

# Na een tijdje stáát er iemand: 'dit ben ik, dit kán ik'

Waarom zou je iemand met een beperking in dienst nemen? Wat is er aantrekkelijk aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt? Bedrijven hebben toch het liefst jonge, gezonde mensen met een hoge opleiding en een bak ervaring? Marjan van den Berg, Areamanager bij NUON, ziet dat anders. "Ze zijn sterk gemotiveerd en een voorbeeld voor collega's."

In 2006 - nog voordat de Participatiewet zijn intrede deed - begon NUON met het programma Step2Work. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen met dit programma de kans om binnen NUON een vakopleiding te volgen. Deze Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL) duurt een jaar en bereidt de deelnemers voor op een baan binnen óf buiten NUON. Het bedrijf neemt daarmee zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid - maar krijgt er ook veel voor terug, vindt Van den Berg.

## Verkoudheid

"Mensen met een beperking worden vaak geschuwd", zegt ze. "Wij zien juist veel toegevoegde waarde. Mensen die het lichamelijke moeilijk hebben zijn sterk gemotiveerd. Zij komen altijd naar het werk, waar anderen zich met een verkoudheid ziek melden. Op dat vlak kunnen we veel van ze leren. Andersom zijn zij dankbaar dat ze kunnen werken, dat ze weer meetellen."

## Een mooi bij-effect: de studenten krijgen een positiever zelfbeeld

Ze ziet de deelnemers aan Step2Work voor haar ogen opbloeien. "Veel van onze deelnemers hebben een lichamelijke beperking, of een psychische aandoening als autisme, ADHD, ADD, schizofrenie, borderline, of een verleden van depressies", schetst Van den Berg. "Als we plaatsen over hebben laten we ook deelnemers toe die in de bijstand hebben gezeten, of 55-plussers."

## Doorvragen

Dit geldt ook voor de studenten van de leerweg Klantcontact, waarvoor Step2Work sinds vijf jaar samenwerkt met Philipse Business School. De opleiding bereidt de deelnemers voor op een baan in een callcenter - hetzij bij NUON zelf, hetzij bij een ander bedrijf. Tijdens deze praktijkgerichte opleiding leren en oefenen de deelnemers bijvoorbeeld gespreks-technieken, zowel telefonisch als per mail.

Ze leren hoe je in een gesprek doorvraagt en hoe je moet samenvatten. En als je iets niet begrijpt, hoe je dat bespreekbaar kunt maken. Een mooi bij-effect: de studenten krijgen een positiever zelfbeeld. "Telefonisch contact met vreemden vinden veel mensen spannend, zeker als ze weinig zelfver-trouwen hebben", zegt Van den Berg. "Maar gaandeweg de opleiding worden de deelnemers veel zekerder in hun communicatie. Ze krijgen meer vertrouwen in zichzelf én in de mensen om zich heen. Ik zie het in de gesprekken die ze met mij hebben: in het begin vinden ze het eng. Maar na een tijd verandert dat. Dan staat er iemand voor me: 'hier ben ik en dit kan ik.'" >>

## De trainer kan elke deelnemer persoonlijk en intensief begeleiden



Marjan van den Berg, Areamanager NUON





## Fluwelen handschoentjes

Klantcontact is typisch een vak dat je in de praktijk moet leren. Veel oefenen, veel doen. Daar komt de meerwaarde van een vakopleiding duidelijk naar boven, vindt Van den Berg. "Wat je leert op een vakopleiding is meteen toepasbaar op de werkvloer", zegt ze. "De ene dag heb je iets geleerd, de volgende dag kun je er direct mee aan de slag."

De groepen zijn klein, vijf of zes mensen per klas. Daardoor kan de trainer van Philipse Business School elke individuele deelnemer intensief en persoonlijk begeleiden. Belangrijk, want elke student heeft zijn eigen tempo en zijn eigen uitdagingen. "De trainer ziet die verschillen en handelt ernaar", zegt Van den Berg. "Niet dat de studenten met fluwelen handschoentjes- worden aangepakt, maar de trainer levert wel maatwerk. Hij kan niet star zijn in zijn eisen en verwachtingen."

