



de Compaan

Flexibele arbeid in de zorg voor mensen
met een verstandelijke beperking

Lot of keuze?

*Onderzoek aan de hand van ervaringen
van flexwerkers bij de Compaan*

door
René Farla
Aad van der Ark

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

2006-2007

Afstudeeronderzoek
SPH dt 4 b

Voorwoord

Er zijn tal van uitdrukkingen voor het moment dat je iets dat je een tijd lang intensief heeft bezig gehouden, moet loslaten. Zoals een hond zeggen we nu tegen onszelf: 'Los!' Dat heeft iets bevrijdends, doordat we ons lekker vastgebeten hebben in ons onderwerp. We zijn de eerste om te erkennen dat we een deelaspect van de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap onder het vergrootglas hebben gehad. Maar juist zo was het ook een 'leuke' ontdekkingsreis om maar eens een woordje te gebruiken dat we veelvuldig gehoord hebben in de door ons gehouden interviews. Het was vooral een spannende ontdekkingsreis op het raakvlak van de Sociaal Pedagogische Hulpverlening en Personeel en Organisatie.

We nemen hier de gelegenheid te baat om enkele mensen te bedanken die bijgedragen hebben aan het tot stand komen van deze afstudeerscriptie. We beginnen met Gemma van der Zwaan, hoofd Flexbureau van de Compaan: zij gaf ons de opdracht en vooral ook de gelegenheid om de werkervaringen van flexwerkers bij de Compaan nader te onderzoeken. Veel dank zijn we verschuldigd aan alle flexwerkers van de Compaan die we voor ons onderzoek hebben geïnterviewd. Enthousiast waren zij bereid om mee te werken en hebben ze zonder terughoudendheid onze vragen beantwoord.

Verder bedanken we onze scriptiebegeleider Joop Kamer die ons heel flexibel, deels op afstand en deels op persoonlijke wijze, volgde en weer onze neuzen richtte op waar we nu mee bezig waren.

Eveneens zijn we veel dank verschuldigd aan Gaby Farla, de dochter van René, die vanuit haar deskundigheid op het gebied van Personeel en Organisatie als richtingaanwijzer heeft gefungeerd en die daarnaast dit eindproduct een aantal keer prettig scherp en kritisch heeft doorgeakkerd.

Tot slot gaat onze dankbaarheid ook naar al onze andere huisgenoten en partners die ons aanmoedigden, ons geduldig en lijdzaam onze gang lieten gaan of in de gelegenheid stelden dit werkstuk af te maken en onze studie af te ronden.

Waddinxveen, Den Haag, april 2007
René Farla
Aad van der Ark
Haagse Hogeschool SPH 4b deeltijd

Naam	: René Farla	Naam	: Aad van der Ark
Studentnummer	: 20041762	Studentnummer	: 20046569
School	: Haagse Hogeschool		
Opleiding	: Sociaal Pedagogische Hulpverlening		
Vak	: Afstudeerscriptie		
Begeleider	: Joop Kamer		
Beoordelaar	:		
Datum	: 15 april 2007		



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
Inleiding	7
1 Onderzoeksopzet	9
1.1 Onderzoeksvraag	9
1.2 Probleemstelling	9
1.3 Deelvragen.....	9
1.4 Onderzoeksdoelstelling	9
1.5 Onderzoekseenheden	10
1.6 Methoden van dataverzameling	10
1.7 Aanpak en verantwoording	10
2 De Compaan en de flexwerkers	12
2.1 Algemeen.....	12
2.2 Wonen en werken bij de Compaan.....	12
2.3 Missie, visie en beleid.....	12
2.4 Medewerkers, kwaliteit en personeelsbeleid	13
2.5 Het Bureau Flexwerk.....	13
2.5.1 Waarom een Bureau Flexwerk?.....	14
2.5.2 Functie- en taakomschrijving van de flexwerker bij de Compaan.....	14
2.5.3 Functie-eisen voor flexwerker bij de Compaan	15
3 Flexibiliteit in de Zorg	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Werkgelegenheid in de Zorg	16
3.2.1 De arbeidsmarkt.....	16
3.3 Korte arbeidsrelaties.....	17
3.4 Verloop en vertrekredenen.....	18
3.5 Vergrijzing	18
3.6 Deeltijd	18
3.7 Ziekteverzuim	19
3.8 Knelpunten ten gevolge van opleiding	19
3.9 Regionale verschillen in de vraag naar personeel	19
3.10 Conclusies.....	20
3.11 Aanbevelingen	20
4 Flexibele inzet van personeel	21
4.1 Inleiding	21
4.2 Flexibele medewerkers	21
4.3 Flexpool	21
4.4 Definitie van flexwerker	22
4.4.1 Aandeel van flexwerkers in de gehandicaptenzorg	22
4.4.2 Drie soorten flexwerkers	23
4.5 De cliënten en wisselend personeel	23
4.5.1 Historisch perspectief	23
4.5.2 Verloop versus personeelwisselingen.....	24
4.5.3 Continuïteit in relatie	24
4.5.4 Hoe meer zielen, hoe minder vreugde.....	25
4.6 Conclusies.....	26
4.7 Aanbevelingen	27

5	Werkbeleving: over motivatie en bedrijfsbinding	28
5.1	Inleiding	28
5.2	Motivatie en beleving vanuit de interviews	28
5.3	Randstad-onderzoek naar 'Het geluk van werkend Nederland 2005'	29
5.4	Motivatietheorie en relatie met flexwerkers bij de Compaan	29
5.4.1	De relatie tussen individu en de organisatie	29
5.4.2	Werkhouding	30
5.4.3	Het werk staat centraal	31
5.4.4	Het loon staat centraal maar hoe 'weegt' men dit?	31
5.4.5	Motivatie	33
5.5	Conclusies	36
5.6	Aanbevelingen	38
6	Flexwerkers over hun werk	39
6.1	Inleiding	39
6.2	Dienstverband en voorkeuren	39
6.3	Motivatie en beleving	39
6.3.1	Vorbereiding op invalwerk door flexwerker zelf	40
6.3.2	Rechtstreekse contacten met locaties voor invalwerk	40
6.3.3	Motivatie om flexwerker te worden en te blijven	40
6.4	Ondersteuning en begeleiding door Bureau Flexwerk	40
6.4.1	Ondersteuning van Bureau Flexwerk	40
6.4.2	Flexibiliteit met diensten	41
6.4.3	Sollicitatie als flexwerker	41
6.4.4	Scholing voor flexwerkers	41
6.4.5	Uitzicht op carrière	41
6.4.6	Informatie over - en introductie bij de Compaan	41
6.5	Nog enkele aanvullende opmerkingen	41
7	Werven en binden	43
7.1	Inleiding	43
7.2	Wat voor mensen zoekt de Compaan?	43
7.3	Huidige manier van personeelswerving binnen de Compaan	43
7.4	Het binden van de flexwerkers aan de Compaan	44
7.5	Wervingservaringen van flexwerkers uit de interviews	44
7.5	Conclusies	45
7.6	Aanbevelingen	45
8	Conclusies en aanbevelingen	46
8.1	Conclusies	46
8.1.1	Ontwikkelingen	46
8.1.2	Vanuit de cliënt bekeken	46
8.1.3	Geen sores	46
8.1.4	Hoge kosten	47
8.1.5	Opleiding en geluk	47
8.1.6	Houding	47
8.2	Aanbevelingen	48
8.2.1	Verloop en opleiding	48
8.2.2	Vanuit de cliënt bekeken	48
8.2.3	Beloning en binding	48
8.2.4	Werven	49
	Literatuurlijst	50
	Bijlagen	52 - 119

Inleiding

In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking biedt bij voorziene of onvoorziene problemen met de vaste personeelsbezetting een invalkracht, uitzendkracht, flexwerker in veel gevallen een oplossing. In het studiejaar 2005/2006 hebben wij voor het vak Praktijkonderzoek van onze studie Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) aan de Haagsche Hogeschool een onderzoek onder de vaste woonbegeleiders gedaan over de beleving en inzet van flexwerkers. Dit onderzoek hebben wij gedaan bij de Compaan, een instelling in de regio Haaglanden die mensen met een verstandelijke beperking begeleidt bij het leiden van hun eigen leven.

In dat onderzoek kregen we te horen dat de vaste woonbegeleiders tevreden zijn over de flexwerkers. Het zijn medewerkers op wie zij rekenen en van wie zij hoge verwachtingen hebben in aanpassingsvermogen, snelheid, initiatief, ervaring en kennis. Wel bleek er een grote verscheidenheid te zijn in de opvattingen en manieren waarop flexwerkers voor hun werkzaamheden geïnformeerd en geïnstrueerd worden.

Feitelijk is dit onderzoek een eerste stap geweest om meer kennis te vergaren over het wel en wee van de invalkracht die we van nu af consequent flexwerker zullen noemen. Ook de Compaan bleek na de conclusies en aanbevelingen uit het eerste onderzoek behoefte te hebben aan meer informatie, vooral van de kant van de mensen die het werk doen: de flexwerkers zelf. Van het hoofd Flexwerk, Werving en Selectie hebben we de opdracht gekregen om de *'werkervaringen van de flexmedewerkers'* nader te onderzoeken en op de volgende vragen antwoorden te vinden:

- hoe ervaren je de werksituatie?
- hoe ervaren je de ondersteuning van Bureau Flexwerk?
- heb je aanbevelingen voor Bureau Flexwerk?
- welke mogelijkheden zijn er om professioneel te kunnen werken?
- waarom kies je voor deze functie?

In onze onderzoeksopzet hebben we deze vragen geïntegreerd.

Onze eerste motivatie om flexwerk onder de loep te nemen is nog steeds van toepassing. Op vele plaatsen in het werkveld Zorg worden met grote regelmaat flexwerkers ingezet. Uit persoonlijke ervaring als flexwerker en als woonbegeleider in de zorg voor mensen met een verstandelijke handicap hebben we de indruk dat regelmatig taken in de directe zorg door anderen dan de leden van het vaste team vervuld wordt. Het zijn nu eens mensen uit een eigen flexpool van een instelling, dan weer mensen van een uitzendbureau.

Onze eigen ervaringen hebben ons nieuwsgierig gemaakt, zeker als we ons realiseren dat vooral de cliënten te maken krijgen met telkens weer nieuwe of andere begeleiders. Nog los van de inzet van flexwerkers is de wisseling van personeel binnen een vast team van een locatie een verschijnsel dat van invloed is op de kwaliteit van de begeleiding. Hierop werpt in zijn studie *'Een continue zorg'* W.H.E. Buntinx een nader licht waarop wij zullen aanhaken.

Flexwerkers - zo mag je bij dit woord veronderstellen - verrichten flexibele arbeid. Deze manier van werken valt weer onder de grote noemer uitzendwerk. Naar uitzendwerk in zijn totaal wordt veel onderzoek gedaan en er is veel onderzoeksinformatie beschikbaar voor zover het geen bedrijfsgegevens van grote uitzendorganisaties betreft. Ook de sector Zorg en Welzijn is veelvuldig onderwerp is van allerlei (vervolg-) studies op dit gebied. Alleen op het gebied van flexwerkers in de Zorg en dan met name in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is naar onze bevindingen nog heel weinig specifieke studie gedaan. Daarom voelen we ons een beetje pioniers op dit gebied.

Ons eerste onderzoek onder vaste medewerkers liet zien dat zij flexwerkers hogelijk waarderen en hoge verwachtingen van hen hebben. Het vraagt veel van de samenwerking tussen vaste teamleden en flexwerkers als er invaldiensten vervuld

moeten worden. Hoe zien de flexwerkers dat en hoe ervaren zij hun wisselende inzet, de samenwerking, de effectiviteit in de zorg voor de cliënt?

Ook zijn we nieuwsgierig naar de motivatie van mensen om flexwerker te worden, te zijn of te blijven. Hiervoor zullen we nader ingaan op enkele aspecten van werkbeleving zoals motivatie en bedrijfsbinding. Er geldt wel een duidelijk verschil met de uitzendwereld, omdat de Compaan een eigen vaste pool van flexwerkers heeft. Het zijn medewerkers die veelal op basis van een arbeidsovereenkomst waarin een minimum aantal werkuren is gegarandeerd, in dienst zijn om de geplande en ongeplande uitval van leden van vaste teams op te vangen.

In het verlengde van het eerste onderzoek spitsen we dit onderzoek toe op de werkbeleving van flexwerkers van de Compaan die ingezet worden op woonlocaties, maar ook op activiteitencentra, in werkbegeleiding op naschoolse opvang en in gezinsbegeleiding. Wij hopen nu nog meer inzicht te krijgen in het werken als flexwerker bij het begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking. Wellicht versterkt het conclusies en aanbevelingen uit het eerste onderzoek, mogelijk spreekt het elkaar tegen. Ons doel is in ieder geval uit het werkveld aanwijzingen te krijgen om die soms plotselinge, tijdelijke aanwezigheid van een andere, soms onbekende collega soepel te laten verlopen. Met de beoogde onderzoeksresultaten willen wij ook de aantrekkelijkheid van de Compaan als werkgever voor dergelijke professionals verder verstevigen, mede doordat we inzicht kunnen geven in redenen waarvoor iemand flexwerker wil zijn.

In het werkgebied van de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking gebeurt veel: vermaatschappelijking, kleinere locaties, kleinere teams. Binnen kleinere teams kunnen de gevolgen van uitval van een vast teamlid moeilijker opgevangen worden. Om met de gevolgen hiervan voor cliënten op prudente wijze om te gaan, door de inzet van competente flexwerkers, is een organisatiekeuze. Het beroep op bekwame flexwerkers zal voorlopig nog toenemen. Van daaruit doen we aanbevelingen om tot verdere professionalisering van het Flexbureau te komen met als doel:

- het aanwezige potentieel van flexwerkers behouden en bekwamen;
- specifieke werving en selectie van nieuwe flexwerkers.

René Farla heeft als voormalig woonbegeleider bij Orion (leef- en werkgemeenschap voor mensen met een verstandelijke beperking op antroposofische grondslag) zijn ervaring met invalkrachten. Hij is thans als ambulante hulpverlener en pedagogisch medewerker werkzaam bij ASVZ Zuid West (organisatie voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke handicap).

Aad van der Ark was woonbegeleider bij de Compaan en is er thans persoonlijk begeleider; regelmatig heeft hij met flexwerkers te maken.

N.B.

1. Ongeacht geslacht duiden wij in het vervolg van ons stuk de flexwerkers of uitzendkrachten aan met hij zonder zij daarbij uit te sluiten.
2. In het stuk gebruiken we de term 'zwaar huis' of 'zware huizen'; daarmee bedoelen we locaties waar cliënten verblijven die meervoudig gehandicapt of gedragsgestoord zijn.

1 Onderzoeksopzet

1.1 Onderzoeksvraag

Op welke wijze kan de Compaan als werkgever beter inspelen op vraag en aanbod in de markt van flexwerkers?

1.2 Probleemstelling

De Compaan heeft woon-, werk-, activiteitenbegeleiders in dienst die (nog) geen deel uit (willen) maken van een vast team van een locatie. Deze groep medewerkers, flexwerkers genaamd, ressorteren onder het Flexbureau die hen op aanvraag van locaties inzet.

Er zijn regelmatig en voortdurend personeelstekorten door vacatures, verlof, ziekte, opleiding, organisatieveranderingen, waarbij men een beroep doet op het Flexbureau.

Het Flexbureau heeft echter niet genoeg medewerkers om aan alle aanvragen tegemoet te komen en moet daardoor regelmatig flexwerkers inhuren via externe uitzendbureaus.

Wat zijn nu precies de beweegredenen, ervaringen en opvattingen van die flexibele woon-/werk-/ activiteitenbegeleiders bij De Compaan die geen deel uitmaken van een vast team, maar die afwisselend voor langere of korte duur, op verschillende locaties hun taak uitoefenen?

Wat zijn volgens hen zelf de beste voorwaarden voor een zo soepel, nuttig en doeltreffend mogelijke inzet?

Ook willen we erachter komen over welke kwaliteiten en competenties iemand moet beschikken om flexwerker bij de Compaan te zijn en welke persoonlijke voorkeuren, bedrijfsomstandigheden en voorwaarden erbij van invloed zijn.

1.3 Deelvragen

- Wat zijn flexwerkers?
- Wat is en doet de Compaan?
- Wat is en doet het bureau Flexwerk?
- Hoe luidt de officiële functie- en taakomschrijving van de flexwerker bij de Compaan?
- Zijn er verschillende soorten flexwerkers?. Zo ja, welke?
- Wat zijn beweegredenen om als flexwerker te werken?
- Wanneer vindt er inzet van flexwerkers plaats bij de Compaan?
- Over welke vaardigheden of competenties dient een flexwerker bij de Compaan te beschikken?
- Hoe groot is het aandeel van flexwerkers in de personeelskosten van woon-, werk-, activiteitenbegeleiders bij de Compaan?
- Wat verwachten flexwerkers van vaste begeleiders van de Compaan?
- Hoe voelen flexwerkers zich ondersteund door de vaste begeleiders van de Compaan?
- Wat is de betekenis van een flexwerker voor een team?
- Wat vinden flexwerkers van de ondersteuning van het Flexbureau?
- Wat vinden flexwerkers van hun scholings - en carrièremogelijkheden?

1.4 Onderzoeksdoelstelling

Wij onderzoeken hoe flexwerkers hun werk beleven, omdat wij willen weten over welke kwaliteiten en competenties zij moeten beschikken en welke persoonlijke voorkeuren, bedrijfsomstandigheden en voorwaarden hierbij van invloed zijn, teneinde een zo soepel, nuttig en doeltreffend mogelijke inzet te bereiken.

De Compaan kan door gebruik van de hiermee verkregen informatie als een nog aantrekkelijker werkgever door de arbeidsmarkt worden gezien en zal daardoor in staat zijn om gerichter personeel aan te trekken op de arbeidsmarkt via het Flexbureau.

Van de Compaan hebben we de opdracht gekregen voor een vervolgonderzoek waarin de belevenissen en ervaringen van de flexwerkers aan de orde komen. Dat willen we niet alleen met dit onderzoek naar voren brengen, maar we willen een verbinding leggen met ons eerdere onderzoek naar flexwerk (april 2006). Door beide onderzoeken te combineren verwachten wij een aantal aanbevelingen te kunnen doen over de inzet van flexwerkers en de aantrekkingskracht van de Compaan als werkgever.

Voor de Compaan levert dit onderzoek in het verlengde van ons eerdere onderzoek een nog breder inzicht voor het inzetten van flexwerkers. Eveneens geeft het een overzicht van voorzieningen en regelingen die de Compaan in het algemeen en woon en activiteitenvoorzieningen in het bijzonder hebben getroffen voor het inzetten van flexwerkers. Het geeft een beeld van wat flexmedewerkers ervaren en verwachten voor hun inzet. Daaruit proberen we te destilleren aan welke voorwaarden een flexwerker moet voldoen, wat de rol van de werkgever hierin kan zijn en welke andere voorwaarden er zijn voor een soepele, nuttige en doeltreffende inzet.

Eventuele ideeën en mogelijkheden om daarin verbeteringen aan te brengen, trachten we in het onderzoek op te sporen. Daar waar onzes inziens verbeterpunten zijn, zullen wij eigen ideeën aandragen voor oplossingen.

1.5 Onderzoekseenheden

Ons onderzoek vindt plaats bij de Compaan. We richten ons op flexwerkers van de Compaan met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde en onbepaalde tijd, die ingezet worden om woon-, werk-, activiteitenbegeleiders te vervangen op woon-, werk-, activiteitenlocaties van de Compaan.

Onze sleutelinformant is het hoofd Flexbureau van de Compaan die ons de volgende informatie heeft gegeven: functie-eisen/ervaring, wijze van inwerken, functie-informatie, rechtspositie, aanvullende kwantitatieve gegevens zoals aantallen flexwerkers, hun inzet, verdeling in leeftijd, werkuren en soorten contracten, maar ook ziekteverzuim en geleverde productie ten opzichte van vaste personeel.

1.6 Methoden van dataverzameling

De interviews met de flexwerkers vormen het hart van ons onderzoek. Wij maken gebruik van mondelinge, individuele interviews. Er is sprake van een half- of gedeeltelijk gestructureerd interview aan de hand van een topiclijst die voortvloeit uit onze onderzoeksvraag en de daaraan gekoppelde deelvragen. Wanneer we de mening van iemand vragen dan zal het interview de richting op gaan van een open interview. Eveneens is er sprake van een focused interview. Wij vragen immers een bepaald aantal flexwerkers om hun ervaring en om hun mening en te vertellen op het afgebakende gebied van invallen bij een voorziening van de Compaan. In de bijlagen treft u de gehanteerde vragenlijst aan en transcripties van de afgenomen interviews.

1.7 Aanpak en verantwoording

Onze dataverzameling beperkt zich bewust tot interviews met de flexwerkers. Door de data die verzameld zijn in ons eerdere onderzoek te combineren met deze data, menen wij een compleet beeld te schetsen op basis waarvan wij de aanbevelingen aan de verantwoordelijken binnen de Compaan zullen doen. We verstevigen die betrouwbaarheid nog verder door alle interviews op te nemen op memorecorder.

De interne geldigheid proberen we zo groot mogelijk te houden doordat onderwerpen en de belangrijkste vragen (+volgorde) voor elk interview vastliggen. Doorvragen tijdens een interview kan betekenen dat we in de volgorde vastgestelde vragen naar voren moeten halen, als dit beter uitkomt.

De mogelijke subjectiviteit van Aad, die werkzaam is bij de Compaan, ondervangen we door hem alleen interviews te laten afnemen van flexwerkers die hij niet kent.

2 De Compaan en de flexwerkers

2.1 Algemeen

De Compaan ondersteunt mensen met een verstandelijke handicap bij het leiden van hun eigen leven. Er maken ongeveer vijftienhonderd mensen¹ met een verstandelijke handicap gebruik van de ondersteuning van de Compaan. Mensen van alle leeftijden. Mensen die veel of juist weinig ondersteuning nodig hebben. Mensen die zelf willen bepalen hoe ze wonen, waar ze werken en hoe ze hun vrije tijd doorbrengen. De Compaan is enkele jaren geleden ontstaan uit een fusie van enkele kleinere Haagse instellingen zoals SPC Sandhaghe en Schreuder van der Kolk.



De Compaan heeft de gemeenten Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer als werkgebied en is daarin de belangrijkste aanbieder van ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit werkgebied is feitelijk één grote stad, met de voordelen, maar ook de problemen die daar bijhoren. Naast veelvormigheid en een goed aanbod van sociaal-culturele voorzieningen, zijn er de hogere lasten voor inwoners en een toenemende arbeidsmarktproblematiek: het wordt steeds moeilijker om voldoende kwalitatief goed personeel te vinden. Bovendien is het moeilijk om betaalbare woningen te vinden voor huisvesting van cliënten.²

2.2 Wonen en werken bij de Compaan

De Compaan biedt zijn cliënten een keuze aan mogelijkheden in ondersteuning, begeleiding, wonen en een zinvolle dagbesteding. Ouders met jonge kinderen kunnen gebruik maken van vroeghulp en ambulante begeleiding. Er zijn kinderdagcentra, diverse observatie- en behandelingsmogelijkheden en weekend- en vakantieopvang. Jong en oud kunnen op diverse manieren wonen bij de Compaan. Het varieert van 'wonen met ondersteuning op afspraak en een steunpunt' tot 'zeer intensieve ondersteuning bij wonen in een kleine groep'.³



Mensen vanaf 18 jaar kunnen gebruik maken van de dagbesteding. Op dat gebied en op het gebied van werken biedt de Compaan een gedifferentieerd aanbod van activiteiten voor mensen die zeer intensieve ondersteuning nodig hebben tot een bureau voor arbeidsintegratie dat cliënten ondersteunt bij het werken in een bestaand bedrijf of instelling.

2.3 Missie, visie en beleid

Uitgangspunt van de Compaan is dat mensen met een verstandelijke beperking net als alle andere mensen, burgers zijn, met rechten en plichten. Als volwaardige burgers hebben zij recht op volledige deelname aan de samenleving. Doordat zij gebruik kunnen maken van alles wat de samenleving te bieden heeft, komen zij beter tot hun recht. Deel uitmakend van een sociaal netwerk kunnen ze beter zijn wie ze zijn en tot ontwikkeling komen. Door de deelname van mensen met een beperking vindt de Compaan dat de samenleving er beter van wordt.

De methodiek die de Compaan hanteert is de supportmethodiek waarbij het accent ligt op de persoonlijke ondersteuning. De centrale waarden hierin zijn:

- Integratie (in en met de samenleving);
- Zelfbepaling (keuzen maken);
- Ontplooiing (eigen mogelijkheden ontwikkelen).

¹ Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

² Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

³ www.decompaan.nl, geraadpleegd 12 maart 2007

Doel ervan is een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan van mensen met een verstandelijke beperking.

Van de medewerkers vraagt de support-methodiek een respectvolle omgang met de cliënten en ook met de collega's en andere medewerkers van de Compaan.

Het opbouwen van vernieuwende vormen van zorg en ondersteuning zit in het karakter van de Compaan en is ook de stuwende kracht om hiermee door te gaan.

Onder de titel 'De Cliënt kiest' is de keuze voor de support-methodiek vastgelegd in het meerjarenplan 2005 – 2009. Doelen daarvan zijn onder andere om medewerkers in staat stellen zo goed mogelijk die gewenste persoonlijke ondersteuning aan cliënten te bieden en (mede daardoor) een geleidelijke groei van het marktsegment in Haaglanden voor de Compaan gericht op mensen met een verstandelijke beperking.⁴

2.4 Medewerkers, kwaliteit en personeelsbeleid

Bij de Compaan werken 1380 medewerkers (983 fte's⁵), verspreid over meer dan zeventig locaties in de regio Haaglanden. Een team van artsen, gedragsdeskundigen, logopedisten, fysiotherapeuten en ergotherapeuten geeft, waar nodig, professioneel advies. Ook rekent de Compaan op de inzet en steun van 235 vrijwilligers⁶.

Voor kwaliteit hanteert de Compaan de volgende definitie: *'de mate van overeenstemming tussen wat vooraf is afgesproken (= het beoogde) en het werkelijk te realiseren kwaliteitsniveau in de ondersteuning'*.⁷

De Compaan streeft naar tevreden medewerkers die aan de in de missie verwoorde persoonlijke ondersteuning inhoud geven en de daarvoor benodigde scholing en training krijgen.

Het personeelsbeleid is een afgeleide van de visie. Ontplooiing van medewerkers in een lerende organisatie is het streven door met name de leidinggevende te scholen in cliëntgericht methodisch werken en het sturen volgens dit model. Ook is er veel aandacht geschonken aan de competentie 'bedrijfsmatig werken'.

Met een nieuw verzuimbeleid onder het motto 'ziekte overkomt je, verzuim is een keuze' dringt de Compaan het arbeidsverzuim terug. Dit komt door de aandacht voor snelle re-integratie en het voorkomen van langdurig verzuim. Alleen blijkt het ziekteverzuim onder de flexwerkers van de Compaan verhoudingsgewijs hoog te blijven: in 2006 is dat voor de hele Compaan 4,88%, voor de flexwerkers is het 6,9 %. In relatie tot ziekteverzuim verwijzen we naar hoofdstuk 2.7 en voor ons advies inzake clustering van flexwerkers verwijzen we naar hoofdstuk 7.

2.5 Het Bureau Flexwerk

Het Bureau Flexwerk (in dagelijks gebruik Flexbureau genoemd) is binnen de Compaan het organisatieonderdeel dat als belangrijkste functie heeft *'het inzetten van flexibel personeel'*, zoals het hoofd van het Flexbureau dat noemt. Het bureau heeft 138 mensen in dienst (februari 2007). Zij maken hiermee ongeveer 9% van het totale aantal personeelsleden van de Compaan uit. Van de totale urenproductie van de Compaan in 2006 komt 5,7 % voor rekening van flexwerkers.⁸

Volgens hoofd Flexbureau is het verloop (vooral flexwerkers die naar een vaste werkplek overstappen) zo'n 10 à 15 mensen per jaar, ongeveer 10% van het aantal flexwerkers. Van de flexwerkers is 85% vrouwen. *'Wat inherent is aan de Zorg en wat je ook ziet over de hele linie bij de Compaan: de vrouwen in de meerderheid'*, aldus het hoofd Flexbureau. Dit is zelfs meer dan de gegevens uit het onderzoek van Randstad waar gesproken wordt over 75%.⁹

⁴ Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

⁵ Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

⁶ www.decompaan.nl/site/index.htm geraadpleegd 13 april 2007

⁷ Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

⁸ Interview hoofd Flexbureau februari 2007

⁹ Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel, Diemen, Randstad Nederland 2004

De arbeidsovereenkomsten van de flexwerkers variëren van een nul-urencontract, mensen die op afroep ingezet worden, tot allerlei varianten in min/max-contracten. Tussen de min en max zit altijd 12 uur, het kleinste contract is 2-14 uur en het grootste is 24-36 uur. De flexwerkers met een min/max-contracten zijn in ieder geval verplicht elke maand het minimale aantal uren van hun contract te werken.

2.5.1 Waarom een Bureau Flexwerk?

Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Flexwet in 1999 heeft de Compaan in 1998 het Bureau Flexwerk opgericht. De Flexwet regelt de belangrijkste zaken rondom tijdelijke contracten, uitzendkrachten, opzegtermijnen. De gevolgen van deze wet voor de Compaan hebben vooral betrekking op de arbeidsrelatie met (in 1999 nog) oproepkrachten. Daarom kiest de Compaan er met de instelling van het Flexbureau voor om flexmedewerkers in hun proeftijd een nulurencontract aan te bieden en na hun proeftijd een (flexibel) min/max-contract, veelal voor onbepaalde tijd. Bureau Flexwerk heeft als doel snel en flexibel medewerkers in te zetten om openstaande diensten in de voorziening te vervullen. Het is eveneens een bewuste keuze van de Compaan om Bureau Flexwerk binnen de eigen gelederen te houden en deze functie niet uit te besteden. *"Aangezien de krapte op de arbeidsmarkt groter wordt en het werven van goed personeel hierdoor steeds moeilijker wordt, heeft het Bureau Flexwerk voor de Compaan een strategische positie op de arbeidsmarkt."*

De functies van Bureau Flexwerk voor de Compaan zijn:

- *Beheerder van flexkrachten die op verschillende locaties van de Compaan werken (Interne uitzendkrachten);*
- *Kweekvijver voor nieuwe medewerkers van de Compaan, die vooralsnog niet kiezen voor een vaste locatie of een vast dienstverband;*
- *Vangnet voor medewerkers van de Compaan die minder vaak en/of minder vast willen werken voor de Compaan, maar op deze manier wel verbonden blijven aan de Compaan."*¹⁰

Bovendien zijn de kosten van inzet van personeel via een uitzendbureau aanmerkelijk hoger. Het bureau onderhoudt, naast het effectief inzetten van de eigen flexwerkers, de contacten met uitzendbureaus voor de nodige inzet van uitzendkrachten.

2.5.2 Functie- en taakomschrijving van de flexwerker bij de Compaan

"Doel van de functie is het begeleiden en ondersteunen van cliënten binnen de voorziening. De flexmedewerker voert de zorgplannen uit conform de richtlijnen van medewerkers van de voorziening en richt zich op het woon- en leefklimaat, de ADL en vrijetijdsbesteding van de cliënt. Om deze doelstelling te kunnen realiseren omvat de functie de volgende hoofdbestanddelen:

- Verzorging*
- Collectieve begeleiding*
- Huishoudelijke werkzaamheden."*¹¹

De verzorging houdt in grote lijnen in de begeleiding van cliënten bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), eenvoudige medicatie uitdelen, cliënten begeleiden bij opruimen en schoonhouden van eigen en gezamenlijke ruimten, maaltijden verzorgen.

Onder collectieve begeleiding verstaat de Compaan: begeleiden van cliënten in de dagelijkse gang van zaken, bij spelactiviteiten en vrijetijdsbesteding aan de hand van dagprogramma's en zorg dragen voor een veilig en warm leefklimaat. Hierover moet de flexwerker kunnen rapporteren.

Als dit nodig is en de flexwerker dit wil, kan deze deelnemen aan werkbesprekingen met alle teamleden om werkzaamheden af te stemmen. Ook kan deelname gewenst zijn aan

¹⁰ Bedrijfsplan Bureau Flexwerk 2001, 3

¹¹ Functiebeschrijving Flexmedewerker BF-1-1. De Compaan februari 2002

zorginhoudelijke werkbesprekingen met teamleden voor afstemming over de dagelijkse begeleiding van de cliënten of over de werkhouding of –methodiek.

Op het moment dat een flexwerker langer invalt op een locatie, neemt hij incidenteel deel aan teamoverleg, maar in principe niet. In hoofdstuk 7 komen we hier nader op terug.

De functie van flexwerker is ingeschaald op FWG-schaal 30 volgens de CAO Gehandicaptenzorg. Hoewel een enkele flexwerker ingeschaald blijkt te zijn in FWG-schaal 35, is er bij de Compaan geen differentiatie in de inschaling van flexwerkers op grond van mogelijke taakzwaarte. Als flexwerker invallen op een locatie met zelfstandige cliënten, stelt wel heel andere eisen dan op een locatie met cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag of met cliënten van laag niveau die meervoudig gehandicapt zijn.

2.5.3 Functie-eisen voor flexwerker bij de Compaan

Het nagestreefde niveau van een flexwerker in de woonbegeleiding is bij de meeste instellingen en ook bij de Compaan: SPW (niveau 3).

Uit de Functiebeschrijving Flexmedewerker BF-1-1 van de Compaan van februari 2002 citeren we: "(...)

- *Kennis van verzorging op minimaal LBO-niveau;*
- *De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen gegeven richtlijnen en afspraken. Initiatieven worden genomen ten aanzien van de zorg aan cliënten waarbij bij problemen wordt teruggevallen op de medewerkers van de voorziening, calamiteiten- of verpleegkundige dienst;*
- *Sociale vaardigheden zijn van belang, met name tact naar cliënten, het stimuleren en motiveren van cliënten bij de zelfzorg;*
- *Bewegingsvaardigheid is nodig voor verzorgende handelingen;*
- *Oplettendheid en opmerkzaamheid zijn benodigd bij de uitvoering van een zorgondersteunend takenpakket;*
- *Geduld en doorzettingsvermogen zijn nodig bij het begeleiden bij ADL- en huishoudelijke activiteiten."*

3 Flexibiliteit in de Zorg

3.1 Inleiding

In de sector Zorg en Welzijn werken een aantal maatschappelijke verschijnselen krachtig door en die doen met name een beroep op de flexibiliteit binnen de sector. Organisaties moeten flexibel opereren om tegemoet te komen aan de maatschappelijke eisen.

Medewerkers eisen niet alleen flexibiliteit van hun instelling, maar de instelling vraagt er ook flexibiliteit voor terug.

We geven in dit hoofdstuk een beknopt overzicht van de Zorg als arbeidsmarkt en bespreken enkele belangrijke aspecten die van invloed zijn op flexibiliteit in welk opzicht dan ook, maar die wel kenmerkend zijn voor de sector en voor de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking in het bijzonder.

In dit hoofdstuk praten we niet specifiek over de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking maar over de gehandicaptenzorg (GZ). Deze behelst ook de zorg voor mensen met lichamelijke handicaps.

3.2 Werkgelegenheid in de Zorg

Ruim 660.000 mensen zijn werkzaam als verpleegkundige (145.000), verzorgende (259.000) of sociaal agoog (151.000) in de sector Zorg en Welzijn, verder zijn nog 105.000 personen zonder specifieke opleiding (totaal 372.000 fte's dit is 2/3 van het totale personeelsbestand in Zorg en Welzijn).¹²

De - in 2005 - 106.000 werkzame personen in de gehandicaptenzorg (GZ) vertegenwoordigen ongeveer 66.000 volledige arbeidsplaatsen. Kenmerken van het werken in de Zorg is dat er sprake is van relatief veel flexibele arbeidscontracten.

3.2.1 De arbeidsmarkt

In de eerste plaats neemt de vraag naar zorg in de komende jaren toe. Alleen demografisch gezien al is er 1% groei per jaar voor de sector Zorg en Welzijn. In de sector gehandicaptenzorg (GZ) voor 2006-2010 in de regio Haaglanden is dit 0,5% en totaal voor de landelijke GZ-sector is het 0,4%.

In de tweede plaats is de verwachting dat de economie de komende jaren verder gaat aantrekken. De werkgelegenheid gaat groeien en de werkloosheid dalen. Het Centraal Plan Bureau (CPB) veronderstelt dat de werkloosheid nog verder gaat dalen: van 6,1% in 2005 naar 5% in 2008. Het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) verwacht in 2010 een tekortschietend aanbod van hoger opgeleid personeel, maar een overschot aan lager gekwalificeerde werkzoekenden. De gemiddelde jaarlijkse groei van het totaal personeel in gehandicaptenzorg (GZ) is in de periode van 1995-2004 is 4,2% geweest tegen 1,7% voor de totale sector Zorg en Welzijn (Z&W).

In onderstaand model staat de groeiraming van de arbeidsmarkt in 2006 en de prognose 2007-2010:

Groeiraming CWI	2006	2007-2010
GZ	4%	2,6%
Totaal Z&W	2,90%	1,60%

In de gehandicaptenzorg (GZ) is er sprake van een lichte stijging van de werkgelegenheid, naast een stijging in de intensiteit van de zorg. Verder speelt de tendens naar deconcentratie en kleinschaligheid vermoedelijk een rol. Dit vergt meer personeel waar geen merkbare extra productie tegenover staat, maar waar wel een kwalitatief betere zorgverlening van verwacht wordt. Door concurrentie vanuit andere branches is er volgens de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) enigszins een

¹² RegioMarge 2006, Utrecht, Prismantpublicatie 206.02

verschuiving in de zorgvraag te verwachten. Dit effect is echter gering in verhouding tot het totale volume van de zorgvraag. De branche bedient een eigen specifieke doelgroep. De VGN verwacht dat de branche gehandicaptenzorg (GZ) de komende jaren zal groeien, ook al zal het tempo van de groei minder zijn.

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) verwacht ook dat onze sector minder hard zal groeien en drukt dit uit in de door hen geprognosticeerde gemiddelde jaarlijkse groei van de beschikbare middelen per branche:

	2006	2007
GZ	3,20%	3,20%
Totaal	2,40%	2,40%

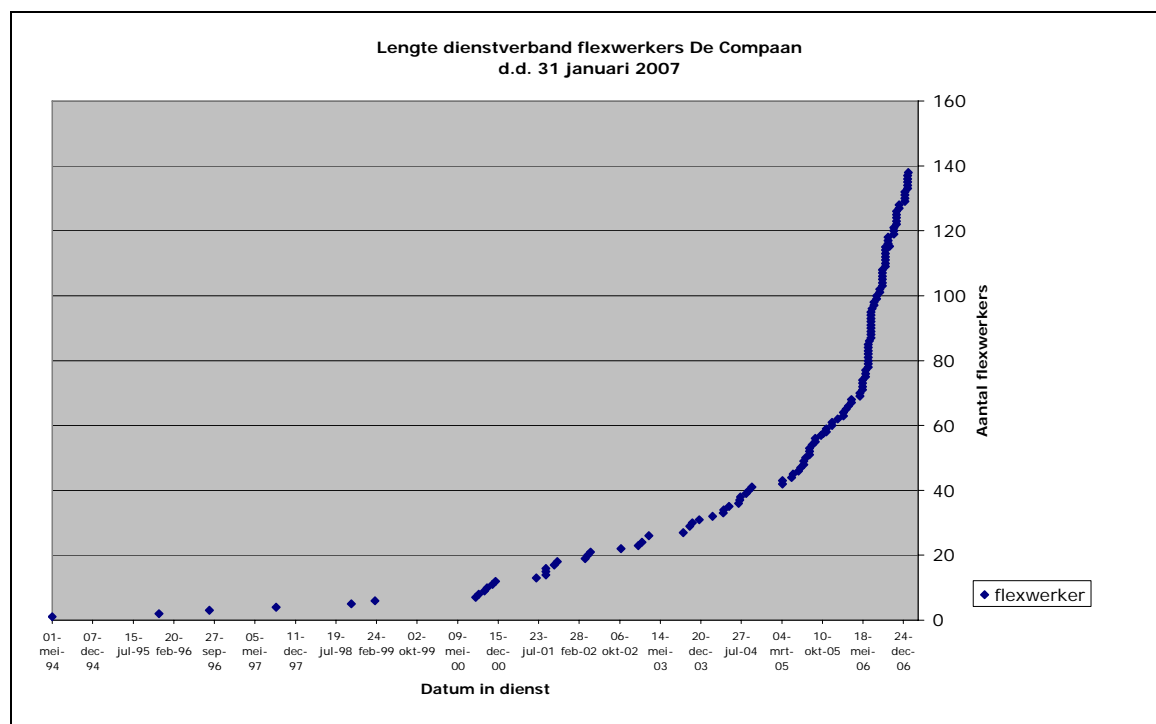
De geraamde groei van de werkgelegenheid is aangeduid door middel van meerdere scenario's en varieert voor de komende jaren (%):

	2006	2007	2008	2009	2010
GZ	3,2%	3,2%	4,2-5%	4,2-5%	4,2-5%
Totaal	2,2%	2,2%	2-3,6%	2-3,6%	2-3,6%

3.3 Korte arbeidsrelaties

In de verpleging en zorg is vaak sprake van korte arbeidsrelaties. Bijna de helft van het verplegend of verzorgend personeel (46%) is korter dan twee jaar werkzaam voor de huidige werkgever. Ruim een derde (36%) is in 2004 van plan het komende jaar van functie of werkgever te veranderen. Dit is veel vaker dan landelijk, waar maar 20% van plan is van functie of werkgever te veranderen. Het vele gebruik van tijdelijke of flexibele arbeidscontracten speelt hier een rol in, evenals ontevredenheid ten aanzien van sfeer of arbeidsvoorwaarden.¹³

Van de 138 flexwerkers van de Compaan zijn er in januari 2007 97 korter dan twee jaar in dienst, 41 langer dan twee jaar.



¹³ Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel, Randstad Nederland juni 2004

De behoefte aan flexibiliteit in verpleging en verzorging is groot. Van alle verpleegkundigen en verzorgenden beschikt 61% over een vast contract. Uitzendkrachten (17%) en tijdelijke contracten (13%) zijn aan de orde van de dag in de verpleging.¹⁴

3.4 Verloop en vertrekredenen

Korte arbeidsrelaties houden in dat er groot verloop is onder verzorgend of verplegend personeel in de sector Zorg en Welzijn. Interessant is ook om te weten wat redenen zijn waarom personeel vertrekt en of dit vertrek vermijdbaar is. In 2004 is binnen de sector is het brutoverloop (=aandeel verpleegkundigen, verzorgenden en sociaal agogisch personeel dat uit een instelling vertrekt) in de gehandicaptenzorg het hoogst met 11,7%¹⁵. In de hele sector Zorg en Welzijn is het 9,5%, waarbij 3,4% de sector definitief verlaat (= nettoverloop) en 6,4% weer elders in de sector aan de slag gaat. Van de vertrekkers in de gehandicaptenzorg gaat 27% weer elders in de gehandicaptenzorg aan de slag.

Het zal niet verbazen dat de belangrijkste vertrekredenen voor 25% personeel in de gehandicaptensector 'de behoefte aan een andere werkkring' is. Andere redenen zijn:

- Betere salariering elders (21%),
- Onvoldoende tevredenheid met de zorg die wordt geboden (20%),
- Onvoldoende ontplooiingsmogelijkheden (20%),
- Werktijden/roosters ongunstig (19%),
- Onvoldoende loopbaanperspectief/mogelijkheden (19%).

Van al deze vertrekargumenten geven de vertrekkers aan dat deze in meer of mindere mate vermijdbaar zijn. In de bijlagen hebben we de volledige gegevens uit de RegioMarge 2006 van Prismant opgenomen.

Het verloop zal op grond van de ontwikkeling van de algemene werkgelegenheid en werkloosheid gaan stijgen en de Compaan zal hier oog voor moeten hebben.

3.5 Vergrijzing

De sector Zorg en Welzijn (Z&W) krijgt in zijn totaliteit te maken met een steeds ouder wordend personeelsbestand. De gemiddelde leeftijd was in 1994 nog 34,1 jaar, in 2004 is dit toegenomen tot 38,9 jaar. Het aandeel 50+ is in de loop van de tijd sterk toegenomen. De jaarlijkse toename van de vervangingsvraag door veranderende leeftijdsopbouw in 2004-2014 wordt geschat op:

- GZ: 0,09%
- Totaal Z&W: 0,13%

Van de Flexpool van de Compaan is in januari 2007 de gemiddelde leeftijd 31 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd van de flexwerkers die langer dan twee jaar in dienst zijn, op 37 jaar ligt.

De gehandicaptensector heeft in de jaren voor 2005 een sterke groei gekend en kent daardoor een mindere vergrijzing van het personeelsbestand dan andere branches. Ook voor de jaren na 2005 is de verwachting dat er, mits de groei zich doorzet, van vergrijzing weinig sprake zal zijn, hoewel het aantal 55+ snel zal groeien.

3.6 Deeltijd

Sinds 1991 is het aantal gewerkte uren per persoon minder geworden. Werkte in 1991 een verpleegkundige, verzorgende of sociaal agoog nog ca. 80% van een volledige werkweek, in 2004 is dit teruggelopen tot ca. 68%. Dit geldt zowel voor mannen als vrouwen, hoewel mannen meer uren maken dan vrouwen. Door de toename van het aantal werkende vrouwen in deeltijd is het gemiddelde nog sterker omlaag gegaan. In de

¹⁴ Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel, Randstad Nederland juni 2004

¹⁵ RegioMarge 2006, Utrecht, Prismantpublicatie 206.02

Flexpool van de Compaan hebben 120 van de 138 flexwerkers een arbeidsovereenkomst waarbij de maximale werktijd korter dan 36 uur is.

3.7 Ziekteverzuim

Zonder uitzendkrachten kunnen instellingen geen personeelstekorten, vakanties en ziektes opvangen. "Ook vanwege het hoge ziekteverzuim zou de Zorgsector zonder invalkrachten in elkaar storten."¹⁶ In 2005 bedraagt het verzuimpercentage (inclusief zwangerschap) in de Nederlandse zorg voor mensen met een verstandelijke beperking: 7%¹⁷. Bij de Compaan is dat in 2005 4,91%¹⁸ en in 2006 4,88%¹⁹. Voor verdere informatie verwijzen wij naar hoofdstuk 1.4.

Was landelijk in 2003 het ziekteverzuim al historisch gezien aan de lage kant, in 2004 is het verzuim onder verpleegkundigen, verzorgenden en agogisch personeel nog verder gedaald, waarschijnlijk door ARBO-convenanten en de invloed van de conjunctuur. Het ziekteverzuim dat de afgelopen jaren sterk daalde, wordt constant verondersteld in de komende jaren. In 2005 is het verzuim inclusief zwangerschapsverlof 5,8%. Een verdere daling heeft gunstige gevolgen voor het veronderstelde tekort aan personeel in 2010.

3.8 Knelpunten ten gevolge van opleiding

In de sector Zorg en Welzijn beginnen in 2005 de knelpunten zich af te tekenen bij verzorgenden in de verpleeg- en verzorgingstehuizen en thuiszorg en bij SPW'ers (niveau 3 en 4) in de gehandicaptenzorg en kinderopvang. Wanneer de gehandicaptenzorg even sterk groeit als in de afgelopen jaren zijn er vanaf 2007 ernstige problemen in de personeelsvoorziening te verwachten.

Overzicht kwalificatieniveaus personeel in gehandicaptensector in 2005:

	<i>Aantal werkzame personen</i> (x 1000)	<i>Raming 2005 in fte's</i> (x 1000)
SPH5	11	12,5
SPW4	25,5	25,8
SPW3	18,2	16,3

3.9 Regionale verschillen in de vraag naar personeel

Regio Haaglanden wordt geconfronteerd met een minder sterke ontwikkeling van de vraag naar zorg, voortkomend uit een minder sterke vergrijzing van de bevolking. Het berekende tekort is minder groot dan overige regio's. Wordt de arbeidsmarkt desondanks gespannen dan zijn de oplossingsmogelijkheden beperkt.

Landelijk is de branche gehandicaptenzorg de afgelopen jaren hard gegroeid (3,2% in 2006). Het beeld in de regio Haaglanden wijkt af van het landelijke beeld. In deze regio vond in 2004 zelfs een krimp van 1,08% en in 2005 slechts een kleine groei van 0,8% in de gehandicaptenzorg plaats. De instellingen geven aan een kleine groei van 1,5% in 2005 tot 2% in 2008 te verwachten.²⁰

¹⁶ Elias, 1999, Klik, 28, nr.8 juli/augustus 1999, 7-8

¹⁷ Bron: (<http://www.azwinfo.nl/databank/dataframe3.php?tabel=5>, d.d. 18 februari 2007)

¹⁸ Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005 van de Compaan

¹⁹ Interview hoofd Flexbureau februari 2007

²⁰ Quickscan Ontwikkeling Arbeidsmarkt zorgsector Zuid-Holland, STAG Rijnstreek, ZW Haaglanden, BoAZ, september 2006

3.10 Conclusies

- Kenmerk van het werken in de Zorg is dat er sprake is van relatief veel flexibele arbeidscontracten.
- De vraag naar zorg neemt in de komende jaren toe.
- De VGN verwacht dat de branche gehandicaptenzorg (GZ) de komende jaren zal groeien, ook al zal het tempo van de groei minder zijn.
- Het verloop zal op grond van de ontwikkeling van de algemene werkgelegenheid en werkloosheid gaan stijgen.
- Wanneer de gehandicaptenzorg even sterk groeit als in de afgelopen jaren zijn er vanaf 2007 ernstige problemen in de personeelsvoorziening te verwachten.
- In de regio Haaglanden is er een minder sterke vergrijzing van de bevolking.
- In de regio Haaglanden zal de groei in de gehandicaptenzorg (GZ) lager zijn dan de landelijke groei gehandicaptenzorg (GZ).

3.11 Aanbevelingen

- Verloopbeheersing is vooral bij relatief jong personeel van belang. Belangrijkste reden voor vertrek is het gebrek aan betere loopbaan- en ontplooiingsmogelijkheden.
- De opleidingscapaciteit moet omhoog. In sociaalagogische beroepen met 10%.
- Er is een groot potentieel aanbod van personeel onder lager geschoolden en oudere vrouwen. Richt daar je pijlen op!
- De toestroom uit het voortgezet onderwijs (VO) naar de lagere niveaus (1-3) van de zorg- en welzijnsopleidingen zal de komende jaren gaan afnemen. Stem opleidingen af op eerder verworven competenties. Laat smalle opleidingen er op gericht zijn dat men de functie direct kan uitoefenen. Hiermee heb je ook een maatschappelijke bijdrage voor een oplossing van de werkloosheid onder laag opgeleide jongeren.
- Zorg voor meer opleidingen volgens de beroepsbegeleidende leerweg (BBL), waarbij iemand werkt en één of twee dagen in de week naar school gaat.
- Het is van groot belang om de groei te beperken van het aantal mensen dat nodig is om de zorg- en welzijnsdiensten te verlenen. Daarbij speelt een rol: slimmer werken, anders organiseren, preventie, arbeidsbesparende technologieën, functiedifferentiatie en taakherschikking.

4 Flexibele inzet van personeel

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk nemen wij een aantal aspecten van flexibel werken in de Zorg verder in ogenschouw. Eerst stippen we kort aan waarvoor in het algemeen flexibele werkers nodig zijn. Enkele typische kenmerken van flexibele arbeid en van flexwerkers stellen we aan de orde. De flexpool passeert de revue als een gangbare manier om de inzet van de noodzakelijke flexwerkers in de gehandicaptenzorg te organiseren.

Meer dan interessant is het om te weten wat voor invloed die invallende, wisselende flexwerkers op de cliënten hebben. Flexwerkers hebben soms een hele korte professionele relatie (van slechts één invaldienst) met een cliënt. Algemeen gangbaar is de opvatting dat cliënten vooral gebaat zijn bij continuïteit in een professionele relatie. We geven aan de hand van de studie 'Een continue zorg' van W.H.E. Buntinx inzicht in personeelwisselingen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Veel wisselend personeel heeft gevolgen. Bij de conclusie en aanbevelingen geven we aan wat mogelijkheden zijn om die gevolgen door flexwerkers - ondanks hun noodzakelijk inzet - zo beperkt mogelijk te houden.

4.2 Flexibele medewerkers

Zeker in de Zorg is er altijd een dwingende behoefte om bij ziekte een beroep te kunnen doen op de flexibele, maar zekere inzet van deskundig personeel. Er zijn nog andere invloeden die we onder de noemer 'flexibilisering van arbeid' in ogenschouw moeten nemen. Een uitvloeisel daarvan is de zogenaamde Flexwet, de Wet Flexibiliteit en Zekerheid die in 1999 inging. Die wet legde een aantal zaken rondom tijdelijke contracten, uitzendkrachten, opzegtermijnen en dergelijke vast.

Over 'flexibilisering van de arbeid' in algemene zin citeren we het Trendrapport Aanbod van arbeid 2001 ²¹: (...) *Een andere vorm van flexibilisering waaraan bij bedrijven behoefte bestaat, is de mogelijkheid werknemers op meerdere plaatsen in het arbeidsproces in te kunnen zetten, ook wel aangeduid als multi-inzetbaarheid. Deze vorm van flexibilisering wint aan belang op een krappe arbeidsmarkt. Langdurig openstaande vacatures dwingen bedrijven te zoeken naar oplossingen binnen de eigen organisatie.*"

Op eigen wijze draagt Bureau Flexwerk bij aan flexibilisering zegt hoofd Flexbureau op 12 februari 2007: *"Zo krijg je via flex de flexibiliteit in je personeelsbestand. Dat is niet echt formeel hoor, maar ik wil ook niet zoveel meer via UZB (uitzendbureau) inhuren, dat is gewoon te duur. Sinds ik hier ben is de omzet of de verkoop alleen maar groter geworden en daar zie ik nog geen einde aan komen. Er zijn veel vacatures maar de directies is erg voorzichtig met het uitbreiden van het personeelsbestand. Daarom zie je op de site niet zoveel advertenties. Maar via Bureau Flex komen ze door de achterdeur binnen."*

4.3 Flexpool

Wat voor keuze maak je als instelling om de geplande en ongeplande uitval van op vakkundige wijze te laten opvangen, uitzendbureau of flexpool, of allebei? Veel instellingen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking zoals de Compaan, Ipse in Zuid-Holland of Stichting Esdégé Reigersdaal in Noord-Holland hebben zelf een pool van flexibele werkers aan aangelegd. *"We organiseerden de pool in eerste instantie om de risico's te verkleinen en de service te verbeteren"*²², zegt men bij Esdégé Reigersdaal, *"Op iedere locatie genoeg mensen, met de juiste opleiding, op de juiste tijden. Om te zorgen voor optimale zorg- en dienstverlening. Dat hebben we het liefst bij*

²¹ Trendrapport Aanbod van arbeid 2001, Tilburg, OSA,OSA-publicatie A190

²² Elias, 1999, Klik, 28, nr.8 juli/augustus 1999, 7-8

*Esdégé-Reigersdaal. Maar zo is het niet altijd. En om daar toch zoveel mogelijk bij in de buurt te komen is er de flexpool.*²³

Bij het Bureau Flexwerk van de Compaan vervullen de flexwerkers 50% zogenaamde geplande aanvragen en 50% acute aanvragen. Geplande aanvragen zijn vervangingen die al gemiddeld een maand tevoren aangevraagd zijn door langdurige afwezigheid van vaste medewerkers (verlof, zwangerschap, ziekte). De acute aanvragen hebben veelal te maken met het plotseling uitvallen van één van de medewerkers door ziekte of onverwacht verlof.

In eerste instantie zet men bij de Compaan de eigen flexwerkers in, maar om alle aanvragen te kunnen voldoen, moet Bureau Flexwerk ook regelmatig een beroep doen op uitzendbureaus.

Tussen de flexpools van de verschillende instellingen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking zijn er soms verschillen in het type arbeidsovereenkomst: zo werkt de Compaan met min/max-contracten, terwijl Ipse zijn flexwerkers contracten met een vast aantal uren geeft.

4.4 Definitie van flexwerker

Flexwerkers zijn mensen die er bewust voor kiezen om *flexibel* ingezet te worden op één van de locaties van een instelling zoals de Compaan. Zij hebben de kennis en ervaring om een dienst tot een goed en verantwoord einde te brengen. Het kan een medewerker zijn die in vaste dienst is bij een intern flexbureau zoals van de Compaan of een externe uitzendkracht die ingezet is via zo'n flexbureau. Voor flexwerkers in dienst van de Compaan betekent dit dat ze geen vaste werkplek hebben en op meer voorzieningen ingezet kunnen worden, maar zij hebben wel de zekerheid van een vast dienstverband zoals opbouw van pensioen.

4.4.1 Aandeel van flexwerkers in de gehandicaptenzorg

Uit cijfers van de OSA (Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek) uit Tilburg²⁴: blijkt dat ongeveer 10% van de arbeid in de Zorgsector wordt vervuld door mensen die van een uitzendbureau (2%) komen en mensen met een tijdelijke aanstelling (8%). Dit vormt een aardige indicatie voor het percentage inzet van flexwerkers in zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Voor 35% van de instellingen is 'ziekteverzuim en verlof' de reden voor inzet van tijdelijk personeel. Hierbij nog de aantekening dat dit percentage verhoudingsgewijs een stuk hoger is dan elders in de sector Zorg en Welzijn.

Toch is het lastig om inzicht te krijgen in het aandeel van flexwerkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Een mogelijke conclusie uit de door ons bestudeerde cijfers op de websites van CBS en die voor Arbeidsmarktinformatie Zorg en Welzijn (AZW) is dat in de gehandicaptenzorg het percentage medewerkers dat als flexwerkers aangeduid kan worden in de buurt van de 8% ligt, als we ervan uitgaan dat een flexwerker per uur betaald wordt.²⁵

Personeelskenmerken van de soorten dienstbetrekking bij verplegende en verzorgende beroepen in de gehandicaptenzorg:

	2004
fulltimer	16%
parttimer	76%
uurloner	8%
Totaal	100%

²³ Bron: <http://www.esdege-reigersdaal.nl/content.php?buttonID=27>, d.d. 8 april 2007

²⁴ Trendbericht zorg en welzijn nr. 3, december 2004 van OSA, Tilburg

²⁵ www.azwinfo.nl/databank/dataframe3.php?tabel=5, d.d. 18 februari 2007

4.4.2 Drie soorten flexwerkers

Uit onderzoek²⁶ is gebleken dat flexwerkers op basis van hun motivatie in drie soorten zijn onder te verdelen:

- **Bijbaners** doen uitzendwerk omdat ze (naast hun studie) een tijdelijk inkomen willen. Ook vakantiekrachten worden tot deze groep gerekend. Bijbaners doen vaak arbeid waarvoor weinig scholing vereist is, bijvoorbeeld productie- of magazijnwerk. Van alle flexwerkers is meer dan een derde een bijbaner. Typische bijbaners zijn ongeschoolde mensen en tieners.
- **Opstappers** beginnen als flexwerker. Ze zien het uitzendwerk als een opstap naar een vaste baan en oriënteren zich zo op de arbeidsmarkt. Meer dan de helft van de flexwerkers is een opstapper. Laagopgeleide mannen in de industrie en mensen in de Horeca en Zorg behoren tot de opstappers.
- **Stayers** doen uitzendwerk omdat ze een goede of vaste relatie hebben met het uitzendbureau. Onder de flexwerkers is iets meer dan 10% een stayer. Vooral vrouwen boven de 35 jaar kunnen als zodanig worden aangemerkt. Zij verrichten hun uitzendarbeid doorgaans in deeltijd.

Bij de Compaan onderscheidt het hoofd Flexbureau bij haar flexwerkers ook deze categorieën. Haar inschatting in 2006 is: *'dat het gros (rond de 70%) er zit om baas in eigen huis te blijven: ik werk wanneer ik dat wil. 10% gebruikt het als bijbaan omdat ze student zijn en wat bij wil verdienen. En daar ook nog zelf nogal wat sturing aan te willen geven wanneer en hoeveel. En 10% die kijkt zo'n beetje rond om verder te komen. De groep die komt om elders bij ons een vaste plek te vinden, blijven gemiddeld 1 tot 1,5 jaar, dan zijn ze weg. Ik heb een hele harde kern die al jaar in jaar uit flex't en het ook uiterst prettig vindt om het op die manier te doen.'*

Van de 138 flexwerkers die in januari 2007²⁷ in dienst zijn bij de Compaan zijn er 41 langer dan twee jaar in dienst, dat is 29% van het totaal die we als stayers kunnen aanmerken. Het is een opmerkelijk verschil met de gegevens uit de uitzendwereld; daar is de verdeling:²⁸

- Bijbaners (34%)
- Opstappers (55%)
- Stayers (11%)

4.5 De cliënten en wisselend personeel

De flexibele inzet van personeel heeft zijn voor- en zijn nadelen. Vanuit het oogpunt van de cliënt kan je als nadeel bedenken dat hij aan elke invallende flexwerker telkens weer gewend moet raken. Verder moet je als cliënt altijd maar afwachten of het de flexwerker lukt om op de gewenste wijze de begeleiding te verzorgen.

In 2004 is de studie 'Een continue zorg' van W.H.E. Buntinx verschenen naar het verband tussen personeelwisselingen en onder andere de kwaliteit van begeleiding in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. In deze studie introduceert Buntinx 'personeelwisselingen' als begrip om het komen en gaan van teamleden van een vast team aan te duiden; dit begrip verschilt wezenlijk van het begrip 'verloop'. Aan de hand van Buntinx' 'Een continue zorg' gaan we na wat de bijdrage is van flexwerkers aan personeelwisselingen en op welke wijze zij invloed hebben op beleving van kwaliteit door de cliënten.

4.5.1 Historisch perspectief

In het vorige hoofdstuk (2.4) hebben we het over het verloop in de Zorg gehad als één van de redenen voor flexibiliteit. Dit is niet typisch voor het huidige tijdsgewricht. Al in de

²⁶ Bron: Flex & Figures, november 2002

²⁷ zie pagina 12, afbeelding 'Lengte dienstverband Flexwerkers De Compaan'

²⁸ http://www.abu.nl/abu/pagina.asp?pagkey=39390#_ftn2

19^{de} eeuw klaagden buitenlandse pioniers van professionele zorg voor mensen met verstandelijke beperking over het grote verloop van medewerkers. Tussen 1920 en 1930 was de gemiddelde diensttijd 2 jaar en 11 maanden, dit onder invloed van economische, conjuncturele en culturele factoren en ook het imago van de bedrijfstak speelt er een rol in. In de verlooppercentages is er nauwelijks verschil met de huidige tijd.²⁹ Over personeelwisselingen bestaan echter geen historische cijfers. Ook in de huidige tijd zijn er nauwelijks (aandacht voor) cijfers voor het 'verloop' op teamniveau (= personeelwisselingen (PW)).

Ondanks aanpassingen van (grote) organisatiestructuren en aanpassing van visies in de loop der tijd is er nauwelijks verandering opgetreden in de opzet en groepsmatige werkprocessen van de basiseenheid in de residentiële zorg. Wel zijn die eenheden kleiner geworden en 'buiten' de instelling gebracht. Daardoor is de gevoeligheid voor personeelwisselingen alleen maar toegenomen.

4.5.2 Verloop versus personeelwisselingen

Waar 'verloop' het vertrek van medewerkers uit een totale organisatie weergeeft, is 'personeelwisselingen' het begrip dat duidt op het vertrek en de instroom van medewerkers van een vast team van een woon- of activiteitenlocatie; dit begrip kan je weergeven als het percentage vertrekkers of instromers in relatie tot het aantal vaste medewerkers van een vast team. Voor alle duidelijkheid: 'verloop' is ook 'personeelwisselingen'

Vakliteratuur laat zien dat personeelwisselingen een voortdurende bron van ergernis zijn bij familie van cliënten en bij professionele begeleiders. Opvallend is dat deze wisselingen nauwelijks met personeelverloop te maken hebben, maar voortkomen uit allerlei maatregelen en veranderingen door de organisatie/instelling (intra-organisatie) zelf. Met name gaat het om de manier waarop de instelling zieke of om andere redenen tijdelijk afwezige medewerkers vervangt en de manier waarop begeleiders overgeplaatst worden naar andere teams. Ook bij de Compaan proberen teams in eerste instantie de uitval door een zieke collega zelf op te vangen, maar zeker bij kleine teams is dat maar beperkt mogelijk en is men snel aangewezen op een flexwerker.

Flexwerkers worden niet alleen bij ziekte ingezet, maar ook als er een vacature in een team is door het vertrek van één van de collega's. Hoe hoog het percentage vacatures in teams bij de Compaan precies is weten we niet, maar volgens Buntinx vertrekt op jaarbasis gemiddeld 32% van de vaste teamleden. Dat is nog niet alles voor de cliënten: aan hen trekken er op jaarbasis evenveel nieuwe gezichten voorbij als een gemiddeld team aan leden telt³⁰.

4.5.3 Continuïteit in relatie

Alle partijen die betrokken zijn bij de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking onderstrepen het belang van continuïteit in de relatie tussen de cliënt en zijn professionele begeleiders. Zij erkennen ook de problemen die personeelwisselingen veroorzaken. Organisatorische continuïteit is een wezenlijk aspect van de kwaliteit van de zorg. *Instabiliteit van het begeleidingsteam wordt gezien als risicofactor voor het ontstaan of voortbestaan van gedragsproblemen.*³¹ Hoewel er nauwelijks empirische studies gedaan zijn naar het effect van personeelwisselingen op het gedrag van cliënten of op het zorgpatroon, geldt vanuit theoretische gronden dat frequente personeelwisselingen het hechtingsproces belemmeren; op elke leeftijd zijn gehechtheidsrelaties belangrijk.

Rond continuïteit in begeleiding is meer wetenschappelijke kennis. Continuïteit is een kenmerk dat de kwaliteit van zorg nadrukkelijk beïnvloedt, het is een voorwaarde om tot kwaliteitszorg te komen (Donabedian, 1980). Harteloh en Casparie (1998) beschouwen

²⁹ W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 51

³⁰ W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 13

³¹ W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 61

continuïteit als indicator in het kader van kwaliteitszorg en onderscheiden daarbij continuïteit in Persoon (dezelfde hulpverlener), Tijd en Plaats.

In ons eerste onderzoek 'Flexwerker, lust of last?' noemen de vaste woonbegeleiders het minder goed kennen van de cliënten door flexwerkers een punt van aandacht. Ook stellen zij vast dat de omgang met cliënten een stuk soepelere verloopt als de flexwerkers meer op de locatie geweest zijn. Dit tezamen pleit ervoor om bij de inzet van flexwerkers er zoveel mogelijk naar te streven om dezelfde persoon in te zetten op dezelfde plaats: de locatie-, zo niet clustergebonden flexwerker.

