



Verlag van de IPSV kennisgroep 'Opleiding en begeleiding in het buurtbeheerbedrijf'

23 september 2008, Utrecht

Opleiding en begeleiding in het buurtbeheerbedrijf

Medewerkers van buurtbeheerbedrijven hebben niet alleen een grote afstand tot de arbeidsmarkt, ze staan ook ver van de schoolbanken. Hoe kun je ze begeleiden en opleiden zodat ze mee kunnen doen in het arbeidsproces? Hoe maak je mensen leergierig en nieuwsgierig? Wat kun je doen om de kansen op een reguliere baan te vergroten? Welk aanbod moet het buurtbeheer daarvoor minimaal in huis hebben? En verzorg je opleiding en trainingen binnenshuis of daarbuiten? Kunnen buurtbeheerbedrijven samen een aanbod ontwikkelen?

Deze vragen en meer stonden centraal op 23 september in Utrecht tijdens een bijeenkomst van de IPSV Kennisgroep Buurtbeheerbedrijven met vertegenwoordigers uit Arnhem, Deventer, Emmen, Den Haag, Kerkrade, Venlo, Haarlem en Amsterdam.

"Buurtbeheerbedrijven zijn 'doeners' en voeren veel werk in het veld uit, maar de gemeente wil toch vat hebben op 'papier' zaken als de methodiek van het aanbesteden, van knock-outcriteria tot hoe de nietjes door het papier geslagen zijn," aldus Van Amstel, die Zone3 heeft geholpen bij het binnenhalen van een aanbesteding. Buurtbeheerbedrijven richten zich sterk op het adagium 'schoon, heel en veilig' in de wijk en ook daarbuiten. "Daarbij is de gemeente verreweg de belangrijkste opdrachtgever of subsidiegever, en dat geeft de buurtbeheerbedrijven een smalle bedrijfsmatige basis. Er wordt ook slechts beperkt samengewerkt met corporaties en al helemaal niet met het bedrijfsleven", signaleert Van Amstel.

Een ander feit is dat er in het algemeen slechts weinig mensen terugkeren op de arbeidsmarkt, terwijl gemeenten en UVW wel op korte klap-resultaten vragen. Daar zit een spagaatachtig dilemma, aldus de arbeidsadviseur. "Want heb je net iemand helemaal opgeleid tot bijvoorbeeld voorman, stroomt hij uit en kan je als Buurtbeheerbedrijf weer opnieuw beginnen en kan de productie of zelfs de continuïteit in gevaar komen."

Granieten bestand

Deze feiten houdt Van Amstel tegen het licht van een continu veranderende context. "Er blijven steeds meer mensen uit het 'granieten bestand' over, de andere makkelijker bemiddelbare

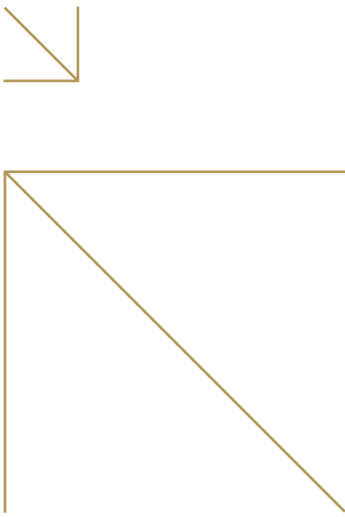
bestanden drogen op. Gemeenten streven voorts naar een laag risico voor hen en geven geen instroomgarantie. Reken je daarom niet rijk na het winnen van een aanbesteding, en wacht even met investeringen." Een derde trend is dat werkgevers een steeds hoger opleidingsniveau eisen. "Een arbocursusje is niet meer voldoende." Opmerkelijk is ten vierde dat ROC's zich meer op dergelijke scholing richten en gemeenten er loketten als Leerwerk ervoor hebben ingericht. "Daar is allemaal gratis kennis voor jullie te halen", zo houdt Van Amstel haar gehoor van buurtbeheerbedrijven voor.

