te realiseren, maar ook net te klein om het risico te kunnen dragen" peinst hij hardop. Af en toe heeft hij een hele goede medewerker, maar die krijgt dan opeens een andere betaalde baan. "Dat is natuurlijk mooi, maar ook lastig, want dan moet je weer op zoek naar een nieuwe medewerker." En toch zou hij het niet anders willen doen. Martin: "Zinvol werk doen, dat willen we toch allemaal?" In 2022 zijn zeven mensen doorgestroomd naar betaald werk.

<sup>1</sup> In deze voorbeelden hebben we verschillende verhalen en gesprekken gecombineerd en geanonimiseerd.



Foto: Marije Kuiper



## 2. Balanceren tussen twee doelen: ‘We rekenen op je én begrijpen dat je er niet altijd kunt zijn’

### Samenvatting

Twee heel verschillende organisaties bieden een vervoersdienst en werkplekken voor mensen met afstand tot regulier werk. Het zijn een grote GGZ-instelling in Delft en een sociale onderneming in Tiel. Bij GGZ Delfland werken nu dertien mensen met afstand tot werk, er stromen bijna geen mensen door. Bij Servicepunt Thuiswonen werken zo'n dertig mensen in een werktraject, hier stromen ongeveer vier mensen per jaar door naar betaald werk. Je leest over functie-eisen en het passend maken van werk aan mensen en over aandacht en no-nonsense leidinggeven. Bij beide organisaties is het balanceren tussen twee doelen; het bieden van zinvol werk en een kwalitatief goede dienst.

### GGZ Delfland en Servicepunt Thuiswonen delen ervaringen over arbeidsmatige dagbesteding en re-integratie binnen vervoer

Voor dit artikel spreek ik met twee organisaties die een vervoersdienst bieden in combinatie met werkplekken voor mensen die re-integreren of als dagbesteding. Ik heb de organisaties los van elkaar gesproken en dezelfde vragen gesteld over wat het werken met deze mensen van de organisatie vraagt, wat het werk betekent voor mensen zelf en wat lastige aspecten of juist tips zijn voor andere vervoersorganisaties die overwegen ook werkplekken te bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

#### Over GGZ Delfland

De Delftse ggz-organisatie biedt allerlei vormen van dagbesteding voor mensen met verschillende (psychische) problemen. Zij biedt zowel recreatieve als arbeidsmatige dagbesteding.

Recreatieve dagbesteding is gericht op actiever worden en mensen ontmoeten. Arbeidsmatige dagbesteding is gericht op het (weer) opbouwen van structuur en arbeidsritme, (sociale) zelfredzaamheid, en het opdoen van nieuwe vaardigheden en het versterken van vaardigheden die er al zijn.

GGZ Delfland biedt verschillende soorten (arbeidsmatige) dagbesteding: een lijstenmakerij, een houtwerkplaats en een fietsenwerkplaats. Er zijn verschillende zorgboerderijen/ tuinen, er is horeca en een wasserij. Daarnaast is er een afdeling vervoer met verschillende diensten. Het wagenpark bestaat uit 6 bussen en een aantal shuttles.

#### Medewerkers Vervoer GGZ Delfland

Bij GGZ Delfland praat ik met coördinator Luca Boers. Ik vraag haar of ze mij meer kan vertellen over de dertien mensen die hier werken in de rol van chauffeur of rijder. Daarbij gaat het om arbeidsmatige dagbesteding; de medewerkers krijgen een kleine vergoeding vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) naast een eventuele uitkering. Zij hebben bijvoorbeeld een verslavingsachtergrond, kampen met depressies, of er speelt ggz-problematiek, waardoor ze geen reguliere betaalde baan kunnen krijgen.

## Over Automobiel

Stichting Servicepunt Thuiswonen in Tiel coördineert Automobiel, een vervoersdienst die op meerdere plekken in het land zelfstandig rijdt. Bij Automobiel wordt gereden in de eigen auto van de chauffeur. Vaak zijn het ritten met een medische bestemming, naar bijvoorbeeld het ziekenhuis of de fysiotherapeut. Chauffeurs zijn vrijwilligers en verbonden aan een lokale (welzijns-)organisatie. De landelijke telefooncentrale in Tiel doet de planning van de ritten en hier werken mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

**Luca:** "Onze medewerkers komen vaak langs voor een praatje. Ze willen hun verhaal kwijt en we maken daar altijd ruimte voor."

