

# Participatiewet nog in *verdomhoekje*

Telt uw organisatie meer dan 25 medewerkers? Dan is de Participatiewet ook op u van toepassing en dient u extra werkplekken te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Want tussen nu en 2017 moeten organisaties met meer dan 25 medewerkers zo'n 14.000 extra werkplekken voor deze groep creëren. Wordt dat doel niet gehaald, dan treedt de Quotumwet in werking. En dat gaat u geld kosten: 5.000 euro boete jaarlijks, per niet-ingevulde werkplek. Uiteindelijk moet het bedrijfsleven in 2026 aan 100.000 mensen uit deze doelgroep werk bieden. Klantcontactprofessionals geven hieraan maar weinig aandacht, blijkt uit de recente Strategic Decisions Monitor. En dat terwijl een contactcenter bij uitstek geschikt lijkt om deze groep medewerkers te plaatsen.

Stichting KIRC onderzocht in samenwerking met de Klantenservice Federatie of contactcenters ook medewerkers in dienst nemen die een kleine of grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. In totaal namen 31 panelleden deel aan het onderzoek. 61% van hen gaf aan inhoudelijk bekend te zijn met de Participatiewet. Bij zo'n 40% van hun contactcenters worden medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt geplaatst. Van deze groep contactcenters plaatst: 63% medewerkers met een lichamelijke beperking; 19% medewerkers met een psychische beperking; 44% medewerkers die voor langere tijd werkloos zijn; 56% medewerkers die onder kwetsbare doelgroepen vallen, zoals ouderen.

In geen geval zijn deze werknemers vanwege hun achtergrond werkzaam in een apart deel van het contactcenter of thuis. Ook gelden voor hen dezelfde incentives en KPI's als voor iedere ander. Levert het plaatsen van deze groep medewerkers ook iets op

voor het contactcenter? Volgens onze respondenten heeft het een positieve invloed op de betrokkenheid van de medewerkers, het imago van de organisatie en de medewerkertevredenheid.

Het plaatsen van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt is een van de initiatieven die organisaties kunnen inzetten om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Er zijn ook andere mogelijkheden hoe organisaties zich van hun beste kant kunnen laten zien. De onderstaande tabel laat zien in hoeverre de organisaties van onze panelleden initiatieven opzetten in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

MVO-initiatieven	%
Initiatieven voor het welzijn van de medewerkers (bijv. gratis fruit en fitness)	71%
Initiatieven die rekening houden met milieu-effecten	55%
Initiatieven die rekening houden met economische effecten	42%

## Wajongers bij Transcom

Transcom nam arbeidsgehandicapten en 50+ers in dienst voor diverse klantcontactfuncties. Dat ging in samenwerking met Unique en re-integratiebureau USG Restart. Vooraf is bepaald aan welke punten een werkplek moet voldoen, er is begeleiding geregeld voor de arbeidsgehandicapten en ook zijn door het re-integratiebureau financiële zaken geregeld als subsidieaanvragen.

Aan de kwaliteitseisen voor de medewerkers werd niet getornd: er geldt een hoog eisenpakket, zoals 100% loonwaarde, wat het extra pittig maakt voor de Wajong-doelgroep. Verder moeten kandidaten op mbo 3-niveau kunnen werken. Uitgebreide tests en een selectiegesprek met een kandidaat gaan vooraf aan een eerste contact met de werkgever. Een klikgesprek met het afdelingshoofd is de laatste fase om iemand te plaatsen.