Veel van het ambitieniveau in de scholing is afhankelijk van wat het buurtbeheer nastreeft. Het Buurtbeheerbedrijf Den Haag bijvoorbeeld wil nauwelijks mensen terugleiden naar de arbeidsmarkt, 80 procent blijft en wachten tot ze 65 jaar zijn. Dat is geen bewuste keuze, maar dat is zo gegroeid doordat mensen gedurende vijftien jaar onbemiddeld zijn gebleken. Bovendien heeft Buurtbeheerbedrijf Den Haag veel verslaafden in dienst. Zone-3 daarentegen sluit contracten met de stadsdelen voor het leveren van buurtconciërges in Amsterdam. Zone-3 wil de eigen broek ophouden.

De strategie moet op deze ambities worden afgestemd, betoogt Van Amstel. "Strategie is niets meer dan jezelf onderscheiden van een concurrent. Ten opzichte concurrentie heeft een Buurtbeheerbedrijf meer ogen en oren in de wijk. Dergelijke unieke externe contacten en het uitstralen van sociaal ondernemerschap maakt dat buurtbeheerbedrijven zich kunnen onderscheiden van reguliere schoonmaak- en beveiligingsbedrijven. Daarbij speelt mee dat het zogeheten maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) hot is bij veel bedrijven. Zoek dat dus op." Een mooi voorbeeld daarvan, aldus Yvonne van Amstel, is het koeriersbedrijf Valid Express (zie www.validexpress.nl), een koeriersdienst die eind 1999 werd opgericht door Nicolette Mak. Haar gehandicapte broer zat vanwege een erfelijke spierziekte al tien jaar thuis. Vandaag de dag heeft Valid Express niet alleen Mak's broer maar 55 mensen met een lastig lichaam in dienst op 5 vestigingen en gaat van elke afgelegde kilometer voor de ruim 600 klanten een cent in een fonds. "Dat ligt heel goed bij het bedrijfsleven."

Geen blauwdruk

Welk opleidingsniveau gewenst is en hoe dit is te realiseren, valt niet in een blauwdruk te gieten. "Je weet wat de mensen als toezichhouder of schoonmaker aan vaardigheden in huis moeten



hebben, zowel technisch als sociaal, dus in intakegesprekken moeten je medewerkers zich daar rekenschap van geven. Meestal is er sprake van een korte standaard-opleiding, eventueel gevolgd door een vervolgopleiding. Het bestek van de gemeente vraagt heel specifiek naar de methodiek hoe je je mensen opleidt en traint, dus daar moet je je van bewust zijn." Zone-3 is zelfs tot op zekere hoogte geaccrediteerd voor de opleiding voor toezicht-houder. Er zijn mensen doorgestroomd naar de reguliere beveiligingsbranche. Ook hier heerst bij de buurtbeheerbedrijven een geheel verschillend beeld. Buurtbeheer Den Haag is al blij dat de medewerkers de begrippen 'bezem', 'pauze' en vooral 'einde pauze' tussen de oren krijgen.

Wat betreft het opleidingsmodel valt te kiezen tussen mensen trainen of mensen opleiden. Duidelijk is dat het laatste meer moeite kost. Toch heeft het ontwikkelen van een curriculum (intern en/of extern ook meerwaarde. "Je kunt ook kiezen voor in company-opleidingen, waarbij bijvoorbeeld een ROC de opleiding in huis verzorgt. "Veel buurtbeheerbedrijven kiezen voor een algemene opleiding AKA niveau 1 (Arbeidsgekwalficeerd Assistent), en daarna kan iemand anders of een andere instelling de opleiding overnemen", aldus Van Amstel. Buurtsupport Emmen verzorgt zelfs intern een AKA-niveau 3, waarbij wordt samengewerkt met de ROC. Buurtsupport en ROC zijn zelfs elkaars onderaannemer. Ook Cambio in Deventer en Arnhem werken samen met een ROC. Een cursus VCA (veiligheidsarbeidskursus) is eveneens een opleiding waarin veel Buurtbeheerbedrijven, waaronder Kerkrade en Venlo, voorzien.

Ten slotte oppert Van Amstel na te denken over een op te richten Buurt Beheer Academy. "Daarin zouden jullie kunnen samenwerken en bijvoorbeeld gezamenlijk opleidingen en trainingen kunnen verzorgen of inkopen van ROC of VMBO."

