

De gemeente Utrecht heeft voor het eerst vijftien langdurig werklozen van het leerwerk-traject van Erkend Talent aan de slag. Vier dagen werken en één dag les met na een jaar een afsluitend examen en hopelijk het mbo-3 diploma op zak. Danny Verberk is één van de deelnemers. 'Ik heb weer ritme in mijn leven'.

*Hans Ouwerkerk, tekstschrijver*

Danny Verberk is via Erkend Talent weer aan het leren en aan het werk

# 'Ik voel mij weer een volwaardig mens'

Een scherm aan de wand geeft aan hoeveel telefoontjes er bij het Klant Contact Centrum binnenkomen en worden afgehandeld. De teller gaat bijna continu van één, twee en dan direct naar nul. Tientallen medewerkers van de gemeente Utrecht zijn bezig om de telefoontjes te beantwoorden. Danny Verberk wijst naar een hokje met twee beeldschermen en een headset. Sinds maart van dit jaar is dat zijn werkplek en hij is er maar wat trots op. In die maand besloot de gemeente Utrecht vijftien langdurig werklozen via het leerwerktraject van Erkend Talent op de afdeling Burgerzaken en het Klant Contact Centrum te plaatsen. 'Het is natuurlijk mooi dat we mensen, die al een langere tijd in een uitkerings situatie zitten, kunnen helpen door ze een leertraject aan te bieden', vertelt Matteo van Ass, teamcoach van het Klant Contact Centrum. 'Maar voor ons is het ook mooi dat zodra de deelnemers wat productiever zijn, ze de vaste collega's ook daadwerkelijk ontlasten. En het is een afgebakende periode. Ze volgen immers een jaar lang een opleiding en krijgen aan het eind daarvan een diploma. Vanuit Erkend Talent was de gedachte dat met vijftien

deelnemers er een complete klas voor het mbo-3 traject ontstaat. De deelnemers aan dit traject komen allemaal uit Utrecht en de opleiding wordt ook grotendeels hier in het gebouw gegeven. Vier dagen doen ze hun werk en op donderdag gaan ze naar school.'

nomen. Tevens hebben we een sollicitatiegesprek gehouden. We zijn met tachtig deelnemers begonnen en daarvan zijn uiteindelijk vijftien overgebleven.' 'Dat zijn dan dus ook de toppers', vult Matteo zijn collega aan. 'Bij de uitkerings specificatie zat de brief

'Als ik kijk naar hoe ik hier binnenkwam en hoe ik hier nu zit, dan is dat toch wel een groot verschil'

### Selectieprocedure

Aan het plaatsen van de vijftien deelnemers is een intensieve selectieprocedure vooraf gegaan met Ocaro, het trainingsbureau. Supervisor Ria Laken: 'We hebben twee rondes gehad waarin naast verschillende testen ook een telefoontest is afge-

over dit traject', vertelt Danny Verkerk. Hij is 31 jaar, heeft geen diploma's en zat, op het moment dat hij de brief kreeg, al tien jaar in de bijstand. 'Ik ben altijd wel met vrijwilligerswerk bezig geweest. Nooit stil gezeten. Toen de brief binnenkwam waarin ze medewerkers zochten voor een

'Ik moet zorgen dat ik op tijd ben. Echt in het ritme komen, heeft best wel even wat tijd gekost', aldus Danny (midden). 'Eigenlijk', voegt Ria (links) er aan toe, 'leren we ze alles wat komt kijken bij weer actief in het werkende proces bezig zijn.'

Klant Contact Centrum dacht ik 'ik reageer gewoon en ik zie wel wat er gebeurt'. Op dat moment had ik ook niets meer te verliezen. Ik had een bijstandsuitkering en geen sollicitatieplicht, voor mijn gevoel zat ik onderin en verder kon ik toch niet zakken. Uiteindelijk was ik één van de tachtig gelukkigen die een stapje verder mocht.'

