

SCHOUDEERS



SEPTEMBER
2021

#10

THEMAKRANT
ARBEIDSPARTICIPATIE
EN SCHULDEN

ERONDER

Ingrid Hems van Ergon:

“Als werkgever kun je altijd iets bijdragen”

Financiële problemen zijn voor een werkgever vaak moeilijk aan te kaarten en voor een medewerker is de drempel hoog om hulp te vragen. Werkleerbedrijf Ergon in Eindhoven lukt het wél om financiële problemen bespreekbaar te maken. Wat is hun succesrecept? Ingrid: “Je moet er van willen zijn. En het gewoon gaan doen.”

CFO (Chief Financial Officer) Ingrid Hems komt uit de financiële wereld en koestert een grote liefde voor cijfers én voor de mensen achter die cijfers. “We weten dat velen het moeilijk hebben, ook mensen die werk hebben en een inkomen verdienen. Ook bij Ergon worstelen werknemers met financiën, soms openlijk, vaker meer verborgen. Geldzorgen staan hoog op piekerlijstjes, we kennen allemaal de impact. Tel daarbij op dat de helft van het ziekteverzuim niet medisch is. Het lijken me voldoende redenen om als werkgever in actie te komen.”

Financieel loket

Ingrid is van mening dat je als werkgever altijd iets kunt bijdragen, en dat het niet uitmaakt of je een participatiebedrijf bent of een commerciële onderneming. “Je kunt stellen dat je prioriteiten bij het werk en je productie liggen, maar dat vind ik kortzichtig. Je weet namelijk dat je mensen en dus productie kwijt raakt aan financiële strubbelingen. Daarom gingen we op zoek naar oplossingen, het liefst zo laagdrempelig mogelijk, dus binnen de muren van Ergon.” De CFO had al de nodige connecties door haar inzet voor het Armoedebestrijdingsdebat in Eindhoven, maar het was nog niet eenvoudig om de juiste partners binnenboord te halen. “Wij wilden per se hulp bieden binnen ons bedrijf, maar partners gaven in eerste instantie aan dat ze zelf al hun spreekuren en dergelijke hadden en dat onze mensen daar terecht konden met vragen. Op een gegeven moment zijn we opgehouden met vergaderen en lobbyen en zijn we gewoon gestart. Geen beleidsplan, geen budgetafspraken, geen targets. Wel kleinere pilots, bewustwording en een spreekuur.” Inmiddels zijn de Sociaal Raadslieden, WijEindhoven en Werkplaats Financiën aangehaakt. Samen draaien ze het financieel loket, binnen de veilige muren van Ergon. “En als je dan vraagt naar ons succesrecept: wij hebben Elly.” (zie kader op pagina 2)

Zicht op alarmbellen

Het financieel loket is een belangrijke pijler, daarnaast worden er inspiratiewerkshops gegeven en leidinggevend getraind. De training omvat gesprekstechnieken, maar ook het signaleren van geldzorgen. “Zij krijgen zo beter zicht op ‘alarmbellen’, zoals vragen om een voorschot of verminderde concentratie. Hiermee hopen we dat we vroegtijdig



Ingrid: “Je weet dat je mensen en dus productie kwijt raakt aan financiële strubbelingen. Dan moet je op zoek naar oplossingen.”

zicht krijgen op problemen, zodat we ze ook in een vroegtijdig stadium kunnen ondersteunen.” Ingrid vertelt dat Ergon veel leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs plaatst. “Bij jongeren speelt andere problematiek, dus bij hen moet je alert zijn op andere signalen. Ze krijgen bijvoorbeeld hun eerste loon en voelen zich de koning te rijk, maar beseffen niet altijd welke verplichtingen ze hebben, zoals verzekering en belasting of boodschappen. Je kunt niet alles aan je mobiel of uitgaan spenderen. Door dit gesprek vroegtijdig aan te gaan, hopen we financiële zorgen te voorkomen. Volgend jaar nemen we ook een stuk educatie op in ons programma.”

“Geldzorgen staan hoog op piekerlijstjes en de helft van het ziekteverzuim is niet medisch. Reden om in actie te komen.”