Sluit aan bij trends

Op landelijk niveau is de trend dat gemeenten opleidingen steeds meer in eigen beheer gaan ontwikkelen, zoals het Leerwerkbedrijf in Amsterdam. Hetzelfde verhaal geldt het Activeringscentrum. "Ga daar mee denken, laat je zien, zorg dat je erbij zit. Je kunt daar zowel goedkoop opleidingen halen als wellicht aan instroom van mensen komen", zegt Van Amstel. "De slogan van het kabinet voor dit jaar is immers 'maximaal meedoen'. Speel daar op in. Ook de zogeheten 'brugbanen' (voorheen 'werken met behoud van uitkering') voor WW-ers bieden kansen. Ook bij de moder-nisering

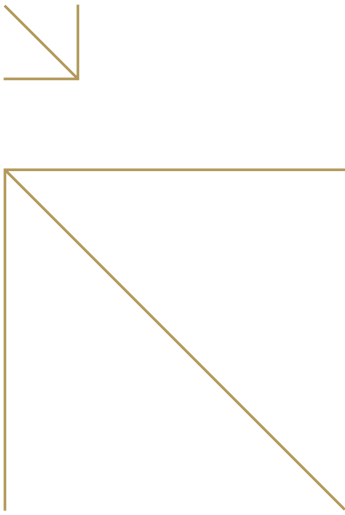
van de WSW kunnen de uitstromende WSW-ers een schakel zijn. En kijk ten slotte eens naar de 'poortwachtercentra', waarin bedrijven afspreken om werknemers te stallen die niet meer goed functioneren. Ook daar kunnen buurtbeheerbedrijven een rol spelen."

Van Amstel onderscheidt vijf evidente verschillen tussen trainen en opleiden. Trainen is gericht op een vaardigheid, gedragsverandering of persoonlijke ontwikkeling; opleiden richt zich op een beroep, loopbaan of verdieping van de basisopleiding. Trainingen kennen een lage studiedruk, een korte looptijd en geen examen maar een certificaat. Opleidingen hebben precies het omgekeerde.

Ten slotte is het van belang om naar de organisatievorm van het Buurtbeheerbedrijf te kijken. Een Stichting kan handiger zijn om subsidiefondsen aan te spreken, een BV is fiscaal wellicht soms gunstiger. Ook interessant is het werken met ambassadeurs, comité van aanbeveling en (lokale) prominenten in het bestuur. Een andere tip is om hoe dan ook een keer mee te doen aan een aanbesteding. "Dan weet je hoe het werkt, waar je op moet letten, welk opleidingsniveau is vereist, hoe de dienst in een bestek moet worden gegoten, hoe je een offerte moet doen. Je leert ook of je eigen organisatie op orde is, wat je mist en waar je staat", aldus Van Amstel. Veel is te zien op www.aanbestedingskalender.nl.

Workshop Joop Einhaus, Buurtsupport Emmen

Joop Einhaus was vroeger jurist bij een waterschap en na zijn pensioen stelde hij vanaf 2005 als vrijwilliger orde op zaken bij het nogal "in zichzelf gekeerde WSW-bedrijf, waarvan de medewerkers vooral blikjes oprapten op straat en netten ophingen op voetbalvelden", zegt Einhaus. In een bevlogen betoog neemt hij zijn toehoorders mee. Buurtsupport Emmen maakt er geen geheim van dat het wil uitgroeien tot het grootste Buurtbeheerbedrijf van Nederland. Einhaus heeft een strikte splitsing aangebracht in een Stichting waar het twintigtal mensen in vaste dienst zijn ondergebracht. In een aparte BV ("het doorganghuis", zegt Einhaus) zitten de nu circa 180 mensen die werkzaamheden uitvoeren op het gebied schoolconciërges, groenbeheer, graffitiwrijving, steigerbouw en beheer van schoolmeubilair. De strikte scheiding is goed voor de continuïteit, kwaliteit en integriteit, aldus Einhaus. "Ook fiscaal, arbeidsrechtelijk en qua risicospreiding is het handig."



Iedere werknemer is verplicht een tamelijk streng en strikt arbeidscontract te tekenen. “Daarin zegt men hulp te aanvaarden, huisregels te respecteren en te accepteren dat er sancties gelden op gebruik van drank en drugs”, somt Einhaus op. “Het is belangrijk dat mensen snel rust in hun hoofd krijgen, in samenwerking met zorginstellingen.”