### Pittig

De eerste hobbel die hij na zijn uitverkiezing moest nemen was het selectiegesprek. 'Dat was best wel pittig. Ik moest een telefoongesprek voeren over een onderwerp dat je niet kent. Aan de telefoon was een vrouw die net haar man had verloren en ze wilde een grotere kliko hebben. Alleen die krijg je pas als je met vier personen bent. En zij was nog met drie. Hoe ik het heb opgelost? Ik heb haar eerst gecondoleerd met de dood van haar man en toen gezegd dat ik zou gaan kijken wat de mogelijkheden zijn.' Zijn aanpak van deze fictieve case viel in goede

aarde want Danny mocht weer een ronde verder. In het volgende gesprek werd hij doorgezaagd over zijn doelen en wat hij met de opleiding zou willen bereiken. 'Dat was en is voor mij natuurlijk vooral het vergroten van mijn kansen op de arbeidsmarkt. Een schooldiploma halen zodat ik net zoveel kansen heb als andere burgers.'

### Begeleiding

Dolblij was Danny toen hij hoorde dat hij voor het traject geselecteerd was. 'Superblij was ik dat ik hier kon komen werken en leren.' Tegelijkertijd zag Ria een tiental nieuwkomers op haar afdeling terecht komen. 'De begeleiding', beaamt zij, 'is een forse investering. Als de deelnemers binnenkomen hebben ze een opleiding gekregen over de werkzaamheden die hier worden uitgevoerd. Vervolgens gaan ze de vloer op en moeten we ze er wegwijs maken. Niet alleen in het werk maar ook als het gaat om de sociale contacten. Het collega zijn, op tijd binnen zijn en je houden aan afspraken over pauzes.

Eigenlijk', voegt Ria er aan toe, 'leren we ze alles wat komt kijken bij weer actief in het werkende proces bezig zijn.' Danny knikt en zegt dan: 'Zeker in het begin was het wel wennen dat je weer een volledig dagritme hebt. Thuis had ik dat wel een beetje, maar ik bleef ook wel eens lekker in bed liggen. Nu heb je je verplichtingen waar je aan moet voldoen. De eerste week was echt zo van 'ik moet zorgen dat ik op tijd ben'. Echt in het ritme komen, heeft best wel even wat tijd gekost. Dat geldt ook voor de rest.'

Inmiddels zijn er zes maanden voorbij en heeft de gemeente Utrecht de deelnemers een tijdelijk contract van een half jaar aangeboden. Na 1 maart houdt het op. Danny hoopt uiteraard op voortzetting van zijn contract als hij straks ook zijn diploma heeft. 'Er zijn wellicht mogelijkheden. Aan de andere kant', voegt hij er in één adem aan toe, 'er is veel vraag naar klantcontact en ik heb op een goede plek werkervaring opgedaan en een goed diploma. Ik heb er wel vertrouwen in dat



Foto: Jessica Brouwer

Ria: 'Een leerpunt is dat begeleiding belangrijk is. In het begin is dat intensiever dan nu. Nu is het vooral voortgang en we luisteren de gesprekken mee.'

het lukt. Het leuke aan dit werk vind ik het zoeken naar oplossingen. Mensen bellen met een probleem en het is aan mij om ze zo goed mogelijk te helpen. Mijn uitdaging is ook dat als men boos belt ze door mij uiteindelijk tevreden ophangen.'

### Groepsvorming

Op de vraag of Danny en zijn veertien mededeelnemers een groep binnen de groep vormt schudt hij van nee. 'Je bent een collega. Er wordt onder elkaar geen onderscheid gemaakt. Je bent een volwaardige collega en dat vind ik heel plezierig.' Matteo: 'We huren wel eens uitzendkrachten in en dat doen we ook altijd in een groepje. Je ziet dat mensen dan wat naar elkaar toe trekken maar op een gegeven moment gaan ze echt wel op in het geheel. Zij zijn natuurlijk wel een groep die veel en intensief contact met elkaar hebben omdat ze samen ook naar school gaan. Maar zoals Danny al aangeeft, uitzendkrachten, vaste krachten of mensen die een leertraject volgen, in principe maken we daar van bovenaf geen onderscheid in.'

