

opweg

Magazine van Laborijn

November
2020

JAN-HENK JANSSEN

OVER DRIE HEFTIGE
PERIODES WAAR LABORIJN
STERKER IS UITGEKOMEN

KLANTTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK

VAN ZWAAR ONVOLDOENDE
NAAR RUIM VOLDOENDE

WERKEN TIJDENS DE CORONA-PERIODE

ZEVEN MEDEWERKERS
AAN HET WOORD





Welkom in de vierde uitgave van ons magazine OpWeg. We laten graag zien waar Laborijn zoal aan werkt. De afgelopen maanden hebben we ervoor gezorgd dat, ondanks alle coronamaatregelen, de organisatie bleef draaien. Collega's van verschillende afdelingen vertellen hoe zij de afgelopen maanden hebben beleefd.



In de maanden juni en juli hebben we klanten uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek over Laborijn. We hechten veel waarde aan het steeds verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Meer informatie over het onderzoek is te lezen in deze OpWeg.

Tot slot zijn we op weg naar een holocratisch Laborijn 3.0. Ook daarover is meer te lezen in dit magazine.

Ik ben trots op onze mooie organisatie en op de mensen die zich hier met hart en ziel voor inzetten.

Veel leesplezier!

Jan-Henk

Jan-Henk Janssen
Algemeen directeur Laborijn

De inhoud van dit magazine kwam tot stand vóór de afkondiging van de nieuwste overheidsmaatregelen op 14 oktober jl.

“Ik ben trots op onze mooie organisatie en op de mensen die zich hier met hart en ziel voor inzetten”

05

MIJN LABORIJN GEVOEL

Interview met Herma Koster



06

INTERVIEW MET JAN-HENK JANSSEN

Over drie heftige periodes waar Laborijn sterker is uitgekomen



10

KORT NIEUWS

11

MIJN LABORIJN GEVOEL

Interview met Wilt Mulder



12

INTERVIEW MET FRANK KREEFTENBERG EN JEROEN SPRUIT

Over de uitkomst van het recente klanttevredenheidsonderzoek van Laborijn.



14

INTERVIEW MET AIKE NIEUWENHUIS

Over de nieuwe fase van Laborijn



16

KLANT IN BEELD

Frank Tuenter heeft een vaste aanstelling bij Comfoor in Doetinchem



18

WERKEN TIJDENS DE CORONA-PERIODE

Zeven medewerkers aan het woord

21

WIST JE DAT...

Minder bekende Laborijn-feitjes.

22

ONDER ONS DAK

Laborijn biedt onderdak aan de Stadskamer, een innovatieve voorziening voor (arbeidsmatige-) dagbesteding.



24

MIJN LABORIJN GEVOEL

Interview met Ellen van Aken



25

VIDEO-NIEUWS

26

MIJN LABORIJN GEVOEL

Interview met Roy Bakker



Herma Koster

MEDEWERKER ADMINISTRATIE
WERKGEVERSDIENSTVERLENING
EN DETACHERINGEN

Herma omschrijft op deze pagina haar gevoel over Laborijn en haar werk bij onze organisatie. Voelt zij zich Laborijner?

"VERBINDING ZOEKEN MET MIJN COLLEGA'S
IS HÉT MIDDEL OM VOORUIT TE KOMEN."**Ontwikkeling**

"Ik vind het heel bijzonder om bij Laborijn te mogen werken. Het is een organisatie in ontwikkeling; ik merk dat collega's elkaar steeds beter weten te vinden. We werken samen aan hetzelfde doel: zorgen dat we de inwoner mogen ondersteunen bij gelukkig zijn, door een mooie werkplek te bieden.

Ons onderdeel van de afdeling Werkgeversdienstverlening en Detachering is faciliterend aan de organisatie. Wij zijn o.a. het 'voorportaal' voor de facturering aan werkgevers, in mijn ogen een superbelangrijke taak. Ons onderdeel van de afdeling bestaat uit 6 medewerkers, vanuit verschillende doelgroepen. Ook kunnen wij soms een werkervaringsplek bieden.

Trots

Ik voel me helemaal Laborijner. Wat is het toch een mooi bedrijf! Ik vind het geweldig als ik al die verschillende mensen door de gangen zie lopen hier. Ik ben trots dat ik er deel van uitmaak. Laborijn verrijkt mijn leven!



"LABORIJN VERRIJKT MIJN LEVEN"

Unieke kracht

De unieke kracht van Laborijn vind ik dat we sturen op werk. We beloven onze klanten hulp bij het vinden van werk en begeleiding om dat tot een succes te maken. Aan de voorkant zoeken we uit waar iemand goed in is en hoe hij of zij naar werk kan groeien.

Uitdaging

De grootste uitdaging voor Laborijn is zorgen dat de werkprocessen verankerd worden. Iedere afdeling heeft daar een belangrijke taak in: analyseer het proces en verbeter het waar mogelijk. Op dit moment wordt hard gewerkt aan de nieuwe werkprocessen.

Zelf ben ik er trots op dat wij een solide administratieve basis hebben ingericht met logische processen. Wat hierbij helpt, is contact leggen met collega's; daarom loop ik vaak even naar iemand toe. Ik ben nieuwsgierig en vraag bijvoorbeeld hoe een proces precies in elkaar zit en waarom.

Droom

Mijn droom voor Laborijn? Dat mensen het naar hun zin hebben in hun baan en zo nodig kunnen terugvallen op een uitkering. Soms spelen er zaken waardoor iemand begeleiding nodig heeft; Laborijn zorgt daarvoor. In de ideale situatie lopen alle trajectplannen goed en rollen we uit wat nu nog in de stijgers staat!

Betrouwbaar

De kernwaarde 'betrouwbaar' spreekt mij het meeste aan. Zelf ben ik een pietje-precies. Ik vind het belangrijk dat de privacy van mensen is gewaarborgd; wij werken tenslotte met allerlei vertrouwelijke gegevens. We dragen verantwoordelijkheid om deze te beschermen.

“Onze consulenten en jobcoaches zijn *het boegbeeld*”

INTERVIEW MET
JAN-HENK JANSSEN (53)



Jan-Henk Janssen

Interview met Jan-Henk Janssen (53), algemeen directeur van Laborijn sinds maart 2020. Hij vertelt over drie heftige periodes waar Laborijn sterker is uitgekomen.

Wie is Jan-Henk?

“Ik ben een geboren Achterhoeker, opgegroeid in Aalten. Veel van mijn familie komt uit Winterswijk. Ik ben afkomstig uit een middenstandsmilieu, een beetje zoals beschreven in ‘De eeuw van mijn vader’ van Geert Mak. Mijn ene opa was ooit bloemist en later ambtenaar, de andere kleermaker. Mijn vader was marketingmanager en directeur bij onder andere een bedrijf in Aalten. Hoewel het drie heel verschillende mensen waren en zijn, mijn vader leeft nog, heb ik van hen geleerd om dingen met aandacht te doen en ook aandacht te hebben voor en verbinding te zoeken met de mensen om mij heen.

Mijn studie bedrijfseconomie deed ik in Rotterdam, waar ik jarenlang heb gewoond. We zijn er getrouwd en kregen twee dochters, die zijn nu 24 en 21 jaar. Beiden volgen een studie in de bètarichting. We wonen alweer sinds september 2001 (ja ik was aan het verhuizen tijdens 9/11) in Arnhem en dat bevalt ons erg goed. Zowel de stad als de natuur liggen voor ons binnen handbereik.

Leiderschap

Leiderschap is mij geloof ik een beetje aangeboren; op mijn vijftiende gaf ik al heel vanzelfsprekend leiding aan de ploeg opbouwers van een muziekfestival. Later deed ik dat onder andere in functies bij de overheid. Bij gemeente Den Haag begon ik als controller, met de nadruk op visieontwikkeling en minder op boekhouding. Later was ik er hoofd financiën. Vervolgens was ik vanaf 2001 jarenlang adjunct-gemeentesecretaris en daarna conerndirecteur in Arnhem. Leidinggeven is voor mij vooral ‘bege-leiden’ en er samen voor gaan: zorgen dat mensen het naar hun zin hebben en het beste uit zichzelf halen. Dat is uiteindelijk waar een organisatie het meeste

“Leidinggeven is voor mij vooral ‘bege-leiden’ en er samen voor gaan

”

interview



baat bij heeft. Hoe mijn vrouw en dochters mijn leiderschap ervaren? Eh ... die zijn wel aan mij gewaagd, misschien geven zij soms meer leiding aan mij!