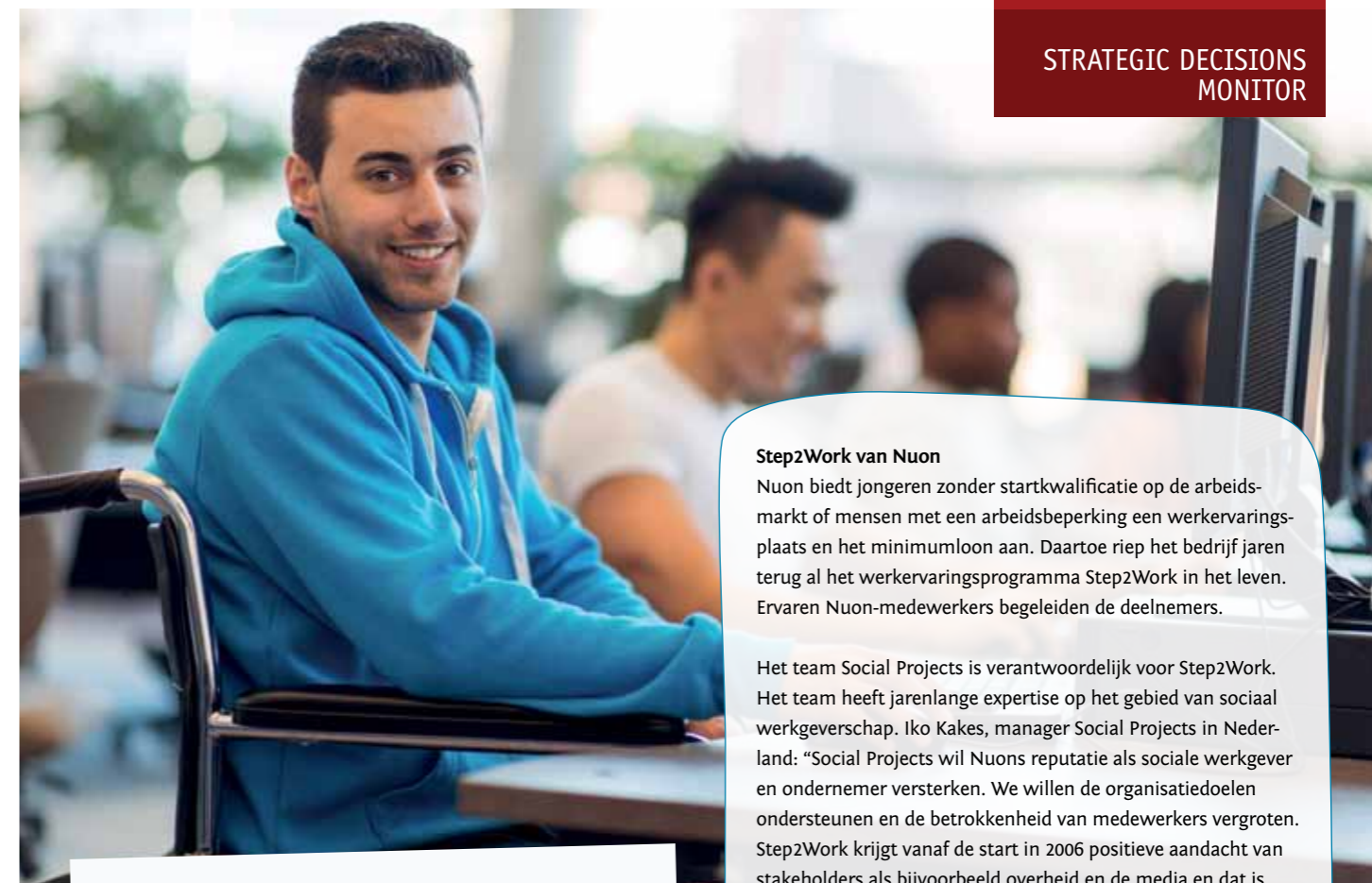
Inmiddels zijn er meerdere Wajongers bij Transcom aan de slag. Dat bleek een hele omslag voor de organisatie. Medewerkers worden normaal gesproken in twee weken opgeleid. Dat bleek te intensief voor de groep Wajongers, dus is de training over vier weken verspreid. Een belangrijk leermoment.

## Breed gedragen

"De stap naar de indienstreding van Wajongers is gebaseerd op drie pijlers", vertelt Christa Buss, inhouse consultant van Unique Callstaff in Groningen. "Ten eerste wil Transcom een goed werkgever zijn en blijven, en wil men zich onderscheiden. 'Waarom zullen we Wajongers geen kans geven?', zo stelt men. Als tweede pijler geldt de Participatiewet. Daar wil Transcom goed op tijd op inspelen. Tot slot is er het MVO-keurmerk. Naar dit keurmerk wordt gevraagd in tenders

van Europese aanbestedingen. Onderdeel van dit keurmerk is het aandeel medewerkers met een Wajong-status of medewerkers boven 50 jaar. Wil je met Europese aanbestedingen meedoen, dan zul je hierop in moeten spelen."

Pijlers zijn één, draagkracht blijkt twee. Christa hierover: "Het samenwerken met Wajongers begint met een heel groot stuk draagkracht onder de medewerkers." Mobiliteitscoach Nagi houdt daarvoor vinger aan de pols. "We geven tips en handvatten aan de trainers. Zo worden de trainingen veel praktischer ingericht. Maar we ontvangen bijvoorbeeld ook feedback van de afdelingshoofden, waarmee we met de kandidaten aan de slag gaan. Omdat het goed gaat, kom ik nu één keer per week voor begeleiding en coaching langs; dat was eerst twee keer per week."