Vandaag heeft een van de jongens helemaal niet geslapen en komt daarom niet werken. Twee andere medewerkers zijn heel somber en zijn al langer niet aanwezig. Ze hebben goede en slechte periodes. Als het goed gaat, komen ze werken. Overigens hoeven mensen niks te vertellen. We vragen niet naar een dossier of achtergrond, alleen naar medicijngebruik. Maar vaak vertellen mensen ons wel een heleboel."

doel  
delfland

## Medewerkers telefooncentrale Automobiel

Directeur-bestuurder Herman Jonkmans vertelt me over zijn medewerkers: sommige mensen willen nieuwe vaardigheden leren of weer een arbeidsritme opbouwen, anderen willen wat doen naast de uitkering die zij krijgen. Meestal zitten zij in een traject van de gemeente of van het UWV, met het doel door te stromen naar betaald werk. Het team bestaat uit mensen die relatief snel de draad weer oppakken, uit mensen voor wie die stap heel groot is, en zo'n beetje alles daartussenin.

**Herman:** "Er werken nu dertig mensen in het belteam. We zijn voor klanten telefonisch bereikbaar van 09.00 tot 21.00 uur. We hebben mensen die een dagdeel werken en anderen die opbouwen naar een volledige werkweek."

Een betaalde coördinator doet de dagelijkse aansturing en coaching. Zij is overigens zelf bij Automobiel gere-integreerd en spreekt de taal van de mensen. Ik wist vooraf niet dat dit heel belangrijk is. Om een voorbeeld te geven; ik ben gewend mij genuanceerd uit te drukken, dat doet zij niet. Zij is altijd heel direct en kan dingen ook hard tegen mensen zeggen. We hebben gemerkt dat het team haar veel beter waardeert en begrijpt dan mij. Ik denk dat het er ook mee te maken heeft dat zij uit eigen ervaring weet in wat voor situatie mensen zitten.

Een mooi voorbeeld van ons verschil in communicatie en aanpak is dat ik zelf was begonnen met een variabel rooster; men mocht zelf intekenen. De coördinator zei: 'je bent gek, dat moet je niet zo doen'. Zij maakt nu een rooster waarbij iedereen wordt ingedeeld en eventueel mag ruilen. Ja, je denkt dat je daar mensen een plezier mee doet, maar dat is dus niet zo."



## Funcie-eisen

Ik ben benieuwd wanneer je bij een van deze organisaties kan komen werken. Wat zijn de functie-eisen? Herman heeft voor een functie in zijn belteam de volgende randvoorwaarden geformuleerd: iemand moet goed Nederlands spreken, netjes en klantvriendelijk zijn en een computer kunnen bedienen. Hij geeft aan dat ze wel kritischer zijn geworden: "Er zijn veel mensen die graag wat willen doen. Maar je moet óók goed kijken of ze passen bij je organisatie", aldus Herman.

Voor de chauffeursbaan in Delft geldt natuurlijk de eis van een rijbewijs, maar ook een goede rijstijl is belangrijk en het vermogen om te communiceren met passagiers. Medicijn- en middelengebruik is een doorlopend aandachtspunt. Wat regelmatig gebeurt, is dat een chauffeur tijdelijk bijrijder wordt. Hij of zij mag dan zelf een periode niet rijden in verband met medicijngebruik en keert later weer terug in de rol van chauffeur.

Verder hebben de verschillende vervoersonderdelen eigen aandachtspunten. Zo is er het vervoer naar dagbestedingslocaties, waarbij vaste mensen op tijd moeten worden gehaald en thuisgebracht. Continuïteit en een minimale bezetting zijn belangrijk, de mensen willen immers graag naar hun dagbestedingsplek. Daarnaast is er ook de Delft City Shuttle, een hop-on hop-off service voor toeristen in het centrum van Delft.