In 2016 werd ik algemeen directeur van Presikhaafbedrijven en begeleidde ik de transitie van dit SW-bedrijf naar een nieuwe organisatie, Scalabor. In 2018 kwam Laborijn in beeld en werd ik hier met veel plezier directeur bedrijfsvoering. Ik richtte me op hoognodige opgaven als digitalisering en professionalisering.

Zwaar weer in het kwadraat

In juni 2019 werd ik algemeen directeur ad interim van Laborijn na een moeilijke periode met veel kritiek op het functioneren van bepaalde afdelingen van onze organisatie.

Hoe vang je zoiets op? Door het aan te gaan en dóór te gaan. We hebben goed in de spiegel gekeken en ons voordeel gedaan met alle kritische geluiden. Samen hebben we hard gewerkt om de storm te doorstaan en er is een flinke verbetering gemaakt, tot ieders tevredenheid. Veel bedrijven en partners uit het sociaal domein herkenden de kritische geluiden trouwens niet. Al met al ben ik heel blij met de positieve uitkomst van het klanttevredenheids-onderzoek van afgelopen juni. (Zie ook het artikel op pagina 12 in dit blad.) Dat bewijst dat we echt op de goede weg zijn. Tegelijk met het rapport over de bejegening van klanten kwam vorig jaar meteen de volgende dreun, volkomen 'out of the blue'. Want de rust was nog niet weerge-

“We hebben goed in de spiegel gekeken en ons voordeel gedaan met alle kritische geluiden

”

keerd toen de dag erop duidelijk werd dat Oude IJsselstreek uit de samenwerking wilde stappen. We zaten er met drie gemeenten in, althans voor de Participatiewet, dus zoiets tikt aan. Twee heftige periodes zonder adempauze. Dat heeft onze medewerkers natuurlijk geraakt. Uiteindelijk kwam alles in rustiger vaarwater; mede dankzij onze inzet verlopen de voorbereidingen op de uittreding nu goed. Voor Oude IJsselstreek blijven we wel de Wsw doen, net als dat we dat voor Montferland doen. We kunnen nu weer vooruitkijken en zijn bezig om onze transitie-opgave, want dat is het toch wel, goed op te pakken. Bezuinigen is nodig en dat gaat lukken.

Corona

Maar ... net toen ik als kersverse directeur een kennismakingsronde wilde houden, brak begin maart de coronacrisis uit. Dat zette voor de derde keer alles op zijn kop. Alle hensen moesten direct aan dek. We hebben continu geprobeerd om tijdens deze ingrijpende periode de winkel open te houden; er te zijn voor alle inwoners, organisaties en andere partners waarmee we samenwerken. Dat is meer dan gelukt. Wij waren in staat een aanzienlijk aantal mensen te laten doorwerken, meer dan bij andere bedrijven. Heel belangrijk, want voor onze klanten is hun werk vaak hun enige houvast. Op het hoogtepunt van de crisis zijn we erin geslaagd toch nog 60% aan het werk te houden, nu is dat 80%. En binnen onze eigen organisatie zijn we in hoog tempo overgestapt op zoomen en skypen, intern en met onze klanten. Die omschakeling ging goed en snel; compliment voor ieders inzet. Tegelijkertijd liepen in deze periode de onderhandelingen over de uittreding van Oude IJsselstreek. Afgelopen juni is dat beklonken op een voor alle partijen bevredigende wijze.

Inkomenszekerheid voor alles

Een kleine ramp voor ons is natuurlijk dat nogal wat detachingsplaatsen wegvielen, die heb je niet zomaar weer terug. Ook verdubbelde het aantal klanten van 2.100 naar 4.000.

Er kwam immers tegelijkertijd een groot aantal Tozo-aanvragen (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers) op ons af. Om dat op te vangen, hebben we veel tijdelijke versterking ingehuurd. Daardoor waren als we één van de eerste sociale diensten in Nederland in staat om deze groep binnen twee weken van een inkomen of een aanvulling hierop te voorzien, in de vorm van een voorschot. Ons team heeft daarmee een geweldige prestatie geleverd, daar ben ik enorm trots op! Van alle kanten kregen we positieve feedback. Deze snelheid van handelen in situaties waarbij het inkomen

van mensen wegvalt, is voor ons trouwens 'dagelijkse kost' want in principe doen wij dat bij elke aanvraag. Inkomenszekerheid is voor mensen een randvoorwaarde om stappen te kunnen zetten richting een baan. Daarna pas kijken we of iemand volledig aan de voorwaarden voldoet.

Sterkere partner

We staan op een kantelpunt, in de startblokken voor een nieuwe fase, Laborijn 3.0. We willen onszelf structureel vernieuwen als sterke partner voor gemeenten in het sociaal domein. Dat kan bijvoorbeeld door ondersteunende taken als schuldhulpverlening voor Aalten en Doetinchem op te pakken, en door extra aandacht voor de ontwikkeling naar werk van hun jongeren en statushouders. Ook willen we meer optrekken met SDOA, de sociale dienst voor Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk. Kortom, we willen er zijn voor zoveel mogelijk inwoners en bedrijven.

Tegelijkertijd komen er nu 'zeker weten' meer aanvragen voor uitkeringen en zijn we naarstig op zoek naar nieuwe detachingsplaatsen voor onze doelgroep, bij nieuwe partners. Twee flinke opgaven erbij.

Weg met de eilandjes

Weet je wat geweldig is? Onze eigen medewerkers, die een pittige tijd achter de rug hebben, zijn tevredener dan eerst, blijkt uit ons jaarlijks medewerkerstevredenheids-onderzoek. Ik denk dat dit te maken heeft met drie zaken. Ten eerste zijn de lijnen korter dan vroeger. Hierdoor durven mensen elkaar eerder aan te spreken, wat tot snellere oplossingen leidt. Weg met de eilandjes! Ten tweede kan iedereen bij mij binnenlopen en ben ik voorspelbaar. Ten derde krijgen medewerkers meer verantwoordelijkheid doordat we minder managers inzetten. Ook dat werkt uitstekend. Want onze professionals, de consultants en jobcoaches, zijn uiteindelijk degenen die het doen. Wat mij betreft zijn zij het boegbeeld van Laborijn en staan het management en de ondersteunende afdelingen samen op een dienende manier op de achtergrond. En dan nog iets: regels mogen nooit een doel op zich zijn, dat draag ik zoveel mogelijk uit. Bij mij zit er altijd rek in. Jij gaat toch ook niet de coronapijltjes volgen in een leeg gebouw?”

“We willen onszelf structureel vernieuwen als sterke partner voor gemeenten in het sociaal domein

”

kort nieuws

B1 en Schrijfwijzer

Laborijn wil dat alle brieven, memo's, mailtjes en andere 'correspondentie' in begrijpelijke taal worden geschreven. We willen zo helder en klantgericht mogelijk zijn. Om dit doel te halen is ervoor gekozen vanaf 2019 taalniveau 'B1' te gebruiken.



SCHRIJFWIJZER

Er is door team Communicatie een Schrijfwijzer ontwikkeld. Zo staan in de Schrijfwijzer de afspraken over onze schrijfstijl.

Laborijn 50 jaar



Hendrik-Jan Teeuwssen (l.) en Jan-Henk Janssen

Op 1 juli bestond het samenwerkingsverband dat voor een aantal Achterhoekse gemeenten de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) uitvoert 50 jaar. Vanaf 1970 zijn Laborijn en haar rechtsvoorgangers Werkvoorzieningsschap De Oude IJsselstreek en Wedeo in de regio actief. 9 Wsw-medewerkers werken al bijna 50 jaar bij Laborijn. Zij kregen die dag een bos bloemen als blijk van waardering. Van 2 van hen werd een video gemaakt waarin zij terugkijken op de afgelopen jaren (de links naar deze video's staan op pagina 25).

Laborijn krijgt een nieuwe website!

Op dit moment werken we hard aan een nieuwe website. Deze willen we klantvriendelijker, overzichtelijker en mooier maken. Samen met de gebruikers gaan we de indeling aanpassen zodat alle informatie voor iedereen gemakkelijk te vinden is. Ook de teksten op de website krijgen een opfrisbeurt.



Wilt Mulder

RE-INTEGRATIECONSULENT

Wilt omschrijft op deze pagina zijn gevoel over Laborijn en zijn werk bij onze organisatie. Voelt hij zich Laborijner?