## Klantenservice Federatie en MVO

In het kader van de Participatiewet is MVO een urgent onderwerp aan het worden. Organisaties die mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt hebben aangenomen, zijn volgens de SDM vaak begonnen uit persoonlijke motivatie. In sommige gevallen is die motivatie versterkt door eisen die opdrachtgevers stellen aan de organisaties. In een tender kan MVO namelijk een argument zijn om een opdracht wel of niet te gunnen aan een leverancier.

Belemmeringen om aan MVO te doen zijn in veel gevallen gebrek aan kennis over de wetgeving en het inrichten van beleid. De mogelijkheden die er zijn op het gebied van plaatsing van medewerkers en op financieel gebied, zijn niet voor iedere organisatie helder. Daarom is het belangrijk dat er meer en betere informatie beschikbaar komt. De Klantenservice Federatie heeft begin 2015 een nieuwe commissie opgericht om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen meer bekendheid te geven. De KSF gaat organisaties informeren over de mogelijkheden van MVO, ze helpen met het inrichten van beleid door kennis te delen met organisaties die voorlopers bij de uitvoering van de Participatiewet.

## Step2Work van Nuon

Nuon biedt jongeren zonder startkwalificatie op de arbeidsmarkt of mensen met een arbeidsbeperking een werkervaringsplaats en het minimumloon aan. Daartoe riep het bedrijf jaren terug al het werkervaringsprogramma Step2Work in het leven. Ervaren Nuon-medewerkers begeleiden de deelnemers.

Het team Social Projects is verantwoordelijk voor Step2Work. Het team heeft jarenlange expertise op het gebied van sociaal werkgeverschap. Iko Kakes, manager Social Projects in Nederland: "Social Projects wil Nuons reputatie als sociale werkgever en ondernemer versterken. We willen de organisatie doelen ondersteunen en de betrokkenheid van medewerkers vergroten. Step2Work krijgt vanaf de start in 2006 positieve aandacht van stakeholders als bijvoorbeeld overheid en de media en dat is goed voor onze reputatie. Overheden stellen aantoonbare maatschappelijke inzet als voorwaarde voor gunning van projecten of subsidies en Step2Work biedt daardoor soms een concurrentievoordeel. Step2Work is ook opgenomen in onze cao." Het is redelijk gebruikelijk in Nederland dat grote ondernemingen, zoals Nuon of Philips, sociale werkgelegenheidsprogramma's runnen.

Judith Corbey, coördinator: "Soms is het best pittig enerzijds voor deelnemers om weer in een werkritme te komen en alles te leren wat bij werk hoort, anderzijds voor een afdeling en praktijkbegeleiders om hun deelnemers de aandacht te geven die zij nodig hebben. Maar het levert zoveel op. Dankbaarheid, persoonlijke groei, verbinding en inzicht. Medewerkers met een beperking of met een achterstand tot de arbeidsmarkt zijn kwetsbaarder of voelen zich zo. Wij zien het als een uitdaging het beste uit hen naar boven te halen, waardoor ze actief binnen de maatschappij worden en kansen voor zichzelf creëren." Arjan te Wierik, Area manager: "Met Step2Work geven we jaarlijks 35 deelnemers een kans op economische zelfstandigheid door een opstap richting de arbeidsmarkt. De deelnemers zijn soms ook rolmodel voor hun omgeving." Area manager Marjan van den Berg onderschrijft dit: "We leren de deelnemers om te denken in mogelijkheden in plaats van in belemmeringen. Wat je in je leven overkomt heb je niet in de hand, hoe je hiermee omgaat bepaal je geheel zelf. De deelnemers ontdekken wat ze kunnen en willen op het gebied van werk."

U kunt het uitgebreide onderzoeksrapport van de Strategic Decisions Monitor aanvragen. Wilt u deelnemen aan de volgende Strategic Decisions Monitor? Ga in alle gevallen naar [www.kirc.nl](http://www.kirc.nl).

De Strategic Decisions Monitor - een initiatief van CustomerFirst en de Stichting KIRC - heeft tot doel relevante informatie te verzamelen van service, marketing en verkoop om managementbeslissingen te ondersteunen die klantinteracties met organisaties betreffen.



Hoofdsponsors



Elite sponsor