Hiervoor is communicatie met klanten belangrijker; toeristen stellen vragen en de chauffeur vertelt over bezienswaardigheden onderweg. Hier kan GGZ Delfland per dag meer of minder shuttles inzetten en is bezetting daarom minder belangrijk.

## Begeleiding en doorstromen

We praten over wat de begeleiding van mensen inhoudt. Bij beide organisaties is duidelijk dat het in feite om aandacht gaat. Herman: "De coördinator stuurt aan en coacht medewerkers. Zij zit ook de vergaderingen voor. Die zijn kort en er is veel tijd voor ontmoeting, koek en koffie. Mensen die goed zijn ingewerkt werken zelf ook weer nieuwe mensen in. Het is ontzettend leuk om mensen te zien opbloeien en groeien. De begeleiding door de gemeente is een ander verhaal. Het niet ongewoon dat mensen in een jaar tijd vier verschillende jobcoaches zien. Dat zijn mensen die komen en weer vertrekken naar een andere baan. Een nieuwe jobcoach vraagt weer dezelfde dingen, want er staat soms niks in het dossier."

Tja, dat doet geen goed. Denk je dat iemand dan nog eens zijn of haar verhaal gaat vertellen? Mensen willen ergens bij horen en ervaren dat ze ertoe doen. Het Servicepunt wil zo'n plek zijn waar je gezien en gewaardeerd wordt. Er stromen drie tot vier mensen per jaar door (zo'n 10%)."

In Delft is er ook veel tijd en aandacht voor medewerkers. Voor nieuwe mensen wordt het werk heel rustig opgebouwd. Eerst rijdt iemand mee, dan rijdt iemand zelf en krijgt feedback van iemand die ernaast zit. Daarna gaat iemand zelfstandig rijden. Als het echt niet goed met mensen gaat, is er soms overleg met de huisarts of psychiater. Luca en haar collega zijn op kantoor beschikbaar voor een praatje en daar maken mensen doorlopend gebruik van. *“Hier is eigenlijk geen sprake van doorstroom naar betaald werk. Mensen blijven heel lang bij ons werken of stromen door naar een andere werkplek met begeleiding”,* zegt Luca.

### ‘We rekenen op je én begrijpen dat je er niet altijd kunt zijn’

Zowel in Tiel als in Delft is het een heel bewuste keuze om én een dienst te bieden én een werkplek. In Delft is het zelfs zo dat het rijden van dagbestedingsritten voor een andere zorgorganisatie is stopgezet, omdat de chauffeurs het niet altijd konden bolwerken. Het rijden naar de eigen dagbestedingslocaties alleen al is elke dag weer kunst- en vliegwerk. Mensen worden soms eerder of later opgehaald dan de bedoeling is, maar uiteindelijk lukt het wel altijd. Gelukkig kunnen de coördinatoren per dag beslissen hoeveel wagens ze inzetten voor de City Shuttle. De coördinatoren zijn stressbestendig en laten zich niet gek maken. Zij weten het elke dag weer voor elkaar te krijgen om beide vervoersdiensten te organiseren. *“Het werk vraagt flexibiliteit en je kunt niet alles oplossen”* vertelt Luca. *“We rekenen op mensen, maar laten onze verwachtingen ook elke keer weer los en organiseren eromheen.”*

Herman kan hierover meepraten: *“We zijn erop ingericht om sociaal vervoer te organiseren met een groep mensen die wat extra's nodig heeft. Maar lastig is het ook. Deze mensen reageren niet altijd hetzelfde naar klanten bijvoorbeeld. Het is balanceren om de twee doelen die we hebben beiden recht te doen.”*



### Zinvol werk

In Delft mag ik meerijden met chauffeur John. Hij rijdt de dagbestedingsritten, maar zijn voorkeur is het rijden op de City Shuttle met toeristen. In de bus rijden we mensen na afloop van de dagbesteding naar huis en vertelt hij me onder andere hoe het komt dat de brug waar we langs rijden De Liefdesbrief heet (naar een schilderij van Vermeer). Hij denkt ook na over verbetering van de dienstverlening. Zo zou hij de functieomschrijving van ‘bijrijder’ graag veranderen in ‘assistent-chauffeur’: *“Dit is een actieve rol”,* legt hij uit. *“Assistent-chauffeur klinkt toch anders dan bijrijder.”*