"DE SAMENWERKING KAN NÓG BETER"

"MIJN DROOM? DAT ONS MULTI-FUNCTIONELE TEAM UITGEBREID WORDT OM DIE KLANT NÓG BETER IN BEELD TE KRIJGEN."

Bijdragen

Wat ik daaraan ga bijdragen? Samen met collega's ga ik modules inzetten voor speciale doelgroepen, zoals 'op eigen kracht', gespreksvoering en een module voor statushouders. Daarnaast wil ik bevorderen dat alle disciplines zoveel mogelijk aan tafel gaan; de samenwerking tussen re-integratieconsulenten, accountmanagers en werkbegeleiders kan echt nog beter. Het management stimuleert dit nu ook stevig. Ik ben hierin de vraagbaak voor het team en voor nieuwe medewerkers. Ik stel me zo toegankelijk mogelijk op; mensen weten mij nu te vinden.

Meerwaarde

De unieke kracht van Laborijn is dat we van 3 organisaties 1 zijn geworden. Van alle 3 zetten we het beste in. De kernwaarden die mij het meest aanspreken zijn 'professioneel' en 'enthousiast'. Ik probeer constructief te zijn en een positieve houding uit te stralen. Zowel naar collega's als klanten. En ik zie hoeveel meerwaarde het samengaan van organisaties heeft. Dus ja, ik voel me helemaal Laborijner!

Zelfredzaamheid

Laborijn belooft haar klanten algemeen geaccepteerd, regulier werk te vinden. We gaan vooral op zoek naar wat zij zelf aan kunnen doen. We stimuleren hen op eigen kracht aan de slag te gaan en nieuw gedrag aan te leren. Een afhankelijke opstelling proberen we om te buigen naar meer zelfredzaamheid. Soms is dat een lange weg.

Thuiswerken

Het thuiswerken heeft zijn intrede gedaan. Voor mij is het thuiswerken goed te doen, omdat ik thuis ongestoord kan werken. Hulde aan mijn collega's, die werk en lesgeven aan kinderen moesten combineren. Nieuw was het beeldbellen met klanten via Whatsapp (totdat het niet meer veilig bleek te zijn). Ik heb kennis gemaakt met Teams, Zoom en Skype om met collega's te overleggen. Hier had ik anders nooit kennis meegemaakt. Het werkt goed en efficiënt. Ik heb het persoonlijke contact met klanten gemist. Telefonisch en via de Laborijn-app communiceren werkt toch anders. Ik ben blij dat we weer klanten mogen ontvangen."



Helpen

"Ik probeer mensen met een bijstandsuitkering aan werk te helpen. Allereerst willen we onze klanten goed in beeld krijgen. We nodigen daarom mensen met een bijstandsuitkering actief uit bij Laborijn en maken samen met hen een Plan van Aanpak. Vaak is deelname aan de Werkacademie een heel goede stap, maar er zijn meer manieren.

Bouwen

Waar ik trots op ben? Dat we nu echt bouwen aan een multidisciplinair team! En we zien dat het zijn vruchten begint af te werpen voor de uitstroom naar regulier werk.

Belang

Mijn droom voor Laborijn is dat ons multifunctionele team uitgebreid wordt om die klant nóg beter in beeld te krijgen. Dat is van het grootste belang om resultaten te boeken! Want de uitstroom naar werk of andere zinvolle activiteiten moet nog groter worden. We hebben daarvoor aanvullende disciplines nodig.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK (KTO) LABORIJN STEM T POSITIEF

“Binnen een jaar van ‘zwaar onvoldoende’ naar ‘ruim voldoende’”



Frank Kreeftenberg en Jeroen Spruit

Interview met Frank Kreeftenberg (projectleider KTO) en Jeroen Spruit (afdelingsmanager Ontwikkelen naar werk / wnd. Inkomen & participatie)

“We hebben flinke stappen gezet en we zijn er nog niet”. Daarmee vatten Frank en Jeroen samen wat de uitkomst is van het recente klanttevredenheidsonderzoek van Laborijn. Vooral op het gebied van klantbejegening is de score aanzienlijk hoger dan een jaar geleden. Klantbejegening was immers hét heikle punt volgens het onderzoek van Berenschot vorige zomer. “We (de voorgangers van Laborijn) hielden eerder al KTO’s. Ons eerste KTO na de fusie stond al in de steigers toen het Berenschot-onderzoek op de mat lag”, aldus Jeroen. “We besloten het toen een jaar door te schuiven.”

Verbeterplan

De uitkomst van het Berenschot-onderzoek loog er niet om. Er kwam een lange reeks

aandachtspunten uit voort. “We hebben er ons voordeel mee gedaan door letterlijk de aanbevelingen uit dat rapport één op één te omarmen. Een verbeterplan met veel actiepunten was het resultaat. Denk daarbij aan zaken als het verbeteren van onze toegankelijkheid en bereikbaarheid, briefteksten en gespreksvoering tijdens klantcontacten.” Om het verbeterplan handen en voeten te geven, kwamen er trainingen en intervisies op het gebied van ‘hostmanship’. Oplossingen varieerden van een beter toegankelijk gebouw met lagere balies, langere openingstijden, vrije inloop, stipte terugbelservice met behulp van een telefoonteam tot begrijpelijke brieven.

Frank: “Om goed de vinger aan de pols te houden, zijn we daarnaast direct gestart met snelle enquêtes na elk klantcontact die men anoniem in een brievenbus kon doen. We wilden hiermee zoveel mogelijk klanten de gelegenheid geven om direct met feedback te komen.”

‘The proof of the pudding’

Frank: “In juli was het moment daar: ons eerste eigen klanttevredenheidsonderzoek. Naast een nulmeting ook een thermometer om te zien of onze acties ook echt tot verbeteringen had geleid. Zo’n vierhonderd klanten deden eraan mee, voldoende om tot een betrouwbaar beeld te komen. Om elk schijn van belangenverstrengeling te vermijden, hebben we het onderzoek laten uitvoeren door bureau MAGIS. Zelf wisten wij niet en zullen wij ook nooit weten, welke klanten gereageerd hebben. Zij blijven dus volledig anoniem.”

Uit het onderzoek blijkt dat een aanzienlijke meerderheid van de ondervraagden nu een stuk tevredener is. “We krijgen een ruime voldoende voor hoe het contact wordt ervaren en ook voor de mate van respect waarmee klanten zich bejegend voelen. We zijn heel blij met dat resultaat, want een jaar geleden lag dit beeld nog heel anders. Bovendien vindt driekwart van onze klanten dat onze brieven begrijpelijk zijn en ruim tweederde zegt dat Laborijn goed bereikbaar is: ook dat is een flinke toename. Tegelijkertijd zeggen we: we zijn er nog niet, dit cijfer kan hoger”, aldus Frank. Klanten geven in het onderzoek aan dat we ons verder kunnen verbeteren door nog beter te luisteren en empathie te tonen voor hun persoonlijke situatie. “En hetzelfde geldt voor de klachtenprocedure: te veel klanten vinden nu nog dat het nogal wat moeite kost om een klacht in te dienen en dat er vervolgens niet altijd een goede oplossing voor de klacht komt. Werk aan de winkel dus voor ons!” Hij vervolgt: “We zijn er blijkbaar in geslaagd om de boodschap van Berenschot op te pikken en er echt iets mee te doen. Het onderzoek is organisatiebreed uitgevoerd, niet alleen de bejegening door de inko-

mensconsultanten maar ook die door onze re-integratieconsulenten en jobcoaches zijn erin meegenomen.”

Wat valt er nog meer te doen?

Naast de manier waarop klanten zich bejegend voelen, is gemeten in hoeverre zij vinden dat Laborijn een oplossing voor hen heeft op het gebied van werk en maatschappelijke participatie.

Jeroen: “Het gaat hier om onze core business: inwoners ondersteunen in hun ontwikkeling. Bij voorkeur via betaald werk of waar dat nog niet kan helpen aan een zinvolle daginvulling helpen. We willen dat ongeveer een kwart van de klanten die vindt dat onze professionals niet voldoende hun best voor hen doet, over enige tijd van mening is veranderd. Daar gaan we dus heel hard mee aan de slag. Maar dat nu 70% wél tevreden tot neutraal is, dat steken we in onze zak”. Hij vervolgt: “Het is overigens wel nodig de cijfers in hun context te plaatsen. Nu zegt minder dan de helft: “Ik heb door de hulp van Laborijn meer kans gekregen op een baan”, terwijl de cijfers laten zien dat we het op dat punt best goed doen. Dat betekent dat we dus wel degelijk effectief werken. Blijkbaar ervaart de klant het nog niet helemaal zo. Ik heb echt de ambitie dat klanten dat anders gaan ervaren. We blijven de klantervaring hierin dan ook meten in vervolgonderzoek.”