Een ander adagium is dat Buurtsupport wel met de gemeente overlegt wat er met een cliënt moet gebeuren, maar niet hoe. “Dat is belangrijk, want het geeft ons vrijheid. Het leidt er bij aanbestedingen zelfs toe dat de gemeenten naar ons komen met de pet in plaats van wij naar hen.” De gemeente is ook allang geen 100 procent opdrachtgever voor Buurtsupport meer, maar nog slechts voor 60 procent goed voor de omzet. Veertig procent komt van reguliere bedrijven en instellingen.

Eigen medewerkers (in de Stichting) doorlopen de SPW (Sociaal Pedagogisch Werk)-opleiding. “Daarin leren ze vragen te stellen, monitoren van de voortgang en de mensen uit het doorgangshuis te begeleiden. Daartoe hoort ook kennis van een administratief inhoudelijk programma als het CRM (Crystal Relation Management). Als ze dat programma beheersen, worden vrij automatisch concept-voortgangsrapportages gewaarborgd, waardoor er met enige eindredactie snel een rapport ligt. Dergelijke vaardigheden zijn een absolute voorwaarde om als Buurtbeheerbedrijf kwaliteit te leveren”, zegt Einhaus. “CRM levert desgewenst ook direct de nota aan een bedrijf dat gebruik heeft gemaakt van de arbeid van een van onze cliënten.” Intussen beheersen de circa 20 mensen in vaste dienst deze vaardigheden, zij het dat er onderlinge verschillen zijn doordat verschillende mensen een zwaardere vervolgopleiding SPW hebben gevolgd. Twee consultants zitten zelfs op het SPH-niveau (HBO), meldt Einhaus trots.

Want Buurtsupport hanteert het ouderwetse stramien van leerling-gezel-meester, zowel in de Stichting als in de BV. “Men begint als leerling, en als je goed kunt begeleiden en rapporteren wordt men gezet. Daarna kan iemand doorstromen tot leidinggevende over een unit.” Hetzelfde stramien geldt voor de BV. Langzaam kunnen cliënten zich opwerken tot voorman van een ploegje. “Dat deze voormannen of ploegleiders vervolgens doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt is niet erg voor onze organisatie”, zegt Einhaus. “Er staan dan weer gezellen klaar om ze op te volgen. Kwaliteit komt altijd bovendrijven.”

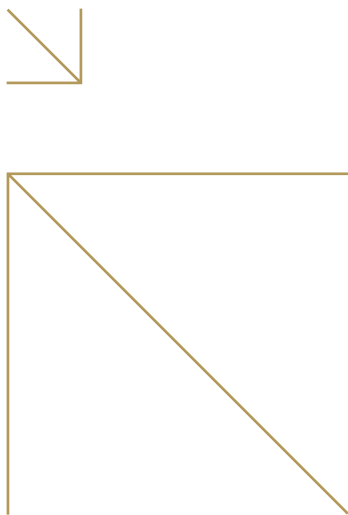
Er functioneren momenteel in Emmen een vijftiental meesters op MBO-2 niveau en drie personen zelfs op MBO-3 niveau.

Maar Einhaus is niet het type van pappen en nathouden. “Ik zeg ook eerlijk dat met tien procent van de clientèle geen land is te bezeilen. Wij geven ze snel te verstaan ‘wegwezen’. Want ze vormen een potentieel gevaar voor de zwakke broeders die wel de mogelijkheid hebben om goed te leren functioneren.” Twintig procent stroomt uiteindelijk door naar de arbeidsmarkt, zeventig procent verblijft geruime tijd bij buurtsupport en bouwt daar een carrière op.

De opleiding voor de cliënten begint gek genoeg vaak met een cursus voor laaggeletterden. “Hoewel wij nauwelijks allochtonen hebben in Emmen, blijken toch veel mensen de Nederlandse taal slecht te beheersen. Doordat onze medewerkers de luchtballonnen hieromtrent doorprikken, slaat het aan en vragen mensen zelfs om een vervolgcursus. En dit succes zingt rond in Emmen en omstreken.” Veel geld kost dit Einhaus niet. Het wordt eigenlijk compleet betaald door de ROC en door de educatiegelden van de gemeente. “Als je het slim aanpakt, hoef je er als Buurtbeheerbedrijf zelf niks bij te leggen.”