John had vroeger geen gemakkelijke situatie thuis, zo vertelt hij. Dat heeft zijn ontwikkeling in de weg gezeten en ervoor gezorgd dat hij veel alleen moest uitvinden in het leven. Hij werd ziekenverzorgende, kreeg een diagnose die voor hem veel duidelijkheid bracht en werd uiteindelijk arbeidsongeschikt verklaard. John: *“Maar je wilt ergens bij horen en ergens onderdeel van zijn”.* Hij werkt nu vijf jaar bij GGZ Delfland en heeft het erg naar zijn zin. *“Het is voor mij precies de goede balans tussen zinvol werk doen, gewaardeerd worden en niet te veel druk voelen om te presteren.”*

John: *“Weet je wat voor mij belangrijk is? Dat iemand met een betaalde baan mij ook gewoon gedag zegt in de gang, s’ morgens. We zijn een organisatie met allerlei verschillende medewerkers.”*



Foto: Shirley Brandeis

# 3. Uitproberen, verantwoordelijkheid geven en gelijkwaardigheid

## Samenvatting

In dit artikel ga ik mee met de Amsterdamse sociale onderneming Do Yourself a Favour die op eigen wijze pioniert en samenwerkt met mensen voor wie regulier betaald werk niet vanzelfsprekend is. In tien jaar tijd hebben zij al 270 mensen gere-integreerd waarvan 75% succesvol is uitgestroomd naar betaald werk. In dit artikel lees je over een bijzondere sociale onderneming die laat zien dat mensen met afstand tot werk tijd en perspectief nodig hebben om te kunnen ontwikkelen. Dit lukt niet altijd binnen de formele trajecten van UWV en gemeente. Uitproberen wat werkt voor wie, zelfstandigheid stimuleren en gelijkwaardigheid in het contact zijn de belangrijkste elementen van hoe zij werken. Ook staan we stil bij de soort werkzaamheden die je kunt bieden en samenwerken van vrijwilligers en mensen met afstand tot werk.

## Ingrediënten voor re-integratie bij Stichting Do Yourself in Amsterdam

Zeeburg, Amsterdam Oost. Een rommelig industriegebied met veel kleine bedrijfjes. Busjes in allerlei soorten en maten rijden af en aan, mensen bellen al lopend en een dame toetst de cijfers in van een PostNL pakketkluis bij het hek. Ik sta voor de poort bij de stichting Do Yourself a Favour, kortweg Do Yourself, in een pand dat een oude emailfabriek blijkt te zijn. Aan de overkant van de straat staan strakke nieuwe woontorens met veel wit en glas. De verschillen tussen de ene en andere kant van de straat vallen op. Ik vraag me af hoelang de rommeligheid kan kleine bedrijfjes, ondernemers en kunstenaars zal blijven bestaan in een stad waarin behoefte aan woningen groot is.

Mohamed is net vertrokken met een van de twee bussen die Do Yourself inzet in samenwerking met welzijnsorganisatie Dynamo. Hij bereidt zijn ritten van die dag voor: eerst tanken, dan een bloemetje halen op de Dappermarkt voor een zieke collega die hij onderweg gaat bezorgen. Daarna is hij klaar voor de ritten die op het programma staan: boodschappen doen met drie verschillende groepen ouderen. Ik mag meerijden.

## Do Yourself

Do Yourself is een stichting en sociale onderneming met aan het roer Job Hamelynck. De organisatie heeft meerdere vervoer-gerelateerde diensten: een auto-verhuur, een verhuisbedrijf, een pakketservicepunt en sociaal vervoer. Do Yourself is opgericht om mensen werk te bieden én om contact en ondersteuning te organiseren voor oudere bewoners van de wijk. Jop noemt het een pilot en dat is het al ruim tien jaar. Het is een pilot omdat hij wil blijven onderzoeken en verbeteren hoe je werk creëert in het midden- en kleinbedrijf voor mensen met een vrij grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarvoor, zo heeft hij gemerkt, heb je als organisatie wat vrije ruimte nodig, los van formele structuren en verplichtingen.