Ook vindt de helft van de ondervraagden dat Laborijn hen helpt om meer mee te doen aan de maatschappij. Jeroen: “Dat vinden wij een enigszins lage score. Een deel van oorzaak hiervan kunnen we verklaren doordat veel KTO deelnemers relatief al wat langer gebruik maken van een uitkering. Klanten die snel zijn uitgestroomd naar betaald werk zijn minder vertegenwoordigd in het onderzoek.”

Klankbordgroep

Frank: “We hebben het onderzoek samen met een klankbordgroep uitgevoerd. Daarin zaten vertegenwoordigers van de sociale raden in Aalten en Doetinchem, inwoners van Oude IJsselstreek en een beleidsadviseur uit elke gemeente. Dit was een heel constructieve samenwerking die voor draagvlak en goede terugkoppeling naar de achterban zorgde. Mede dankzij deze actieve en betrokken groep hebben we samen met MAGIS een goed onderzoek neergezet. Ook het vervolgetraject doen we samen met deze partners.”

Frank en Jeroen zien goede kansen om met de aandachtspunten concreet aan de slag te gaan.” Daarnaast ervaren we de positieve resultaten uit het onderzoek ook wel als een afsluiting van een lastige periode. We zijn er geslaagd om concrete verbeteringen door te voeren. Dat hebben we als Laborijn met elkaar gedaan”.

“Hier hebben we het voor gedaan”



“We staan als organisatie nooit stil”



Aike Nieuwenhuis

Interview met Aike Nieuwenhuis (38), programma-manager bij Laborijn sinds mei 2016. Ze vertelt over de nieuwe fase van Laborijn.

EEN UITDAGENDE FUNCTIE DIE AIKE OP HET LIJF IS GESCHREVEN

Op de vraag iets te vertellen over haar functie binnen de organisatie begint Aike enthousiast te vertellen. “Ik heb de studie bedrijfswetenschappen gedaan. Een studie waarin je vaak werkzaam bent in de zakelijke dienstverlening, maar voor mij was na 10 jaar de omslag naar de sociale sector een schot in de roos. Ik kwam destijds binnen als interim professional. Laborijn had een fusie achter de rug en mijn opdracht was om structuur te brengen en de organisatie verder door te ontwikkelen. Ik kon destijds niet bedenken dat ik nu nog steeds bij Laborijn werkzaam zou zijn. Zoals ook in het interview met Jan-Henk staat, zijn er onrustige periodes geweest in de organisatie,

waardoor er continu een nieuwe uitdaging was voor de medewerkers. Heel pittig voor de organisatie, maar ik kom dan in een rol waarin ik mij als een vis in het water voel. Ook nu gemeente Oude IJsselstreek uit de gemeenschappelijke regeling treedt. We staan voor de uitdaging hoe we dezelfde dienstverlening kunnen blijven leveren tegen hetzelfde kostenniveau. Je kunt niet anders dan reorganiseren. Mijn commerciële ervaring komt wederom goed van pas. En voor mij is de cirkel dan rond. Bij Laborijn gestart net na de fusie en nu aan de slag met de vernieuwde organisatie.”

EEN NIEUWE FASE

Door alle nieuwe ontwikkelingen verandert er ook wat bij Laborijn. “We gaan dit positief gebruiken om juist te kijken hoe we ons kunnen vernieuwen. Daarnaast verandert de wereld om ons heen en zien we mooie kansen. Het is ons bijvoorbeeld gelukt om heel snel en succesvol uitvoering te geven aan de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). Verder krijgen we te maken met nieuwe wetten en is er een nieuwe generatie klanten op de arbeidsmarkt gekomen. We streven naar een gastrijke omgeving waar de klant zelf kan kiezen hoe het contact is met Laborijn. Dit betekent dat we digitaal nog een slag moeten maken, zodat we online meer dienstverlening kunnen bieden.”

De organisatie kijkt verder dan alleen een goede werkomgeving. “We kunnen klanten nog beter ondersteunen als we ons focussen op (nieuwe) externe samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld met partners in de financiële dienstverlening. Een ander voorbeeld is nieuw beschermt werk, waar mensen met een arbeidsbeperking vaak extra begeleiding nodig hebben om te kunnen deelnemen aan het arbeidsproces.” Laborijn wil klanten zoveel mogelijk naar externe werkgevers bemiddelen. “We vinden het belangrijk dat we goede externe werkplekken vinden voor onze klanten. Ook voor werkgevers interessant om zo een sociale bijdrage te kunnen leveren, maar ook een oplossing voor personeelstekorten. We slagen daar samen heel goed in en daar zijn we best trots op. Voor Wsw-medewerkers hebben we steeds minder werkplekken nodig, maar we willen de plekken graag behouden als werkervaringsplekken voor Participatiewet-klanten. Dus een duurzame samenwerking met werkgevers is en blijft cruciaal”, vertelt Aike.

“Laborijn wil klanten zoveel mogelijk naar externe werkgevers bemiddelen

“Effectief samenwerken aan waar we voor staan: iedere inwoner helpen aan betaald werk en als dat (nog) niet lukt te ondersteunen bij het participeren in de samenleving

EEN ANDERE MANIER VAN WERKEN: VAN VAKMANSCHAP NAAR MEESTERSCHAP

“We hebben herijkt waar we als organisatie voor staan en wat onze professionals nodig hebben om de klanten zo goed mogelijk te ondersteunen. Ons doel is om een slagvaardige en flexibele organisatie te zijn, waar we effectief samenwerken aan waar we voor staan. Namelijk iedere inwoner helpen aan betaald werk en als dat (nog) niet lukt te ondersteunen bij het participeren in de samenleving. Dit betekent ook dat we een topwerkgever willen zijn. Er is schaarste aan goede professionals op de markt. Wij vinden het daarom belangrijk om medewerkers aan ons te binden, maar ook te boeien. Ik geloof erin dat je pas kunt groeien van ‘vakmanschap’ naar ‘meesterschap’ wanneer je als professional bewust kiest vanuit je eigen talenten en drijfveren voor een specifiek expertisegebied, bijvoorbeeld werk of participatie. Hierdoor kun je de klant nog beter helpen. De professionals worden steeds zichtbaarder en onze klanten en samenwerkingspartners gaan het verschil merken.” Natuurlijk kan Laborijn niet van vandaag op morgen naar het ideale eindplaatje. “We gaan de komende tijd in gesprek met medewerkers, maar ook klanten, partners en werkgevers om samen te sparren hoe we aan ons ‘meesterschap’ kunnen werken”, aldus Aike.

klant in beeld



Frank Tuenter Helemaal op zijn plaats bij Comfoor

Frank Tuenter

Van een individuele detachering naar een vaste aanstelling. Frank Tuenter is het gelukt. In gesprek bij Comfoor in Doetinchem.

Frank werkte jarenlang in een groepsdetachering bij werkbedrijf SDO. In augustus 2014 ging hij op gesprek bij Comfoor en kon hij starten in een individuele detachering als medewerker voor de eindcontrole. Dat beviel van beide kanten zo goed, dat Comfoor hem 2 jaar later voorstelde om in vaste dienst te komen. Frank greep die kans met beide handen aan. Nu werkt hij 36 uur per week op de afdeling Finishing acrylate. Daar worden de harde (acrylaat) gehoorproducten gemaakt. Frank zorgt dat aan het eind van de dag de bestellingen ingepakt en verzendklaar zijn.

"Ik was natuurlijk heel blij met het aanbod van een vaste aanstelling. Het biedt mij

meer zekerheid en vooral een stukje erkenning" zegt Frank.

"Hij verdiende het gewoon" vindt Deborah Schut. Zij is supervisor acrylate en leidinggevende. "Frank is iemand die precies en snel werkt. Hij let voortdurend op en ziet alles. En hij spreekt mensen zo nodig aan als er iets niet goed gaat. Met Frank erbij loopt het proces gesmeerd. Als hij vrij heeft, missen we hem!"

Wat houdt zijn werk in? Frank: "Ik boek de orders van klanten in. Daarna pak ik alles in en vul ik de voorraad weer aan. Ik ben er helemaal ingegroeid. Het is een drukke baan, dat vind ik fijn. En ik werk met een mooi en belangrijk product, waarmee wij mensen kunnen laten genieten van geluid. Dat maakt hun leven een stukje fijner."