4.5.4 Hoe meer zielen, hoe minder vreugde

Hoe noodzakelijk zijn inzet ook is, elke flexwerker draagt op de locatie waar hij bijspringt, bij aan het verhogen van de frequentie van personeelwisselingen (PW). Nieuw personeel (*flexwerkers*) heeft tijd nodig om vertrouwd te raken met de collega's, met de werkwijze van het team, met de bewoners zelf, en vaak in meer of mindere mate met hun sociale netwerk, met individuele ondersteuningsplannen en specifieke ontwikkelings- of behandelingsprogramma's. Personeelwisselingen (PW) belemmeren de effectiviteit van teams.

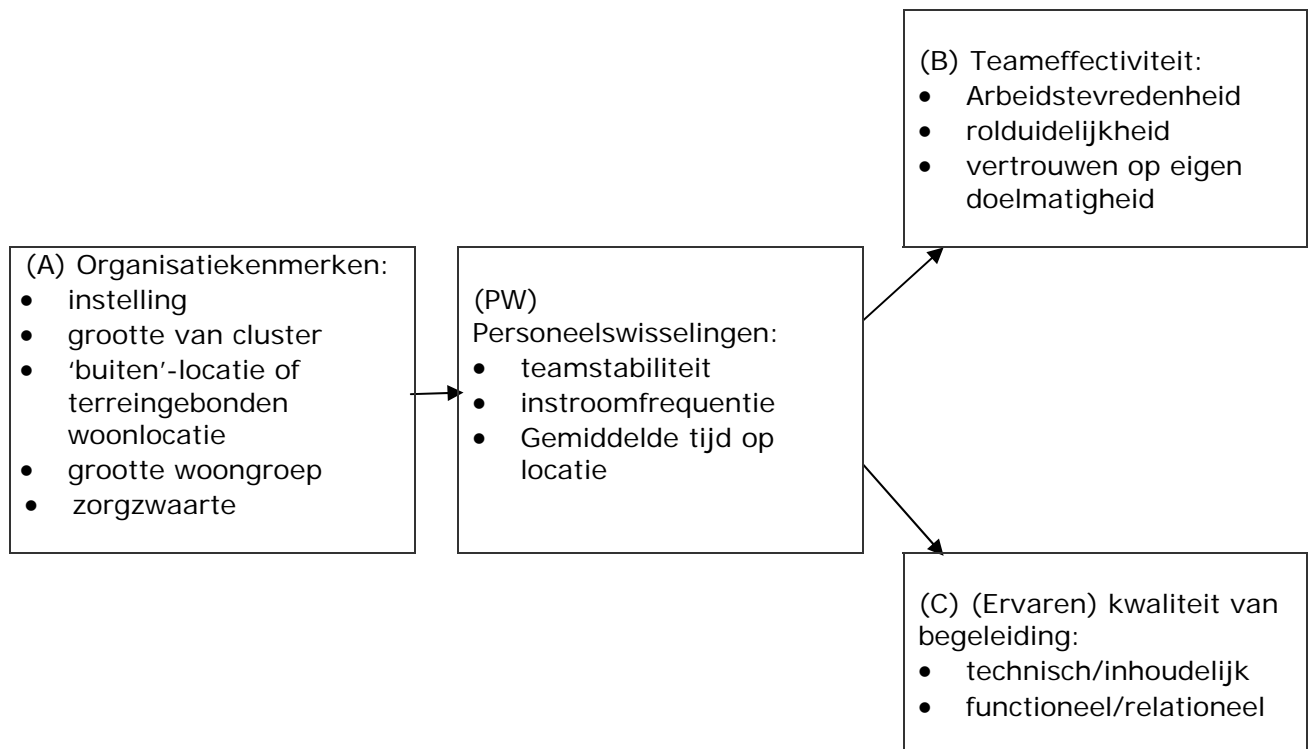
Waarop heeft de inzet van een flexwerker (een personeelwisseling) een ongunstig effect?

- Onderlinge samenwerking;
- Communicatie met cliëntensysteem;
- Kwaliteit van begeleiding.

De volgende vormen van discontinuïteit in begeleiding, die zeker ook bij de inzet van flexwerkers een rol spelen tijdens hun werkzaamheden, kunnen we onderscheiden:

- Inhoudelijke discontinuïteit (afstemming zorgvraag/-behoefte ↔ daadwerkelijke hulp/begeleiding);
- Organisatorische discontinuïteit (verschillende zorgverleners ↔ goede afstemming en overdracht);
- Relationele discontinuïteit (gevolg van personeelwisselingen, waardoor wederkerige vertrouwensrelatie tussen organisatie en cliënt met zijn sociaal netwerk beschadigd raakt).

Personeelwisselingen (zoals ook de inzet van flexwerkers) staan niet op zichzelf maar komen voort uit het organisatorische kader waarbinnen gewerkt wordt en heeft gevolgen voor de effectiviteit van een team en voor hoe de kwaliteit van begeleiding ervaren wordt. Buntinx heeft dit in het volgende model samengevat:



Overigens blijkt volgens Buntinx de combinatie van hogere arbeidssatisfactie, langer in teamverband (PW), lagere zorgzwaarte (A) en grotere (!!!) woongroepgrootte (A) het meeste bij te dragen aan ervaren (relationele) tevredenheid (C). Grotere clusters hebben ook een positieve uitwerking.

4.6 Conclusies

- Flexwerkers hebben geen vaste werkplek en kunnen op meer locaties ingezet kunnen worden, maar zij hebben wel de zekerheid van een vast dienstverband zoals opbouw van pensioen.
- In de gehandicaptenzorg ligt het percentage medewerkers dat als flexwerkers aangeduid kan worden in de buurt van de 8%.
- Er zijn drie typen flexwerkers: bijbaners, opstappers en stayers.
- Er is een opmerkelijk verschil tussen het percentage stayers in de uitzendwereld (11%) en het percentage stayers in de flexpool van de Compaan (29%). Mogelijke reden: de zekerheid van een vast dienstverband.
- Op jaarbasis is de gemiddelde teamstabiliteit 66% (tweederde begeleiders na een jaar nog aanwezig) en ziet een cliënt evenveel nieuwe begeleiders aan zich voorbij trekken als het team leden telt.
- Kleine teams en kleine clusters zijn ongunstige factoren voor omvang personeelwisselingen (PW).
- Verloop is geen goede indicator voor discontinuïteit die cliënten ondervinden.
- Personeelwisselingen vormen een belemmerende factor voor door cliënten ervaren kwaliteit van dienstverlening.

4.7 Aanbevelingen

- Probeer bij niet te vermijden personeelwisselingen de risico's op gebied van effectiviteit en kwaliteit te beperken:
 - > zorg voor duidelijkheid over taken en rollen;
 - > communiceer met/door familie/cliënten over geboden begeleiding.
- Beoordeel de kwaliteit van dienstverlening vanuit cliëntperspectief, dus zorg voor een open systeem '*waarin professionele ondersteuning in samenhang en samenwerking met anderen gebeurt.*'³²
- Klantgerichte en vraaggerichte ondersteuning vereist meer individuele, kleinschalige en **flexibele** ondersteuning. De complexiteit van de te leveren functies neemt toe. In onze aanbevelingen in hoofdstuk 8 gaan we hier nader op in.

³² W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 192

5 Werkbeleving: over motivatie en bedrijfsbinding

5.1 Inleiding

Voor veel mensen is de baan die ze hebben een belangrijk deel van hun leven. Dit geldt ook voor de flexwerkers. Hij staat er vroeg voor op, gaat laat naar bed, werkt in de weekenden, tijdens de feestdagen etc. Wat beweegt hen om (zoveel) tijd en energie te stoppen in die job? Wat betekent dat werk voor hen? Waarom spannen ze zich zo in voor de Compaan? Wat levert het voor hen op?

Wij vragen ons dus af in welke mate de flexwerkers gemotiveerd zijn en gemotiveerd kunnen worden. Wij bedoelen met motivatie de inwendige bereidheid van een persoon om bepaalde handelingen te verrichten.

Als vertrekpunt nemen we natuurlijk de interviews met de flexwerkers. Welke uitspraken hebben zij hierover gedaan? Randstad heeft recent onderzoek gedaan naar arbeidsgeluk. Wat vinden deze werknemers nu *echt* belangrijk? De voor dit deel van ons onderzoek opvallende conclusies vermelden wij en zullen deze vergelijken met de uitspraken die de geïnterviewde flexwerkers hebben gedaan. Het is immers interessant te zien of de opvattingen van de flexwerkers van de Compaan afwijken van de rest van de Nederlandse flexwerkers en als er verschillen zijn, wat daar dan de redenen voor zouden kunnen zijn.

Aan de hand van verschillende theorieën³³ geven wij uitleg over de relatie tussen het individu en de organisatie, zijn werkhouding, de rol van het werk en het loon. Het laatste deel van de paragraaf over motivatie wijden wij aan een uitsplitsing in werkintrinsieke en werkextrinsieke motieven, die voortvloeit uit de motivatietheorie van Herzberg (1966) en leggen wij een relatie met het Job-characteristics-model van Hackman en Oldman (1975).

Bij de conclusies proberen we een verbinding te leggen met onze interviews, recente landelijke onderzoeken en de motivatiefactoren om van daaruit handvatten voor het management te geven om de flexwerkers te motiveren en misschien wel belangrijker, te binden aan de Compaan.

Dit hoofdstuk sluiten wij af met een aantal aanbevelingen.

5.2 Motivatie en beleving vanuit de interviews

De geïnterviewde flexwerkers benoemden voor hun werk tientallen motivatie- en belevingsopmerkingen. In paragraaf 5.4 zullen wij deze opmerkingen verder uitwerken in werkintrinsieke en werkextrinsieke motieven.

Het is opvallend te zien dat het merendeel van de antwoorden een relatie hebben met geld. Het salaris wordt over het algemeen negatief beoordeeld. Alleen de bijbanende studenten geven aan dat zij goed verdienen in vergelijking met leeftijd- en studiegenoten. In de gevoels sfeer zijn de woorden 'samenwerking', 'vertrouwdheid', 'voldoening', en 'leuk begeleiden' genoemd. In totaal zijn de woorden 'leuk' en 'leuker' honderddertig keer genoemd.

In de interviews hebben wij vragen opgenomen waarmee wij de motivatie om flexwerker te worden en te blijven willen verklaren.

De redenen waarom men *gekozen* heeft voor flexwerk bij de Compaan weken nauwelijks af van de redenen om te *blijven* werken als flexwerker.

- Afwisseling (huizen en teams);
- Flexibiliteit (diensten);
- Vrijheid;
- Geen administratieve rompslomp;

³³ "Gedrag in organisaties" van Alblas en Wijsman en "De Bestaansvoorwaarden" van Lievers en Lubberding

- Uitproberen of de Zorg of de doelgroep iets voor mij is;
- Bewuste keuze voor doelgroep of de Zorg;
- Mooi te combineren met mijn studie;
- Leuk en leerzaam om met mensen te werken;
- Opstap naar een vaste baan.

Waarschijnlijk omdat beloningen in de Zorg niet hoog zijn, lijkt het logisch dat de flexwerkers het salaris niet noemen als reden om te kiezen voor flexwerk.

De flexwerkers zijn tevreden over de communicatie met Bureau Flexwerk. De diensten zijn ruim van tevoren bekend en ze vinden dat er met hun voorkeuren voor diensten of locaties goed rekening wordt gehouden. Men heeft het gevoel daadwerkelijk invloed te hebben op hun dienstrooster. Flexwerkers spraken ook de bereidheid uit om zich waar mogelijk in te zetten op verzoeken van het Bureau Flexwerk voor het draaien van incidentele diensten. Hieruit blijkt naar onze mening een gezonde wisselwerking. Wij bespeuren bij met name de nieuwelingen enige passiviteit daar waar het de scholingsmogelijkheden betreft. De stayers vinden dit meer van belang en enkelen hebben hier ronduit slechte ervaringen mee. Op een enkele uitzondering na vinden flexwerkers carrière niet van belang.

5.3 Randstad-onderzoek naar 'Het geluk van werkend Nederland 2005'

Vanuit het onderzoek van Randstad uit 2005 is te constateren dat de werkende Nederlander zichzelf over het algemeen zowel privé als in de werksituatie als gelukkig beschouwt. Waarschijnlijk door toegenomen bezuinigingen en toegenomen werkdruk geeft men de werksituatie ten opzichte van het onderzoek uit 2003 een iets lager rapportcijfer.

Werk en geld spelen een relatief belangrijke rol in het geluksgevoel. Zeker in vergelijking tot 2003 is geld een belangrijker drijfveer geworden. Werknemers die beneden modaal verdienen zijn minder gelukkig. Wij hebben het idee dat de flexwerkers niet minder gelukkig zijn of worden van de hoogte van hun inkomen op dit moment. Alleen bij een gerichte vraag tijdens de interviews over de hoogte van hun salaris, geven zij aan dat ze de beloning aan de lage kant vinden. Interessant uit het onderzoek van Randstad is dat afwisseling, contacten met collega's en een goede sfeer als belangrijk worden ervaren. Dit komt overeen met de interviews onder de flexwerkers.

In het onderzoek van Randstad wordt door de werknemer in Nederland de toegenomen werkdruk als negatief beschouwd. Over opleidingsmogelijkheden is de Nederlandse werknemer neutraal.

Het is interessant te constateren dat volgens het onderzoek van Randstad flexibiliteit een positieve invloed heeft op werkgeluk. Met flexibiliteit doelt men op het gegeven dat werknemers geheel of enigszins flexibel zijn in het bepalen van hun werktijden. Dit sluit volledig aan bij de uitkomst van de interviews.

Werknemers in de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) zijn minder gelukkig met de werksituatie dan de gemiddelde werknemer.

5.4 Motivatietheorie en relatie met flexwerkers bij de Compaan

5.4.1 De relatie tussen individu en de organisatie

Mensen willen deel uitmaken van samenwerkingsverbanden. De Compaan is zo'n samenwerkingsverband, waarin mensen met elkaar zowel gemeenschappelijke als individuele doelen willen bereiken. Bij de flexwerker gaat het om de vervulling van bepaalde behoeften en wensen, die zowel van materiële als immateriële aard kunnen zijn. De Compaan daarentegen heeft belang bij geschikte medewerkers om haar zorg te kunnen verlenen aan mensen met een verstandelijke beperking bij het leiden van hun

eigen leven. De flexwerker levert een aantal bijdragen in ruil voor bepaalde opbrengsten die de Compaan hen verschafft. Deze situatie heeft de volgende kenmerken:

- *wederzijdse afhankelijkheid*: men heeft elkaars bijdragen nodig.
- *ruilrelatie*: bijdragen aan de organisatiedoelen worden geruild voor bepaalde individuele opbrengsten.

Interessant is te zien wat er nu precies wordt geruild. De flexwerker spant zich in, maakt tijd en energie vrij voor het werk en stelt zijn lichamelijke en geestelijke capaciteiten beschikbaar. De Compaan kan profiteren van zijn kennis, ervaringen en vaardigheden en stelt daar van haar kant een aantal zaken tegenover, die de flexwerker als waardevolle opbrengst kan beschouwen. Daarnaast biedt de Compaan interessant werk, een prettig arbeidsklimaat, prettige collega's, of aantrekkelijke toekomstperspectieven zoals het uitzicht op een vaste dienstbetrekking bij de Compaan.

Werknemers zullen de situatie zoveel mogelijk naar hun hand willen zetten, teneinde de ruil zo gunstig mogelijk voor zichzelf te maken.

Voorbeelden van inbreng van de werknemer zijn: tijd, uren, inspanning, prestaties, opleiding, intelligentie, ervaringen, interpersoonlijke vaardigheden, sociale status, persoonlijkheid en creativiteit.

Voorbeelden van mogelijke opbrengsten zijn: salaris, werkomstandigheden, privileges, interessant werk, verantwoordelijkheid, erkenning, collega's, teamverband, arbeidsklimaat, training en cursussen.

De wederzijdse afhankelijkheid is niet volledig. Flexwerkers kunnen de Compaan verlaten als de ruil hen niet meer bevalt. Ook de Compaan kan mensen vervangen door andere mensen. Een flexwerker brengt slechts een bepaald deel van zijn tijd bij de Compaan door. Daarnaast, en dit is een belangrijk onderdeel voor de flexwerker, is er nog tijd om andere dingen te doen, waarmee ook opbrengsten verkregen kunnen worden. De flexwerker gebruikt niet alleen een gedeelte van zijn tijd voor de Compaan, maar ook een gedeelte van zijn kennis en vaardigheden. De activiteiten die een flexwerker in zijn vrije tijd doet, zijn niet per definitie voor het werk in te zetten. Ook vanuit de Compaan is er sprake van *gedeeltelijke betrokkenheid*. Ook al hebben flexwerkers bepaalde capaciteiten, dan zijn ze nog niet altijd relevant voor de functie van flexwerker. De Compaan trekt iemand voor een gedeelte van zijn tijd en een gedeelte van zijn mogelijkheden aan. De relatie wordt daarom gekenmerkt door een gedeeltelijke betrokkenheid.

5.4.2 Werkhouding

Als je kijkt naar de verschillen in betrokkenheid die mogelijk zijn, is het de vraag hoe mensen tegen hun werk aankijken. Mensen ontwikkelen allerlei meningen over hun werksituatie. Op basis van hun ervaringen en van gesprekken met andere mensen komen ze tot een bepaalde houding of attitude ten opzichte van hun baan. Die attitude is van belang om hun gedrag in de werksituatie te verklaren en te voorspellen. Een attitude is een relatief stabiele houding ten opzichte van een concreet object: een voorwerp, een persoon, een groep(ering), een organisatie, een bepaalde gebeurtenis, bepaalde ideeën, of het eigen werk en de werksituatie. De houding kan lopen van negatief via neutraal naar positief.

In het algemeen zijn er aan attitudes drie aspecten te onderscheiden:

- Een cognitief aspect. Mensen verzamelen kennis en informatie over attitudeobjecten. Ze lezen boeken en krijgen informatie van andere mensen. Ook hebben ze kennis uit eigen ervaringen opgedaan. Die kennis is van invloed op de attitude. In het geval van de flexwerkers verzamelen zij kennis en ervaring over de Compaan, het management, de collega's en niet in de laatste plaats de cliënten en doen daar natuurlijk ook hun ervaringen op. Deze kennis bepaalt hun houding in het werk.
- Een emotioneel aspect. Aan het attitudeobject zijn bijna altijd bepaalde gevoelens gekoppeld die een meer of mindere lading kunnen hebben. Gevoelens kunnen variëren van sterk positief tot sterk negatief. Het werken met mensen met een

verstandelijke beperking is per definitie een interpersoonlijke relatie waar gevoelens een belangrijke rol spelen.

- Een gedragsaspect. De combinatie van kennis en gevoelens ten aanzien van een attitudeobject bepaald de gedragingen die men geneigd is te vertonen. In de praktijk van het werken met mensen met een verstandelijke beperking is deze combinatie met name van belang daar waar je werkt met mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Juist dan kan het immers van belang zijn om bepaalde gevoelens uit te schakelen en je stipt te houden aan de voorgeschreven bejegening van de cliënt.

Attitudes zijn niet aangeboren, ze worden verworven in de loop der jaren. Enerzijds ontstaan ze uit eigen ervaringen en anderzijds onder invloed van anderen. Sommige attitudes ontstaan al op jonge leeftijd. Andere attitudes zoals ten opzichte van het werk, ontstaan pas veel later. Mensen met wie iemand regelmatig te maken heeft, kunnen van invloed zijn op de attitudes die iemand ontwikkelt; ouders hebben veel invloed, leerkrachten, vrienden, leidinggevenden en collega's. Attitudes die ontstaan onder invloed van anderen zijn bijvoorbeeld kerkbezoek, bijwonen van personeelsfeestjes, discobezoek en buitenlandse werknemers. Ook eigen leerervaringen leiden tot attitudes. Als je bijvoorbeeld slechte ervaringen hebt met het orthopedagogen dan kan dat je houding negatief kleuren en kan er een negatieve attitude ten opzichte van de hele beroepsgroep ontstaan. Aan attitudes zijn ook neigingen tot bepaald gedrag verbonden. Daarom kan het van belang zijn te weten wat iemands attitude is ten opzichte van werk. Hoe staan mensen tegenover hun werk?

5.4.3 Het werk staat centraal

Dubin e.a. (1975, 1976) hebben onderzoek gedaan naar de vraag welke plaats het werk in het leven van mensen inneemt. Ze hebben vragenlijsten ontwikkeld die betrekking hebben op het begrip 'centrale levensinteresse'. Ze waren benieuwd of het werk dat mensen in organisaties verrichten een centrale plaats in hun leven zou innemen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het percentage mensen dat het werk centraal stelt, varieert per beroep. Bij vrachtwagenchauffeurs stelt bijvoorbeeld 12% het werk centraal en bij werknemers in de Zorgsector is dit meer dan 80%. Hier zou je uit kunnen concluderen dat dit ook het geval is bij de flexwerkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Ook blijkt uit dit onderzoek dat mensen voor wie het werk centraal staat, zich nauwer betrokken voelen bij de organisatie. Hieruit valt ook te verklaren waarom de door ons geïnterviewde flexwerkers, maar ook de eerder door ons geïnterviewde woonbegeleiders, nauwelijks een kwaad woord hebben over de Compaan.

5.4.4 Het loon staat centraal maar hoe 'weegt' men dit?

Goldthorpe e.a. (1968) hebben onderzoek gedaan onder Engelse industriearbeiders. Zij bleken een instrumentele houding te hebben ten opzichte van hun werk. Die houding kwam in de volgende bevindingen tot uitdrukking:

- Het werk is een middel en geen doel op zichzelf. Door het salaris dat men ontvangt, is men in staat bevrediging buiten het werk te verkrijgen.
- Men werkt om economische redenen. Als men elders meer kan verdienen, vertrekt men.
- De persoonlijke betrokkenheid bij de organisatie is laag. Het werk is geen bron van zelfontplooiing en staat niet centraal in het leven.
- Er is sprake van een scherpe scheiding tussen werk en niet-werk. Tussen beide sectoren van het leven bestaat nauwelijks een verbinding.

Het is lastig te duiden of deze attitudeverschillen meer zeggen over de aard van het werk dan over de aard van de werker. Hoe lager men hiërarchisch in de organisatie zit, des te groter de kans dat het werk saai is, weinig uitdaagt en weinig ontplooiingsmogelijkheden heeft en verantwoordelijkheid. Dan is een instrumentele houding ook eerder te verwachten. Werk dat afwisselend, uitdagend en interessant is en meer een beroep doet op de eigen verantwoordelijkheid, kennis en vaardigheden zal een centralere plaats

innemen en minder gedaan worden om uitsluitend economische redenen. Wij denken dat dit het geval is bij flexwerkers.

Werknemers blijken in relatie tot hun beloning 'kosten en baten' af te wegen. Mensen werken om bepaalde opbrengsten te verkrijgen. Niet tegen elke prijs. Als ze heel hard of lang moeten werken voor een laag salaris, dan zijn hun kosten hoog en de baten laag. Ze kiezen dus in een kosten- batenafweging naar een gunstige verhouding. Ondanks dat dit zelden lukt, kijkt men uit naar een job met weinig inspanning en hoge opbrengsten. Dit lukt ook zelden omdat je in een werksituatie anderen nodig hebt en je daar ook een bepaalde afhankelijkheid in kent. Je kunt dan ook in een werksituatie scheef getrokken verhoudingen krijgen en dus streeft men naar billijkheid. De inspanningen die je levert, moeten in redelijke verhouding tot de opbrengsten staan. Wanneer mensen zich heel erg inspannen, verwachten ze ook meer opbrengsten. Dit komt in de interviews goed naar voren bij de suggestie om een bonus te geven daar waar flexwerkers in zware huizen worden ingezet.

Hoe bepaal je nu wat billijk is?

Dat is dan een kwestie van vergelijken. Volgens Thibaut & Kelley (1959) spelen de volgende factoren een rol:

- Een algemeen vergelijkingsniveau. Dit ontstaat door vergelijking met anderen. Hier komt dan een norm tot stand die de ondergrens aangeeft voor de verhouding tussen kosten en baten. Vrijwel alle flexwerkers zitten in FW 30 CAO Gehandicaptenzorg en dit geeft de ondergrens aan.
- Een vergelijkingsniveau met alternatieven. De kosten-batenverhouding van de huidige inspanningen wordt dan vergeleken met die van andere beschikbare alternatieven zoals bij vergelijkbare instellingen als de Compaan.

De billijkheidstheorie is eigenlijk een evenwichtstheorie. Als onbillijkheid wordt ervaren ontstaat een gevoel van spanning. Die wil men reduceren tot er weer een nieuw evenwicht is.

Hoe kunnen werknemers dat gevoel van onbillijkheid in actie omzetten?

- De inbreng veranderen, dus minder inspanning, waardoor een billijker verhouding tussen kosten en opbrengsten ontstaat.
- De opbrengsten verbeteren. Dit kan door verbetering van de werkomstandigheden, niet meer werken op de zware huizen bijvoorbeeld, of loonsverhoging.
- Veranderen van waardering. De onbillijkheid kan ook worden opgeheven door een andere waardering van kosten en baten. Doordat een flexwerker bijvoorbeeld geen sores heeft van administratie of teamvergaderingen kan hij het redelijk vinden dat hij minder wordt betaald. Omgekeerd kan hij daardoor ook billijken dat zijn collega's van de vaste teams dat wel moeten doen en daardoor meer betaald krijgen. Ook kan hij de organisatie ervan overtuigen dat het werk in de zware huizen ook veel meer inspanning vraagt en dit zou de Compaan als redelijk kunnen ervaren en een toeslag kunnen invoeren.
- Andere referentiegroep kiezen. Door zich niet met het vaste personeel te blijven vergelijken kan de flexwerker zich realiseren dat het logisch is dat hij minder betaald krijgt. Zij hebben immers andere taken en verantwoordelijkheden (op korte en lange termijn).
- Vertrekken, van baan veranderen. Als je constant een gevoel van onbillijkheid ervaart kan je ook een andere baan zoeken buiten de Zorgsector.

Het is duidelijk dat mensen eerder geneigd zijn in actie te komen wanneer ze nadelen van onbillijkheid ondervinden, dan wanneer ze voordelen ervan ondervinden.

Gezien de tevredenheid die er heerst onder de flexwerkers van de Compaan concluderen wij dat er binnen deze billijkheidstheorie van Thibaut & Kelley (1959) er een zeker evenwicht is tussen de kosten en baten. Alleen op het gebied van ongelijke beloning is er een vorm van onbillijkheid te bespeuren. De onbillijkheid kan worden opgeheven door een andere waardering van kosten en baten. Doordat een flexwerker geen sores heeft van administratie of teamvergaderingen kan hij het redelijk vinden dat hij minder wordt betaald. Omgekeerd kan hij daardoor ook billijken dat zijn collega's in vaste dienst dat

wel moeten doen en daardoor meer betaald krijgen. Ook kan hij de organisatie ervan overtuigen dat het werk in de zware huizen ook veel meer inspanning vraagt en dit zou de Compaan als redelijk kunnen ervaren en een toeslag kunnen invoeren.

Hoe interessant is op basis van het bovenstaande die positie van de flexwerker? In de interviews is 'geld' regelmatig genoemd als punt van ontevredenheid. Een functie in de Zorgsector wordt per definitie niet goed betaald. Ondanks dit gegeven staat het loon voor de flexwerker blijkbaar niet op de eerste plaats. Hij klaagt wel, maar blijft toch met hoorbaar genoeg het werk uitvoeren. Wij constateren dat de door ons geïnterviewde flexwerkers vrijwel allen een hoger opleidingsniveau hebben dan in de vacature minimaal gevraagd wordt. Het klinkt paradoxaal ten opzichte van de motivatietheorieën, maar het kan een verklaring zijn voor het 'klagen' over het salaris.

De flexwerker staat ook hiërarchisch op een lage positie in de organisatie, maar ze ervaren het werk niet als saai en weinig uitdagend. Bij de opstappers bestaat wel degelijk interesse voor doorstroming naar een vaste functie bij de Compaan. Bij de stayers die dus flexwerk hebben *gekozen*, zijn geen carrièregevoelens ontdekt. Wij constateren bij de flexwerkers een allesbehalve instrumentele houding ten opzichte van hun werk bij de Compaan. Men heeft er een opvallend grote persoonlijke betrokkenheid bij.

5.4.5 Motivatie

Zoals uit de vorige paragraaf blijkt, werken mensen om bepaalde opbrengsten te verkrijgen. Onze interviews geven de persoonlijke drijfveren van de flexwerkers goed weer. Wij zijn nieuwsgierig naar wat mensen aanzet om zich voor een organisatie in te spannen en waardoor ze gemotiveerd worden.

Zoals wij in de inleiding hebben aangegeven verstaan wij onder motivatie de inwendige bereidheid van een persoon om bepaalde handelingen te verrichten. Er zijn verschillende opvattingen over de vraag hoe de motivatie van mensen om zich ergens voor in te zetten tot stand komt.

Wij hebben gekozen voor de motivatietheorie van Herzberg en de daaruit voortvloeiende werkintrinsieke en werkextrinsieke motivatoren. Met name werkintrinsieke motivatoren laten wij tot uitdrukking komen in het Job-characteristics-model van Hackman en Oldman (1975). Bij deze modellen zullen wij omschrijven wat deze begrippen betekenen. Als je mensen in organisaties wilt motiveren om goede prestaties te leveren, dan moet je inzicht hebben in de motieven die voor mensen in hun werksituatie een rol spelen. De motivatietheorie van Herzberg houdt in dat er twee soorten factoren zijn die de motivatie van mensen beïnvloeden.

- Satisfiers: dat zijn factoren die de mate van tevredenheid van mensen beïnvloeden en tot voldoening kunnen leiden. Dit worden de *intrinsieke motivatoren* genoemd.
- Dissatisfiers: dit zijn factoren die de mate van ontevredenheid van mensen beïnvloeden. Die worden ook wel de *extrinsieke motivatoren* genoemd.

De tweefactorentheorie van Herzberg in model:

Motiverende factoren

(werkintrinsieke factoren)

- zelfontplooiing
- erkenning
- het werk zelf
- verantwoordelijkheid
- promotie
- prestaties leveren



Stimuleren tot meer inspanning

Hygiënische factoren

(werkextrinsieke factoren)

- beleid en management van de organisatie
- toezicht (supervisie)
- werkomstandigheden
- salaris
- relatie met collega's



Voorkomen ontevredenheid

Het is volgens Herzberg van belang de begrippen 'tevredenheid' en 'ontevredenheid' te zien als twee aparte dimensies: *ontevredenheid versus een neutrale houding en tevredenheid (voldoening) versus een neutrale houding (geen voldoening)*. 'Voldoening' en 'onvrede' zijn niet elkaars tegenpolen zoals wel eens wordt verondersteld. Het tegendeel van voldoening is dus geen onvrede, maar een neutrale (onverschillige) houding ten opzichte van het werk en de organisatie. Het tegendeel van onvrede is geen voldoening maar weer een neutrale houding. Dit onderscheid is belangrijk.

Door het wegnemen van bronnen van irritatie (als slecht ervaren arbeidsomstandigheden, hoogte salaris en de fysieke omgeving waarin wordt gewerkt) kan men de houding van de werknemers van ontevreden naar neutraal ombuigen (dissatisfiers worden opgeheven). Dit is op zich natuurlijk belangrijk, maar levert geen bijdrage aan de voldoening die medewerkers in hun werk ondervinden. Deze voldoening wordt wel beïnvloed door aandacht te besteden aan intrinsieke motivatoren. Deze liggen op het gebied van de zelfstandigheid en ontplooiingsmogelijkheden die mensen in hun werk ondervinden. Deze factoren hebben dus te maken met het werk zelf en niet met de omstandigheden waarin of waaronder gewerkt wordt.

Wij zijn het eens met de critici van dit model dat de motivatietheorie van Herzberg complexer ligt en een mengeling is van werkintrinsieke, werkextrinsieke motivatoren en combinaties daarvan. Het ligt dus complexer en is ook afhankelijk van de persoon zelf. Als een persoon erg weinig verdient (dissatisfier), maar zich volledig kan ontplooien (satisfier) dan is er een kans dat hij zal overstappen naar een functie waar hij zich weliswaar iets minder kan ontplooien, maar wel veel meer kan verdienen. Op verschillende plaatsen in de literatuur is inmiddels aangetoond dat mensen worden gemotiveerd door zowel werkintrinsieke als werkextrinsieke motivatoren.

Hieronder lichten wij de werkextrinsieke en werkintrinsieke factoren verder toe. Mensen die prestaties willen leveren als daaraan beloningen zijn gekoppeld, zoals waardering en salaris, dus opbrengsten die buiten het werk zelf gelegen zijn, zijn extrinsiek gemotiveerd. Mensen die prestaties willen leveren omdat ze het werk zelf prettig en uitdagend vinden zijn werkintrinsiek gemotiveerd.

Extrinsieke motivatie

In de theorie zoals beschreven in het boek 'Gedrag in organisaties' van Gert Alblas en Ella Wijsman, geeft men een aantal motivaties behorend bij extrinsieke motivatie.

Motiveren door financiële prikkels

Bij het motiveren door financiële prikkels wordt gebruikgemaakt van een koppeling tussen arbeidsresultaten en salaris: de zogenaamde prestatiebeloning. De laatste jaren is de beloning naar prestaties weer in opmars. In de Zorg is een dergelijke beloning niet aan de orde en dus laten wij dit onderdeel buiten beschouwing. Auteurs concluderen dat financiële beloning in ieder geval belangrijk kan zijn. Er is gebleken dat de hoogte van het salaris een belangrijke prikkel is voor het veranderen van baan.

Welke beloningssystemen zijn er ruwweg?

- Geringe koppeling tussen prestatie en beloning (vast salaris - salarisschalen). De enige koppeling die er is, is bij de overgang naar een andere functieschaal.
- Matige koppeling. Dit is het geval wanneer de geleverde arbeidsprestatie in direct verband staat met de snelheid waarmee men de salarisschalen doorloopt. In de tweede plaats wanneer het ene deel van het salaris vast is en het andere deel variabel afhankelijk van de prestatie.
- Volledige koppeling. Het salaris is volledig afhankelijk van de geleverde prestatie. De laatste twee systemen zijn variabele systemen. In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking is op uitvoerend niveau sprake van een geringe koppeling. Dit is gebruikelijk in de sector. Indien ons advies zou worden overgenomen om een bonus te betalen voor het werken in een zwaarder huis, dan is er een logische koppeling tussen

prestatie en beloning. Het geeft ook de flexwerker een mogelijkheid te *kiezen* voor het werken in een zwaarder huis.

Motiveren door materiële en immateriële beloning

Beloning door financiële prikkels sluit slechts aan bij één behoefte. Volgens Maslow en Alderfer kan er sprake zijn van zeer uiteenlopende behoeften. Vroom laat via zijn verwachtingsmodel³⁴ zien dat mensen gemotiveerd kunnen worden door meerdere opbrengsten, die zowel materieel (geld) als immaterieel (promotie, waardering, status) kunnen zijn. Dit is van persoon tot persoon verschillend, evenals de opbrengsten die het werk opleveren. Wat de één aantrekkelijk vindt, hoeft niet per definitie voor een ander te gelden. De ene flexwerker vindt waardering belangrijker dan geld en de ander heeft weer een afwijkende mening of combinatie van opbrengsten.

Vanuit de interviews horen wij veelal immateriële argumenten van de flexwerkers:

- Flexibiliteit;
- Afwisseling;
- Affectie met de Zorg/doelgroep;
- Mogelijkheid om uit te zoeken of doelgroep en/of de Compaan iets voor je is;
- Combinatie met lopende studie;
- Leuk om met mensen te werken;
- Leerzaam / ervaring opdoen.

Intrinsieke motivatie

Hackman en Oldman (1975) hebben het Job-characteristics-model ontwikkeld. Zij menen dat de intrinsieke motivatie vooral gezocht moet worden in de aard van de taken die mensen in organisaties moeten vervullen. Uit onderzoek³⁵ blijkt dat verpleegkundigen en verzorgenden veel motivatie halen uit hun werk. Zij zijn trots op het werk dat ze uitvoeren en de inhoud van het werk geeft energie. Men kiest duidelijk niet uit financiële redenen voor dit beroep. De verdiensten zijn- in vergelijking met andere functies en organisaties – niet overtuigend hoog.

Waarom is nu juist dit model zo interessant voor ons onderzoek? Het model geeft naadloos aan waarom onze flexwerkers zo intrinsiek gemotiveerd zijn!

Als men medewerkers intrinsiek wil motiveren tot het leveren van prestaties, dan moet de kwaliteit van de arbeid (aard van de taken) hoog zijn. Het model geeft aan, aan welke kenmerken taken moeten voldoen om een hoge intrinsieke motivatie te bewerkstelligen.

Onderzoekers tonen aan dat intrinsieke motivatie hoog is als aan de navolgende drie voorwaarden is voldaan:

- medewerkers moeten hun werk als zinvol ervaren;
- medewerkers moeten zich persoonlijk verantwoordelijk kunnen voelen voor de resultaten van hun werk;
- medewerkers moeten goed op de hoogte kunnen zijn van de resultaten.

Uit de interviews, maar ook uit onze eigen ervaringen, blijkt dat de werkzaamheden van de flexwerker aan alle drie de voorwaarden voldoet. Hoe moet nu het werk worden ingericht om deze drie psychologische voorwaarden bij medewerkers tot stand te brengen? Volgens Hackman en Oldman hangt dit af van de kwaliteiten van de te verrichten taken. Deze moeten dan ook aan een aantal meetbare kenmerken voldoen.

Deze zijn:

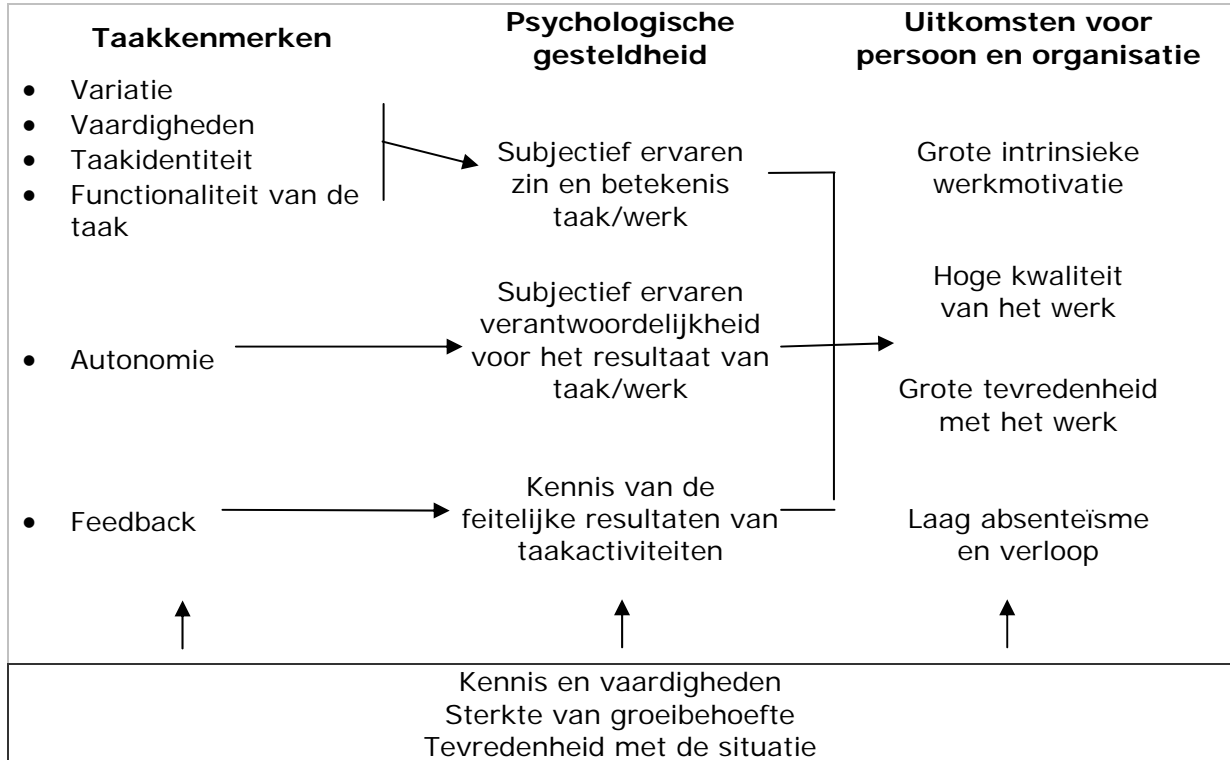
- Variatie, de mate waarin de taak gevarieerd is;
- Vaardigheden, de mate waarin de taak een beroep doet op de vaardigheden van de medewerkers;
- Identiteit, de mate waarin de taak een afgerond en samenhangend geheel vormt;
- Functioneel, de mate waarin de taakverrichting van invloed is op andere taken;

³⁴ Zie bijlage

³⁵ Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel, Randstad Nederland juni 2004

- Autonomie, de mate waarin de medewerkers over voldoende mogelijkheden beschikken hun taak zelf te plannen en uit te voeren;
- Feedback, de mate waarin medewerkers informatie krijgen over het resultaat van hun werk.

De kenmerken van de taken van de flexwerker voldoen in hoge mate aan het model en geeft naar onze mening weer waarom de flexwerker zo gemotiveerd is in zijn werk. Het model in een figuur:



Tijdens ons onderzoek vroegen wij ons af wat de Compaan momenteel doet om haar flexwerkers (extra) te motiveren. Wij hebben vanuit onze interviews de indruk gekregen dat de Compaan in casu het Flexbureau geen bijzondere inspanningen doen om de flexwerkers extra te motiveren. Men is er niet van overtuigd dat dit ook nodig is. Als voorbeeld noemde het hoofd Flexbureau de organisatie van een personeelsfeest voor flexwerkers. De opkomst was dramatisch en stimuleert haar dan ook niet om hier verder aandacht aan te besteden.

Je kan als werkgever over verschillende middelen beschikken om mensen te motiveren. Er zijn verschillende opvattingen over de manier waarop mensen aangezet kunnen worden tot het leveren van prestaties. Aan de ene kant wordt aangenomen dat mensen zich slechts inspannen voor materiële en immateriële beloningen en aan de andere kant wordt beweerd dat mensen zich ook willen inspannen omdat het werk een uitdaging vormt. Er is dus een onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie. Mensen die prestaties willen leveren omdat ze het werk zelf prettig en uitdagend vinden zijn intrinsiek gemotiveerd. In deze categorie plaatsen wij de flexwerkers. Toch is er ook iets in de extrinsieke motivatie. Het verkrijgen van een beloning in de zin van waardering is ons uitdrukkelijk gebleken uit de interviews. Het lijkt te gaan om ZOWEL het spel ALS de knikkers.

5.5 Conclusies

- Uit het onderzoek van Randstad blijkt dat werkbeleving en geld relatief belangrijke drijfveren zijn voor het geluksgevoel. Dit komt overeen met de antwoorden die wij deels hebben gekregen van de geïnterviewde flexwerkers. Enkele flexwerkers ervaren

een bepaalde onrechtvaardigheid in hun beloning. Dit duidt op een onbalans in de werkextrinsieke motivatoren tussen prestatie en beloning.

- Wij hebben het idee dat de flexwerkers niet minder gelukkig zijn of worden van de hoogte van hun inkomen op dit moment. Alleen bij een gerichte vraag tijdens de interviews over de hoogte van hun salaris geven zij aan dat ze de beloning aan de lage kant vinden.
- Uit het onderzoek van Randstad worden afwisseling, contacten met collega's en een goede sfeer als belangrijk ervaren. Aangezien de flexwerker bij de Compaan over het algemeen in teamverband werkt, is dit dus een belangrijk aspect waar de Compaan aandacht voor moet houden.
- De gemiddelde werknemer in Nederland ervaart een toegenomen werkdruk en dit wordt als negatief ervaren. Het is opvallend dat de door ons geïnterviewde flexwerkers hier op geen enkele wijze last van ondervinden. In geen van de interviews is het genoemd. Dit zou kunnen betekenen dat er functioneel geen sprake is van een hoge werkdruk of kan wijzen op de vaardigheden van de flexwerker om goed met een eventuele werkdruk om te gaan.
- Uit onze interviews bij met name de flexwerkers die korter dan een jaar in dienst zijn, blijkt enige passiviteit waar het de scholingsmogelijkheden binnen de Compaan betrof. De stayers hechten hier meer waarde aan en enkelen hadden hier ronduit slechte ervaringen mee.
- Op een enkele uitzondering na vinden flexwerkers carrière niet van belang.
- Flexibiliteit heeft volgens het onderzoek van Randstad een positieve invloed op werkgeeluk. Hierbij doelt men op het gegeven dat werknemers geheel of enigszins flexibel zijn in het bepalen van hun werktijden. Deze constatering verklaart onze inziens mogelijk de grote arbeidssatisfactie bij de geïnterviewde flexwerkers.
- Uit het onderzoek van Dubin e.a. (1975, 1976) blijkt dat 80% van de werknemers in de Zorg hun werk centraal stellen. Ook is er daardoor een nauwe betrokkenheid bij de organisatie. Wij concluderen dat dit ook het geval is bij de flexwerkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze uitkomsten verklaren onze inziens ook waarom de door ons geïnterviewde flexwerkers, maar ook de in een eerder door ons geïnterviewde woonbegeleiders, nauwelijks een kwaad woord hadden over de Compaan.
- Vanuit de vacature-eisen vraagt men een lagere opleiding van de Flexwerker (Lager Beroeps Onderwijs). Dit veronderstelt vanuit de theorie van Goldthorpe e.a. (1968) een instrumentele houding ten opzichte van het werk. Wij concluderen echter bij de flexwerkers een allesbehalve instrumentele houding ten opzichte van hun werk en dat zou aan de instelling/aard van de flexwerker kunnen liggen en aan het hogere opleidingsniveau van de door ons geïnterviewde flexwerkers. Bovendien heeft men een opvallend grote persoonlijke betrokkenheid bij het werk bij de Compaan. Werk dat afwisselend, uitdagend en interessant is en meer een beroep doet op de eigen verantwoordelijkheid, kennis en vaardigheden zal vanuit de theorie van Goldthorpe e.a. (1968) een centralere plaats innemen en minder gedaan worden om uitsluitend economische redenen.
- Gezien de tevredenheid die er heerst onder de flexwerkers van de Compaan concluderen wij dat er binnen deze billijkheidstheorie van Thibaut & Kelley (1959) er een zeker evenwicht is tussen de kosten en baten. De flexwerker klaagt desgevraagd wel over zijn beloning, maar accepteert blijkbaar dat het werk in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking laag wordt gehonoreerd, want het lijkt geen reden om van baan te veranderen en vormt tot op heden geen belemmering om

met genoeg het werk te doen. Toch is het interessant om oog te blijven houden voor deze billijkheid of onbillijkheid in de toekomst. Als er een algemene tendens zou ontstaan dat er een onbillijke verhouding is tussen kosten en opbrengsten dan kan dit een reden betekenen om van baan te veranderen of te kiezen voor een baan buiten de Zorgsector. In het verlengde hiervan zou het ook kunnen betekenen dat het extra moeilijk wordt om personeel te werven.

- De kenmerken van de taken van de flexwerker voldoen in hoge mate aan het Job-characteristics-model en geeft naar onze mening weer waarom de flexwerker zo gemotiveerd is in zijn werk.
- Het Flexbureau lijkt geen extra inspanningen te verrichten om haar flexwerkers te motiveren. Reeds opgedane negatieve ervaringen nodigen hier niet toe uit.

5.6 Aanbevelingen

- Blijf in algemene zin aandacht houden voor een reële honorering van de flexwerker. De door sommige flexwerkers ervaren onrechtvaardigheid in beloning zou kunnen worden weggenomen indien er een hoger uurloon zou worden betaald als men werkt op zwaardere locaties. Er komt hierdoor een betere balans in de werkextrinsieke motivatoren tussen prestatie en beloning. Ook geeft het de flexwerker de mogelijkheid om te kiezen voor een zwaarder huis.
- Geef aandacht aan de scholingsmogelijkheden van met name de stayers in de flexpool. Wij adviseren om hen een persoonlijk opleidingsprogramma aan te bieden. Dit zal zich waarschijnlijk vertalen in een (nog) hogere kwaliteit op de werkvloer.
- De taken van de flexwerker voldoen in hoge mate voldoen aan het Job-characteristics-model en wij bevelen derhalve aan om aandacht te (blijven) schenken aan voldoende variatie in het werk, ontwikkelingen van vaardigheden door opleiding, autonomie in de werkzaamheden, een volwaardige plaats in het team inclusief een actieve deelname aan teamuitjes of andere personeelsfeestjes en een goede feedback op de werkzaamheden.

6 Flexwerkers over hun werk

6.1 Inleiding

In ons onderzoek hebben we tien flexwerkers van de Compaan geïnterviewd. De namen van de flexwerkers zijn volstrekt willekeurig uit het personeelsbestand van het Bureau Flexwerk gelicht. Opmerkelijk vinden we het gemak en de vanzelfsprekendheid waarmee alle flexwerkers reageren op ons verzoek om geïnterviewd te worden. Enthousiaste mensen, mensen met uiteenlopende invaltaken en verschillende achtergronden: echte stayers afgewisseld met opstappers, begeleiders op activiteitscentra en studenten die het als goed betaalde bijbaan doen. De interviews vinden ook op de meest afwisselende plekken plaats: studentenkamer, nieuwbouw-eeengezinswoning, op de werklocatie en op het Flexbureau in Kijkduin.

Voor ons eerste onderzoek hebben we bewust de keuze gemaakt om medewerkers te interviewen die deel uitmaken van vaste teams van woonlocaties die de Compaan rangschikt onder 'wonen met ondersteuning van een woongemeenschap'. De flexwerkers voor dit onderzoek vallen zowel in bij woonbegeleiding als bij dagbesteding of andere activiteiten van de Compaan.

De geïnterviewden vormen een doorsnee van de 138 flexwerkers die op het moment van ons onderzoek in dienst zijn bij de Compaan: drie van hen zijn stayers (bewuste keuze voor flexwerk), drie zijn opstappers op zoek naar een vaste werkplek en vier doen het als bijbaan voor de bijverdienste of voor de afwisseling met hun hoofdbaan. Drie flexwerkers combineren flexwerk met een vaste baan of bij de Compaan of elders. Enkele flexwerkers combineren hun flexwerk met een MBO-HBO- of universitaire voltijdopleiding.

6.2 Dienstverband en voorkeuren

Het overgrote deel van de flexwerkers heeft een min/max-contract. Dat is een arbeidsovereenkomst waarin het minimum en het maximum aantal uren is vastgelegd dat de flexwerker per week ingezet wordt. De flexwerker krijgt tenminste het minimum aantal uren uitbetaald. Deze contracten zijn grotendeels afgestemd op de mogelijkheden en wensen van de flexwerker en de organisatorische noodzaak tot inzet.

Vijf flexwerkers hebben nog een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en zijn korter dan een jaar in dienst bij de Compaan, vijf hebben een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Het aantal dat korter dan een jaar in dienst is, komt overeen met de informatie die we hiertoe van het Bureau Flexwerk hebben ontvangen³⁶.

De meeste flexwerkers werken uitsluitend in de woonbegeleiding. Een enkeling werkt alleen in de werk-/activiteitenbegeleiding en dit is ook een bewuste keuze geweest. Ook zijn er enige flexwerkers die beide takken van sport beoefenen. Een opkomend fenomeen bij De Compaan is de gezinsbegeleiding en naschoolse opvang waarin één van de flexwerkers vooral actief is.

In de onderzochte groep valt een voorkeur voor jeugd te zien. Verder vallen de voorbehouden op die een aantal flexwerkers uitspreken voor specifieke doelgroepen als mensen met gedragsproblemen en ouderen.

De flexwerkers hebben ook keuzemogelijkheden in de momenten dat zij willen werken. Het merendeel wenst geen nachtdiensten te draaien.

6.3 Motivatie en beleving

De flexwerkers benoemen voor hun werk tientallen motivatie- en belevingsopmerkingen. Hierin valt op dat het merendeel van deze opmerkingen een relatie hebben met geld en dat ze het salaris als negatief beoordelen. Alleen de bijbanende studenten geven aan dat zij in verhouding tot studie- en leeftijdgenoten goed verdienen.

³⁶ zie pagina 12, afbeelding 'Lengte dienstverband Flexwerkers De Compaan'

In de gevoels sfeer zijn de woorden 'samenwerking', 'vertrouwdheid', 'voldoening' en 'leuk begeleiden' genoemd. Om gevoelsmatige benadering van de flexwerkers te onderstrepen vermelden wij dat in de interviews de woordjes 'leuk' en 'leuker' de meest gebruikte woorden zijn: in totaal 130 keer.

Om de motivatie en beleving juist te categoriseren hebben wij de uitspraken van de geïnterviewde flexwerkers onderverdeeld in:

Geld – gevoel – concrete en abstracte uitspraken.

In hoofdstuk 5 hebben wij deze uitspraken nader onderverdeeld in werkintrinsieke en werkextrinsieke factoren.

6.3.1 Voorbereiding op invalwerk door flexwerker zelf

Het Flexboek is het informatieboekwerk dat elke flexwerker krijgt waarin over elke locatie van de Compaan beknopte informatie staat over adres, route, cliënten, activiteiten en aandachtspunten. Bij veranderingen, nieuwe locaties, andere activiteiten ontvangen alle flexwerkers de benodigde aanvullingen. Voor de flexwerkers heeft het Flexboek een belangrijke functie, met name als men voor de eerste keer naar een locatie gaat.

Zodra de flexwerker bekend is met de locatie, dan verliest het Flexboek al snel haar functie en de aandacht. Flexwerkers met een groter aantal diensten op één locatie gaan dan op de 'automatische piloot'. Men benoemt dan ook dat men niet veel aandacht meer heeft voor de aanvullingen die worden toegestuurd door Bureau Flexwerk.

Aan de ene kant zegt men dat het Flexboek regelmatig wordt aangevuld en aan de andere kant zegt men dat het niet up to date is, dit is een tegenstrijdigheid.

Het Flexboek beoordelen de flexwerkers als een goed instrument. Hierbij maken enkelen nogmaals de kanttekening dat dit boekwerk up to date moet zijn en blijven. Het merendeel van de geïnterviewden is hier tevreden over.

6.3.2 Rechtstreekse contacten met locaties voor invalwerk

Hier wordt duidelijk dat flexwerkers na een aantal diensten op dezelfde locatie zelf diensten gaan afstemmen met de locatie. Daardoor ervaren de flexwerkers meer invloed op hun werkindeling en ervaren dit als plezierig.

6.3.3 Motivatie om flexwerker te worden en te blijven

De argumenten die de flexwerkers noemen om flexwerker te 'worden', gelden vooral voor de opstappers en bijbaners. Voor de motivatie om flexwerker te worden onderscheiden we in de uitgesproken argumenten een aantal gezamenlijke noemers. Die zijn: afwisseling, persoonlijke voorkeur, eigen baas, geen sores, verkenning, praktisch, leerzaam, een opstap naar een vaste baan.

De redenen om flexwerker te 'blijven', gelden met name voor de stayers en brengen we onder in drie categorieën: eigen baas zijn, afwisseling hebben en geen sores.

6.4 Ondersteuning en begeleiding door Bureau Flexwerk

6.4.1 Ondersteuning van Bureau Flexwerk

In dit onderdeel hebben de geïnterviewden zich uitgesproken over uitwisseling van informatie en contacten met Bureau Flexwerk over de voorkeur voor bepaalde diensten, (werktijden of locaties) en de flexibiliteit ten aanzien van diensten.

De flexwerkers zijn tevreden over de communicatie met Bureau Flexwerk. De diensten zijn ruim van tevoren bekend. Men heeft geen behoefte aan een vast aanspreekpunt. De flexwerkers vinden dat er met voorkeuren rekening wordt gehouden en ervaren een gelijkwaardigheid in de contacten met Bureau Flexwerk. Men heeft het gevoel daadwerkelijk invloed te hebben op hun dienstrooster en dit sluit aan bij één van de

motivaties om flexwerker te zijn. Eveneens zijn de flexwerkers bereid op expliciete verzoeken van Bureau Flexwerk in te gaan om bepaalde incidentele diensten te draaien. Wij herkennen een grote bereidwilligheid elkaar tegemoet te komen.

6.4.2 Flexibiliteit met diensten

De flexwerkers hebben er vertrouwen in dat het Bureau Flexwerk hun uitgesproken wensen en voorkeuren op gebied van werktijden en locatie honoreert en dat is niet afhankelijk van één specifiek persoon of aanspreekpunt op het Bureau Flexwerk. Om bij Bureau Flexwerk te weten wanneer een flexwerker ingezet kan worden, vullen de flexwerkers maandelijks een beschikbaarheidslijst in.

In het overleg over diensten met medewerkers van Bureau Flexwerk ervaren de flexwerkers een wederzijdse flexibele instelling (beetje geven, beetje nemen).

6.4.3 Sollicitatie als flexwerker

De internetsite heeft een belangrijke functie in het werven van personeel. De mening van sommige flexwerkers is dat men zich niet zorgvuldig behandeld voelt en dit heeft volgens ons het gevaar in zich dat niet het maximale score wordt bereikt. Rechtstreekse sollicitaties worden volgens de geïnterviewde flexwerkers eenzijdig door PZ afgehandeld waarbij de directe relatie met Bureau Flexwerk niet goed in beeld komt. Meerdere keren is geantwoord dat Bureau Flexwerk het misverstand uit de weg moest helpen. In een aantal gevallen is een dienstverband het gevolg van werving in de privésfeer. Ook was er een aantal flexwerkers al bekend bij de Compaan vanuit een vorig dienstverband.

6.4.4 Scholing voor flexwerkers

Enige flexwerkers die al langere tijd bij Bureau Flexwerk werken, geven te kennen ronduit slechte ervaringen met de opleidingsmogelijkheden te hebben: er zijn geen mogelijkheden (met name financiële).

De nieuwelingen zijn ofwel passief in het nagaan van scholingsmogelijkheden ofwel positief, mogelijk bij gebrek aan ervaring. Opstappers hebben de overtuiging dat zij, wanneer ze eenmaal in vaste dienst zijn, meer scholingsmogelijkheden krijgen.

6.4.5 Uitzicht op carrière

Op een enkeling na geven de flexwerkers aan geen behoefte te hebben aan carrière. Ze tonen ook geen duidelijke oriëntatie op (een) carrière te hebben.

6.4.6 Informatie over - en introductie bij de Compaan

De introductie of introductiebijeenkomst bij de Compaan leeft niet bij de flexwerkers.

Ofwel men is ontevreden over die bijeenkomst, ofwel men heeft deze gewoon niet gekregen. Ook is het niet uit te sluiten dat ze het gewoon niet belangrijk vinden

De Nieuwsflits is de nieuwsbrief van de Compaan voor de medewerkers die bijna wekelijks verschijnt. Daaraan kennen de flexwerkers een hoge informatieve waarde toe, doordat ze deze uit serviceoogpunt rechtstreeks thuis toegezonden krijgen. Dit in tegenstelling tot vaste medewerkers die de Nieuwsflits op de locatie – één exemplaar per team - ter beschikking krijgen.

6.5 Nog enkele aanvullende opmerkingen

De beoordeling van de ondersteuning en begeleiding door het Bureau Flexwerk varieert van 'goed' tot het aangeven dat men er geen behoefte aan heeft. Zeer te spreken is één flexwerker over het feit dat Bureau Flexwerk de locatie vooraf informeerde dat deze flexwerker voor de eerste keer kwam werken. Het blijft natuurlijk een lastig gegeven dat

juist de flexwerker moet werken als een vast team een uitje heeft. We verwijzen naar hoofdstuk 7 voor een voorstel voor een mogelijke oplossing voor dit euvel. Enkele flexwerkers stellen wel aan de orde dat ze het soms lastig vinden dat ze niet op de hoogte gebracht worden van veranderingen in werkwijzen op locaties waar ze wel eens vaker invallen. Hoewel anderen daarover laconiek zijn en zeggen het wel te zien als ze er weer eens zijn en bovendien constateren ze ook dat ze niet echt betrokken worden bij die veranderingen. Één Flexwerker beoordeelt de ondersteuning van de Compaan als goed, omdat de echte ondersteuning juist op de plekken waar gewerkt wordt plaatsvindt.

7 Werven en binden

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk over motivatie willen wij wat langer stilstaan bij het werven van de flexwerker en het belang hiervan voor de Compaan.

Vanuit de Compaan is duidelijk geworden dat het soms lastig is om flexwerkers uit de arbeidsmarkt te halen. Wij hopen met ons onderzoek inzichtelijk te maken wat de flexwerker motiveert en met de verkregen onderzoeksresultaten hen te adviseren in een alternatieve manier van personeelswerving. Een manier die wellicht beter is afgestemd op de functie en de drijfveren van de flexwerker.

Eveneens als bij de andere hoofdstukken zal ook dit hoofdstuk over werven en binden worden afgesloten met een aantal conclusies en aanbevelingen.

7.2 Wat voor mensen zoekt de Compaan?

Circa 85% van de Flexpool bestaat uit vrouwen, dus het lijkt ons nuttig om je dan ook op die groep te richten, waarbij wij het belang van mannelijke flexwerkers niet willen onderschatten. Dus per definitie zoekt de Compaan vrouwelijke flexwerkers.

Een belangrijke doelgroep is herintredende vrouwen met bij voorkeur ervaring in de branche (in ieder geval uit de Zorg) tussen de 30 en 50 jaar die wonen in de regio Den Haag. Naar onze mening een geweldig potentieel. In de bijlagen treft u een notitie van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), 'Ruim baan voor vrouwen', waarin wordt onderstreept hoe ook onze overheid belang hecht aan herintredende vrouwen.

In de bijlagen hebben wij samenvattingen opgenomen van diverse onderzoeken van het CBS en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Hierin komt naar voren:

- wat het profiel is en de wensen zijn van de herintredende vrouw;
- wat de voordelen voor een werkgever zijn om herintredende vrouwen in dienst te nemen;
- welke belemmeringen, wensen en maatregelen er zijn.

Hier volstaan wij met de conclusie dat de Compaan niet alleen geïnteresseerd kan zijn in herintredende vrouwen. Ook zal de verjonging van de organisatie in de gaten moeten worden gehouden. Daarom zal er aandacht moeten blijven voor stageplekken die via de reguliere zorgopleidingen kunnen worden ingevuld. Denk hierbij aan vacatures die op stageplaza.nl kunnen worden geplaatst of vacatures bij de onderwijsinstellingen zelf. Een grote groep potentiële werknemers voor de flexpool zijn de herintredende vrouwen wel. Er is sprake van een grote overeenkomst tussen wat de Compaan als werkgever kan bieden en wat de herintredende vrouw graag wil van haar nieuwe werkgever³⁷ zoals:

- Een betaalde baan;
- Werken wanneer het haar uitkomt;
- Niet ver reizen naar het werk;
- Een leuk team collega's;
- Het gevoel gewaardeerd te worden;
- Werken met een leuke doelgroep.

7.3 Huidige manier van personeelswerving binnen de Compaan

De huidige wijze van personeelswerving is niet altijd adequaat. De vacature voor flexwerker en informatie over het Bureau Flexwerk staan verscholen op de internetsite van de Compaan en springen niet in het oog. Dit is de enige manier van personeelswerving en onzes inziens onvoldoende. De standaard advertentie is weinig

³⁷ CBS 2002

uitnodigend. Wil je als Flexpool opvallen, dan dien je sowieso een eyecatcher te hebben voor (aanstaande) flexwerkers. Wij hebben gedacht over een in het oog springende banner met de tekst 'Doe de flextekst' en een kort vragenformulier (tien vragen) waar een score uitrolt. De vragen zijn afgestemd op de aantrekkelijke kanten van het beroep flexwerker bij de Compaan. Een voorstel ervoor hebben wij in de bijlagen opgenomen.

7.4 Het binden van de flexwerkers aan de Compaan

Er is een algemeen onderschreven boodschap aan werkgevers en dus ook aan de Compaan: zorg er in deze krappe arbeidsmarkt voor dat je je gekwalificeerde mensen beter aan je weet te binden. Geschikte nieuwe mensen vinden is al moeilijk, ze binden nog veel lastiger. In hoofdstuk 5 zijn via de motivatietheorie hiervoor handvatten aangereikt. In het algemeen willen we nog stellen dat het werk spannend moet worden gehouden en zorg voor opleidingen en cursussen om nieuwe vaardigheden aan te leren. Dit laatste is met name van belang voor de groep stayers bij de flexwerkers. Zie hen meer en meer als vaste medewerkers. De flexpool is een voor de Compaan zeer noodzakelijk fenomeen vanwege het opvullen of invullen van vacatures. Ook onderzoek van Randstad³⁸ bevestigt dat een derde van de verpleegkundigen en verzorgenden op dit moment overweegt om het komend jaar van functie of werkgever te veranderen. Bijna de helft van het verplegend en verzorgend personeel is korter dan twee jaar werkzaam voor de huidige werkgever. Het behouden van (goed gekwalificeerd) personeel zou een prioriteit moeten zijn. Dit geldt naar onze mening ook voor de Compaan.

Een vertrekkende werknemer kost *driemaal* zijn jaarsalaris. Organisaties³⁹ draaien op voor de hoge kosten (ziekteverzuim en personeelsverloop) die het gevolg zijn van een tekort aan voldoening bij de medewerkers. De kosten hiervan zijn goed kwantificeerbaar. Minder goed zichtbaar, maar waarschijnlijk veel belangrijker, zijn de gemiste 'opbrengsten'. Mensen die zin hebben in hun werk zijn creatiever en werken harder. Ze hebben plezier met hun collega's en glimlachen naar de bewoners. Als je die kwaliteiten bij de Compaan mist dan leidt dat tot lagere opbrengsten dan wanneer die kwaliteiten wel beschikbaar zijn. Vanzelfsprekend is voor elke organisatie een verlaging van de kosten en de verhoging van de opbrengsten een belangrijke drijfveer. Zoals in het vorige hoofdstuk blijkt is aandacht voor de intrinsieke motivatie van belang en kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren.

Om competente en gemotiveerde medewerkers te kunnen aantrekken en te kunnen ontwikkelen, zal de organisatie waarde toe moeten voegen aan de medewerker. En dan komt arbeidsvreugde opnieuw om de hoek kijken. Natuurlijk moet een medewerker ook een faire beloning krijgen maar een hoge beloning alleen leidt zoals door ons aangetoond niet per definitie tot tevredenheid. Bovendien kennen sollicitanten een hoge waarde toe aan bijvoorbeeld een goede werksfeer, een inspirerende werkomgeving, groeimogelijkheden en waardering.⁴⁰ Al met al redenen genoeg om veel aandacht te geven aan de binding van het bestaande personeel.