## De mensen

Wie werken er bij Do Yourself? Dat zijn bijvoorbeeld alleenstaande jonge moeders, ex-delinquenten, en mannen van rond de veertig die rechtstreeks van de bank bij moeder thuis afkomen en nog nooit gewerkt hebben. Het zijn dus nogal verschillende achtergronden én uitdagingen. De een worstelt met de vraag 'hoe bouw je een pensioen op', de ander met het opvoeden van kinderen met verschillende vaders. Er zijn woonproblemen en relaties die niet behulpzaam zijn bij het op orde krijgen van je leven.

*"Deze mensen hebben een hele grote achterstand tot de arbeidsmarkt en het is voor hen bijna niet te doen om dat in te halen"* zegt Jop. *"Want het gaat niet alleen om die baan, er speelt natuurlijk veel meer."* Hij heeft er bewust voor gekozen om een sociaal bedrijf op te zetten in het midden- en kleinbedrijf. Hij vergelijkt het met de sociale werkplaatsen van vroeger die een veilige omgeving boden en een continue productie. *"Die veiligheid is voor veel mensen heel prettig, maar tegelijkertijd biedt het niet echt een omgeving waar je kunt ontwikkelen, waar je wordt uitgedaagd en zelfstandigheid aanleert. Want het werk wacht wel in een sociale werkplaats, maar niet bij een vervoersdienst".* En daar is het Jop om te doen. *"Ik geloof in mensen verantwoordelijkheid geven."*

Mohamed heeft hard gewerkt in zijn leven. Hij was een handelaar in aardappelen, groente en fruit en heeft zijn hele leven op de markt gestaan tot het niet meer ging vanwege rugproblemen. Hij belt met zijn collega die haar voet heeft gebroken om aan te kondigen dat hij zo langskomt met een bloemetje. "Ben je al wakker?". Nou, dat is ze nog maar net, maar ze komt graag even aan de deur om het bloemetje aan te nemen.

## Uitproberen

Hoe ziet het werk er bij Do Yourself uit voor mensen die net beginnen? Van de bank bij moeder thuis of als jonge moeder met vier kinderen thuis. Jop: *"Idealiter heb je instapwerkzaamheden. Je moet verantwoordelijkheid opbouwen en flexibel kunnen zijn als je naar huis moet voor een ziek kind. We laten veel mensen eerst gewoon auto's wassen. En meedraaien naast de planner. Kijken of er überhaupt interesse is. Als die er niet is, dan moet je het niet doen, want dan ga je het nooit leuk vinden."*

Jop geeft een voorbeeld hoe hij verantwoordelijkheid geeft én flexibel is wanneer dat nodig is: *"Dan blijkt iemand het hartstikke goed te doen, maar niet buiten de stad te durven. Deze jongen was helemaal in paniek geraakt en had de bus neergezet op Centraal Station, met de mensen erin. Zelf was hij naar huis gereden. Het was hem overvallen, zei hij achteraf. Dus toen zeiden we: 'Oké, dan weten we dat, dan rijd je alleen dagbesteding in de stad en geen uitjes naar het strand'. 'Ja graag', was zijn antwoord. 'Wil je dat wel met iemand samendoen?' Ja, dat wilde hij wel. Zo is het uitproberen wat werkt."*

Jop: *"Een andere man durft niet te rijden met een groep drukke jonge kinderen. En ook niet met ouderen die veel hulp nodig hebben. Zo probeer je alles uit, kijk je goed naar mensen en pas je het werk daarop aan als het kan. De vaste dagbestedingsritten met een vaste groep mensen en bestemmingen, dat gaat voor deze man bijvoorbeeld prima."*

*En vergeet niet dat mensen ook talent hebben. Dat zijn alleen niet altijd talenten die gezien of gewaardeerd worden. Ex-delinquenten kunnen enorm goed plannen en organiseren en houden het hoofd koel. Jonge moeders voeden soms in hun eentje een groot gezin op en kunnen veel ballen hooghouden."*

Sinds de start heeft Do Yourself op deze manier 270 mensen gere-integreerd. Zo'n 200 mensen hebben inmiddels elders een vast inkomen. Dat betekent dat driekwart van de mensen succesvol uitstroomt. Ik ben zeer onder de indruk.