Deborah vertelt dat Frank, net als zijn collega's, de kans krijgt om bij Comfoor door te groeien. Hij krijgt meer verantwoordelijkheden. Frank gaat afdrucken voor de producten beoordelen. Van deze fysieke afdrucken maakt Comfoor een scan die vervolgens 3D wordt geprint. Ook hierbij komt de zorgvuldigheid van Frank goed van pas.

En is het ook nog gezellig op het werk? Frank lacht: "Zeker, ik werk in een hele leuke groep". Deborah benadrukt: "We hebben een fijn team waar Frank prima in past. Zo hebben we vorig jaar met z'n allen gebarbecued, gebowld en zijn we gaan laserquesten".

"Met Frank erbij loopt het proces gesmeerd. Als hij vrij heeft, missen we hem!"

”



COMFOOR

Comfoor levert topproducten op het gebied van geluidsbeleving, gehoorbescherming en gehoorverbetering. Met de modernste technieken en voortdurende innovaties optimaliseert Comfoor de beleving van geluid, beschermt zoveel mogelijk mensen tegen gehoorbeschadiging en helpt mensen hun gehoor te verbeteren.

Comfoor bestaat al ruim 30 jaar; het hoofdkantoor zit in Doetinchem. Comfoor is marktleider in Nederland en exporteert haar gehoorbescherming over de hele wereld onder de merknaam Pluggers. Ook maakt Comfoor oorstukjes onder de naam Akouz voor de verbetering van het gehoor en de geluidsbeleving. Op dit moment werken er ongeveer 150 gedreven medewerkers en de organisatie groeit al een aantal jaren sterk.

"Ik werk met een mooi en belangrijk product"

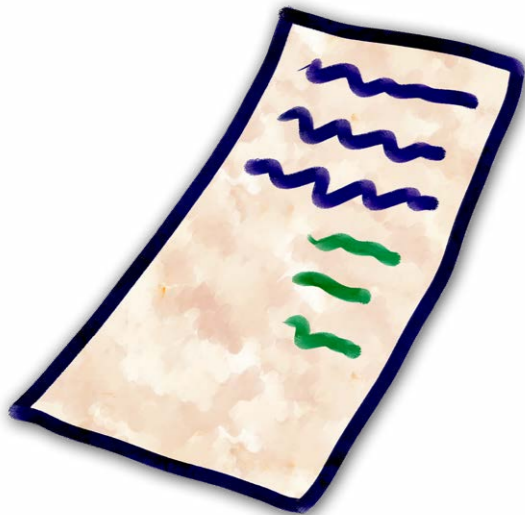
”

HOE WERKTEN WE TIJDENS DE CORONACRISIS? ZEVEN MEDEWERKERS AAN HET WOORD.

Werken tijdens de corona-periode

Wiebe Veltmaat, medewerker kwaliteit
(team Bedrijfsvoering algemeen)

“Nieuwe inzichten”

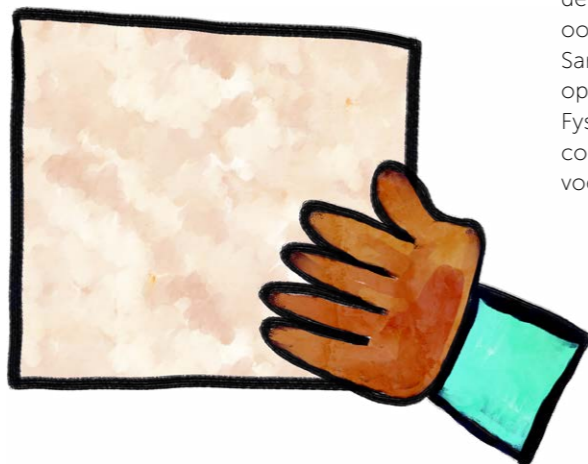


Deze periode heeft nieuwe inzichten gebracht. Hoe fijn is het dat het nu normaler is dat bij een overleg één of meerdere mensen digitaal kunnen aansluiten! En bij overleggen met externen kunnen wij onszelf afvragen of een live afspraak altijd strikt noodzakelijk is. We moeten daar een juiste balans in vinden.

Een nadeel vond ik de stilte bij het fulltime thuiswerken. Ik vind het fijn om mensen en geluiden om mij heen te hebben. Ook is mijn werkplek niet zo geschikt voor thuiswerken. Een voordeel is dat ik weinig gestoord word en dat meer dan één dag thuiswerken tot de mogelijkheden behoort.”

Yvette Prang,
consulent inkomen en participatie

“Corona bracht ons dichter bij elkaar”



“In maart 2020 ben ik bij Laborijn gestart. De kennismaking met mijn directe collega's was nog face-to-face, maar de andere collega's heb ik voornamelijk via de digitale weg leren kennen. In verband met de vele aanvragen voor de Tozo (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers) heb ik tijdelijk ook nog in een ander team gewerkt. Sinds de intelligente lockdown deed ik dat thuis; vanaf medio mei kom ik op vaste dagen naar kantoor.

Het contact met collega's gaat vooral via telefoon en e-mail, vergaderingen doen we via Teams en Zoom, contact met klanten en externen gaat zoals altijd voornamelijk per telefoon.

“Ik heb een aantal coördinerende operationele taken van mijn teammanager overgenomen, omdat zij voornamelijk vanuit huis werkte.

Het ging vooral om de inzet en (telefonische) bereikbaarheid van het Service Team, waar het call-aanbod op piekmomenten vier keer zo groot was dan normaal. Daarnaast heb ik gewerkt aan het 1,5 meter-proof maken van Pand 110. Ik heb nauwelijks vanuit huis gewerkt.

Het contact met mijn collega's verliep meer dan goed! Iedereen houdt zich aan ons werkschema waarin te zien is of iemand thuis of op kantoor werkt. Sinds corona beschikken we over een mobiele telefoon, in onze functie meer dan wenselijk. Het contact met collega's van andere afdelingen verloopt ook goed.

Ook onze klanten hebben zich snel aangepast aan de gewijzigde situatie; van fysieke inkomens-intakes gingen we over naar telefonische intakes. Door goede afspraken te maken en contact te houden, verliep alles prima. Niet alleen de Laborijners bleken flexibel te zijn, ook onze klanten stelden zich zo op. Samen wisten we in korte tijd ons werk op een andere manier te organiseren. Fysiek waren we op grotere afstand, maar corona bracht ons dichter bij elkaar, zo voelde het.

Lastig vond ik dat ook het thuisfront een verandering moest doormaken. Van onderwijs op school naar thuisonderwijs, van lesgeven op school naar lesgeven vanuit huis (mijn man is docent). Met de extra taken op het werk en de hectiek thuis was het voor mij moeilijker om mijn rust te vinden. Ook jammer dat ik sommige collega's niet meer fysiek kon zien. Maar toch heeft corona binnen onze afdeling voor een betere samenwerking gezorgd.”

Lotte Freijer, managementassistent
afdelingsmanagers

“Intensiever, maar ook onthaasting”



“Ik heb geleerd te plannen en vergaderen met Skype, Zoom en Teams. Voor mij volledig onbekende tools, maar ze waren binnen no time onderdeel van mijn dagelijks werk. Veel fysieke afspraken moesten we omzetten naar video-overleggen. Het was even zoeken naar de juiste instellingen en rechten, maar alles verliep relatief eenvoudig.

Vanaf 16 maart heb ik negen weken lang thuis gewerkt (een unicum!) en op 19 mei was ik voor het eerst weer op kantoor. Thuis werkte ik afwisselend op een kinderslaapkamer en aan de keukentafel. Uiteraard waren de kinderen ook thuis. Werk en privé liepen wel heel erg in elkaar over. Maar de situatie was nu eenmaal zo en het is allemaal prima gemanaged.

Ik had veel telefonische afstemming met mijn directe collega Marijke. Mooi dat we ons het online vergaderen zo snel eigen wisten te maken, hoewel ik het een stuk intensiever vond. Als secretaresse heb ik voornamelijk interne klanten met wie het contact nu alleen via e-mail, telefoon en digitale vergadertools verloopt. Ik miste het even bij collega's naar binnen te lopen en snel wat af te stemmen. Maar hoewel we elkaar dus wekenlang niet in levende lijve hebben gezien, leek het door het beeldbellen toch alsof dit nog gisteren was.