7.5 Wervingservaringen van flexwerkers uit de interviews

Enkele flexwerkers wisten ons te melden dat zij ronduit slechte ervaringen hadden rond de behandeling van hun sollicitatie. Het was onduidelijk waar ze nu uiteindelijk moesten zijn, bij Personeelszaken of bij het Flexbureau. Vaak moest het initiatief rond de voortgang van een sollicitatie genomen worden door de sollicitant. Diverse keren heeft het Bureau Flexwerk door snel te reageren verdere 'schade' voorkomen. Een flexwerker vertelde ons dat ze al aan het solliciteren was bij een andere zorginstelling omdat ze

³⁸ Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel, Diemen, Randstad Nederland 2004

³⁹ Kees Kouwenhoven, Zeven bronnen van arbeidsvreugde

⁴⁰ Kees Kouwenhoven, Zeven bronnen van arbeidsvreugde

domweg niets meer hoorde van de Compaan. Dit geeft onzes inziens een hele slechte indruk en een verkeerd imago.

7.5 Conclusies

- De herintredende vrouw is een belangrijke groep potentiële flexwerkers.
- Er is sprake van een grote overeenkomst tussen wat de Compaan als werkgever kan bieden en wat de herintredende vrouw graag wil van haar nieuwe werkgever.
- Het behouden van (goed gekwalificeerd) personeel zou een prioriteit moeten zijn vanwege de hoge directe en indirecte kosten die gepaard gaan met vertrek.
- De huidige manier van personeelswerving is onvoldoende adequaat.
- De afhandeling rond een sollicitatie komt ongestructureerd over bij de sollicitant en heeft het risico dat de sollicitant elders gaat solliciteren.

7.6 Aanbevelingen

- Om de hoge verloopkosten van het personeel bij de Compaan te kunnen inschatten heeft Tempoteam een online calculator ontwikkeld, zie www.tempoteam.nl/verloopcalculator
- Zet uw bedrijf in een personeelsadvertentie zo aantrekkelijk mogelijk neer. Open, jong, informeel, professioneel, flexibel en vooruitstrevend zijn woorden die goed in de markt liggen. Als uw organisatie daarbij ook nog plat, niet hiërarchisch en naar buiten gericht is, dan bent u een droomwerkgever.
- Stem de inhoud van de personeelswerving voornamelijk af op de door ons aangegeven wensen van de herintredende vrouw.
- Stem de methode van de personeelswerving af op de herintredende vrouw en neem hiertoe een professioneel reclamebureau in de arm. Zij kennen de wegen zoals via de lokale radio- en tv en/of via specifieke beurzen zoals de Huishoudbeurs.
- Er zal aandacht moeten blijven voor stageplekken die via de reguliere zorgopleidingen kunnen worden ingevuld. Denk hierbij aan vacatures die op stageplaza.nl kunnen worden geplaatst of vacatures bij de onderwijsinstellingen zelf.
- Ga zorgvuldig om met sollicitaties. De wijze van behandeling van de sollicitatie is vaak een eerste kennismaking met de Compaan. Het is dus ook een soort visitekaartje. Een eerste indruk kun je immers maar één keer maken.
- Geef de binding van flexwerkers aan de Compaan grote aandacht. Het zou een speerpunt in beleid moeten zijn.
- Creëer een opvallende banner op de internetsite en nodig uit tot het doen van 'De flextest', een eenvoudig kort vragenformulier met maximaal tien vragen.

8 Conclusies en aanbevelingen

'Lot of keuze?' staat er op de voorpagina. Is flexibel werken in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking nu een lot of een keuze? Flexwerken is een mogelijkheid om te werken in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking waarvoor je als werker een *keuze* maakt. Voor de mensen met een verstandelijke beperking is het hun *lot* om af en toe begeleid te worden door professionals die niet tot het vaste team behoren. Hieronder onze conclusies en adviezen.

8.1 Conclusies

8.1.1 Ontwikkelingen

Over de groei van de branche gehandicaptenzorg (GZ) hoeven we ons geen zorgen te maken, hoewel het groeitempo zal zakken, neemt de vraag naar zorg toe; zelfs in de regio Haaglanden, waar het tempo vanwege een minder sterke vergrijzing van de bevolking wat lager ligt.

De gunstige economische en conjuncturele omstandigheden zullen het 'verloop' van personeel in de zorg nadelig beïnvloeden. Tezamen met de groei in de branche vallen er ernstige problemen in de personeelsvoorziening te verwachten.

Kenmerk van het werken in de Zorg is: relatief een grote variatie aan arbeidscontracten met wisselende arbeidsduur en werktijden. Ondanks het niet hebben van een vaste werkplek is voor flexwerkers die werken vanuit een flexpool van een instelling, de zekerheid van een vast dienstverband een groot goed. Dit geldt zowel voor de bijbaners, de opstappers als stayers in het flexwerk. Dat het percentage stayers onder de flexwerkers (29%) bijna drie keer zo hoog is als gemiddeld in de uitzendwereld (11%) onderstreept de waarde die flexwerkers hechten aan de zekerheid van dat dienstverband. Flexwerkers, die landelijk 8% uitmaken van het aantal personeelsleden in de gehandicaptenzorg, leveren een substantieel aandeel in de zorgproductie.

8.1.2 Vanuit de cliënt bekeken

Van de cliëntkant bekeken, dragen flexwerkers bij aan de discontinuïteit in begeleiding die de cliënt ondervindt. De totale in- en uitstroom van personeel van de instelling (verloop) is daarvoor geen goede indicatie, omdat het in het cliëntperspectief gaat om de in- en uitstroom van personeel van een team (personeelwisselingen). Die personeelwisselingen hebben een nadelige invloed op de door cliënten ervaren kwaliteit van dienstverlening en belemmeren de effectiviteit van teams. Het is wel belangrijk om te weten dat jaarlijks gemiddeld een derde van de begeleiders uit een team weggaat, maar meer nog dan dat trekken er bij een cliënt gemiddeld evenveel nieuwe begeleiders aan hem voorbij als het vaste team aan leden telt. Bij kleine teams of kleine clusters ligt het nog ongunstiger.

8.1.3 Geen sores

Flexwerkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking kiezen niet om financiële redenen voor dit beroep; de meeste flexwerkers zijn er niet van overtuigd dat hun werk even passend financieel gewaardeerd wordt. Zij zijn voornamelijk werkintrinsiek gemotiveerd: ze zijn trots op hun werk en de inhoud van het werk geeft hen energie. Ze tonen een grote betrokkenheid bij het werk en hebben een allesbehalve instrumentele houding (Goldthorpe 1968). Ondanks een 'lagere' positie in de organisatie ervaren ze het werk niet als saai of weinig uitdagend. Bij de opstappers bestaat wel degelijk interesse voor doorstroming naar een vaste functie. Bij de stayers die bewust voor flexwerk hebben gekozen, hebben we geen carriëregevoelens ontdekt.

Onder de flexwerkers van de Compaan heerst er tevredenheid en dat geeft aan dat er voor hen tussen de kosten en baten van hun inzet een billijk evenwicht bestaat (Thibaut & Kelley 1959). Alleen bespeuren we bij de flexwerkers een licht gevoel van onbillijkheid

op het gebied van de financiële beloning. Die onbillijkheid heffen ze op door sommige kosten en baten anders te waarderen. Doordat een flexwerker geen sores heeft van extra taken, administratie of teamvergaderingen, vindt hij het redelijk dat hij minder verdient. Omgekeerd billijkt hij daardoor ook dat zijn collega's in een vast team die die taken wel hebben, meer betaald krijgen. Wel dragen de flexwerkers argumenten aan dat invallen in 'zware huizen' veel meer inspanning vraagt en dit zou de Compaan als redelijk kunnen ervaren en er een toeslag voor kunnen invoeren.

8.1.4 Hoge kosten

Als je naar de werkintrinsieke motivatie van de flexwerkers kijkt, valt te begrijpen dat de Compaan, in casu het Bureau Flexwerk, geen *extra* inspanningen doet om flexwerkers te motiveren. Het lijkt er wel op dat geld voor hen toch een zekere rol speelt: dat het hen om zowel het spel als de knikkers te gaat. Hierin schuilt het gevaar dat door het ontbreken van die motivatie de flexwerker vertrekt of makkelijker blijft hangen in ziekteverzuim. Dat kost meer. Een vertrekkende werknemer kost driemaal zijn jaarsalaris. Ziekteverzuim en personeelsverloop zijn ook hoge kosten die zelfs goed kwantificeerbaar zijn. Minder goed zichtbaar, maar veel belangrijker, zijn de gemiste opbrengsten: mensen die zin hebben in hun werk, zijn creatiever en werken harder. Ze hebben plezier met hun collega's en glimlachen naar bewoners. Als de Compaan die kwaliteiten laat gaan, leidt dat tot lagere opbrengsten. Het ziekteverzuim onder flexwerkers ligt hoger dan het bedrijfsgemiddelde. Reden te meer om maar aandacht te schenken aan 'bindende' acties voor flexwerkers.

Randstadonderzoek laat zien dat flexibele werkers afwisseling, contacten met collega's en een goede sfeer als belangrijk ervaren. Een flexwerker werkt altijd binnen een teamverband, al is het maar het grote teamverband van de Compaan: geef structureel aandacht aan de samenwerking, de chemie tussen flexwerkers en vaste teams. Weliswaar zijn er minder goede ervaringen mee om dat 'Compaan'-saamhorigheidsgevoel aan flexwerkers gezamenlijk mee te geven, maar het voorkomt wel dat flexwerkers zich buiten de groep plaatsen.

8.1.5 Opleiding en geluk

Enkele flexwerkers hadden slechte ervaringen met de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan. Meer algemeen is de mening dat medewerkers van vaste teams meer opleidingsmogelijkheden hebben. Hoewel Randstadonderzoek zegt dat flexibele werkers nauwelijks interesse hebben in opleidings- en carrièremogelijkheden, is er een duidelijk verschil met flexwerkers in vaste dienst bij het Bureau Flexwerk. De vaste kern van bijna dertig als stayers aan te merken flexwerkers hebben bewust gekozen voor het flexwerken en het is naar onze mening financieel verantwoord in hen te investeren. Een individueel opleidingsprogramma is zeker motiverend en het versterkt hun functioneren op de werkvloer.

Flexibiliteit, het meer of minder zelf als werknemer bepalen van werktijden, heeft een positieve invloed op werkgeluk. Dit verklaart onzes inziens de grote arbeidssatisfactie bij de geïnterviewde flexwerkers. In onze interviews hebben wij, in tegenstelling tot wat een landelijk onderzoek aantoonde, geen aanwijzingen gevonden dat onze flexwerkers als werknemer in één van de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) minder gelukkig zijn met hun werksituatie dan gemiddeld.

8.1.6 Houding

Grote arbeidssatisfactie heeft alles te maken met de attitude ten opzichte van het werk. Het attitudeobject is/zijn mensen met een verstandelijke beperking. In de attitude zijn drie aspecten te onderscheiden:

- cognitief aspect,
- emotioneel aspect,
- gedragsaspect.

Bij begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking is per definitie sprake van een interpersoonlijke relatie. Daarin hanteert de begeleider een combinatie van kennis en gevoelens om gedragingen te beïnvloeden. Voor de flexwerker die een cliënt begeleidt met moeilijk leerbaar gedrag, is het juist dan van belang om bepaalde gevoelens uit te schakelen en zich stipt te houden aan de voor die cliënt voorgeschreven bejegening. Het percentage mensen dat het werk op een centrale plaats in hun leven stelt, varieert per beroep (Dubin e.a. (1975, 1976). Bovendien voelen mensen voor wie het werk centraal staat, zich nauwer betrokken bij de organisatie. Bij werknemers in de Zorgsector ligt dit percentage op meer dan 80% en dat geldt ook voor onze flexwerkers. Het verklaart waarom de door ons geïnterviewde flexwerkers, maar ook de in een eerder onderzoek door ons geïnterviewde woonbegeleiders, nauwelijks een kwaad woord over de Compaan hebben.

8.2 Aanbevelingen

8.2.1 Verloop en opleiding

Doe (nog) meer aan verloopbeheersing. De kosten van personeelsverloop zijn hoog (zie de speciale online calculator van Tempoteam op www.tempo-team.nl/verloopcalculator). Vooral bij relatief jong personeel is verloopbeheersing van belang. Gebrek aan betere loopbaan- en ontplooiingsmogelijkheden is veelal de belangrijkste vertrekreden. Vergroot de opleidingscapaciteit, juist van het Bureau Flexwerk, en stem het opleidingsaanbod af op eerder verworven competenties van flexwerkers. Geef nu vooral aandacht aan de scholingsmogelijkheden voor de stayers onder de flexwerkers. Bied hen een persoonlijk opleidingsprogramma dat zich waarschijnlijk snel zal vertalen in een (nog) hogere kwaliteit op de werkvloer. Daarnaast zal in de komende jaren voor de lagere beroepsniveaus (1-3) de toestroom uit het voortgezet onderwijs afnemen, terwijl er juist een groot potentieel ligt in de groep oudere, lager geschoolde, herintredende vrouwen. Richt daar je pijlen op (zie verder de paragraaf Werven). Dit in combinatie met gepaste opleidingen voor die groep, die vooral wordt afgestemd op eerder verworven competenties. De opleidingen moeten niet te breed en vooral praktisch zijn en erop gericht om de functie direct uit te kunnen oefenen. De beroepsbegeleidende leerweg (BBL), waarbij iemand werkt en één of twee dagen in de week naar school gaat, is daarvoor bij uitstek geschikt.

Geef aandacht aan de scholingsmogelijkheden van met name de stayers in de flexpool. Wij adviseren om hen een persoonlijk opleidingsprogramma aan te bieden. Dit zal zich waarschijnlijk vertalen in een (nog) hogere kwaliteit op de werkvloer. Tot slot adviseren wij nog om ook te (blijven) zorgen voor instroom uit de reguliere zorgopleidingen en houdt als Compaan ook aandacht voor stageplekken (vacatures op stageplaza.nl bij de onderwijsinstellingen zelf).

8.2.2 Vanuit de cliënt bekeken

Beperk de risico's op gebied van effectiviteit en kwaliteit bij de inzet van flexwerkers door in samenwerking met de locaties duidelijkheid over taken en rollen te bevorderen en groot belang te blijven hechten aan goede communicatie daarover juist naar cliënten en familie.

Bekijk het vanuit het cliëntperspectief en zorg juist bij flexwerkers voor een open systeem *'waarin professionele ondersteuning in samenhang en samenwerking met anderen gebeurt.'*⁴¹ In lijn met de visie van de Compaan wordt de ondersteuning meer klantgericht en vraaggericht, dit vereist juist meer individuele, kleinschalige en **flexibele** ondersteuning. Dit mag niet leiden tot een nog grotere vraag naar personeel, maar gaat het om slimmer werken, anders organiseren, preventie, arbeidsbesparende technologieën, functiedifferentiatie en taakherschikking. *Begeleiding wordt naast persoonlijke fysieke en sociale assistentie, steeds meer informatie- en*

⁴¹ W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 192

*relatiemanagement met daarin veel communicatie over individuele cliënt wensen, over professionele mogelijkheden, over uitkomsten van ondersteuning, over ervaren kwaliteit (tevredenheid) en met overleg met uiteenlopende partijen.*⁴²

Ga flexwerkers bewust clusteren op basis van competenties en op basis van locaties. Vraaggerichte ondersteuning vraagt om kleinere verbanden, maar kleinere teams vormen een kwaliteitsrisico. Teams (en ook de koppeling van flexwerkers hieraan) dienen gevormd te worden op grond van ondersteuningsprofielen van cliënten, die betrekking hebben op de aard en intensiteit van nauw omschreven ondersteuningbehoefte, en de daarbij horende competenties en gedragen zich als semi-autonome eenheid. Geclusterde competente flexwerkers zijn een prima manier om kwaliteitsrisico's te verminderen en daardoor een hogere kwaliteitstandaard te creëren.

8.2.3 Beloning en binding

Weeg of de honorering van flexwerkers in alle gevallen reëel en 'rechtvaardig' is, zeker als ze ingezet worden op zwaardere locaties. Geef daarvoor een toeslag. Dit zorgt voor een betere balans tussen prestatie en beloning in de werkextrinsieke motivatoren. Het geeft de flexwerker een genuanceerdere mogelijkheid om te kiezen voor een 'zwaarder' huis.

Weliswaar speelt 'geld' op de achtergrond een rol voor flexwerkers, wel adviseren we hier aandacht aan te besteden. Het is beter de negatieve invloed van deze werkextrinsieke motivator een stap voor te blijven dan te maken te krijgen met 'duur' vertrek of ziekteverzuim.

Blijf vanuit Job-characteristics-model bij de flexwerkers aandacht schenken aan voldoende variatie in het werk, ontwikkelingen van vaardigheden door opleiding, autonomie in de werkzaamheden, een volwaardige plaats in de teams inclusief een actieve deelname aan teamuitjes of andere personeelsfeestjes en een goede feedback op de werkzaamheden. Juist de bewuste clustering van flexwerkers kan hieraan een goede impuls geven.

Geef de binding van flexwerkers aan de Compaan – ook als groep - grote aandacht, mede met het oog op het verhoudingsgewijs hogere ziekteverzuim van de flexwerkers. Je creëert hiermee indirect ook een sociale controle. Het zou een speerpunt in beleid moeten zijn. Leg de flexwerkers in de watten en betrek hen zoveel als mogelijk is bij teamactiviteiten. Geef hen ook eens bijzondere aandacht in de Nieuwsflits of benoem een flexwerker van de maand.

8.2.4 Werven

Zet de Compaan in casu Bureau Flexwerk, in een personeelsadvertentie zo aantrekkelijk mogelijk neer. Open, jong, informeel, professioneel, flexibel en vooruitstrevend zijn woorden die goed in de markt liggen. Als de Compaan als organisatie daarbij ook nog eens plat, niet hiërarchisch en naar buiten gericht is, dan zijn jullie een droomwerkgever. Ook in de onlangs vernieuwde website van de Compaan bevelen we het Bureau Flexwerk een prominentere plek te geven. Creëer een opvallende banner op de internetsite en nodig uit tot het doen van 'De flextest', een eenvoudig kort vragenformulier met maximaal 10 vragen. In de bijlagen is een voorstel voor deze 'flextest' opgenomen. Zodra de kandidaat de vragen heeft beantwoord wordt hij opvallend uitgenodigd om het gekoppelde sollicitatieformulier online in te vullen en te verzenden. Het is wel van belang om de kandidaat binnen twee werkdagen te contacteren.

Wij adviseren om zorgvuldig om te gaan met sollicitaties. De wijze van behandeling van de sollicitatie is vaak een eerste kennismaking met de Compaan. Het is dus ook een soort visitekaartje. Een eerste indruk kan je immers maar één keer maken.

Stem de inhoud en methode van de personeelswerving af op de herintredende vrouw. In ons onderzoek geven wij aan wat de wensen van de herintredende vrouw zijn. Neem hiertoe een reclamebureau in de arm, dat de wegen kent van de lokale radio- en tv en van specifieke beurzen zoals de Huishoudbeurs.

⁴² W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 193

Literatuurlijst

Boeken:

- Alblas, Gert, Ella Wijsman (2005), *Gedrag in organisaties*, Groningen/Houten: Wolters Noordhoff bv.
- Buntinx, W.H.E. (2004), *Een continue zorg*, Maastricht: Universiteit Maastricht, proefschrift.
- Kouwenhoven, Kees (2005), *Zeven bronnen van arbeidsvreugde*, Beekbergen: VM uitgevers.
- Lievers, B, J.B. Lubberding (2002), *De bestaansvoorwaarden*, Groningen/Houten: Wolters Noordhoff bv.

Artikelen:

- Elias, Mirjam (1999). *Flexibel werken, en toch vastigheid*. *Klik*, 28, nr.8 juli/augustus 1999, 7-8.
- Prins, Joris (2001). *Zinvolle aanvulling of noodzakelijk kwaad*. *De Company*, 3, Nr.4 april 2001, 6-7.
- Anoniem (2002), *Typen uitzendkrachten*, *Flex & Figures*, 1, nr.1 november 2002, 7

Internet:

- Anoniem, *Typologie uitzendkrachten*, URL: http://www.abu.nl/abu/pagina.asp?pagkey=39390#_ftn2, geraadpleegd: 5 oktober 2006.
- Anoniem, *Beknopte samenvatting ZW 57* (Samenvatting van onderzoek Inpassing van herintreders en zij-instromers in de zorg van Saskia Schalkwijk en Anneke van Doorne-Huiskes (2004)), http://www.uvt.nl/osa/producten/sam_zw57.pdf, geraadpleegd: 9 oktober 2006.
- Anoniem, *Verzuim 1.1.1 Verzuimpercentage / Totaal ZORG / Totaal*, www.azwinfo.nl/databank/dataframe3.php?tabel=5, geraadpleegd 18 februari 2007.
- Anoniem, *Personeelskenmerken 1.1.1.0 Aandeel vrouw / ZORGSECTOR / Totaal*, www.azwinfo.nl/databank/dataframe4.php?tabel=0, d.d. 18 februari 2007.
- Anoniem, *Wonen*, <http://www.decompaan.nl>, geraadpleegd 6 februari 2007.
- Anoniem, *Flexibel werken*, [http://www.decompaan.nl/lees.php?art_id=216&item\[\]=216&currid=10](http://www.decompaan.nl/lees.php?art_id=216&item[]=216&currid=10), geraadpleegd 15 april 2007.
- Anoniem, *Flexpool*, www.esdege-reigersdaal.nl/content.php?buttonID=27, d.d. 8 februari 2007.
- Anoniem, *Leer ons kennen!*, http://www.ipse.nl/index/4/leer_ons_kennen#3806, d.d. 6 februari 2007.
- Anoniem, *Binden en boeien van medewerkers*, <http://www.tempoteam.nl/content/werknemers/actueel/nieuws/2007/03/01.xml>, geraadpleegd 14 februari 2007.
- Anoniem, *Enquête werkgelegenheid en lonen*, <http://statline.cbs.nl/StatWeb/Table.asp?HDR=T,G1&LA=nl&DM=SLNL&PA=37169ewl&D1=112-114&D2=a&D3=0&D4=a&D6=a&STB=G3&LYR=G4:0,G2:0,G5:12>, geraadpleegd 9 februari 2007.
- Anoniem, *De motivatietheorie van Abraham Maslow*, <http://home.wanadoo.nl/a.heer/Maslow.htm>, geraadpleegd 4 april 2007.
- Anoniem, *Flexibelere werkplek vergroot deelname vrouwen*, <http://www.werkinfo.nl/artikelen/00000076.shtml>, geraadpleegd 7 december 2006.

Andere literatuur:

- Auteur onbekend (2001), *Bedrijfsplan Bureau Flexwerk*, Den Haag: De Compaan, Interne publicatie.
- Auteur onbekend (2002). *Functiebeschrijving Flexmedewerker BF-1-1.*, Den Haag: De Compaan, Interne publicatie.
- Auteur onbekend (2005), *Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005*, Den Haag: De Compaan, jaarverslag.
- Auteur onbekend (2003), *Arbeidsmarkt Zorgsector aan de beterende hand*, Tilburg: OSA, brochure (tekst gebaseerd op *Arbeid in zorg en welzijn. Integrerend OSA-rapport 2003*).
- Auteur onbekend (2004), *Verzuim en verlof vaak reden voor overwerk en inzet tijdelijke werknemers in zorg en welzijn*, Tilburg: OSA, Trendbericht zorg en welzijn nr. 3, december 2004.
- Auteur onbekend (2005), *Aandeel ongediplomeerden in zorg en welzijn volgens werkgevers beperkt*, Tilburg: OSA, Trendbericht zorg en welzijn nr. 5.
- Auteur onbekend (2004), *Beknopte samenvatting ZW54*, Tilburg: OSA, Samenvatting van *Tendrapport Aanbod van arbeid in zorg en welzijn 2003*.
- Auteur onbekend (2004), *Werkbeleving van het verplegend en verzorgend personeel*, Diemen: Randstad Nederland, Diemen, management summary van kwantitatief onderzoek.
- Auteur onbekend (1999), *Algemene aspecten van de Flexwet*, Culemborg: De Unie Zorg en Welzijn, infokaart.
- Auteur onbekend (2006), *Quickscan Ontwikkeling Arbeidsmarkt zorgsector Zuid-Holland*, Den Haag: STAG Rijnstreek, ZW Haaglanden, BoAZ.
- Auteur onbekend (2006), *Ruim baan voor vrouwen*, Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, rapport.
- Ark, Aad van der, René Farla, Marieke Lansdown en Patrick Juffermans (2006), *Flexwerker, lust of last*, Den Haag: Haagse Hogeschool, Academie Sociale Professies en Gezondheidszorg, Sociaal Pedagogische Hulpverlening, onderzoeksrapport.
- Deen BA, Nanda, drs. Edo Wilcke, drs. Pieter Paul Verheggen (2005), *Het geluk van werkend Nederland 2005*, Amsterdam: Randstad Nederland B.V. projectnummer: I0164, onderzoeksrapport.
- Fouarge, Didier, Rob Grim, Marcel Kerkhofs, Jean Paul Vosse, Charlotte de Wolff (2002), *Tendrapport Aanbod van arbeid 2001*, Tilburg: OSA, OSA-publicatie A190.
- Ott, Marlies, Pieter Paardekooper en Willem van der Windt (2005) *Arbeid in Zorg en Welzijn 2005*, Utrecht: Prismant, rapport in kader van het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt
- Windt, Willem, van der, Henriëtte Talma (2006), *Regiomarge 2006*, Utrecht: Prismant, onderzoeksrapport, publicatienummer 206.02.

Bijlagen

Bijlagen bij Inleiding

Bureau Flexwerk

BUITENKLINGEN 11 • POSTBUS 53181 • 2505 AD DEN HAAG

TELEFOON 070 447 05 12/13 • FAX 070 447 05 98

De heer A. van der Ark
H. van Soelenlaan 8
2545 EW Den Haag

Onderwerp : afstudeerproject
Datum : 30 oktober 2006

Beste Aad,

In juni 2006 heb je samen met je mede studenten bij ons het onderzoek gepresenteerd “flexwerker, lust of last” met andere woorden hoe ervaart een vaste medewerker van de Compaan het werken met een flexmedewerker.

Na deze duidelijke presentatie en aanbevelingen kwam bij mij de wens naar boven om ook een onderzoek te doen over de werkervaringen van de flexmedewerkers.

Ik wil jou en Rene Farla daarom vragen om dit onderwerp te kiezen als afstudeerproject van de opleiding SPH. Je kunt daarbij rekenen op volledige medewerking van de Compaan om dit onderzoek goed uit te kunnen voeren.

Ik ben zo vrij om je een aantal vragen voor te leggen die ik graag in jullie onderzoek beantwoord wil zien:

- hoe ervaar je de werksituatie
- hoe ervaar je de ondersteuning van bureau flexwerk
- heb je aanbevelingen voor bureau flexwerk
- welke mogelijkheden zijn er om professioneel te kunnen werken
- waarom kies je voor deze functie

Gezien de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt zijn de resultaten van jullie onderzoek zeer belangrijk voor ons om goed te kunnen anticiperen op de toekomst.

Ik wens jullie alvast veel succes met alle voorbereidingen en teken

met vriendelijke groet,

Gemma van der Zwaan
Hoofd Flexwerk, Werving en Selectie

Interview hoofd Bureau Flexwerk 28 maart 2006

1) Hoe lang bent u al hoofd Bureau Flexwerk?

December 2002 ben ik gekomen.

2) Hoeveel flexwerkers heeft Bureau Flexwerk?

Dat varieert tussen de 100 en 120 mensen. Afgelopen jaar gemiddeld.

3) Wat is de verhouding m/v in deze pool?

85-90% vrouwen denk ik. Gewoon inherent aan de zorg. Dat zie je over de hele linie bij de Compaan. De vrouwen in de meerderheid.

4) Wat voor soort arbeidscontract heeft een flexwerker?

Het varieert van een nulurencontract, mensen die op afroep bezig zijn, tot allerlei variaties in min/max-contracten. Tussen de min en max zit altijd 12 uur. Waarom dat zo is? Dat was door mijn voorganger al zo bepaald. Een veelvoud van 8 heeft het mee te maken. Geen juridische basis. Het kleinste contract is 2-14 uur en het grootste is 24-36.

Zijn er ook mensen die een vast urencontract hebben?

Neen alleen maar min/max-contracten of nuluren.

5) Welke soorten flexwerkers onderscheidt u (Bijbaners, opstappers, stayers)? Hoe is de verdeling in procenten?

Ja, er zijn mensen die om verschillende redenen hier binnenkomen en die mensen zijn over het algemeen wel bekend. Dat wordt in het sollicitatiegesprek ook wel benoemd. We hebben eigenlijk drie functies bij de Compaan:

- 1) Beheerfunctie van flexibel personeel en het uitzetten daarvan;
- 2) Mensen die Bureau Flexwerk als opstap gebruiken om ergens binnen de organisatie werk te krijgen;
- 3) Functie vangnet voor personeel die iets anders wil dan op de eigen werkplek.

Dat laatste komt heel weinig voor. Onze belangrijkste functie is het inzetten van flexibel personeel. Dat er mensen zijn die Flex gebruiken als een opstapje om binnen te komen en eens rond te kijken en op basis daarvan een keuze te bepalen waar wil ik werken. Dat is een leuk doel voor bureau Flex. Het punt is ook dat een medewerker weet waaraan hij begint. Hij heeft waarschijnlijk al op die plek gewerkt als flexer. Ook het team weet wie ze binnenhalen. Het locatiehoofd weet wie ze binnenhalen. Ja, het heeft veel meer voordelen dan nadelen, dan dat je iemand van elders werft.

Er zijn mensen die er bewust voor gekozen hebben om sommige momenten wel te werken en sommige momenten niet?

Het ligt aan het soort contract. Met een min/max-contract heb je natuurlijk wel wat vrijheid maar je hebt ook verplichtingen. Mensen met een nulurencontract dat zijn vaak studenten die dat hebben. Die soms wel of niet in een weekend kunnen werken of met de vakantieperiode weer wat meer kunnen doen. En dan weer niet omdat er een tentamen voor de deur staat. Ja die keuzevrijheid is er.

Min/max-contract zit anders dan?

Bij zo'n contract moet hij z'n min-uren werken. Ook al zijn het er maar 2.

6) Hoe groot is de inzet van flexwerkers (verdeling fte's, aantal vervulde fte's op jaarbasis in verhouding tot aantal fte's vaste werkplekkers) (verdeling eigen flexers/uitzendflexers)?

Ik denk dat het gros (rond de 70%) er zit om baas in eigen huis te blijven: ik werk wanneer ik dat wil. 10%

gebruikt het als bijbaan omdat ze student zijn en wat bij wil verdienen. En daar ook nog zelf nogal wat sturing aan te willen geven wanneer en hoeveel. En 10% die zo'n beetje rondkijkt om verder te komen. De groep die komt om elders bij ons een vaste plek te vinden, blijven gemiddeld 1 tot 1,5 jaar, dan zijn ze weg.

Ik heb een hele harde kern die al jaar in jaar uit flex't en het ook uiterst prettig vind om het op die manier te doen. Ik heb daar geen concrete cijfers van.

Hoeveel mensen komen er bij en hoeveel gaan er af?

Ik denk dat dat zo 10 a 15 mensen zijn. Ongeveer 10% van het personeelsaantal. Deze cijfers zijn gevoelsmatig.

Kan je iets zeggen over het aantal fte's?

Daar komen we straks op terug..

7) Hoelang is de gemiddelde inzet van een flexwerker op een vestiging?

Bedoel je dat in het aantal diensten dat we op een vestiging uitzetten? Ja.

Dat is heel wisselend het ligt een beetje aan de aanvraag. Zeg maar bijvoorbeeld een zwangerschapsvervanging of een langdurig zieke weet de voorziening al vrij ver vooruit. En kan ook het verzoek bij Flex neerleggen: we willen graag zoveel mogelijk dezelfde flexer hebben, of 2 of 3 flexers. Over het algemeen lukt dat aardig. Misschien niet gelijk op het moment van de aanvraag. Maar dan ergens die maand daarop kunnen we flexers specifiek benaderen die voor langere tijd op een bepaalde vestiging willen werken. Er zijn ook een bepaald aantal flexers die dat ook wel prettig vinden om weer eens even ergens rustig een tijdje te werken. Maar de meeste flexers doen toch 2 tot 3 diensten op een bepaalde voorziening en doen ook weer wat andere dingen.

8) Kunt u aangeven of er meer of minder gebruik gemaakt wordt van flexwerkers in de loop van het bestaan van Bureau Flexwerk?

Ik kan het terugzien vanaf 2002 wat wij ongeveer weggezet hebben.

2002	678 fte (156 u p.m.)	107320 uren (verhuizingen)
2003	431 fte	67280
2004	446 fte	69630
2005	475 fte	74160

Dit zijn zuiver de flexers zonder uitzendkrachten. Sinds 1,5 jaar doen wij als bureau Flex een stukje serviceverlening naar de voorzieningen. Als wij geen flexer kunnen leveren, dan huren we een uitzendkracht in. De meerkosten komen dan voor onze rekening. Omdat een uitzendkracht gewoon veel duurder is dan een flexer. Als een flexer ziek wordt, dan kun je het niet maken naar een voorziening "zoek het zelf maar uit".

Het is dus moeilijk hard te maken hoeveel we uitgeven aan uitzendkrachten. Jeetje kan Flex niet leveren of zo? Dat geeft een vertekend beeld.

9) Kunt u ons vertellen of er sprake is van "pieken" en "dalen" bij de inzet door het jaar heen?

We beginnen het jaar altijd rustig. Dus als ik kijk naar de afgelopen 3 maanden dan is er sprake van een constantheid in aanvragen. Maar het begint, zeg maar, richting de zomerperiode, zeg maar 2^e 3^e 4^e kwartaal. Het ligt er een beetje aan hoe de vakantie valt. De zomermaanden is altijd druk en het einde van het jaar.

Kan je dat aan?

Als je de zomerperiode erbij neemt, dan heb ik ook extra personeel nodig, want anders kan ik niet aan de aanvragen voldoen. Omdat mijn eigen flexers natuurlijk ook op vakantie gaan. Sinds ik er ben, worden alle stagiaires van de Compaan aangeschreven, die dus tijdens hun schoolperiode stage hebben gelopen op een vaste voorziening, dat kan de voorziening zijn waar ze al bekend zijn. In de meeste gevallen proberen we het ook zo te doen. Bekend van beide kanten weer. Of op andere voorzieningen, maar omdat het over het algemeen beginners zijn, moeten we even kijken of het goed aansluit bij wat de voorziening wil. En aan het einde van het jaar, ja. Hoe meer wij weten, hoe beter we er ook op kunnen anticiperen: goh, we moeten weer wat flexers aannemen.

Over hoeveel mensen praat je dus in de zomerperiode als vakantiewerker?

Er zijn wel mensen die dan blijven hangen. Die dus toch ook weer een ander soort contract krijgen. Noem maar ze zijn geslaagd voor hun SPW en gaan daarna SPH doen en in die tussenliggende periode doen ze bij ons vakantiewerk en vinden het toch ook nog leuk om bij de Compaan te blijven werken als een soort bijbaan. Nou als het goede mensen zijn en goed binnen de hele organisatie weg te zetten zijn, ja prima.

Over wat voor aantallen praat je dan?

Ik denk dat ik vorig zo'n 25 tot 30 vakantiekrachten had en dit jaar is afwachten. Ik denk wel weer dat we er 25 nodig hebben.

Dat zie je uit de aanvragen van locaties?

Je merkt, wat mij wel verbaast, dat binnen de Compaan niet zo aan vakantiespreiding wordt gedaan. Iedereen heeft dus blijkbaar de behoefte om precies in de vakantieperiode op vakantie te gaan, ondanks dat mensen niet gebonden zijn aan de schoolvakanties of opleiding. Dat is op zich wel jammer ook voor de voorzieningen zou dit wel handig zijn, beter te bemannen en te roosteren, als er veel meer spreiding zou zijn.

Doe je tijdens de pieken een uiterst beroep op je eigen potentieel?

Ja. Het uitgangspunt bij benadering van mijn eigen pool is, dat ze op die dag ook als beschikbaar moeten staan. Uitgangspunt: we werken op basis van beschikbaarheid en we gaan geen mensen bellen die niet als beschikbaar staan en die dan in feite in hun vrije tijd worden lastig gevallen. Als wij merken dat er veel meer aangevraagd wordt, dan was het voor 1 januari zo: we hebben een portefeuille van mensen die graag flexer willen worden en we nodigen een paar mensen uit en we stellen een paar mensen aan. Die kunnen zo aan de slag. Door de Wet Walvis is deze truc lastiger toe te passen. Ik kan alleen nog maar op de 1^e of de 16^e mensen aannemen, maar ik moet het wel 3 weken van te voren doen. Vroeger maakte de dag niet uit. Toen hadden we een week nodig.

Is het je afgelopen zomer gelukt om alle aanvragen te honoreren?

Neen, dat heeft ook een andere reden gehad. De directie heeft vorig jaar een vacaturestop afgekondigd. Toen mocht er niets meer extern worden geworven. Betekende een enorme druk, naast alle vakantie-aanvragen een enorme druk op de invulling van open plekken. Daar was niet op te sturen. Dus als ik de afgelopen zomermaanden evalueer dan was men absoluut niet blij met de manier waarop Flex het ingevuld had, want wij konden gewoon niet aan de aanvragen voldoen.

Zijn er mensen die ook van het uitzendbureau naar het flexbureau overstappen?

Neen want anders lopen we het risico van het moeten betalen van een afkoopsom en daarnaast vind ik het niet kunnen dat ik als interne uitzendbureau een externe kracht aanneemt. Het kan wel, maar dan alleen met een uitzendkracht die nog niet bij de Compaan heeft gewerkt. Het is een ander verhaal als een locatiehoofd de uitzendkracht aanneemt. Dat kan wel volgens mij.

Ik begrijp dat je eigenlijk ook een aantal open sollicitaties hebt liggen?

We staan vrij duidelijk op onze website. Wat bureau Flexwerk is. Het interne uitzendbureau met telefoonnummer en emailadres. We krijgen met regelmaat reacties van mensen die zeggen: zoeken jullie flexwerkers, ik wil wel solliciteren. We hebben niet altijd mensen nodig. We zeggen altijd we bewaren deze gegevens drie maanden in portefeuille. Als er in die tussentijd mogelijkheden zijn, dan word je uitgenodigd. Er is ook veel mond tot mond reclame. We merken wel dat het wel lastiger wordt om mensen met een diploma te krijgen. Het zijn toch over het algemeen mensen die een switch willen maken van een andere tak van sport naar de zorg. Of mensen die denken van zorg lijkt me ook, maar hebben nog niet echt een idee van wat dat inhoudt. Het wordt ook moeilijker. Ik merk het ook aan de aanvragen dat er meer ervaringheid wordt gevraagd. Het is lastiger om juist die klantjes binnen te krijgen.

Hoe zit dat dan met kwaliteiten?

Het liefste wil ik SPW'ers. Of mensen die al bij de Compaan stage hebben gelopen of die al in de zorg stage heeft gelopen. Weet je die heeft tenminste al eens gehandicapt van dichtbij gezien. Die komt niet helemaal van een andere planeet. Of heeft vanuit een vorige job contact gehad met mensen en die is in activiteiten bezig geweest, of heeft heel veel met scouting gedaan, of jeugdhulpverlening. Dat zijn de mensen waarvan je denkt die komen wat beter beslagen ten ijs. Ik merk vaak bij sollicitatiegesprekken met jonge mensen dat ze geen flauw idee hebben waar het over gaat. En die mensen, daar heb ik op dit moment niet zoveel aan. Vroeger wel, je moet mensen ook de kans geven om kennis te maken met ... daarin zal flexwerk ook wel het voortouw moeten nemen. Om het binnen de organisatie te kunnen verkopen zeg maar.

10) Is de flexpool altijd 100% ingezet of moet u bij pieken ook gebruik maken van een extern uitzendbureau? Hoe is dat geregeld? Welk(e) uitzendbureau(s)?

11) Zijn er verschillen in de aanvraag voor wat betreft de soorten diensten (dag/avond/nacht)? Zo ja, hoe komt dat?

Vraag is niet gesteld/ opnieuw stellen?

12) Hoe kom je aan flexwerkers?

13) Over welke kwaliteiten/vaardigheden moet een flexwerker beschikken?

14) Hoe is de introductie / opleiding van een flexwerker geregeld?

De Compaan kent een introductie cursus. Dat was voorheen altijd op vrijwillige basis. Sinds dit jaar verplicht. Voorheen heb ik dit niet gedaan voor mensen met een nulurencontract. Omdat het toch heel onzeker is hoeveel die mensen werken. Hoe hoog is de noodzaak om veel info te geven over de Compaan terwijl; ze het liefst maar op 1 of 2 voorzieningen willen werken?

Wat betreft opleiding is het zo dat ik met regelmaat flexers een BIG-cursus aanbied. Dat is op zich niet verplicht maar heeft wel te maken met wat voor soort diensten ze willen doen. Als iemand slaapdiensten wil doen, dan vind ik dat hij in ieder geval zijn BIG moet

doen. Je kunt je afvragen of het ook wel veilig is als flexers medicijnen uitdelen. Andere cursussen zoals agogiek of autisme, dat kan ik niet betalen. Want dat is zo individueel. Ik kan hooguit 5 flexers naar zo'n cursus sturen. Wat doe ik dan met de andere 95? Ik heb wel eens gevraagd om een basiscursus autisme (Wat zijn nou globale aandachtspunten als je werkt met mensen met die doelgroep?). Dat heb ik wel voor 20 flexers georganiseerd. Dat waren wel flexers die op voorzieningen werkten met veel mensen met autisme.

15) Zijn uw flexwerkers ingedeeld naar specifieke kwaliteiten/ervaringen/locaties, zodat u vaste flexwerkers heeft voor min of meer vaste werkplekken?

Ja, eigenlijk proberen we altijd mensen naar voorkeur in te plannen en vaak ook zelfs vanuit de voorkeur van de voorziening.

Hoe zien die voorkeuren er dan uit?

De voorziening moet het aangeven op de aanvraag. We hebben een formulier ontwikkeld waarop ruimte is om dat aan te geven. Of voorkeur voor een bepaalde flexer. Ook mag men zelf concrete afspraken maken met een bepaalde flexer voor een aantal diensten. En dan geef je aan Flex de naam door van de reeds ingeplande flexer. Dat zegt voor ons dat we het alleen nog administratief moeten regelen, zodat de flexer ook het geld krijgt. Een flexer kan aangeven wat ze wel of niet leuk vinden, waar ze wel of niet ervaring in hebben. Dat weten we vanuit het sollicitatiegesprekken. Ze moeten in principe overal inzetbaar zijn. Met 2 uitzonderingen: dat is de MCG-groep (multicomplex gehandicapt). Dus de technische vaardigheden te hebben die de cliënt vraagt: omgaan met tilliften en dat soort dingen. En moeilijk verstaanbaar gedrag: een doelgroep waar veel agressie voorkomt. Daar kan je niet iemand naar toe sturen die daar bang voor is of daar niets van weet. Daar wordt niemand gelukkig van. Hoe meer wij weten van een voorziening en van een flexer, hoe beter we de match kunnen maken.

Het is dan de kunst van de mensen hier omdus zoveel mogelijk de info kennen om zo goed mogelijk in te zetten. Dus ook over de vaardigheden van de flexer. We kijken dan specifiek beschikbaar van bepaalde flexers. Het komt voor dat de flexer dan zegt: goh wat leuk dan pas ik mijn rooster wel aan. We kunnen wat dat betreft alle kanten op, als de communicatie maar goed is.

16) Hoe lang duurt het naar uw mening voordat de inzetbaarheid van een flexwerker daadwerkelijk optimaal is? (volledig inzetbaar is op allerlei locaties of altijd inzetbaar op die specifieke locatie?)

Dat ligt er aan. Als we iemand in het begin veel laten hopen, dan wordt het lastig. Dan heeft de nieuwe flexer bijna geen mogelijkheid om zich dingen eigen te maken. Als we de gelegenheid om een nieuwe flexer voor langere tijd op 1 locatie te zetten om wat meer rust te geven in het rooster dan pakt die het wat sneller op.

17) Hoe is het aanvragen van een flexer geregeld? Met welke termijn dienen de locaties, activiteitencentra of andere vestigingen van de Compaan rekening te houden als het gaat over de oproep van een flexwerker?

Dat gebeurt altijd allemaal zwart op wit. Soms wordt het toch telefonisch gedaan, maar dan zeggen we stuur toch maar even een faxje of een email. Om de hele registratie zo inzichtelijk mogelijk te houden.

Met wat voor termijnen moet een vestiging rekening dat er een flexer kan komen?

Op maandag krijgen we veel aanvragen i.v.m. ziekte: 'Heb je iemand voor morgen?' Dat gebeurt heel veel, heel ad hoc. Een locatiehoofd weet ook wel voor de volgende maand wie er van zijn mensen op vakantie zijn of langdurig ziek is. Heb ik een zwangerschapsverlof of welke gaten heb ik in mijn rooster in die maand? Hoe eerder zij dit doorgeven, hoe beter we dat kunnen oplossen. Dat zijn de planbare aanvragen die weten ze van te voren. We willen ook dat ze in de eerste week van de maand voor de maand daarop al doorgeven.

Is daar een verdeling in te maken (de ad-hoc en de planbaren)?

Ik denk dat dat fifty fifty (50%/50%) is. Degene die veel planbare aanvragen doet, heeft ook veel ad-hoc. We hebben net een griepgolf achter de rug. We hebben veel ad hoc, maar er is ook een soort constante factor in de lange-termijnaanvragen. We weten van een aantal voorzieningen: die hebben iedere maand wel flexers nodig. De reden waarom is ons ook niet altijd duidelijk. Als je kijkt naar de hoeveelheid vacatures nu, dan weet je dat er ook veel gaten in de roosters zijn. Dat kan niet anders.

18) Werkt dit altijd goed in de praktijk? Zo nee, waardoor niet?

Dat werkt goed denk ik. Je merkt met nieuwe locatiehoofden die nog even wegwijs moeten worden in het systeem, hoe wij werken, maar het is eigenlijk heel duidelijk. Je vult een formulier in en je gooit hem op de fax of via de email en we proberen dat zo goed mogelijk te regelen.

19) Kan een team vragen om een specifieke flexwerker? Zo nee, waarom niet?

Niet gesteld (zie voorgaande)

20) Hoe wordt flexwerker geïnformeerd over zijn inzet? Welke rol speelt het Bureau Flexwerk in de voorbereiding op die inzet?

We hebben een werkplek-informatiemap, waarbij voor elke voorziening een werkbeschrijving is. Samenvatting: aantal cliënten, doelgroep, vereiste deskundigheid van de flexer, overige functie-eisen, waar voorziening is gelegen. Globale info. Het locatiehoofd is zelf verantwoordelijk voor de info die op papier staat. Er worden met regelmaat updates gemaakt, omdat er binnen de organisatie dingen veranderen. Ik benoem het ook bij de sollicitatiegesprekken met flexers altijd: als de beschrijving niet klopt met de werkelijkheid, geef het dan door. Wij vragen dan het locatiehoofd om een update te maken.

Worden flexers geacht om kennis te nemen wat er in de infomap staat?

Ja. Ze hebben in ieder geval een beetje een beeld: goh een voorziening waar autisten wonen, of ik ga sowieso naar een woning of activiteitencentrum. Als het goed is moet er op een voorziening een goed overdrachtboek zijn: een flexboek. Goh wat moet nou een flexer doen als hij een voorziening binnenstapt. Dat laat ook nog wel te wensen over.

Hoe zit dat met mensen die op een 1-op-1-dienst worden ingezet?

Die weten dat van tevoren. Als het goed is, weten ze tevoren de gebruiksaanwijzing van de cliënt. Dat staat niet uit privacyoverwegingen niet zwart op wit in de infomap. Dit staat wel op papier bij ons bureau, wat ze wel of niet met die cliënten moeten doen. Hier worden vaak wel vaste flexwerkers voor ingezet.

21) Heeft een flexwerker de mogelijkheid om inzet bij een bepaald team te weigeren en kan het team een bepaalde flexwerker weigeren?

Op zich kan dat. Als een flexer zijn verplichte uren heeft volbracht, kan hij altijd nee zeggen. Zo niet en het is nog maar de enige aanvraag die wij hebben, dan

zal hij wel moeten, want hij heeft aan ons een verplichting om dit te doen. Er is wel een escape mogelijk: dat hij z'n verlofuren opneemt, maar dat gebeurt bijna niet. Als een flexer niet bij bepaalde cliënten wil komen vanwege agressie, dan zou je ook een onveilige situatie krijgen. Als iemand het echt niet wil, dan houdt het op. Als wij vinden dat iemand er niet geschikt voor is, dan moet je het ook niet doen.

Hoe beoordeel je dat dan?

Je leert mensen kennen door telefoongesprekken. Je merkt hoe iemand vertelt over de doelgroep waarmee die werkt. Je hebt een bepaald slag mensen die het heel leuk vinden om juist te werken met MCG: de verzorging, het snoezelen en troetelen. Daar moet je niet iemand naar toe sturen die begeleiding leuk vindt, die heeft daar niets mee. Voor 1 dienstje misschien nog wel, daar hoeft je ook niet bang voor te zijn. Je mist misschien de technische vaardigheid, maar het is niet echt een beangstigende doelgroep. Andersom kan dat wel heel duidelijk zijn. Ik heb er niets aan om mensen voor de leeuwen te gooien.

Je laat je leiden door voorkeuren die mensen zelf aangeven en aan de andere kant aan de hand van ervaringen?

Ja. Er zijn ook mensen die zo'n andere doelgroep graag willen leren kennen. Die zeggen: 'ik sta er wel open voor om dit te proberen'. Dan proberen we dit duidelijk te maken aan de voorziening. Die en die komt, maar heeft nog geen ervaring met jullie doelgroep, maar wil er graag ervaring mee opdoen. Dan moet de praktijk uitwijzen of het gevoel van die flexer juist is. Het blijft de verantwoordelijkheid van de voorziening als ze hier ja tegen zeggen. En om terug te koppelen (stuur hem maar niet meer of zo). Dat is prima en dan is iedereen een ervaring rijker. Het is ook de verantwoordelijkheid van de flexer om terug te koppelen. Hij mag dan zeggen, ik wil daar en daar niet meer werken. Om welke reden dan ook: bijvoorbeeld een vreselijk team.

Voor alle duidelijkheid, het is voor ons onmogelijk om 100 mensen na te lopen. Het gaat hier ook de hele dag maar door met aanvragen en plannen enzovoorts. Het is leuk in rustiger tijden.

22) Op welke wijze wordt een flexwerker op zijn werkplek op de hoogte gebracht van de belangrijkste actuele omstandigheden?

23) Kunt u iets vertellen over de betekenis die flexwerkers hebben voor cliënt, en de leden van het vaste team?

Ik kan me eigenlijk voorstellen dat het helemaal niet zo leuk is voor een cliënt als er weer een vreemd gezicht komt.

Krijgen jullie daar nog info over of is dit toevalligerwijs?

Dat kan ik op mijn eigen vingers natellen. Ik weet dat het voor veel cliënten niet leuk is als er steeds een vreemd gezicht komt. Wat we wel proberen is om zoveel mogelijk dezelfde flexer naar een voorziening te sturen. Ook omdat flexers dat zelf leuk vinden om daar steeds te werken. Er is zelfs een vaste groep van flexers die we naar een bepaalde voorziening sturen. En als die flexers er vaker komen dan worden ze vanzelf een bekend gezicht. Maar sowieso, als ik kijk binnen wonen, dan heb je als cliënt te maken met heel veel gezichten. Want het is niet alleen de flexer die er komt, iedereen heeft een eigen rooster, dan komt er weer een goog of een loog. Het gaat in zo'n woning ook altijd maar door. Wij kunnen nog zeggen, de bel gaat, we doen niet open, maar een cliënt kan dat alleen maar doen als hij z'n eigen appartement heeft, maar in de oude woonvoorzieningen wordt dat wel lastig.

En de betekenis voor het vaste team?

Dat is wisselend. Er zijn teamleden die dolblij zijn dat er een vervanger is, anders moeten ze het alleen doen. Er zijn ook teamleden die, denk ik, ook zoiets hebben van gatver weer een flexer, dan moet ik weer iemand inwerken, waar ik geen zin in heb, dan doe ik het liever zelf, want dan gaat het sneller. Het is per voorziening erg verschillend. Het is ook een beetje een noodzakelijk kwaad: Flex. Want leuker is het, als je het met je eigen clubje kan doen. Maar ja, dat lukt dus niet.

24) Wanneer is de inzet van een flexwerker goed verlopen? Hoe houdt u de kwaliteit van flexwerkers in de gaten?

Kijk, iedere vaste medewerker binnen de Compaan kent een functionering- en beoordelingsgesprek. Ik heb dit onderwerp al aangegeven: hoe gaan we dit rechtzetten binnen de organisatie? We moeten dat met de P&O-staf eens brainstormen. Als ik het zelf zou doen, dan betekent dit, dat ik er minimaal 2 per week moet doen, week in, week uit. Plus: alles wat ik vertel, heb ik van horen zeggen, dat maakt het gesprek voeren altijd heel lastig. Ik wil hier de voorziening hier niet mee belasten. Je kan ook niet aan een locatiehoofd vragen om het gesprek met de flexer te doen, want op zich ben ik de leidinggevende. We zijn er over aan het stoeien en nu gaan we er van uit: geen bericht goed bericht. Dat is niet altijd even goed. Ik wil graag info van de vestiging. (Als er wel eens kritiek is) Vaak zeg ik dan tegen de flexer, neem zelf even contact op met de vestiging; ik ga daar niet tussen zitten. Op het moment dat een flexer een locatie binnenstapt, dan is op dat moment het locatiehoofd zijn leidinggevende, want daar komen de werkopdrachten vandaan. Ik wil mijn rol als leidinggevende niet helemaal weghalen, als ik daar een rol in moet spelen over bijvoorbeeld het functioneren en bepaalde klachten, dan zal ik die rol op mij nemen. Maar ik heb wel de info nodig van het locatiehoofd.

25) Kunt u iets vertellen of het huidige systeem van inzet van flexwerkers optimaal voldoet aan de eisen die hiervoor door de organisatie zijn gesteld en waarin meent u dat dit nog verder kan verbeteren?

Hier wordt door de voorzieningen verschillend over gedacht. Als je zuiver kijkt naar de kwaliteit van flexers: zolang ik niks hoor, hoeft ik geen actie te ondernemen. Als een flexer niet voldoet, dan wil ik het horen. Dan kan ik er iets mee doen. Ik hoor bijna niets terug van de voorzieningen. Ook niet in het positieve. Als ik zuiver kijk hoe wij de aanvragen vervullen: dan kan het altijd beter, maar 100% dat haal je nooit. Daar heb ik op zich ook wel cijfers over: dat zijn onze productiecijfers. Daar is het streven om dat naar 100% te krijgen. Als je een slechte naam hebt, dan raak je die niet zo snel meer kwijt. We bestrijden het met cijfers en tonen aan dat wij bijvoorbeeld in 90 van de 100 gevallen goed kunnen leveren. Ook hebben we gewezen op het tijdsbestek waarin iemand van ons een flexer wil. Als dat kort is, is de kans op vervullen kleiner. Als je een maand van tevoren een flexer aanvraagt en het lukt niet, dan heb je recht van spreken.

Natuurlijk zullen er altijd mensen blijven mopperen. Het komt altijd slecht uit als wij niet kunnen leveren, maar ik denk wel dat we onze service verbeterd hebben.

Wat valt er nog te verbeteren volgens jou?

Naar de flexer toe: een betere inwerkbaarheid. Dus niet zo snel voor de leeuwen gooien. Dus meer begeleiding van ons uit in de eerste 2 maanden. Steeds weer terugkoppelen en vragen hoe de diensten zijn geweest: zijn je verwachtingen uitgekomen? hoe

ben je opgevangen? Wat meer in focus houden, daar kunnen we verbeteren.
Nu vervullen we 80 tot 85% van de aanvragen en dat wil ik hebben tot boven de 90%. Het zit hem niet altijd in het aantal flexers, maar in de juiste balans vinden per specifieke doelgroep. Dus beter koppelen aan het soort aanvraag wat je krijgt. Dat geldt bijvoorbeeld weer nu bij aanvragen voor slaapdiensten, of hulpverpleegkundigen en zo. Het zit hem ook heel veel in de communicatie met de locatie. Als zij voorzien dat ze veel meer gaan aanvragen in de komende maanden dan kan ik al kijken of ik er flexers bij aan moet gaan nemen, want ik kom er niet met mijn huidige team. Voortdurend de balans afwegen: heb ik genoeg of moet ik werven? Ik moet ook weer niet teveel flexers hebben want dan loop ik ook weer een risico.

Wordt er veel gevraagd naar flexers met specifieke kennis?

Ja dat geldt bijvoorbeeld bij 1 op 1, als we die niet hebben, dan moeten we die gaan werven.

26) In 1998 is het Bureau Flexwerk opgericht als een bewuste strategische keuze, (beheerder

Interview hoofd Bureau Flexwerk 12 februari 2007

Zijn er t.o.v. vaste werknemers nog bijzondere functie-eisen of vaardigheden voor flexers?

Neen, alleen in de zin van flexibiliteit. Je werkt bij de Compaan aan 1 visie, maar daar wordt op elke vestiging een andere invulling aan gegeven (een vaardigheid) en de bereidheid om verschillende diensten te draaien. Qua functie-eisen hetzelfde SPW3/4 SPH en het liefst een stukje werkervaring is een pré. Niet meer zonder werkervaring. Daar heb ik van gemerkt dat deze mensen tegen teveel dingen aanlopen. We kijken wel naar specifieke ervaringen zodat we ze beter en specifiekere kunnen inzetten. Inschaling FW 30 standaard. Uitsluitend verzorging (MCG) is FW 35 en vanuit de historie ook mensen in FW 40 die via een vaste functie bij flex komen (2-3). Kwamen uit dagbesteding. Door voorganger bepaald. De flexer blijft in FW 30 ook al is het na 5 jaar ervaring.

Pauline Hulst is verpleegkundige maar werkt als flexer in schaal 30. Ze heeft gesolliciteerd op de functie WB en niet als verpleegkundige.

Exacte verhouding mannen/vrouwen?

24 m en 114 vr

Zijn er specialisten in de pool? Zo ja, hoeveel en wat is hun specialisme?

Verpleegkundige ja en als je verzorgende ook als specialisme ziet dan eh,.

Geen mensen die veel werken met autisme.

Zwaardere wil niet zeggen dat de inschaling anders is. Die FWG wordt bij de Compaan wordt niet helemaal consequent toegepast. Het is een programma waar je doorheen moet en daar komt een score uit. Op bepaalde huizen is men met de score eens van FW35 en op andere huizen niet omdat daar FW30 uit de score kwam. Wordt die zwaarte bepaald door 1 cliënt of.....? Je kijkt naar de populatie/ groep / samenstelling maar je kunt er je vraagtekens bij zetten.

Wat nu als er FW35 is en er verhuizen 2 bewoners? Er zitten veel haken en ogen aan. Je kan ook denken aan bepaalde toeslagen, maar dan zit je weer met verworven rechten en dat is allemaal moeilijk. Ook niet overdrijven. Gevoelsmatig lijkt het alsof je mensen tekort doet, maar FW30/FW35 maken alleen qua uitloop iets uit. Het valt allemaal wel mee. Het is ook een soort statusgevoel. Wij hebben als Flexbureau bewust gekozen om al onze flexers in FW30 in te schalen en geen toeslagen toe te kennen als ze in

flexkrachten, kweekvijver, vangnet flexibele wensen) en niet bijvoorbeeld gebruik te maken van een extern uitzendbureau? Gelden die argumenten nog steeds en wat is er veranderd? Doorvragen op basis van het antwoord!

Zie antwoord voorgaande vraag

27) Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Ik hoor ook met regelmaat dat mijn flexers worden misbruikt door het vaste team. Ze mogen gaan schoonmaken en de vaste teamleden gaan de leukere dingen doen. Daar hebben flexers soms een naar gevoel bij. Ik vind dit terecht. Ze zijn niet alleen goed voor het vuile werk. Het is ook een collega en niet zomaar een voetveeg. Daar mag bij de voorziening ook wel aandacht voor zijn.

28) Mogen we u bij eventuele aanvullende vragen nog even contacteren?

Ja, natuurlijk

zwaardere huizen worden ingezet. Kost ook teveel administratieve rompslomp. Is niet te doen. Het is een keuze en een onderdeel van je flexwerker zijn.

Is er verschil in diensten van flexers en die van vaste medewerkers (ORT)?

Neen. Alleen bij dagbesteding. Daar beginnen ze een uur later pas als de cliënten binnenkomen, want dan zijn ze nodig. Bij de woningen is het soms een beetje spelen met het rooster maar over het algemeen is het gelijk. Het is ook een budgetkwestie. Laatst heb ik het met Irene er over gehad dat er te weinig overdrachtstijd is voor flexwerkers. Laat ze een kwartiertje eerder beginnen. Kost wel geld hoor, maar je hebt er ook baat bij.

Hoe hoog is het aandeel flexwerk in verhouding tot totale urenproductie bij de Compaan?

Onduidelijk. Er zijn 3 miljoen zorguren. Bij flex kijken ze dan naar het basiscontract (min-uren). Wij hebben 80.000 uren omgezet en dat lijkt weinig. Ik vraag verder na bij Control. Het is met een vraagteken een kleine 3%. Ik dacht dat ik meer richting het ziekteverzuimpercentage zou zitten van 5 tot 6 %. Ik denk eigenlijk dat we rond de 6 a 7% zitten, maar ik moet het nog even navragen bij Ed. Ik weet ook niet of die 3 miljoen incl. overhead is.

Uitzetten bij uitzendbureau?

Ik schat zo'n 14.000 uur op jaarbasis. 1^e UZB is nu Adecco. Randstad is van de eerste plaats af. Het verzuimpercentage bij de flexers is boven de 7%. Ik denk dat dit komt omdat ze nergens bij horen en dus geen sociale controle, geen directe collega's. Het is iets makkelijker ziekmelden. Het is lastig om het percentage te bepalen. Het is beter om dat in personen uit te drukken. Nu gebeurt dat in uren. Ik ben wel leidinggevende, maar ik zie ze natuurlijk niet altijd. Ik heb wel gesprekken met flexers die regelmatig verzuim hebben, maar op een vestiging heb je een verzuimbeleid. Bij zo'n gesprek vind ik uit wat de reden is en soms adviseer ik ze om weg te gaan. Je hebt invloed op je werkplek, je rooster etc. Veel positieve dingen; hoe kan je dan toch zoveel ziek zijn? Vaak hoor je toch de psychische gronden die buiten het werk zitten, dus privé. Hoor je tegenwoordig veel in het algemeen. Soms hoor je ook chronische dingen, er is gewoon veel aan de hand! Het is zeker ook niet altijd werkgerelateerd. UZB worden ook gebruikt dat wanneer een flexer zich op een locatie ziek meldt, wij op onze kosten voor

vervanging zorgen. Zit ook verdisconteerd in mijn tarief.

Is er een afwijkend personeelsbeleid naar deze specifieke groep werknemers?

Ik ben de enige locatie die met min/max-contracten werkt. Flexers hebben geen functioneringsgesprekken. Wel probeer ik na een jaar evaluatiegesprek te hebben.

Wat zijn jouw/jullie redenen om flexwerkers niet in vaste dienst te nemen? Om hoeveel mensen gaat het op jaarbasis?

Maximaal 1 of 2%. Dus 1 of 2 per jaar. Het komt niet veel voor.

Na een jaar 0-uren gaat het over naar een min/max voor onbepaalde tijd. Ik kan dat weigeren door een enorm ziekteverzuim bijvoorbeeld, of te beperkt zijn in de beschikbaarheid. Ook hoe gebrekkig men soms omgaat met de administratie. Er zijn er altijd wel die je achter de broek moet zitten met de werkbriefjes en zo.

Hoe gaat de werving en selectie in zijn werk? Krijg je makkelijk personeel?

Het gaat wel aardig. Ze kunnen rechtstreeks reageren of via de site. Ik heb bewust een flex advertentie op de site gezet om er uit te springen als Bureau Flex. Er reageren ook veel mensen die ongediplomeerd zijn en daardoor valt op voorhand 50% af. We hebben nu een aardige portefeuille liggen van mensen die we nog moeten uitnodigen. De pool moet groeien omdat er ook binnen de Compaan anders wordt aangekeken tegen het aannemen van vast personeel. Zo krijg je via flex de flexibiliteit in je personeelsbestand. Dat is niet echt formeel hoor, maar ik wil ook niet zoveel meer via UZB inhuren, dat is gewoon te duur. Sinds ik hier ben is de omzet of de verkoop alleen maar groter geworden en daar zie ik nog geen einde aan komen. Er zijn veel vacatures maar de directies is erg voorzichtig met het uitbreiden van het personeelsbestand. Daarom zie je op de site niet zoveel advertenties. Maar via Bureau Flex komen ze door de achterdeur binnen. De afgelopen maanden hebben we wekelijks 1 of 2 gesprekken gevoerd met sollicitanten. Veel kleine contractjes (bijbaners) naast hun studie bijvoorbeeld. (AAD/RENÉ). We schatten in dat er per jaar zo'n 75 worden aangenomen. Op een personeelsbestand van 138 is dat veel en verklaart waarom er zoveel korte dienstverbanden zijn in het bestand. Van het personeelsbestand schatten wij in dat er honderden mensen ooit via Flex zijn begonnen. Gemma erkent dit alles!)

Op welke manier kent jouw flexbureau (zware) concurrentie met vergelijkbare flexbureaus bij andere instellingen?

Nou nee hoor. Ik krijg soms wel brieven binnen van mensen die bij Ipse werken of het Westerhonk, 's-Heerenloo.

Aanvullende antwoorden

Van: "Gemma van der Zwaan"

Aan: <aadvanderark@hetnet.nl>

Onderwerp: antwoorden

Datum: woensdag 14 februari 2007 15:09

ha Aad,

Het aandeel flex t.o.v. totale urenproductie in 2006 = 5,7 %. Je kunt eigenlijk wel uitgaan van 6% omdat de cijfers waarop ik dit gebaseerd heb inclusief het aantal pb-ers en huish.personeel is dat op locatieniveau werkt.

Het verzuimcijfer Compaan is 4,88%, bij flex is 6,9 %.

met groet

Gemma

Westerhonk is pas gestart (mevrouw bij mij op kantoor geweest), Ipse werkt met andere contracten. Wij werken als enige van die drie met min/max-contracten.

Hoe onderscheid jij jouw flexbureau van anderen?