Lekker in je vel-programma

Ingrid benadrukt dat aandacht voor financiële fitheid een onderdeel is van hun totale ‘lekker in je vel-programma’. “Alles hangt met elkaar samen, dus is er ook aandacht voor taal, digitale vaardigheden en gezondheid. Met het complete pakket willen we stress verminderen, de concentratie verhogen en ziekte voorkomen. Als medewerkers lekkerder in hun vel zitten, ben ik blij.” Het roept de vraag op of er een businesscase te maken is op deze aanpak. “Vast”, stelt de CFO vrolijk vast, “maar wij hebben hem niet gemaakt.” Wat ze ermee wil zeggen is dat alle inspanningen meer dan de moeite waard zijn. “Natuurlijk waren er kinderziekten en is niet alles ideaal. Het is een proces van vallen en opstaan, van lukken en mislukken, van veel tijdsinvestering en passie. Je moet er van willen zijn. De overtuiging hebben dat je als werkgever iets kan en moet doen op dit vlak. Dat je een veilige omgeving wil creëren voor je medewerkers. De structuur staat nu stevig, en er is inzet van communicatie, HRM en



Programmanager
Schoudeers Eronder
JULIA DEN HARTOGH

Spiraal doorbreken

Mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt lopen vaak een hoger risico om in de financiële problemen te komen. Hierdoor kan het voor deze diverse groep nog lastiger worden om aan het werk te komen of te blijven. Er ontstaat een spiraal die lastig te doorbreken is. Voldoende reden om extra aandacht te besteden aan hoe we deze groep kunnen versterken en extra ondersteunen als het gaat om hun kwetsbare financiële evenwicht.

In ons **leernetwerk** hebben we met uitvoerend professionals vanuit de gemeente, de zorg, de re-integratie en sociale werkbedrijven nagedacht over de grootste knelpunten en mogelijk oplossingsrichtingen rond dit thema. Samen met Peter Wesdorp van het Kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid schreven we hier een **whitepaper** over.

Voor deze krant gingen we in gesprek met participatiebedrijf Ergon en MatzCarwash. Ingrid is CFO van Ergon, zij vertelt over het totale pakket aan initiatieven dat zij binnen de muren van Ergon ontwikkelden. En ze roemt vooral Elly: hét gezicht van hun financieel loket. “Zij is open over haar verleden met schulden, gaat naast mensen staan, is toegankelijk.” Martin Kniest van Matz Carwash weet als geen ander zijn mensen te laten floreren, dat was al te zien in de HUMAN documentaire ‘De Wasstraat’. Nu wil hij andere bedrijven inspireren om de arbeidsmarkt meer inclusief te maken. Hoe? Je leest het in deze krant.

salarisadministratie. We werken ook samen met BrainportEindhoven, Nibud, Nadja Jungman en zelfs Deloitte. En ook heel belangrijk; het programma wordt van hoog tot laag gesteund.”

>> lees het verhaal van Elly op pagina 2

>> doorlees van pagina 1 – *Elly van Bokhoven van het financieel loket:*

“Gelijkwaardigheid is heel belangrijk”

Elly van Bokhoven is het gezicht van het financieel loket. Eerder knokte zij zichzelf uit de schulden. “Ik weet uit ervaring wat er allemaal aan emoties en praktische zaken voorbij komt, dat maakt de drempel laag om bij mij aan te kloppen.”

Wat doet het financieel loket bij Ergon?

“Veel mensen zitten met financiële vragen. Ze hebben een steuntje in de rug nodig, maar vinden dat niet altijd in hun eigen netwerk. En financiële problemen lossen niet op door ze op z’n beloop te laten. Het liefst ben je er vroeg bij, met laagdrempelige hulp. Ik doe wat nodig is. Een luisterend oor of een goede tip, inzicht in de inkomsten en uitgaven of praktische hulp bij het ordenen van alle papieren. Of ik ga een keer mee naar een instantie, bijvoorbeeld naar de Voedselbank. Even de drempel over helpen is een belangrijke eerste stap, dat kan ook een telefoontje naar een instantie zijn. Let wel, we nemen het nooit over, want ons doel is juist meer zelfstandigheid. Als wij niet (meer) kunnen helpen, leggen we contact met instanties voor meer specialistische of langdurige hulp. Maar ook dan blijft onze deur altijd open.”

