

RAADSINFORMATIEBRIEF

14R.00429



Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 28 oktober 2014

Portefeuillehouder(s) : wethouder Koster

Portefeuille(s) : Sociaal Domein; Ferm Werk

Contactpersoon : G. Kraaijkamp

Tel.nr. : 0620094919

E-mailadres : kraaijkamp.g@woerden.nl

Gemeente Woerden



14R.00429

Onderwerp:

Verkenning "Signalen De Sluis / Ferm Werk"

Kennisnemen van:

Onderstaande weergave van een verkenning naar aanleiding van signalen die zijn afgegeven met betrekking tot de dienstverlening door De Sluis Groep (tot 1 jan. 2014) en Ferm Werk (vanaf 1 jan. 2014). Deze raadsinformatiebrieven worden aan de raad gestuurd ter nakoming van toezegging 56 uit de termijnagenda Welzijn.

Inleiding:

In de achterliggende periode waarin ontwikkeling en besluitvorming plaatsvond met betrekking tot de gemeenschappelijke regeling Ferm Werk en de DVO 2014 is door verschillende partijen meerdere keren aandacht gevraagd voor signalen van onvrede die zouden bestaan bij cliënten van Ferm Werk en diens voorgangers De Sluis Groep, IASZ en Werk&Inkomen Bodegraven-Reeuwijk. Ook tijdens informatiebijeenkomsten met burgers in Oudewater en Woerden rondom de transformaties (waaronder een bijeenkomst bij Ferm Werk met het thema de nieuwe Participatiewet) zijn dergelijke signalen opgevangen.

In december 2013 is door het toenmalige bestuur van DSG nagegaan of genoemde signalen bekend waren en of er derhalve aanleiding bestond voor nader onderzoek. Het bestuur van Ferm Werk heeft kennis genomen van de signalen en aangedrongen op onderzoek naar mogelijkheden om processen en werkwijzen te verbeteren. Het bestuur is tot de conclusie gekomen dat nader feitenonderzoek niet goed mogelijk was vanwege het ontbreken van meldingen over concrete situaties.

De verantwoordelijk wethouder van de gemeente Woerden was van mening dat een nadere verkenning op zijn plaats was. Die verkenning heeft plaatsgevonden waarbij tussentijds meerdere keren overleg is geweest met medewerkers van Ferm Werk. Ferm Werk bestaat nu drie kwart jaar en de indruk is dat een aantal opstartproblemen is overwonnen. Dit is een goed moment om via een raadsinformatiebrieven informatie te geven over bedoelde verkenning.

In het onderstaande komt achtereenvolgens aan de orde

- De ontvangen signalen waarbij onderscheid wordt gemaakt in vier categorieën
- kanttekeningen die kunnen worden gemaakt bij de verschillende categorieën signalen
- De reactie van Ferm Werk op de signalen en de kanttekeningen
- De opvatting van het college.

Kernboodschap:

Aard van de signalen

De ontvangen signalen zijn heel verschillend van aard. Elk signaal staat min of meer op zichzelf; bij elke situatie is sprake van bijzondere omstandigheden. Samengevat hebben de signalen betrekking op

1. Algemene signalen
2. Signalen met betrekking tot de bejegening van personeel met een WSW-indicatie
3. Signalen met betrekking tot re-integratietrajecten van personen met een bijstandsuitkering
4. Signalen over de onderlinge verdringing tussen WSW-personeel en bijstandsgerechtigden

Naar aanleiding van onderstaande inventarisatie is een reactie aan Ferm Werk gevraagd. Die reactie is vervolgens in de tekst verwerkt.

Ad 1.

Door verschillende 'aangevers' wordt opgemerkt dat cliënten onvoldoende op de hoogte zijn van hun rechten en plichten en dat zij niet bekend zijn met de wegen die zij kunnen bewandelen om bezwaar te maken tegen besluiten dan wel een klacht te kunnen indienen tegen de wijze waarop zij zijn behandeld. Ook wordt opgemerkt dat betrokkenen terughoudend zijn om hun onvrede te uiten bij Ferm Werk. Men is bang voor repercussies, hoewel daarvoor geen aanwijzingen bestaan. Deze omstandigheden leiden er toe dat betrokkenen met hun klachten aankloppen bij andere instanties zoals RAWB en FNV Lokaal.