Foto: Shirley Brandeis

Aangekomen in Amsteldorp zit daar een oudere dame op de stoep voor de deur van het buurthuis. Ze wil graag mee want, zo zegt ze: "Het gaat niet meer. Het gaat niet meer, alleen naar de Albert Heijn". Ze herhaalt dit een paar keer, het emotioneert haar zichtbaar dat ze meer afhankelijk wordt. En het is niet gelukt om het vervoer telefonisch te regelen. Mohamed maakt er niet veel woorden aan vuil, steekt een ondersteunende arm uit en schikt wat rollators anders in de bus. Het past net. "Ik ga u tussen de ritten door naar de Albert Heijn brengen en geef u een telefoonnummer voor de volgende keer."

### Vrijwilligers én mensen met afstand tot werk

Bij Do Yourself werken mensen met afstand tot werk naast vrijwilligers en betaalde krachten. Wanneer ik vraag of dat goed gaat, zegt Jop: "Ik zie het probleem niet." Ik leg uit dat veel vervoersdiensten met vrijwilligers hier tegenop zien. Ze vragen zich af wat je aan begeleiding moet bieden en of het wel samen gaat met goede dienstverlening. We constateren dat het makkelijker is als een vervoersdienst vanaf het begin zo is ingericht. En natuurlijk vraagt het bespreken van de verschillende doelstellingen aandacht in het team: goed vervoer bieden én werkplekken waarin mensen zich kunnen ontwikkelen. Jop en teamleider Ed zijn heel alert op de sfeer in het team.

"We zijn allemaal heel verschillend", legt Jop uit. "En soms spelen er vooroordelen of spanningen waar mensen last van hebben. Tegelijk waken we er ook voor dat het niet een té beschermende werkplek is."

Na verloop van tijd kan het gaan wringen dat anderen vergelijkbaar werk doen en daar een salaris of vergoeding voor krijgen. Jop: "Soms komt er iemand bij mij die zegt: 'Ja, maar die verdient geld'. Ik vraag dan: 'Wil je geld verdienen? Dan moet je stoppen met vrijwilligerswerk en gaan we een baan zoeken, of kijken of je ondernemer kunt worden'."

En ongevraagd vult hij dit voorbeeld aan met een advies voor de lezer: "Je moet je goed realiseren waarom mensen vrijwilligerswerk doen. Iedere vrijwilliger komt ook iets halen, iets leren. Het is ontzettend belangrijk dat je weet wát dat is, en dat je daarin als organisatie iets te bieden hebt". En in dat opzicht, bedenk ik mij, zijn er misschien niet zoveel verschillen in het werken met vrijwilligers, mensen in een re-integratietraject en zelfs betaalde medewerkers.

Wanneer we onderweg zijn naar Betondorp vraag ik Mohamed wat hij fijn vindt aan het werk. "Ik ben graag onder de mensen. Als zij blij zijn, ben ik dat ook". Het klinkt zo eenvoudig maar zijn stralende lach overtuigt. Mohamed is echt in zijn element; ontspannen, zelfstandig en blij. Hij werkt al twaalf jaar bij DoYourself en wil dat graag blijven doen. Tussen de ritten door zet hij me weer af op het industrieterrein en ga ik op zoek naar Jop en zijn collega Ed.

### Geen subsidies

Met Jop praat ik nog door over de organisatie die hij heeft neergezet. Hij kiest er bewust voor om zo weinig mogelijk te werken met (re-integratie) subsidies. Eigenlijk om meerdere redenen. Er gaat veel tijd in zitten: je moet overleggen en verantwoorden en je hebt dan minder tijd om aan mensen te besteden. Ook is er in zijn ervaring vaak meer tijd nodig om stappen te maken met mensen dan er in deze trajecten beschikbaar is. Door subsidiëring gaat energie en aandacht naar de verkeerde dingen naar zijn mening. Heel soms werkt Do Yourself wel met subsidies, maar dan wordt dat geld geïnvesteerd in mensen zelf: in opleiding, in ondersteuning, ten behoeve van de thuissituatie of de werkplek.