Wij houden meer rekening met waar iemand wil werken.

Hoe vaak doe je procentueel een beroep op externe bureaus (verhouding aanvragen : verhouding inzet uitzendkrachten)?

15%

Doorstroom van flexers in vaste dienst: hoe groot is het percentage? Hoe belangrijk voor PZ?

Ik hou dat niet bij. Ik denk dat het er sowieso 1 of 2 per maand zijn die doorstromen.

Ik raak de meeste flexers kwijt aan intern. Maar een enkeling stopt. Als ik kijk naar de leeftijd dan heb ik een vrij jonge club. Antwoord Aad: 31jr. Oh ik had gedacht dat het eind 20 zou zijn. Ik heb een belangrijke functie voor de Compaan als je kijkt naar de doorstromers. Sollicitanten vinden het wel eens lastig om te zeggen dat ze uiteindelijk komen voor een vast dienstverband. Ik vind het logisch hoor.

Hoe is de verhouding tot de taak die je ook hebt als hoofd Werving en Selectie?

Het is meer een administratief proces en meer ter ondersteuning van de lijn. Voor mij is het bijzonder handig om die 2 petten te hebben. Bijvoorbeeld bij een uitzendkracht. Ik zet dat er bij. Ik noem het niet want dan moet ik overnamekosten betalen. Ik maak praktisch gebruik van die portefeuille van sollicitanten. Het gebruik maken is meer per ongeluk dan bewust.

Hou je ook exit-interviews met flexers? Info?

Van 90% weet ik wel waarom maar niet via een interview. Soms hoor je wel eens klachten zoals het was zo onrustig en dan zeg ik waarom heb je het niet eerder aangegeven dan hadden we er iets aan kunnen doen. Ze hebben dan al een besluit genomen en kunnen het niet meer terugdraaien. Dat is jammer. Ik geef het dan al in de sollicitatiegesprekken aan dat ze kunnen klagen. Er vinden tussendoor natuurlijk wel gesprekken plaats maar daar ben ik niet altijd bij. Dat gebeurt door mijn team. Ze zijn echt niet helemaal uit beeld. Mijn rol als leidinggevende is daadwerkelijk anders.

Zijn er al uitkomsten van de personeelsenquête bekend? Wanneer? Mogen we die inzien/gebruiken?

Onbekend.

Hoe schat je de verdeling van werkzaamheden van het flexbureau in?

De vangnetfunctie wordt heel weinig gebruikt.

Kweekvijver 70%. Vaste groep 20%. Vangnet 10%.

Bijlage bij hoofdstuk 2 De Compaan en de flexwerkers

Uit het 'Maatschappelijk Jaardocument Zorg 2005' van de Compaan, d.d. 22 mei 2006:

Missie

'De Compaan ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking bij het leiden van hun eigen leven in en met de samenleving.' De Compaan is een metgezel voor cliënten en hun vertegenwoordigers (ouders/verwanten), de medewerkers en andere organisaties in de regio Haaglanden die betekenis (kunnen) hebben bij de ondersteuning van mensen met een verstandelijke beperking. Mensen met een verstandelijke beperking hebben, net als alle andere mensen, behoeften en verlangens; zij kennen een ontwikkeling volgens de gebruikelijke menselijke leeftijdsfasen. Zij zijn burgers, met rechten en plichten, net als alle andere mensen in Nederland. Mensen met een verstandelijke beperking hebben dus als volwaardige burger recht op volledige deelname aan de samenleving. Dat is essentieel, want mensen komen beter tot hun recht als zij gebruik kunnen maken van alles wat de samenleving te bieden heeft. En ze kunnen beter zichzelf zijn en tot ontwikkeling komen, als ze deel uitmaken van een sociaal netwerk. Daarbij vindt de Compaan dat de samenleving er beter van wordt als mensen met een beperking er aan deelnemen.

Visie

Voor de komende beleidsperiode wil de Compaan de inhoudelijke ontwikkeling van persoonlijke ondersteuning doorzetten, en daarbij gebruik maken van de support-methodiek. De ingrediënten van support zijn niet nieuw voor ons: de waarden die in het vorige beleidsplan ("De Compaan Kiest") centraal stonden, waren ,net als bij support, integratie (in en met de samenleving), zelfbepaling en ontplooiing. Het huidige beleidsplan draagt de titel "De Cliënt Kiest". Het uiteindelijke doel is een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan van mensen met een verstandelijke beperking. Onze keuze voor persoonlijke ondersteuning vergt ook aandacht voor het dagelijks gedrag van de medewerkers. Respectvolle omgang en bejegening hebben niet alleen betrekking op de relatie met cliënten, maar ook op de onderlinge werkverhoudingen.

Een ander belangrijk kenmerk van de Compaan is de succesvolle opbouw van veel vernieuwende vormen van zorg en ondersteuning. Vragen van cliënten kunnen we daardoor steeds energiek op blijven pakken. Deze kracht van de Compaan willen we vasthouden.

Meerjarenbeleid

In het meerjarenbeleidsplan 'De Cliënt Kiest' heeft de Compaan het strategisch beleid uitgezet voor de jaren 2005-2009. De doelen die de Compaan wil bereiken in de periode t/m 2008, zijn als volgt geformuleerd:

- o We richten de organisatie in op support, als methode om de persoonlijke ondersteuning van cliënten in en met de samenleving vorm te geven,
- o omdat we tevreden cliënten willen met een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan;
- o omdat de Compaan nog beter wil worden in het ondersteunen van cliënten;
- o omdat we de cliënt consequent als uitgangspunt willen nemen, ook in onze bedrijfsprocessen.
- o We faciliteren medewerkers bij het bieden van ondersteuning aan cliënten,
- o omdat tevreden en gemotiveerde medewerkers de ondersteuningsvraag voor cliënten beter kunnen realiseren;
- o omdat tevreden en gemotiveerde medewerkers bijdragen aan een betere positie op de markt.
- o We verbeteren de interne bedrijfsprocessen en stemmen deze af op de invoering van support,
- o omdat een goede interne bedrijfsvoering een voorwaarde is voor het laten welslagen van support;
- o omdat wij geconfronteerd met externe regelgeving in het kader van de AWBZ en de WMO de organisatie nog meer bedrijfsmatig moeten inrichten.
- o We streven naar een gezonde exploitatie, waarbij de opbrengsten ten minste de kosten dekken,
- o omdat een financieel gezonde organisatie voorwaarde is voor de continuïteit van de ondersteuning en het behoud van het goede imago.
- o We richten ons op strategische samenwerkingspartners die ons versterken als supportorganisatie,
- o omdat wij ons verder inhoudelijk willen ontwikkelen;
- o omdat wij een sterkere positie willen in het regionale strategische krachtenveld;
- o omdat wij een sterkere financiële basis nodig hebben gezien de marktontwikkelingen en de verschuiving van AWBZ naar WMO.
- o We streven naar geleidelijke groei van het marktsegment in de regio, waarbij we ons voornamelijk richten op mensen met een verstandelijke beperking,
- o omdat de Compaan wil investeren in klanten voor de toekomst;
- o omdat de Compaan het belangrijk vindt dat kinderen en ouders in hun eigen omgeving worden ondersteund.
- o We verbeteren de communicatie door een betere informatieverstrekking en –uitwisseling,
- o omdat met behulp van communicatie intern en extern een juiste beeldvorming kan worden gecreëerd van onze organisatie, wat bijdraagt aan begrip, vertrouwen en participatie;
- o omdat communicatie in veranderingstrajecten kan bijdragen aan het wegnemen van spanningen die veranderingen oproepen.

Medewerkers

Het gaat ons óók om tevreden medewerkers, die weten wat van hen verwacht wordt en die ondersteuning krijgen bij het dagelijks werk. Medewerkers die in de lijn van onze missie inhoud kunnen geven aan de gewenste persoonlijke ondersteuning, vormen de sleutel tot tevreden cliënten. Voor wie dit noodzakelijk is, betekent dit ook specifieke scholing en training.

Doelen:

- Alle leidinggevendenden scholen in een management developmentprogramma.

- Alle locatiehoofden scholen in het Cliëntgericht Methodisch Werken, zodat zij in staat zijn te sturen volgens dit model.

Kwaliteit

Het begrip 'kwaliteit' definiëren we binnen de Compaan als volgt: 'de mate van overeenstemming tussen wat vooraf is afgesproken (= het beoogde) en het werkelijk te realiseren kwaliteitsniveau in de ondersteuning'.

Uit deze definitie komt naar voren:

- dat duidelijk moet zijn wat de cliënt aan ondersteuning mag verwachten van de Compaan;
- dat de Compaan er voor moet zorgen dat afspraken over, en de uitkomsten van de ondersteuning zijn vastgelegd;
- dat de Compaan moet weten of de gemaakte afspraken met de cliënt zijn nagekomen.

Personeelsbeleid

Het personeelsbeleid is congruent met de visie op ondersteuning aan de cliënten. Dit centrale uitgangspunt binnen de Compaan heeft zich vertaald in ontplooiing van medewerkers die staan voor wat ze doen in een lerende organisatie. Het Cliëntgericht Methodisch Werken vervult daarbij een belangrijke rol. De sturing hierop als onderdeel van het scholingsprogramma voor locatiehoofden was daarom een speerpunt. Het terugdringen van het arbeidsverzuim had hoge prioriteit. Op basis van de visie "ziekte overkomt je, verzuim is een keuze" is een nieuwe Arbo-dienst aangetrokken en zijn trainingen georganiseerd om leidinggevend te ondersteunen. Dit was het belangrijkste onderdeel van het management development-programma, dat is uitgevoerd voor alle leidinggevend. In het kader van het Programma Bedrijfsmatig werken zijn competenties "bedrijfsmatig werken" ontwikkeld voor alle leidinggevend in de organisatie. De personeelsinstrumenten zullen op basis van deze competentieprofielen worden herzien. Het personeelsbeleid is integraal, dat wil zeggen dat er een onderlinge samenhang is tussen het beleid en de personeelsinstrumenten. De dienst Personeel en Organisatie speelt een grote rol in de kwaliteit van de advisering en er is aandacht voor de implementatie. Het doel is niet louter een vakdeskundig advies te geven, maar zeker ook om aandacht te hebben voor het proces van adviseren (coachend adviseren) en zodoende bij te dragen aan het vergroten van de kwaliteit van het management op personeelsgebied.

Beschikbaarheid van personeel

De Compaan slaagt erin het arbeidsverzuim geleidelijk terug te dringen; vanaf 2004 is er een dalende lijn. In eerste plaats is de afname van het verzuim waarschijnlijk te danken aan extra aandacht voor snelle reïntegratie en het voorkomen van langdurig verzuim. Dit zijn duidelijk effecten van de Wet Verbetering Poortwachter. Maar de afname is ook te danken aan de nieuwe visie op verzuim, met het motto 'ziekte overkomt je, verzuim is een keuze'. Om leidinggevend te ondersteunen bij deze verscherpte aanpak van verzuim, heeft de organisatie gebruikgemaakt van een nieuwe Arbo-dienst, die dezelfde visie en kernwaarden heeft als de Compaan. Training van het management heeft bijgedragen aan de integratie van de werkwijze in de dagelijkse praktijk.

Gewerkte uren flexwerkers van de Compaan

Gewerkte uren per jaar door flexwerkers van de Compaan:

- 2002: 107320 uren
- 2003: 67280 uren
- 2004: 69630 uren
- 2005: 74160 uren
- 2006: 80001 uren

De Flexwet

De Flexwet trad in 1999 in werking en regelt de belangrijkste zaken rondom tijdelijke contracten, uitzendkrachten, opzegtermijnen en dergelijke. De Flexwet biedt de werknemer ondersteuning met twee rechtsvermoedens⁴³:

- Het bestaan van de arbeidsrelatie

Als iemand gedurende 3 maanden wekelijks (ongeacht het aantal uren) dan wel voor tenminste 20 uur per maand arbeid verricht voor een ander tegen betaling, dan wordt vermoed dat hij die arbeid verricht krachtens een arbeidsovereenkomst.

- De omvang van de arbeidsduur

Als een arbeidsovereenkomst 3 maanden of langer heeft geduurd, wordt de omvang vastgesteld door te kijken naar de gemiddelde arbeidsomvang per maand in de 3 voorafgaande maanden. Het gaat hier om vermoedens. De werkgever mag aantonen dat deze vermoedens niet juist zijn en bewijzen dat werknemer geen arbeidsovereenkomst heeft of dat werknemer slechts tijdelijk (over)werkt en niet structureel.

Moraal van het verhaal:

- Flexwet van toepassing op arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd. Die wordt automatisch omgezet naar een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd bij een derde verlenging en als de gezamenlijke duur van de contracten 36 maanden of meer bedraagt.
- Dankzij de Flexwet geldt voor de oproepkracht een minimale aanspraak op loon van 3 uur per oproep ongeacht of de oproepkracht ook 3 uur heeft gewerkt. Dit is van toepassing als de

⁴³ Bron: Algemene aspecten van de flexwet, De Unie, Culemborg

oproepkracht geen zekerheid heeft over het aantal uren dat hij/zij per week kan werken, of als de oproepkracht een contract heeft van minder dan 15 uur per week en niet weet op welke tijdstippen de werkgever hem/haar zal oproepen. (art. 7: 628a BW).

- De werkgever kon voorheen schriftelijk vastleggen dat hij geen loon betaalt als er geen werk is. De Flexwet beperkt dit. De werkgever kan gedurende op zijn hoogst de eerste 6 maanden waarin de werknemer in dienst is afspreken dat hij geen loon betaalt *als* er geen werk is. Daarna moet hij *als* er geen werk is toch loon betalen. De periode van 6 maanden kan alleen bij CAO worden verlengd. (art. 7: 628 lid 5 BW).
- Proeftijd schriftelijk vastleggen. In geval van de Compaan volgens CAO en daarvoor geldt: proeftijd maximaal één maand.

In de Flexwet zijn ook nog een aantal zaken geregeld met betrekking tot ontslag zoals opzegtermijnen en (vermindering van) redenen van ontslag.

Bijlage bij hoofdstuk 3 Flexibiliteit in de Zorg

Verzuimpercentage in de gehandicaptenzorg:

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Bijdrage ziektegevallen die:						
- 1 t/m 7 dagen duurden	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%	1,0%	1,1%
- 8 t/m 14 dagen duurden	0,6%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
- 15 t/m 42 dagen duurden	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	0,6%	0,6%
- 43 t/m 365 dagen duurden	6,2%	5,7%	5,0%	4,2%	3,9%	3,5%
Totale verzuimpercentage	8,7%	8,1%	7,3%	6,5%	6,0%	
Totaal verzuimpercentage (inclusief zwangerschap)	10,1%	9,5%	8,6%	7,9%	7,5%	7,0%

Verzuimpercentage: $VP = (\text{elke ziekte dag in de periode} \times \text{pt} \times \text{ao}) / (\text{elke dienstverbanddag in de periode} \times \text{pt}) \times 100\%$ ⁴⁴

Bron: (<http://www.azwinfo.nl/databank/dataframe3.php?tabel=5>, d.d. 18 februari 2007)

Verdeling (in personen) naar kwalificatieniveau in de gehandicaptenzorg. (x1000)

In 2005

	<i>Gehandicapten Zorg</i>	<i>Totaal Zorg & Welzijn</i>	<i>Raming voor 2005 in fte's GehandicaptenZorg</i>
Vpl5	1,9	45,8	2,2
Vpl4	13,1	99,1	13,3
Vz3	12,6	161,8	11,3
Hlp2	5,4	45,2	4,8
Zhlp1	2,3	51,7	2,1
SPH5	11	27,6	12,5
SPW4	25,5	37,1	25,8
SPW3	18,2	49	16,3
HW2	3	4,5	2,7
CMV5	0	5,6	0
SCW4	0	1,4	0
MD5	0,7	26	0
SD3	0	0,9	0
anders	12,4	105,2	9,1
Totaal	106,1	660,9	100

Vertrekredenen en bestemming vertrekkers GZ:⁴⁵

Belangrijkste vertrekredenen verpleegkundigen, verzorgenden en sociaalagogen in de gehandicaptenzorg in 2005 in %:

Behoefte aan andere werkring	25%
Betere salariering elders	21%
Onvoldoende tevredenheid met de zorg die wordt geboden	20%
Onvoldoende ontplooiingsmogelijkheden	20%
Werktijden en roosters zijn ongunstig voor mij	19%
Onvoldoende loopbaanperspectief/mogelijkheden	19%
Verandering van omstandigheden in het eigen huishouden	18%
Verhuizing	16%

Het vertrek is volgens de vertrekkers in 2005 minder onvermijdelijk dan in 2004. Toe zei 46% en nu 67% dat het vertrek te vermijden had geweest als aan bepaalde voorwaarden was voldaan.

Vermijdbare vertrekredenen bij vertrekkers uit de gehandicaptenzorg in 2005 in %:

Onvoldoende tevredenheid met de zorg die werd geboden	16%
Onvoldoende loopbaanperspectief/mogelijkheden	16%

⁴⁴ Bron: (<http://www.azwinfo.nl/databank/dataframe3.php?tabel=5>, d.d. 18 februari 2007)

⁴⁵ RegioMarge 2006, Utrecht, Prismantpublicatie 206.02

Werktijden/roosters ongunstig	15%
Onvoldoende ontplooiingsmogelijkheden	15%
Behoefte aan een andere werkring	14%
Betere salariering elders	13%
Contact direct leidinggevende	11%
Geen prettige sfeer op de afdeling	11%

Bestemming van vertrekkers uit de gehandicaptenzorg in 2005 in %:

Ziekenhuizen	5%
Geestelijke gezondheidszorg	11%
Gehandicaptenzorg	27%!
Verpleeg- en verzorgingstehuizen	7%
Thuiszorg	5%
WJK	7%
Overig Z&W	5%
buiten de zorg	11%
nog geen betaald werk	21%

Bijlagen bij hoofdstuk 4 Flexibele inzet van personeel

Flexpool

"Als je nog niet precies weet wat je leuk vindt of als je afwisseling in het werk belangrijk vindt, dan is de Flexpool wellicht iets voor jou. De Flexpool is het interne uitzendbureau van Ipse. Je kunt ervoor kiezen wanneer je beschikbaar bent voor werk. Er zal zoveel mogelijk rekening gehouden worden met je wensen, ervaring en mogelijkheden."

Bron: http://www.ipse.nl/index/werken_bij_ipse/leer_ons_kennen.htm d.d. 8 april 2007

"Op iedere locatie genoeg mensen, met de juiste opleiding, op de juiste tijden. Om te zorgen voor optimale zorg- en dienstverlening. Dat hebben we het liefst bij Esdégé-Reigersdaal. Maar zo is het niet altijd. En om daar toch zoveel mogelijk bij in de buurt te komen is er de Flexpool. Bij een vraag naar tijdelijk personeel wordt door de Flexpool de juiste Flexpooler voor deze functie gezocht."

Waar kun je aan de slag?

Wanneer op een van de locaties binnen de organisatie tijdelijk ondersteuning nodig is, wordt de Flexpool ingeschakeld. De intercedente van de Flexpool bekijkt welke medewerker voor de functie in aanmerking komt. Er wordt gekeken naar de opleiding en ervaring van de medewerker, de regio, de beschikbaarheid van de medewerker, de duur van de werkzaamheden en zo mogelijk de voorkeur van de medewerker.

Wie kan er werken voor de Flexpool?

In de Flexpool werken begeleiders en cliëntbegeleiders, allemaal met een vast dienstverband. Ook bij de Flexpool moet je solliciteren, je kunt je dus niet 'aanmelden'. Dit geldt zowel voor mensen binnen als buiten de organisatie. Het dienstverband heeft een gemiddeld aantal uren per week. Werk je bij de Flexpool dan heb je geen vaste werkplek, maar ben je op meerdere plekken inzetbaar. Meer lezen over Flexpoolers? [Klik hier](#)

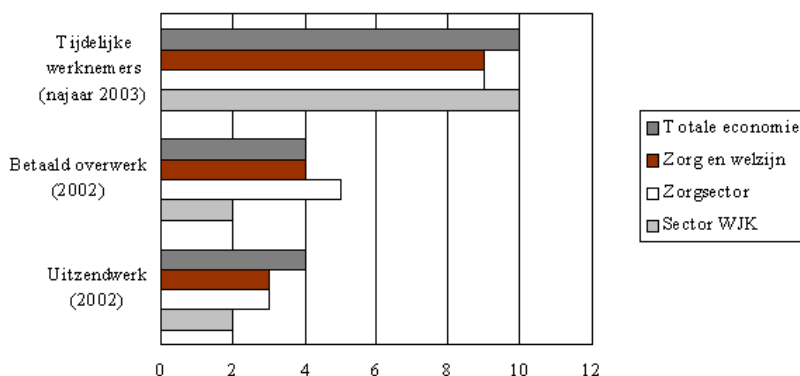
Aan het werk als Flexpoolmedewerker

Wanneer je als Flexpooler voor het eerst in een cluster aan het werk gaat, krijg je een (korte) inwerkperiode. Want werkzaamheden en afspraken kunnen per cluster natuurlijk verschillend zijn. De clustermanager is verantwoordelijk voor de begeleiding op de werkplek. Binnen de Flexpool is Inge Lukas jouw leidinggevende. Bij haar, en bij de intercedenten, kun je terecht met vragen over de Flexpool. Meer weten? [Klik hier.](#)"

Bron: <http://www.esdege-reigersdaal.nl/content.php?buttonID=27>, d.d. 8 april 2007

Trendbericht zorg en welzijn nr. 3, december 2004 van OSA (Organisatie voor Strategisch Arbeidsmarktonderzoek) te Tilburg komt de volgende informatie:

Figuur 1: Percentage tijdelijke werknemers naar sector en betaald overwerk en uitzendwerk als percentage van de totale arbeid naar sector



Belangrijkste reden waarom organisaties gebruik maken van tijdelijke contracten, naar sector en branche (in % van de organisaties)

	Proefperiode	Onzekerheid over toekomst	Ziekteverzuim/ verlof	Tijdelijke financiering	Anders
Totale economie	54	14	6	3	23
(...)					
Zorgsector	43	12	23	7	16
Ziekenhuizen	17	14	26	20	22
Verpleeg- en verzorgingshuizen	40	11	26	7	16
Gehandicaptenzorg	39	13	35	4	9
Geestelijke gezondheidszorg	24	16	15	10	35
(...)					

Aandeel van flexwerkers in de gehandicaptenzorg

Personeelskenmerken van de soorten dienstbetrekking bij verplegende en verzorgende beroepen in de gehandicaptenzorg:

	2004
fulltimer	16%
parttimer	76%
uurloner	8%
Totaal	100%

En bij procentuele verdeling naar soort dienstbetrekking berekend over werkzame personen:

	2003	2004
fulltimer	16,8	15,9
parttimer	74,4	76,3
uurloner	8,8	7,8
Totaal	100	100

Personeelskenmerken naar omvang werkweek van Verplegende en verzorgende beroepen in Gehandicaptenzorg:

	2004
uurloner	8,9
0 - 20%	5,0
20 - 40%	8,8
40 - 60%	19,7
60 - 80%	19,9
80 -100%	24,7
Full-time	12,9
Totaal	100,0

Bron: www.azwinfo.nl/databank/dataframe4.php?tabel=0

Bijlagen bij hoofdstuk 5 Werkbeleving: over motivatie en bedrijfsbinding

Nederlandse werknemer is gelukkig

De werkende Nederlander beschouwt zichzelf over het algemeen als gelukkig. Niet alleen in het dagelijks leven, maar ook in het werk. Uitgedrukt in een rapportcijfer geeft men zichzelf een 7.1. Met betrekking tot het werk is men iets minder gelukkig; het werkgeluk wordt gemiddeld met een 6.8 beoordeeld. Ten opzichte van twee jaar geleden is men minder gelukkig in de werksituatie (toen een 7.1). Dit wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de toegenomen bezuinigingen, die voor velen rechtstreeks in de portemonnee gevoeld wordt. Ook de toegenomen werkdruk in de afgelopen jaren draagt negatief bij aan het geluksgevoel.

Genieten van het leven, een goed gezinsleven, familie en vrienden en een goede gezondheid zijn voor de werkende Nederlander belangrijke aspecten van het leven.

Over het algemeen is men tevreden over hetgeen men heeft opgebouwd en het plezier dat men heeft met familie en vrienden.

Werk speelt relatief grote rol in geluksgevoel

Werk speelt een relatief grote rol in het geluksgevoel. Ruim de helft geeft dit expliciet aan. Bovendien krijgt de helft energie van werken en maakt voor deze groep werk het leven compleet. Bovendien blijkt dat degenen die zichzelf als gelukkig beschouwen, dit vaak ook zijn in hun werksituatie.

Nederlandse werknemers werken om de hersenen te gebruiken, om de waardering die ze krijgen en om onder de mensen te komen. Geld speelt een relatief belangrijke rol; zeker in vergelijking tot twee jaar geleden is geld een belangrijker drijfveer geworden om te werken.

Afwisseling, contact met collega's en een goede sfeer worden als de meest positieve aspecten van werken gezien. De huidige werkdruk, niet in de laatste plaats waarschijnlijk veroorzaakt door toegenomen bezuinigingen, ervaart de Nederlandse werknemer als negatief. De Nederlandse werknemer werkt dan ook gemiddeld

1.5 uur per week over, dit is ondanks de toegenomen werkdruk wel minder dan in 2003; toen werkte men gemiddeld 2 uur per week over. Dit overwerk wordt door ongeveer 50% van de Nederlandse werknemers gedaan, de andere helft werkt nooit over. Overwerk komt voort uit drukte op het werk, al vind men overwerken over het algemeen niet erg. Bovendien vat een groot deel overwerken op als hart hebben voor de zaak.

Het uitbetaalde salaris is een gematigd positief aspect van werken; minder dan de helft van de Nederlandse werknemers is hier tevreden over en bijna een vijfde noemt het salaris expliciet als negatief aspect van werken. Ook de direct leidinggevende heeft een gematigd positieve invloed; Minder dan de helft vindt dat de leidinggevende bijdraagt aan de goede sfeer die heerst en er heerst op relatief grote schaal twijfel aan de competentie van de directe manager.

Salaris gematigd positief aspect van werken

Het salaris wordt door 44% gezien als een positief aspect van het werk, 27% vindt dit juist een negatief aspect. Over de hoogte van het salaris is men verdeeld; een derde vindt dat zij zowel ten opzichte van directe collega's als ten opzichte van andere bedrijven, een marktconform salaris verdienen. Eveneens een derde vindt dit juist niet en vindt dat zij eigenlijk meer zouden moeten verdienen.

Werkdruk heeft negatieve invloed

De werkdruk wordt door velen als negatief beschouwd, ruim een derde van de Nederlandse werknemers geeft dan ook aan het altijd druk te hebben en minstens eens per maand te moeten overwerken. Over opleidingsmogelijkheden is men neutraal: slechts 6% vindt de aanwezige opleidingsmogelijkheden een positief aspect aan het huidige werk, tegenover 17% die dit juist een negatief aspect vindt. Toch vindt 49% dat er voldoende cursus en opleidingsmogelijkheden zijn, al leiden die volgens de meerderheid niet tot een andere loopbaan of promotie bij de huidige werkgever: 30% vindt dat er voldoende loopbaanmogelijkheden zijn en 20% vindt dat er voldoende promotiemogelijkheden zijn.

Redenen waarom men minder gelukkig is met werksituatie dan in 2004:

Evenals in 2004 is de Nederlandse werknemers gevraagd welke veranderingen zij in de afgelopen jaren hebben gemerkt op de werkvloer. Het blijkt dat men anno 2005 meer negatieve veranderingen ziet dan twee jaar geleden en dat deze negatieve veranderingen ook door meer werknemers gevoeld worden dan twee jaar geleden.

Bezuinigen gevoeld door velen

In de afgelopen jaren zijn doorgevoerde bezuinigingen op de werkvloer gevoeld door 70% van de werknemers. Twee jaar geleden gaf 58% aan last te hebben van bezuinigingen op de werkvloer. We kunnen dus concluderen dat de bezuinigingen zijn toegenomen in de afgelopen jaren. Deze bezuinigingen worden ook meer dan twee jaar geleden in de portemonnee gevoeld. Gaf twee jaar geleden nog maar 38% aan dat de salarisverhogingen minder zijn geworden, nu geeft 59% dit aan.

Werkdruk neemt nog steeds toe

Evenals twee jaar geleden voelt men een toenemende werkdruk (65%). Dit zal mede veroorzaakt worden door de steeds hogere eisen die aan werknemers gesteld worden (52% voelt dit). De bezuinigingen zullen zeker debet zijn aan de verhoogde werkdruk.

Sfeer minder verbeterd dan twee jaar geleden

Gaf men twee jaar geleden aan de sfeer op de werkvloer verbeterd was in de afgelopen jaren, nu denkt men hier anders over. Slechts 18% vindt dat in de afgelopen jaren de sfeer op de werkvloer is verbeterd, tegenover 31% die deze mening twee jaar geleden was toegedaan.

Wie is het meest gelukkig zijn met de werksituatie?

Degenen die met hun werksituatie het meest gelukkig zijn vinden we onder:

- Werknemers met wisselende werktijden
- Overwerkers
- Management
- Autochtonen
- Werknemers met een relatie
- Bovenmodale inkomens
- Werknemers buiten de drie grote steden

Flexibiliteit heeft positieve invloed op werkgeluk

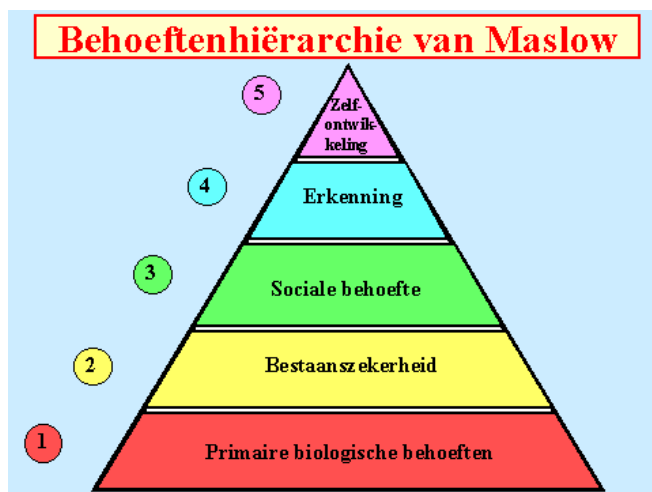
Als we werknemers die op wisselende tijden werken afzetten tegen werknemers die op vaste tijden werken zien we dat werknemers met wisselende werktijden gemiddeld gelukkiger met hun werksituatie dan mensen die op vaste tijden werken (7,0 vs.6,7). Ook zien we dat werknemers die geheel of enigszins flexibel zijn in hoe laat ze met werken kunnen beginnen gelukkiger met hun werksituatie zijn dan werknemers die zich altijd aan vaste tijden moeten houden (6,9 vs.6,6). Verder blijkt dat mensen die de mogelijkheid hebben om van huis uit te werken gelukkiger zijn met hun werksituatie dan mensen die deze mogelijkheid niet hebben (7,2 vs.6,7).

Beneden modale inkomens minder gelukkig in werk

Heeft het opleidingsniveau wel invloed op het dagelijkse geluk, op werkgeluk heeft dit nauwelijks invloed. De hoogte van het inkomen blijkt, evenals bij dagelijks geluk, wél van invloed te zijn. Werknemers die minder dan modaal verdienen (rond e 25.000,- bruto per jaar) zijn aanmerkelijk minder gelukkig dan de gemiddelde werknemer (6,2 vs.6,8). Werknemers die 1,5 tot 2,5 keer het modale inkomen verdienen zijn iets gelukkiger in het werk dan gemiddeld, maar dit verschil is niet significant.

Werknemers in de drie grootste steden iets minder gelukkig met werksituatie

In tegenstelling tot in 2003 vinden we nauwelijks verschil tussen de verschillende provincies in de mate waarin men gelukkig is met de werksituatie (terwijl we die wel zien bij het dagelijkse geluk). Wel blijkt dat werknemers woonachtig in de drie grootste steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) minder gelukkig zijn met de werksituatie dan de gemiddelde werknemer (6,5 vs.6,8). Dit geldt ook voor het dagelijks geluk.⁴⁶



Aan Maslows theorie liggen twee uitgangspunten ten grondslag:

- Deprivatie (tekort) van behoeften leidt tot activatie. De kracht van de activatie is afhankelijk van de mate van deprivatie. Als de behoefte is bevredigd, neemt het activiteitsniveau af.
- Behoeften zijn hiërarchisch geordend. Zie bovenstaande ordening en de kanttekening dat er geen hoger niveau wordt bereikt als niet alle onderliggende behoefteniveaus zijn bevredigd.

Juist dit laatste is een groot discussiepunt in de wetenschap. Uit onderzoek is geen duidelijke steun gevonden in de door Maslow gehanteerde classificatie.

De volgende theorie van Alderfer komt voort uit de theorie van Maslow. Alleen Alderfer werkt met een eenvoudiger schema (ERG-theorie 1969,1972). Volgens Alderfer zijn er drie soorten behoeften:

- Existentiële behoeften. De behoefte aan materiële zekerheid. Hierbij wordt ook bedoeld de werkomstandigheden en salaris.
- Relationele behoeften. Goede relaties met anderen, liefde en vriendschap, ergens bijhoren, waardering, erkenning en status.
- Groeibehoeften. De behoefte aan persoonlijke groei en zelfontplooiing.

⁴⁶ Het geluk van werkend Nederland 2005, Randstad Nederland, : 16 november 2006

Anders dan Maslow gaat Alderfer ervan uit dat verschillende soorten van behoeften tegelijkertijd aanwezig kunnen zijn. Er is dus geen vaste hiërarchische ordening. Daarnaast poneert Alderfer de frustratie-regressiehypothese. Hoe meer de bevrediging van hogere behoeften gefrustreerd wordt, des te belangrijker de behoeften van een lager niveau worden. Ook Alderfer onderschrijft de deprivatie-uitleg van Maslow.

De verwachtingstheorie van Vroom

Vroom (1964) gaat ervan uit dat mensen bewuste keuzes maken ten aanzien van de inspanning die ze willen leveren op hun werk. De verwachtingstheorie kan aan de hand van de volgende factoren worden beschreven:

- Opbrengsten (de verwachte gevolgen van prestaties). Vroom maakt onderscheid tussen twee soorten opbrengsten. Directe opbrengsten: direct verbonden aan de prestatie zoals waardering door leidinggevende, bonus, promotie, zwaarder werk. Indirecte opbrengsten zijn mogelijke gevolgen van de directe opbrengsten zoals hogere werkbelasting, meer verantwoordelijkheid, jaloezie bij collega's en minder tijd voor de privé-situatie.
- Waarde, dit is de mate waarin de verwachte opbrengsten aantrekkelijk zijn voor iemand. Het is een optelsom van alle opbrengsten die men denkt te krijgen door meer inspanning te leveren.
- Inspanning-prestatieverwachting, dit is de mate waarin iemand denkt dat meer inspanning zal leiden tot goede prestaties.
- Prestatie-opbrengstverwachting, dit is de ingeschatte kans dat een goede prestatie zal leiden tot bepaalde opbrengsten.

Het verwachtingsmodel in schema:



De motivatie van een persoon om zich in te spannen is een functie van:

- Inspanning-prestatieverwachting,
- Prestatie-opbrengstverwachting,
- Waarde van de opbrengsten.

Voor werknemers binnen een organisatie geldt dat ze graag willen weten of hun inspanningen kunnen leiden tot goede resultaten en daarmee tot andere opbrengsten die ze waardevol vinden. In een later stadium komen wij terug op welke wijze de Compaan hier mogelijk op zou kunnen inspelen.

Bijlagen bij hoofdstuk 6 Flexwerkers over hun werk

Interviewvragen flexwerkers (at random):

1. Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?
2. Welk voor soort contract heeft u?
3. Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?
4. Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?
5. Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?
6. Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?
7. Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie? Vertel eens.....
8. Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?
9. Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?
10. Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?
11. Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?
12. Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team? Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?
13. Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)
14. Wat is het verschil in de werkzaamheden van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (mogelijk al beantwoord in vorige vraag)
15. Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?
16. Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?
17. Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?
18. Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?
19. Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
20. Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?
21. Wat is je mening over je carrière mogelijkheden bij de Compaan?
22. Hoe lang werk je al voor de Compaan?
23. Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?
24. Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?
25. Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?
26. Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?
27. Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?
28. Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?
29. Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?
30. Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je er van? en krijg je ook rechtstreeks diensten op van de woonlocaties? Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?
31. Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?
32. Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?
33. Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?
34. Wil je zelf nog iets toevoegen?
35. Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Inventarisatie van de met de interviews verzamelde gegevens

Geïnterviewde flexwerkers:

Soorten contracten van de tien geïnterviewde flexwerkers

- 1x: nulurencontract (arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd zonder vaste afspraken over aantal uren inzet).
- 2x: negenuurscontract (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal negen uur werk per maand).
- 1x: min/max 2 /16 uur (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal twee uur en maximaal zestien uur werken in de week).
- 1x: min/max 4 / 12 uur (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal vier uur en maximaal twaalf uur werken in de week).
- 1x: min/max 8 / 20 uur (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal acht uur en maximaal twintig uur werken in de week).
- 2x: min/max 20 /32 (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal twintig uur en maximaal tweeëndertig uur werken in de week).
- 1x: min/max 24 / 32 uur (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal vierentwintig uur en maximaal tweeëndertig uur werken in de week).

1x: min/max 24 / 36 (arbeidsovereenkomst voor (on-)bepaalde tijd voor minimaal vierentwintig uur en maximaal zesendertig uur werken in de week).

Dienstverbanden en duur

- bepaalde tijd , 1,5 maand (naast vaste baan in ouderenzorg)
- bepaalde tijd, 4 maanden
- bepaalde tijd, 5 maanden
- bepaalde tijd, 6 maanden
- bepaalde tijd, 7 maanden
- onbepaalde tijd 16 uur pwk, 1,5 jaar
- onbepaalde tijd 9 uur, 2 jaar
- onbepaalde tijd 9 uur, 2,5 jaar
- onbepaalde tijd, 3 jaar
- onbepaalde tijd 7 jaar

Werksoort:

- woonbegeleiding (4x)
- werkbegeleiding (1x)
- woon- en werkbegeleiding (2x)
- woonbegeleiding en steunpunt (2x)
- woonbegeleiding, ambulante gezinsondersteuning en naschoolse opvang (1X)

Voorkeur voor niveau cliënten:

- alle niveaus
- alle niveaus, voorkeur hoog niveau (2x)
- alle niveaus, voorkeur voor jeugd (3x)
- alle niveaus, behalve zware autisten
- alle niveaus, behalve oudere mensen
- hoog niveau
- laag niveau

Voorkeur voor tijdstip diensten:

- Geen nachtdiensten (6x)
- Voorkeur avonddiensten
- Alle diensten en locaties
- Voorkeur dagdiensten (2x)
- Alleen spitsdiensten, dag en avonddiensten
- Alleen spitsdiensten en dagdiensten
- Voorkeur nachtdiensten, ik vul ze aan met dagdiensten
- Geen weekenddiensten
- Alleen dag- en avonddiensten

Motivatie en beleving:

Beloning in geld en gevoel

G = gevoel, P = geld, A = abstract, C = concreet

G	A		- We hebben lekker gewerkt samen
G	A		- Ik vind begeleiden leuk
G	A		- Er is waardering voor wat je doet (2x)
G	A		- Geld boeit me niet
G	A		- Na enkele diensten voelde ik een warm welkom en vertrouwdheid
G	A		- Veel voldoening van mijn werk
P	A	-	- Hard werken voor weinig
P	C	+	- Ik ben tevreden met schaal 35
P	C	+	- Hoogte van salaris vind ik prima

P	C	+	- Ik ben geen kostwinner, dus het is wel goed zo
P	C	-	- Ik begrijp niet dat een flexer in FW30 zit en een vaste woonbegeleider in FW35
P	C	-	- Krom, als Flexer verdien je minder in een zwaar huis, terwijl je hetzelfde werk doet, zet er een opslag op!
P	C	-	- In vergelijking met het ziekenhuis is het veel minder
P	C	-	- In vergelijking met de ouderenzorg, vind ik het weinig
P	C	-	- Met 25 jaar zorgervaring vind ik het weinig
P	C	N	- Niet superveel; ik kies er zelf voor; voor de functie is het passend
P	C	-	- Schaal 30 vind ik wel laag
P	C	+	- In verhouding tot leeftijdgenoten (jong) word ik goed betaald (2x)
P	C	-	- In verhouding tot mijn HBO-niveau vind ik het matig betaald en ontzettend krom

Voorbereiding door flexwerker zelf

C	Flexboek lezen	(8x)
C	Als ik er echt niet uitkom bel ik even met het Flexbureau	
C	In het begin las ik alle persoonlijke mappen door, maar daar ben ik mee gestopt	
C	Als ik langere tijd niet ben geweest, kom ik wat eerder en neem de mappen door	
C	In het begin vulde ik het Flexboek zelf aan, maar dat doe ik niet meer	
A	Meestal weet ik het wel (ervaring op werkplek)	(4x)
A	Verstand op 0, ik laat het gewoon op me afkomen	(2x)
A	Ik zie het wel als ik er ben	

Rechtstreekse contacten

- Ik regel meestal zelf mijn diensten met de locatie (4x)
- Op locatie hoor ik de behoefte en kijk zelf naar de mogelijkheden en de locatie stemt het af met Flex (2x)
- Ik regel af en toe zelf mijn diensten met de locatie
- Soms word ik rechtstreeks benaderd door de locatie

Motivatie om flexwerker te worden en te blijven

Motivatie om flexwerker te **worden**:

- Ik wilde wat anders
- Affectie met de verzorgende taak
- Zelf je diensten indelen (2x)
- Afwisselend (verschillende huizen, verschillende teams) (3x)
- Ik ga liever met de cliënten wandelen dan met het team vergaderen of administratief geneuzel
- Ik kies voor begeleidend en niet voor ondersteunend (verzorgend)
- Keuze voor doelgroep
- Kijken of de Compaan iets voor me is
- Mijn vriendin heeft het zo naar haar zin, dus proberen.....
- Kan het mooi combineren met mijn deeltijd HBO studie Pedagogiek
- Kan het mooi combineren met mijn studie, ik werk alleen op zondag
- Op ieder moment weg kunnen gaan wanneer je dat wilt
- Afwisseling
- Leuk om met mensen te werken
- Gewoon ontzettend leuk in welzijnswerk en zorg
- Heel leerzaam
- Keuze voor de sector VG
- Zorgen dat mijn CV ervaring laat zien
- Mijn doelstelling is om in vaste dienst te komen en een vaste werkplek te krijgen

Motivatie om flexwerker te **blijven**:

- Affectie met de verzorgende taak
- Zelf je diensten indelen (2x)
- Afwisselend (verschillende huizen, verschillende teams) (3x)
- Ik ga liever met de cliënten wandelen dan met het team vergaderen of administratief geneuzel (2x)

- Ik kies voor begeleidend en niet voor ondersteunend (verzorgend)
- Keuze voor doelgroep
- Huiselijke sfeer in de woning
- Kan het mooi combineren met mijn deeltijd HBO studie Pedagogiek
- Kan het mooi combineren met mijn studie, ik werk alleen op zondag
- Op ieder moment weg kunnen gaan wanneer je dat wilt
- Afwisseling
- Leuk om met mensen te werken
- Gewoon ontzettend leuk in welzijnswerk en zorg
- Heel leerzaam
- Keuze voor de sector VG (zorg voor verstandelijk gehandicapten)

Ondersteuning en begeleiding

Ondersteuning door het flexbureau:

Dienstoverleg:

- Ik weet een maand van tevoren welke diensten ik heb (10x)
- Geen vast aanspreekpersoon op het flexbureau (7x)
- Mijn diensten zijn vroegtijdig bekend (6x)
- Voorkeur is bekend en ze houden er rekening mee (5x)
- Ik regel zelf mijn diensten met de locatie en die geven het door aan flex (4x)
- Komt van 2 kanten (2x)
- Op het rooster wat ik krijg staat wat ik al wist
- Als ik niet kan werken, bel ik dezelfde dag op
- Ja, Mirna de Hey
- Ik hou persoonlijk contact met de medewerkers van het flexbureau
- Ik kan op ze bouwen
- Als je maar duidelijk en eerlijk naar ze bent
- Soms heb ik mailverkeer met Gemma v.d. Zwaan (direct respons)
- Ik weet dat ik altijd bij Gemma terecht kan met problemen
- Snelheid van reactie op email is afhankelijk van de persoon
- Ik stuur een mailtje wanneer ik niet beschikbaar ben
- Dienst teruggeven is makkelijk
- Meestal goed antwoord op mijn vragen, ze regelen wel wat
- Ik krijg veranderingen per post van de Compaan, maar lees ze niet altijd, ik zie het wel op de locatie
- Ik vraag, krijg, en wil geen ondersteuning
- Voor een paar vakantie-uren moest ik 3x bellen
- Bureau Flex is een fijne club om bij te werken
- Het contact verloopt soepel

Flexibiliteit met diensten

- Je moet wel flexibel zijn in wanneer je werkt, mits op tijd aangegeven
- Dienst weigeren kan bijna niet
- Ze doen niet zo moeilijk (3x)
- Beetje geven, beetje nemen (2x)
- Er wordt mij regelmatig tussendoor gevraagd of ik extra diensten wil doen (2x)
- Soms draai ik diensten wel en soms niet (2x)
- Wel goed, als ik te weinig diensten heb gekregen, ben ik op basis van aangegeven beschikbaarheid flexibel
- Ik word (nog) beperkt door mijn andere baan ter zake flexibiliteit
- Een dienst teruggeven is geen probleem
- Komt van 2 kanten (2x)
- Soms word ik teruggebracht in mijn uren omdat een vaste flexer zijn uren niet vol heeft
- Dienst teruggeven is makkelijk
- Meestal goed antwoord op mijn vragen, ze regelen wel wat
- Ik voel me wel eens schuldig als ik een dienst weiger

Sollicitatie als flexwerker:

- schriftelijk, op internetvacature (3x)

- slechte afwikkeling van PZ (3x)
- na mondeling gesprek met Bureau Flex is het goed gekomen (3x)
- rechtstreeks sollicitatie bij Bureau Flex
- ze kenden mij al van een vorig dienstverband bij de Compaan (2x)
- ik ben via een kennis/vriendin binnengekomen bij Flex (3x)
- schriftelijk bij Bureau Flex

Scholing voor flexwerkers

- Slechte ervaringen bij flex
- Is geen geld voor beschikbaar
- Ik ben genezen; ik volg geen opleiding meer via de Compaan
- Een stayer moet wel mogelijkheden aangeboden krijgen
- Er zijn genoeg mogelijkheden
- Ik merk het wel wat ze me aanbieden
- Als vaste medewerker, wat ik straks ben, krijg je alle mogelijkheden (2x)
- Niet zoveel ervaring mee (2x)
- Niet geïnformeerd door mij
- Niet nodig, hou ik me niet mee bezig (3x)
- Er zijn veel cursussen bij de Compaan te volgen (3x)
- Ik zou het wel leuk vinden om SPW te gaan doen
- Weet ik niet

Uitzicht op carrière

- Genoeg vacatures; je kunt gemakkelijk hogerop
- Ik blijf op mijn plek, ik ben tevreden
- Daar heb ik me nog niet in verdiept (2x)
- Hou ik me niet mee bezig (4x)
- Geen mening over; binnenkort vertrek ik
- In schaal 30 valt weinig te groeien
- Wat is carrière?
- Ik ga voor een half jaar naar het buitenland en ze willen dat ik terugkom
- Voor SPH beperkt

Informatie over - en introductie bij de Compaan

- Flexboek is voldoende, ik hou het alleen niet bij
- Introductie is niets bijzonders (2x)
- Visie van de Compaan komen ze zelf wel achter
- De krantjes zijn informatief (2x)
- Informatie over de woning vind ik belangrijker
- Het flexboek vind ik prettig (3x)
- Ik heb geen officiële introductie gehad (4x)
- Dit kan beter (3x)
- Via een voorverkenning
- Ik heb een introductiedag gehad, maar herinner het mij niet meer
- Ik kende de Compaan al van een vorig dienstverband
- De Flexmap is goed en wordt regelmatig geüpdate (2x).
- Introductiebijeenkomst moet proactiever aangeboden worden
- De Flexmap vind ik een manier om op de hoogte te blijven

Nog enkele aanvullende opmerkingen

Met betrekking tot het Bureau Flexwerk:

- 'Ik mis altijd de teamuitjes, want dan moet ik werken.'
- 'Ik vind de steun en begeleiding goed. '
- 'Het Flexbureau heeft de locatie gebeld dat ik voor het eerst kwam werken, dat vond ik netjes.'
- 'Ik krijg en wil geen ondersteuning.'

Met betrekking tot locaties:

- We krijgen geen veranderingen door van wijzigingen van protocollen op locaties

- Hoeft ook niet; ik zie het wel op de locatie (2x)
- We worden niet echt betrokken in veranderingen op de locaties
- Ik krijg de steun niet van Flex maar op mijn werkplek en vind dus de ondersteuning vanuit de Compaan goed.

Interviews met flexwerkers

Interview 1 R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Ik draai alle diensten. Dag, nacht, vroeg, laat, alles.

Alleen op woonlocaties?

Ja, gezinsvervangende tehuizen, ja eh alles.

Ook werk- en activiteitenbegeleiding?

Weinig, maar dat komt omdat ik weinig dagdiensten doe.

Dus je draait meer nachtdiensten?

Nou avonden en nachten. Ik heb wel op activiteitencentra gestaan. Ik begin al aan mijn 7^e jaar als flexwerker. De laatste tijd niet meer op activiteitencentra.

Draai je alleen een bepaald niveau cliënten of alle niveaus?

Nee, ik draai alle niveaus. Moeilijk gedrag, laag niveau, hoog niveau, mcg, alles.

Welk voor soort contract heeft u?

24 uur per week. Vast contract. Een min max contract min 24 max 40 uur.

Komt het in de praktijk er op neer dat je meer dan 24 uur draait?

Oh ja zeker.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Ik zag in het jaarverslag oorspronkelijk, ik wilde wat anders, ik was vaste avonddienst voor 9 jaar. Dat was makkelijker met mijn dochter, dan had je geen oppas nodig. Toen heb ik 3 jaar vaste avonddienst gedaan, ik wilde wat anders, toen ben ik in mijn vrije week gaan zoeken en dacht bij mezelf wat wil ik en toen kwam ik bij de Compaan terecht. Toen ben ik gaan kijken vind ik dat wel leuk? Toen kwam ik terecht bij MCG en toen is het mij zo goed bevallen.

Beviel je met name het verzorgende deel daarvan?

Ja, ja. Alle tilliften, douchen, wassen. Toen ben ik op Kijkduin 15 terechtgekomen. Dat hele rijtje af daar. Ik vind eigenlijk alles leuk. Terwijl ik in eerste instantie zei begeleidend vind ik niet leuk, maar later vond ik dit juist heel leuk. Maar de motivatie is eigenlijk zelf je diensten in kunnen delen, werken wanneer ik dat wil.

Je vindt het belangrijk om zelf aan de teugels te staan?

Ja, ja en ook het afwisselende ervan. Dat vindt ik erg lekker.

Bedoel je de verschillende huizen, dus dat je in de verschillende teams komt?

Ja, ja, dat is het lekkerste er van.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Sowieso flexibel, ruim inzetbaar in veel mogelijkheden en goed inzicht hebben in wat je moet doen, dat is prettiger voor je collega's. Dat je dingen uit jezelf oppakt. De vaat wassen en zo. Goed eigen initiatief. Naast je kwaliteiten in de verzorgende sfeer en hoe je met moeilijk verstaanbaar gedrag moet omgaan.

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

De ideale flexwerker bestaat niet. Dan moet je iemand vast op de groep hebben. Het is idealer een flexwerker te hebben die regelmatig komt. Ik heb zelf 2 plekken waar ik regelmatig kom. Dan word je gewoon

opgenomen in het team. Dan weten ze die komt, dus dat is prima. Die toch aardig wat van de woning af weet, die initiatief toont, die bij wijze van spreken net zoveel doet als een gewone begeleider.

Krijg je die kans ook als flexwerker?

Ja, ja

Ook op de vestigingen waar je niet zo vaak komt?

Nee, maar daar doe ik zelf ook niet zoveel, anders word je zo bemoeizuchtig genoemd. Mensen nemen toch geen dingen van je aan. Dan heb ik zelf zoiets van je neemt het aan of niet. Het is afhankelijk van de vestiging. Ik kom bijvoorbeeld op een woning en daar vindt het hoofd het heel prettig als ik bepaalde dingen signaleer. Ze zitten natuurlijk altijd maar in het werk, en dan zie je bepaalde dingen niet meer en als je dan als vreemde binnenkomt, dan zie je bijvoorbeeld dat de medicatielijst niet goed is of dat er geen namen op de deuren staan. Dat er een aanwezigheidslijst is voor de nacht. Ja, het is leuk als die er is. Het is wel belangrijk.

Dus jij doet eigenlijk een beetje de slagroom op het toetje?

Ja zoiets. Niet overal hoor, want als je ergens maar 1 keer komt, dan heb ik zoiets van : het zal wel....Ik doe dan de verzorging, de contacten met de bewoners, medicijnen als het nodig is en voor de rest denk ik dan dat is jullie eigen pakkie an.

Het betere initiatief neem je dus alleen op de vestigingen waar je het meeste komt?

Ja, ja, omdat ik ook als deel van het team wordt gezien.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

Ja, ze hebben dan een boek waar alle vestigingen in staan. Ja, je weet toch niet hoe of wat als je echt niemand daar kent. Over het algemeen ken ik na al die jaren de vestigingen wel, en weet waar ze zitten. Ik ben bijna overal wel een keer geweest. Het komt zelden voor, dat ik het niet weet.

En dan weet jij wel waar je moet gaan kijken voor bijvoorbeeld de inwerkmap, de overdrachtmap?

Ja.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Niet, meestal niet. Je komt als flexwerker op een punt waar het druk is, waar geen tijd is, soms werk je alleen en dan heb je maar een half uurtje overdracht. Als ik ergens nieuw kom, dan wil ik het liefst er een keer op de dag hebben gewerkt. Of ik zeg nee, als ik er nog nooit gewerkt heb. Zeker als ik een slaapdienst moet doen. Ik ken dan het huis niet, ik ken de cliënten niet. Ik moet daar in de nacht werken en als ik dan 's-nachts wakker word, dan denk ik help waar ben ik? Ik wil eerst mijn gezicht laten zien aan de cliënten.

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Over het algemeen goed. Er is dan een inwerkmap en een kleine beschrijving van de cliënten. Ja, je hoeft natuurlijk niet alles te weten.

Wat zijn dan de belangrijkste zaken die je daarin vindt?

Nou ziektebeeld, achtergrond, hoe je iemand moet benaderen, medicijnen. Over het algemeen is het goed geregeld. En als dat niet zo is, dan werk je vaak met een ander. Dat is dan makkelijker. Ja, het is over het algemeen goed geregeld. Up to date.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Ik vind voldoende, maar ja ik hou ook dat boek niet bij. Dat is een boek waar je briefjes voor krijgt over nieuwe voorzieningen en zo. De informatie is bijvoorbeeld, hoe ga je er heen, dit en dit soort cliënten zijn er. Je moet BIG hebben om medicijnen te kunnen delen.

Daar hou je jezelf niet zo mee bezig?

Nou ja, ik lees het.

Je hebt niet een apart mapje waar je dat dan in doet?

Nee, nee. Dat komt omdat ik al zoveel voorzieningen ken en mijn ervaring. Ik kan me wel voorstellen voor een jongere flexer, die minder lang werkzaam zijn, dat dit wel prettig is. En als ik er echt niet uitkom bel ik even om te vragen wat het voor woning is en zo. Wat ik dus krijg vind ik voldoende en meer hoeven ze van mij niet te doen.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

Protocollen van de Compaan krijgen we niet. En de protocollen op de woningen die kijk je gewoon in als het nodig is en als ik in de nachtdienst zit, dan lees ik nog wel eens de protocollenmap.

En bijvoorbeeld een protocol M&M krijg je die dan wel toegestuurd?

Nee.

Zou je dat wel willen?

Nee. Ik hoor het wel op dat moment als het noodzakelijk is.

Als het Flexbureau dat nu als service zou gaan opnemen, zou je dat dan fijn vinden?

Nou ach, ik zou het in me opnemen, maar ik zie het wel op de woning. Iedereen heeft toch weer een ander protocol M&M en het is erg clientgericht.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Als ik op een onbekende locatie kom, wil ik sowieso weten waar het brandmeldingssysteem is. Zeker als ik slaapdienst heb, is dat vaste prik. De veiligheid ja, eh, als je 's-nachts gaat slapen zorg je dat alle deuren dicht zijn, wel of niet de knip op de deur, dat is ook verschillend. Veiligheid naar de cliënten, dat ligt er aan of je te maken hebt met moeilijk verstaanbaar gedrag hebt en zo, maar dat hoor je toch wel van die en gene, bijvoorbeeld zorg dat je bij die cliënt niet in een hoekje staat en zo. Dat je altijd uit de weg kan als het nodig is. Zeker als ik alleen ben heb ik altijd het centrale calamiteitenummer bij de hand heb. Meestal laat iemand wel een telefoonnummer achter als er echt iets is.

Heb je altijd een backup?

Nee, niet altijd, dat ligt er aan.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team?

Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Ja goed. Maar als je op een nieuwe locatie komt, waar ze je nog niet kennen, dan moet je je waarmaken. Soms, niet altijd, komt het voor dat men zo'n houding heeft van "weer een flexer". Nou moet ik weer alles uitleggen. Dat verschilt per locatie.

Ervaar je dat als vervelend?

Nou nee, ik heb zoiets over me van "ik weet wel beter".

Wat zou daarvoor de reden zijn?

Nou ze hebben in het verleden teveel flexers gehad met vervelende ervaringen. Er zijn soms flexers die gaan op de bank zitten en zeggen als je me nodig hebt dan roep je me maar. Dan doe je het net zo lief in 3 tellen zelf.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Er hoeft geen verschil te zijn. Als ik op een vaste groep sta, doe ik net zoveel als een ander.

Ik hoor de ervaren flexer?

Ja, ja. Ik doe medicijnen, loop met de cliënten een rondje. Doktersbezoek.

Als je nu naar een nieuwe vestiging gaat, merk je dan wel verschillen?

Nou dan weet ik gewoon een heleboel dingen niet.

Wat zijn dan je werkzaamheden?

Nou, wel het verzorgende gedeelte, maar er zijn dan ook bepaalde regels met bepaalde cliënten die je niet weet en bepaalde dingen waar je dan ook geen antwoord kan geven aan de cliënten. Dan is het wel de bedoeling dat je dat doorschuift aan een vaste begeleider of dat je het rapporteert voor de volgende dienst.

Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Soms niet helemaal precies de regeltjes weten van een bepaald iemand. Soms proberen ze je ook uit, maar dat vind ik ook wel weer leuk. Dat is hun manier van vrijheid naar een flexer toe. Tot op zekere hoogte mogen ze me uitproberen. Als ik iets niet zeker weet, dan geef ik ze het voordeel van de twijfel, met bad en zo of maar 5 minuutjes iets mogen doen.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Ja. En zijn er lastige dingen dan is het voor mij gewoon een uitdaging om het op te lossen.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Ja in principe hoef je niet een opleiding te hebben want je ervaring ...Als je wat ouder bent is het prettiger omdat je vaker met jongere cliënten werkt en ik werk bijvoorbeeld nu met vrij hoog niveau en die accepteren gewoon veel minder van die jongere meiden van hun eigen leeftijd. Een volwassen iemand heeft gewoon de tafelmanieren bijvoorbeeld, niet je elleboog op tafel als je eet en zo. Dat gaat vanzelf als je moeder of vader bent van kinderen. Daar letten jongeren toch op een andere manier of minder op. Daar gaat het gewoon makkelijker. Ik vind ervaring soms belangrijker dan opleiding.

Heb je zelf nog een specifieke opleiding?

Ja, ik ben ziekenverzorgende. BIG en een cursus autisme via flex.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Oeh, eh, ik heb toentertijd een heel kort gesprek gehad met Liny. Niks bijzonders eigenlijk. Ik zou niet weten wat anders of beter zou moeten. Een beetje algemeen. En de visie van de Compaan daar kom je vanzelf wel achter.

Vind je de visie van de Compaan belangrijk?

Ja op zich wel. Joh, je blijft ook goed op de hoogte door de krantjes.

Als jij het nu morgen zou moeten gaan doen, hoe zou jij dan de Compaan introduceren?

Nou toch hoe je je moet gedragen als flexer. Dat je toch wel initiatief moet tonen en zo. Je hoort toch wel veel van vaste woonbegeleiders dat....Ik roep altijd ik

doe wat ik denk dat goed is, en als ik het anders moet doen, dan hoor ik het wel. Ik ben niet het type om op de bank te gaan zitten wachten wat ik moet doen. In de keuken ruim ik de afwasmachine leeg, ik loop gelijk langs het washok en als iemand roept ga ik er heen.

Je zou niet een groot verhaal gaan houden over de Compaan want daar is die flexwerker niet in geïnteresseerd?

Oh nee, nee. Je kan beter wat over de woning vertellen waar ze als eerste naar toe gaan.

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?

Ik vind dat bij Flex slecht. Als je wat wilt dan is er geen geld voor. Ik heb toen de opleiding autisme gedaan en die heb ik zelf moeten betalen en pas na veel vijven en zessen heb ik mijn 2 dagen doorbetaald gekregen. Als je goede flexers wilt en je weet dat ze langer bij je blijven werken dan...Ik heb toen ook gezegd, ik vind dit raar en ik vind het niet kloppen. Ik moest zelfs ook nog een jaar blijven werken anders moest ik het alsnog terugbetalen. Het was 3 of 4 jaar terug.

Onder de huidige leiding?

Ja.

Hoor je het nog steeds als klacht?

Nou dat weet ik niet want ik heb daarna geen opleiding meer gedaan. Ik was genezen. Als het allemaal zo moeilijk gaat dan.....Ik vond het zelf belangrijk en ik dacht je hebt te maken met iemand die in zichzelf wil investeren. Dat is toch belangrijk. Ik heb er niet de pest over in, maar toch. Je moet onderscheid maken of iemand een stayer is. Ik ben allround, ik mag medicijnen geven, insuline prikken etc. Ik wil overal werken en dan doen ze zo moeilijk.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Joh als ze zeggen we hebben lekker gewerkt samen, ik vind dat al prima. Ik vind van niet, maar ik werk al wat jaren, zit in FW 35 en daar zit ik ook al aan mijn top. Ik ben tevreden. Ik zou wel in FW 40 willen, maar dan wil niemand me hebben.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Er zijn genoeg vacatures, maar die wil ik niet. Ik heb gekozen om flexwerker te zijn. Er is nog een nadeel dat als ik op een vaste woning ga werken, krijg ik hetzelfde of ga ik zelfs een schaal lager. Nou dan moet ik meer investeren. Ik moet vergaderingen doen, verslagen doen en daar heb ik helemaal geen zin. Daarvoor heb ik gekozen. Ik ga nooit naar vergaderingen. Tenzij het gaat over één specifieke cliënt waar ik mee werk, met moeilijk verstaanbaar gedrag, dan vind ik het wel belangrijk om er te zijn.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

7 jaar.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

24 uur per week

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Nou de laatste tijd vul ik ze zelf gewoon in. Ik werk alleen nog maar avond- en nachtdiensten en bij alle twee de voorzieningen vul ik ze zelf in. Zij sturen het dan door naar het flexbureau. Ik heb rechtstreeks contact met de roosteraar. Zij mailen het door en dan krijg ik mijn rooster en daar staat dan op wat ik al wist.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Ja daar moet je flexibel in zijn. Als het erg belangrijk is dan zet ik er dingen voor opzij. Ik denk ook dat ze dat van mij verwachten. Het moet wel binnen je grenzen. Een dag van tevoren vind ik niet goed, maar als het

dag of 2 3 is, dan kan het wel. Met het schuiven van diensten ben ik ook niet moeilijk.

Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?

teruggeven kan bijna niet, ik doe het altijd zo. Als ik mijn rooster krijg en er staan diensten op waar ik persé niet wil werken dan bel ik dezelfde dag nog op. Als je je beschikbaarheid hebt aangegeven en ze delen je anders in, dan doen ze ook niet moeilijk, want je hebt het duidelijk aangegeven. Ik zeg altijd Zoetermeer is voor mij te ver, ik moet het allemaal doen op mijn snorbrommertje. Dat weten ze. Bij mij komt het teruggeven/weigeren niet of nauwelijks voor. Als ik soms niet kan dan geef ik aan dat ik er een andere dienst voor in de plaats wil doen. Het is een beetje geven en nemen.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Ja dat weten ze.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Oh geen vaste persoon. Degene die ik aan de telefoon krijg. Ik ken ze van gezicht.

Ik heb veel op Kijkduin gewerkt en dan loop je altijd even naar binnen.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Ik kan op ze bouwen. Ik verband met mijn scheiding heb ik laatst iets moeten weigeren. Ik kon toen echt niet werken, maar daar deden ze helemaal niet moeilijk over. Laatst moest ik werken en zat toen midden in mijn scheiding. Ik heb mij toen echt moeten ziekmelden. Ik kon echt niet werken. Daar deden ze helemaal niet moeilijk over. Neen, ik ben tevreden over de steun en begeleiding. Als je ook maar duidelijk en eerlijk naar ze bent.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Werkt op zich goed. Het kan wel eens fout lopen als ze mij bellen vanuit een andere locatie dan de bekende 2, en die vergeten het dan door te geven aan Bureau Flex. Mijn werkbriefje is dan bepalend. Die worden ook afgetekend door het hoofd of een andere collega. Als ik een nacht heb gedaan, gebeurt dat door de ochtendkracht. Soms komt het voor dat ik het vergeet om te laten aftekenen, maar dan zet ik het er gewoon bij. Geen probleem. Ze checken het dan zelf bij de voorziening. Die flexbriefjes die werken al 6 jaar goed.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Bijna nooit. Ik check mijn uren altijd als ik mijn loonstrook krijg.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Ik vind het wel lekker zo.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?

Lekker flexibel, ik heb de afgelopen jaren 3 of 4 mensen aangebracht bij Flex, 2 hebben een vaste baan. Je kan werken waar je wilt, nou moet je niet zeggen daar wil ik wel werken en daar niet, je moet wel flexibel blijven. Hoe flexibeler je bent, hoe prettiger zij het vinden. Wat je opgeeft kan je altijd wel werken. Er zijn zoveel vacatures, je hebt altijd werk. Ik heb in die 6 jaar tijd precies 1 vakantiedag moeten opnemen omdat er geen werk was en ik niet aan mijn 24 uur kwam. Maar ook omdat ikzelf flexibel ben. Als ze een keer geen nachten hebben, dan zeg ik dan werk ik wel ergens anders op de dag of zo.