Meer recente signalen hebben betrekking op het ervaren van een veranderde cultuur binnen Ferm Werk (vergeleken met de situatie ten tijde van IASZ). Verschillende betrokkenen zijn van mening dat de opstelling van consultants en anderen binnen Ferm Werk zakelijker is geworden en harder. Er is volgens hen minder begrip voor specifieke individuele omstandigheden en minder kennis van (oorzaken van) met name psychische arbeidsbeperkingen. Er zou minder ruimte zijn voor het leveren van maatwerk afgestemd op de persoon.

In de hier aangehaalde bijeenkomsten (georganiseerd door RAWB, FNV Lokaal en/of Stichting Puree) wordt verder gewezen op de invloed van taalachterstand. Opgemerkt wordt dat veel WSW-ers (en WWB-ers) de Nederlandse taal maar in beperkte mate machtig zijn. Daardoor zou op de werkvloer onvoldoende Nederlands worden gesproken. Dit leidt tot onduidelijkheden en miscommunicatie. Men vindt dat daarop door de werkleiding te weinig wordt geanticipeerd. De Nederlandse les die wordt aangeboden wordt als onvoldoende ervaren.

Signalen die bij verschillende aangevers meerdere keren terugkomen, hebben betrekking op de voorlichting over de veranderingen die plaatsvinden of nog gaan komen. Daarbij gaat het om de vorming van Ferm Werk als nieuw Werkbedrijf, de wijzigingen in de Wet Werk en Bijstand en de invoering van de Participatiewet. Betrokkenen vinden dat zij te weinig worden ingelicht en zij maken zich zorgen over de continuïteit van hun baan en werkzaamheden. Opgemerkt moet worden dat deze signalen veelal stammen uit een periode voordat gemeente en Ferm Werk tijdens inwonersavonden informatie hebben verstrekt om daarmee ook gevoelens van onzekerheid weg te nemen. Daarnaast is destijds op verzoek van de WSW-raad besloten om pas over de wijzigingen voor te lichten als de consequenties voor De Sluis Groep / Ferm Werk helder zouden zijn. Deelinformatie zou tot extra onzekerheid kunnen leiden..

Tenslotte hebben veel signalen te maken met de zorgvuldigheid waarmee met cliënten wordt omgegaan. Meerdere keren is aangegeven dat contact krijgen met de juiste consultants moeilijk is en dat toezeggingen dat zal worden teruggebeld, niet worden nagekomen. Door meerdere betrokkenen (waaronder hulpverlenende instanties) is ook gemeld dat formulieren en of gegevens zijn kwijtgeraakt. In een aantal gevallen is gemeld dat toezeggingen over achterstallige betalingen niet zijn nagekomen, ook niet na aandringen. In het algemeen wordt aangegeven dat (wettelijk voorschreven) termijnen niet worden gehaald.

Ad 2.

Signalen die betrekking hebben op de bejegening van WSW-personeel gaan over de begeleiding in het algemeen en over de professionaliteit van de begeleiding. Tijdens bijeenkomsten van FNV Lokaal, RAWB en Stichting Puree is gezegd dat de begeleiding te gering is, te weinig leiding op een te grote groep werknemers, en dat niet alle leidinggevenden voldoende zijn toegerust voor hun taak. Gezegd wordt dat het soms ontbreekt aan voldoende inzicht in de (met name psychische) beperkingen van WSW-personeel waardoor daarop niet goed wordt gereageerd. Werknemers worden met veel wisselingen in leiding geconfronteerd. Daarnaast wordt er op gewezen dat afspraken rond het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken niet zouden worden nagekomen. Ook wordt geconstateerd dat steeds meer WWB-ers binnen de muren van Ferm Werk aan het werk zijn. Betrokkenen vragen zich af of gemengde afdelingen (WSW en WWB) een goede keuze is, ook gezien de hiervoor genoemde problemen met de begeleiding.

Opgemerkt wordt dat de begeleiding van WSW-ers die extern werken (individuele detachering) onvoldoende zou zijn en in sommige gevallen volledig zou ontbreken. Aangevers vinden dat dit vanuit Ferm Werk te veel wordt overgelaten aan de inlenende werkgever. Ten aanzien van de begeleiding vanuit Ferm Werk worden dezelfde signalen afgegeven als ten aanzien van de begeleiding binnen. Er wordt een groot verloop onder de begeleiders ervaren waarbij de nieuwe garde een meer zakelijke en commerciële instelling heeft en minder oog voor de individuele omstandigheden.

Ad 3.