Hoe vindt men het loket?

“Steeds meer medewerkers zijn al eens langs geweest en leidinggevenden adviseren om eens langs te gaan. De salarisadministratie is ook alert. Als er bijvoorbeeld loonbeslag wordt aange-

vraagd, tippen ze iemand om met ons te gaan praten. Daarnaast maakte ik een vlog over mijn eigen verhaal, dat staat op onze online omgeving. We promoten onze diensten ook op de schermen die in de kantine hangen. Het mooiste vind ik dat mensen nu ook tegen elkaar zeggen ‘ga even naar Elly toe.’”

Wat doen jullie nog meer om medewerkers bij te staan op dit gebied?

“In het voorjaar organiseren we bijvoorbeeld de ‘week van het geld’, met allerlei laagdrempelige activiteiten voor alle medewerkers. Afgelopen jaar kwam de burgemeester van Helmond langs en hield Nadja Jungmann een lezing. De lessen van die week sijpelen nog lang door. Verder zorgen we voor prikkels door het jaar heen, bijvoorbeeld aan het eind van het jaar een brief over de zorgverzekering. Zit je nog goed? En we attenderen mensen op de jaarlijkse huurverhoging; moet je misschien je kostenplaatje bijstellen? Bij een nieuwe cao geven we duidelijk aan wat de gevolgen zijn. Wij begeleiden veel mensen uit de bijstand weer richting werk; dat betekent veel financiële veranderingen waar je mensen bij wil ondersteunen. Je ziet: we continu op zoek naar kansen om de financiële bewustwording te stimuleren.”

Wat is de kern van het succes?

“Gelijkwaardigheid is heel belangrijk. Ik ga naast mensen staan en ben open over



Elly van Bokhoven, het gezicht van het financieel loket

m’n eigen verhaal. Ik belandde stevig in de schulden, maar wist er weer uit te komen en ging na 29 jaar weer de schoolbanken in voor een studie sociaal maatschappelijke dienstverlening. Er is nog zoveel schaamte, terwijl dat helemaal niet nodig is. Echt iedereen kan in de financiële problemen komen. Het taboe moet eraf. Dat proberen we stapje voor stapje te bereiken. En verder is er veel doorzettingsvermogen en creativiteit nodig. Het totale team is heel divers en daadkrachtig, en we krijgen de ruimte. Dat geeft energie.”

Heeft corona invloed?

“We hebben maatregelen genomen op het gebied van hygiëne en afstand, maar het loket is gewoon open. Onze mensen verliezen hun baan niet, maar hun sociale structuur verandert wel door

corona. We zien vereenzaming en meer kwetsbaarheid in de gezondheid. We roepen des te meer op om het loket te blijven bezoeken.”

Hoe werken jullie samen met partners?

“Het spreekuur draaien we samen met de Sociaal Raadslieden, WIJEindhoven en Werkplaats Financiën. Met de afdeling schuldhulpverlening zijn we in gesprek over hoe we elkaar kunnen versterken en we bouwen gestaag door aan ons netwerk. Als het nodig is, organiseren we een drie-gesprek met ons, een werknemer en een instantie, om miscommunicatie te voorkomen. Dit geeft werknemers een veilig gevoel.”

En wat levert een bezoek aan het financieel loket op?

“Minder stress en meer ruimte! Even de spanning eraf. Als ik mensen help de zaken weer even op een rij te zetten, zie ik ze opfleuren. Af en toe krijg ik een kaartje, iets lekkers of zelfs bloemen. Het tekent de grote opluchting van mensen. En zelf ben ik heel blij dat ik mijn ervaring positief kan inzetten.”

Kijk naar [het verhaal van Ruben](#); waarom het belangrijk is om te investeren in het contact met je werknemers. En lees [hier](#) meer over het financieel loket.

“Als mensen zichzelf kunnen zijn, gaan ze groeien”

Tom is een van de werknemers bij Matz Carwash en heeft net als zijn meeste collega’s een afstand tot de arbeidsmarkt. Wat had hij nodig om tot bloei te komen? We vragen het hem en Maureen, de vestigingsmanager.