Matteo vindt het vooral 'mooi' om mensen die een uitkering hebben weer aan het werk te helpen. 'Je krijgt ook echt supergemotiveerde mensen binnen. Ik weet nog dat Danny zei 'dat wordt de eerste keer dat ik een diploma ga halen'. Dat heeft toen echt wel indruk op mij gemaakt. Ik heb ook iemand horen zeggen 'dan tel ik echt weer mee in de maatschappij'. Ria knikt: 'Je ziet ze echt heel erg groeien. De onzekerheid waarmee ze beginnen is op een gegeven moment

weg en daardoor worden ze ook één met de groep. Elke ochtend hebben we een zogenoemde dagstart op de afdeling. Dan nemen we de zaken van de dag ervoor en de komende dag door en iedereen doet dan ook mee en doet zijn zegje.' Danny: 'Inderdaad kijk je in het begin een beetje de kat uit de boom. Hoe doet de rest het maar op een gegeven moment moet je wel zeggen wat er speelt.'

### Slikken

De hamvraag is natuurlijk of de gemeente Utrecht er mee verder gaat. Matteo: 'We hebben het geëvalueerd en we gaan er

zeker mee verder. Waarschijnlijk doen we het wel in een iets kleinere groep omdat de begeleiding toch vrij intensief is.' Ria: 'Een leerpunt is dat begeleiding belangrijk is. In het begin is dat intensiever dan nu. Nu is het vooral voortgang en we luisteren de gesprekken mee. Maar daarnaast hebben ze natuurlijk vanuit de opleiding ook nog opdrachten waar we ze bij helpen.' Danny: 'Naast de werkzaamheden op de vloer hebben we natuurlijk de opleiding. De examens worden straks door Ocaro en het ROC afgenomen en dat is best pittig. Ik heb nu bijvoorbeeld als opdracht om een probleem dat bij de burgers speelt te onderzoeken en daar een verslag over te schrijven. Als je dat, zoals in mijn geval, nooit hebt gedaan dan is dat wel even slikken. Gelukkig helpt iedereen elkaar. En dat is wel fijn.' We zien op het scherm dat er geen gesprekken in de wacht staan. Dan zegt Danny: 'Als ik kijk naar hoe ik hier binnenkwam en hoe ik hier nu zit, dan is dat toch wel een groot verschil. Je voelt je weer een volwaardig mens. Je hebt weer een baan en een doel in je leven. En niet met de dag kijken 'wat ga ik vandaag nou weer eens doen'. Nu ga ik lekker werken en mijn eigen geld verdienen. Het geeft veel meer voldoening.' □

### Erkend Talent

'Erkend Talent is een samenwerking tussen werkgevers, deelnemers en Ocaro als opleider. Met Erkend Talent geven we mensen, voor wie het lastig is om een baan te vinden, de kans om een jaar lang stage te lopen bij een Klant Contact Centrum. Naast de stage volgen ze onze mbo3-opleiding Contact Center Medewerker. Op deze wijze kunnen mensen zich omscholen tot dit mooie vak, van jong tot oud, van mensen zonder diploma tot universitair geschoold.

De gemeente Schijndel is een aantal jaren geleden gestart met een vergelijkbaar traject. Dit heeft ons geïnspireerd. Inmiddels hebben meer dan 30 gemeenten en ook andere organisaties, zoals bijvoorbeeld PGGM, zich aangesloten bij Erkend Talent. De resultaten zijn veelbelovend. Van de eerste groepen heeft 70 procent een baan gevonden. Daarnaast is het vak van Klant Contact Medewerker, door het UWV benoemd als een kansberoep voor de komende jaren.

Het is een win/win situatie voor alle betrokkenen. Bij de laatste diploma-uitreiking kwamen er weer zulke mooie verhalen naar boven: mensen die weer een doel hebben om voor op te staan, teams die door de komst van nieuwe collega's een impuls hebben gekregen. Tot nu toe heeft 95 procent van de deelnemers het mbo3-diploma behaald. Een duurzame aanpak, daar geloven we in.'

Meer informatie? <http://www.erkend-talent.nl/>

*Carolien de Oliveira Marreiros, directeur Ocaro*