De signalen die door verschillende personen en instanties worden afgegeven met betrekking tot de dienstverlening aan personen met een bijstandsuitkering gaan enerzijds over het intake-traject en anderzijds over de inhoud van de re-integratietrajecten. Opgemerkt wordt dat in het huidige gebouw van Ferm Werk de privacy van cliënten niet is gegarandeerd. Sinds 1 januari 2014 worden intakegesprekken gevoerd in een open ruimte waardoor passanten makkelijk kunnen meeluisteren. De meeste klachten gaan over het rigide toepassen van de regels en het niet of onvoldoende rekening houden met persoonlijke omstandigheden (vergelijk de opmerkingen die zijn gemaakt onder 1. betreffende de zakelijke cultuur).

Er worden opmerkingen gemaakt over het scholingsaanbod. In het algemeen zou dit te veel zijn afgestemd op het laagste niveau WSW-ers. Er is ook onvrede over de werkzaamheden die WWB-ers krijgen opgedragen. Aangevers ervaren dat zij niet worden ingezet overeenkomstig hun kennis en kunde. Zij vinden dat de werkzaamheden onvoldoende bijdragen aan het versterken van competenties en het dichterbij brengen van uitstroom naar een betaalde baan. De werkzaamheden worden door betrokkenen zelf bestempeld als "dagbesteding" en "werkverschaffing".

In het verlengde van het voorgaande bestaat ook ontevredenheid over de 'matching' van vraag en aanbod. Er zou te weinig rekening gehouden worden met individuele capaciteiten (en eerder opgedane werkervaring) waardoor plaatsingen moeilijk tot stand komen en niet optimaal duurzaam zijn. Naar verluid heeft een aantal cliënten (uit Montfoort) zelf vrijwilligerswerk gezocht in het verlengde van hun belangstelling en capaciteiten, maar is door Ferm Werk niet toegestaan dat zij dit werk gingen doen.

Ad 4.

De RAWB en FNV Lokaal krijgen signalen dat sprake zou zijn van verdringing. Dat zou plaatsvinden binnen de muren van De Sluis / FermWerk en ook daarbuiten. Binnen zou het gaan om het verrichten van werkzaamheden door WWB-ers die eigenlijk bedoeld zijn voor WSW-ers. Buiten zou het gaan om de situatie dat WWB-ers werken met behoud van uitkering waarbij zij de plek innemen van reguliere werknemers.

Volgens de signalen kwam/komt het regelmatig voor dat er te weinig werk is voor de beschutte afdelingen. Op die afdelingen werken zowel werknemers met een WSW-indicatie als WWB-ers in het kader van een re-integratietraject. Naar verluid is het beschikbare werk in een aantal gevallen alleen door de WWB-ers uitgevoerd terwijl de WSW-ers stil zaten. WSW-ers vrezen dat zij hun werk kwijtraken ten gunste van nog meer WWB-ers.

Verdringing wordt ook gevreesd bij de overstap naar een baan bij een reguliere werkgever. Er bestaat de indruk dat WWB-ers hierbij voorgaan. Dit vanwege het belang hen uit een uitkeringssituatie te krijgen. Als gevolg daarvan zou er minder aandacht zijn voor het detacheren van WSW-ers naar reguliere werkgevers dan wel naar situaties waarin zij in dienst kunnen treden bij reguliere werkgevers (begeleid werken).

Kanttekeningen

Bij de hiervoor weergegeven signalen is het goed een aantal kanttekeningen te plaatsen:

- Het voorgaande is opgetekend op basis van schriftelijke en mondelinge informatie van verschillende partijen en instanties. Het betreft een periode van bijna één jaar. Dat wil zeggen dat de informatie voor een deel moet worden bestempeld als "van horen zeggen" en dat bepaalde signalen wellicht niet langer actueel zijn. Daarnaast is onderstaande inhoud een weergave van hoe betrokkenen bepaalde situaties hebben ervaren. De feitelijke situatie alsmede de intentie van andere betrokkenen kunnen anders zijn dan hoe deze worden ervaren