Ik heb geleerd om soms de boel de boel te laten en prioriteiten te stellen. Als ik werk heb ik meestal niet veel oog voor

andere dingen of social talk. Maar nu moest ik soms mijn werk laten liggen om me bezig te houden met de kinderen. Ook de 'onthaasting' was een voordeel: 's ochtends iets rustiger aandoen, want we hoeven geen broodtrommels klaar te maken en er is geen reistijd. 's Avonds iets vroeger aan de 'vrije' avond beginnen, omdat je na werktijd eerder gaat koken.

Ik hoop dat we er samen in slagen om het virus onder controle te houden. In de woorden van Laborijn: Samen Werkt!”

Heleen Helmers, jobcoach

“Juist in deze tijd veel nieuwe collega's leren kennen”



“Ik heb veel in de hallen bij Laborijn gewerkt om de werkleiders hier extra te ondersteunen. Ook heb ik de restaurantmedewerkers begeleid. De medewerkers van Elver die dit normaal gesproken voor ons doen, werden nu extra ingezet op de woonlocaties van Elver.

Meestal ben ik veel onderweg maar nu was dat heel anders. Door corona hield het werk van veel mensen die ik begeleid tijdelijk op te bestaan, waardoor ze weer intern moesten werken. En bij sommige bedrijven was ik niet meer welkom in verband met hun huisregels. Beeldbellen was dan een prima vervanger, iets om in de toekomst vaker te gebruiken voor korte overlegmomenten. Met collega's communiceerde ik via

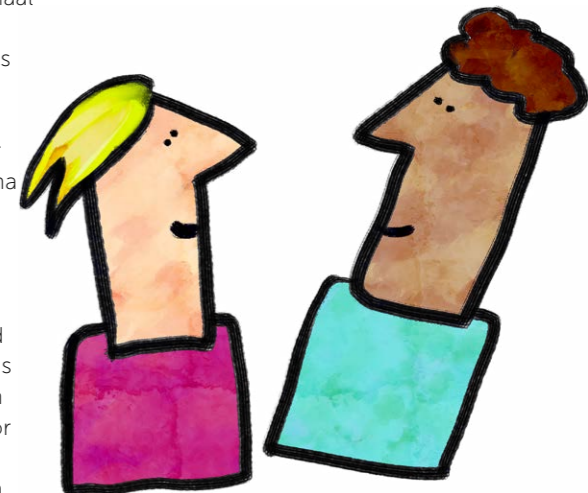
digitale middelen. Zeer positief vond ik dat ik veel nieuwe collega's leerde kennen. Door mijn gewijzigde rollen en werkzaamheden kwam ik namelijk veel met collega's uit andere teams of afdelingen in aanraking. Ik merk dat ik hen nu sneller opzoek, wat de samenwerking alleen maar verbeterd heeft. Ook contact met klanten en externen verliep meestal telefonisch of via beeldbellen.

Ik heb heel veel nieuwe dingen geleerd en veel nieuwe situaties meegemaakt. Deze ervaring neem ik mee voor de toekomst. Jammer is dat nog steeds een deel van mijn medewerkers niet terug kan naar hun eigenlijke werkplek. Dit brengt voor hen onzekerheid met zich mee. Vervelend om te zien, ook omdat je dit niet zomaar voor hen kan oplossen.”

Gertjan Milius, jobcoach WLC

“Voorwerkers, bedankt voor jullie inzet”

“Het WLC bleef open voor de medewerkers die niet binnen het coronaprotocol en de medische richtlijnen van het RIVM vielen, dus mijn werk hier ging gewoon door. Op de WLC's maakten we plekken vrij voor mensen die niet meer naar hun detachering konden. Door de richtlijnen goed op te volgen, hebben we het virus buiten de deur kunnen houden. Dit vergde wel het een en ander, maar iedereen was doordrongen van het belang ervan en we zorgden ervoor dat dit besef niet wegzakte. Elkaar hierop aanspreken ging heel goed.



terugblik

Om de grote groep aan het werk te houden, moesten de voorwerkers extra hard lopen bij de voorbereiding en het uitzetten van werkzaamheden. Vooral bij kortlopende opdrachten was het de kunst om mensen continu aan het werk houden. Vanwege de 1,5 meter-regel konden we niet in lijn werken, waardoor het niet altijd lukte om de controle te borgen. Producten hadden daardoor soms niet de juiste kwaliteit, wat pas bij het inpakken bleek. Dus ook de eindcontrole kwam nog bij de voorwerkers te liggen. Ik wil hen dan ook bedanken voor hun inzet.

Veel collega's werkten thuis, contact liep voornamelijk telefonisch of via Zoom. Dat was nieuw voor mij, net zoals de online-opleiding die ik volgde. Op de locatie Ulft regelde een klein kernteam de dagelijkse zaken, ondersteund door de collega's die vanuit huis werkten.

In het begin was de impact van niet face-to-face werken nog niet zo duidelijk, naarmate de weken vorderden miste ik dit wel. Communicatie gaat niet alleen via woorden; ook lichaamstaal is essentieel. Contact en begeleiding van de groep medewerkers die werkten bij instellingen die in lockdown gingen, kon alleen per telefoon. Voor veel van deze mensen was dit een ingrijpende situatie. En toen het weer 'normaal' werd moesten ze zich opnieuw aanpassen."

Sanne Huitink, communicatiemedewerker

“Korte lijntjes zijn mogelijk, ook al zie je elkaar niet fysiek”

“Communicatie heeft de afgelopen maanden een belangrijke rol gespeeld. Mijn directe collega Yanouque en ik zijn veel bezig geweest met corona-gerelateerde zaken waar we zowel intern als extern over hebben gecommuniceerd. Zo was er regelmatig een 'corona-overleg' van het MT en een werkgroep rondom de Tozo-regeling. Yanouque dacht in beide overleggen mee over de communicatie en verzorgde deze vervolgens. Ik was aangesloten bij de werkgroep '1,5 meter werkomgeving'. Het was heel leuk en interessant om mee te denken en te adviseren over dit onderwerp en



vervolgens ook de communicatie (-uitingen) te verzorgen. De werkgroep bestond uit collega's van verschillende afdelingen met ieder hun eigen expertise. Dit was erg fijn werken. Het thuiswerken ging goed. Yanouque en ik hadden en hebben dagelijks contact met elkaar om dingen af te stemmen. Voor mij was het in het begin wel even puzzelen. Ik heb namelijk twee kleine kinderen thuis die niet meer naar school en het kinderdagverblijf konden en een man die ook vanuit huis werkte. Maar gelukkig hadden we al vrij snel onze draai gevonden.

Ik werk nu een tot twee keer per week op kantoor. De afwisseling met thuiswerken vind ik prettig. En het contact met de collega's verloopt goed, via de telefoon of Teams/Zoom. Het contact met klanten en externen gaat zoals altijd vooral telefonisch of per e-mail.

Ik heb gezien dat we heel snel kunnen schakelen met z'n allen. Ook al zie je elkaar niet fysiek, de lijntjes kunnen toch kort zijn. Een nadeel is dat je collega's niet zo vaak meer 'live' ziet. Je weet minder goed hoe het met iedereen gaat."

Niels Berendsen, medewerker facilitaire zaken

“Een bijzondere en leerzame periode”

“Na een dienstverband van 16 jaar bij een financiële instelling kwam ik per 1 maart bij Laborijn. Een korte inwerkperiode was gepland, maar corona gooide roet in het eten. Van de ene op de andere dag was ik als enige van Facilitair op locatie, samen met een handvol collega's. Een bijzondere en leerzame periode. Ik had een telefonische hulplijn met twee collega's, maar verder moest ik zelf alles ontdekken.

Het is ontzettend belangrijk dat er iemand van facilitair aanwezig is. Er is altijd wel iets waar we bij nodig zijn. Als is het maar om een snerpand alarm af te zetten. Het was erg rustig in de kantoren en in de hallen werd 'gewoon' gewerkt. Een dapper besluit van het MT. Het leek af en toe vakantieperiode, maar niets was minder waar; thuis werd er hard gewerkt. Omdat ik nog bijna niemand kende, ging ik pro-actief op pad als er mails of telefoontjes kwamen. Het contact was zeer positief. Iedereen werkte mee en had begrip voor de situatie. Zo leer je heel snel collega's kennen.

Laborijn werkt gelukkig al jaren met dezelfde leveranciers, ik noem ze liever partners. Dat maakt dat ze de organisatie kennen en snappen welke problemen er zijn. Vooral met de schoonmaakbranche was er intensief contact, maar ook met onze vaste leveranciers voor desinfecterende gel, doekjes, enzovoort. Niet te vergeten de ongelooflijk snelle actie om zoveel mogelijk collega's te voorzien van een laptop en mobiele telefoon vanuit gemeente Doetinchem. Onze partners stonden voor ons klaar met adviezen voor het corona-proof maken van de kantoren. Met name pand 110, waar de klantcontacten plaatsvinden, had hierbij natuurlijk prioriteit.