Gevraagd naar wat Tom zoal in z’n rugzak heeft zitten, grapt hij: “Wat zit er niet in, dat is makkelijker te beantwoorden! Autisme en slechtiendheid zijn wel het belangrijkste. Ook ben ik niet zo best in rekenen en schrijven.” Zijn rugzak heeft gelukkig ook plek voor een gezonde portie ambitie. “Bij een logistiek bedrijf moest ik steeds de meest simpele klusjes doen, maar ik wilde meer variatie en het vak leren. Dat moest allemaal snel, terwijl ik nooit zo snel kan zijn als de rest. Dus lieten ze me weer alleen de basis doen. Het voelde verschrikkelijk om in een hokje geduwd te worden.”

Gebruiksaanwijzing

Iedereen heeft z’n ditjes en datjes, stelt vestigingsmanager Maureen nuchter vast. “Hier alleen iets meer en soms wat meer zichtbaar.” Tom vindt dat Maureen goed omgaat met zijn gebruiksaanwijzing. “Zeker in het begin had ik veel bevestiging nodig en hadden we iedere week een gesprek; werk ik nog aan het goede doel, kunnen er taken bij, kan er iets beter? Ik begon met het vouwen van het papier, dat kon ik heel rustig doen. Inmiddels doe ik steeds meer in het bedrijf en durf ik zelf beslissingen te nemen.” Maureen: “In het begin is het belangrijk om zelfvertrouwen op te bouwen.” Hoe ze dat stimuleert? “Met aandacht, positiviteit en met creatief en oplossingsgericht denken. Met iedere medewerker moet je samen ontdekken wat het beste werkt, wat signalen betekenen en hoe je daarmee omgaat. Gelukkig krijg ik hier ook de ruimte voor.”



Talenten ontdekken

Het gevolg is dat medewerkers prima werk leveren en niet meer weg willen. “Hier hoor ik er eindelijk bij en kan ik mezelf zijn,” zegt Tom. “Ik ben in m’n leven best veel gepest, was altijd het buitenbeentje, maar hier word ik voor vol aangezien.” Maureen: “Het geeft zoveel rust als je je niet beter hoeft voor te doen dan je bent, als je niet meer hoeft op te boksen tegen allerlei maatschappelijke normen. Je ziet dat als mensen zichzelf kunnen zijn, ze als een malle gaan groeien. Ze komen tot bloei en ontdekken hun talenten. Tom bijvoorbeeld is ontzettend secuur, en als collega’s iets moeilijk vinden, helpt hij ze. Dat is onbetaalbaar.”

Mensen blij maken

Het fijnste van zijn werk vindt Tom het contact met klanten en collega’s. “Het geeft me een goed gevoel om mensen blij te maken, dan zet ik graag m’n beste beentje voor.” Soms voelt Tom zich niet goed. “Dan zit m’n hoofd vol, dan voel ik niets, ben ik er niet bij. Als ik

dat aangeef aan Maureen en m’n collega’s, dan houden ze er rekening mee. Dat lucht op. Een volgende dag kan ik er dan wel weer helemaal zijn.” Maureen steekt Tom een hart onder de riem. “Dat hebben we allemaal wel eens hè. En vergeet niet dat je net verhuisd bent, dat is ook best spannend.”

HULP BIJ GELDZORGEN

Bij Matz Carwash heeft zo’n negentig procent van de medewerkers een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat zijn prima medewerkers, als je ze maar goed begeleidt, stelt directeur Martin Kniest. Een deel van die begeleiding omvat hulp bij financiën en geldzorgen. Immers, gedoe met geld zorgt voor stress en stress is geen fijne compagnon op de werkvloer. De hulp is op maat. Maureen: “Tom heeft bijvoorbeeld weinig hulp nodig, onder andere omdat hij heel secuur is. Bespreekbaar maken is een belangrijke eerste stap, zodat de schaamte eraf gaat. Wij weten ook waar we op moeten letten, wat de signalen zijn.” Martin vult aan: “We kunnen werknemers koppelen aan een student of vrijwilliger voor hulp en onze jobcoaches gaan thuis met ze aan de slag om hun ‘portefeuille’ op orde te krijgen. Ook hier zijn bespreekbaar maken en leren omgaan met geld belangrijke stappen. Bij eventueel loonbeslag neem ik contact op met de schuldeiser en koop ik de schuld af. Hiermee voorkomen we dat schulden alleen maar oplopen. De schuld verreken ik daarna met hun salaris.” Bij Matz Carwash wordt de lunch en het diner verzorgd. Martin: “Het viel me op hoeveel bezorgdiensten hier pizza’s en snacks kwamen afleveren in de pauzes. Hartstikke duur en bepaald niet gezond. Nu gebruiken we een deel van de fooienpot voor gezonde maaltijden zodat mijn werknemers hun inkomen voor andere zaken kunnen gebruiken. En ze blijven fitter, dat werkt door in het ziekteverzuim. Wat ik zeg; eigenlijk is het heel simpel.”