"Veel kleine ondernemers op het industrieterrein zagen bij Do Yourself kansen voor het inhuren van goedkope werkrachten, maar zo werken wij niet. Ondernemers betalen gewoon voor de dienst die ze krijgen. Dit doen wij echt anders dan de sociale werkbedrijven zoals die vroeger bestonden waarbij subsidiegeld en inkomsten uit diensten of producten door elkaar liepen"

### Van mensen houden

Ik vraag Jop of ik ook met Ed mag praten. Hij is teamleider en zijn werk ligt dicht op de dagelijkse praktijk. Ik ben benieuwd naar zijn visie en aanpak, want ik wil graag meer zicht krijgen op de begeleiding van de mensen die hier re-integreren. Hoe doe je dat met mensen met zo veel verschillende achtergronden? Waar loop je tegenaan? Hoe ga je daarmee om? Ik zit klaar met mijn kladblok en vragen. Ed is direct en een man van weinig woorden: "Schatje, het is allemaal niet zo ingewikkeld. Ik ben van de praktijk en ik zeg gewoon wat ik denk, ook als het niet goed gaat. En we doen het samen, hè?" De boodschap is duidelijk: uitproberen, verantwoordelijkheid geven en gelijkwaardigheid. "Ja", vult Ed aan, "en je moet een beetje van mensen houden, én van jezelf trouwens. Ik deel elk jaar een hele graskaas uit aan mensen die dat waarderen. Weet je hoe gelukkig mensen worden van kaas?".

Ik sta weer op de stoep. Achter mij de voertuigen van Do Yourself, vóór mij de nieuwe appartementen. Ik hoop dat er ruimte blijft voor langlopende pilots en kleine sociale bedrijven in de stad. Ook letterlijk. Want hier zijn andere dingen mogelijk dan in de strak geregisseerde ruimte aan de overkant van de straat.



Foto: Marije Kuiper



Foto: Shirley Brandeis

## 4. Tips en adviezen

Het hebben van werk, betaald of onbetaald, kan veel betekenen voor mensen. Met werk draag je bij aan de wereld om je heen, je voelt je gewaardeerd en onderdeel van een groter geheel. Het draagt bij aan je gezondheid en persoonlijke ontwikkeling. En natuurlijk zorgt het, als dat nodig is, voor brood op de plank. Wanneer je iemand met afstand tot de arbeidsmarkt een prettige werkplek biedt en een mogelijke opstap naar betaald werk, kun je dus veel verschil maken.

De term mensen 'met afstand tot de arbeidsmarkt' gebruiken we bij gebrek aan beter. Het is helaas een beleidsterm die afstand schept en niet uitgaat van inclusiviteit. Met regelmaat horen we verhalen over organisaties die wars zijn van begeleiding aan mensen waar 'van alles mee is'. Maar deze bedrijven bieden bijvoorbeeld wel een werkplek aan Jamila, "Want zij is aan het re-integreren en gewoon heel goed in de planning." Of aan Hugo, "Ja, Hugo hoort er ook bij, want hij woont in het dorp en zorgt altijd dat de voertuigen schoon en volgetankt zijn." Veel vervoersdiensten zeggen geen werkplekken te bieden aan mensen met afstand tot werk, maar ze doen het wel. Soms speelt mee dat het iets is waar ze niet op afgerekend willen worden in de financiering of is het iets waar ze geen aandacht voor willen vragen.

### Een start met deze tips en adviezen

In dit slothoofdstuk geven we een aantal tips en adviezen aan vervoersorganisaties met vrijwilligers die overwegen om (meer) mensen met afstand tot werk een plek te geven in hun organisatie. Naast de voorbeelden uit de hoofdstukken hiervoor, putten we inspiratie uit gesprekken met allerlei vervoersdiensten die iets doen op dit gebied en sociaal ondernemers in verschillende sectoren die een bedrijf oprichten om mensen werk te bieden.

### 1. Het begint met interesse

Het betrekken van mensen met afstand tot werk biedt absoluut veel kansen voor vrijwilligersorganisaties op plekken waar men op zoek is naar het betrekken van een nieuwe categorie vrijwilligers. Aan de andere kant is het niet makkelijk en zul je allerlei obstakels tegenkomen. Doe het daarom alleen als je plezier en voldoening scheidt in het begeleiden en zien groeien van mensen. Afhankelijk van de problematiek van mensen, zijn stressbestendigheid en flexibiliteit ook handige eigenschappen in de begeleiding. Klaarstaan en bijsturen is vaak nodig. Tegelijk zit de begeleiding ook in kleine dingen: iemand voor vol aanzien, vertrouwen en tijd geven en opgenomen worden in een groep.