Ik heb dus ontzettend veel nieuwe dingen geleerd! Zowel vakinhoudelijk als hoe de organisatie in elkaar zit. Maar ieder voordeel valt weg tegen alle nadelen. Ja, we waarderen het intermenselijk contact meer. Maar het is ook een ontzettend trieste periode, er zijn veel offers gebracht en ik ben bang dat het nog lang zo zal blijven."



wist je dat...

Elke keer brengen we je op de hoogte van de minder bekende Laborijn-feiten.



INTRODUCTIEBIJENKOMST

...Laborijn sinds 2019 2 keer per jaar een introductiebijeenkomst organiseert voor nieuwe medewerkers? Tijdens deze bijeenkomst maken de collega's nader kennis met de organisatie door presentaties, rondleidingen, workshops en een quiz.



Jan-Henk Janssen

...sinds maart 2020 Jan-Henk Janssen algemeen directeur van Laborijn is? Jan-Henk heeft, in deze editie van OpWeg een interview gegeven. Zie pagina's 6 t/m 9.



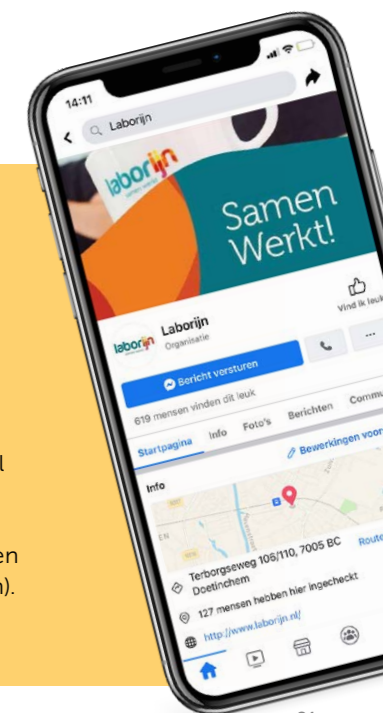
GEREGISTREERD ERKEND JOB COACH

...jobcoaches van Laborijn erkend en geregistreerd zijn in het beroepsregister van Noloc? Noloc is de beroepsvereniging van loopbaanprofessionals en jobcoaches en verbindt vakgenoten in hun professionele ontwikkeling.



Nieuwe Laborijn-auto's

...Laborijn sinds 1 mei 2020 met nieuwe Laborijn-auto's (Volkswagen up) door de regio rijdt? Later in het jaar stappen we over op de elektrische uitvoering van de Volkswagen up!



SOCIAL MEDIA

...Laborijn verschillende social media-kanalen heeft? Volg ons op Facebook, Twitter en LinkedIn (@Laborijn).



Mark Vet

Onder het dak van Laborijn gebeurt ontzettend veel. Van een bedrijfsrestaurant tot een kaarsenmakerij. In iedere OpWeg maken we kennis met een huurder. Deze keer: de Stadskamer.

Laborijn biedt onderdak aan de Stadskamer, een innovatieve voorziening voor (arbeidsmatige-) dagbesteding. Stichting Stadskamer heeft behalve in Doetinchem ook locaties in Oost Gelre en Montferland en ontvangt 700 unieke bezoekers. "Ik zeg altijd: de Stadskamer is niet meer dan vier muren en een dak. De rest wordt gemaakt door de mensen die hier komen", aldus Mark Vet, regisseur inloop van de Stadskamer. "Maar ik regisseer eigenlijk niet. Ik zorg juist dat mensen zoveel mogelijk zelf de regie weer pakken over hun leven. Dat doe ik samen met 32 beroepskrachten en zo'n 100 vrijwilligers." Voor wie is de Stadskamer? "Iedereen kan hier binnenlopen. Er is geen wachtlijst. Mensen komen na verwijzing door een buurtcoach of ambulante begeleider. Of ze kennen ons uit de krant, via social media, van horen zeggen ... Het zijn vooral mensen met een afstand tot

de arbeidsmarkt, vaak zonder een sociaal netwerk. Allemaal met hun eigen verhaal en achtergrond. Sommigen zijn verslaafd geweest, anderen hebben psychische problemen of zijn langdurig werkloos. Vaak missen ze structuur in hun dag of hebben ze weinig sociale contacten. Het kan ook zijn dat iemand thuis tegen een praktisch probleem aanloopt; dan gaat er een vrijwilliger mee, vaak ook weer een cliënt van de Stadskamer die al wat steviger in z'n schoenen staat."

HOE ONTWIKKELEN MENSEN ZICH HIER?

"Iedereen komt met een vraag en wij proberen samen met hem of haar die vraag helder te krijgen. Waar wil je heen, wat is jouw stip op de horizon? Samen bedenken we de eerste stap om dat doel te bereiken. Het begint vaak klein: drie keer per week om 9.00 uur starten of elke dag minimaal één persoon aanspreken die je niet kent. Het belangrijkste is dat iemand uiteindelijk een bezigheid vindt die bij hem of



“De één komt bij wijze van spreken een korreltje zand brengen, de ander een berg stenen. Iedereen draagt naar vermogen bij om zich voor de ander in te zetten

”

haar past. Soms duurt het lang. En soms start iemand een initiatief dat ik niet had kunnen verzinnen. Zo hebben we nu een eigen restaurant waar elke dag gezonde maaltijden worden bereid. Een ander wilde haar droom, een wasserette, waarmaken. Het groeide uit een volwaardig bedrijf met werkervaringsplaatsen. Ook is er een technische werkplaats, een houtwerkplaats, een atelier, computerhulp en de 'buitendienst'. Die helpt met klussen als laminaat leggen, schilderen, verhuizen. En er is een koor, een sportgroep, een zwembad; je kunt het zo gek niet bedenken. Ik wil mensen stimuleren het hoogst haalbare uit zichzelf te halen. Want iedereen heeft minimaal één talent. We staan dan ook open voor elke vraag."

Mark en zijn team werken met vier kernwaarden: eigenheid, gezamenlijkheid, eigenaarschap en groei

& ontwikkeling. "Eigenheid wil zeggen dat je mag zijn wie je bent met al je positieve en negatieve kanten. Waarbij we uiteraard geen ongewenst gedrag accepteren. Het betekent ook dat je niks hoeft. Wil je hier twee keer per week een kop koffie drinken, dan is dat prima. Een ander start een zanggroep, ook helemaal goed. Als mensen zich hier thuis voelen, is dat al winst. En omdat er niks vastligt, ervaren ze hier een vrijheid die ze lang niet hebben gevoeld." Gezamenlijkheid gaat om het leggen van contacten. "Je bent hier nooit alleen. Deel je talent met anderen, samen kom je tot meer. De één komt bij wijze van spreken een korreltje zand brengen, de ander een berg stenen. Iedereen draagt naar vermogen bij om zich voor de ander in te zetten." Eigenaarschap betekent dat mensen gaan voelen wat ze willen en daar actief mee aan de slag gaan. "Wij zeggen: 'Alles kan hier. Probeer het maar!' en laten het tempo aan henzelf over." Groei en ontwikkeling is de kers op de taart: je talenten echt gaan inzetten. "Onvoorstelbaar hoeveel mensen soms kunnen als je samen op zoek gaat naar hun talent en hen ruimte en vertrouwen geeft. Ze komen tot dingen die je van te voren niet voor mogelijk houdt".



mijn
laborijn
gevoel

Ellen van Aken

MANAGEMENTASSISTENT BESTUUR
EN DIRECTIE EN EXTERN
KLACHTENCOÖRDINATOR

Ellen omschrijft op deze pagina haar gevoel over Laborijn en haar werk bij onze organisatie. Voelt zij zich Laborijner?

“MIJN DROOM IS EEN ORGANISATIE DIE, NOG MEER DAN NU, PROCESMATIG EN DIGITAAL WERKT”

Bevlogen

“Sinds 1 april 2019 ben ik in dienst van Laborijn; daarvoor werkte ik hier als zzp'er. Het bevalt me prima; werk dat helemaal bij me past en ik heb ontzettend veel leuke collega's. Ook de samenwerking met Jan-Henk verloopt prima. We kunnen lekker lachen dat vind ik belangrijk. Ik vind het daarnaast mooi om te zien hoe betrokken mijn collega's zijn en hoe bevlogen ze omgaan hun klanten, zowel voor onze interne als onze externe klanten. De organisatie beweegt langzaam maar zeker, maar heel belangrijk: samen! in de goede richting. Jan-Henk heeft voor een nieuw laagdrempelig elan in de organisatie gezorgd.