Dus je zegt eigenlijk, de Compaan is gewoon een fijne club om bij te werken?

Nou, Flex is een fijne club om bij te werken. Vanwaar het verschil?

Nou je hoort van die verhalen over bezuinigingen hier en daar, dan denk waar gaat het over jongens. Ik verdiep me er ook niet in want het kan me aan mijn kont roesten. Ik ben er voor de cliënten en ik doe mijn best. Laat anderen maar lekker vergaderingen doen en rapporten schrijven, dan ga ik wel lekker wandelen met de bewoners buiten. Dan ben ik voor de leuke

dingen. Dat trekt me juist zo erg in flexwerk. Ik kan lekker met de cliënten bezig zijn.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Ik vind het heerlijk als flexer. Sommigen missen een team, maar ik voel me juist bij 2 teams heel erg thuis. Het wordt gewaardeerd wat je doet. Het enige wat je altijd mist is als er een uitje is met het team, dan moet jij altijd werken.

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Ja natuurlijk.

Interview 2 R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Voor Flex draai ik niet alle diensten, omdat ik niet op een woonvoorziening wil werken waar ik de mensen niet ken. Ik kan dan geen nachtdiensten draaien en wil er niet alleen voor staan. Ik kan het gedrag dan niet goed inschatten. Ik heb ook een vast dienstverband op een vaste locatie en daar draai ik wel alle diensten. Voor Flex zit ik ook op verschillende AC's. Woonbegeleiding doe ik alleen bij steunpuntdiensten.

Wat zijn steunpunten?

Oh daar ontvang je mensen en maakt een praatje met ze. Je zorgt ook dat er eten voor ze is.

Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Alle niveaus.

Wat voor soort contract heeft u?

Ik heb 2 contracten een vaste en voor Flex een min/max 8-20 uur. Mijn vaste dienstverband is 16 uur p.wk.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Dat ik verschillende woonlocaties en activiteitencentra zie en daar de variatie in vinden. Verschillende niveau's cliënten vind ik ook fijn. Ik vind de afwisseling fijn, niet altijd met zwaar gehandicapte mensen bezig zijn, maar ook het wat lichtere werk. Ook mijn eigen tijd kunnen indelen, hoewel de laatste tijd gaat mijn voorkeur uit naar normale diensten, dus tussen 9 en 5 uur.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Je moet inzicht hebben in de doelgroep waarmee je werkt. Je moet gevaren goed kunnen inschatten en ik vind dat je als flexer ook een beetje de achtergrond van de cliënt moet kennen. Nu is dat op een instelling waar je nog nooit bent geweest eigenlijk onmogelijk. Ik weet nog wel dat ik bij mijn eerste dienst echt alle dossiers ging lezen van de cliënten, hoe ik ze moest benaderen. Ik weet nog dat dit onwijs veel werk was. Veel voorzieningen hadden geen invalmap, of beperkt of niet up to date. Dat was heel vervelend. Ik heb wel gemerkt dat het eigenlijk geen doen is om alles te lezen. Daar heb je de tijd niet voor.

Je moet open staan voor de aanwijzingen van de vaste woonbegeleiders. Je bent er als hulpkracht en je moet helpen waar het kan. Je moet ook zelf kunnen inschatten waar je kan helpen.

Je moet kunnen rapporteren en signaleren wat er gebeurt in een groep, zowel bij de bewoners als bij de collega's. Ik vind dat je daar ook een bijdrage in kan leveren als er iets niet goed gaat of zo. Eh, ja, meer weet ik even niet.

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

Flexibel zijn is ook wel erg belangrijk, naast de dingen die ik net noemde.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

Je hebt een map van Bureau Flex, maar die is niet altijd toppie. Soms kom ik op de locatie zelf en dan kom ik bijvoorbeeld tegen dat iemand besmet is met Hepatitis, waar je zelfs niet over ingelicht wordt als je binnenkomt. Daar stond ik wel heel erg van te kijken toen dat gebeurde, daar heb ik ook een opmerking over geplaatst aan het Flexbureau. Je moet je afvragen of die persoonlijke informatie wel in zo'n algemene map moet worden gezet, maar toch. Ik ging naar de WC en ik zag daar een briefje hangen dat die en die persoon Hepatitis B had. Ik dacht toen bij mezelf, dat had wel eerder gezegd mogen worden. De vaste woonbegeleiders zijn er natuurlijk van op de hoogte en die vergeten dat dan, het verslonst dan, te vertellen aan de flexers. Ik begrijp dat wel, maar denk dan wel, het is wel belangrijk om te vertellen.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Dat is echt heel verschillend. Bij de ene kom je binnen en dan is binnen een half uurtje de vaste begeleiding al weg en dan denk je eh eh oké.....Soms sta je alleen en soms sta je wel met iemand samen en dan wijst het vanzelf. Ik zeg altijd als er dingen zijn waarmee ik kan helpen geef dan gelijk een gil. Als je opdrachten wilt geven, doe het gewoon. Ik ben er om te helpen. Ik vind ook dat je die houding moet hebben als flexer.

Het verschilt van de persoon die je ontvangt op zo'n vestiging. Het is altijd een samenloop van, hoe is de invalmap, is die up to date en eh....

Is die meestal up to date?

Wat ik tegenkom, niet altijd hoor. Een voorbeeld is dat er nieuwe cliënten bij zijn gekomen in zo'n woning en dat er nog geen samenvatting is gemaakt. Of een invalmap die over de datum is, die bijvoorbeeld in 2004 is geschreven. Het is dan wel lastig als je met de mensen moet werken. Ik heb mijn BIG-diploma gehaald en dan moet ik medicatie geven en als je dan alleen staat dan komt het voor dat de medicatielijst niet goed is bijgewerkt.

Hoe handel je dan?

Dan ga je bellen. Overdag bel je de apotheek op. Maar eerst ga je kijken in de persoonlijke en kijk je wat er gaande is. Sowieso sluit ik bij een nieuwe locatie kort met de vaste leiding als ik medicijnen moet geven. Het liefst als ik ergens voor de eerste keer ben, geef ik geen medicatie. Stel je voor dat je verkeerde medicatie geeft. Je kan ook verandering in gedrag niet waarnemen als je mensen niet kent.

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Heel verschillend zoals ik net heb gezegd. Op mijn eigen locatie zijn we nu ook heel druk bezig om de informatie up to date te krijgen.

Dat maakt het nu juist zo interessant om jou te interviewen, je hebt ervaring als vaste woonbegeleider en ook als flexer?

Ja, maar juist daardoor weet je ook hoe moeilijk het is om alles up to date te houden. Je weet dat het er soms insluipt als iemand bijvoorbeeld tijdelijk andere medicatie krijgt en dan.....denk je niet aan die flexer. Op mijn eigen locatie is het redelijk goed geregeld.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Over het algemeen wel goed ja. Ik ben wel een keer op een locatie geweest en daar liep het fout. Er zou iemand met de sleutel op een steunpunt zijn, maar ik kwam voor de gesloten deur. Gelukkig stonden we met z'n tweeën en toen heeft mijn collega aan de andere kant van den Haag een sleutel gehaald. Stel je voor dat ik alleen had gestaan. Ik dacht nou, dat is ook lekker bijgewerkt in die map.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

Ik heb natuurlijk mijn vaste werk waar je dat allemaal meekrijgt. Dus ik weet niet zo heel goed hoe je daar als flexer van op de hoogte moet blijven. Ja je leest de Nieuwsflits, maar daar staan niet de echte grote veranderingen in. Mits de individuele map van de bewoner is bijgewerkt op de locatie, dan kun je het daar in vinden.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Eigenlijk heb je al een gevoel van jezelf dat je kan inschatten of iets veilig is of niet. Als er wat gebeurt ga je de protocollen zoeken. Sowieso ben je al bekend met de huidige protocollen die er zijn. En verder ga je dan handelen zoals in het protocol beschreven staat.

En bijvoorbeeld brandalarm?

Ja dat is op elke woonvoorziening weer lastig. In de praktijk gaat dit de ene keer goed en andere keer niet. Als je door het huis loopt, dan vraag je er naar, maar meestal heb je het te druk. Het is niet handig, het kan beter.

Hoe kunnen wij hier in adviseren?

Ik heb dan 2 woonvoorzieningen waar ik werk en bij die ene is er wel een beschrijving hoe je het alarm moet uitschakelen en bij de andere niet. Ik ervaar het als prettig als de goede instructie er bij hangt. Eigenlijk word je er pas mee geconfronteerd als die afgaat. Dan denk je oh shit wat nu? Maar ja als je ergens als flexer binnenkomt dat kom je voor 8 uurtjes en om dan ook nog die informatie er ook allemaal bij te nemen dat is teveel werk.

Zou het een optie zijn om dit te verwerken in de informatiemap, met plattegronden per vestiging?

Ja dat zou een optie zijn. Dan kan je ook daarop voorbereid er heen. Als zo'n brandalarm afgaat, dan geeft dat veel onrust bij de mensen.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team? Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Oh goed. Ik heb het een keertje meegemaakt dat iemand echt zo boven me ging staan, me naar beneden drukte met het gevoel van jij bent maar een flexer. Maar meestal wel goed hoor. Ik zeg ook altijd als ik binnenkom: als er wat is, mag je me gerust opdrachten geven. Ik heb het dus een keer meegemaakt en dan verzeker ik je, dan werk je niet fijn meer.

Wat zou er de reden voor kunnen zijn?

Nou misschien iemand die lang in het vak zit, een oude rot in het vak, die misschien de gedachte heeft ik weet het wel beter. Ik hoor heel vaak van vaste woonbegeleiders dat er heel vaak flexers zijn die niks doen. Ik hoor dat vandaag de dag nog maar ik ga er niet op in. Ik vraag nooit oh wie is dat dan? Maar ik hoor dan alleen dat ze het verschil maken met hoe ik ben en hoe anderen zijn. Aan de andere kant is dat ook een compliment natuurlijk.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Nou het grote verschil is natuurlijk dat de vaste begeleider de cliënten kent. Weet hoe je met de cliënten omgaat. Wat je wel vaak merkt is dat de vaste begeleider het dan zelf doet want anders moet je het weer de flexer gaan uitleggen. Dat kost weer meer tijd.

Maar puur op de kwaliteiten?

Nou hij is meer gespecialiseerd op zijn cliënten. Of ze nu meer kwaliteiten hebben dan flexers, nee, dat geloof ik niet. Het ligt er natuurlijk wel aan, waar de flexers vandaan komen, Wat hun ervaring is en zo.

Wat is het verschil in de werkzaamheden van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (mogelijk al beantwoord in vorige vraag)

In principe niet. Je hebt een draaiboek en dat moet gewoon op die dag gebeuren. Een vaste woonbegeleider heeft bijvoorbeeld wel bepaalde dingen overdragen voor de volgende dag en zo, en de flexer gaat na zijn dienst naar huis en kan er niets meer mee. Het enige wat een flexer dan kan doen is heel goed rapporteren. Of goed overdragen aan de volgende dienst.

Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Dat je de cliënten niet goed kent en niet goed kan anticiperen op hoe ze zijn. Meestal haal je dat dan uit zo'n boekje. Uit de samenvatting per cliënt. Maar ja als dat ook niet goed is bijgehouden dan wordt dat ook weer moeilijk. Dat vind ik het vervelendst. Maar ja of je daar nu daadwerkelijk iets aan kan doen, dat betwijfel ik.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Ja absoluut, omdat je dan ook weet hoe het ritme gaat en zo.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Nou mijn opleiding is SPW4 en ik heb er ook stage gelopen. En ik ben vanuit die stage opgebeld door Flex of ik bij hun wilde werken. Dat is heel grappig gegaan. Ik had in eerste instantie een sollicitatiebrief gestuurd naar de Compaan of ze een vacature voor me hadden en toen kreeg ik een brief terug dat ze geen vacatures hadden en dat mijn gegevens drie maanden de kast in gingen en daarna werden vernietigd. En toen kreeg ik ineens via mijn stagegebeuren een telefoontje van Flex of ik misschien in de zomervakantie bij hun wilde werken. Toen dacht ik zo dat gaat lekker langs elkaar heen. Op die manier ben ik dus binnengekomen bij Flex. Dat kan beter dacht ik. En vanuit Flex kon je dus pas solliciteren op open vacatures. Inmiddels is het wel zo dat wanneer vacatures lang in de Nieuwsflits staan, wordt het openbaar gemaakt naar buiten toe. Eerst staan ze een bepaalde periode intern. Er zijn niet zoveel vacatures die naar buiten gaan hoor.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Hoe zat dat ook alweer precies? Ik heb als flexer niets gehoord. Op de vaste locatie ben ik toen pas geconfronteerd met een inwerkprocedure. Toen werkte ik al een half jaar als flexwerker. Toen had ik echt zoiets van hè? Ik heb zoiets nog nooit gehad als flexwerker. Ik was een beetje verbaasd dat dat er ook bij hoorde. Mijn ervaring is dus niet goed als flexer, dit kan beter.

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?

Daar heb ik eigenlijk niet zo heel veel ervaring mee. Voor de vaste woonbegeleiding heb ik wel een cursus en natuurlijk BIG via Flex, maar verder weet ik niet wat er voor mogelijkheden zijn qua opleidingen. Ik heb daar nooit naar geïnformeerd.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Qua salaris? Vind ik heel erg krom. Ik heb ook op Kijkduin gewerkt. Daar zijn de zwaardere woningen, MCG en zo, ik weet dat de mensen die daar werken in een hogere schaal zitten, het is veel zwaarder werk en ik als flexer verdien dan hetzelfde salaris als dat ik in een steunpunt sta.

Hoe zou dat opgelost kunnen worden volgens jou?

Nou een toeslag op de zwaardere woningen voor de flexer.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Weet ik niet en daar hou ik me ook niet mee bezig.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

1,5 jaar. Eh even kijken, ik heb eerst een half jaar als flexer gewerkt en toen in vaste dienst er bij eh, totaal 1 jaar en 9 maanden.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

16 uur vast en 20 uur via flex.

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Ik moet een beschikbaarheidlijst invullen en opsturen en dan krijg ik mijn rooster toegestuurd. Dat gaat goed, ik kan het goed combineren met mijn vaste rooster op die manier.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Nou ja het is natuurlijk zo dat je voor flex je minimaal aantal uren moet halen. Die moet je gewoon beschikbaar. Wanneer je te weinig uren hebt en ze bellen je om een dienst te draaien dan draai ik die wel.

Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?

Meestal wel makkelijk.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Ja, ja. Ik moet zeggen dat ze daarin ook heel goed tegemoetkomen. Daar ben ik tevreden over.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Oh ik heb geen vast contactpersoon, dat maakt niet uit.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Op zich vind ik dat wel goed hoor.

Interview 3 R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je er van? en krijg je ook rechtstreeks diensten op van de woonlocaties?

Meestal als ik op zo'n woonlocatie werk, vragen ze mij wanneer ik weer wil invallen. Dan kijken we samen. Soms neem ik er ook eigen initiatief in en zeg ik zal ik even kijken wanneer ik beschikbaar ben en dan geven zij het zelf door aan het flexbureau. Dat vind ik ook wel goed gaan. Het is nooit zo dat je daar problemen over krijgt. Ik krijg telefonisch geen rechtstreekse diensten op, het gebeurt altijd wel via het flexbureau.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Het werkt wel goed hoor.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Nou daar heb ik eigenlijk nog nooit zo op gelet haha. Heel slecht eigenlijk. Maar daar ben ik niet zo mee bezig.

Zou het te maken kunnen hebben met het feit dat je eigenlijk elke week wel zo'n beetje hetzelfde aantal uren werkt zodat je loon zo ongeveer altijd wel gelijk is?

Ja dat is wel zo. En ach je bent natuurlijk met zoveel andere dingen in je privé-leven bezig, dan heb ik zoiets nou dat komt wel weer een keer.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Nou alleen, dat wanneer je werkt op een zwaardere locatie. Dat er dan wat meer tegenover moet staan. Ik vind dat nu niet eerlijk want in principe doe je hetzelfde werk als iemand die daar vast werkt.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?

Dat het heel flexibel is en dat je zelf kan invullen wanneer je wilt werken. Je kan het aanpassen op je vaste werk, op je privé, ja alles. Zo goed als ik aangeef dat ik flexibel ben, zijn zij het ook. Ja en met de Compaan als organisatie, het is soms zo dubbel. Soms zie je dingen en dan denk je waar zijn ze nu weer mee bezig. Neem zo'n locatie die heel verouderd zijn en waar ze al jaren vragen om ieuwe meubeltjes. Dan is er geen gleden voor zeggen ze, maar dan wordt er wel een feest gegeven met een hoge zaalhuur en zo.

Wat vind je fijn als flexer?

Nou dat je ergens hebt gewerkt en het dan afrondt en bedenkt zo volgende week lekker ergens anders. De afwisseling dus. Misschien ook wel het niet hebben van verantwoordelijkheden. Je vult zelf in wanneer je wilt werken. Nachtdiensten, slaapdiensten noem maar op. Ik werk normaal 36 uur maar het komt ook voor dat ik bewust minder werk. Omdat ik geen zin heb of andere redenen.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Nee

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Altijd.

Ik heb tot nu toe alleen ochtenddiensten en dagdiensten gedaan. Dat komt ook omdat ik ook nog bij een andere werkgever 3 avonden in de week voor een woon/zorg-centrum werk als avondhoofd. Ik wil

eigenlijk kijken of de Compaan iets voor mij is en daarom ben ik voor Flex begonnen. Ik kijk rond en wil overstappen en starten met vast werk in een woning. Mijn vriendin werkt in de Spaarwaterstraat en die heeft 25 jaar in de verzorging gewerkt en die heeft het ook heel erg naar haar zin. Ze kreeg op een bepaald moment zo'n last van haar rug en begeleid wonen vindt ze zo leuk, dus....

Tot nu toe heb ik 3 uur op Kijkduin 13-15 gewerkt bij meervoudig gehandicapten en dan 3 keer op de Jopper en een keer op de Curtiusstraat. Jopper is een kinderdagopvang en de Curtiusstraat is een AC. Ik heb ook echt gevraagd aan Flex om overal even te kunnen kijken.

Ik doe nog geen nachtdiensten omdat ik dat nog niet verantwoord vind. Ik ken de cliënten onvoldoende.

Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Ik heb wel gevraagd om geen zwaar agressieve cliënten of zware autisten of zo te begeleiden. Dat vind ik te zwaar en weet niet of ik dat aan kan. Je bent dat in de ouderenzorg helemaal niet gewend. Ik kijk al op als er iemand onverwachts opspringt en zo. Daar heb ik de opleiding ook nog niet voor.

Wat voor soort contract heeft u?

Ik heb een flexcontract van min 2 en max 16 uur. Omdat ik ook nog 3 avonden werk en ik heb ook aangegeven dat ik niet meer dan 8 uur per week wil werken. Dat vind ik te zwaar.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Alles overal te kunnen bekijken, dat vind ik wel heel erg leuk. En kijken of het wat voor de toekomst is. Ik vind het ook heel leuk om met verschillende leeftijden bezig te zijn. Van kleuters tot tieners tot ouderen waar ik mijn ervaring mee heb. Ik wil natuurlijk op den duur in vaste dienst komen, maar misschien laat ik het wel zo. Het is een leuke afwisseling. Ook verschillende collega's vind ik leuk. Als je een keer een zware dag hebt gehad is het de volgende keer weer anders. Omdat ik natuurlijk 's-avonds veel verantwoording draag is het ook wel fijn om op de dag eh eh niet gas terug te nemen hoor, maar even geen verantwoordelijkheid. Wel natuurlijk gewoon plezier hebben in je werk. Ik vind ook dat je de cliënt goed moet kennen om verantwoording te nemen. Dat gebeurt veel om je heen en daar heb ik een hekel aan.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

Ik denk dat ze toch wel vrolijk moeten zijn. Inlevingsvermogen en cliënten laten doen wat ze kunnen doen. Ik vind dat moeilijk want ik ben al snel geneigd om dingen over te nemen. En meedoen met de groep. Gisteren bijvoorbeeld zette een begeleider discomuziek aan het was hartstikke gezellig, iedereen deed mee. Gezellig. Zelfs een cliënt die heel stil in een hoekje zat deed ineens heel spontaan mee. Ik vond dat leuk om te zien en mee te maken. Dat ze het naar hun zin hebben. Verder denk ik dat het goed is dat een flexer bepaalde groepen goed kent. Beter voor de cliënt en voor het vaste team. Anders moet je als vaste medewerker iedere keer weer alles opnieuw uitleggen en dan heb je het zelf al 3x zelf gedaan. Dan ken je al snel zo'n 4 of 5 vaste vestigingen en dat scheelt voor iedereen veel tijd en het werkt beter.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

Ik heb de map gekregen van Bureau Flexwerk en daar kijk ik dan in voor het adres en wat voor groep cliënten het is. Dan ga ik er maar heel onbevangen naar toe. Dan zie ik het wel en dan zeg ik direct dat ik er nieuw kom.

Ik vind het wel fijn dat ik die flexmap heb hoor.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Toen ik voor die drie uurtjes ging werken op Kijkduin werd me tijdens de koffie verteld wat de activiteiten waren en hoe de gang van zaken was. En bij de Joppe vertelde een collega mij ook wat we die dag gingen doen. Ook dat we tussen de middag gingen eten en dat is ook een activiteit. Ja de dagindeling, de werkzaamheden en wat van mij verwacht werd. Ook toen ik voor het eerst op een woonlocatie kwam werd mij tevoren door Bureau Flexwerk aan de locatie doorgegeven dat ik nieuw in de Compaan was en toen ik op die locatie kwam zei degene die mij ontving dat ze al wist dat ik nieuw was en ze legde me alles uit van de kinderen die vast op bed lagen in die die eh eh zweedse banden ja daar heb ik helemaal geen ervaringen mee. Ik werd toen ook voorgesteld aan de cliënten van zo, dit is Marianne en die komt hier werken. Dat ging heel goed. Ik vind het wel belangrijk dat je zorgervaring hebt, als je mensen moet wassen en zo.

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Ja daar heb ik nog niet zoveel kijk op, ik werk daar te kort voor als flexer.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Ja zoals ik net al zei, ik vind dat wel goed geregeld hoor.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

Ja dat weet ik niet zo goed. Ik heb al wel heel veel papieren gehad, maar nog niet alles doorgelezen. Dat komt wel.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Daar kan ik ook nog geen antwoord op geven. Ik ben daar nog niet mee bezig.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team?

Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Ja ze nam zelf volgens mij wel de zwaardere cliënten hoor. Ik kreeg de gemakkelijke die een beetje konden staan en zo. Ze moesten namelijk allemaal naar de dagbesteding toe. Ik had 3 cliënten geholpen en bij het ontbijt gebleven. Zij deed er wel meer. Ik vond het wel leuk, moest ook wel wennen, want ze begonnen direct aan me te plukken en te trekken.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Het liefst zou een flexwerker het niveau van een medewerker moeten hebben. Maar ja dat kan je natuurlijk niet altijd garanderen. Daarom is het zo belangrijk dat er een vaste groep flexers is zodat ze volwaardig kunnen meewerken op de groep.

Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Nou klinkt gek hoor, maar dat je de gang in loopt en niet weet welke kant je op moet en zo. Je loopt in kasten te zoeken omdat je niet weet waar alles ligt. Het niet kennen van de cliënten vond ik aan de andere kant ook wel weer grappig.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Als je de 3^e keer binnenkomt merk je al dat mensen zeggen: joh leuk dat je er weer bent en zo. Het is even

een dag vreemd en daarna voelt het heel vertrouwd. Het soort medewerkers is ook verschillend dan in de ouderenzorg.

In welk opzicht?

Je zei vroeger geitenwollensokkentyper maar ik wil er niet minderwaardig over doen, maar daar komt het zo'n beetje op neer. Er zijn ook harde werkers bij, maar ook van die mensen die wij vroeger de Z-verzorgenden noemden.

Zou het kunnen liggen aan het feit dat je in de ouderenzorg harder moet werken?

Ik denk dat het anders is. Ik weet niet waar het aan ligt.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Ik heb in de ouderenzorg verschillende opleidingen gedaan, managementopleidingen en zo en mijn VIG (individuele gezondheidszorg) de opvolger van ziekenverzorgende, Goed voor ziektebeelden, down, hartafwijkingen etc maar niet voldoende hoe je moet omgaan met cliënten. Ach je kan bij de Compaan er wel mee uit de voeten, je hebt een verzorgende achtergrond. Maar voor het omgaan met mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag moet je binnen de Compaan weer wat anders gaan leren zoals SPW of SPH.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Nou ik ben eerst in mijn vrije tijd gaan kijken bij mijn vriendin op de Spaarwaterstraat. Ze had aan haar hoofd gevraagd of ik even op de werkvloer mee mocht lopen. Het was hartstikke mooi weer, het was gezellig, koffie gedronken, spelletjes gedaan. Ik dacht dat lijkt me wel wat en ik ben de volgende dag gaan bellen met Kijkduin. Daar zeiden ze: je kunt via internet solliciteren. Ik kreeg geen melding op mijn computer of het was verzonden. Mijn computer was de volgende dag stuk, dus ik ben voor de zekerheid gaan bellen om te vragen of mijn sollicitatie was binnengekomen. Ik heb toen weken niets gehoord. Toen ik weer ging bellen zeiden ze dat ze inde zomermaanden veel mensen hadden aangenomen en dat ze het wel zo moesten regelen dat ze ze ook in de wintermaanden nog aan het werk konden houden. Ik heb toen een hele lange tijd niets gehoord, maar ik wilde toen wel heel graag al 1 avond in de week minder gaan werken in de ouderenzorg. Ik heb toen ook nog even in de Spaarwaterstraat geïnformeerd of er daar nog vacatures waren voor bijvoorbeeld 1 avond in de week, maar toen zeiden ze me dat ik dat beter via het flexbureau kon regelen. Pas in oktober, dus 2/3 maanden verder werd ik telefonisch uitgenodigd voor een gesprek. Ik vind dat raar, Dat kan beter. Ik moest iedere keer zelf het initiatief nemen om te bellen, te schrijven, nooit kreeg ik van hun kant een bevestiging dat het was ontvangen. Ik wilde toen echt van baan veranderen en ik ben toen ook nog ergens anders gaan kijken.

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?

Nee, nog helemaal niet, maar als ik besluit over te stappen dan zou ik het wel heel leuk vinden om bijvoorbeeld SPW te gaan doen.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Bij mijn avondwerk zit ik in schaal 45 van de ouderenzorg CAO. Bij Flex zit in schaal 30. Dat vind ik op zich niet zo erg, want we werken alle twee, maar ik heb toch voldoende opleidingen gedaan, ik vond het vrij weinig. Ik kreeg in het begin mijn salarisstrook voor de eerste halve maand en ik kreeg (haha) € 35.

Ik zei tegen mijn man, dat gaat snel mijn spaarrekening op. Ik heb vanmorgen op internet gezien dat mijn salaris binnen was, maar ik weet niet precies hoe het zit met die uren en zo. Ze hebben me wel in de hoogste groep ingedeeld in 30. Ik kan me met een jongere wel voorstellen dat ze tevreden zijn met het salaris, maar ik heb 25 jaar zorgervaring, ja en dan kunnen ze best wel.... Bij mijn sollicitatie zeiden ze wel dat wanneer ik meer verantwoordelijkheden zou krijgen zoals medicijnen en injecteren en zo, dat ik daarvoor extra beloond kan worden.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Nou ik heb de nieuwsflits gezien, maar verder ook niet.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

Sinds 16 november 2006.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

Gemiddeld 8 uur per week.

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Voor december vond ik het heel snel, voor januari heb ik het nog niet. Voor het begin van de volgende maand moet je het per post binnen krijgen.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Nee er is niets over gezegd bij de sollicitatie. Ik heb wel aangegeven welke avonden ik werk in de ouderenzorg. Ze heeft gezegd dat ik mijn beschikbare uren (8) doorgeef en dan kunnen vde verschillende roosteraars daar rekening mee houden. Ze hadden de eerste keer wel 2 diensten opgegeven, maar daar ben ik direct over gaan bellen en dat hebben ze toen direct gewijzigd. Dat lag misschien aan mezelf denk ik want ik had 2 dagen ingevuld dat ik kon werken en daar konden ze dan uit kiezen, maar ze hebben me toen voor beide dagen ingeroosterd. Ze deden er niet moeilijk over hoor. Maar ik dacht voor januari geef ik maar 1 dagdienst op want anders blijf je rommelen.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Ja en dat weten ze. Het liefst begeleiding en op een activiteitencentrum. Ik vind het ook leuk bij de kinderen. Ik vind alles wel leuk tot nu toe maar geen zwaar agressief gedrag of zware autisten.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Alleen met Mirna de Hey, maar daar heb ik ook het sollicitatiegesprek mee gehad.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Nee

Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je er van? en krijg je ook rechtstreekse diensten op van de woonlocaties?

Nee, ik heb nog geen rechtstreekse contacten gehad.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Daar heb ik nog geen mening over.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Nou op mijn loonstrook stond 5,5 uur maar, eh....ik zal ze er even bijpakken.....ik had 8,5 uur gewerkt. Ja ik had 3 uur gewerkt op Kijkduin zelf en eh..toen ben ik nog een dag op de Joppe geweest. Nee joh ik heb veel meer uren gewerkt. Nou ik weet het niet precies hoor, rekenen ze het nu naar datum of naar aanleiding van die briefjes? De uitbetaling was rond de 22^e en eh...nou ja ik zie het wel volgende maand, ik heb over december nog geen loonstrook gehad.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Nou ik werkte gisteren en toen ging ik even zitten om de persoonlijke mappen door te nemen en toen merkte ik dat het er wel goed in stond voor medicijnen en verzorging en zo, maar je kent dan de cliënten helemaal niet van gezicht. Zet er een foto bij zou ik zeggen. Dan weet ik welk gezicht er bij past.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?

Interview 4 R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Nee, ik draai geen nachtdiensten omdat ik geen BIG heb. En de laatste tijd doe ik voornamelijk het activiteitencentrum. Ik heb ook wel gewerkt op woonlocaties maar ik heb gemerkt dat ik zelf wel behoefte heb aan een bepaalde structuur in de week.

Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Nou voornamelijk de wat hogere niveaus met meervoudig gehandicapten kom ik niet zoveel in aanraking. Structureel meer licht verstandelijk beperkt.

Wat voor soort contract heeft u?

Min max 20-32 uur.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Nou ik heb hiervoor in de kinderopvang gewerkt en dat had ik zo'n beetje gezien en ik had het ook zo'n beetje gehad met die vrouwen onderling en ik doe een deeltijd opleiding pedagogiek erbij, HBO, en ik dacht dat het handig was om wat meer te weten van verstandelijk gehandicapten en toen hadden ze een baan bij de Compaan. Ik kan het mooi combineren met mijn studie. Ik kan mijn tijd zelf indelen. Je kan mooi zelf aangeven welke dagen je kan en welke niet. Dat vind ik erg fijn.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Nou volgens mij heeft een flexer in principe geen diploma nodig, terwijl denk ik SPW minimaal zou moeten omdat je op zoveel verschillende plekken terecht komt. Je moet van aanpakken weten. Beetje ervaring in de zorg. Dat hoeft niet speciaal met gehandicapten te zijn. Mijn vooropleiding is SPW3 (de 2 jarige opleiding).

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

Zelfstandig, goed meteen kunnen meedraaien, flexibel, tenminste BIG en stevig met de voeten op de grond.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

Je hebt zo'n map waarin een korte beschrijving staat, en die las ik dan en veel meer kon je eigenlijk niet doen.

Heb je er ook mee te maken bij de activiteitenbegeleiding?

Nou daar heb je een algemene map met wat voor cliënten er zijn. Er staat in hoe je bij het AC moet komen en wat voor soort cliënten er zijn. De echte goede informatie vind je op je werkplek en daar kun je dan even in kijken. Vaak weet je niet van alles af, maar dat komt dan vanzelf wel als je aan de slag gaat.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Gezellige cliënten, leuke woonvorm waarin ze werken, veel collegialiteit, diensten die je onderling makkelijk kan ruilen. Veel cursussen bij de Compaan. Ja dat hoorde ik van mijn vriendin die vroeger ook flexwerker is geweest. Ook zij heeft lang in de ouderenzorg gewerkt en ze was enthousiast over de Compaan. Niet alleen de rotklusjes, leuk werk.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Nee

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Altijd.

Ik kan me goed voorstellen dat je als vaste begeleider niet altijd zin hebt om alles weer uit te gaan leggen aan een flexer als die er maar een dagje komt werken. Het nadeel van zo'n map is dat die dan weer een half jaartje oud is. Een goede map is belangrijk. Maar als je om 9 uur aan komt, dan moet je ook gelijk beginnen en is er geen tijd om alles in te kijken. Ik ben dan zo van: je moet me maar even vertellen wat ik moet doen.

Ik heb op zich wel behoefte om goed ingewerkt te worden. Maar soms wijst het zich vanzelf wel. Als je op zo'n groep komt en er is echt iets belangrijks dan is het wel van belang dat je goed ingewerkt wordt.

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Dat is per locatie verschillend.

Wat kan er aan de invalmap op de locatie verbeterd kunnen worden?

Ik weet niet of ik hem voldoende vind. Maar de laatste tijd gebruik ik hem ook niet meer.

Omdat je bekend bent met de locatie?

Nou ook, maar ook omdat er niet heel veel informatie meer in staat. Het zou iets uitgebreider kunnen. Iets uitgebreider over de dagindeling.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Ja die algemene invalmap is wel aardig. Wel summier het kan specifieker. Meer toegesneden op de cliënten.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

De belangrijkste informatie wordt via Bureau Flex naar de flexwerker gestuurd. Ook via Nieuwsflits, maar daar staan dan meer personeelsdingen in. Als er nieuwe dingen in het algemeen zijn, dan wordt dat duidelijk aan je kenbaar gemaakt. Daar leggen ze dan kort wat over uit. En de rest vang je dat wel weer op een andere manier op. Ik denk dat het overigens wel goed is om de flexwerkers om de zoveel tijd apart bijeen te roepen voor een teamvergadering en zo. Ik denk dat dat best wel goed zou zijn. Iets meer communicatie onderling.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Toen ik in het begin een nachtdienst op een woonlocatie moest draaien is mij goed uitgelegd hoe het brandalarm werkte. Ik moet eerlijk zeggen dat dat wel het ene oor in ging en het andere uit. Neen, als ik ergens 1 dag werk dan hoor ik dat niet. Ik krijg dat dan niet te horen. Als je op een groep werkt in het AC dan krijg je daar wel eens iets over te horen.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team?

Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Dat verschilt wel per locatie. Ik werk nu 2 dagen per week als vaste invalkracht. Ja je bent flexibler en je komt er toch voor een beetje ondersteuning. Ja de taken die zij daar hebben, die heb ik gewoon niet. Ik ben toch voor het ondersteunende. Niet dat ik altijd alleen maar de afwasmachine doe, maar toch het ondersteunende. Hoe vaker je ergens komt hoe meer ze aan je toevertrouwen en je kennen ja ja. Ik kan me dat ook voorstellen als je ergens voor een dagje wordt ingedeeld en er misschien niet meer terug komt. Het heeft dan ook geen zin om alles allemaal te gaan uitleggen of zo. Daar is geen tijd voor en dan kan je maar beter iedereen tot hulp zijn.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Eigenlijk geen verschillen. Je doet toch immers gewoon dezelfde werkzaamheden, maar doordat je flexibler bent en niet van alles weet op die locatie ben je toch vaak ondersteunend bezig. Je helpt ze.

Watervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Wat ik echt het lastigst vind is dat je ergens aankomt en je komt er achter dat je helemaal alleen op de groep staat.

Komt dat voor?

Het is wel eens gebeurd. Ik heb geen BIG en vind dat onverantwoord. Je staat dan op een groep die je als flexibler helemaal niet kent. Ik voel me dan niet op mijn gemak en je moet dan ook medicijnen geven en zo. Ik vind dat niet kunnen. Maar als je dat aangeeft bij het Flexbureau dan houden ze daar rekening mee. Ik word er dan in ieder geval niet meer gezet. Je mag dat aangeven als je een plek niet fijn vindt en daar houden ze dan rekening mee.

Hoor je dat meer?

Nou ik heb eerlijk gezegd niet veel contact met andere flexers.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Dat is duidelijk volgens mij.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Minimaal SPW, maar ja soms zijn er mensen die hebben jarenlange ervaring en dat gaat ook goed. Maar toch lijkt mij dat je minimaal SPW moet hebben.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Introductie? Jeetje. Een introductiedag, maar daar kan ik me eerlijk gezegd niet veel meer van herinneren.

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?

Daar weet ik helemaal niets van.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Loon? Nou niet superveel. Dat bedoel je? Nou ja het is op het niveau van een assistent begeleider en dat vind ik wel redelijk. Ik maak er zelf de keuze voor.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Nou niet echt. Ik ben nu 2,5 jaar bezig als flexibler en ik kijk nu wel rond om wat anders te gaan doen. Ik ga naar Amsterdam verhuizen waarschijnlijk en dan zoek ik daar weer wat anders. Wel in de Zorg hoor.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

Nou eens even kijken, nu 2,5 jaar ja.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

Min max 20-32 uur en dat is gemiddeld meestal zo'n 20-24 uur.

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Nou ik heb gisteren mijn rooster voor januari gekregen en dat vind ik wel een redelijke termijn ja. Rond 5 december heb ik aangegeven wat ik kan werken in januari. Dat vind ik wel prima.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Soms krijg je diensten waar je nog nooit gestaan hebt en dan doe ik dat niet.

Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?

Nou ik heb wel gewerkt op een jongeren AC en daar was vrij veel agressie en het hoofd vond ook dat ik daar niet zo geschikt voor was. Toen is dat gestopt, maar 2 maanden later werd ik daar toch weer ingedeeld. Toen heb ik gebeld en het verhaal gedaan, maar ook dat dat hoofd vond dat ik daarvoor niet geschikt was, dus....geen probleem. Op een bepaald moment heb ik ook aangegeven dat ik op bepaalde vastere locaties wilde werken en men probeert daar dan toch wel rekening mee te houden. Dus wat ik bijvoorbeeld nu doe sinds september 2 vaste dagen in de week op een AC.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Oh zeker, zoals ik net al zei en ze weten dat op flex.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Nee hoor het ligt eraan wie ik aan de telefoon krijg.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Dat komt van 2 kanten. Ik bel ze niet vaak om dingen te vragen en wat ik net al aangaf ik vind dat er een beetje te weinig contact is met de flexers. Ik heb een keer zelf aangegeven dat ik een functioneringsgesprek wilde. Dat wordt in principe ook niet gedaan. Ik heb dat gewoon wel af en toe een beetje nodig. Dat is toen ook wel gedaan, maar ik realiseer me dat dit ook moeilijk is. Als je daar op kantoor zit is het moeilijk om flexers te beoordelen. Je weet niet hoe ze functioneren op de groepen. Misschien vinden zij het normaal hoor, maar op een gegeven moment begin ik daar behoefte aan te krijgen.

Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je ervan? en krijg je ook rechtstreeks diensten op van de woonlocaties?

Nou op de plek waar ik nu werk heb ik wel aangegeven ja, eh, dat ik daar als vaste flexibler wil blijven werken. Soms word ik ook wel eens rechtstreeks gebeld en dat vind ik prima en dan regelen zij het rechtstreeks met het Flexbureau. Ja of dat jezelf ook nog even met het Flexbureau belt of zo.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Goed hoor. Ik denk dat het voor de mensen op het flexbureau een hele klus is om elke maand weer de roosters rond te krijgen. Ik merk daar eerlijk gezegd helemaal niets van.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Nou ja, het komt wel eens.....Ik hou het zelf wel bij. Ik draai elke maand mijn uren uit wat ik gewerkt heb en meestal klopt het wel. Eén keer heb ik het gehad met vakantieuren dat het misging maar dat is denk ik de enige keer.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Als ik zou blijven, maar dat doe ik niet, had ik wel in vaste dienst willen komen van de Compaan. Ik zou dan op het centrum waar ik nu zit in vaste dienst willen werken. Kijk de Compaan is wel een hele grote organisatie, ik heb er in die jaren wel goed zicht op gekregen wat er zo'n beetje is en het is gewoon goed werk wat er gedaan wordt.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?

Als je nog niet in de gehandicaptenzorg gewerkt hebt is het een ideale manier om van alles tegen te komen. Je hebt toch een soort vast contract. J hebt altijd werk via je min/max. Ze garanderen te die 20 uur en dat is fijn. Je krijgt net als iedereen gewoon vakantie-uitkering en een eindejaarsuitkering. En dat je natuurlijk zo'n beetje zelf je tijden kan indelen.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Nee, de belangrijkste dingen heb ik wel gezegd en ja eh.. dat je als flexwerker wel stevig op je benen moet staan, dat is echt belangrijk. Dat is bij mij niet altijd het geval en toch iets meer ondersteuning van het flexbureau

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Altijd.

Interview 5 R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Ik draai alleen zondag op de dag. Ik kan geen nachtdiensten draaien, want dan zou ik pas weg kunnen als ik al weer bijna moet beginnen met mijn colleges in Leiden. Ik studeer namelijk Engels. Meestal werk ik in een woonvoorziening en heel soms op een dagbesteding. Op één of andere manier moet je de mensen op een dagvoorziening veel beter kennen. Op een woonvoorziening is het meer levensonderhoud. Eten geven en zo. Niet hele specifieke patronen van cliënten kennen zeg maar. Ik ben dan meer een roostertechnisch bindmiddel. Ik werk met alle niveaus. Wat ik niet leuk vindt is het werken met zeg maar oudere mensen. De vegeterende mensen. Ik vind het wel leuk om een beetje een uitdaging te hebben. Liever de wat moeilijker mensen.

Bedoel je qua gedrag?

Ja, qua gedrag. De wat lastige, dat vind ik een uitdaging.

Wat voor soort contract heeft u?

Een o-uren contract en ik doe het nu zeg maar 5 maanden. Daarvoor ben ik 6 maanden naar Australië geweest. Daarvoor ook 6 maanden gewerkt bij de Compaan.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Nou ik vind het sowieso leuk om met mensen te werken. Voorheen heb ik ook gewerkt in de Zorg bij mensen met Alzheimer. Dat heeft me ook erg aangesproken. Maar ik studeer nu Engels en later ga ik waarschijnlijk iets kantoorachtig doen en ik wil voor dat ik afgestudeerd ben nog even zeg maar aan de mensen te ruiken. Maar het is niet wat ik uiteindelijk zou willen doen, het is echt voor een paar jaar. Het is een bewuste keuze en de afwisseling is ook van belang omdat ik doordat ik op verschillende vestigingen werk ook de afwisseling houd. Het is geen lange termijn idee.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Het woord zegt het al. Heel flexibel kunnen zijn. Ontzettend stressbestendig zijn. Het is mij overkomen dat ik was ergens met de tram naar toe gegaan en ik kwam er een kwartier te vroeg aan en ik had dus maar een kwartier om alle 8 mappen door te lezen, dus alle documentatie, en dan moet je aan de slag. Het zijn allemaal autisten. Je bent al fout omdat je nieuw bent. Dan ga je ook nog eens alle dingen fout doen, terwijl je niet eens weet dat je het fout doet. Ja, dat is toen ook redelijk uit de hand gelopen. Ja je moet dus heel erg stressbestendig zijn. Je moet dingen snel kunnen inschatten en op kunnen nemen. Je bent er vaak maar 1 keer. Het heeft geen zin om alles rustig te leren in de loop van de tijd. Ervaring opdoen.

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

Sowieso stressbestendig zijn en snel initiatieven kunnen nemen. Ondernemend zijn en verder hangt het er natuurlijk van af met wat voor soort doelgroep je werkt. Enthousiast en niet bang zijn.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

In het begin las ik me werkelijk helemaal in voor ik ging. Tegenwoordig ga ik er gewoon heen en dan zie ik het wel. Ik werk sowieso op woningen waar ik al een keertje ben geweest. Aan de map heb ik niet zoveel er staan vele basale dingen in. Hoe oud de mensen zijn en zo. Wat voor soort mensen, niet heel erg specifiek. Het is maar gewoon een blue print die ze hebben op de voorziening. Het is absoluut niet actueel. Ik heb die informatie ook voor mezelf niet zo nodig. Ik ga echt niet in de stress als ik niet precies weet naar wat voor locatie ik ga. Dat zie ik allemaal wel, het gaat ook meestal wel goed.

Wat zou je veranderd willen zien in de invalmap op de locatie?

Nou gewoon wat specifiekere. En vooral up to date. Dat is het wel denk ik. Iets meer individuele informatie over de locatie en zo.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Nou dat verschilt heel erg per locatie. Soms vind men je zielig en dan hoef je de hele dag niets te doen. En soms word je gewoon in het diepe gegooid en dan krijg je nauwelijks inwerktijd. Dan zeggen ze, ga maar naar die en die toe en succes. Ach dan lukt het ook wel. Ik heb er niet zo'n problemen mee. En af en toe ja dan is het gewoon goed zoals op het Alb.

Thijmplein, daar heb je een goede inwerkmap. Dat mis ik wel bij de Compaan. Een gestandaardiseerde map voor de documentatie. Dat zou echt heel erg helpen. Want dat is wel enorm moeilijk als je op een nieuwe locatie bent. Soms zie je zo'n hele rij met multomappen en dan weet je echt niet waar je moet beginnen. Je moet vanuit die documentatie een aantal basiszekerheden hebben van waaruit je kan werken als flexer.

Dan mis je bijvoorbeeld de individuele informatie, dat die altijd hetzelfde is. Het rooster altijd hetzelfde is. Het invullen van de agenda hetzelfde. Dezelfde rapportage en dat is nu zo'n overal weer anders. Dat ervaar ik soms als lastig. Je weet niet waar je dan de informatie vandaan moet halen. Zeker als je er maar 1 dag werkt. Je zou je dan veel beter kunnen inzetten voor de cliënt.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Ja dat heb ik net gezegd, veel te summier en te algemeen. Moet veel specifiekere.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

Net zoals ik heb gezegd als je ergens maar 1 dagje werkt ach.....Als je ergens vaker werkt dan hoor je dat meestal wel. Af en toe krijg je eens een brief van de Compaan. Die lees ik dan wel alhoewel ik moet zeggen dat ik daar wel een beetje laks in ben.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Ach bij sommige is het gewoon niet van toepassing, dat zijn gewoon saaie mensen.

En bijvoorbeeld brandalarm?

Ja dat is ook zoiets wat gewoon gestandaardiseerd zou moeten zijn vind ik. Ik heb laatst tijdens het koken het brandalarm laten af gaan. Ik had geen flauw idee, wat ik moest doen. Je zou dan standaard moeten weten dat je dat en dat nummer moet bellen of een bepaalde knop indrukken. Als ik daar in mijn eentje had gelopen had ik waarschijnlijk een half uur in het rond moeten lopen om te weten welke knop ik moest indrukken of zo. Ja en t.a.v. calamiteiten dat is erg afhankelijk van waar je saait en met welke cliënten je te maken hebt. Je bedoelt ook geweld en zo? Ja dat is ook een soort van plezier wat ik in het werk heb. Ik houd wel van tegengas, het is bij mij niet zo snel een calamiteit.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team?

Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Soms een beetje te positief. Ik heb wel eens het idee dat ze flexers een beetje noodzakelijk kwaad vinden. Dat uit zich dat je vaak dingen niet hoeft te doen, die je makkelijk wel zou kunnen doen. Ze kapen dan allemaal klusjes voor je neus weg. Dus wat dat betreft heb ik het niet heel erg druk. Dat valt wel mee. Ik denk dat flexers wel redelijk de hand boven het hoofd wordt gehouden. Het heeft hoofdzakelijk denk ik te maken met een gebrek aan vertrouwen. En als er dan flexers zijn dan doen de vaste woonbegeleiders de dingen liever zelf. Om het niet fout te laten gaan. Dat zie ik bij de meeste locaties gebeuren.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Het door en door kennen van de cliënten, precies weten tot hoever je kan gaan. Sowieso het vertrouwen hebben.

Maar puur op de kwaliteiten?

Nou als je woningen hebt met veel autisten, dan is het fijn dat je daar mensen hebt werken die veel verstand hebben van autisme. Als er dan een flexer komt met niet zoveel ervaring dan is het fijn dat iedereen nog leeft aan het eind van de dag. Nee, wat dat betreft zijn we echt een roostertechnisch bindmiddel. Alleen om een bepaalde tijd te overbruggen en daarom zijn volgens mij de eisen voor een flexer wel wat minder. En dat is logisch want als je bijvoorbeeld hebt doorgeleerd op het gebied van autisme dan ga je ook niet bij flex werken.

Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Nou voor mij persoonlijk is dat wanneer er helemaal niets te doen is. Ik heb er een hekel aan om niets te doen.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Dat is duidelijk, dan weet je waar alles ligt en dan kan je meer eigen initiatief tonen. Ik kan er gewoon moeilijk tegen om stil te zitten, koffie te drinken en zo. Als je er meer bent geweest dan leer je de cliënten beter kennen en je bouwt een beetje een emotionele band met ze op. Je krijgt een beetje collegialiteit met je vaste team daar. Ik denk ook dat je met meer ervaring ook nuttiger bent. Je weet beter wat je moet doen en je hebt minder hulp nodig.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Ja, dat vind ik een beetje moeilijk. Ik heb dus zelf helemaal geen opleiding, ja mijn VWO, ik bedoel geen specifieke zorgopleiding. Ik heb alleen werkervaring. Ik denk SPW, maar ik heb niet het idee dat dat erg nuttig is. Ik denk ook dat het op zo'n locatie niet erg noodzakelijk is. Ja je hebt natuurlijk zo'n papiertje nodig om pilletjes te mogen geven en zo maar dat is wel duidelijk. Ik snap ook wel wat ik geef en zo. Het is wel dat wanneer het bijvoorbeeld verkeerd in het doosje zit dat ik verantwoordelijk ben voor de gevolgen. Dat is meer een formaliteit denk ik. Ik laat het meestal nakijken door iemand anders.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?

Nul. Ja je krijgt wel een mapje met algemene informatie maar dat is ver van de werkelijkheid op de werkvloer. Ik weet niet of je je moet opgeven voor een opleiding of cursus voor agressie of zo. Joh ik werk ook maar 8 uur in de week dus voor mij is het ook niet zo interessant. Ik denk wel dat het beter kan. Als je zoals ik veel naar woningen gaat met veel agressie, dan is het goed om het als Flexbureau in ieder geval aan te bieden. Misschien zelfs wel verplicht stellen. Nee als flexwerker ben je eigenlijk wel een beetje gehandicapt. Behalve natuurlijk als ze een specifieke vooropleiding hebben gedaan. Ja anders weten ze volgens mij heel vaak niet wat ze moeten doen. Ja ik heb zelf wel redelijk veel zelfvertrouwen, maar eerlijk gezegd weet ik zelf ook vaak niet altijd wat ik moet doen.

Voor vaste woonbegeleiders weet ik dat het met de opleidingsmogelijkheden wel goed is geregeld, maar voor flexers weet ik dat gewoon niet. Het is natuurlijk ook een hele investering en het is wel fijn als het geld ook goed terecht komt. Het zou misschien wel handig zijn om flexers bij indiensttreding te vragen of ze aanvullende cursussen willen, waar je aansluiting kan vinden en zo.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Nou voor mijn leeftijd (21 jaar) verdien ik wel redelijk geloof ik als ik het vergelijk met andere studenten die vakken vullen en zo. Ik verdien dan bijna het dubbele van wat zij verdienen bij de supermarkt. Zeker ook omdat ik alleen op zondag werk met mijn toeslag voor onregelmatige dienst. Het is meestal wel dat flexers iets minder betaald krijgen dan vaste woonbegeleiders. Ja ik weet niet wat ik daarvan moet vinden. Ik heb ook het idee dat flexers bewust kiezen voor flex omdat ze beter hun tijd kunnen indelen wanneer ze willen werken en zo. Meer vrijheid hebben en dan vind ik het logisch dat ze wat minder verdienen.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Nou ik heb daar geen idee van, het is ook op mij niet van toepassing. Mijn ambitie ligt er niet.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

Nou totaal 11 maanden. Als je dan mijn reis er af haalt.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

8 uur per week.

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Nou dat verschilt een beetje. Normaal gesproken zo'n 2 weken van tevoren. Deze maand wat later i.v.m. de feestdagen. Dat ligt ook aan het insturen van je beschikbaarheidsformulier en daar ben ik zelf ook weer wat laks in, dus ik doe daar niet zo moeilijk over.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Nou ik wek natuurlijk alleen op zondag en de ene keer is het een wat latere dienst dan anders. Ik zie dat dan en neem zo'n dienst toch wel aan, ik denk dat dat zo'n beetje een ongeschreven regel is.

Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?

Ja ik doe dat meestal niet dus.....soms probeer ik er een beetje op een slinkse manier onderuit te komen door niet te reageren op mijn voicemail en zo. haha. Ik denk wel dat ze teleurgesteld zijn als je weigert, maar ik heb natuurlijk het volste recht om nee te zeggen met mijn o-uren-contract.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Ja ik ben in de loop van de tijd wel naar bepaalde woningen gegroeid en ik kom bijvoorbeeld graag op het Alb. Thijm en ja er zijn er ook waar ik liever niet meer kom. Dat weten ze. Ik denk ook dat het wederzijds is. Ik denk dat ze op het Alb. Thijm op mij liever hebben dan een andere flexer. Ik draai ook 1 op 1 diensten. Ik heb het idee dat het Flexbureau ook wel bewust bepaalde mensen op bepaalde woningen koppelen. Ik weet dat niet zeker hoor.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Neen maar er werken er ook maar een paar.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Interview 5R

Draait u alle diensten of alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties? Ook werk-/activiteitenbegeleiding? Alleen bepaald niveau of type cliënt?

Ik draai alleen zondag op de dag. Ik kan geen nachtdiensten draaien, want dan zou ik pas weg kunnen als ik al weer bijna moet beginnen met mijn colleges in Leiden. Ik studeer namelijk Engels. Meestal werk ik in een woonvoorziening en heel soms op een dagbesteding. Op één of andere manier moet je de mensen op een dagvoorziening veel beter kennen. Op een woonvoorziening is het meer levensonderhoud. Eten geven en zo. Niet hele specifieke patronen van cliënten kennen zeg maar. Ik ben dan meer een roostertechnisch bindmiddel. Ik werk met alle niveaus. Wat ik niet leuk vindt is het werken met zeg maar oudere mensen. De vegeterende mensen. Ik vind het wel leuk om een beetje een uitdaging te hebben. Liever de wat moeilijker mensen.

Bedoel je qua gedrag?

Ja, qua gedrag. De wat lastige, dat vind ik een uitdaging.

Wat voor soort contract heeft u?

Een o-uren contract en ik doe het nu zeg maar 5 maanden. Daarvoor ben ik 6 maanden naar Australië geweest. Daarvoor ook 6 maanden gewerkt bij de Compaan.

Wat is jouw motivatie om als flexwerker werkzaam te zijn?

Als je iets vraagt dan krijg ik meestal goed antwoord of regelen ze wel wat voor je.

Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je er van? en krijg je ook rechtstreeks diensten op van de woonlocaties?

Nee dat gebeurt niet.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Oh dat werkt wel goed hoor.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Klopt meestal wel denk ik, ik let daar eerlijk gezegd niet zo op. Ik vertrouw ze daar wel in.

Zou het te maken kunnen hebben met het feit dat je eigenlijk elke week wel zo'n beetje hetzelfde aantal uren werkt zodat je loon zo ongeveer altijd wel gelijk is?

Ja, dat ook.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Een gestandaardiseerd informatiesysteem, dus dat alle mappen hetzelfde zijn.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan? Wat vind je fijn als flexer?

Nou sowieso dat het eigenlijk best wel goed betaalt, tenminste voor mij dan. Flexibel en ik vind het zelf ontzettend leuk om met verstandelijk gehandicapten te werken. Nou ja, ik heb ook wel iets met de Compaan, ik vind het wel fijn om er te werken.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Nee, ik denk dat wel alles zo'n beetje is gezegd. Nu had ik me ook niet zo goed voorbereid hoor. haha.

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Tuurlijk.

Nou ik vind het sowieso leuk om met mensen te werken. Voorheen heb ik ook gewerkt in de Zorg bij mensen met Alzheimer. Dat heeft me ook erg aangesproken. Maar ik studeer nu Engels en later ga ik waarschijnlijk iets kantoorachtig doen en ik wil voor dat ik afgestudeerd ben nog even zeg maar aan de mensen te ruiken. Maar het is niet wat ik uiteindelijk zou willen doen, het is echt voor een paar jaar. Het is een bewuste keuze en de afwisseling is ook van belang omdat ik doordat ik op verschillende vestigingen werk ook de afwisseling houd. Het is geen lange termijn idee.

Over welke kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?

Het woord zegt het al. Heel flexibel kunnen zijn. Ontzettend stressbestendig zijn. Het is mij overkomen dat ik was ergens met de tram naar toe gegaan en ik kwam er een kwartier te vroeg aan en ik had dus maar een kwartier om alle 8 mappen door te lezen, dus alle documentatie, en dan moet je aan de slag. Het zijn allemaal autisten. Je bent al fout omdat je nieuw bent. Dan ga je ook nog eens alle dingen fout doen, terwijl je niet eens weet dat je het fout doet. Ja, dat is toen ook redelijk uit de hand gelopen. Ja je moet dus heel erg stressbestendig zijn. Je moet dingen snel kunnen inschatten en op kunnen nemen. Je bent er vaak maar 1 keer. Het heeft geen zin om alles rustig te leren in de loop van de tijd. Ervaring opdoen.

Beschrijf in jouw ogen de ideale flexwerker eens?

Sowieso stressbestendig zijn en snel initiatieven kunnen nemen. Ondernemend zijn en verder hangt het er natuurlijk van af met wat voor soort doelgroep je werkt. Enthousiast en niet bang zijn.

Hoe bereid je je voor als je naar een voor jou nieuwe locatie gaat?

In het begin las ik me werkelijk helemaal in voor ik ging. Tegenwoordig ga ik er gewoon heen en dan zie ik het wel. Ik werk sowieso op woningen waar ik al een keertje ben geweest. Aan de map heb ik niet zoveel er staan vele basale dingen in. Hoe oud de mensen zijn en zo. Wat voor soort mensen, niet heel erg specifiek. Het is maar gewoon een blue print die ze hebben op de voorziening. Het is absoluut niet actueel. Ik heb die informatie ook voor mezelf niet zo nodig. Ik ga echt niet in de stress als ik niet precies weet naar wat voor locatie ik ga. Dat zie ik allemaal wel, het gaat ook meestal wel goed.

Wat zou je veranderd willen zien in de invalmap op de locatie?

Nou gewoon wat specifiekere. En vooral up to date. Dat is het wel denk ik. Iets meer individuele informatie over de locatie en zo.

Hoe word/je als flexwerker ingewerkt op een onbekende/nieuwe woonlocatie?

Wat vind je van de informatie die je op werklocaties tot je beschikking hebt/krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen en hoe je met cliënten moet omgaan?

Nou dat verschilt heel erg per locatie. Soms vind men je zielig en dan hoef je de hele dag niets te doen. En soms word je gewoon in het diepe gegooid en dan krijg je nauwelijks inwerktijd. Dan zeggen ze, ga maar naar die en die toe en succes. Ach dan lukt het ook wel. Ik heb er niet zo'n problemen mee. En af en toe ja dan is het gewoon goed zoals op het Alb. Thijmplein, daar heb je een goede inwerkmap. Dat mis ik wel bij de Compaan. Een gestandaardiseerde map voor de documentatie. Dat zou echt heel erg helpen. Want dat is wel enorm moeilijk als je op een nieuwe locatie bent. Soms zie je zo'n hele rij met multomappen en dan weet je echt niet waar je moet beginnen. Je moet vanuit die documentatie een aantal basiszekerheden hebben van waaruit je kan werken als flexer.

Dan mis je bijvoorbeeld de individuele informatie, dat die altijd hetzelfde is. Het rooster altijd hetzelfde is. Het invullen van de agenda hetzelfde. Dezelfde rapportage en dat is nu zo'n overal weer anders. Dat ervaar ik soms als lastig. Je weet niet waar je dan de informatie vandaan moet halen. Zeker als je er maar 1 dag werkt. Je zou je dan veel beter kunnen inzetten voor de cliënt.

Wat vind je van de informatie die je ter voorbereiding voor je werk van het Flexbureau hebt en krijgt?

Ja dat heb ik net gezegd, veel te summier en te algemeen. Moet veel specifiekere.

Op welke manier ben je/ blijf je op de hoogte van alle veranderingen in werkwijzen en protocollen op plekken waar je werkt?

Net zoals ik heb gezegd als je ergens maar 1 dagje werkt ach.....Als je ergens vaker werkt dan hoor je dat meestal wel. Af en toe krijg je eens een brief van de Compaan. Die lees ik dan wel alhoewel ik moet zeggen dat ik daar wel een beetje laks in ben.

Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures op woonlocaties?

Ach bij sommige is het gewoon niet van toepassing, dat zijn gewoon saaie mensen.

En bijvoorbeeld brandalarm?

Ja dat is ook zo iets wat gewoon gestandaardiseerd zou moeten zijn vind ik. Ik heb laatst tijdens het koken het brandalarm laten af gaan. Ik had geen flauw idee, wat ik moest doen. Je zou dan standaard moeten weten dat je dat en dat nummer moet bellen of een bepaalde knop indrukken. Als ik daar in mijn eentje had gelopen had ik waarschijnlijk een half uur in het rond moeten lopen om te weten welke knop ik moest indrukken of zo. Ja en t.a.v. calamiteiten dat is erg afhankelijk van waar je saut en met welke cliënten je te maken hebt. Je bedoelt ook geweld en zo? Ja dat is ook een soort van plezier wat ik in het werk heb. Ik houd wel van tegengas, het is bij mij niet zo snel een calamiteit.

Hoe ervaar je de taakverdeling en samenwerking als je werkt met mensen van het vaste team?

Wat zijn de verschillen per locatie? Wat zijn de redenen daarvoor?

Soms een beetje te positief. Ik heb wel eens het idee dat ze flexers een beetje noodzakelijk kwaad vinden. Dat uit zich dat je vaak dingen niet hoeft te doen, die je makkelijk wel zou kunnen doen. Ze kapen dan allemaal klusjes voor je neus weg. Dus wat dat betreft heb ik het niet heel erg druk. Dat valt wel mee. Ik denk dat flexers wel redelijk de hand boven het hoofd wordt gehouden. Het heeft hoofdzakelijk denk ik te maken met een gebrek aan vertrouwen. En als er dan flexers zijn dan doen de vaste woonbegeleiders de dingen liever zelf. Om het niet fout te laten gaan. Dat zie ik bij de meeste locaties gebeuren.

Wat is volgens jou het verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider? (Waarom?)

Het door en door kennen van de cliënten, precies weten tot hoever je kan gaan. Sowieso het vertrouwen hebben.

Maar puur op de kwaliteiten?

Nou als je woningen hebt met veel autisten, dan is het fijn dat je daar mensen hebt werken die veel verstand hebben van autisme. Als er dan een flexer komt met niet zoveel ervaring dan is het fijn dat iedereen nog leeft aan het eind van de dag. Nee, wat dat betreft zijn we echt een roostertechnisch bindmiddel. Alleen om een bepaalde tijd te overbruggen en daarom zijn volgens mij de eisen voor een flexer wel wat minder. En dat is logisch want als je bijvoorbeeld hebt doorgeleerd op het gebied van autisme dan ga je ook niet bij flex werken.

Wat ervaar jij als het lastigst als je een dienst draait?

Nou voor mij persoonlijk is dat wanneer er helemaal niets te doen is. Ik heb er een hekel aan om niets te doen.

Is dat gevoel meer of minder als je al bekend bent met de woonlocatie en de collega's?

Dat is duidelijk, dan weet je waar alles ligt en dan kan je meer eigen initiatief tonen. Ik kan er gewoon moeilijk tegen om stil te zitten, koffie te drinken en zo. Als je er meer bent geweest dan leer je de cliënten beter kennen en je bouwt een beetje een emotionele band met ze op. Je krijgt een beetje collegialiteit met je vaste team daar. Ik denk ook dat je met meer ervaring ook nuttiger bent. Je weet beter wat je moet doen en je hebt minder hulp nodig.

Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb je een specifieke zorgopleiding?

Ja, dat vind ik een beetje moeilijk. Ik heb dus zelf helemaal geen opleiding, ja mijn VWO, ik bedoel geen specifieke zorgopleiding. Ik heb alleen werkervaring. Ik denk SPW, maar ik heb niet het idee dat dat erg nuttig is. Ik denk ook dat het op zo'n locatie niet erg noodzakelijk is. Ja je hebt natuurlijk zo'n papiertje nodig om pilletjes te mogen geven en zo maar dat is

wel duidelijk. Ik snap ook wel wat ik geef en zo. Het is wel dat wanneer het bijvoorbeeld verkeerd in het doosje zit dat ik verantwoordelijk ben voor de gevolgen. Dat is meer een formaliteit denk ik. Ik laat het meestal nakijken door iemand anders.

Hoe is jouw introductie over de Compaan als flexwerker gedaan en wat vind je daarvan? Wat kan anders/beter?

Wat is jouw mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
Nul. Ja je krijgt wel een mapje met algemene informatie maar dat is ver van de werkelijkheid op de werkvloer. Ik weet niet of je je moet opgeven voor een opleiding of cursus voor agressie of zo. Joh ik werk ook maar 8 uur in de week dus voor mij is het ook niet zo interessant. Ik denk wel dat het beter kan. Als je zoals ik veel naar woningen gaat met veel agressie, dan is het goed om het als Flexbureau in ieder geval aan te bieden. Misschien zelfs wel verplicht stellen. Nee als flexwerker ben je eigenlijk wel een beetje gehandicapt. Behalve natuurlijk als ze een specifieke vooropleiding hebben gedaan. Ja anders weten ze volgens mij heel vaak niet wat ze moeten doen. Ja ik heb zelf wel redelijk veel zelfvertrouwen, maar eerlijk gezegd weet ik zelf ook vaak niet altijd wat ik moet doen.

Voor vaste woonbegeleiders weet ik dat het met de opleidingsmogelijkheden wel goed is geregeld, maar voor flexers weet ik dat gewoon niet. Het is natuurlijk ook een hele investering en het is wel fijn als het geld ook goed terecht komt. Het zou misschien wel handig zijn om flexers bij indiensttreding te vragen of ze aanvullende cursussen willen, waar je aansluiting kan vinden en zo.

Wat is jouw mening over de beloning als flexwerker?