Een inclusieve arbeidsmarkt volgens Matz Carwash 'Respect, ruimte, en een stapje extra'

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een plek bieden in je bedrijf. "Eigenlijk is het heel simpel, stelt Martin Kniest, directeur van Matz Carwash. "Alleen al die instanties, wetten en regelingen maken het lastig." Martin wist afgelopen jaren een geheel eigen pad te banen en met het nieuw opgerichte Matz Social begeleidt, traint en inspireert hij andere bedrijven.

Inmiddels werken er zo'n zestig mensen bij de twee vestigingen van Matz Carwash in Deventer en Zutphen. Negentig procent heeft een afstand tot de arbeidsmarkt. Herstel: had. Directeur Martin Kniest houdt namelijk niet van die term, liever gelooft hij in een inclusieve arbeidsmarkt. "Geef ze iets meer begeleiding, bied kansen, pas eventueel het werk aan en prijs je vervolgens gelukkig met de beste en meest loyale werknemers die je je kunt voorstellen."

Versplintering

Martin was danser, verkoper van autoverzekeringen en runde een discotheek. Zijn faillissement was een ijkmoment. "Ik stond aan de zijlijn, met forse schulden, de maatschappij liet mij vallen. Ik denk dat ik door die ervaring me beter kan inleven, graag een stap harder zet om mensen weer op de rails te krijgen." De ondernemer hekelt de versplintering in de hulpverlening. "Gemiddeld zijn er maar liefst zes hulpverleners betrokken bij mijn mensen. En iedereen doet zijn eigen ding, met een eigen budget, een eigen financieel belang en vanaf een eigen eilandje. Met alle goede bedoelingen, dat zien we echt wel, maar de cliënt vaart er niet wel bij. Ik vind het werkelijk tranen trekkend."

Regie als sleutel

Belangrijk onderdeel van zijn oplossing is regie. "Ik wil al die takken van sport bij mij onder een dak hebben zodat we in één systeem snel kunnen schakelen en -heel belangrijk- niet struikelen over de AVG." Martin heeft een indrukwekkend team op de been gebracht. Van juridisch hulpverlener tot arts en van maatschappelijk werker tot budgetcoach. "Daarnaast werken we intensief samen met partijen als de woningbouwvereniging, het sociaal wijkteam, scholen, buurthuizen, gemeente, een moskee. En natuurlijk met de gemeente. Stel, iemand heeft een drugsprobleem, heeft schulden en dreigt zijn woning uitgezet te worden. Vaak schiet het werk er dan bij in; te veel stress. Verzuim maakt het probleem nog complexer. Want het is belangrijk is om te blijven werken, om een ritme te hebben, om tot een sociale structuur te behoren. Wij faciliteren dat. Met aangepast werk, werktijden die wel haalbaar zijn, overzicht in de financiën, een aanvraag voor een toeslag, met net een extra duwtje in de rug. In overleg met andere partijen zorgen we dat er op die andere punten ook hulp komt, zodat iemand niet nog verder afglijdt. Korte lijntjes zijn belangrijk. We doen veel, maar hebben die andere partijen ook gewoon hard nodig. Het is fijn dat het belang van samenwerken steeds meer doorsijpelt. Samen bereik je meer."

Samenwerking

De samenwerking met de opleiding sociaal juridische dienstverlening van hogeschool Saxion is ook een belangrijke pijler van Matz Social. "Studenten kunnen samen met onze medewerkers casussen aanpakken, van die regelingen die in de bureaucratie dreigen mis te lopen. Verlies van een ID-kaart, belastingaanslagen, zorgtoeslag, een administratie die in de soep loopt. Wij zijn ermee geholpen, zij doen interessante ervaring op."