Enthousiasme

De kernwaarden van Laborijn zijn me eigenlijk allemaal wel op het lijf geschreven. Vooral enthousiasme op het werk is voor mij onmisbaar. Humor is geen kernwaarde maar voor mij wel heel belangrijk! Of ik me Laborijner voel? Ja, ik ben hier helemaal op mijn plek!”

Succes

Voor iedereen het best passende werk vinden, dat is onze opdracht. Laborijn belooft daarbij een goede dienstverlening aan haar klanten. Onze unieke kracht zit hem dan ook in de hoge mate van maatwerk bij het begeleiden van mensen op weg naar werk. Dat onze processen ook tijdens de afgelopen coronacrisis zo goed mogelijk zijn doorgegaan, is iets om trots op te zijn met ons allen. Ik vind, al is er altijd nog wat te verbeteren, dat we door de bundeling van al onze gezamenlijke kwaliteiten positief, enthousiast en klantgericht werken.

Adviseren

Het is fijn dat ik hieraan kan bijdragen door het inzetten van mijn capaciteiten en kwaliteiten. Achter de schermen draag ik eraan bij dat zaken zo soepel mogelijk verlopen, zodat Jan-Henk zijn werk zo goed mogelijk kan doen zonder al te veel operationeel geregeld aan zijn hoofd. Daarnaast ben ik zo vrij om het MT ook ongevraagd te adviseren over verbeterpunten die ik signaleer in onze organisatie.



Langetermijnvisie

Mijn droom voor Laborijn? Dat we als organisatie zelfstandig en gebaseerd op een langetermijnvisie onze doelen bereiken. Dat al onze klanten werk vinden of in een traject komen dat zo goed mogelijk bij hun capaciteiten aansluit. Bij die droom past een organisatie die, nog meer dan nu, procesmatig en digitaal werkt, ook in de ondersteunende diensten. Ik zie soms dat mensen omwegen moeten nemen en zich daardoor niet voldoende op hun taak kunnen focussen. Persoonlijk zou ik een goed werkend documentmanagementsysteem waardevol vinden. Het zou fijn als zowel klanten als collega's gefaciliteerd worden door een zo goed mogelijke digitale toegankelijkheid.

video nieuws



Laborijn maakt regelmatig korte video's met nieuws over Laborijn, achtergrondinformatie en uitleg van onderwerpen. Want beeld zegt meer dan woorden. De video's staan op het YouTube-kanaal van Laborijn. Scan de QR-codes om de video's te bekijken. Een greep uit de video's van de afgelopen maanden...

LABORIJN 50 JAAR

Op 1 juli 2020 bestond Laborijn (met rechtsvoorgangers Werkvoorzieningsschap De Oude IJsselstreek en Wedeo) 50 jaar. Hendrik-Jan Teeuwsen en Willy Hartjes kijken terug op de afgelopen jaren.

WILLY WERKT 46 JAAR BIJ LABORIJN



HENDRIK-JAN WERKT 49 JAAR BIJ LABORIJN



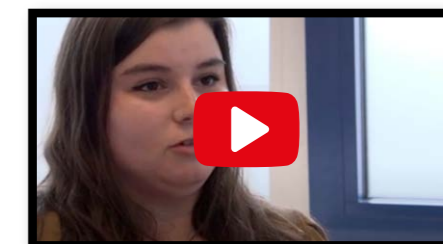
TRIPLEA NETWORKS

Ronald en Aleksandr zijn via Laborijn aan het werk bij TripleA Networks in Aalten, waar ze het goed naar hun zin hebben.



MET GEZOND BOERENVERSTAND

Sharon is, via Laborijn, aan het werk als helpdeskmedewerker bij Met Gezond Boerenverstand. Sharon en oprichter Rolf Winter vertellen over hun werkzaamheden en ervaringen.





mijn
laborijn
gevoel

Roy Bakker

BBZ CONSULENT
INKOMEN EN PARTICIPATIE

Roy omschrijft op deze pagina zijn gevoel over Laborijn en zijn werk bij onze organisatie. Voelt hij zich Laborijner?

“ IK VERKOOP GEEN ‘NEE’ AAN MENSEN DIE EEN BEHOORLIJKE DREMPEL OVER MOETEN VOORDAT IK ZE SPREEK ”

Verjaardag

“Op een verjaardag vertel ik dat Laborijn onder andere de sociale dienst uitvoert namens 3 gemeenten in de Achterhoek. Ik werk voor een speciale groep: ondernemers die in financiële problemen terecht zijn gekomen. Voor hen bestaat een regeling, de bijstand voor zelfstandigen. Ik doe dat in principe alleen; 1 dag per week werk ik samen met een collega.

Stappenplan

Laborijn belooft haar klanten dat ze naar huis gaan met informatie en kennis over hoe ze verder moeten met hun situatie. Vaak komen ondernemers die in de problemen zitten te laat. Hun schulden zijn dan al hoog opgelopen. Ik probeer hun radeloosheid zoveel mogelijk weg te nemen en maak samen met hen een stappenplan. De oorzaak is meestal een gebrekkige kennis over financiële administratie. Dit zie ik veel bij ontslagen vakmensen die noodgedwongen voor zichzelf zijn begonnen.

Handvat

Waar ik trots op ben? Dat wij klanten altijd met een handvat de deur uit laten gaan; ik verkoop geen ‘nee’ aan mensen die al een behoorlijke drempel over moeten voordat ik ze spreek. Ik ben eerlijk en realistisch en ga vervolgens op zoek naar een oplossing. Daarbij zorg ik voor een ‘warme’ overdracht door iemand bijvoorbeeld zelf in contact te brengen met een andere instantie en hem of haar niet van het kastje naar de muur te sturen.



Regelgeving

Vroeger ingrijpen zou veel beter zijn, maar hoe krijg je deze doelgroep in beeld? Dat gaat niet zomaar. Mijn droom is daarom dat we alle potentiële doelgroepen in beeld hebben en hen in een eerder stadium bereiken. Een uitdaging voor Laborijn is dus om te zorgen dat de regelgeving beter bekend is bij partijen die in contact staan met onze doelgroep, zoals administrateurs en buurtcoaches. Wij zouden hierin een bijdrage kunnen leveren door bijeenkomsten te organiseren waarin wij de partijen verder informeren.

Maatwerk

Onze unieke kracht? Dat we bereid zijn net dat stapje extra te doen en maatwerk te leveren, ook al hoort het soms officieel niet bij onze taak. De belangrijkste kernwaarde is voor mij ‘professioneel’. Daar zit voor mij alles in, ook dat je fouten durft te maken. Voel ik me Laborijner? Tja, ik ben hier een éénpitter, een Einzelgänger. Toch voel ik me zeker wel verbonden met de organisatie.

colofon

opweg is het magazine voor personeel en relaties van Laborijn. Het blad verschijnt in een oplage van 600 exemplaren.

November 2020

Redactie:

Yanouque Brouwer,
Susan Heimplaetzer (SHEtekst), Sanne Huitink

Bijdrage van:

Angela Wallerbos

Fotografie en illustratie:

Bas van Spankeren (Bas Foto), Frank Los

Vormgeving:

StudioDubbel, Doetinchem

Druk: Rozijn Repro BV

Redactieadres:

communicatie@laborijn.nl

Postadres

Postbus 236
7000 AE Doetinchem

Bezoekadres

Laborijn
Terborgseweg 106/110
7005 BC Doetinchem

t (0314) 65 46 54

e contact@laborijn.nl

www.laborijn.nl

   @Laborijn

ik ben laborijner



“WERK IS HEEL
BELANGRIJK VOOR MIJ”

Anja Collignon

Bij Laborijn geloven wij dat meedoen gelukkig en gezond maakt. Meedoen op je eigen niveau, maar wel in je volle kracht. Of het nu gaat om werk bij een reguliere werkgever, een leertraject, een beschutte werk-

plek of om vrijwilligerswerk. Onze ervaring is dat mensen vaak veel meer kunnen dan ze zelf voor mogelijk houden. Laborijn laat mensen die nu aan de kant staan, weer meedoen. Samen werken we aan werk.

laborijn
samen werkt
www.laborijn.nl