Nou voor mijn leeftijd (21 jaar) verdien ik wel redelijk geloof ik als ik het vergelijk met andere studenten die vakken vullen en zo. Ik verdien dan bijna het dubbele van wat zij verdienen bij de supermarkt. Zeker ook omdat ik alleen op zondag werk met mijn toeslag voor onregelmatige dienst. Het is meestal wel dat flexers iets minder betaald krijgen dan vaste woonbegeleiders. Ja ik weet niet wat ik daarvan moet vinden. Ik heb ook het idee dat flexers bewust kiezen voor flex omdat ze beter hun tijd kunnen indelen wanneer ze willen werken en zo. Meer vrijheid hebben en dan vind ik het logisch dat ze wat minder verdienen.

Wat is je mening over je carrièremogelijkheden bij de Compaan?

Nou ik heb daar geen idee van, het is ook op mij niet van toepassing. Mijn ambitie ligt er niet.

Hoe lang werk je al voor de Compaan?

Nou totaal 11 maanden. Als je dan mijn reis er af haalt.

Hoeveel uur werk je gemiddeld per week/maand?

8 uur per week.

Binnen welke termijn krijg je jouw diensten op van het flexbureau?

Nou dat verschilt een beetje. Normaal gesproken zo'n 2 weken van tevoren. Deze maand wat later i.v.m. de feestdagen. Dat ligt ook aan het insturen van je beschikbaarheidsformulier en daar ben ik zelf ook weer wat laks in, dus ik doe daar niet zo moeilijk over.

Op welke wijze word je geacht hierin flexibel te zijn?

Nou ik wek natuurlijk alleen op zondag en de ene keer is het een wat latere dienst dan anders. Ik zie dat dan en neem zo'n dienst toch wel aan, ik denk dat dat zo'n beetje een ongeschreven regel is.

Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst weigert/teruggeeft?

Ja ik doe dat meestal niet dus.....soms probeer ik er een beetje op een slinkse manier onderuit te komen door niet te reageren op mijn voicemail en zo. haha. Ik denk wel dat ze teleurgesteld zijn als je weigert, maar ik heb natuurlijk het volste recht om nee te zeggen met mijn o-uren-contract.

Heb je voorkeur voor bepaalde woonlocaties en weet men dit op het flexbureau?

Ja ik ben in de loop van de tijd wel naar bepaalde woningen gegroeid en ik kom bijvoorbeeld graag op het Alb. Thijm en ja er zijn er ook waar ik liever niet meer kom. Dat weten ze. Ik denk ook dat het wederzijds is. Ik denk dat ze op het Alb. Thijm op mij liever hebben dan een andere flexer. Ik draai ook 1 op 1 diensten. Ik heb het idee dat het Flexbureau ook wel bewust bepaalde mensen op bepaalde woningen koppelen. Ik weet dat niet zeker hoor.

Met welke functionaris heb je het meeste contact van het Flexbureau?

Nee maar er werken er ook maar een paar.

Wat is jouw mening over de steun/begeleiding die je krijgt van het Flexbureau?

Als je iets vraagt dan krijg ik meestal goed antwoord of regelen ze wel wat voor je.

Op welke wijze heb je rechtstreekse contacten over het werk met de woonlocaties? Zo nee, volgende vraag. Zo ja, doorvragen, wat vind je er van? en krijg je ook rechtstreeks diensten op van de woonlocaties?

Nee dat gebeurt niet.

Wat is jouw mening over de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?

Oh dat werkt wel goed hoor.

Hoe vaak is zijn er onjuistheden tussen jouw inzet en uiteindelijke loonuitbetaling?

Klopt meestal wel denk ik, ik let daar eerlijk gezegd niet zo op. Ik vertrouw ze daar wel in.

Zou het te maken kunnen hebben met het feit dat je eigenlijk elke week wel zo'n beetje hetzelfde aantal uren werkt zodat je loon zo ongeveer altijd wel gelijk is?

Ja, dat ook.

Welke aspecten op uw werk zou u het komende jaar willen verbeteren?

Een gestandaardiseerd informatiesysteem, dus dat alle mappen hetzelfde zijn.

Als je een ander zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan, hoe luiden dan jouw argumenten? Wat zou je aan een ander vertellen om deze persoon over te halen om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan? Wat vind je fijn als flexer?

Nou sowieso dat het eigenlijk best wel goed betaalt, tenminste voor mij dan. Flexibel en ik vind het zelf ontzettend leuk om met verstandelijk gehandicapten te werken. Nou ja, ik heb ook wel iets met de Compaan, ik vind het wel fijn om er te werken.

Wil je zelf nog iets toevoegen?

Nee, ik denk dat wel alles zo'n beetje is gezegd. Nu had ik me ook niet zo goed voorbereid hoor. haha.

Mogen we jou bij evt. vragen nog even contacten?

Tuurlijk.

Interview 1A

V Draai je alle soorten diensten of draai je alleen bepaalde soorten diensten?

A Ik werk bij de naschoolse opvang en ik heb twee gezinnen van de praktische gezinsondersteuning.

- En ik heb ook twee keer ingevallen bij de Logeerbeer.
- V O, je werkt dus niet op een woonlocatie of ...?
- A Nee
- V Wat is het soort werk dan? Kun je een korte beschrijving van het soort werk geven?
- A Van de naschoolse opvang lopen we met vier andere begeleidsters, waarvan één andere stagiaire en twee opgeleide, zeg maar. We hebben een groep van maximaal 20 kinderen, meestal zijn er zo rond 17. Dat is op woensdagmiddag vanaf half twaalf zijn we daar. Die kinderen komen vanaf kwart over twaalf. En dan is het echt dat de kinderen kunnen doen wat ze willen, bijvoorbeeld spelletjes spelen, ze mogen naar buiten, als ze dat willen. Ze krijgen ook één uur gym van een professioneel iemand die gym geeft. En het is gewoon een beetje dat het allemaal in goede banen loopt.
- V Als ik het goed begrijp dan werk je altijd op dezelfde plek met dezelfde mensen?
- A Ja, op de woensdag op de naschoolse opvang wel ja. En praktische gezinsondersteuning, dan heb je een cliënt. Ik heb één jongetje van acht op zaterdag met syndroom van Down waarmee ik vier uur leuke dingen doe. En de hulpvraag is het gezinsondersteunen van de moeder. Omdat ze het dan een beetje te druk heeft, ze heeft ook andere kinderen. Ik heb toevallig zaterdag een evaluatie gehad en nu is de hulpvraag een ietsje uitgebreider geworden zodat ik ook een beetje werk aan ontwikkelingsstimulatie.
- V En met wie heb je dan die evaluatie?
- A Met mijn persoonlijke begeleidster vanuit de Compaan, dat is Mirjam Kazzaz. Iedereen van de praktische gezinsondersteuning heeft één persoonlijke begeleidster.
- V En die helpt je ...?
- A Ja, zij heeft het contact met het gezin en vanuit de Compaan doet zij dat vanuit haar. Als je bijvoorbeeld nieuw bent dan heb je na zes weken sowieso een evaluatie, hoe het gegaan is, of je tegemoet kan komen aan de hulpvraag en of het allemaal lukt. Als er problemen zijn dan proberen we dat met zijn drieën op te lossen, met en het gezien en de persoonlijk begeleidster en ik.
- V Wat voor soort arbeidscontract heb je?
- A Ik heb een contract ...
- V Een nulurencontract?
- A Nee, geen nulurencontract. Volgens mij heb ik van vier tot twaalf uur in de week.
- V Wat is nu jouw motivatie om dit werk te doen, om als flexwerker aan het werk te zijn?
- A Het leek me gewoon ontzettend leuk. Ik moet toegeven ik ben ooit SPW begonnen toen ik 15 was. Die opleiding vond ik helemaal niks. Het welzijnswerk, de zorg vind ik wel heel leuk, alleen die opleiding die vond ik toevallig niks. Ik dacht als dit mogelijk is, dan lijkt het mij echt heel leuk en leerzaam werk. Ik doe een opleiding die totaal iets anders is (*MBO milieutoezichthouder*), maar ondertussen leer ik ook gewoon nog mee van een andere sector.
- V Ja, het natuurlijk wel heel wat anders natuurlijk?
- A Ik vind het heel leuk en het is voor mij ook wel een bijbaan.
- V Zo zie het ook echt, het is echt een bijbaan?
- A Nou ja, ik vind het niet hetzelfde als mijn andere bijbaantjes. Hier komt veel meer verantwoordelijkheid bij kijken en echt dat leerproces. Autistische kinderen heb ik nog nooit eerder mee gewerkt en kinderen met het syndroom van Down. Je leert er gewoon van mensen die de opleiding hebben gehad, langzamerhand leer je daar steeds meer van. En ik vind het ook gewoon heel leuk, het is best wel dankbaar, als ze blij zijn. Net zo als dat gezin van afgelopen zaterdag die gaven aan dat ze heel tevreden waren. Dan vind ik dat heel leuk.
- A Hoe kijk je daar dan tegenaan? Over wat voor eigenschappen dienen de mensen dan te beschikken die dat soort werk gaan doen? Jij doet het als bijbaantje, maar er zijn ook mensen die het professioneel doen.
- A Welke eigenschappen? Ja? In eerste instantie moet het je leuk lijken om het werk te doen. En de eigenschappen: geduld hebben. Bij normale kinderen, bepaalde regels die kan je gewoon doordouwen omdat het moet. Bij autistische kinderen kan dat niet altijd. Met dat soort dingen moet je wel geduld hebben. Ik denk ook wel, een beetje assertief. Je moet wel goed kunnen laten merken, want je werkt bij praktische gezinsondersteuning werk je ook samen met de ouders. Op het moment dat jij/ik vier uur komt werken, zijn die ouders gewoon thuis. En ik ga wel heel vaak dingen gewoon doen, net als Sinterklaas, intocht, neem ik gewoon het zusje mee. Je bent in hun woonomgeving, in hun leefomgeving, je moet samen met ze werken. Als er zijn dingen die jij niet goed vindt of niet leuk vindt, dan moet je dat kunnen zeggen. En je moet het ook kunnen aannemen als zij iets niet goed vinden of niet leuk vinden. Dat is ook wel belangrijk.
- V Hoe ziet de ideale werker in jouw vlak eruit?
- A Hoe bedoel je?
- V Heeft dat nog iets met leeftijd of wat voor persoon je bent, te maken?
- A Waarmee ik werk? Nee, totaal niet. Ik vind ... in de naschools opvang zijn de kinderen van 7 tot 18. Dat vind ik dus heel leuk, zeker als je ziet dat ondanks het grote leeftijdsverschil de kinderen heel goed met elkaar kunnen spelen. En zelf, om het nu maar even gewone kinderen te noemen, vind ik kleine kinderen altijd leuker. Met dit werk maakt het mij echt helemaal niets uit.
- V Met de naschoolse opvang zijn kinderen tot 17 jaar?
- A Ja, tot 20. Ze kijken altijd, volgens mij, een beetje naar het kind, maar als iemand vanaf 18 jaar al een beetje klaar is om stage te lopen, dan gaan ze volgens mij dan minder na school en op een gegeven moment gaan ze alleen maar bij dat stage-adres. Dat verschilt dus per kind. Als ze denken bij dit kind is het handiger om tot zijn 19 op school te laten, dan doen ze dat.
- V En het zijn ook allemaal Compaancliënten?
- A Er is verschil tussen: het zijn autisten, syndroom van Down. Ik moet wel zeggen, ik heb de dossiers niet van de cliënten, daar noemen ze het leerlingen, gelezen. Daar vond ik het heel erg moeilijk. Ik zei eigenlijk wil ik dat van tevoren weten. Vanuit de Compaan hebben ze gezegd: eigenlijk is het beter soms helemaal blanco, zodat je geen vooroordelen hebt, zodat je gewoon zelf kunt zien hoe het is. Van sommige dingen ben ik gewoon heel erg nieuwsgierig: hoe zit het nou in elkaar, en kan ik soms zelf dingen opzoeken op internet.

- V Maar hoe bereid je je dan voor op je werk?
- A We bereiden ons voor ... soms bieden we activiteiten aan zoals knutseldingen. Maar voor de rest is het gewoon vragen aan de twee begeleiders. Het is niet echt voorbereiden: ik ben er. En als ik zie dat dingen fout gaan, dan spring ik in. Of een kind plast in zijn broe, dat soort dingen ...
- V De praktische klussen?
- A Ja, de praktische klussen. En ik heb wel aangegeven, ik heb op de maandag twee uurtjes een autistisch jongetje, ik heb daar geen ervaring mee, ik vind dat heel erg moeilijk. Bij een intervisie is ter sprake gekomen dat, als je wil, dan kan ik op de school van dat kind kijken wat voor dingetjes hij doet. Dat heb ik aangegeven dat ik dat graag wil. Mijn persoonlijk begeleider zei: ik ken iemand die op die school zit, die ga ik bellen en dan ga ik een afspraak maken. Dat ik toch kan kijken hoe kan ik erop inspelen dat ik toch zoveel mogelijk nuttige dingen doe in die twee uur. Soms zou ik liever veel meer daarvan af willen weten. Ook als je dat werk doet, soms is het wel belangrijk er veel meer van af te weten. Zolang je alle vragen die je het ...
- V Wat vind je daar nu precies van? Ik hoor je eigenlijk zeggen dat je vindt dat je te weinig informatie krijgt.
- A Over sommige dingen wel, ja. Niet als ik met een groep, als ik met andere begeleiders werk, zijn er altijd mensen aanwezig die wel opgeleid zijn, aan wie ik het altijd kan vragen. Daarom ben ik dan ook assistent-begeleidster. Dat autistische cliëntje dat ik heb, dat vind ik heel moeilijk, maar daarom heb ik al aangegeven bij mijn persoonlijk begeleiders dat we er iets aan kunnen doen om dat te verbeteren.
- V Wat is dan, inderdaad, de manier dat je op de hoogte blijft van dat dingen anders gaan of ...
- A Nog voordat ik begon op praktische gezinsondersteuning heb ik al een thema-avond gehad over ontwikkelingsstimulatie. En we hebben ongeveer éénmaal in de drie maanden een themabijeenkomst en dan bespreken we iets om iets te verbeteren. En twee weken geleden heb ik voor het eerst intervisie gehad met een klein groepje. Vooral hoe je dus inspeelt op bepaalde situaties en dat was dus met mensen van de praktische gezinsondersteuning. Wat daar heel belangrijk aan is, is dat je normaal gesproken van de praktische gezinsondersteuning werk je niet direct samen met je collega's. En dan kan je dus ook van elkaar ook heel veel leren. En intervisie is volgens mij, acht keer in het jaar. Vanuit de Compaan vind ik het wel goed dat ze daaraan heel veel tijd besteden. Ik had ook een brief gekregen voor een cursus, de Compaanintroductie eigenlijk.
- V Want dat heb je nog steeds niet gehad?
- A Nee, dat niet, maar omdat mijn contract loopt tot 31 januari (2007), omdat in februari voor mijn stage voor milieu naar het buitenland ga. We hebben afgesproken dat ik terugkom. Als ik weer terug ben in Nederland, dat ik dan die introductiecursus doe.
- V We willen ons voornamelijk richten op flexer op woonlocaties. Jij bent tamelijk verrassend, ondertussen zit ik even te denken hoe ik mijn vragen aanpas. Veiligheid en calamiteitenprocedures op je werk ...?
- A Ja, op de naschoolse opvang daar hebben ... Ik heb daar nu zeven keer gewerkt, we hebben nu twee keer een vergadering gehad over dat soort dingen. Bij de naschoolse opvang staat het allemaal nog een beetje in de kinderschoenen, want eerst was het alleen vanuit de Inspecteur De Vriesschool, had dus nog niets met de Compaan te maken. Vanaf dit jaar is het samengevoegd met de Compaan. Nu komen er ook kinderen van buiten die school die wel bij de Compaan zijn, maar die wel naar die school kunnen komen. Er wordt dus een hele proceduremap opgesteld, dat is een afstudeeronderzoek van een andere stagiaire, over calamiteiten en dat soort dingen. En daar hebben we ook over vergaderd. Ze zeggen dat had er eigenlijk al moeten zijn, maar ze zijn er nu druk aan bezig om te zorgen dat het er is.
- V Je weet wel voor een deel afspraken die er zijn. Dus als er wat mis gaat, weet je hoe je moet handelen. Het is niet zo dat als er wat mis gaat, ik grijp een handboek en ik weet wat ik moet doen, bij brand of zo?
- A Nee, inderdaad, dat hebben ze ook gezegd dat ze dat een slechte zaak vinden. Laatst kregen we voor het eerst, we hadden het al heel lang gevraagd, de persoonlijke dossiers van de leerlingen. Er zijn er maar 13 van de eigen school die op de naschoolse opvang zitten. Het duurde heel lang voordat ze binnenkwamen. En laatst kwam er één binnen en we wisten niet van een meisje dat ze epilepsie had. Dat is wel onder controle en ze slikt wel medicijnen, maar dat soort dingen moet je natuurlijk van tevoren weten.
- V Jullie wisten niet hoe jullie moesten handelen als zij een aanval kreeg?
- A Nee, We gingen onszelf afvragen, is er iemand met een BIG. Voorheen was er altijd iemand op school op de administratie die een BIG had. Maar werkte al zo'n twee maanden op woensdag tot één uur. Dat is wat we ook aangegeven hebben bij de directeur van de Inspecteur De Vriesschool van hoe moeten we dat oplossen, want er moet gewoon iemand zijn met een BIG. En ook Mirjam, zij is coördinator van de naschoolse opvang, zij heeft wel een BIG, maar zij is er niet altijd. Ze komt meestal even om te kijken bij de opstart, omdat het in de kinderschoenen staat, maar zij is er niet altijd.
- V En met die mensen met wie je op de naschoolse opvang samenwerkt, zijn dat allemaal mensen zoals jij, flexwerkers of zijn dat mensen die dat gewoon als vast werk doen?
- A Er is één vrouw die dat nu al zeven jaar doet, zij werkt vast bij de Compaan. Zij werkte sowieso niet vanuit de Compaan, maar vanuit de school zelf, haar dochter zat ook op die school. Zo is zij er zo'n beetje ingerold. We hebben twee andere flexwerkers en één van die flexwerkers is ook een stagiaire. En die andere die heeft de SPH al afgerond en die is gewoon een flexwerker bij de Compaan.
- V Zie jij nu verschil tussen jou en jouw collega's, hoe jij er werkt ...
- A Ja, van wie de SPH heeft afgerond, daar kan ik veel van leren. Af en toe vraag ik haar hoe kan ik dat het beste doen en dan kan ze mij een goed advies geven. En ook die andere mevrouw die vast bij de Compaan werkt, wat dat betreft weet ik er minder vanaf hoe je sommige dingen kan doen.

- V Heeft dat nu te maken met het feit dat jij flexwerker bent, of heeft dat nu te maken met ervaring?
- A Ik denk het feit dat ik niet hiervoor opgeleid ben, niet met dat ik flexwerker ben.
- V Wat vind je nu het lastigst als je een dienst draait, het maakt niet uit waar?
- A Ik vind autistische kinderen met wie je bijna geen contact krijgt, dat vind ik heel moeilijk, omdat ik niet goed weet van hoe kan ik ... Soms heb je het wel een beetje door, want we hebben heel veel kinderen natuurlijk tot 18, maar soms heb je het niet. Dan denk ik van ja, dit vind ik het moeilijkst.
- V Ik kan allerlei vragen gaan stellen over op andere plekken werken, maar jij werkt altijd op dezelfde plek, behalve als je een nieuw gezin krijgt.
- A Ja, ik heb tegen Loes gezegd dat als ik nog een keer kan invallen op de Logeerbeer, dan graag. Ik vond dat wel heel leuk.
- V Hoe heb je daarvoor voorbereid toen je daar naartoe moest? Dat is aan je gevraagd?
- A Ja, dat is aan mij gevraagd en zij heeft me toen een beetje uitgelegd hoe dat daar zit, dat de kinderen daar blijven slapen. De reden dat ik daar naartoe ging was, omdat er een jongetje van de ene locatie naar de andere locatie ging verhuizen. Normaal zit er bij een groep altijd twee professionele mensen. Zij wilde voorkomen, mocht het fout gaan, als dat jongetje niet goed kan aarden (want het zit daartegenover), wilden ze één iemand erbij hebben voor de zekerheid. Uiteindelijk pakte het uit – het waren twee dagen – dat het goed ging met die jongen en dat het niet nodig was voor hun om daar naartoe te gaan en was ik er als extra. Maar mocht het dus fout gaan, dan had één van hen naar de overkant moeten om dingen te regelen. Uiteindelijk ging het dus heel goed en dat was voor mij ook heel goed, zodat ik alles kon vragen, met hun mee kon kijken hoe het werkte. Loes zei dat is mooi, dan kunnen we een beetje in je investeren, want als je daar ook ervaring op doet en je kan daar vaker invallen, dat vinden wij ook prettig.
- V Jij doet dit als bijbaantje?
- A Ja
- V Zou je dan niet eigenlijk gewoon een opleiding moeten hebben om dit werk te doen?
- A Misschien wel. Ik zou nu daarvoor geen opleiding meer willen doen. Ik ben nu bijna klaar met iets anders. Dat het op deze manier kan, daar ben ik heel blij mee. Ik moet toegeven, op zich gaat het heel goed, ik vind zelf dat het goed gaat. Mocht er iets fout gaan, dan zijn er altijd mensen bij wie je direct kan aankloppen en die direct zeggen dat gaan we oplossen.
- V Dat geldt voor de naschoolse opvang, maar bij de praktische gezinsondersteuning ben je in je eentje
- A Maar goed, dan zou ik direct daarna mijn persoonlijk begeleidster op kunnen bellen en dan zouden gelijk daarna een afspraak kunnen maken hoe we dat kunnen oplossen. Zij kiezen inderdaad dan wel gezinnen uit voor mensen die niet zoveel ervaring hebben. Want met dat jongetje op de zaterdag gaat het gewoon heel goed.
- V Over je introductie had je het net ook al; hoe is jouw introductie gegaan bij de Compaan?
- A Die krijg ik nog.
- V Je bent er een beetje ingelepeld via een buurvrouw eigenlijk?
- A Ja, zoiets.
- V Wat is je mening over opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
- A Ik moet toegeven dat ik er niet zoveel vanaf weet.
- V Ik hoorde je wel zeggen dat je al een aantal keren dingen die specifiek met je werk ...
- A Ja, dat wel ... oh, bedoel je het zo. Dat vind ik wel heel goed, dat ... ik heb dus van de naschoolse opvang dus twee keer een vergadering gehad waarin we problemen hebben besproken en één intervisie, volgende intervisie is in januari en ik heb één themabijeenkomst gehad. In begin dacht ik wel zo dat is veel tijd en dat voor een bijbaan is dat veel extra tijd, maar ik vind het wel heel leuk en heel goed. En dus wel echt nuttig en ook wel noodzakelijk.
- V En verder begrijp ik dat je je niet verder georiënteerd heb: kijken of ik er nog een stapje verder mee kan?
- A Nog niet, want ik heb een vier-maanden-contract gekregen tot 31 januari (2007). En als ik dus terugkom. Zou ik met Loes bespreken wat de mogelijkheden zijn.
- V Dit is eigenlijk een vervolgvraag: heb jij een mening over carrièremogelijkheden bij de Compaan?
- A Nou daar hebben we het over gehad, want volgend jaar ben ik klaar. Ik wil niet direct verder studeren. Nu heb ik een MBO-opleiding gedaan. Liefst ga ik gewoon heel even, een jaartje even lekker werken. Zij heeft dat met mij besproken, eens kijken wat er mogelijk is. En ik zou heel graag dat bij de Compaan willen doen via Flex dan. Omdat ik het wel heel leuk vind en aangezien zij ook zei: we willen wel heel graag dat je terugkomt, was ik daar heel blij mee.
- V Waarom via Flex en niet in vaste ...?
- A Mij maakt het eigenlijk niet uit. Bij het sollicitatiegesprek zei ze: ik proberen dat jij direct bij de Compaan kan werken en uiteindelijk zei ze: sorry, het wordt toch via Flex. Ik vind dat niet echt erg, ik heb zoiets van ik merk het wel.
- V Wat is je mening over de beloning?
- A Goed, heel goed. Ik verdien geloof ik € 9,55 bruto? Ik moet toegeven ik weet het allemaal half, ik ben daar nooit zo erg mee bezig, ook met contracten niet. Maar mijn vorige baan was net iets meer dan het minimumloon en hier komt ook een toeslag bij, vanaf de zaterdag vanaf 12 uur krijg je toeslag. Bij de Logeerbeer heb 's avonds gewerkt, heb ik een toeslag gekregen (als het goed is). Dus, ja, voor een bijbaan is het echt een goede beloning, vind ik.
- V Mooi, ik begrijp dat je tot het einde van januari vier maanden bij de Compaan werkt. Hoeveel werk je nou gemiddeld per week?
- A 10, maandag twee uurtjes, woensdagmiddag vier uurtje en zaterdag vier uurtjes.
- V En dan als je af en toe zo'n opleiding of vergadering hebt, dat zijn ook gewoon betaalde uren?
- A Ja, dat wist ik dus niet. Maar vanmorgen moest ik dus even Loes bellen, want ik had het allemaal niet opgeschreven, maar ik hoorde weer van collega's dat die dat wel deden. Dus ik dacht ik ga even bellen hoe dat zit. Nee, zei ze, dat zijn inderdaad betaalde uren. Ik moest alleen even opschrijven de datums en de uren op zo'n briefje en dan zou zij gewoon haar handtekening eronder

- zetten dat het goed was. Dat was ook al weer een meevaller. Ik had het niet verwacht namelijk.
- A En voor jouw werk; flexwerkers op woonlocaties krijgen altijd netjes een maandrooster toegestuurd waarin staat op welke locaties ze werken ...
- A Ja, dat heb ik ook toegestuurd gekregen. Toen heb ik ook opgebeld: ik snap hier helemaal niets van. Toen zei ze ook: nou dan is dat voor jou niet van toepassing.
- V Je krijgt niet meer maandelijks ...?
- A Nee, want ik werk niet op een woonlocatie.
- V Maar je vult wel, als je gewerkt heb, wekelijks je briefje in? En als je gezinsbegeleiding doet, moet één van de ouders aftekenen?
- A Nee, dat hoeft niet. Ik heb gewoon die briefjes gekregen en de antwoordenvoloppen. Normaal gesproken moet iemand het ondertekenen. Maar voor parktische gezinsondersteuning, je ziet niet ieder week je persoonlijk begeleider of Loes ..
- V Die zou het eigenlijk moeten ondertekenen?
- A Ja, eigenlijk wel. Dat hoeft dus niet.
- V En bij de naschoolse opvang daar tekent één van de ...?
- A Nee, dus ook niet. Ik schrijf gewoon die uren op.
- V Een vraag over flexibel zijn in jouw werk, daar is bij jou eigenlijk ook geen sprake van, want dat wordt gewoon onderling afgesproken?
- A Ja, en als ze bellen, ze hebben extra werk, bijvoorbeeld bij de Logeerbeer dan doe ik dat graag, als voor mijzelf de mogelijkheid daar is.
- V Daar ben je dus behoorlijk flexibel in?
- A Ja, als ik de tijd heb, dan wil ik het graag doen.
- V Ook zo'n vraag: hoe wordt er door het Flexbureau gereageerd als je een dienst teruggeeft. Als ze vragen kan je dan en dan werken, heb je daar wel mee te maken gehad?
- A Nee, nou vanmorgen. Die moeder belde op dat haar zoontje, haar man ziek was, dat het dan beter was dat ik niet kwam. Toen wist ik het ook niet, toen heb ik Loes gebeld. Die zei – ik vroeg aan haar kan ik die uren opschrijven, hoe werkt dat – die zei je kan die uren opschrijven, allen wil ik dat je die uren inhaalt met administratief werk op de Geestbrugkade. Ik heb nu afgesproken dat ik morgen administratiefs iets ga doen.
- V Ga je dan achter een bureau zitten?
- A Ik denk het.
- V Maar goed dat is meer dan onderling afspreken dat toch nog een paar uurtje draait?
- A Ja dat is vandaag dus de eerste keer dat dat voorkwam.
- V De vraag is met welke functionaris van het Flexbureau heb je het meeste contact, maar je hebt dus het meeste contact met Loes van Schie?
- A Ja, Loes en Mirjam. En met Flex eigenlijk nooit iemand.
- V Wat is je mening over de ondersteuning die je van die mensen krijgt?
- A Vanuit de Compaan? Ja, goed. Ik vind van wel. Ik weet dat als er iets is, dan kan ik aanbellen. Ik heb al een aantal keren iets gevraagd. Bijvoorbeeld: ik hoorde dat ze bij de Geestbrugkade een hele zolder hebben met allemaal spelletjes. Die kan je lenen en die kan je meenemen naar je cliënten. Toen ik daar voor intervisie was, mocht ik gelijk even rondkijken op de zolder. Het zijn allemaal kleine dingetjes, maar ze helpen je wel gelijk. Tot nu toe heb ik geen grote problemen gehad. Dus ik heb het ook nog niet nodig tot nu toe.
- V Als je ze nodig hebt, kan je ze bereiken?
- A Ja
- V Wat vind je van de administratieve afhandeling, je briefje invullen en dat soort dingen?
- A Ik vind het een beetje irritant af en toe. Ik weet dat je ze voor de ..., aan het begin van de laatste dag van de week moet opsturen. Maar zaterdag werk ik en dan ben ik natuurlijk wel voor zessen terg, maar ik ga ze niet van tevoren invullen, want je weet maar nooit of er iets gebeurd. En redelijk vaak gaat die pas maandagochtend op de bus. Ik lees altijd dat je ze op tijd moet invullen, maar ik ga dat niet voor zaterdag doen, omdat ik bang ben dat als er iets gebeurd, dan heb ik het wel gedaan en heb ik niet gewerkt.
- V Het is wel handig om dat naar waarheid te doen?
- A Daarom, dan doe ik het naar waarheid, maar dan is wel af en toe te laat.
- A Heb je daar ooit wel eens commentaar op gehad?
- A Nooit persoonlijk, maar als er wel eens een mailtje is dan staat er altijd aan het eind 'Vergeet niet op tijd want je weet: niet op tijd is geen geld.'
- V Heb je daar al mee te maken gehad dan?
- A Ik moet eerlijk toegeven dat ik bij zo'n loonstrook denk van Oh ja. Ik snap er niet zoveel van.
- V Geld is geld?
- A Ja, dat is wel slecht.
- V Daar ben je niet van om te constateren of het klopt?
- A Ik heb altijd wel van mijn moeder geleerd dat je uren moet opschrijven en dan controleren of je ze ook uitbetaald krijgt. Misschien is dat wel verstandig om dat...
- V Of de onregelmatigheidstoeslag goed uitbetaald zijn en de juiste percentages uitgerekend zijn?
- A Ja! Ik denk dat ik dat snel een keertje ga doen.
- V Of vertrouw je ze niet?
- A Dat wel. Fouten worden natuurlijk altijd wel eens gemaakt.
- V Welke onderdelen van je werk zou je komend jaar willen verbeteren?
- A Omdat ik eigenlijk net ben begonnen, heb ik zoiets van ik kan op alle vlakken nog leren. En op zich bij de naschoolse opvang werken we wel echt aan verbetering. Bij de praktische gezinsondersteuning, wat mij betreft zou er vaker intervisie mogen zijn. Ik weet van anderen, het is allemaal na je werk. Die hebben niet altijd tijd ervoor. Ik moet toegeven van die ene keer intervisie dat ik heel blij was. Dat er heel wat situaties werden besproken en dat ik van al die situatie wel kon leren.
- V En om die reden zou het ook vaker moeten gebeuren?
- A Ja, eigenlijk wel. Maar over een jaar, als ik meer ervaring heb, want de mensen die ik nu heb gehad en intervisie hebben, die werken er soms al heel lang en die hebben soms van ik heb dat allang gehad. Vanuit mij, nu, zou ik het niet erg vinden om dat één keer in de twee maanden te hebben in plaats van één keer in de drie maanden.
- V Als je iemand anders zou moeten overtuigen om als flexwerker te gaan werken voor de Compaan, wat zou je daar voor argumenten voor gebruiken?

A Nou ik heb dat eigenlijk gedaan, grappig genoeg. Want een vriendin van mij was ik aan het vertellen over dit, toen vroeg ze aan mij, kan ik daar ook werken? Toe zei ik, ik heb geen idee, maar ik kan jou het nummer geven van mijn baas. Die heeft ze gebeld en ze hebben een gesprek gehad over de telefoon en vanaf december komt ze in Den Haag wonen en dan komt ze op sollicitatiegesprek. Wat ik heb gezegd dat het gewoon – ook voor haar zou het een bijbaan zijn – heel leuk is en dat je er inderdaad veel van leert. Zij heeft dus de universiteit gedaan, milieumanagement, ze gaat nu haar masters doen. Zij is wel in iets heel anders opgeleid, maar ik ken haar en zij kan met kleine

kinderen opschieten en zij is spontaan en leuk. Ik vind in de gezinnen zelf is het heel leuk. Er zitten soms wel eens wat nadelen aan, want soms is het wel irritant als de ouders erbij zijn. Ik bijvoorbeeld een Tunesisch gezin. Ik vind het heel leuk, die moeder kan dan wel niet heel goed Nederlands, maar ze doet heel erg haar best. Je leert een heel klein beetje van hun cultuur, je leert eigenlijk een klein beetje van alles een beetje bij. Dat waren eigenlijk mijn argumenten ...

V Einde, dank, nog toevoegingen, contact voor aanvullingen?

A Okee, okee, nee, ja.

Interview 2A

V Werk jij alleen op woonlocaties?

A Ja, het is eigenlijk zo dat ik tijdens mijn verpleegkundige opleiding twee jaar geleden ben ik hier stage gaan lopen drie weken lang. Ik vond het eigenlijk zo leuk dat ik het ben blijven doen en dat ik hier een nulurencontract heb gekregen en zodoende hier gebleven en werk ik alleen maar hier op woning 5, invaldienst. Ik ben verpleegkundige inmiddels en ik werk in het ziekenhuis gewoon 32 uur en daarnaast werk ik nog regelmatig diensten hier op de woning.

V En wat voor soort diensten zijn dat dan?

A Vroege diensten en late.

V Als woonbegeleiding?

A Ja, hier op deze woning.

V Niet specifiek doe je verpleegkundige dingen?

A Nou ja, er zijn hier over het algemeen maar weinig verpleegkundige handelingen te doen, ja medicatie en blaas spoelen, maar weinig. Er is hier ook niet meer een verpleegkundige dienst, wat vroeger wel was. Dat wordt nu uitbesteed naar Wateringseveld waar een verpleegkundige zit.

V Maar daar heb jij verder geen bemoeienis mee?

A Nee

V En ik begrijp dat je een nulurencontract hebt. Dat heb je nog steeds?

A Het is afgelopen november omgezet in een negenuurcontract minimaal, omdat je maar een jaar een nulurencontract mag hebben. Binnen de Compaan is dat omgezet naar negenuur voor onbepaalde tijd. Ik denk dat ik gemiddeld drie tot vier diensten per maand doe.

V Dat komt neer op 28/32 uur per maand?

A Ja, 24 uur. Maar ik doe dus ook alleen maar spitsdiensten, van zeven tot tien en nu dan van vier tot acht.

V Dus je komt af en toe voor drie uurtjes opdraven?

A Ja, ja.

V En je werkt dan voor de rest 32 uur in het ziekenhuis? Daar heb je een vaste baan?

A Ja dat is een vaste baan en ik doe dit gewoon erbij omdat ik het onwijs leuk vind.

V Dat zegt iets over je motivatie. Dat is dan wel interessant. Je hebt een vak dat zich meer op de geneeskundige kant richt en dit doe je er ook bij?

A Ja, de omgang met de cliënten vind ik zo leuk en de hele huiselijke sfeer in de woning. Dat trekt me gewoon. Ik zou het niet als vaste baan willen doen, want dan mis toch die verpleegkundige aspecten in het vak. Dit voor erbij. Echt erbij. Het

is niet omdat ik extra geld nodig heb, maar gewoon omdat ik het leuk vind.

V Je hebt dan vast wel een idee over wat voor kwaliteiten een flexwerker moet beschikken om hier te werken?

A Ja zeker. Ik denk dat je in ieder geval wel stevig in je schoenen moet staan om hier te werken. Ik heb één keer op een andere woning gewerkt, dat vond ik helemaal niks.

V Waarom?

A Dat was hoog niveau en dat trok me helemaal niet. Ik was dit gewend, nou dat is laag niveau. Je bent de hele dag hard aan het werk op de woning. Het was meer een vorm van begeleiden, dat je keek of ze deden wat ze moesten doen. Ik zat de hele tijd.

V Wat versta je onder stevig in je schoenen staan?

A Dat je weet van aanpakken. En ...

V Aanpakken vooral in praktische zin?

A Ja, zeker in deze woning. Je werkt maar met z'n tweeën in een dienst en je hebt tien cliënten en die hebben allemaal hun zorg en hun aandacht nodig. Nou dan moet je toch wel hard kunnen doorwerken en een zekere prioriteit kunnen stellen: dat vind ik belangrijk en dat niet. En ik vind dat aan woonbegeleider, die is eindverantwoordelijk, dat je samenwerking goed is, dat je duidelijke concrete afspraken maakt, wie waar verantwoordelijk voor is. En vaak gebeurt het toch wel, ik ben flexwerker hier, maar ik moest wel laatst een collega op haar eerste dag inwerken. Dat vind ik dat dat niet kan. Ja, zegt ze dan, je bent toch een daadkrachtig iemand en je weet hoe het reilt en zeilt hier. Maar ik ben niet van het vaste personeel. Dat vinden ze wel, omdat ik hier heel veel ben, maar ik vind niet dat het mijn taak is om iemand te begeleiden daarin of in ieder geval in te werken de eerste dag. Ik heb het wel gedaan, maar ik vind niet dat het hoort als je flexwerker bent.

V Hoe reageerde de ...?

A Daar waren ze het wel mee eens. Hè, moest jij die persoon inwerken? Ja, er was niemand. Ze betrekken je dan als zijnde collega, als iemand die op de dienstlijst staat, van die kan het wel doen, maar eigenlijk hoort het natuurlijk niet. Net zoals ze taken aan je willen kwijtraken. Dat is ook niet mijn taak.

V Daar komen we straks nog op terug.

A Als flex: je moet stevig in je schoenen staan, je zelfvertrouwen is heel belangrijk, anders kan je dit werk gewoon niet doen. Je moet hard kunnen werken.

- V Je zegt net dat je wel eens op een andere locatie hebt gewerkt. Jouw keuze is heel bepaald?
- A Heel bewust voor hierzo?
- V Als nu Flex komt met zou je een keertje ergens anders willen werken?
- A Nee, dat doe ik niet. Dat weten ze ook bij Flex, ik heb heel bewust voor deze woning gekozen, gewoon omdat het me aantrok. Waarom zou ik dan nog flexen op een andere woning?
- V Het is wel prettig dat je die keuze zo kan maken?
- A Ik vind ook dat ik omdat het heel erg fijn is voor de bewoners dat flexers regelmatig terugkomen op de woning. Ik denk dat het voor de cliënten heel erg vervelend is als er elke dag een andere flexmedewerker komt. Dat is wel geweest hierzo en daar worden ze heel erg onrustig van. Vooral toen ze hier krap in het personeel zaten en dan kwam er elke keer een ander persoon. Die kenden ze niet, daar zitten ze van alles mee uit te halen. Dat is heel onrustig af en toe. Toen ik op die andere woning werkte, vond ik dat ook lastig. Je weet niet wat de manier van werken daar is en hoe het reilt en zeilt.
- V Hoe heb je daar toen op voorbereid toen je naar die andere locatie ging?
- A Het was hier op het binnenterrein, woning 17, hoog niveau. Ze belden me eigenlijk van joh, – eigenlijk was ik ingeroosterd op woning 5 – we zijn hier met zoveel personeel, zou je eigenlijk daarheen kunnen gaan, anders is er niemand of zo? Nou ja, voor een keertje dan. Ik had gezegd, ik wil daar niet als enige staan. Ik wil de verantwoordelijkheid niet nemen, in ieder geval niet op zo'n woning. Laat het maar op je afkomen. Ik ben daar 's morgens heen gegaan. Ik kende die cliënten helemaal niet. Ik heb zo'n beetje gevraagd hoe gaat het hier? Dat hebben ze zo'n beetje verteld. Eigenlijk was het gewoon maar weinig. Meer begeleiden en kijken of ze doen wat ze moeten doen.
- V Op wat voor manier ben je toen ingewerkt?
- A Die collega gaaf aan hoe laat de cliënten uit hun bed kwamen en naar hun werk moesten. We hebben het toen een beetje verdeeld: als jij een beetje op die cliënten let en zorgt dat die medicatie krijgt. Zij was continue in de buurt. Dus als ik iets moest weten, kon daar altijd terecht.
- V Die samenwerking, dat was niet jouw probleem eigenlijk?
- A Dat niet, maar de manier van werken, wat je niet gewend bent ook. Zo weinig te doen, zo anders als je hier doet.
- V Zou meer informatie vooraf geholpen hebben om het beter te laten verlopen?
- A Misschien wel: dat je erop voorbereid bent wat er gaat gebeuren op zo'n woning. Dat zou wel goed zijn. Wat je kan verwachten.
- V Jij bent hier via stage ingerold?
- A Die stage heb ik gedaan. Toen vroegen ze: zou je hier willen werken als invalkracht? Ik zeg ja dat is goed. Dat kon toen nog niet, omdat ik nog 36 uur werkte in het ziekenhuis. Buiten een 36-uurcontract namen ze je niet op een nulurencontract, dat gaven ze je niet. Uiteindelijk ben ik 32 uur gaan werken en toen namen ze me alsnog, hebben ze Flex benaderd hoe dat ging en toen heb ik een vierurencontract gekregen met de afspraak dat ik in eerste instantie gewoon op woning vijf zou werken. Ik kon dan zelf aangeven – dat wel – als ik op een andere woning ook wilde werken. Ze lieten me wel vrij. Ze zei als je een keer op een andere woning wil kijken, dan is het goed.
- V Dan moet je meer richting Den Haag?
- A Ja.
- V Hoe ben je ooit hier ingewerkt?
- A Toen ik stage had, was ik natuurlijk over gepland. Je kon gewoon meekijken en alles rustig doen. En rustig leren en protocollen en cliënten leren kennen. Maar als flexmedewerker moet ik zeggen dat ik eigenlijk niet ben ingewerkt.
- A Toen je de eerste keer kwam, toen dachten ze, je weet het al?
- A Ja, precies, je weet het wel. Dat is misschien ook wel een fout van mezelf, dat ik daar op in had moeten spelen. Ja, je kende de woning, je kende de cliënten, je kende de gang van zaken, je wist hoe het allemaal liep. Dus ze hadden zoiets van je weet het wel. Toch? Het lukt wel.
- V Dus er was niet echt sprake van inwerken?
- A Maar dat is dan ook wel doordat je hier bekend ben vanwege stage. Maar ze hadden ook gelijk het vertrouwen. Ze lieten gelijk alles alsof je hier al jaren werkte.
- V Had jij dat gevoel nou zelf ook?
- A Het is best wel even geleden. Bepaalde dingen die moesten gebeuren waar ik tijdens mijn stage niks mee te maken had, financiën of zo, dat werd dan nu van je verwacht. Toen zei ik: ho eens even. Dat weet ik niet hoe dat zit. Dan namen ze wel de tijd om je dat even uit te leggen. Maar ze gingen er eigenlijk van uit dat je alles weet.
- V Sommige punten kwamen pas aan de orde als je ermee te maken had?
- A Ja, bijvoorbeeld, de brandveiligheid, Ik vind als nieuwe medewerker, moet je dat wel één van de eerste dagen worden verteld waar precies alles hangt, maar dat is niet gebeurd.
- V En waar het boek staat waar het inzit?
- A Het is niet via een inwerkmap of een inwerkperiode gegaan. Ik weet niet of dat normaal gesproken zo is, ik denk het niet.
- (...)
- V Wat vind je in het algemeen van de informatie die je als flexer krijgt op het moment dat je aan het werk bent, dat je aan het werk gaat?
- A Als je start met je contract? Ik ben dan bij het Flexbureau geweest, die hebben een en nader verteld wat het inhoudt als je flexmedewerker bent, wat er van je verwacht wordt, het takenpakket. Het gedragsprotocol dat hebben ze allemaal een beetje uitgelegd. Hoe het werkt met verzekeringen. Daar hebben ze uitgebreid aandacht aan besteed en hoe dat werkt met die flexbriefjes, hoe je die moet invullen, wanneer je ze moet inleveren, hoe het gaat met salaris. Dat is uitgebreid verteld door Gemma van der Zwaan.
- V Je had wel het gevoel dat je voldoende geïnformeerd was op dat moment?
- A Hoe je te werk moest gaan als flexer.
- V En de informatie die voor de rest hier gekregen heb met betrekking tot het werk en de informatie die je nu nog tot je beschikking heb?
- A Bedoel je nou vanuit de woning?
- V Je komt maar een beperkt aantal keren per maand en er gebeurt hier van alles?
- A Ja, als ik kom dan weet ik dat ik altijd terug moet kijken in de algemene map. Daar staan altijd de

- belangrijkste dingen in, of bijvoorbeeld zie medisch. Ik kijk altijd wel even in de dossiers wat er gebeurd is in de afgelopen tijd. En ze kunnen tijdens overleg ook vertellen. En af en toe krijg ik wel eens notulen van een cliëntenvergadering.
- V Af en toe? Waar hangt dat vanaf?
- A Soms ben ik er wel eens bij, als ik tijd heb, en anders wordt het in je postvakje gedaan.
- V Je hebt een eigen postvakje hier?
- A Dat komt dan misschien doordat ik hier werk. Ik word altijd uitgenodigd voor teamdagen en als er bijscholingen zijn of zo dan ben ik ook welkom om te komen. Ja, dat is inderdaad het voordeel als je werkt op een vaste woning als flexmedewerker.
- V Dat je onderdeel van het team uitmaakt?
- A Ja.
- V Is dat ook jouw gevoel dat je onderdeel uitmaakt van het vaste team?
- A Met alle uitjes dan word je altijd meegevraagd. Ze zeggen ook je hoort er toch gewoon bij, je wordt wel via Flex betaald, maar dat is het enige.
- V Je dienstindeling? Hoe is dat dan geregeld?
- A In principe hoort het zo te zijn, via Flex dat je zo'n lijst moet invullen wanneer je beschikbaar bent, en dat moet je dan opsturen daarheen. Dat gaat bij mij ook niet zo. Ik heb de afspraak met de roostermaker hier dat zodra mijn diensten bekend zijn in het ziekenhuis, geef ik aan welke diensten ik eventueel hier kan maken. Dan roosteren ze mij gewoon in. Ze hebben nog steeds tekort. Rondom mij wordt een rooster gemaakt, zeg maar. Dus het is niet zo dat ik elke maand op afroep wordt gebeld. Elke maand sta ik het rooster in die diensten ingepland waarvan ik heb aangegeven dat ik zou kunnen werken.
- V Zodat het past in je andere werkrooster?
- A Ja, ja.
- V Hoe gaat de taakverdeling hierzo met de andere mensen met wie je samenwerkt?
- A Ik vind dat de samenwerking hier goed verloopt, zeker met degenen die hier al langer werken. Tijdens de overdracht wordt altijd besproken wie wat doet, wie doet medicijnen, wie doet wat, wie doet die en die cliënt. Iedereen weet ook van elkaar waar je dan mee bezig bent, wat de taken zijn. Dat is heel gemakkelijk en heel prettig dat je weet wat je collega aan het doen is. Als ik in de badkamer ben dan weet ik dat mijn collega in de woonkamer is bij de cliënten, dat ze niet alleen zijn. Ik kan mijn collega's wel vertrouwen.
- V Is er verschil tussen jou en de vaste woonbegeleiders qua taken?
- A Eigenlijk niet. Weinig, behalve met financiën is er ... Als flexmedewerker mag je geen kluisleutel hebben. Dus dat doe ik niet. Dat is het enige, maar ik ben verpleegkundige, dus ik doe gewoon medicijnen. En sommige zeggen zelfs bij één cliënt met een wond: nou P. dat doe ik niet. Doe jij dat maar daar weet je veel meer van af. Dus dan hebben de woonbegeleiders weer van: ik doe een stapje terug, doe jij dat maar.
- V Wat vind je daarvan?
- A Ik vind dat heel erg leuk. Want als ik zie wat er aangeklungeld wordt. Net zo als overleg met een arts, als ik dagdienst heb dan laten ze dat ook aan mij over. Als bijvoorbeeld de huisarts hier moet komen bij één van de cliënten dan bel ik die ook gewoon. Wat dat betreft zijn de taken wel gelijk.
- En als ik iets niet weet hoe iets gaat, dan is er altijd wel een collega die dat kan vertellen.
- V Wat is dan het verschil tussen jouw kwaliteit en van je collega's die hier werken?
- A Ik denk weinig.
- V Hooguit dat jij nog een ander beroep uitoefent, dat ook wel handig is?
- A Ja, dat ik misschien wat verpleegtechnische handelingen hier mag doen en heel veel niet. Daarin denk ik dat er wel een verschil is.
- V Wat vind jij het lastigste als je een dienst draait?
- A Dat je niet van alles op de hoogte bent. Omdat je maar beperkt komt, is het natuurlijk zo dat je niet altijd gelijk tijd hebt om alles te lezen of erachter te komen dat je bepaalde dingen bij een cliënt gewend ben dat het zo is, maar wat inmiddels veranderd is. Dat is lastig.
- V Waar komt dat dan door?
- A Doordat ik te weinig kom en daardoor niet op de hoogte ben. Dat dragen ze natuurlijk niet meer over. Ze houden natuurlijk geen rekening met wanneer ik weer eens kom. Dat is wel eens lastig.
- V Wat zou de oplossing daarvoor zijn?
- A Ja, dat ik eerst rustig ga zitten met de map en dat ik alles doorneem van wat er de afgelopen tijd gebeurd is. Dat je de tijd krijgt om je in te lezen. Ik denk dat die tijd er bijna niet is. Soms kom ik wel eens wat eerder, maar dat is alleen maar voor mezelf om me even in te lezen. Dat vind soms wel eens het nadaal dat je soms niet alles actueel hebt.
- V Ondanks het feit dat je hier heel bekend ben.
- A Als er bijvoorbeeld een afspraak is gemaakt over een beenbeschermer die iemand omheeft. Dan hoor je tijdens de overdracht: die mag die niet meer om, kan hij snel vallen. Afgelopen weekend heb ik gewerkt en toen zag ik die band weer om. Ik vroeg die mag toch niet om? Nee, dat is weer veranderd. Nou dat soort dingen, misschien is het af en toe een heel klein dingetje, maar het is toch vervelend.
- V Ben jij nu de enige flexwerker die hier werkt?
- A Nee, er is er nog één, die is nu ook aan het werk en Die heeft hier altijd in vaste dienst gezeten en die wilde eigenlijk stoppen met werken, omdat ze zoveel in haar vrije tijd te doen had en die heeft een nulurencontract via Flex. En eigenlijk werkt ze nu meer dan ze ooit heeft gewerkt. (...)
- (...)
- A (...) zij vindt het ook onwijs leuk en zij kan er ook onwijs van genieten om hier met die gasten te werken.
- V Net als voor jou geldt voor haar dat zij nog andere dingen heeft en dat is op deze manier goed te combineren?
- A Ja dan zegt zij: dan kan ik zelf aangeven wanneer ik wel of niet wil. En dat is bij mij ook zo. Soms dan bellen ze, net als vanmorgen, zo van kan je komen? Nee, ik kan niet. Het gebeurt ook wel als er zieken zijn, dat ze bellen: joh, kan je alsnog werken?
- V Hoe vind je dat dan als je nee moet zeggen?
- A Dat vind ik dan wel vervelend. Zeker als je hoort er zijn zieken, kan je alsjeblieft komen werken? Dat denk ik oh shit. Dat vind ik wel heel vervelend. Soms denk ik dan wel eens: kan ik mijn eigen programma thuis omgooien om alsnog hier te werken? Dat is eigenlijk niet goed, maar ik kan niet zo goed nee zeggen.

- V Maar dat doe je dat wel soms?
- A Soms wel, niet altijd.
- V Wat voor soort opleiding zou iemand moeten hebben om als flexwerker bij de Compaan aan de slag te gaan?
- A Ik denk in ieder geval wel ervaring in de zorg, ik denk minimaal wel helpende verzorgende, of SPW, volgens mij kan je met SPW ook hier werken. Je weet dan toch wat zijn gehandicapten, hoe kan je ermee omgaan, de ziektebeelden die cliënten kunnen hebben, wat is belangrijk in de verzorging. Ik denk dat dat belangrijk is als je in de verzorging wilt werken. In ieder geval iets in de verzorgende richting. (...)
- V Voor iemand die wat anders wil?
- A Daar moet een bijscholing voor zijn. Het is natuurlijk wel leuk als iemand wat anders wil proberen. Ik vraag me dan af, worden ze niet zomaar in het diepe gegooid?
- V Jij hebt je eigen ervaring.
- A Ja, maar ik ben afkomstig uit de zorg. Maar als je nog nooit iemand heb gewassen, ik weet nog hoe ik zelf voor het eerst, toen dacht ik oh mijn god, hoe is dat. Misschien dat daar een bijscholing wel handig voor is of wat dan ook.
- V Dat is toch wel praktisch dat iemand eerst leert voordat hij hier aan de slag gaat?
- A Ik denk het wel. Je valt gelijk met je neus in de boter. Ik denk dat het heel moeilijk is, ook al lijkt het je wel leuk, het is heel lastig om te weten hoe dat allemaal gaat, als je dat helemaal niet gewend ben. Je hebt een voorsprong als je in ieder geval in de zorg hebt gewerkt. (...) en sociaal zijn.
- V Je hebt kort iets verteld over je introductie bij de Compaan. Heb je nu nog ideeën wat anders en beter zou kunnen bij de Compaan?
- A Misschien dat er op de woning een lijst aanwezig is van belangrijke dingen die je moet weten, voordat je hier gaat werken, zoals over brandveiligheid, dienstdoende arts (...). Ik weet dat het daar hangt, maar als jij hier komt als flexwerker en je weet dat allemaal niet, dan is het misschien wel handig dat een beetje de belangrijkste dingen weet en waar te vinden. Mocht er wat aan de hand zijn dat je dat weet. Aan de andere kant heb ik weer zoiets, als flexmedewerker mag je hier niet eind verantwoordelijk zijn. Waarom moet je dat weten? Er is altijd wel een collega op wie je terugvalt.
- V Er valt altijd een calamiteit te verzinnen waarbij je die collega ook niet aan kan spreken.
- A Ja, precies. Dan is het toch wel handig als het bekend is. Misschien ...
- V Zou er niet meer aandacht voor mogen zijn, sowieso al als je als flexwerker bij de Compaan in dienst komt?
- A Ik denk het wel. Toevallig met die HKZ, dat was voor iedereen verplicht, ook voor mij. Om te weten wat er allemaal in die mappen staat en of je het allemaal kon vinden. Nou, ik las sommige dingen pas voor het eerst, hoor. Dat had je misschien eerder moeten weten.
- (...)
- V Je kan je afvragen wat is belangrijk en wat niet. Het is wel handig als je belangrijke informatie het eerst weet.
- A Ja, voor het vaste personeel hebben we een inwerkmap. Het is handig dat als je als flexer hier komt dat dat ding onder je neus krijgt. Daar staat in globaal de dagindeling, welke cliënten hier zijn, welke hulp ze nodig hebben. Ik denk dat het wel handig is dat als je als flexer voor het eerst hier komt dat je die map te zien krijgt.
- V Die map is eigenlijk een vrij algemeen compleet plaatje en die zou ook voor flexers standaard gebruikt ...?
- A Ja, hier kijk even door (...) als ze daar op gewezen worden dat het hier is.
- V Ik weet niet of het van toepassing is, maar wat is jouw mening over opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
- A Voor mij niet, denk ik. Bedoel je dan, als je hier werkt dat je verder kan groeien?
- V Ja, zoiets.
- A Daar weet ik eigenlijk heel weinig over.
- V Daar ben je niet zo mee bezig?
- A Nee, eigenlijk niet.
- V Carrière bij de Compaan maken, denk je daaraan?
- A Nee, daar zou ik niet willen.
- V Daar kijk je ook niet naar?
- A Nee, Ik vind verpleegkunde in het ziekenhuis dat is mijn vak en dit vind ik leuk om erbij te doen en dat wil ik ook zo houden.
- V Wat is je mening over je beloning dat als flexwerker?
- A Als ik het vergelijk met wat je in het ziekenhuis krijgt, dan is het veel minder. Maar het is voor mij ook maar een zakcentje.
- V Maar voor de inspanning en deskundigheid?
- A Je moet heel hard werken voor weinig.
- V Verhoudingsgewijs heb je daar wel een mening over.?
- A Ja, ik hoef er niet van te leven. Het is een extraatje voor mij. Ondanks dat is het toch weinig voor wat je allemaal moet verrichten en wat er van je verwacht wordt, dan denk ik dat ze wel wat ruimer mogen zijn daarin, maar dat hoor je ook van de woonbegeleiders.
- V Dat is een ander verhaal (...). We zijn op zoek naar ervaringen van flexwerkers, mensen die elke keer weer om moeten schakelen van laag-niveaucliënten naar hoog-niveaucliënten.
- A Als je hier met zijn tweeën werkt een avonddienst, alle tien zijn ze ADL afhankelijk, ze moeten allemaal begeleid worden aan tafel bij de eetsituatie, medicatie, allemaal incontinent, en ze hebben ook allemaal hun aandacht nodig. Als je met zijn tweeën bent, moet je ze allemaal aandacht kunnen geven en een-op-een kunnen begeleiden (...)
- V Hoelang werk je nu al voor de Compaan?
- A Ik denk bijna twee jaar.
- V En je werkt ook al twee jaar in het ziekenhuis?
- A Nee, al langer, al vierenhalf.
- V Maar dat was eerst een opleidingssituatie?
- A Op die manier. Ik ben inmiddels al weer aan een nieuwe opleiding begonnen in het ziekenhuis. Maar voor mijn verpleegkundige opleiding heb ik hier tien weken stage gelopen.
- V Hoe was dat geregeld? Jij was in dienst van het ziekenhuis voor een opleiding?
- A Je was verplicht een externe stage te doen, daar moest je zelf achteraan. Doordat ik iemand kende die hier werkte, ben ik hier heel makkelijk binnengerold. Ze hadden ook nooit vanuit de verpleegkundige opleiding stagiaires. Toen is het

- via het locatiehoofd gegaan en is er zo'n leerling-arbeids/stage-overeenkomst getekend. Hier was ik dan gekoppeld aan een werkbegeleider waar samen mee elke keer werkte tijdens een dienst. Ik was altijd overtaallig als derde. Zij was ook verpleegkundige, toentertijd was hier nog een verpleegkundige dienst. Daar ging ik altijd mee mee, dat het die achtergrond had, dat was wel leuk. Ik ben altijd heel goed begeleid. Ik had ook opdrachten die ik hier moest doen. (...) ik vond dat ik hier goed begeleid ben. Misschien dat ze me daarom toen ik als flexer hier kwam, in het diepe gooiden.
- A Het aantal uren dat je per week, per maand hier werkt hebben we het over gehad. Dat ligt ergens in de orde van 24/32 uur per maand. Wil je die termijn nog eens uitleggen? Je krijgt eerst je ziekenhuisdiensten?
- A Het rooster in het ziekenhuis is van nu (*december*) tot en met maart bekend. Hier lopen ze altijd achter. Degene die de dienstlijsten maakt, belt mij altijd op als ze aan een nieuw rooster gaat beginnen. Eens kijken wanneer ik kan werken. Of zij geeft mij de nog openstaande diensten. Als ik die dan niet kan werken, dan gaat ze wat schuiven met het vaste personeel.
- V Dus het rooster wordt aangepast aan jouw mogelijkheden?
- A Ja.
- V Het rooster van januari is nu al bekend aan jou?
- A Het is bijna klaar. Het is wel zo dat de diensten die ik doorgeef, die krijg ik ook vaak.
- (...)
- V Meestal weet je het een maand van tevoren?
- A Ja.
- V De wijze waarop jij flexibel kan zijn. Men is hier eigenlijk flexibeler in het rooster?
- A Ja, ik werk natuurlijk onregelmatig, aan de ene kant is dat heel handig. Aan de andere kant voor hier onhandig. (...) dan ben ik bijvoorbeeld drie dagen vrij, dan kan ze één van de drie dagen kiezen. Inderdaad wordt dan rondom mij een rooster gemaakt. Of ze zegt er zijn collega's die hebben nog zoveel uren over, ik zet jou erop en haal iemand anders eraf.
- V Jij wordt ook gebruikt om anderen weer te laten compenseren?
- A Net zoals van de week ben ik gebeld of ik nog een paar uurtjes 's avonds kan werken, omdat ze nog zorguren over hebben voor sommige cliënten.
- V Dat is jouw flexibiliteit?
- A Of wil je van een vroege naar een late? Dus wat dat betreft kunnen ze wel genoeg schuiven.
- V Het moet wel passen ...
- A In mijn rooster, ja. Dat vind ik het belangrijkste en zij zijn hier heel flexibel met mij. Ze willen mij graag hebben. Ik moet minimaal negen uur werken, ik kom elke maand wel aan het werk hier.
- V Met het flexbureau heb je eigenlijk niets te doen, spreek je nauwelijks?
- A Ik heb wel elke keer via Flex een rooster per maand. Hier faxen ze dat door wanneer ik werk en dat krijg ik van hun weer, zo'n maandrooster. Ik kreeg ook die beschikbaarheidslijsten weer toegestuurd voor het nieuwe jaar. Maar ik heb hun gemaaid dat ik dat nooit doe. Daar hoor ik dan verder ook niets meer van. Maar ik krijg dan elke maand wel gewoon het rooster. En ik krijg ook altijd de vacatures toegestuurd (...)
- V Dat is het voordeel als je flexmedewerker bent, want als je gewoon medewerker bent, moet je maar zien of je dat ooit terugvindt (...) Heb je nu eigenlijk nog regelmatig contact met het Flexbureau?
- A Nu niet meer. In het begin was dat wel heel vaak. Toen belden ze me of ik ergens anders wilde werken. Ik had hier natuurlijk mijn diensten afgesproken, dus dat deed ik nooit.
- V Hoe verliepen die contacten toe, als jij zei nee dat kan echt niet?
- A Dat begrepen ze wel.
- (...)
- V Wat vind je van hun steun en begeleiding (*Flexbureau*)?
- A Ik vind dat ze hun zaken wel goed geregeld hebben. Ik word elke keer weer op de hoogte gesteld. Ik regel het hier verder zelf, maar zoals de kerstborrel ik wordt elke keer op de hoogte gesteld.
- V En je kerstpakket?
- A Dat wordt hier bezorgd.
- V Wat vind je van de administratieve procedures, als je gewerkt heb, briefjes invullen?
- A Ik vergeet het heel snel zelf dat je zo'n briefje moet invullen. Day is wel vervelend en dan ben ik al thuis. Vervelend. Ik heb ze thuis ook die briefjes en dan kan ze wel invullen, maar dan heb ik een handtekening nodig. Soms in mijn drukte vergeet ik dat eigenlijk.
- V Het komt meestal wel goed?
- A Ja dan ga ik wel terug.
- V Het is niet zo dat je soms weken later?
- A Nee dat niet (...) meestal vrij direct.
- V Wat zou je willen, dat het anders was?
- A Kijk ze faxen zo'n lijst door wanneer je werkt, misschien dat die briefjes niet eens meer zou hoeven. Als Flex daarmee akkoord gaat dat de woning gewoon faxt. (...). Ze gaan elke maand sowieso faxen welke diensten er open staan en ze vragen voorkeur en er zijn hier drie vaste flexers. (...) Soms vragen ze of ik eerder kan beginnen en dan zijn die briefjes toch nodig.
- (...)
- V Hou je ook bij of je al die uren uitbetaald krijgt?
- A Ik heb dat altijd bijgehouden. Toen ze me belden in november, je nulurencontract moet omgezet worden, gaan we ook een beetje je salaris veranderen, maar – zegt ze – het is wel moeilijker uitrekenen. En dat heb ik nog niet gedaan, ik geloof het wel. Het is eigenlijk niet goed, want er wordt best wel fouten gemaakt. Ik vind het moeilijk bijhouden, hoeveel uren je gewerkt heb om dat in je salaris terug te zien.
- (...)
- A (...) ik die briefjes altijd bewaar. Soms zit ik er wel eens naar te kijken en ik weet niet of het altijd klopt. Het zal wel. Je gaat er maar vanuit dat het goed gaat.
- V Kwestie van vertrouwen. Welke onderdelen of aspecten van het werk dat je hier doet zou je komend jaar willen verbeteren?
- A De privacy met de cliënt. We hebben maar één badkamer hier en we hebben tien cliënten en we kunnen ze nooit allemaal om de beurt in de badkamer. Daar is gewoon geen tijd voor. Soms staat er één onder de douche, zit er één in bad, terwijl er één wordt omgekleed. Dat vind ik heel slecht, ook al zullen ze niet beseffen wat privacy

- inhoudt. Toch vind ik dat je erop moet letten. Ze willen die woning ook veranderen en elke cliënt moet gewoon een eigen badkamer hebben. (...) De privacy dat moet echt verbeteren.
- V En met betrekking tot je eigen inzet en werk?
- A Dat ik meer 'nee' moet zeggen? (...) Of dat ik mij misschien niet zo snel over iets druk moet maken. Ik heb een verpleegkundige achtergrond (*Voorbeeld van de behandeling van de wond*). Daar maak ik mij hartstikke druk over. Ben ik kwaad dat ze (*arts*) niet naar mij luisteren. (...). Daar baal ik van, want ik heb toch het beste voor voor die cliënt. Ik moet leren: ik heb het overgedragen, dan is het klaar. Dat is wel moeilijk voor mijzelf.
- V Wat zou er met het oog op flexwerkers nog kunnen verbeteren?
- A Zo'n inwerkmap voor belangrijke dingen en dat er eer rondje op de woning wordt gemaakt. In het team wordt heel gauw gedacht dat ik bepaalde taken ook wel kan doen, zo ben ik contactpersoon voor vrienden van de Compaan. En zo willen ze doorgaan, maar ik zeg ho even. Dat is een valkuil dat ze je betrekken als zijnde teamlid. Je moet heel erg op je hoede zijn dat je dat niet accepteert. (...)
- V Dan zou je vast lid van het team kunnen worden. Er moet een duidelijk onderscheid in verantwoordelijkheden zijn. Als je iemand anders zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker voor de Compaan. Wat zijn je argumenten?
- A Dan zou ik eerst promoten hoe leuk de bewoners zijn en hoe leuk het contact is. Heel veel mensen denken dat je doordat het laag niveau is, ze kunnen niet praten, ze niks leuk vinden. Dat is helemaal niet zo: je kan zoveel leuke dingen doen dat je ziet dat ze genieten. Dat is zo gaaf. Dat zou ik zeker zeggen. Je hoeft maar iets kleins te doen en je ziet dat ze in een opperbeste stemming zijn daardoor. Contact met ouders, die zijn een klein beetje terughoudend, wat wel jammer is. (...) je kan laten zien dat hun kind niet alleen maar moeilijk en vervelend is. (...) Als ik hier ben, doe ik altijd wat leuks.
- V En wat zijn je argumenten vooral als flexwerker?
- A Je vrijheid. Je flexibelheid, je kan zelf aangeven wanneer je wel of niet wil werken. Dat het heel vrij is. Je bent eigen baas wat dat betreft. (...) Ik denk dat het wel makkelijk is. Voor mij is het vooral de omgang met de cliënten. Dat wassen en zo, niet, maar die kleine dingen. Ik ga ook altijd mee op bewonersvakantie (...). Ik ga er vanuit dat ik vrijwillig meega, maar ik krijg altijd vier dagen uitbetaald. Dat krijgen de woonbegeleiders ook. (...).
- A Van één cliënt ben ik ook nog vrijwilliger. Ik vind het gewoon leuk. Volgens mij ben ik gewoon een uitzondering in flexen.