Martin Kniest:

"Niemand mag buiten de maatschappij geplaatst worden, een afstand van de arbeidsmarkt zou er niet moeten zijn."

De arts die wordt ingevlogen speelt ook een belangrijke rol. "We weten dat bij driekwart van de ziekmeldingen schuldenproblematiek een rol speelt. Hij vraagt door, ontrafelt problemen: 'hoe is het verder met je?'. Hierdoor krijgen we vroegtijdig zicht op onderliggende oorzaken van het verzuim. Experts in het team kunnen dit dan vroegtijdig aanpakken met de jongere."

Matz Social

Matz Carwash draait op volle toeren, maar Martin wil meer bereiken, groter denken. "In deze regio alleen al hebben we het over tienduizenden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Die kan ik niet allemaal een plek geven op mijn twee locaties." Daarom startte hij met Matz Social. "De sleutel ligt namelijk bij bedrijven, dáár moeten die werkplekken gecreëerd worden. Veel bedrijven willen wel, dat zien we aan de aanvragen bij Matz Social, maar ze weten niet hóe ze het moeten oppakken. Het is ook niet eenvoudig, je hebt eigenlijk een sociale pipo nodig die de kar wil en mag trekken. Wij helpen bedrijven hierbij. We kunnen het hele pakket oppakken, zodat we bedrijven ontzorgen. Maar we willen ook dat bedrijven het zelf in de vingers krijgen, dus we begeleiden en trainen naar meer zelfredzaamheid. Natuurlijk blijven wij fungeren als waakvlam en back-up, want het is geen eenvoudige klus."

HUMAN

Matz Social start in de regio met zo'n 15 tot 20 bedrijven, aanbesteed door de gemeente Deventer om bij bewezen succes zijn aanpak uit te gaan rollen. Tegelijkertijd wil hij hogerop, de zaken aankaarten. "Bij het UWV, het ministerie, de Tweede Kamer. Iedereen vliegt over de materie heen, rapporten stapelen zich op, maar niemand pakt de wortel aan." Bij omroep HUMAN krijgt hij wel gehoor. De documentaire [de Wasstraat](#) was een succes, de producenten willen een vervolg. Martin: "Niemand mag buiten de maatschappij geplaatst worden, een afstand van de arbeidsmarkt zou er niet moeten zijn. Dus moeten we de arbeidsmarkt maar zo aanpassen dat er voor iedereen een plek is."

Wat is er nodig als je met deze doelgroep wil gaan werken; 8 ingrediënten.

Stabiliteit; Zorg eerst dat je je eigen bedrijf op orde hebt, alleen met een stabiel team bied je structuur en zekerheid.

Geduld; Er zit een grens aan de groei die deze doelgroep kan maken. Dat betekent dat je sommige dingen iedere dag opnieuw moet uitleggen.

Berusting; Ga ervan uit dat je over allerlei wetten en regels struikelt en dat de schare hulpverleners die om iemand hangt onduidelijkheid met zich meebrengt.

Loyaliteit; Bied veiligheid en vertrouwen. Er is een bepaalde chemie nodig om met deze groep goed te werken, geborgenheid is belangrijk. Doe wat je zegt en zeg wat je doet, kom afspraken met je mensen na.

De basis; Inventariseer talenten, interesses, problematiek en belastbaarheid. Verlaag drempels en werk vervolgens aan basale werknemersvaardigheden: op tijd komen, ritme, communicatie, collegialiteit. Geef vervolgens rustig de tijd om aan het werk te wennen.

Ruimte; Je krijgt als werkgever niet voor niets subsidie in de vorm van een loonwaarde. Verwacht dan ook geen 100% inzetbaarheid.

Respect; Behandel iemand als mens, niet als nummer. Dan komt iemand tot z'n recht. En een mooi bijeffect; je klanten zien dat en gunnen jouw bedrijf en je medewerkers het succes.

Eigen DNA; Wij hebben inmiddels goed zicht op wat werkt. Maar het is geen kwestie van kopiëren, houd altijd je eigen DNA in ere.