Daarnaast leren de werknemers specifieke vaardigheden voor het werk dat ze verrichten, of het nu steigerbouw is of groenbeheer, het begint met een basiscursus van acht keer een dag, met een certificaat als afsluiting, aldus de enthousiaste directeur van het Emmense Buurtbeheerbedrijf. “Onze kracht is dat we geen Jan Onbenullen op de stoep bij een bedrijf zetten. Dat is in het belang van de bedrijven als in het belang van de cliënten zelf. Maar je moet streng zijn”, doceert Einhaus. “Je moet heel sterk bepalen waar je de stokken neerzet waar de cliënten mogen lopen. We zeggen: ‘om 8 uur ben je er. En dat is niet 8.15. Ben je te laat, dan houden we geld in op je vergoeding’. Als ze niet komen opdagen op een gesprek bij de arbodienst, sturen we de rekening naar de cliënt.”

Een ander opmerkelijk punt is dat Buurtsupport veel samenwerkt met studenten van de Hogeschool Drenthe. “Er zijn studenten afgestudeerd op een analyse van ons aanbestedingstraject. Een duo schreef voorts een scriptie over de administratieve organisatie van Buurtsupport. Anderen houden onze interne en externe communicatievorm tegen het licht”, aldus Einhaus, die ook zijn speeches en voordrachten door een tekstschrijver laat bewerken.



“Eigenlijk”, besluit Joop Einhaus, “is het Buurtbeheer-bedrijf een rotonde. Er zijn allerlei afslagen. Sommige mensen nemen direct de eerste afslag, anderen wachten op de tweede of derde afslag. Weer anderen draaien eindeloos rondjes in het centrum van de rotonde en zijn er pas na enige tijd aan toe om te denken over het nemen van een afslag.”

Workshop Paul Ankersmit, Cambio Deventer

Cambio heeft gaandeweg haar opleidingsaanbod uitgewerkt. Er zijn 30 ID-ers die in vaste dienst zijn gekomen en ongeveer 70 mensen die in een of ander traject zitten. De meeste medewerkers hebben geen of weinig ervaring buiten Cambio, een beperkt inzicht, geen schooldiploma's, geen startkwalificaties en een slecht zelfbeeld met betrekking tot leren. En waarom zou je dan toch willen dat deze groep mensen iets leert? Het gaat Cambio om de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de medewerkers, om hun zelfbeeld en zelfvertrouwen en het doorbreken van het generatiepatroon. Als die dingen verbeteren biedt dat mogelijkheden om ook de kwaliteit van het werk te verbeteren. Omdat Cambio een werkgever is is het werk ook het aanknopingspunt voor het leren.

Met behulp van competenties probeert Cambio de vaardigheden en de kwaliteit van het werk in beeld te brengen. Iedere medewerker heeft een portfolio, met daarin het competentieoverzicht, diploma's zoals VCA, hobby's en foto's van de medewerker op het werk. Dit werkt enorm stimulerend, en maakt ook voor het huisfront en vrienden inzichtelijk waar iemand mee bezig is. Omdat 'leren in schoolbankjes' niet werkt – een ochtend binnenzitten is al teveel – sluit de opleiding zoveel mogelijk aan bij de praktijk. Er is een coach die de voormannen helpt, door af en toe bij een ploeg mee te werken en door als klankbord beschikbaar te zijn. Verder zijn er korte trainingen voor VCA, apparaten en asbest. Vanuit de vraag van medewerkers worden opleidingen georganiseerd. Inmiddels is er ook een beroeps begeleide leerweg van niveau 1 mogelijk, al blijkt dat voor veel medewerkers hoog gegrepen. Paul suggereert om vooral klein te beginnen. Al heb je twee medewerkers die iets willen leren, dan loont dat al.