EINDSchermutselingen.

Interview 3A

- V Draai je alle soorten diensten of draai je alleen bepaalde diensten?
- A Ik werk sinds een half jaar op de Weesperstraat, voor drie dagen, een vaste aanstelling. En sinds die tijd werk ik alleen nog op maandag en dinsdag voor Bureau Flexwerk. Door mijn vaste contract zijn mijn diensten voor Flex werk ook beperkt geworden, omdat ik op maandag en 's avonds heb ik dan training en weer afspraken; ik werk alleen overdag. Dinsdag ben ik ook alleen overdag beschikbaar omdat ik niet een avonddienst wil draaien en op woensdag weer om acht uur wil beginnen. Daardoor is mijn beschikbaarheid beperkt geworden en werk ik meestal alleen op kinderdagcentrums.
- V Maar wel op wisselende plekken?
- A Ja, bij de Joppe, AC Wateringseveld, bij de TikTak vroeghulp van de Compaan.
- V Je werk is niet beperkt tot een bepaald type cliënt of een bepaald niveau?
- A Het zijn wel over het algemeen jongeren. Er zijn niet zoveel activiteitencentra voor volwassenen die flexdiensten aanvragen. De schoolgroep waar ik de komende tijd inval zijn kinderen van vier tot zes jaar. Veel kinderen met Downsyndroom, maar andere keren werk ik met meervoudig gehandicapte kinderen, dat wisselt wel.
- V En dan heb je er ook nog allerlei persoonlijke verzorging erbij in dat soort situaties?
- A Ja, kinderen worden verschoond en worden geholpen met eten.
- A Woonlocaties is eigenlijk jouw stiel niet?
- A Nee, laatste tijd niet meer. Toen ik volledig voor flex werkte wel. Dan werk je dagdiensten op woningen, avonddiensten; weekenddiensten en slaapdiensten heb ik nooit gedaan. Daar had ik niet zo'n behoefte aan.
- V Je hebt nu een vast contract op de Weesperstraat voor drie dagen en de overige uren, werkdagen van de week, werk je voor Flex? Wat heb je voor Flex voor een soort contract?
- A Ik heb een contract ... minimaal negen uur in de maand moet ik werken. Ik werk er wel veel meer. Ik heb de afgelopen maand ... Ik heb de afgelopen weken de maandag en de dinsdag gewerkt en af en toe is het dat ik één van die dagen maar werk.
- V Je komt gemiddeld wel aan 16 uur in de week voor Flex, maal vier: je zit gauw aan de zestig uur in de maand. Daar ben je wel tevreden over?
- A Ik vind het erg leuk.
- V Het is ook een contract voor onbepaalde tijd?
- A Ja.
- V Wat is de reden, motivatie om als flexwerker ...?
- A Nou, ik heb ook SPH gestudeerd. Toen ik daar mee klaar was, dacht ik ik zoek even een baan uit. Dat was niet zo makkelijk. Na een hele tijd zoeken en solliciteren en afgewezen te worden op het feit dat ik geen ervaring had, Toen ben ik als flexwerker begonnen. Ik dacht eerst het is echt niks voor mij om elke keer ergens anders naartoe te gaan, steeds weer andere cliënten waar je mee werkt, steeds weer andere collega's waarmee je moet samenwerken. Nou ja, toch maar gedaan en ik dacht, als het niks is, kan ik er altijd nog mee ophouden. Maar het was heel leuk om de verschillende locaties te zien. Na dat een tijd gedaan te hebben, ik was wel door blijven solliciteren, heb ik uiteindelijk een vaste plek gevonden, maar dat was wel een vacature voor drie dagen. Dat vond ik wel erg weinig. Als het vier was geweest, was het prima.

- V Je bent ongeveer twee jaar bezig geweest om een vaste werkplek te vinden?
- A Ja, dat is wel een tijd. Ik ben wel blijven rondkijken ...
- V Je wilde specifiek bij de Compaan blijven?
- A Nee hoor, dat kon mij niet zo veel schelen. Ik vond het wel het leukste, omdat je veel klanten kende, je leert veel locaties kennen. Op de Weesperstraat, waar ik nu werk, had ik ook al eens een keer vervangen voor zwangerschapsvervangings. Toen na de tweede keer, kwam er een vacature en daar heb ik op gesolliciteerd. Ik wilde zelf niet in een woning werken, omdat je daar al die onregelmatige diensten hebt. Daardoor valt er gewoon heel veel af.
- V Die keuze kon je wel maken binnen Flex? Je kan aangeven wanneer je wilt werken.
- A Ja, maar daardoor heeft het lang geduurd voordat ik een vaste baan heb gevonden. Op woningen kon je wel redelijk snel aan de slag, maar dan had je weer diensten waar ik geen zin in had. Dan krijg je elke maand een rooster waar je niet blij van wordt.
- V Jouw voornaamste motivatie is eigenlijk dat je een beperkt aantal keuzes voor je werk wilde hebben, niet in roosters moeten draaien die je onwelgevallig zijn?
- A Nu dan om de drie dagen dat ik werk nog aan te vullen. Ik vind het gewoon hartstikke leuk werk.
- V Over wat voor kwaliteiten moet een flexwerker beschikken?
- A Je moet heel flexibel zijn.
- V Wat versta je daar precies onder?
- A Ik heb gemerkt dat ik heel vaak doorkreeg. Je werkt daar op de woning en er is bijna niemand thuis en je draait daar een dagdienst. Dan kwam ik daar en dan moest ik met iemand naar het werk. Dan was het ineens een ander verhaal. Het is duidelijk dat je flexibel bent in de locaties en de tijden, heb ik wel gemerkt een aantal keren dat ik me een voortstelling had gemaakt van de dienst die ik zou draaien, en aanmaal aangekomen, bleek het toch heel anders te zijn. Daar moet je wel flexibel in zijn om mee te kunnen gaan. Een ander zegt, nee hoor, ik kom hier voor op de woning. Daar is uiteindelijk niemand mee geholpen. Je moet goed kunnen improviseren, je moet goed kunnen omgaan met onverwachte situaties. Ik merk veel cliënten vinden het niet leuk als er flexers komen. Dus daar moet je een weg in zien te vinden. Je moet ook wel duidelijk maken dat je voor het eerst bent aan de collega waar je mee werkt als je met een collega samenwerkt en dat je niet alles weet. Dat is ook heel verschillend per locatie. Bij de ene krijg je eerst een map: Joh, ga even een kwartiertje zitten, lees het een beetje door. En bij de ander zeggen ze meteen: joh, zet jij Tim even onder de douche. Ja, dat is toch wel zeer verschillend. Daar moet je wel mee om kunnen gaan.
- V Dat is wel lastig op zijn tijd.
- A Ja, maar ik merk soms ook wel dat als je in zo'n map zit te staren, hoe leer je iemand goed kennen? Dat is gewoon door ermee te werken.
- V Hoe bereid je je voor? Ik hoorde je net zeggen, dat je je voorbereidt op een bepaald soort werk, je hebt al bepaalde informatie gekregen, en dat was waar je eigenlijk op vertrouwde. Dat was eigenlijk je hele voorbereiding?
- A Ik heb een map van Flex met alle informatie over de werkplekken. Dat kijk ik dan even door als ik naar een nieuwe locatie ga. Wat kan ik daar een beetje verwachten. Wat voor doelgroep? Ik vroeg het ook wel vaak, als ik een nieuw plek door kreeg van Flex. Ik vree ook wel wat wordt er daar van mij verwacht? Werk ik alleen, of samen met een collega samen. Dat is ook wel een verschil. En verder de informatie uit de map even doornemen.
- V Hoe word je als flexwerker ingewerkt op zo'n onbekende locatie?
- A Dat is een wereld van verschil. Bij de vroeghulp werden we echt heel leuk opgevangen. Toen zeiden ze ook alle kinderen met foto's erbij. Dat is ideaal. Anders hoor je tien namen, als je gezichten erbij ziet is het makkelijker onthouden. En men vertelde dat is belangrijk voor die. Gewoon even kort, maar wel de belangrijkste dingen verteld, je kan vragen wat je wil. Dat is wel een heel ander soort dienst als je op een woning komt waar van alles moet gebeuren, mensen uit hun bed gehaald moeten worden.
- V Van die confrontaties van: ga Jantje maar even onder de douche zetten?
- A Ook wel eens. Toen werkte ik net voor Flex, moest je iemand wekken en die sliep dan bloot, die rende meteen naar de douche. Dan dacht ik: ojee wat moet ik nou? Dat heb je dan wel. Goed, daar kom je ook wel weer overheen.
- V Het is te overwinnen allemaal?
- A Dat is verschillend per locatie; niet overal is daar tijd voor om eerst te gaan zitten en een uitleg te geven.
- V Nee, goed maar je komt in ieder geval ... je hebt ook het voornemen om het zo goed mogelijk te doen?
- A Ik heb één keer gehad toen werd de deur open gedaan door een begeleider: Oh nee, alweer een invaller. Toen dacht ik, laat ik hier maar omkeren en gewoon weggaan. Maar dat was ook echt een uitzondering.
- V Van de informatie die je ter beschikking krijgt op locaties, wat vind je daarvan?
- A Ik vind het prettig om sowieso te zien wie wonen er allemaal. Het is ideaal als foto's op een bord hangen, of als ze een map hebben met de foto's erin met de namen. Dat heb ik ook wel eens gehad; dan wordt er gebeld door bijvoorbeeld ouders: is Henny er ook? Dan denk je: ach god woont Henny hier dan? Dat vind ik heel vervelend. Zoiets vind ik heel belangrijk.
- V Maar het plaatje met een praatje dat is wel heel handig?
- A Gewoon met een korte omschrijving: let op dat. Dat je gewoon even weet wie iemand is en waar je op moet letten. Want je kan soms ook hele omschrijvingen lezen over dagprogramma's. Dat blijft toch niet hangen. Als je een dag komt invallen. Als je weet dat je er voor de komende tijd bent, voor de komende weken, heeft het veel meer zin om je daar echt in te verdiepen dan als je voor een dag komt invallen.
- V Voor een flexer is het 't handigst als je even een fotootje hebt en een naam en even wat ... en ook nog over het niveau en dat soort dingen?
- A Ja dat soort dingen, dat je weet dat een cliënt niet praat of dat soort dingen. Dat je niet denkt: god, hij moet echt niks van me weten. Of dat je wel met korte zinnen dingen duidelijk kan maken. Vaak kom je daar wel achter, als je iets vraagt en

- er wordt helemaal niet op gereageerd. Dat kan iemand begrijpen.
- V Dat moet je eerst uitproberen?
- A Ja, en wat gaat iemand doen. Gaat iemand naar school en hoe laat en hoe laat komt de bus en wat moet er voor lunch mee of niet. Dat soort dingen. (...)
- V En de informatie die ter voorbereiding van het Flexbureau krijgt, wat vind je daarvan?
- A Dat boekwerk is wel handig. Het verandert natuurlijk zo vaak. Aantallen bewoners staan erop. Dat wisselt heel snel. Het is natuurlijk ook onzin als ze – als ze van zes naar zeven bewoners gaan – dat ik weer een nieuw blad krijg. Je hebt wel een inschatting over hoe groot is een woning en een beetje over de doelgroep. Dat is heel makkelijk, bijvoorbeeld ouder wordende cliënten die veel hulp nodig hebben of juist een doelgroep met veel jongeren die veel zelfstandig kunnen. Heb je gewoon een beetje idee waar je terecht komt. Dat vind ik wel heel handig. Ook een routebeschrijving erbij. En regelmatig krijg ik weer nieuwe omschrijvingen van werkplekken.
- V Het wordt ook aardig geactualiseerd?
- A Ja, ik wissel nu niet zo heel erg meer tussen locatie, maar in het begin ook wel, dan leerde ik cliënten kennen, dan schreef ik hun namen erbij, dan heb je een beetje idee: o dat is die en die, en daar wonen die mensen.
- V Het is ook interessant om op de hoogte te blijven van veranderingen op locaties, ook in werkwijze, op wat voor wijze lukt het jou om op de hoogte te blijven? Of op wat voor wijze word je op de hoogte gehouden?
- A Hoe bedoel je?
- V Werkveranderingen, cliëntveranderingen?
- A Ja, je hoort zo wel eens: die verhuist daar naartoe, daar komt een nieuwe locatie, of een cliënt waarvan je dacht: hé die woonde toch daar. Op zo'n manier kom je erachter.
- V Dat is meer per ongeluk dan bewust?
- A Ja, als het belangrijk is, hoor je vaak wel of iemand gaat verhuizen. En anders denk ik wel, je merkt het wel als je er bent. Ik heb wel gemerkt bijvoorbeeld op het AC Wateringseveld: daar was een jongetje dat werkte met picto's, dat systeem is helemaal veranderd, dat systeem werkte beter voor hem. Dat wordt dan weer helemaal opnieuw uitgelegd. Dat is dan weer heel anders, jij maakt dat als vaste begeleider wel mee, maar de invaller natuurlijk niet.
- V Dat is verrassend?
- A Ja, dat is wel een verrassing, zodra je er moet werken, wordt het wel opnieuw uitgelegd.
- V Die plekken waar je nu wat vaker komt – je zegt het aantal locaties waar je komt is beperkt – daar is nog niet zo dat jij informatie, zo van we gaan met een ander pictosysteem voor een cliënt werken, daar gaan we je al op voorhand over informeren.?
- A Nee. Ik denk ook dat het zo een beetje is, waar je zelf naar vraagt. Want er zijn een heleboel groepen op het AC Wateringseveld, ik was een jaar geleden op die groep en daarna een tijd niet, toen ben ik een tijd voor zwangerschapsvervangings op de Weesperstraat geweest, en toen ik weer ging flexen, weer meer op het AC ook, maar niet bij die specifieke groep met die jongen van die picto's. Dus dan kom je na een tijd weer op die groep met die jongen en toen was het systeem anders, ja dan krijg je dat niet mee, maar dat is niet zo ...
- V Of dat in die groep een andere cliënt is gekomen, of dat er ééntje weg is gegaan, want dat gebeurt toch ook volgens mij?
- A Ja, ...
- V Hoe ga je om met veiligheids- en calamiteitenprocedures op de locaties waar je komt en ken je die?
- A Er is altijd de calamiteitendienst die je kan bellen. Ik wil sowieso altijd weten, werk ik samen of werk ik alleen? Het komt eigenlijk niet zo heel vaak voor dat ik alleen werk. En normaal op zo'n AC heb je normaal een heel AC vol met begeleiders. Dar vind ik ook wel het prettigst werken.
- V Maar procedures ten aanzien van brand of dat soort ...?
- A Ik moet zeggen dat ik daarvan niet zo goed op de hoogte ben.
- V ... er is ook niemand die jou erop wijst? Als dat ding begint te piepen, weet je dan wat je moet doen?
- A Op Weesperstraat hebben we gewoon brandoefeningen. Daar weet je toch wat van: we gaan niet in de lift en dat soort gekke dingen. Er is op het AC ook wel een keer een brandoefening geweest en toen heb ik wel gehoord van de rolstoelen moeten allemaal daar verzamelen en dat soort dingen. Het wordt wel verteld, het is niet zo dat we er echt voor zijn gaan zitten, ik zal je even vertellen als het brandalarm afgaat wat we dan gaan doen.
- V Wat vind je daarvan?
- A Ik vind dat het wel moet. Daar hangen ook wel vaak van die plattegronden waar is jouw vluchtroute. Daar heb ik zelf ook nog nooit zo naar zitten kijken. Dat is eigenlijk ook meer een taak van jezelf, want als ik nu kom is er eigenlijk niemand die denkt we zullen ... een s even uitleggen hoe dat nou zit met de brandgangen en ...
- V Maar nu ik erover begonnen ben en je zou een volgende keer op een locatie komen, zou je dan het boek pakken waar die protocollen in staan?
- A Ja, bij de schoolgroep zit het vlak bij de deur dus dat is wel ideaal. Maar bij de andere locaties moet je toch allemaal met trappen, het is toch wel belangrijk om te weten.
- V De taken en samenwerking, ik wil graag weten hoe ervaar je dat? Als je er als flexwerker komt, hoe ervaar je dat dan, hoe gaan die rolverdelingen?
- A Wel goed, ik ben er ook altijd tevreden over. Ik zeg ook altijd, soms kom je ergens en je ziet ook niet altijd heel makkelijk wat kan ik hier doen. Dan zeg ik ook, als ik wat moet doen, zeg het alsjeblieft, het is soms best wel moeilijk om het in te schatten. Net als op die schoolgroep dat gaat natuurlijk hartstikke leuk, we werken hartstikke goed samen. Ik ken haar natuurlijk ook al wat langer, van het AC, daar zat ze eerst met die groep. Dat gaat gewoon hartstikke goed. En het verschonen doe je natuurlijk om en om. Gaat hartstikke goed ...
- V ... bijna automatisch? Zijn er nog grote verschillen tussen in dat soort zaken per locatie waar je ooit geweest bent?
- A Ja, bijvoorbeeld op de Zijn er veel kinderen die verschoond moeten worden met tilliften. Als je daar één dagje bent, vinden mensen het

- misschien niet helemaal de moeite om uit te leggen hoe iemand verschoond moet worden. Dan denken ze dan kan ik het beter vandaag zelf doen.
- Maar als je daar vaker komt, dan zeggen ze het is misschien handiger als ik even met je meekijk voor de volgende keer dan hoef je niet alles alleen te doen.
- V Dat is meer afhankelijk van de situatie?
- A Soms gaan begeleiders het liever zelf doen, dan dat ze je het gaan uitleggen. Maar als je regens vaker bent geweest dan lukt het je ook wel.
- V Maar wat vind je daar nou van?
- A In het geval van verschonen, vind ik het niet zo erg. Nee hoor, het is gewoon prettig als je kan helpen en een beetje gelijkwaardig erin bent, dat je niet een soort oppas bent.
- V En uit het verleden, als je af en toe op een woonlocatie kwam, hoe ging dat dan?
- A Nou gewoon, als jij nu die en die helpt met opstaan, dan ga ik dat en dat doen. Beetje de taken verdelen onderling, wie gaat wat doen.
- V Meestal is er wel een soort gelijkwaardigheid?
- A (...) Ik geloof dat ik nooit gehad heb van iemand gaat in kantoor zitten en kan de hele boel hier draaien.
- V (...) Kan je verschil constateren in het werk dat je als flexwerker doet en dat je als vaste begeleider doet?
- A Als flexwerker ben je natuurlijk bezig met de dagelijkse dingen, de boel draaiende houden en verder niks met plannen, ITP en dat soort dingen. Dat is het grootste verschil. Omdat ik zelf altijd als flexer gewerkt heb op de Weesperstraat en nu dan als vaste begeleider, is dat wel leuk om te merken. Het geeft veel meer verdieping natuurlijk als je echt vast werkt op een groep. Dan ga je echt dingen oppikken en aan de slag met cliënten. Je investeert veel meer in het contact met de cliënt. Als je als flexer ergens bent, natuurlijk doe je wel je best en je maakt het gezellig, maar je weet toch dat je voor één dag bent. En dat is toch wel anders.
- V Wat ervaar je als het lastigst als je als flexwerker een dienst draait?
- A Ik vind toch dat je vaak toch cliënten niet vaak goed kent. Dat vind ik het lastigst.
- V Hoe uit zich dat verder?
- A Ik ben bijvoorbeeld een keer op een woning geweest, die jongen rende dan door de kamer en ving zich met zijn armen op zo tegen de muur. Ik dacht nou wat is er met hem? Maar dat doet hij gewoon graag. Gewoon een soort ..., een beetje rennen en wat energie eruit gooien. Maar in het begin denk, hij vliegt door het hele huis, dat gaat helemaal niet goed. Ja dat, dat ik denk wat moet ik daar dan mee?
- V Dan verkeer je in een soort brandende onzekerheid van moet ik iets doen of ...?
- A Ja, moet ik ingrijpen of ... Ja en dan kijk je naar de andere cliënten en die kijken er niet van op of om en dan denk je, wacht even dat zal wel vaker gebeuren. Dan zie je op de muur waar hij zich steeds opvangt, een hele bruine plek, dan denk je dat is niet van die twee handen van daarnet.
- V Is dat gevoel meer of minder als je al langer bekend ben op zo'n locatie?
- A Die onverwachte dingen zijn er vaak (...) iemand die uit ze dak wat niet eerder hebt meegemaakt, of iemand die ineens valt, gekke dingen ... er zij ontzettend veel dingen die er gebeuren. Ruzie.
- V Als je nu specifiek als flexwerker bij de Compaan aan de slag wil, wat zou dan een goede opleiding zijn? (...)
- A Moeilijk. Ik heb genoeg mensen die niet opleiding in de richting hebben die het hartstikke goed oppikken en ik heb ook zat mensen gezien die ook SPH hebben gedaan, van wie ik denk nou die bakt er helemaal niks van. Ik denk gewoon dat je het gevoel moet hebben, je moet mensen gewoon een beetje aanvoelen en je moet snel kunnen handelen en je moet praktisch ingesteld zijn.
- V (...) jij het SPH gedaan, maar dat zegt ook niets, zeg je eigenlijk?
- A Nee, wel nee, ik heb van alles in de klas gehad, waarvan ik dacht laat dat maar nooit mijn collega worden. (...) hadden ze misschien ook wel van mij ...
- V Hoe is jouw introductie ooit gegaan, over de Compaan? Wat vond je daarvan?
- A Er is een inwerkdag voor nieuwe medewerkers. Daar ben ik nooit geweest. Dat was eigenlijk wel slecht.
- V Je bent gewoon ergens begonnen met ergens te werken met dit is de Compaan?
- A Ja, ik heb wel ergens aangegeven dat ik, omdat mij gevraagd werd of ik medicatie wilde uitdelen, nou ik heb geen BIG, ik heb geen scholing gehad, dat doe ik niet. Ik dacht het is misschien toch wel handig als ik dat eens doe. Dat heb ik een aantal keren aangegeven bij Flex, maar daar is ook nooit wat mee gedaan.
- V Hoe zou dat anders beter kunnen dan?
- A Ik denk dat ze het aan moeten bieden, Gewoon mensen bellen, wil je eraan meedoen of niet? De cursus start dan. Ik heb het nog wel zelf aangegeven. Dan wordt gezegd, in het najaar nemen we contact met je op en dat wordt niet gedaan, dan denk ik nu kom ik er zelf mee en vervolgens gebeurt er helemaal niks mee. Dat vind ik gewoon slecht, ik denk dat ze dat gewoon moeten aanbieden aan de medewerkers. (...) ja, zelf moeten benaderen en zeggen dat het toch op veel werkplekken wel van belang is.
- V Wat zou de inhoud van zo'n cursus moeten zijn voor flexwerken naar jouw idee?
- A O dat vind ik heel moeilijk. Kijk ik heb hem niet gedaan, dus kan ik er niet veel over zeggen.
- V Nu je de Compaan een beetje kent en iemand wil flexwerken en krijgt een introductiecursus dan is het belangrijk dat ze dat, dat en dat weten?
- A Ja, gewoon over de locaties, over de manier van werken, wat je bijvoorbeeld in de situatie doet als je ergens alleen komt te werken en er gebeurt wat. Hoe los je dat op en dat soort praktische dingen. En wat over de organisatie. Het hoeft echt niet een dramatisch lange cursus te zijn of eindeloze dag, maar ik denk dat dat ook wel leuk is. En ook dat je ondertussen ook wat collega's ziet. Ik denk dat dat alleen maar het werk wat leuker maakt.
- V Wat is je mening over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
- A Qua cursussen is er wel een groot aanbod en dat vind ik wel heel goed.
- V Maar heb je ook kansen, gelegenheid daartoe?
- A Ja, ik merk wel, ik werk drie dagen, ik heb laatst een cursus gevolgd en dan mis je één van de drie

- dagen. Dat is toch wel lastig. Toen zei mijn locatiehoofd: je hebt ook wel eens dat je op vakantie bent en daar maak je ook geen punt van. Ik vind wel er zijn genoeg mogelijkheden. (...) Het is misschien ook verschillend per locatie, of het locatiehoofd erachter staat, dat zal heus wel per locatie verschillen. Bij ons is het gewoon, als je die cursus wilt volgen dan maken we het gewoon mogelijk.
- V Maar dan praat je nu wel over de Weesperstraat? Maar als flexer?
- A Ja, daar heb ik nooit wat over gehoord. Die BIG-scholing waar ik uiteindelijk zelf mee kwam.
- V (...) Wat is je mening over de beloning als flexwerker?
- A Het salaris bedoel je?
- V Ja, maar je kan ook geestelijke voldoening eruit halen. Ik bedoel wat er uiteindelijk op je bankrekening verschijnt.
- A Dat vind ik matig. Ik vind dat heel jammer. Als je hoort wat andere mensen die bij een bedrijf werken, verdienen, vind ik het zo ontzettend krom. Het werk vind ik echt superleuk. Je kiest voor het werk, je kiest niet voor salaris. Dus ik krijg een hoop voldoening uit mijn werk.
- V Dat compenseert het ruimschoots?
- A Ja, alleen verschilt het met flexwerk, als je ergens komt en de deur wordt opgedaan en er wordt gezegd: oh alweer een invaller. En zo'n dienst verloopt rommelig en de buschauffeur zegt, waar blijft hij nou? Je zegt hij staat nog onder de douch, zulke dagen heb ik natuurlijk ook wel eens gehad en dat is gewoon niet prettig werken en je denkt pfiroe ik ben blij dat het erop zit. Maar andere dienste is weer hartstikke leuk. Ik heb eens vrijdagavond in een woning gewerkt en die gasten kwamen allemaal thuis en had er eentje de kookbeurt en dat ging allemaal zo keurig en ze waren allemaal zo keurig op hun huis, echt gezellig ook met elkaar. Dat was allemaal zo leuk en dan 's avonds keken ze dan Baantjer. Kleine woongroep, vijf bewoners, goed geregeld, alles goed op papier. Zo hoort het. Het lukt niet altijd, niet alle cliënten zijn even sociaal naar elkaar, hebben dat groepsgevoel. Echt goed geregeld.
- V Wat is je mening over carrièremogelijkheden bij de Compaan?
- A Ik denk dat die een beetje beperkt zijn. Als ik kijk naar HBO-functies binnen de Compaan. Dan is het locatiehoofd aangevuld met managementopleiding. Dat is natuurlijk heel beperkt. Dus je gaat eigenlijk werken in een baan waar ze lager beroepsniveau vragen. Dus dat is wel vrij beperkt vind ik.
- V Dat is in de hele sector wel een beetje beperkt.
- A Ja, er zitten gewoon niet veel stappen tussen. Ik denk dat je het zelf wel interessant kan houden door inderdaad cursussen te volgen. (...)
- V Je werkt nu al het derde jaar voor de Compaan? (...) Binnen welke termijn kirijg je nu de diensten die je nog voor Flex draait op?
- A Ja. (...) Hoe lang van tevoren? Twee weken of zo? Ja, zoiets.
- V Je vult nog steeds beschikbaarheidslijsten in?
- A Ja, soms mail ik ze. Een tijdje terug was ik ook voor de hele maand december gevraagd voor een groep. Dan weet je het al vrij snel. Dan geef je nog wel je beschikbaarheid door, maar eigenlijk weten ze wel dat die okee is. Ik ben zelf ook wel eens te laat met mijn lijsten. Dan mail ik ze, of ik bel erachteraan: sorry, ik ben te laat. Wat hebben jullie openstaan? Kunnen we het telefonisch afhandelen. Het gaat eigenlijk wel vrij makkelijk (...) en prima.
- V In hoeverre wordt er nu ook een beroep op jouw flexibiliteit gedaan in dat soort situaties?
- A Je geeft gewoon op wanneer ik beschikbaar ben. De ene keer vullen ze die diensten allemaal op, de andere keer niet. Ze weten inmiddels wel een beetje wat ik leuk vind. Ik heb niet vaak dat ze me allemaal op onbekende locaties zetten. Dat is allemaal heel prettig, helmaal met dagdiensten, er blijft gewoon niet zoveel over. Dan is het veel vaker dat ik minder werk heb, dan dat ik op allemaal gekke locaties werk van oh jee, dat vind ik helemaal niks. Ik vin het dan ook niet zo erg om wat minder te werken.
- V Hoe zijn de reacties als je zegt die dienst draai ik liever niet of ...?
- A Prima. Het is meestal als ik ze aan de telefoon heb, vraag ik: hebben jullie voor die dag nog wat? Dan nemen we een lijstje door. Soms zeg ik: oh nee dat zie ik toch niet zo zitten of is niks voor mij of . Nou ja, prima.
- V Dat gaat heel soepel?
- A Ja, soms denk ik ook van het is toch wel heel lullig van mij, zij moeten toch ook iemand hebben voor die dienst.
- V Je voelt je een heel klein beetje schuldig dan?
- A Ja, maar daar maken ze dan helemaal geen punt van da. Ik denk dan zullen ze nog wel genoeg mensen op de lijst hebben staan. Wel één keertje gehad – daar was ik wel een beetje pissig over – ik heb wel doorgegeven dat ik die andere drie dagen op de Weesperstraat werk en dat ik daar telefonisch bereikbaar ben, ik heb niet altijd een mobiel in mijn zak. Toen was er gebeld op mijn mobiel toch over een dienst die niet door ging en of ik dan nog een andere vervangende dienst wilde. En omdat ik niet had gereageerd op die vervangende dienst was die ook naar een ander gegaan en had ik geen werk. Dus dat vond ik wel slordig.
- (...)
- V Behalve dit ongemak zijn ze vrij goed op de hoogte van waar jouw voorkeuren liggen?
- A Ja, daar spelen ze goed op in. Ja zeker, dagbesteding vooral AC Wateringseveld, De Joppe die schoolgroep dat vind ik gewoon hartstikke leuk. Ik zet het ook vaak in mijn rooster: ik wil jullie nog bedanken voor de diensten. Ik wil graag werken, als ik niet echt iets op het oog heb, misschien kan ik daar wel of daar een zwangerschap vervangen. En dat vind ik leuke en dat vind ik leuk.
- V Het is nog niet zo dat je rechtstreeks contact heb met Wateringseveld of Joppe, zo van ...?
- A Het gebeurt ook wel eens dat ik daar bent dat iemand zegt, als die met zwangerschapsverlof gaat, wil jij dan komen invallen? Ik zeg, nou dat vind ik hartstikke leuk. Bel ik Flex van ze hebben me gevraagd en het locatiehoofd geeft dan mijn naam door bij de aanvraag.
- V En dat werkt ook zo?
- A Nou dat gaat niet altijd goed, omdat ik nu nog een klein contract heb. Dan zeggen ze we moeten de diensten wel een beetje verdelen onder de flexers. (...) Dus dat gaat dan niet allemaal naar mij. Dat vind ik wel jammer. Ik snap dat ze het wel prettig als ik kom, omdat ze dan niet elke keer hoeven uit

- te leggen hoe je moet verschonen. Tja, ik kan mijn contract wel gaan vergroten om die diensten te draaien, maar als de zwangere vrouw terugkomt, zit ik ineens met allemaal diensten in het weekend war ik geen zin in heb.
- V Wat is je mening verder over de steun en begeleiding die krijgt van het Flexbureau?
- A We spreken elkaar weinig, af en toe, ... over het rooster, ... goed contact.
- V In de situatie dat je op een locatie komt en dat je denkt wat is het hier een pan ...
- A Oh ja, daar bel ik wel eens over en zeg ik daar was ergens dat ik alleen stond na tienem, dat ik met een cliënt naar het ziekenhuis moest en dat er daar nog gewoon iemand overblijft (die met een gebroken heup in bed ligt). Dat is dan weer niet aan Bureau Flex, dat is gewoon de manier van werken op die woning. Er moeten daar dingen veranderen. En daar hebben zij dan verder ook niets mee. Maar ik geef dat soort dingen wel altijd door.
- V Heb je dan het gevoel dat er ook iets mee gedaan wordt?
- A Ik heb toevallig voor de Weesperstraat ook veel contact met die woning. Het is daar wel vaker ... lastige groep cliënten. Ik denk dat er op sommige groepen gewoon te weinig begeleiding is op sommige locaties.
- V Heb jij nu specifiek vaak met diezelfde persoon op het Flexbureau contact of ...?
- A Nee, dat wisselt wel. Geen aanspreekpunt.
- V Op welke wijze heb je rechtstreeks contact met locaties over werk?
- A Over een leuke invalsreeks voor een maand of zo. Of ze komen naar jou toe en ze vragen het.
- V Dan verwijst je altijd naar Flex en zegt: noem mijn naam en ...?
- A Ja, het moet wel via hun gaan. Zij plannen mij uiteindelijk in. Ik kan wel tegen hun zeggen, het is goed ik kom. Maar als ze mijn beschikbaarheid al hebben en mij ergens anders inplannen, dan heb je toch twee adressen waar je naartoe moet op één dag. Dus dat gaat altijd wel via Flex.
- V Je bent nog niet zo ver dat je dat je zegt de komende maand ben ik op dinsdag altijd daar en dat Flex dan zegt: okee het is geregeld?
- A Nee.
- V Hoe kijk je aan tegen de administratieve procedures rond jouw inzet als flexwerker?
- A De kilometervergoeding daar word ik spuugziek van. Soms zit ik het in te vullen en dan kom ik uit op twee euro. Ik heb ook een keer gehad, toen had ik hem iets te laat ingestuurd en toen kreeg ik niet. Zo misselijk, terwijl ik ook wel eens mijn rooster te laat kreeg. Daar had ik ook nog over gemailld, maar nee, het kon echt niet. Voor het eerst na drie jaar. Daar baal ik wel van. Die kilometervergoeding dat vind ik gedoe. Die werkbrefjes komt altijd wel goed.
- V Het probleem zit in die reisvergoeding?
- A Ik vind het sowieso veel te weinig en dan stuur je het één keer te laat op en dan krijg je het niet. Ik had natuurlijk ook een lijstje kunnen hebben met naar die locatie is zoveel kilometer, dar heeft met mijn eigen organisatie te maken. (...) Bij de Weesperstraat krijg ik gewoon vaste kilometervergoeding.
- V Heb je wel eens gemerkt dat er onjuistheden zijn tussen het aantal uren dat je werkt en het aantal uren dat je uitbetaald kreeg?
- A Nee, gaat over het algemeen wel goed.
- V ... dat klopt vrij aardig. Hou je dat wel bij?
- A Ik controleer het niet elke maand, maar meestal is het wel okee.
- (...)
- V Welke aspecten – gericht op flexwerkers - van het werk is voor verbetering vatbaar het komende jaar?
- A Ik vind dat het verboden moet worden dat twee flexwerkers samenwerken op één locatie zonder vaste medewerkers erbij. Dat vind ik echt niet kunnen. Goeie inwerkmappen, hou ze zo actueel mogelijk. Ja, foto's bij namen. (...) en ook wiens kamer is waar, dat staat ook niet overal. Ik vind het heel prettig als iedereen een naam bij de kamer heeft, maar dat wil ook niet elke cliënt. Daar kan ik me wel iets bij voorstellen.
- V Dat zijn heel simpele verbeteringen die het voor een flexwerker een heel stuk soepeler maken?
- A Ja, de laatste tijd gaat het wel goed. Ik beseft ook een flexwerker die komt invallen, die probeert ook zijn best te doen. Soms hoor je wel eens – ook als ik er wel eens bij zit – gisteren hadden we een flexwerker dat was niet normaal. Ik denk dan: hou op zeg. (...) en spreek ons niet aan van: oh daar heb je weer een flexer. Want ik heb ook een naam en als het goed is hebben jullie die doorgekregen. Dat valt me ook wel eens op, dat je op een locatie komt en dat ze niet weten welke invallers er komen. Dat kan ook war beter.
- V Dat ze op locaties duidelijk weten ...
- A ... wie er komt ...
- V ... en dat ie gewoon een naam heeft.
- A Communicatie tussen flexers en Bureau Flex gaat gewoon goed. Maar ik denk, communicatie tussen locaties en Bureau Flex, dat dat gewoon beter kan.
- V Als je iemand anders zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker bij de Compaan. Wat zou je tegen die persoon zeggen? Wat zijn jouw argumenten?
- A Je leert een heleboel leuke mensen kennen. Het is gewoon heel erg mooi werk. Maar ik zou niemand adviseren om bij Bureau Flex te gaan werken. Als je het leuk vindt, je komt toch veel op woningen terecht, zoek dan een vaste locatie uit en ga daar aan de slag en verdiep je daar in je werk. Dat heeft ook veel meer verdieping.
- V Je zou niet iemand specifiek overhalen om echt te gaan flexen?
- A Het is natuurlijk heel relaxt dat je kan zeggen dan ben ik er niet en dan ben ik er wel, en je hoeft geen rekening te houden met het team en vakanties van anderen. Dat is natuurlijk het grootste voordeel van Flex. (...) maar als je echt werk wil gaan doen, denk ik dat het meer waarde heeft als je het echt op een vaste plek doet. Je hoort wel eens: ik draai lekker veel nachtdiensten, dan zit ik snel aan mijn uren. Dan denk ik: hè, je doet het werk toch omdat je het leuk vindt. Ik denk niet ik kom daar om te slapen en daar mijn geld te verdienen, ik heb daar een hekel aan.
- V Okee, is er nog iets dat je hieraan toe wilt voegen etc.

Interview 4A

- V Wat voor diensten draai je, alleen bepaalde diensten, wat voor soort diensten, vertel eens? Alleen op woonlocaties of eh
- A Ja, in principe alleen op woonlocaties, want activiteitenbegeleiding is niet zo mijn ding. En eh, ik draai eigenlijk voornamelijk nachtdiensten, omdat het financieel erg interessant is en ook – even kijken – . Ik werkte al bij de voorloper van de Compaan sinds 1994 en ik werkte ooit in Scheveningen, in de kinderafdeling zeg maar, Sandhaghe ..
- V Oh ja
- A Observatie en behandelingsafdeling. En dat is op gegeven moment een soort van overgegaan naar het Wateringse Veld. Dus ik heb best wel veel connecties op het Wateringse Veld, zowel qua kinderen als qua collega's. Dat is mijn eerste link waar ik graag werk. En daar hebben ze ook nachtdiensten nodig. En ik ken ook alle kinderen die er wonen. Ik werk voornamelijk nachtdiensten en ik vul mijn diensten aan met ook voornamelijk Wateringse veld, Sterrekrooshof of Paul Steenbergelaan, Eduard Verkadelaan. Dat zijn allemaal nu rond de twintig jaar, maar ik heb ze allemaal gekend toen ze een jaar of tien waren. En dat vind ik wel leuk.
- V Ja, ja, je ziet ze groeien.
- A Ja, precies, en dat gaat wel makkelijk met invallen: hé, hoi.
- V Wat voor soort contract heb jij?
- A Ik heb een 24/36-uurs max.
- V Voor onbepaalde tijd?
- A Eh nee, nog niet, nee. Het is, komt gelijk in het verhaal waarom ik flex is omdat ik op het moment helemaal geen vastigheid in mijn leven heb: ik ga elke keer op reis en dan ben ik weer een jaar weg. Dus voor mij is flex de oplossing om toch vertrouwd in een vertrouwde omgeving te werken met een heel flexibel contract en eh elk moment kan ik weer gaan en ben ik zo een jaar weg.
- V Dat vind je een prettige gedachte of?
- A Dat vind ik ja, nu begin langzamerhand naar een vaste baan te zoeken. Dat heb ik een tijd heel prettig gevonden. Ja, want als je op een groep werkt, ik vind dat toch: je gaat niet op een groep werken voor een jaar – kan je wel doen hoor – uiteindelijk, nu met voorbedachten rade, vind ik, want je bouwt er toch wat op met cliënten, met collega's ... Die binding wilde ik even niet. Met Flex ben je eigenlijk voor een half jaar al welkom en dan kan je gewoon weer gaan en hoeft niemand zich schuldig te voelen of ..
- V Ja, ja, ze kennen jou, dus als je je aanmeldt dan?
- A Precies, dan heb ik na twee weken mijn rooster weer in de bus en ja
- V En dat is eigenlijk ook je motivatie gewoon dat je de vrijheid wilt hebben om ieder moment te gaan en te staan?
- A Precies, ik heb tien jaar, denk ik, vast voor de stichting gewerkt en toen had ik geen zin meer. Dat had niet speciaal met de Compaan te maken, maar ik was gewoon klaar in Den Haag. Ben toen weggegaan en ... Ik ben nu drie keer terug geweest, twee keer terug geweest, drie keer terug geweest. En elke keer als ik terug was, belde ik Flex op. Nu ben ik alleen voor langer terug en voor mij was de eerste stap, als ik terug was van reizen; ik begin ben Flex en ik zie wel . Ik ben nu drie maanden terug. Ik heb mijn vaste stekjes wel weer.
- V Maar het kan ieder moment weer anders worden?
- A Ja, in principe wel. Ik ben niet van plan, tenzij er iets heel leuks voor mijn voeten komt om een vaste baan binnen De Compaan te nemen, dan blijf ik flexen.
- V Over wat voor kwaliteiten moet een flexwerker beschikken volgens jou?
- A Ja, toch wel ... ik heb ook zelf op de groep gestaan, dus ik weet ook wel wat het is om een flexer te krijgen. Ik vind dat een flexer toch wel goed moet zijn.
- V Omschrijf dat eens? Waarin moet hij goed zijn?
- A Toch wel veel ervaring, eigenlijk. Zeg maar iemand die net van school komt en die wil kijken wat de zwakzinnigenzorg is. Ja, leuk, maar ... soms zitten er wel eens goede mensen tussen, altijd. In principe vind ik dat het iemand moet zijn die met weinig woorden snel een cliënt mee kan nemen en
- V Je bent geen voorstander van veredelde stages via flexwerk?
- A Daar ben ik geen voorstander van, nee. Natuurlijk kan je het gebruiken, als je je wil oriënteren binnen een instelling wat er allemaal voor groepen zijn. Dat heb ik zelf ook ooit gedaan, twaalf jaar geleden. Dus wat dat betreft keur ik dat niet af. Maar, nou ja, goed het kan ook, maar ik vind wel dat ... Ik vind toch wel dat je ... Ja kijk, je wordt niet ingewerkt en je valt in voor ziekte of zwangerschap of wat dan ook. Ik vind wel dat de groep snel wat aan je moet kunnen hebben. Ja, als je zegt van eh een pictobord ik weet niet wat dat is en een tillift heb ik ook nog nooit gezien. Dan denk ik we gaan je niet lopen inwerken, denk ik dan. Maar goed, dan stel ik misschien hoge eisen. Ja, ik zelf voldoe aan die eisen, vind ik, dat lijkt mij wel goed ...
- V Wat zijn de goede eigenschappen van een flexwerker?
- A Ik denk snel inzetbaar, dus snel overzicht kunnen hebben van okee wat vraagt deze cliënt van mij? Wat kan ik bieden? Natuurlijk wel afbakening, ik bedoel ik ben wel verantwoordelijk voor die dienst, maar voor bepaald dingen voel ik me ook weer niet verantwoordelijk. Ik doe gewoon wat er op een dag moet gebeuren. Ik dank dat je snel moet kunnen inschatten wat cliënten nodig hebben.
- V Wat versta je onder bepaalde dingen waar je niet verantwoordelijk voor bent?
- A Nou, ik ga mij bijvoorbeeld niet druk maken over een ziekmelding. Dan leg ik een briefje neer voor een collega die en die heeft zich ziek gemeld. Of als de ergotherapie boos opbelt dan zeg ik: ja, ik ben een flexwerker. En vergaderingen, als die dingen die gewoon ja echt bij het team horen. Natuurlijk, je hebt een heleboel soorten flexwerkers. Als je een flexwerker bent die heel veel op één groep staat, dan ga je dat soort dingen wel oppakken. Ik zal dat ook oppakken, absoluut. Maar als je zo'n beetje rond gaat, dan vind ik het voordeel van de flexwerker dat je juist die verantwoordelijkheden niet draagt.
- V Aan de andere kant mag je wel wat eisen van een flexwerker?
- A Vind ik wel. Ja natuurlijk, je wordt er voor betaald, dan moet je wel ... Je hoort wel eens van

- groepen dat ze flexwerkers krijgen die echt heel jong zijn en echt heel weinig weten en ... Kijk natuurlijk kan je er ook als groep voor kiezen om, stel dat er een flexwerker is die net van school komt, geen ervaring heeft, maar zegt ik kan wel in de zomervakantie. Kan je als groep voor kiezen, kan je investeren een week in die flexwerker en daarmee hebben we vijf weken een vaste. Is een keuze, ja
- V Die mogelijkheid moet er ook zijn?
- A Ja natuurlijk. Ik vind dat als je als groep opbelt naar Flex en je zegt we hebben aanstaande zaterdag een flexwerker nodig en je belt bijvoorbeeld vanuit De Snoopy (De Snoopy is een MCG-groep heet dat). Dan moet je wel iemand krijgen die kan omgaan met tilliften, anders heb je er niets aan. Ik vind het ook de verantwoordelijkheid van Flex, ook hoor, dat die mensen indeelt op groepen die ze aan kunnen. Je hebt er ook niets aan als je alleen maar ervaring hebt met licht verstandelijk gehandicapten en je wordt opeens op een gedragsgestoorden-woning neergezet. Ik vind natuurlijk van beide kanten: als flexwerker informeren wat voor soort groepen zijn er en wat kan ik wel en wat niet. En als Flexbureau, denk ik, dat ze ook moet weten wat voor iemand ben ik en wat voor iemand is die en die en waar kunnen we die neerzetten.
- V Dat je goed samenspeelt? En ook goed ingespeeld?
- A Ja, wat de groep ook vraagt.
- V Als jij nou een verzoek krijgt om naar een nieuwe locatie te gaan, hoe bereid jij je dan voor daarop?
- A Ja, eigenlijk niet zo erg. Als het een nieuwe locatie is, dan lees ik in dat boekje van Bureau Flex, een heel goed boekje, om te kijken wat voor groep het is en kijken hoe ik er kom, om te zorgen dat ik voldoende reistijd heb en dan ga ik er heen. Als ik aan de hand van de beschrijving me afvraag of ik dat wil, bijvoorbeeld stel ik lees dat het een groep is met veel gedragsproblemen, dan bel ik soms wel op naar de locatie zelf of naar flex om te vragen of ik niet alleen sta. Ik heb zelf veel met gedragsproblemen gewerkt. Dat vind op zich wel okee. Ik pas er dus voor om alleen achter te blijven op een woning met cliënten die agressief zijn, Zo onder het motto van: Suzanne hier is de inwerkmap, veel plezier.
- V En als je er niet uitkomt, dan staat het in die map.
- A Ja, precies, dat heb ik wel eens gehad en dat vind ik echt helemaal niet leuk.
- V Hoezo?
- A Heel egoïstisch. Ik vind het in de eerste plaats voor mezelf niet leuk. En het is, vind ik ook belangrijk, voor de cliënt afschuwelijk. Dat vind ik heel slecht. Ik vind het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van het team. Dat leg ik ook terug: jongens, weet je, hartstikke leuk dat jullie een flexwerker vragen, maar ik vind dat je op deze groep iemand niet alleen kan laten staan.
- V Hoe zijn ervaringen met de manier waarop ze je op locaties inwerken en informeren over wat er moet gebeuren?
- A Heel wisselend, extreem wisselend.
- V Vertel eens
- A Alberdingk Thijmplein erg goed, moet ik zeggen, was ik erg verbaasd over. Mijn eerste dienst dat ik daar kwam – dat was anderhalf jaar geleden of zo april 2005 – toen. Ik had er niet zo'n zin in, ik had er niet zo'n zin in. Ik had gelezen, toen met jou ...
- V Ik weet het niet precies meer, pas in juli ben ik daar vast gekomen.
- A Ja, precies, ik werkte toen met een flexwerker, dat weet ik nog. Ik heb toen gelezen in de map: een groep met gedragsproblemen en ik wist dat er nog een flexwerker zou staan. Ik dacht, ach nee, daar heb ik dus helemaal geen zin in.
- V Dan hebben we misschien samen geflext.
- A Ja, en toen kwam ik daar, een collega flexer die had slaapdienst en die kwam ook binnen 'n ik ben benieuwd waar ik hier terecht kom. En er was zo'n overzichtelijke inwerkmap en het was zo goed geregeld daar. Dat ik achteraf mijn petje heb afgenomen voor hoe ze het voor flexwerkers toegankelijk hadden gemaakt. Vond ik heel bijzonder, had ik nog nooit meegemaakt. Nou ja, je hebt ook groepen, daar baal ik zo'n beetje van, waar ik dan kom – ja ik kan namen gaan noemen, maar dat vind ik ook zo flauw.
- V Ja, maar in algemene zin?
- A Het is heel wisselend. Ik vind, je kan echt, het is soms helemaal prima wat er staat. Dat vind ik sowieso van hoe moet de cliënt bejegend worden. Je kan zeggen De Compaan vindt dit of dat. Ja het is maar net wat voor team er staat. Je kan een team hebben dat draait echt helemaal top, is gemotiveerd en het wordt vanuit de cliënt bekeken en je hebt teams daar blijken soms liever een peuk te roken of je hebt teams daar is de hele boel overspannen.
- V Dat merk jij ook in de manier waarop jij je informatie krijgt?
- A Absoluut. Als een team goed draait en het team is cliëntvriendelijk en gewoon dat er een goede inwerkmap ligt en zorgt dat je met een collega staat, of dat je zorgt dat de voorwaarden er zijn. Kijk als het team overspannen is en de een is ziek en de ander weet het ook niet meer. Je kan het niemand verwijten, maar het is wel zo, als ik daar kom dat het niet prettig werkt.
- V Dat je ook moet zoeken naar waar en hoe het moet?
- A Ja, ja, en dat je ook gewoon aan de cliënten ziet. Ik heb het wel eens zo stom, ik kwam op een groep – een vroeg dienst was dat nota bene – ik stond inderdaad alleen. Ik kreeg een map in mijn handen gedouwd en ik had nog wel een collega bij de burens, daar kon ik dan alles aan vragen. Okee, dus ik begin, ik haal wat cliënten uit bed. Één cliënt (kon ze überhaupt praten?) volgens mij kon ze ook niet praten, volgens mij werkten ze met gebaren en ze had een pictobord. Ze ging echt uit haar dak, naar zichzelf toe dan: gillen, zichzelf slaan en bijten. Ik has zoiets aan wat moet ik hiermee? Ik kon het ook niet vragen, want er kwam alleen maar gillen uit. Dus ik ging naar de burens en ik zeg; ik weet niet wat ik hiermee moet, maar ik vind het heel vervelend ook voor haar, ook voor mij en ook voor de medecliënten. Ik voel me hier niet toe in staat ... Geeft niet, dram gewoon je zin door. Doe wat er op het pictobord staat. Ik dacht okee, ik werd weer weggestuurd. Dat ga je dan gewoon maar doen, met lood in je schoenen. En op een gegeven moment is het een uurtje of één en komt de late dienst binnen en ik doe mijn verhaal. Ja het is een moeilijke dag met deze mevrouw, echt vervelend en moeilijk. Ik kon ook niet teveel terugvinden wat ik ermee moest. Ja, nee, dat pictobord hangt niet goed. Nou ja, weet je dan word ik echt heel boos. Zo, vooral voor de cliënt, die heeft een rot dag gehad,

- waarschijnlijk gewoon omdat er in plaats van fietsen wandelen moest hangen. Zij kon het mij niet vertellen. Zij heeft gewoon de hele ochtend lopen gillen. Echt een aanfluiting. Ik kan er niet zoveel mee. Wat moet ik dan? Het groepshoofd bellen of zo? Ik sta echt op het punt om een klacht in te dienen, vind ik echt slecht.
- V Wat vind je in zijn algemeenheid van het soort informatie dat je tot je beschikking krijgt?
- A Ja, ik zoek ook niet zo lang. Ik zoek gewoon mijn groepen uit. Als ik het ergens niet naar mijn zin heb, ga ik gewoon weg. Daar kom ik niet meer, totdat het beter draait of zo.
- V Jouw zin is gebaseerd op, voor een deel ook het soort cliënten, maar ook op de manier waarop het je uiteindelijk mogelijk gemaakt wordt om je werk te doen?
- A Ja, precies, en ik vind het ook belangrijk dat cliënten goed behandeld worden. Als ik ergens zie dat ik vind dat mensen veel te weinig buiten komen. Dan kan ik me daar natuurlijk helemaal gaan inzetten en vier keer in de week gaan werken en zorgen dat de cliënten meer buiten komen. Dan denk ik, ja, dat heb ik ooit als vaste kracht gedaan. Ik zeg er wel dingen van of zo. Ik ga die dingen niet lopen veranderen, hoewel ik wel dingen binnen mijn eigen dienst verander. Als ik op een groep kom, waar ik vind dat cliënten te weinig buiten komen. Dan zeg ik, okee ik ga vandaag wandelen, wie kan ik meenemen? Dat doe ik dan wel. Maar qua informatie? Ik vind dat ik wel genoeg informatie eh . Niet dat ik wel dingen zie van informatie van dat gaat jou niet aan. Als je dat bedoelt
- V Ja, maar goed, maar wat je soms allemaal aangedragen krijgt, met wat voor cliënten je te maken krijgt en wat je geacht wordt met ze of voor ze te doen en dat soort dingen?
- A Ik begrijp je vraag niet.
- V Nou, ik ben eigenlijk op zoek naar .. aan de ene kant krijg je informatie van collega's die er ook werken, die doen dat op een bepaalde manier en je hebt ook nog allerlei schriftelijke informatie tot je beschikking.
- A Precies, inwerkmappen en zo ...
- V inwerkmappen en hele archieven, daar zoek ik een beetje naar.
- A .. wat ik daarvan vind? Juist ja. Daar pak ik meestal een beetje uit wat ik nodig heb. Als ik ergens voor één late dienst kom, dan ga ik niet van acht cliënten de achtergrond lezen – de achtergrond lees ik sowieso vaak niet - , maar dan ga ik dat allemaal niet lezen. Dan pak ik alleen voor die late dienst erbij. Dan doe ik het zo van als ik weet van ik kom ergens vaker dan ga ik natuurlijk meer verdiepen in wie is dat dan precies, wat wil die nou van me. Ik pak er eigenlijk uit wat ik zelf nodig heb.
- V Daar kan je meestal wel een weg in vinden?
- A Jawel. Ik denk ook wel dat ik best wel veel ervaring heb binnen het werk dat ik ook gewoon weet ... Ik weet hoe een zorgplan in elkaar zit. Ik heb ze ook zelf geschreven, dus ik weet van ... ik ga niet allemaal doelen lopen lezen. Ik kijk even bij de basis – hoe heet dat? - basisattitude – ik weet niet of het inmiddels veranderd is. Dan denk ik van okee.
- V Die opzet is nog steeds zo. Op de meeste plekken is het nog steeds basisattitude en eh
- A Ja precies, dan weet ik beetje wat voor soort cliënt het is. Soms pik ook even de moeilijke eruit. Als ik bijvoorbeeld de groepsbeschrijving heb, en ik merk dat één of twee cliënten speciale, een speciaal oogje nodig hebben, dan pak ik die er even uit van okee. En als ik dan lees die is heel zelfstandig, dan lees ik dat niet eens. Die kom ik wel tegen op de gang, weet je wel. Vind ik wel best. Als ik zijn naam weet en dat hij om acht uur zijn medicijnen nodig heeft dan vind ik het prima.
- V Van de flexmap daar zei je al van, dat vind je een goede informatieve map.
- A Wat Flex gemaakt heeft? Dat vind ik een hele goede informatieve map, heel goed.
- V Daar heb je verder niet zoveel aan toe te voegen?
- A Ik vind het heel goed dat hij bestaat. Ik vind het goed dat ze hem zo geven aan iedereen. Wordt ook geupdated, merk ik; ik krijg er ook post thuis van. Ik ook van die aanvullingen thuis krijg. Op die manier.
- V Is er nog ander informatie die je soms nog telefonisch van ze krijgt?
- A Ja, dat krijg ik niet echt, omdat ik op vaste groepen werk. In het begin had ik nog wel dat een rooster kreeg van locaties die ik niet kende. Die zocht ik dan even op. Dat heb ik nu niet meer. Nu weet ik gewoon waar ik heen ga. Vaak is het omgedraaid, ik vertel Flex waar ik heen ga.
- A Op welke wijze blijf je nu op de hoogte van veranderingen op de plekken waar je soms komt? Andere doelstellingen voor cliënten? Of andere werkwijzen?
- A Tijdens het werk. Ja, ik verdiep mij niet echt in wat De Compaan nu voor nieuwe dingen heeft. Ik krijg wel eens wat thuis. Nu dat er een nieuwe ondernemingsraad komt; ik denk dat zal wel, leuk. Daar doe ik verder niet zoveel mee. Als ik gewoon af en toe op een groep kom, dan ligt het er aan, is het voor één dienst of meer, hangt er vanaf. Ik vraag soms wel eens: joh, het was hier een half jaar geleden zijn er nog belangrijke veranderingen of zo, weet je wel? Of heel simpel: welke cliënten wonen hier? Maar meestal pak ik de mappen erbij, natuurlijk. En als ik ergens weer vaker kom zoals bij Snoopy, daar ben ik zelf ooit in vaste dienst geweest, daar val ik nu nog in. Dan zeg ik vaak wel als ik binnen kom of ergens gedurende de dienst: ja natuurlijk ken ik iedereen, want ik heb daar negen maanden in vaste dienst gezeten. Maar ik zeg wel, ik ben gewoon een flexer hoor, omdat ze me het steeds vragen: medicatie doe ik nog steeds bijvoorbeeld niet, bij hun in iedre geval niet, omdat ze heel veel medicatie krijgen. Als ik daarmee ga beginnen dan ben ik er veels te lang mee bezig. Dat vraag ik wel, als ik iemand ga badderen bijvoorbeeld: zijn er nog bijzonderheden? Zijn er nog verwondingen of cremetjes of weet ik veel wat. Als ik ga wandelen, vraag ik nog steeds wat het epilepsieprotocol is, zijn er echt belangrijke dingen die ik moet weten. De Nachtdienst, waar ik echt vastzit als flexer, daar lees ik me echt bij. Als ik vrij ben geweest.
- A Dan stort je je echt in de rapportages?
- A Ja, weet je wel. Dan wil ik gewoon weten of er dingen veranderd zijn. Daar werk ik als flexer eigenlijk vast. Dat vind ik ook gewoon, daar heb ik de verantwoordelijkheid om van alle cliënten te weten of ze een paar rotnachten hebben gehad of dat ze aan het spoken zijn of dat ze heel veel

- insulten hebben gehad. Het is meestal niet veel, ze slapen meestal 's nachts, weet je wel.
- V Hoe ga je om met de veiligheids- en calamiteitenprocedures?
- A Brand en zo? Ja. Slecht, weet ik niet.
- V Als er een alarm gaat loeien? Dan ..
- A Dan eh
- V Dan ga je kijken waar je vaste collega ..
- A Als er een vaste collega is, kijk ik sowieso naar die vaste collega, precies. Sowieso als er een vaste collega werkt, maak ik mij er niet druk om. Als ik alleen zou werken, ...
- V bij die nachtdiensten, hoe doe je dat dan?
- A Dat ben je met z'n tweeën. Ik heb ook wel eens via het uitzendbureau gewerkt, alleen .Dan weet ik wel wat van het brandalarm. Ik ben bang dat als er brand uitbreekt dat er een kleine ramp ontstaat. Ik weet natuurlijk wel algemeen wat je moet doen. Eerst checken waar brand is, uit mijn vaste baan nog, maar waar de brandmelder hangt in dir geval dan en waar je de brandmelder moet uitzetten? Ja dat zou wel eens een klein probleempje kunnen gaan opleveren.
- V Hoe ervaar jij de taakverdelingen. Je riep net; behandel mij maar als een flexwerker. Kan je daar iets over zeggen: taakverdeling flexwerkers/vaste werkers? Zijn daar verschillen tussen?
- A Ja, ik, de manier waarop mijn werk uitvoer, stel ik mij op als een flexwerker, dat vind ik ook wel prettig.
- V Wat houdt dat in dan?
- A Nou dat houd dus in dat ik dat ik mij niet druk maak om ouders, die eh ... Ik verwijs mensen gelijk snel door. Natuurlijk neem ik de verantwoordelijkheid voor het kind. Alles wat ik met een cliënt doe, is mijn verantwoording. Hoe ik bader, het wandelen buiten, het eten geven. Dat is allemaal mijn verantwoording. Maar alles er omheen, als een school belt, of ik geef het aan mijn collega of ik schrijf het op en ik zeg mijn collega belt u terug. Ik ga niet dan dingen uit lopen zoeken. Als ik zie dat het brood op is, dan zeg ik tegen mijn collega: joh is het soms een idee om brood te kopen, maar ik ga niet op eigen initiatief als ik op een nieuwe groep ben checken of er misschien boodschappen gedaan moeten worden. Ja, ik kijk ook niet op het rooster van morgen of dat opgelost is. Teamvergadering daar ga ik ook niet heen, weet je wel. Zo kijk ik ook niet of er oplossingen zijn voor cliënten die achter blijven of wat dan ook. Dus ik stel mijzelf wel op als flexer dat ik doe wat er op een dag gedaan moet worden. De dagelijkse dingen, maar als de behandelplannen niet kloppen of zorgplannen niet kloppen ... Ja natuurlijk ontkom ik er niet aan dat ik het jammer vind dat een groep zo slecht draait. Als ik zie dat een cliënt tekort komt, dan zeg ik dat ook. Maar ja, ik ga daar niet op hoge poten werk van maken.
- V Kom je ook in situaties dat je merkt, dat zijn de klusjes van de flexwerker en de vaste medewerker gaat de leuke dingen doen, om maar eens een hele suggestieve vraag te stellen?
- A De flexwerker gaat de leuke dingen doen?
- A Nee de flexwerkers die mag de klusjes opknappen, zo van ga jij de wasmachine maar leeg halen ..
- A Nee, het is vaak andersom. Natuurlijk bied ik zelf wel aan van ... Of ik bied zelf aan joh laat mij die wasjes nou maar doen, want het rooster daar heb ik geen verstand van. Neem jij die rust nou maar. Ik weet wel wat er met dat goed moet gebeuren, ik doe de was wel. Dus eigenlijk bied ik het meer zelf aan. Maar ik doe ook vaak de leuke dingen. Wat ik vaak doe als ik op een groep kom, dan eh ... Ik vind het heel belangrijk dat de cliënten buiten komen. Ik vind vaak dat cliënten te weinig buiten komen. Dan let ik vaak op van wie hebben vandaag in huis en zo. Ligt eraan waar ik werk. Wie wonen hier, zeker als ik ergens vaker kom, dan ... Maar niet als ik ergens nieuw kom, dan hou ik mijn mond wel. Maar ik heb inmiddels al groepen waar ik vaker kom op de logeerbeer, dat is een logeergroep. Dan kijk ik wie zijn er vandaag in huis. Bij de Snoopy van hoe druk is het en dan stel ik vaak voor welke kinderen ik mee naar buiten kan nemen. En dat betekent dus dat mijn collega opzadel met de telefoon, met het eten voorbereiden, met weet je wel. Maar ik wil niet achterblijven op een groep. Ik wil niet achterblijven met vijf epileptische cliënten en een telefoon, maar ik kan wel goed met iemand gaan wandelen. Ik draai het vaak om.
- V Je bent eigenlijk een beetje de slagroom op de taart?
- A Ja, precies en dat vind ik ook het hele leuke van flexwerken, want daar kwam ik juist vaak als vaste begeleider niet aan toe.
- V (....)
- A (....) het ligt er ook aan hoeveel mensen er nog op de groep staan en hoe bekwaam de mensen op een groep zijn en eh ... Ik ben dus gewend van vroeger uit dat je veel meer buiten kwam met de cliënten en dat dat tegenwoordig veel te weinig gebeurd. En dat is ook wel de reden dat ik uiteindelijk weggegaan ben bij de Compaan. Ik ben gaan reizen. En überhaupt helemaal klaar was met alles, ook prive, maar als ik het naar het werk kijk, dat is mijn werk niet meer. Alleen maar zorgen dat de mensen op een dagbesteding komen en verder ben je aan het telefoneren, verder ben je druk aan het doen. Nee ik kwam handen tekort.
- A (...) vaste woonbegeleiders zijn vaak veel meer bezig met andere zaken?
- A Ja, die hebben veel meer verantwoordelijkheden. Die moeten zorgen dat de boel blijft draaien. Ik ben of de slagroom op de taart, of iemand die voor nood in komt vallen, die wel even snel komt zorgen dat ... vind ik ook prima, maar ik ben niet de spil van de groep. Dat vind ik zelf wel prettig.
- A Wat ervaar je als het lastigst als je een dienst draait?
- A Een groep die ik niet ken en daar moet ik toch wegwijns in worden op een manier dat je het goed doet. Het lastigst vind ik een nieuwe groep.
- A Om dat je je heel onzeker voelt hoe het allemaal ...?
- A JA, daar ga ik vaak met tegenzin naartoe. En dan maar kijken wat het is. Soms valt het heel erg mee. Dat ik echt naar huis ga van zo dat is leuk en soms denk ik van daar was ik al bang voor.
- A Dat gevoel is voor jou minder als je al wel bekend bent op een groep, als je al een keertje ergens geweest bent?
- A Ja, precies. Ja, of dat of dat je op een groep komt waar het zo lekker draait dat je denkt wat leuk dat er zulke groepen zijn bij de Compaan. De echt goed draaiende groepen daar kom je sowieso niet in, daar hebben ze nauwelijks flexwerkers nodig.