### 2. Welke begeleiding hebben mensen nodig?

Wat is een afstand tot de arbeidsmarkt eigenlijk precies? Het is goed om te weten dat dit een brede groep mensen betreft met allerlei verschillende kenmerken. Van iemand met een burn-out tot een ander met blijvende psychische of verslavingsproblematiek. Mensen die re-integreren of een switch moeten maken naar ander werk, mensen die de Nederlandse taal (nog) niet spreken of mensen zonder werkervaring. Vanzelfsprekend vragen deze verschillende mensen iets anders in de begeleiding, opbouw, werkafspraken en werkplek. Het is slim om daar als organisatie en met de persoon zelf vooraf goed bij stil te staan. Kun je als organisatie 'instapwerkzaamheden' bieden? Heeft iemand een rustige opbouw of extra flexibiliteit nodig? Hoeveel kan de organisatie doen in de begeleiding?

### 3. Werk is één ding

Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben vaak ook te maken met andere problemen. Bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, woonsituatie en/of financiën. Die problemen kunnen een gevolg zijn van allerlei zaken: stomme keuzes, gebrek aan vaardigheden of vangnet en domme pech. Het gaat erom dat dit soort problemen stress veroorzaken en leren en werken in de weg kunnen zitten. Vaak zijn er ook andere organisaties betrokken bij die problemen of kunnen zij ondersteuning bieden.

### 4. Waar begin je?

Wil je aan de slag met mensen met afstand tot werk, maar heb je geen idee wat dit betekent? Ga eens kijken bij bedrijven, sociaal ondernemers en vervoersdiensten met vrijwilligers die dit al doen. Je ziet en hoort wat zij leerden en wat het hen oplevert. Het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer bemiddelt hierin graag.

Bespreek binnen je organisatie wat de mogelijkheden zijn om werkplekken te bieden. Wat moet iemand bijvoorbeeld minimaal kunnen en wat kan iemand gaandeweg leren? We zien over het algemeen dat veel vrijwilligersorganisaties een lange lijst met wensen en eisen hebben. Dat kan mensen afschrikken en is lang niet altijd allemaal nodig.

### 5. Wanneer je bent begonnen

Het is belangrijk als je bent begonnen om goed te kijken wat iemand aangeeft en laat zien in het werk. Sommige mensen zijn geen 'pratiers' en houden van duidelijkheid. Het helpt om in de begeleiding diezelfde taal te spreken.

Neem de tijd. Wat iemand nodig heeft om weer aan de slag te gaan is niet in een paar maanden klaar. Het is ook niet altijd vooraf helemaal te bepalen wat het eindresultaat gaat worden. Kan iemand betaald aan de slag of blijft een vorm van uitkering of begeleiding aan de orde? Het helpt enorm als je binnen overheidsinstanties als gemeente en UWV goede gesprekspartners kent en er zijn mogelijk regelingen waarmee je de begeleiding kunt organiseren.

### Tot slot

Dank je wel Job, Ed en Mohamed van Do Yourself, Luca en John van GGZ Delfland, Herman van Automobiel en Martin van Welmobiel voor jullie tijd en het kijkje in de keuken van jullie inspirerende organisaties. Ik weet dat jullie heel veel te doen hebben maar ik ben overal uitgenodigd op de koffie, en ik mocht alles vragen.

Hebben we je interesse gewekt? Inspiratie geboden? Heb je nog meer vragen en wil je meer weten? Mooi, want dat was de bedoeling! Neem gerust contact op met Vervoer voor Elkaar of het Kenniscentrum Vrijwilligersvervoer om eens te sparren over een mogelijke vervolgstap.

[www.vervoer-voor-elkaar.nl](http://www.vervoer-voor-elkaar.nl)

[www.kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl](http://www.kenniscentrumvrijwilligersvervoer.nl)