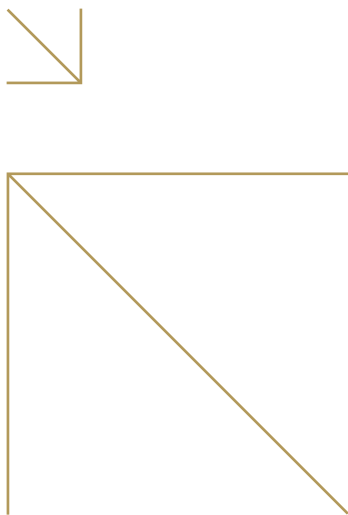
Discussie

Er is ten slotte nog enige discussie over de stelling of het zinvol is dat buurtbeheerbedrijven eigen opleidingen gaan verzorgen. In

het algemeen tendeert de discussie er na om dit niet geforceerd te doen. Er is een te groot spectrum van uiteenlopende werkzaamheden, en er zijn verschillen in ambitieniveaus en de regionale afstanden zijn te groot. Wel is een leerpunt dat meer kan worden samengewerkt met ROC's uit de regio. Vast staat ook dat met name op gemeentelijk niveau veel in beweging is (Leerwerk), en dat buurtbeheerbedrijven vrijwel gratis hiervan gebruik kunnen maken. Een deelnemer besluit: “Eigenlijk zijn deze IPSV-kennisbijeekkomsten en discussie een prima onderdeel van eigen scholing en opleiding.”

Samenvatting

Buurtbeheerbedrijven kennen verschillende ambitieniveaus. De ene groep wil de grootste van Nederland worden en onafhankelijk van overheids-subsidies organiseren. De anderen zitten noodgedwongen met een groep van onbemiddelbaren die ook slecht leren. De behoefte aan opleidingen en trainingen volgt dit ambitieniveau en status van het bedrijf. De ene groep werkt nauw samen met ROC's, de ander houdt het bij verplichte VCA-veiligheids cursussen. Op gemeentelijk niveau is veel in beweging, waarbij veel is te halen voor buurtbeheerbedrijven op scholingsniveau en meer.



Colofon

De kennisgroep 'Opleiding en begeleiding in het Buurtbeheerbedrijf' werd gehouden op 23 september 2008 te Utrecht. De organisatie is in handen van SEV Realisatie in opdracht van het ministerie van VROM, in het kader van IPSV en de stedelijke vernieuwing in uitvoering.

Deelnemers

Benjamin Beerthuis (Cambio), Nico Beukema (Cambio), Griet Blom (Buurtsupport Emmen), René Braxhoofden (StIO Laak), Jos van Caldenborgh (D'r Sjalter), Maartje Driessen (Zone3), Teunis van Duijn (Kontext), Wietske Gercama (Kontext), Martin Heuzeveldt (Zone3), Juul Hogeling (2Switch), Murat Kondemir (Kontext), Klaes van der Meer (Cambio), Clemens Menting (Cambio), Erica Spoek (Buurtsupport Emmen), Rob van Staalduinen (StIO Laak), Bart Thissen (Westrom), Yvonne van het Veld (Cambio), Inge Vroklage (Kontext)

Sprekers

Yvonne van Amstel, Van Amstel Advies
Paul Ankersmit, Cambio
Joop Einhaus, Buurtsupport Emmen

Organisatie

N. Hatzmann (SEV Realisatie)

Initiatiefnemers van het BuurtBeheerNetwerk zijn:

Cambio Deventer
StIO Laak Den Haag
Zone3 Amsterdam
BuurtSupport Emmen

Verslag

René Diddé

Meer informatie:

- SEV Realisatie/Niels Hatzmann, Postbus 1833, 3000 BV Rotterdam, Telefoon: 010 – 282 50 90.
E-mail: ipsv@sev-realisatie.nl
- Wilt u meer weten over het InnovatieProgramma Stedelijke Vernieuwing (IPSV), ga naar www.vrom.nl/ipsv. Hier vindt u onder andere wet- en regelgeving, kamerstukken, de IPSV-themabrochures en voorbeeldprojecten.
- Voor specifieke informatie over de wijkenaanpak, zie www.vrom.nl/wijkverbetering



Dit is een publicatie van: **Ministerie van VROM**
→ Rijnstraat 8 → 2515 XP → Den Haag → www.vrom.nl

Ministerie van VROM →

staat voor ruimte, milieu, wonen, wijken en integratie. Beleid maken, uitvoeren en handhaven.

Nederland is klein. Denk groot.