- Deze raadsinformatiebrief is een verkenning. Er is geen sprake van een uitgebreid en representatief onderzoek. De beschreven signalen kunnen incidenten zijn. Het kan ook zijn dat de hier beschreven omstandigheden symptomatisch zijn en wijder verbreid. Daarover valt geen uitsluitel te geven. Overigens merken we hierbij op dat het aantal signalen de afgelopen tijd lijkt te zijn afgenomen. Contact tussen gemeente en Ferm Werk naar aanleiding van concrete kwesties heeft daaraan bijgedragen
- Van belang zijn ook de wettelijke regimes. Inwoners met een WSW-indicatie hebben deze vrijwillig aangevraagd. Zij waren daartoe niet verplicht. Nu zij beschikken over die indicatie zijn zij wel verplicht een arbeidsovereenkomst met een WSW-bedrijf te accepteren en deze na te leven. Er ontstaat dus een 'normale' werkgever-werknemer relatie met wederzijdse rechten en plichten. Het kan zijn dat WSW-ers dit niet altijd ten volle beseffen. Voor de WWB-ers geldt de Wet Werk en Bijstand als kader. Daarin is een aantal verplichtingen opgenomen, zoals het regelmatig solliciteren en het meewerken aan re-integratieactiviteiten. Dat is voor betrokkenen niet altijd even makkelijk te accepteren
- Voor elk WSW-bedrijf (en dus ook voor Ferm Werk) geldt dat er spanning bestaat tussen de maatschappelijke taak en de noodzaak bedrijfsmatig te functioneren. De WSW-subsidie neemt af en de economische omstandigheden brengen met zich mee dat opdrachten niet voor het oprapen liggen. Werkgevers die WSW-ers en WWB-ers kunnen plaatsen, staan niet in de rij. Dat heeft als gevolg dat de maatschappelijke taak (van begeleiding en toeleiding naar regulier werk) onder druk kan komen te staan en dat onevenredig veel aandacht moet worden geschonken aan het bedrijfsmatig functioneren
- Voor het WSW-personeel geldt dat zij twee reguliere wegen hebben om hun onvrede kenbaar te maken en te vragen om maatregelen, te weten de Ondernemingsraad van Ferm Werk en de WSW-raad van Ferm Werk. Daarnaast heeft Ferm Werk een klachtenprocedure en zijn er vertrouwenspersonen waarbij knelpunten kunnen worden aangekaart. Normaliter moet onvrede bespreekbaar worden gemaakt via de reguliere lijnen die daarvoor binnen Ferm Werk bestaan. Als dat nog onvoldoende bekend is, moet worden bevorderd dat deze wegen meer bekendheid krijgen. Als betrokkenen zich onvoldoende veilig voelen om onvrede op deze wijzen kenbaar te maken, moet die veiligheid worden geboden.

Reactie van Ferm Werk

Het voorgaande is aan verantwoordelijken binnen Ferm Werk voorgelegd. Op meerdere onderdelen hebben zij een reactie gegeven.

Ferm Werk kan de opmerkingen over de veranderde cultuur plaatsen. Overeenkomstig de opdracht die Ferm Werk van de gemeenten heeft gekregen, wordt tijdelijke inkomensondersteuning geboden en wordt gestuurd op re-integratie. De hoogte van de beschikbare budgetten en het aantal inwoners dat een beroep doet op (inkomens)ondersteuning brengt met zich mee dat scherp gelet wordt op rechtmatigheid. Dat kan als "zakelijk" worden ervaren.

Ferm Werk erkent dat de zorgvuldigheid soms onder druk staat. Het is een punt waarvoor grote aandacht bestaat. Er is sprake van een hoge werkdruk als gevolg van het gegeven dat de instroom in de WWB in 2014 (+7,6%) fors boven het landelijk gemiddelde (1,5%) ligt. Daarbij gaat het in toenemende mate om meer complexe gevallen (qua samenstelling van het huishouden, arbeidsverleden, etc.) die meer tijd vragen. In 2013 is het bestand ook al met zo'n 8% gestegen.

De signalen met betrekking tot de bejegening van WSW-personeel herkent Ferm Werk niet. Men heeft geen concrete voorbeelden aangereikt gekregen en in het algemeen is de begeleiding van WSW-personeel op orde. Dat neemt niet weg dat er in sommige gevallen iets mis kan gaan. Aan zowel extern gedetacheerden als intern geplaatste medewerkers wordt de begeleiding geboden die nodig is. Naarmate een medewerker langer bij een reguliere werkgevers werkt, is deze vaak in staat een deel van de begeleiding over te nemen.

Ferm Werk betreurt het dat betrokkenen niet tevreden zijn over het re-integratietraject dat zij krijgen aangeboden. Er wordt juist geprobeerd maatwerk te leveren en aan te sluiten bij interesses en ambities van betrokkenen. Dit is echter niet altijd optimaal mogelijk. Herkenning is er ten aanzien van de opmerkingen

over het plaatsingsproces in die zin dat de huidige economische omstandigheden het niet gemakkelijk maken een goede passende werkplek voor iedereen te vinden.