## 'Wij beseffen dat deze mensen van grote toegevoegde waarde zijn in onze organisatie'

Eén dag in de week hebben de studenten les, de rest van de week werken ze of volgen ze e-learning. Een intensief programma, dat voor alle partijen zijn vruchten afwerpt. Zo'n zestig tot zeventig procent van de deelnemers vindt na het Step2Work-traject een baan, binnen of buiten NUON.

### Wat is sociaal ondernemen?

Sociaal ondernemen is het ontwikkelen van nieuwe, innovatieve projecten en concepten om daarmee maatschappelijke meerwaarde te creëren. Winst maken kan een doel zijn, maar het hoeft niet en het staat zeker niet voorop. Het verschil met maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is dat sociaal ondernemen proactief is en MVO reactief: MVO-ondernemingen proberen hun core business zo verantwoord mogelijk uit te voeren. Een sociale onderneming creëert nieuwe mogelijkheden om een steentje bij te dragen aan een betere maatschappij.



**'Studenten zeggen vaak tegen mij:  
ik ben zo dankbaar dat ik deze kans heb gekregen'**

### Hype?

Deze vorm van sociaal ondernemen staat inmiddels bij veel meer bedrijven hoog op de agenda. Een hype? Nee, vindt Van den Berg. Sociaal ondernemen is een blijvertje. "Op dit moment is er een enorme ruimte op de arbeidsmarkt. Maar als de werkgelegenheid straks verder aantrekt, wordt die vijver weer veel kleiner. En als je inschrijft op een overheids-aanbesteding, dan móet je er zelfs iets mee. Social return of investment is vrijwel altijd een eis." Bij NUON staat Step2Work daar los van. "Wij zijn al met Step2Work begonnen voordat de Parti-cipatiewet bestond", zegt Van den Berg. "We nemen gewoon onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Maar we beseffen ook dat deze mensen van grote toegevoegde waarde zijn in onze organisatie."

### 2,5 miljoen klanten

Die toegevoegde waarde komt onder meer tot uiting in het immense callcenter van NUON. Tussen de zeven- en achthonderd medewerkers staan er samen zo'n 2,5 miljoen klanten te woord. Ze moeten de meest uiteenlopende vragen en klachten kunnen behandelen en zijn daarmee enorm belangrijk voor de klantbeleving.

### Wat is een vakopleiding?

Een vakopleiding is een praktijkgerichte opleiding waarbij het geleerde direct toepasbaar is op de werkvloer. Studenten worden opgeleid voor een specifiek vak of beroep: van timmerman tot accountant en van callcentermedewerker tot lasser. Les op school maakt maar een klein deel uit van de opleiding: het grootste deel van de week zijn studenten aan het werk. De vakopleiding leidt op tot niveau drie van de beroepsopleidingen, waarbij niveau vier het hoogste niveau is.

"En klantbeleving is het alleraller-belangrijkste", zegt Van den Berg stellig. "De rode draad in onze bedrijfsvoering is de kwaliteit die we leveren aan de klant. Zonder klant geen bedrijf." Het is ook de boodschap die de studenten van de leerweg Klantcontact op hun eerste dag meekrijgen van het management van NUON: de kwaliteit voor de klant staat voorop.

### Met beide handen

Zie daar de meerwaarde van de Step2Workers. Ze hebben een degelijk diploma in de zak van Philipse Business School, ze zijn sterk gemotiveerd en grijpen de kans om te werken met beide handen aan. "Studenten zeggen vaak tegen mij: ik ben zo dankbaar dat ik deze kans heb gekregen!", vertelt Van den Berg. "Maar dan zeg ik: wij zijn ook blij, want jij bent hier goed in. Wij hebben iets aan jou!" ●

## Feiten & Cijfers

Jaar van eerste vakopleiding bij NUON/Step2Work

2011

Aantal opgeleiden medewerkers

33

Waarvan geslaagd

25

Trainingslocaties

Alkmaar, Arnhem & Leeuwarden

Ook aan de slag met een vakopleiding?

Neem contact op met Bas Nieboer

T 06 - 250 95 320 of [b.nieboer@coniche.nl](mailto:b.nieboer@coniche.nl)