Ferm Werk is op de hoogte van discussies over verdringing. Wat betreft de situatie binnen de muren van Ferm Werk wordt het signaal niet herkend. In het algemeen is er voldoende werk en wordt het werk gelijkmatig verdeeld onder WSW-ers en WWB-ers. De laatsten zijn overigens in de minderheid binnen het beschutte gedeelte en werkzaam op een aparte afdeling. Wat betreft de externe plaatsing wordt aangegeven dat het financieel juist voordeliger is een WSW-er te plaatsen in plaats van een WWB-er. Er wordt overigens steeds gestreefd naar de meest optimale match tussen vacature en medewerker. Daarbij speelt minder een rol of betrokkene WSW-er is dan wel WWB-er.

Opvatting van het college

Op grond van de signalen zijn meerdere gesprekken gevoerd met verantwoordelijken binnen Ferm Werk. Dat is op ambtelijk en op bestuurlijk niveau gebeurd. Daarbij moet worden aangetekend dat wij als college van de gemeente Woerden niet rechtstreeks verantwoordelijk zijn voor de gang van zaken bij Ferm Werk. Dat houdt in dat de portefeuillehouder Woerden alleen via het bestuur van Ferm Werk zaken onder de aandacht kan brengen.

Ad 1. Algemene signalen

- Ferm Werk is gevraagd aandacht te blijven besteden aan het informeren van WSW-personeel en bijstandsgerechtigden over de inhoud van ophanden zijn wijzigingen in de wetgeving (Wet Werk en Bijstand, Participatiewet)
- Met Ferm Werk is afgesproken dat vóór 1 januari 2015 de WSW-raad wordt omgevormd tot een cliëntenraad Ferm Werk. Daarnaast is door ons aangedrongen op een nieuwe klachtenprocedure (inclusief regeling vertrouwenspersonen). Daarmee kan een situatie worden bevorderd waarin klachten kunnen worden geuit en serieus genomen

Ad 2. Signalen bejegening WSW-personeel

- Aan Ferm Werk is gevraagd steeds te streven naar rust in het bedrijf en zo min mogelijk wijzigingen wat betreft groepssamenstelling en begeleiding
- Gevraagd is (voor zover nodig) bij leidinggevenden kennis te bevorderen omtrent het omgaan met personen met een arbeidshandicap en hen te trainen in communicatieve vaardigheden. Leidinggevenden dienen een goede sfeer op de afdeling te bevorderen en rekening te houden met persoonlijke omstandigheden van hun medewerkers

Ad 3. Signalen trajecten WWB-ers

- Met Ferm Werk is in verschillende gesprekken gesproken over de bejegening van WWB-ers. Daarbij is aangegeven dat de gemeente Woerden wil dat deze inwoners op een respectvolle manier worden benaderd en dat begripvol wordt omgegaan met hun persoonlijke omstandigheden. Voor zover noodzakelijk moet hieraan blijvend aandacht worden besteed bij voorbeeld in de vorm van intervisie
- Ferm Werk is gevraagd maximale inspanningen te doen de zorgvuldigheid waarmee wordt gewerkt te vergroten; er voor te zorgen dat toezeggingen worden nagekomen en termijnen gehaald
- Het beleid van de gemeente Woerden is dat aan WWB-ers een gericht traject wordt aangeboden dat rekening houdt met (eventueel te ontwikkelen) capaciteiten en eerder opgedane ervaring. Het traject moet bijdragen aan het verkleinen van de afstand tot betaald werk en indien dat niet mogelijk is vrijwilligerswerk. Ferm Werk is op de hoogte van deze uitgangspunten en past deze ook toe

Ad 4. Signalen met betrekking tot verdringing

- Ferm Werk is gevraagd (de schijn) van interne verdringing van WSW-ers door WWB-ers tegen te gaan door bij te weinig werk WSW-ers en WWB-ers in gelijke mate in te zetten

Vervolg:

Met Ferm Werk is de afspraak gemaakt dat nieuwe signalen die bij de gemeente binnenkomen direct worden besproken met Ferm Werk en waar mogelijk direct worden opgelost.

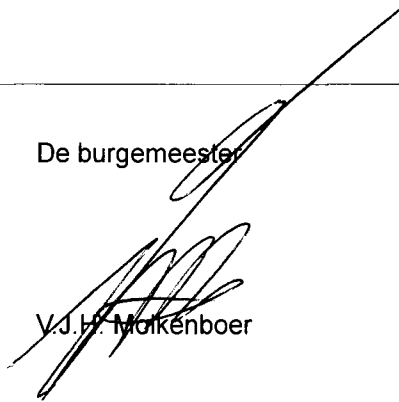
Bijlagen: Geen

De secretaris



dr. G.W. Goedmakers CMC

De burgemeester



V.J.H. Moikenboer