- Ik vind het leuk om te zien dat er groepen zijn die lekker draaien en waar cliënten lekker in vel zitten en waar het goed geregeld is.
- A Als je flexer wilt worden, wat voor opleiding zou je moeten hebben?
- A Ik weet het niet precies. Je krijgt hoeveel betaald als flexer, relatief. Schaal ???
- A Ja, schaal 30
- A Ik heb iets meer weten af te dingen omdat ik uit schaal 45 kom, maar ik vind schaal 30 erg weinig. Ja je hebt ook nog anderen, tegenwoordig is woonbegeleider ook schaal 30. Gewoon een beetje een aanfluiting. Dat moet veranderen. Het gaat in de eerste plaats om de mens qua karakter. Ik vind opleiding ook belangrijk, voor erbij. Maar het gaat in de eerste plaats om de mens. Ik heb zelf een HBO-opleiding. En als je kijkt naar wat de Compaan tegenwoordig betaald, vind ik dat iemand met HBO-niveau voldoet, terwijl ik vind dat ze mensen met HBO-niveau kunnen gebruiken. Natuurlijk kunnen ze ook MBO'ers gebruiken en ze kunnen ook ongeschoolde mensen gebruiken. Van alles een beetje. Ik heb SPH gedaan.
- A Ik heb nog een vraag hoe jouw introductie als flexwerker is gedaan?
- A Ja ik ben van vast naar flex gegaan, dat vind ik
- V Wat is je mening verder over de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
- A Als flexer?
- V Ja, als flexer
- A Geen idee.
- V Wat is je mening over de beloning als flexwerker?
- A Ja, als je het over beloning qua geld heb, vind ik 30 wel laag. 35 zou ik reëler vinden. Ik vind dat alles een beetje omhoog moet.
- A Je vindt het reëler. Waarom vind je het reëler?
- A Ik heb de CAO niet bekeken, maar ik vind 30 dat is LBO-niveau.
- V Formeel past SPW-4 erin.
- A Dat is MBO? Mbo is 30. I heb nog een beetje ouderwetse instelling. Ik zou zeggen MBO is 40. Ik vind dat mensen op de groep wel 40 mogen. 45 extra zwaarte. Zo ken ik het ook. Zo ben ik, zeg maar, opgevoed binnen het werk. Ik vind dat al je op de groep 40 krijgt, dan moet je als flexer 35. Je hebt wat minder verantwoordelijkheden, daar mag naar betaald worden.
- (...)
- V Wat is je mening over carrièremogelijkheden binnen de Compaan?
- A Heb ik me ook niet zo in verdiept. Ja, wat is carrière he?
- V Dat je kan groeien in je functie ...
- A In schaal 30 valt weinig te groeien, ben je snel uitgegroeid. (...) in groepshoofd ben ik niet zo geïnteresseerd. (...)
- V (...) de meeste mensen zijn dichtbij de cliënt nodig.
- A JA dat vind ik ook het leukste, maar dat is, ik vind dat ze dat tegenwoordig zo naar beneden trekken qua salariering, dat het voor mij bijna niet meer interessant is. Ja, sorry, ik ga niet voor 30 werken. Dat is gewoon een soort ego, dat ik denk van ...
- V Je werkt al meer dan tien jaar voor de club?
- A JA, twaalf jaar
- V Waarvan de eerste jaren in vaste dienst en daarna ..
- A Na tien jaar uit vaste dienst en pas sinds kort als flexer. En met Flex dat vind ik wel grappig.
- (...)
- V Binnen welke termijnen krijg je je diensten op van Flex?
- A Deze maand is het laat. (...) Mij maakt het niet zoveel uit, ik heb mijn eigen rooster al. Maar ik kan me voorstellen als je nu flexer zou zijn die afhankelijk is van het flexbureau, zou het wel lastig zijn als je nog niet weet of je 2 of 3 januari werkt. Dat zou ik in ieder geval vervelend hebben gevonden. Ik heb er geen last van, omdat ik het altijd al weet, omdat ik het zelf gemaakt heb, ...
- V Hoe maak jij je rooster dan zelf?
- A Door bij de nachtdiensten al lang van tevoren te vragen welke diensten er open staan.
- A Dat overleg je op de locatie?
- A Ja, precies. Die vul ik dan zelf in. Ik weet dat ze mij willen, die vraag ligt er niet. Dan zeg ik okee, dan neem ik die, die en die. En de diensten die dan nog open staan naast mijn nachtdiensten, dan ga ik zelf een beetje lobbyen. Dan heb ik binnen Sterrekrooshof nog groepen waar ik dan vraag, zijn er nog open diensten en ik wil graag werken en dat wordt meestal met beide handen aangegrepen. En als het dan nog niet genoeg is, dan leg ik het bij flex neer. Dan zeg ik, dit werk ik al en ik zou graag nog vier diensten bij willen.
- (...)
- V ... dat is jouw flexibiliteit uiteindelijk?
- A Je precies. En dan kom ik op een groep die ik niet ken.
- V Het komt niet voor dat flex dat wel eens wijzigt of terugbrengt omdat iemand anders met een bepaald urencontract ook zijn uren moet maken?
- A Ja, dat zeggen Flex wel eens en dan ben ik een beetje geïrriteerd. Waarschijnlijk hebben ze groot gelijk daarin. Ik begrijp dat wel.
- (...)
- V Heb je nog specifiek veel contacten met een bepaalde medewerker van het Flexbureau?
- A Nee, ik weet soms niet eens. Dan kom ik er boven en ik weet soms niet eens wie het zijn. O ja die stem hoorde ik ooit, die komt van de telefoon.
- V Wat is je mening over de steun en begeleiding die verder krijgt van het Flexbureau?
- A Ik vraag geen ondersteuning, ik krijg geen ondersteuning. Ik heb geen ondersteuning nodig. Ik heb geen idee hoe de ondersteuning zou zijn, als ik het zou willen.
- V Je zegt ook wel eens vandaar hoef je me niet meer naartoe te sturen?
- A Oh ja, op die manier. Ik weet ook nooit zo goed of dat aan Flex ligt of aan de locatie. Ik ben niet helmaal tevreden. Ik moest ook al drie keer bellen om een paar vakantie-uren ingepland te hebben, die blijken dan niet ingepland te zijn. Ik neem veel in eigen hand, maar als ik soms het niet in eigen hand neem Het is soms ook wel waar, dat als ik het niet in eigen hand neem, dat het fout gaat. Of dat ik iets vraag en dat het lang duurt voordat ik antwoord heb. Doe ik vaak via de mail. Ligt ook een beetje aan wie ik het vraag. Sommige mensen heb ik de volgende dag een e-mailtje terug en bij sommige mensen – was de vraag waarschijnlijk te moeilijk, maar dan bel ik nog

- eens een keertje of zo. Ik heb vast gewerkt, dus ik weet ook wel hoe het heeft gefunctioneerd. Bijvoorbeeld met compensatiedagen. Oh eh compensatiedagen?
- V Dat is ook wel een lastig onderwerp.
- A JA, ik vraag het heel direct. Oh ja, vakantiekaart? Ja, ja dat is waar. Ik zit er beetje bovenop en dat wil ik weten hoeveel vakantieuren ik nog heb en dat wil ik voor december een beetje ingepland hebben.
- V Heb je ook wel eens dat je een dienst teruggeeft?
- A Ik neem me vaker voor om dat te zeggen, maar uiteindelijk doe ik het toch. Laat ik toch wel een beetje over me ... ik zeg dat doe ik wel een keertje.
- V Zou je eigenlijk niet moeten doen?
- A Heb ik gewoon geen zin in. Vaak valt het achteraf wel weer mee. Maar gelukkig bestaat de mogelijkheid wel om terug te geven. Ik kan me niet herinneren dat ik het wel eens gedaan heb.
- V De vragen die ze aan jou stellen zijn wel meestal zo dat het locaties zijn die ...
- A Niet helemaal. Ik heb wel eens aangegeven dat ik niet zo'n zin heb in gedragsproblemen. Dan kom ik toch weer in 1-op-1-begeleiding te staan. (...) zie ik soms tegenop en was achteraf vaak wel leuk. (...) Ik heb ook wel gehad dat ik van tevoren nog belde naar Flex: sta ik alleen? En het antwoord was nee. Dat ik kwam en ik stond toch alleen en toen was ik echt pissig en toen heb ik ook echt tegen die collega's gezegd die op het punt stond om naar huis te gaan: ik baal hier wel gigantisch van, ik vind het echt niet leuk. Ja, ja dat begrijp ik. Leuk dat je het begrijpt, maar het heeft ook geen zin om naar huis toe te gaan.
- (...)
- V Jij regelt rechtstreeks dingen met locaties, zeker wat diensten betreft. Jij kijkt gewoon waar voor jou de leuke dingen zitten?
- A Ja. Precies.
- V Wat is je mening over de administratieve procedures rond je inzet als flexwerker?
- A Ja, ik vind er eigenlijk niet zo veel van omdat ik er vrij kort werk.
- (...)
- A Wat ik heel goed vind, is de gratis enveloppen. Daar ben ik heel blij mee. Ik zou het heel vervelend vinden als ik elke keer naar Kijkduin zou moeten fietsen. Ik zou het ook vervelend vinden om elke keer een postzegel te moeten betalen.
(...)
Ik weet dat zij rond de tiende het rooster gaan maken voor de volgende maand. Dus ik weet dat ik zelf voor die tijd klaar moet zijn. Daar houd ik rekening mee. Ik vind de inzage van compensatiedagen en vakantiedagen van mezelf niet zo helder. Daar zou ik graag meer helderheid in willen.
Die beschikbaarheidslijsten dat vind ik ondingen. Je moet aangeven wanneer je beschikbaar bent. Ja, ik ben bijna altijd beschikbaar. Ik kruis liever de paar dagen aan dat ik niet beschikbaar ben. Dus ik negeer ze. Ik weet niet wat ze ervan vinden. Ik stuur ze ook niet op. Ik stuur meestal één keer in de maand een mailtje daar zet ik mijn rooster en en daarin zet ik die drie of vier dagen dat ik beschikbaar ben, zet ik erbij.
- V Volg je ook hoe de uitbetaling plaats vindt? En constateer je daar onjuistheden in?
- A Dat reken ik na tot de ORT aan toe. Ik heb tot nog toe niks gevonden, maar als ik wat vindt, zal ik zeker bellen. O ja één keertje, een uurtje ORT. En dan moet je bellen, dat kost meer en ik weet hoe dat gaat, dan moet je formulieren invullen en kopieën opsturen. Daar heb ik helemaal geen zin in. Voor dat ene uurtje. Ik reken het wel na. Ik vertrouw niet blind op hun.
- V De meeste mensen niet volgens mij.
- A Dat heb ik nooit gedaan, ook niet toen ik in vaste dienst was. Ik reken het helemaal na. Ik ben nogal een controlefreak.
- V Jouw constatering is, dat ze het eigenlijk vrij nauwgezet doen?
- A Ja, ik heb wel eens gehoord dat het niet altijd goed gaat, maar dat is niet van mezelf. Van mij is altijd goed gegaan.
- V Nu een wat algemene vraag: welke aspecten van je werk zou je komend jaar willen verbeteren in je werk als flexer?
- A Voor mij persoonlijk niet zo veel, ik ben wel tevreden. Meer algemeen, ik weet niet of het het realistisch is, maar je hebt wel de klacht van teams dat ze zich afvragen waarom ze toch zo iemand gestuurd krijgen. Zo iemand is iemand die blijkbaar niet functioneert. En je hebt natuurlijk de klacht van de flexwerkers uit dat je op een groep tercht komt waar je helemaal niet om gevraagd heb. Daar zal toch ergens een keer iets aan gedaan moeten worden. Dat blijft onprettig. Ik weet niet of het haalbaar is voor Flex. Ik ken hun niet en zij kennen mij ook niet. Ik heb geen flauw idee hoeveel mensen er werken voor flex: zijn het er 50, zijn het er 100? Jij weet het.
- V Het zijn er 100.
- A Ja, ik weet het niet.
- V Het zou volgens jou goed zijn een nog betere matching te maken?
- A Ja, dat zou altijd goed zijn. Dat zou heel fijn zijn dat je als groep altijd tevreden bent over de mensen die je krijgt.
Als je als groep zegt ik heb morgen of van het weekend. Het is echt belangrijk. Dat je als Flex dan zegt, de mensen waar je echt wat aan zou hebben, heb ik niet, maar ik heb wel iemand met een stukje minder ervaring. De keuze is aan jou. Dat zou natuurlijk wel heel perfect zijn. En dan kan je als team kiezen.
- V Als je ander wilt overtuigen om als flexwerker te gaan werken voor de Compaan wat zijn dan je argumenten om zo'n persoon te overtuigen om dat te gaan doen?
- A Ja, meerdere. Één is, als je wel met verstandelijk gehandicapten wilt werken en ook binnen de Compaan, maar je weet niet waar. Dat is natuurlijk de ideale manier om voorzieningen te checken. Die positie heb ik zelf niet, maar het zou natuurlijk een hele goede reden kunnen zijn. En wat ik nu doe. Je hebt de vrijheid om te gaan. Ik heb een goede motivatie die het zou kunnen motiveren. Ja, ik werk nu via het uitzendbureau, ik ben nooit zeker van werk. En bezuinigingen, en zeker bij een uitzendbureau, als alle instellingen weer de riem aantrekken, ... Dan moet je gaan flexen, daar is altijd interesse in..
Nog een grote motivatie van mij. Ik had gewoon geen zin meer in alle verantwoordelijkheden die als vaste kracht hebt. Het is hartstikke leuk als

vaste kracht werken, maar ik was er persoonlijke ventjes helemaal klaar mee. Ik kan nu toch werken zonder met ziekte van mijn collega's opgescheept worden en noem maar op. Je mist

natuurlijk ook dingen. Ik ben niet iemand die drie jaar blijft flexen. Ik wil me ook bemoeien met de cliënten en zorgplan schrijven en met de ouders. Maar nu even niet.

Interview 5A

- V Draai je alle diensten of draai je alleen bepaalde diensten? Alleen op woonlocaties of doe je ook werk in activiteiten begeleiding?
- A Nee, ik draai eigenlijk alle diensten op alle woonvoorzieningen?
- V Op alle soorten cliënt ook?
- A Ja, ik ben de laatste tijd heel veel uitgezonden naar Lorna Wing. Dat is ook het huis waar ze dus zelf gevraagd hebben. Je merkt – ik denk dat dat voor alle cliënten wel op gaat – dat het gewoon prettig is als je een vast gezicht hebt. Dat willen de huizen zelf ook het liefst. En als ze prettig met je werken, dan wordt toch regelmatig in hetzelfde huis ingezet. Maar ik ben eigenlijk nog niet zo lang werkzaam als Flex, waar ik in het verleden altijd gewerkt heb als vaste. Ik ging dus solliciteren bij de Compaan, werd ik als flexer aangenomen. Kom je bij alle verschillende niveaus en alle verschillende huizen, maar de laatste tijd ben ik heel veel in Lorna Wing actief.
- V Wat voor soort contract heb je?
- A 24-uur.
- Een vast contract?
- A Ja
- V Voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd?
- A Het is nu nog voor onbepaalde tijd omdat het in september is ingegaan. Dat geldt maar voor een jaar en dan wordt het automatisch onbepaalde tijd. En per 1 februari ga ik dus als vast, ik heb dus gesolliciteerd op Lorna Wing. Ze vroegen: wil je solliciteren? Ik vind het een ontzettend leuk huis. Ik werk zelf prettiger als vast.
- V We willen graag dingen weten over flex, je gaf het net al aan, wat is nu jouw reden om als flexwerker werkzaam te zijn?
- A Ik ben 18 jaar geleden gestopt, het was toen nog het voormalige Sandhaghe. Ik kreeg toen een dochter en ik wist al dat het bij één zou blijven. Die wilde ik eigenlijk zelf opvoeden. Toen ben ik parttime gaan werken en toen kon ik de vergadering niet meer bijwonen en zo. Toen dacht ik ik stop ermee. Toen dacht ik ik moet iets anders gaan doen in de avonduren, zodat mijn man dus altijd er kon zijn, drie avondjes in de week, drie uurtjes. Ik was overdag altijd bij alles.
- V In de zorg?
- A Nee, helemaal niet in de zorg, bij TPG. En op een gegeven moment had ik zoiets van het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Ik wil het toch eens proberen. Een vast contract, bij een groep, daar was plaats voor, toen kreeg ik het bericht dat ik als flex ingezet kon worden. Ik wist helemaal niet wat het inhield.
- V Je kent het niet van vroeger het verschijnsel?
- A Nee, nee, toen bestond het nog niet 18 jaar geleden. Je had wel een iemand via een uitzendbureau, maar wat flex is, dat is later pas opgezet. (...) 18 jaar geleden bestond het absoluut niet. Dus ik wist helemaal niet wat het inhield. Ik gaf ook aan tijdens het gesprek, wat ik heel prettig vind is dat ik betrokken raak bij het hele groepsgebeuren. En toen werd mij al gezegd bij Flex is dat niet zo. Je valt in en voor de rest heb je helemaal niets met die sores te maken. Dat

- heeft z'n voordelen en het heeft z'n nadelen. Toen dacht ik ook: je komt natuurlijk op verschillende groepen en dan kan je kijken wat je het meeste aantrekt. Dat vond ik een voordeel. En als een groep niet loopt, je bent even en direct weer weg, dan hoef je die sores niet mee naar huis te nemen. Maar ik zelf werk toch prettiger als ik vast ben.
- V Niettemin heb je toch wel ideeën over kwaliteiten waarover een flexwerker moet beschikken?
- A Je moet wel een beetje initiatief tonen, inzicht hebben in de cliënten, weten wat er van je verwacht wordt. Meestal word je als flexer ingezet als er daar even geen mensen zijn, dus je moet best wel inventief en creatief zijn en een bepaald eigen initiatief hebben.
- V Heb je een beeld van de ideale flexwerker en hoe zou deze eruit moeten zien?
- A Dat is moeilijk zeg. Het belangrijkste vind ik ... als flexer ... de ideale flexer? Moeilijk hoor, wat ik belangrijk vind is hoe gaan de mensen met de cliënten om, het contact met de cliënten. Niet dat je daar ingezet wordt als een soort hulpje van wassen en ga dat en dat meer doen, maar ook. Je komt als indringer binnen bij de cliënten. Je moet toch wel een bepaalde rust creëren of met je meedragen of uitstralen zelf.
- V Dat vind je wel een belangrijke eigenschap?
- A Ja, de cliënten merken dat, spelen daar ontzettende op in. Wat je krijgt, is dat ze je ontzettend gaan uitproberen. Als flexer moet je daartegen bestand zijn en moet je je dat realiseren. Je hoeft niet alles perfect op rolletjes laten lopen, in die zin dat ze allemaal netjes op een stoel en zich netjes gedragen. Dat gebeurt meestal niet, de eerste tijd gaan ze je onwijs uitproberen, dan wordt het nog drukker, nog hectischer. Ik vind, persoonlijk, je bent heel afhankelijk van hoe zo'n groep reilt en zeilt. Mensen zijn dan ook heel anders of onrustiger. Die gaan je ontzettende uitproberen. Dat moet je je realiseren als flexer zijnde. Het is niet altijd even makkelijk, dus je moet zelf ook wel een beetje flexibel zijn en je realiseren dat het kan gebeuren, dat het allemaal niet zo perfect kan lopen.
- V In het begin ben jij waarschijnlijk op verschillende locaties geweest? Hoe heb je je toen voorbereid als je ergens naartoe ging?
- A Eigenlijk verstand op nul en helemaal op mij af laten komen. En als ik zo'n groep binnenga, dan ga ik alle cliënten na, dan stel ik mij voor en dan vraag ik ook heel duidelijk: jongens wat verwachten jullie van mij in het team. Wat zijn belangrijke dingen die moeten gebeuren? En ik wil ook wel een beetje een leidraad hebben waar ik mij een beetje aan vast kan houden.
- V Maar, je krijgt van flex op waar je moet werken, wat doe je dan op dat moment?
- A Ik ga kijken waar de locatie is, we hebben zo'n boekwerk gekregen, kijken wat voor groep het is, naar de samenstelling, wat voor niveau. En dan ga ik er heel onbevangen heen. Ik zie wel hoe het loopt.
- V Je maakt je er geen voorstelling van?

- A Nee, ik lees dat wel en dan zie je laag niveau of verzorgend/begeleidend. Met dat idee ga je erheen, maar meer ook niet, althans ik niet. Ik heb zoiets van ik wil het ervaren, in me opnemen. Op het moment zelf ervaar ik pas of ik het prettig vind of niet. Dat hangt heel erg af van de cliënten, het team ook, de sfeer binnen de groep.
- V Wat zijn je ervaringen als ergens binnenkomt, hoe gaat dat eigenlijk met inwerken en introduceren?
- A Ik ben altijd gewend geweest aan ondersteunend, begeleidend, vrij hoog niveau, ZMOK en zo. Toen kwam ik bij laag niveau en het aroma kwam je al tegemoet, toen dacht ik, o jeetje, kan ik dat? Toen werkte ik met een man samen, het was heel gezellig, ging ook heel leuk met de cliënten om. Het klikte gewoon. Hij zei ook, het past perfect binnen die groep, terwijl ik dat zelf niet zo ervaarde. Maar dat komt ook heel duidelijk hoe hij dat zelf deed, de sfeer er omheen en de cliënten. Dat had ik niet verwacht; kan ik dat wel, wil ik dat wel? Het viel eigenlijk best wel mee.
- V En op andere plekken?
- A Dat kan ontzettende verschillen. Ik ben ook wel eens op een groep geweest, dat was vrij laag niveau, verbaal konden ze zich niet uiten. De leiding gebruikte hele korte zinnen. Ik ben zoiets van, ik wil iemand gerust stellen, intonatie, klank vind ik heel belangrijk. En het was van: ga toch zitten. Ik zei: dat ga ik niet doen hoor. Dat paste niet. Het was gewoon niet gezellig. Het lag niet aan de cliënten, het was de hele sfeer. En dan kwam ik er wel vaker, toen zei men: zo werken we gewoon, dat is de communicatie die we hebben, dat begrijpen ze. Maar ja, dat gaat er bij mij gewoon niet in. Dat sprak mij niet aan.
- V Als je nu ergens komt, weet je dan vrij snel wat je moet doen, hoe je het moet doen?
- A Ja, meestal wel. Ben je verzorgende bezig – het hangt van de dienst af, hè –
- V Hoe weet je nu wat je moet doen, hoor je dat mondeling of moet je dat ergens lezen...?
- A Ja, ze hebben wel allemaal van die draiboeken. Globaal, in groffe lijnen vraag ik wel hoe laat en hoe laat, vraag ik vooraf de dienst, wat gaat er zoal gebeuren? Wat mag ik verwachten? Hoe ziet zo'n dag eruit? Er is een draiboek, als ze op een gegeven moment weggaan en je staat er alleen voor, dan heb je een draiboek waarin je de tijden ziet, wanneer je gaat eten en je kan daarna de kleding klaar leggen en gaan douchen en zo. Dus dat is wel een houvast. Het zal niet zo perfect gaan als van het team. Je hebt wel van shit, ik ben dat vergeten en zo. Dan hoor je de volgende keer, je bent vergeten kleren klaar te leggen. Dat zijn natuurlijk dingen die voor een team best belangrijk zijn. Dat kan een flexer over het hoofd zien dat soort dingen.
- V Dat is lastig hè?
- A Dat ervaar ik zelf als flexer, het gevoel dat je afhankelijk bent, dat je constant moet vragen. Ik wil zelf. Nu toon ik zelf wel initiatief, maar je bent min of meer afhankelijk van de leiding. Je weet nog niet hoe of wat allemaal, dus je moet constant vragen. Dat gevoel en je kunt ook niet genoeg op de cliënten inspelen. Dat ...
- V ... heeft wat meer tijd nodig?
- A Precies, dan moet je ze wat beter kennen. Ik ga nu regelmatig naar hetzelfde. Dat je misschien vier, vijf verschillende woonhuizen of werkplekken hebt, dat is nog te overzien als je daar regelmatig komt. Ik weet nog de eerste keer Lorna Wing, dat is met autisten hoog niveau, toen had ik er echt buikpijn van. Ik dacht het is echt een zootje ongeregeld. Ik moest met dat zootje bowlen, ik dacht; echt niet. Ik had heel duidelijk gezegd, jongens als jullie je zo gedragen, ga ik echt niet met jullie op stap, ik ga niet voor schut staan met jullie. Toen waren het echt engeltjes. De derde, de vierde keer dan werk ik echt veel prettiger.
- V Het heeft zeker daar, echt wat meer tijd nodig, toch? Wat vind je van de informatie die je tot je beschikking krijgt om op de hoogte te zijn van wat je moet doen?
- A Dat scheelt heel erg, de ene is goed in voorbereiden, althans die werkt je goed in. Ik ben ook wel eens op een locatie geweest, dat was de allereerste keer dat ik op een steunpunt kwam, daar had ik echt nog nooit gewerkt. Het was vijf minuten zo van: daar is een draiboek. Toe had ik zoiets van: wat gebeurt hier? Ik geloof niet dat het toen met bewoners echt in de soep is gelopen, maar met eten of zo, ik geloof dat ik bewoners het verkeerde pakketje aan de verkeerde cliënt heb gegeven. Dat gaf ik ook aan: zo van jongens, ik ben niet goed ingewerkt, ik weet niet wat er mis is gegaan, als die voeding in de koelkast niet klopt dan is het mijn fout. Ik ben er niet goed in ingewerkt en dat vind ik heel vervelend. En dat bedoel ik ook met dat afhankelijk zijn.
- V Waar gaat jouw voorkeur naar uit: dat je op schriftelijke informatie moet terugvallen of mondelinge ...?
- A Beide. Als ik voor het eerst op een locatie ben, dan vind ik het heel prettig als ik sowieso mondeling een overdracht krijg. En daarna – je krijgt natuurlijk ontzettend veel informatie – dat je daarnaast zo'n boek hebt, een soort handleiding waarin je kan teruglezen op welke tijd moet er wat gedaan worden.
- V Een combinatie van ...? Wat vind je nu van de flexboek dat je hebt en de informatie die daarin staat?
- A De eerste keer vind ik dat heel prettig. Het hele flex-fenomeen was mij natuurlijk onbekend, ik vond het wel ... Ik keek altijd vooraf, waar is het in ieder geval, wat is de groepssamenstelling, wat kan ik min of meer verwachten en voor de rest blanco er naartoe. Maar ik vond het wel prettig. Nu gebruik ik het niet meer, omdat ik weet waar ik naartoe ga.
- V Op wat voor manier blijf je nu op de hoogte van veranderingen op locaties zoals Lorna Winghuis, waar je vaak komt? Over werkwijzen, of protocollen of cliënten?
- A Wat ik ook vaak doe, zeker bij de overdracht, is in ieder geval de rapportage lezen, voordat je begint. De rapportage, zijn er nog belangrijke dingen? Ik lees dat altijd wel door?
- V En dat is de manier om te weten te komen dat er dingen anders zijn dan de vorige keer dat je er was?
- A Als flexer kan je niet ... dingen die er besproken zijn over een cliënt of veranderingen of aanpak, daar word je als flexer niet echt bij betrokken. Ik heb dan nu wel met Lorna Wing, omdat ik daar nu vastzit in het team, dan ga je ook alle rapportages van de kinderen lezen, dan weet je ook over de achtergrond. Als flexer is dat heel vlak, dan is het van zorg maar dat ze verschoond worden, dat ze voeding krijgen en op tijd in bed liggen, maar dan gaat het niet echt over de aanpak of over het

- specifieke gedrag of de veranderingen of de samenstelling binnen de groep. Daarvan word je als flexer niet echt op de hoogte gehouden.
- V Toen je nog op verschillende locaties kwam, hoe ging je, ga je om met de verschillen veiligheids- en calamiteitenprocedures? Ken je ze?
- A Nee.
- V Was daar aandacht voor? Als er iets begint te toeteren dat je weet welk boek je moet grijpen ...?
- A Nee, ... één huis: Lorna Wing, toen werd het hele kastje uitgelegd ..
- V ... toen je nog als flexer kwam?
- A Ja, ...
- V ... maar op die andere locaties, als er daar wat was gaan piepen, wat had je dan gedaan?
- A Ik had wel gezorgd dat ik ... Ja, dat zie je in kantoor hangen, een alarmnummer, dat had ik gelijk gebeld en dan zo snel mogelijk alle bewoners eruit.
- V Iets met vluchtwegen en zo?
- A Ja, dat was op Sandhaghe ook zo, zodra er brand is dan sluiten alle deuren automatisch. Ik zou wel zorgen dat ik dan alle deuren dicht hou en de bewoners zoveel mogelijk en zo snel mogelijk naar buiten. Maar? Nee, dat is eigenlijk een heel slordig iets en heel belangrijk om te weten, maar ik heb daar, eerlijk gezegd ook niet vanuit mijzelf niet, iets mee gedaan.
- V Maar als nu in het Lorna Winghuis het brandalarm gaat piepen dan ...?
- A Ja, die gaat daar regelmatig af, want er is iets mis met dat ding. En dan gaat ie automatisch over naar de brandweer en dan staat de brandweer voor niks voor de deur. Maar er hangt netjes bij de slaapwacht zo'n kastje en er zit een hele beschrijving bij van wat je moet doen. Dat heb ik goed doorgenomen en toen dacht ik wel, dat moet lukken.
- V Er zal geen paniek bij je uitbreken op het moment dat ...?
- A Nee, ... Ik zeg nu wel nee, maar ik denk dat je op het moment wel schrikt, maar daarna zal ik wel Je moet zo en zo handelen, dat zit er wel in.
- V Hoe ervaar je de samenwerking en taakverdeling als moet samenwerken met de mensen van het vaste team en zijn daarin verschillen per locatie?
- A Je merkt gauw genoeg of een team lekker loopt of niet. Dan hoor je bij de overdracht – dan zitten de vroege en de avond bij elkaar – dan hoor je heel veel gemopper over de communicatie: dat ie dat en dat niet door heeft gegeven. Daar zit je als buiten staander bij, dat is belachelijk. Ik ben er acht jaar uit geweest, maar de problemen zijn nog steeds hetzelfde. Er is niets veranderd. Maar op de ene locatie werd er door de avonddienst tegen me gezegd: je moet je niet laten gebruiken. (... BANDSTORING)
Dat heeft de een wel van: doe jij maar dit, ga jij maar strijken, en de ander probeert je er echt bij te betrekken bij het cliëntengedoe: kan je daar wat meer op letten en die vindt het leuk als je Ik vind het wel leuk als ik iets meer met de cliënten kan doen. Die huishoudelijke dingen horen er ook wel bij. Maar de een heeft dat sterker: ga jij de was maar doen en dan dat. Dat is maar bij één locatie gebeurd.
- V De redenen daarvoor die zijn voor jou ook wel duidelijk soms, dat dat zo gebeurt?
- A Ik zie het wel zo gebeuren, maar dat stoort mij niet. Ik denk het is toch maar éénmalig, nou okke. Ik kan me ook wel voorstellen dat je zoiets hebt van: ik hou me liever met de cliënten bezig, die ken ik. Dat had ik vroeger dus ook: dan kwam er een uitzendkracht, dan gaf dat zoveel onrust op de groep, dan gingen ze je uitproberen, nou laat ik me daar maar mee bezighouden. Ik kan me er iets bij voorstellen. Kijk, is het iets waar je continu moet werken, dan zou ik mij gebruikt voelen. Is het eenmalig dan denk ik: nou ja. Heb ik het niet echt prettig gehad dan geef ik wel aan: die locatie vind ik helemaal niks.
- V Zie jij nu ook verschil tussen de werkzaamheden van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider, zeker als je éénmalig komt?
- A (...) ook dat hangt af van de locatie waar je zit. De een geeft je het gevoel ... Heb ik regelmatig wel gehad dat de leiding je echt probeert erbij te betrekken en heel veel informatie geeft over de cliënten. Dat geeft een heel prettig gevoel, dat je toch het idee hebt – ja ze zijn toch afhankelijk van ons – maar dat is wel heel leuk. Maar de meeste hebben van, wat ik toch regelmatig heb gehoord, van: flexers tonen helemaal geen initiatief, dat negatieve. Sommigen vinden dat ook wel eens heel storend. Het is dat we moeten, maar we hebben hier flexers die gaan hier zitten. Dat hoor ik dan ook.
- V En wat denk je dan?
- A Ja, ik kan me ook ... Dat had ik dus ook ... Ik had gisteren dienst en toen kwam er nog eens een flexer bij en die dus tijdens het eten zijn mobieltje opnemen. Dan denk ik ook van – dat vind ik heel storend – dan werk ik liever alleen. Dat gaf heel veel onrust, die ging er heel verkeerd mee om. Die toonde geen initiatief en die bemoeide zich niet met de cliënten. Het is heel afhankelijk hoe zij een flexer ervaren. Als jij er open binnenkomt met belangstelling voor de cliënten en je hebt je vragen. Dan zijn ze vaak wel bereid om daar op in te springen. Kom jij daar om, je kijkt om je heen en je laat de vaste medewerkers voortdurend maar boodschappen aandragen en die moet jou constant stimuleren, dan is dat voor zo'n vaste medewerker heel onprettig natuurlijk. Dan kan je liever alleen draaien. Dus al flexer moet je toch wel, vind ik, initiatief tonen en interesse in de cliënten hebben. Als ze dat zien ..., ik heb heel vaak van: hè, wat leuk, de cliënten reageren onwijs leuk op je, je pas leuk binnen het team. Ik geloof dat dat wel heel erg verschilt. Ik baalde gisteren ook van die flexer. Ik dacht ook van: zie je dat niet of ...?
- V Nu heb ik nog een vraag over de kwaliteit van flexwerkers ten opzichte van mensen van het vaste team. Zie je daar verschil tussen? Is daar verschil tussen de kwaliteit van een flexwerker en die van een vaste woonbegeleider?
- A Kwaliteiten? Ja, nou, Het enige verschil vind ik wel, je moet als vast woonbegeleider voor cliënten zo prettig mogelijke sfeer creëren op een positieve manier. Dat moet je als woonbegeleider en dat moet je als flexer. Als woonbegeleider heb je toch meer dat je beter kunt inspelen op cliënten, omdat je het gedrag veel beter kunt bekijken. In die zin zijn zij dus veel beter, ja, dat is anders.
- V Zij hebben er veel meer voeling mee?
- A Zij hebben natuurlijk ... Zij kunnen zich veel beter de rust dan creëren op de groep. Dat vind ik niet meer dan logisch, maar de eigenschappen die je

- moet hebben naar cliënten toe (het positieve, inlevingsvermogen, geduld). Die kwaliteiten moet je bij je hebben. Daar zie ik geen verschil in. Alleen als WB'er kan je veel beter inspringen op een situatie. Dat kan je als flexer vaak niet. Dat is het enige verschil.
- V (met het risico dat ik een dubbelop vraag stel)... Wat beschouw je meestal al het lastigste tijdens en dienst?
- A Het lastigste vind ik ... Bij hoog niveau heb ik dat niet. Als ik alleen ben, dan zeg ik: jongens waar is dit of waar is dat? Of, kunnen jullie me even vertellen wat ik nou moet doen of hoe werkt dat of waar is dat of waar kan ik dat vinden? Dan helpne ze me vaak wel. Bij cliënten die verbaal niet eh, dan vind ik het moeilijk, dan voel ik me echt een kluns af en toe. Dan denk ik: wat moet ik nu doen, weet je wel. Dat afhankelijke, dart ervaar ik als ik ... IK ben liever een type die dingen heel snel ziet en erop in kan spelen, dat het allemaal lekker gaat. Anders probeer ik wel het beste ervan te maken, maar dat gevoel van dat je constant moet vragen, dat vind ik heel vervelend. Het is niets voor mij, dat afhankelijke.
- V Hoe zit dat dan met dat gevoel als je meer of minder op zo'n locatie bent geweest?
- A Dan wordt het een stuk minder. Het geldt eigenlijk alleen voor de eerste twee keer als je dat doet. En de derde keer is het: o ja, nu is het tijd om dit te doen en tijd om dat te doen, want anders raakt dat in de soep en dan komen we daarmee in de knoei. Dat ga je dan zien die structuur. Maar dat zie je de eerste twee keer niet. Dan loopt het nog wel eens ... in de soep wil ik eigenlijk niet zeggen, maar dan gaat het niet zoals het moet gaan.
- V Wat voor opleiding zou je moeten hebben om als flexmedewerker bij de Compaan aan de slag te kunnen gaan? Heb jij een speciale zorgopleiding?
- A IK heb niet de Z-verpleegkundige. Ik heb IW, dat heette toen nog inrichtingswerk. IW en zeven jaar ervaring. Toen ik nog werkte op Sandhaghe, er werden toen ook MBO'ers aangenomen, dat weet ik nog wel. En het laatste jaar, toen ik wegging, werden veel HBO'ers aangenomen. In de praktijk heb ik ook gezien dat ook MBO'ers ... weet je zoiets doe je met je gevoel ... Nee, ik vind, je kan ook best wel met wat voor studie je achter de rug hebt. Maar het verschil tussen HBO en MBO?
- V Maar het is toch wel dat mensen een opleiding in de richting gevolgd mogen hebben?
- A Ik vind wel dat je daar iets vanaf moet weten. Dat je niet zomaar raak, zeker bij autisme of zo, dan moet je toch wel een beetje weten wat autisme inhoudt. Ja, dat geloof ik wel. Ik geloof dat je ook wel in de praktijk heel veel kan leren, hoor. Nu nog, ik leer ieder dag en ik leer ontzettend veel van de cliënten daar, van die gasten zelf.
- V Maar op het moment dat iemand zegt: ik wil het wel eens proberen, en die heeft geen specifieke opleiding?
- A Dan zou ik wel willen weten met wat voor intentie die dat doet, het werk. Ik ben niet van iemand moet per se HBO hebben, dat geloof ik niet. Als je heel graag wil en je het ook , je bent heel leergierig en je wil er heel veel vanaf weten, dan denk van ... zeker naar cliënten toe vind ik belangrijk, hoe ga je met de cliënten om. Ik weet het niet, vroeger in het verleden heb ik dan MBO'ers en HBO'ers gezien, en toen wilden ze echt alleen maar HBO'ers aannemen, toen vond ik dei HBO'ers dan heel theoretisch en er zaten MBO'ers tussen die vond ik echt top. Daar kon ik ook nog wat van leren. Er was dan rust en gezelligheid op de groep, daar werkte ik dan heel prettig mee. HBO/MBO dat zei mij niks.
- V Je zegt wel: een zekere deskundigheid, maar het niveau maakt je niet uit, als de mensen er maar een goed gevoel erbij ...?
- A Ik vind niet zo maar dat van: ik weet niets anders meer, ik ga dat maar eens proberen, nou ja, we zien het wel. Dat kan je de cliënten niet aandoen. Je moet wel iets van feeling of gevoel erbij hebben, nieuwsgierigheid in ieder geval.
- V Hoe is jouw introductie nu bij de Compaan gegaan, als flexwerker? En wat vind je daarvan? Wat zou er anders en beter kunnen?
- A Introductie, hoe ik gewoon eh..?
- V Ja, jij hebt natuurlijk al een verleden bij de voorloper van deze organisatie? En hoe bne je verder geïntroduceerd en geïnformeerd?
- A Nou, ik weet nog goed ...
- V (...) bekend geworden met hoe de Compaan in elkaar steekt en zo?
- A Ja, je krijgt wel genoeg informatie. Al die CD'tjes van de Compaan en regelmatig Nieuwsflitsen en dat hele gebeuren. Je wordt wel goed op de hoogte gehouden. Ja, Sandhaghe was voor mij bekend, toen kwam ik ergens, de Compaan? Toen dacht ik ik zou zo graag weer een terug willen en toen ben ik inderdaad gaan solliciteren, maar toen kwam ik niet meer aan de bak, ook vanwege mijn leeftijd, ik ben 43.
- V Hoe heb je schriftelijk gesolliciteerd?
- A Nee, via internet ben ik de site op gaan zoeken en er stonden ook vacatures en zo. Nou dacht ik, open sollicitatie, hupsakee. Toen kreeg ik een brief terug er zijn geen vacatures beschikbaar. Daar baalde ik van. Toen schreef ik een brief terug van: ik heb een beetje het gevoel dat ik door mijn leeftijd afgewezen ben en ik zou graag een persoonlijk, mondeling gesprek willen hebben om mijn woorden kracht bij te zetten. Dat is wat anders dan zo'n formulier. Toen kreeg ik bericht terug dat ik het als flexer kon proberen. Naar Gemma van der Zwaan, heb ik een heel leuk gesprek mee gehad. Toen zat ik er opeens middenin. Ja, Flex! Flex? Ik begreep er niets van. Ik kreeg allemaal informatie en die boeken. Heb ik nu een vaste aanstelling? Nou, nee, ik denk voor een bepaalde tijd, voor een jaar. Ik zeg heb je dan niet eens in de drie maanden een sollicitatiegesprek over je functioneren en zo? Nee, zo werkt het niet. Kijk als je niet goed functioneert dan horen zij dat van zo'n woonhuis: die hoeft je niet meer te sturen, daar hebben we niets aan. Of als je het leuk doet: kunnen we die niet krijgen? Ik dacht nou dat zien we allemaal wel. Ik stond er heel open in. Maar Gemma gaf al aan, als ik jouw verhaal zo eens mag horen, dan heb jij liever dat je in vast team zit, maar je kunt allicht proberen. En het was ook leuk. Toen werd mij nog duidelijker wat persoonlijker bij mij het dichtste bij staat, het leukste vind. Nu ga ik wel drie dagen werken op Lorna Wing, heb ik een vast contract en dan hou ik nog wel een paar uur als flex. Die afwisseling is toch wel grappig. Ben ook in ander huizen geweest, dan dacht ik: zo, te gek.
- V Je wilt wel blijven flexen?
- A Ja, het is maar één dag in de week dan, meer niet. Het is me wel zo bevallen dat ik denk die ene dag, ik geef dan wel weer aan, als ik huizen zie

- waar ik niet echt een prettig gevoel heb of dat ik echt niet leuk vind, dan geef ik dat wel aan. Maar daar zijn ook wel heel flexibel in.
- V Daar kom ik nog op terug, maar heb je nu heel bewust voor de Compaan gekozen?
- A Ik ben gewoon gaan rondneuzen, het had ook Ipse kunnen zijn of zo. Het ging mij meer om de doelgroep, maar niet zo zeer om ...
- V En uiteindelijk de Compaan heeft je de kans gegeven?
- A Ja, ik had bij die andere ook sollicitaties en daar werd ik ook uitgenodigd, maar ik was bij de Compaan al veel verder en ik heb die andere afgewezen. Het was eigenlijk ienemienemutten.
- V Wat is je mening over opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan?
- A Opleidingsmogelijkheden? Daar heb ik eigenlijk niet ... Ik merk eigenlijk wel, ik geloof wel dat je van WB'er kan je PB'er, dus er is wel enigszins een bepaalde doorgroei.
- V Je kan carrière maken?
- A Daar heb ik mij eigenlijk niet zo in verdiept, omdat als WB'er vind ik het nu heel leuk om echt gewoon op de groepen te zijn en niet zijdelings. Ik heb mij er eigenlijk niet zo in verdiept, maar ik zie ...
- V Maar om je kennis te vergroten en dat soort zaken?
- A Wat je in Lorna Wing hebt en dat heeft iedereen daar, je hebt constant workshops en allerlei congressen over het autisme en als WB'ers, als begeleiding maken we daar allemaal gebruik van. Niet dat je er iets mee kan voor je carrière, het is gewoon goed voor je interesse. Ik geloof wel dat als je op een gegeven moment van WB'er PB'er wordt, die mogelijkheden zijn er wel.
- V Wat is je mening over de beloning als flexwerker? Wat je er allemaal voor krijgt als je als flexwerker werkt?
- A Bedoel je dat financieel of zoiets?
- V Ik blijf bewust wat vaag. Beloning!?
- A Weet je wat voor mij beloning is, geld dat boeit me niet. Ik ben er alleen maar op achteruit gegaan. Ik heb ook niet gevraagd wat ga ik nu verdienen of zo? Daar stond ik helemaal niet bij stil. Wat ik wel een leuke beloning vind – ik begrijp er zelf helemaal niets van – ik kwam op een locatie en ik dacht dit is drie keer niks. Toen schreven ze op zo'n lijstje: super, die mag je de volgende keer weer sturen, past prima in ons team. , past prima in deze woning. Op zich is het best wel egostrelend, heb ik het kennelijk toch leuk gedaan of zo. Dat hoorde ik heel veel: ah joh kan je hier solliciteren? Zo gezellig als je er bent en zo, hoe je het doet en het initiatief. Die beloning, dat vind ik heel leuk om te horen, wel egostrelend. En ik heb soms van getver, dat is niks voor mij, hoor. En dan zetten ze dat erop. Volgende keer moet je hier weer komen. Echt niet, dacht ik dan bij mijzelf. Op zich is dat echt wel een beloning.
- V Dat vind je belangrijker dan de hoogte van het salaris?
- A Ik ben erachter gekomen toen ik mijn eerste loonstrook zag. Gemma stuurde me die en al die informatie op. Ik vond het eigenlijk wel prima. Ik ben geen kostwinner, dit is erbij. Alles wat ik verdien is mooi meegenomen. Ik ben niet zo'n carrièremaker of ambitieus: ik wil zoveel verdienen.
- V Dat je het ook in verhouding vindt tot de inspanning die levert en de kennis die je moet hebben? Het is wat anders dan tuinman zijn.
- A Wat mij wel verbaasd, ik ben in schaal 30 ingedeeld, die zeven jaar van Sandhaghe zijn we vanuit gegaan. Dan ben ik bij Lorna Wing en dan ga je opeens van 30 naar 35, omdat je werkt met dat autisme en zo, dan word je ingeschaald in 35. En dat vind ik dan niet reëel. Tuurlijk is het mooi meegenomen. Ik denk het is ook vreemd want de mensen die met lager niveau of die zich verbaal niet kunnen uiten, werken dat is net zo moeilijk als die puberautisten, het is alleen anders werken, maar niet minder moeilijk en niet minder gewaardeerd. Die link die begreep ik niet. Ik heb niet het gevoel dat het bij Lorna Wing veel moeilijker is dat ik daar veel meer voor moet beloond worden. Maar wat ik krijg dat vind ik ..., ja ...
- V ...mooi meegenomen?
- A Ja.
- V Je werkt nu sinds september voor de Compaan? En hoeveel uur werk je nu gemiddeld per week?
- A Ik zit op 24, maar deze week zit ik ook op vier dagen.
- V Dan kom je op 32 uur op z'n minst?
- A Ja, maar dan heb je er ook wel eens een week ertussen dan word je twee avonden ingezet op een slaapdienst en dan begin je om tien uur tot de volgende ochtend half acht, want die nacht telt niet mee hè? (...) over het algemeen komt het op 24 uur uit.
- V Binnen welke termijn weet je je diensten van het flexbureau?
- A Een maand van tevoren. Nu met kerst en Oud en Nieuw was het even iets later.(...).
- V Op welke wijze word van je verwacht dat je daar soms flexibel in bent?
- A Ze bellen mij ook regelmatig op van: joh, kan je werken? De ene keer kan ik wel en de andere keer kan ik niet, maar is geen kel probleem. Ik heb er nog geen enkel negatief gevoel bij gehad.
- V Hoe wordt er door het flexbureau gereageerd als je een dienst teruggeeft? Als je zegt ik kan niet ...
- A Heel positief wel. We hadden wel eens een dubbele planning gemaakt, toen had ik bij Lorna Wing gezegd Ja. En toen was er iets misgelopen, toen belde ik ze twee dagen van tevoren. Sorry, ik ben een beetje dom geweest, ik heb een fout gemaakt. En dan gaan ze het zonder mopperen rechtzetten. Het is ook een beetje geven en nemen. Als ik constant 'nee'z ou zeggen, dat zij dan ook minder flexibel zullen zijn.
- V Maar daar is in jouw geval geen sprake van?
- A Nee, nee.
- V Een heel open deur: heb je een voorkeur voor een bepaalde locatie en weet men dit op het flexbureau?
- A Ik heb dat wel eens aangegeven dat ik het liefst beleid-ondersteunend bezig ben en daar houden ze altijd wel rekening mee. Soms vragen ze wel eens; kan je niet in Kijkduin? Dan zeg ja dat is goed hoor.
- V Maar dat heeft niet je voorkeur?
- A Nee.
- V Dat heeft te maken met het niveau van de cliënten en de werkzaamheden?

- A Ik vind het sowieso als flexer heel moeilijk daar, omdat die mensen zich verbaal niet kunnen uiten en je moet de cliënten toch, met agressief gedrag als je dat meemaakt, als flexer vind ik dat super moeilijk. Dan moet je gewoon in het team genageld zitten.
- V En dat weten ze ook van je bij het flexbureau?
- A Nou nee, maar ik wel aangegeven ik doe liever dat en dat. Meestal is het steed hetzelfde. Ik moet zeggen op kijkduin nummer 24, daar ben ik nu vier keer geweest en ken ik alle namen van de bewoners en dat vind ik helmaal niet erg om daar naartoe te gaan.
- V Het heeft toch iets te maken dat je toch wel een beetje bekend ben?
- A Ja.
- V Heb je nu met een bepaalde functionaris, een bepaald persoon nog veel contact bij het flexbureau?
- A Nee, als ik ergens op stuk loopt, dan mail ik altijd even naar Gemma van der Zwaan.
- V Wat is je mening over de steun en ondersteuning van het flexbureau?
- A Dan weet ik wel dat ik bij Gemma terecht zou kunnen. Ik heb ze een mailtje gestuurd, dat ging niet over problemen of zo, maar meer over praktische vragen. Dan stuur ik een mailtje en dan stuurt ze gelijk een mailtje terug. Ik heb wel het gevoel als ik ergens stuk op zou lopen, dat er wel geluisterd wordt.
- V Heb je nu met het Lorna Winghuis rechtstreekse contacten over jouw inzet? Of is het nog niet zo dat jij in het rooster meekijkt en zegt ...
- A Eigenlijk wel. Je merkt gewoon dat je in alle kleine dingen erbij betrokken wordt: de kas, alle dingen die voor hun heel normaal zijn en die als flexer nooit hoeft te doen, die moet ik nu ook allemaal doen. Die geeft je wel het gevoel dat je als volwaardig lid meedraait en dat wordt min of meer van je verwacht. Je bent vergeten die lijst af te tekenen en waar is dat bonnetje gebleven? Ze zeggen ook wel: je hoort eigenlijk bij dit team.
- V Heb je dan ook een soort regelmaat in je rooster?
- A Ik draai nu ook al: ik heb gisteren gewerkt, vandaag, overmorgen en het weekend: vier dagen en een nacht. Dan zit je er zo in, dan voel ik me ook echt een vaste leiding.

(BAND OMDRAAIEN)

- A Dat geven zij door aan flex en dan geven zij bevestiging, dat het goed is. Maar het moet wel kortgesloten worden met flex. En dat gaat in overleg met mij en Lorna Wing en van Lorna Wing uit vragen ze bevestiging. Zo wordt het geregeld. Op mijn rooster staat alleen maar Lorna Wing op. Ze bellen ook wel eens tussentijds, ook bij open diensten die niet ingevuld zijn: Joh, zou je even willen naar Kijkduin kunnen gaan of naar de Windlustsingel in Leidschendam? Dan zeg ik of ja of nee.
- V Dat gaat om een spitsdienst of zoiets?
- A Ja, laatst, vorige week, Windlustsingel. Dus dat gebeurt ook wel eens.
- V Even iets over de administratieve rompslomp er omheen, je hebt natuurlijk die briefjes, wat is je mening daarover en je ervaringen daarmee?
- A Omdat ik bij autisten werk, begrijp ik dat niet, ik ben zelf heel chaotisch daarin. De eerste weken was het echt bij ieder dienst die ik had, hup dat

briefje in de brievenbus. Nu spaar ik ze op en aan het eind van de week gooi ik ze in de brievenbus. Ik vind het een ramp, dan zit ik zo in de dienst, al die rapportages schrijven van die gasten en dan rij ik naar huis en ach shit, ben ik vergeten mijn briefje af te tekenen. ... een ramp.

- V Maar dat ligt meer aan jou dan aan de briefjes?
- A Ja (...)
- V Constateer je nog wel eens onjuistheden tussen je briefjes en wat je uiteindelijk uitbetaald heb gekregen?
- A Ik begrijp niet van die loonstrook, die emolumenten, ik kan het niet terugvinden. Ik moet eigenlijk een afspraak maken zodat ik weet hoe dat zit. Dan kan ik het beter controleren. Ik had het aan flex gevraagd, maar dat wordt uitgeleend dat salaris. Dus dan moet ik maar eens naar een deskundig iemand gaan die me dat uit gaat leggen. Dat is zuiver mijn fout, daar ben ik te laks in. In het verleden bij mijn vorige werk kon ik dat zo nagaan, de emolumenten die erin verwerkt zaten. Hier is het abracadabra.
- V Welke aspecten van je werk zou je komend jaar willen verbeteren, zeker als je kijkt naar flexwerk, wat zou er kunnen verbeteren, wat zou de organisatie anders kunnen doen?
- A Ik zou niet zo gauw iets kunnen bedenken, als flexer dan (...) als flexer zou ik niet precies weten wat je zou kunnen verbeteren. Je bent altijd afhankelijk van waar je in terecht komt. Daar heb ik niet één, twee die een antwoord op wat je daarin zou kunnen verbeteren.
- V Als je iemand anders zou willen overtuigen om te gaan werken als flexwerker voor de Compaan, wat zouden je argumenten zijn en hoe zou je hem overtuigen, wat zou je vertellen?
- A Ik zou ten eerste de leuke dingen vertellen, het positieve en het negatieve, beide kanten. Als je er nog niet helmaal uit bent voor jezelf, moet je zeker gaan flexen. Als je wilt weten met wat voor cliëntengroep je het liefst zou willen werken, ga dan flexen het eerste jaar. Dan kan je beter zien dat ligt mij beter dan dat. Als je ergens vast gaat solliciteren en het team is niet leuk og het loopt niet lekker of de cliëntengroep spreekt me niet echt aan. Dat heb je bij flex natuurlijk niet. Als het echt niet werkt bij een locatie dan kan je dat aangeven. Die flexibiliteit heeft ook weer zijn positieve kanten, het heeft best wel voordelen. Ik zou adviseren: probeer het, ga gewoon eens kijken.
- V Als je iemand kent die beslist niet weet wat hij moet doen, zou je hem aanraden: ga het eens als flexwerker bij de Compaan proberen?
- A Ik zou eerst kijken, is het wel het type erna, past dat bij diegene? Als ze zouden zeggen dat is niets voor mij, dan zou ik er ook geen energie in steken. (...) Ik heb wel van die jonge grieten gezien dat ik dacht wat doe je hier? Die zaten dus (commanderen) en bij die gare soapseries. Ik ben maar gaan wandelen, maar dat stoort mij echt enorm. Doe het met enige affiniteit, maar niet zo dwarrelig (...)
- A Als mensen zeggen het lijkt me wel iets. Dan zeg ik probeer het eens. (...)

DANK, NOG AANVULLINGEN (nee), EN NOG BESCHIKBAAR VOOR NAVRAAG.

Bijlagen bij hoofdstuk 7 Werven en binden

Ruim baan voor vrouwen

Uit een publicatie van Min. v. SZW

Waarom moeten we ruim baan maken voor vrouwen die weer aan de slag willen? Kijkt u eens naar de volgende cijfers:

De arbeidsparticipatie van vrouwen in Nederland lag eind 2004 op 54%. Op Europees niveau loopt Nederland achter. Het kabinet streeft ernaar dat in 2010 65% van de vrouwen een betaalde baan heeft. Daarbij gaat het om banen van 12 uur of meer per week.

En waarom? Omdat we rekening moeten houden met de aankomende vergrijzing. Een steeds kleinere groep werkenden moet dan de kosten voor de sociale zekerheid en de gezondheidszorg betalen. Ook verwachten we in sectoren als de zorg en het onderwijs een tekort aan werknemers. Dat maakt het noodzakelijk dat meer mensen, en dus ook meer vrouwen, (weer) aan de slag gaan. Veel vrouwen die weer aan het werk willen, vinden zelf een baan via de gebruikelijke kanalen van het eigen netwerk of door advertenties en oproepen. Maar er is een groep die een steuntje in de rug kan gebruiken. Dikwijls omdat ze onvoldoende gekwalificeerd zijn of onzeker over eigen kennis en kunde.

Of omdat de wensen van de vrouw en het aanbod van de werkgever niet overeenkomen. Daar heeft de convenantepak binnen het project Herintredende vrouwen zich de afgelopen jaren (2002 – 2005) op gericht. We hebben gezocht naar partijen die een rol willen of kunnen spelen in de terugkeer naar de arbeidsmarkt van deze vrouwen: werkgevers, brancheorganisaties, CWI's en gemeenten. En we hebben deze partijen gestimuleerd (regionaal) afspraken te maken die zijn gericht op het aan de slag helpen van vrouwen. De afspraken zijn vastgelegd in (regionale) convenantsafspraken. In dit boek leest u daar meer over. Vrouwen die weer aan de slag gaan, willen meestal arbeid en zorg combineren. Dat geldt trouwens ook voor de meeste werkende vrouwen die níét tijdelijk zijn uitgetreden. Er is de afgelopen jaren veel gebeurd om die combinatie beter mogelijk te maken. Denk bijvoorbeeld aan de verlofregelingen van de Wet arbeid en zorg en de nieuwe Wet kinderopvang.

Daarnaast moeten vrouwen die weer aan de slag willen, vaak 'gaten dichten' in hun kennis of opleiding. Zogenaemde leerwerkbanen en aandacht voor 'elders verworven competenties' kunnen ervoor zorgen dat iemand snel klaar is voor een baan. In leerwerkbanen kunnen mensen een opleiding combineren met werk. Als wordt vastgesteld hoeveel opleiding iemand nodig heeft, is van belang dat niet alleen wordt gekeken naar behaalde diploma's, maar ook naar wat iemand in de loop van de tijd in de praktijk al heeft geleerd (elders verworven competenties). Zo kan een opleiding op maat worden gesneden.

De komende twee jaar worden 15.000 leerwerkplekken geworven, daarnaast of in combinatie daarmee wordt bij 20.000 mensen vastgelegd wat hun 'elders verworven competenties' zijn. Ik verwacht dat deze maatregelen herintredende vrouwen mogelijkheden bieden weer werk op te pakken. Met een mix van verschillende maatregelen én profiterend van de kennis uit de convenanten wil ik ruim baan maken voor 2010, ruim baan voor 65 procent vrouwen met een betaalde baan.

Henk van Hoof

Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Wat wil die herintredende vrouw?

- een betaalde baan
- werken wanneer het haar uitkomt
- niet ver reizen naar het werk
- een leuk team collega's
- het gevoel gewaardeerd te worden
- werken met een leuke doelgroep

Herintredende vrouwen, wie zijn dat?

Herintredende vrouwen zijn vrouwen die:

- 23 jaar of ouder zijn;
- geen schoolverlater zijn;
- geen uitkering hebben;
- (weer) betaald werk zoeken.

Uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) over 2002 blijkt dat potentiële herintreedsters meestal tussen de 34 en 55 jaar zijn en laag of middelbaar opgeleid. Ongeveer zes van de tien herintreedsters hebben meer dan tien jaar geleden voor het laatst gewerkt. Zeven van de tien herintredende vrouwen hebben partners en thuiswonende kinderen. Slechts zo'n 15% van deze vrouwen stond in 2002 ingeschreven bij het CWI. Als een herintredende vrouw werk vindt, gaat het overwegend om banen van 12 tot 19 uur per week. Herintredende vrouwen die succesvol instromen, zijn meestal hoger opgeleid. Uit cijfers van het CBS blijkt dat er in 2002 133.000 vrouwen weer aan de slag wilden. Daarvan vonden er 50.000 een baan. Vrouwen hebben verschillende motieven om weer aan de slag te willen. Het inkomen is het belangrijkste motief. Ze willen vaak

een baan van redelijke omvang, waarvan de werktijden zijn afgestemd op de schooltijden van hun kinderen. Vaak wil een herintredende vrouw werk combineren met zorgtaken.

Wat is het voordeel voor de werkgever?

Vrouwen die weer aan de slag willen, zijn interessant voor werkgevers. Er zijn goede redenen om juist een herintredende vrouw in dienst te nemen. Deze vrouwen zijn namelijk:

- bereid parttime te werken en niet 'verplicht' een fulltime baan aan te nemen;
- gemotiveerd, betrokken en toegewijd (willen dat het lukt);
- zelfstandig, hebben verantwoordelijkheidsgevoel;
- leergierig, bereid zich te scholen (willen zich bewijzen, nieuwe omgeving stimuleert);
- klantgericht, goed in service;
- generalisten;
- communicatief;
- verkooptalenten;
- goed in seriematige handelingen, geconcentreerd;
- nauwkeurig, goed in precisiewerk en hebben een fijne motoriek;
- niet zo competitief als mannelijke werknemers;
- teamplayers, hebben een attitude van geven en nemen en zijn flexibel;
- organisatie- en regeltalenten;
- loyaal (gaan niet voor iets hoger salaris elders werken), 'honkvast';
- in staat te relativiseren (hebben veel levenservaring);
- goede sfeermakers.

Belemmeringen, wensen en maatregelen

Belemmeringen en wensen bij herintredende vrouwen

Het onderzoek (Potentiële) herintreedsters onder de loep genomen, uitgevoerd door de B&A-groep (2001) in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, geeft een profiel van de potentiële herintredende vrouw dat overeenkomt met de eerdergenoemde schets van het CBS.

Naast competenties, komen uit dit onderzoek de volgende belemmeringen naar voren: onzekerheid over de eigen vaardigheden, onvoldoende kwalificaties en een passieve houding bij het zoeken naar een baan. Dat verklaart wellicht waarom veel herintredende vrouwen als moeilijk bemiddelbaar worden gekwalificeerd. De groep heeft geen arbeids- en sollicitatieplicht en moet als het ware 'verleid' worden. Op basis van de door de B&A-groep gevonden percentages zou de groep potentiële herintreedsters uit 103.000 vrouwen bestaan. Dat is een kleiner bestand dan blijkt uit de Enquête Beroepsbevolking van het CBS, die komt tot een omvang van 133.000.

Vrouwen die weer aan de slag gaan, willen hun werktijden graag afstemmen op de schooltijden van hun kinderen. Het overgrote deel van deze vrouwen is op zoek naar een baan van maximaal 25 uur. Autochtone herintreedsters willen over het algemeen tussen de twaalf en twintig uur per week werken. Allochtone vrouwen willen gemiddeld twintig of meer uur per week werken. Avond- of nachtdiensten vormen voor allochtone vrouwen vaker een probleem. Daar waar vrouwen de werktijden niet 100% (kunnen) afstemmen op de schooltijden en er geen beroep wordt gedaan op familie en bekenden voor de opvang, is voldoende en betaalbare kinderopvang essentieel. Een van de maatregelen die hiervoor is genomen, is de Wet kinderopvang, die in 2005 in werking is getreden.

Voor vrouwen uit etnische minderheidsgroepen geldt dat Turkse en Marokkaanse vrouwen het minst deelnemen aan betaalde arbeid. Bij deze groepen is een slechte beheersing van het Nederlands dikwijls de oorzaak van de geringe deelname aan de Nederlandse samenleving. Uitvoering van het Plan van Aanpak Emancipatie en Integratie van vrouwen en meisjes uit etnische minderheidsgroepen én voortzetting en uitwerking van de activiteiten van de commissie Participatie Vrouwen uit Etnische Minderheidsgroepen (PaVEM), moeten een reële bijdrage leveren aan veranderingen die de positie van deze vrouwen verbeteren. Ook daarbij zijn het CWI, de gemeenten en werkgevers de vanzelfsprekende en meest belangrijke partners.

Bron: //home.svz.nl/navigatie, geraadpleegd 18 februari 2007

Doe de Flexitest III

- | | Nee | Ja |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Wil je parttime werken en zelf je werktijden kunnen bepalen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Wil je flexibel werken met de zekerheid van een vaste baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Vind je het leuk om te werken met mensen met een verstandelijke beperking? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Wil je graag verder studeren? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Vind je het leuk om deel uit te maken van een enthousiast team? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Hou je van afwisseling en een goede sfeer? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Wil je lekker dicht bij huis werken? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Wil je een job waar je nog echt gewaardeerd wordt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Heb je kennis van verzorging op minimaal LBO-niveau? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Heb je geduld en doorzettingsvermogen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Technische procedure:

Bij tenminste 5 antwoorden met JA beantwoord ga je naar het volgende opvallende scherm:



**Jij bent geschikt als flexwerker en
wij willen graag in contact met je
komen!!!**

Vul onderstaand formulier in en wij bellen je binnen 2 dagen terug voor het maken van een afspraak.

Technische procedure:

Door de Compaan op de site invoegen: sollicitatieformulier.

Binnen 2 dagen contact opnemen met de kandidaat voor het maken van een afspraak.

Beter inspelen op de markt van flexwerkers

'Lot of keuze?' staat er op de voorpagina van ons onderzoek. Is flexibel werken in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking nu een lot of een keuze? Flexwerken is een mogelijkheid om te werken in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking waarvoor je als werker een *keuze* maakt. Voor de mensen met een verstandelijke beperking is het hun *lot* om af en toe begeleid te worden door professionals die niet tot het vaste team behoren. Hieronder de belangrijkste conclusies uit ons onderzoek en enkele adviezen naar aanleiding daarvan.

1 Conclusies uit onderzoek 'Lot of keuze?'

1.1 Ontwikkelingen

Over de groei van de branche gehandicaptenzorg (GZ) hoeven we ons geen zorgen te maken, hoewel het groeitempo zal zakken, neemt de vraag naar zorg toe; zelfs in de regio Haaglanden, waar het tempo vanwege een minder sterke vergrijzing van de bevolking wat lager ligt.

De gunstige economische en conjuncturele omstandigheden zullen het 'verloop' van personeel in de zorg nadelig beïnvloeden. Tezamen met de groei in de branche vallen er ernstige problemen in de personeelsvoorziening te verwachten.

Kenmerk van het werken in de Zorg is: relatief een grote variatie aan arbeidscontracten met wisselende arbeidsduur en werktijden. Ondanks het niet hebben van een vaste werkplek is voor flexwerkers die werken vanuit een flexpool van een instelling, de zekerheid van een vast dienstverband een groot goed. Dit geldt zowel voor de bijbaners, de opstappers als stayers in het flexwerk. Dat het percentage stayers onder de flexwerkers (29%) bijna drie keer zo hoog is als gemiddeld in de uitzendwereld (11%) onderstreept de waarde die flexwerkers hechten aan de zekerheid van dat dienstverband. Flexwerkers, die landelijk 8% uitmaken van het aantal personeelsleden in de gehandicaptenzorg, leveren een substantieel aandeel in de zorgproductie.

1.2 Vanuit de cliënt bekeken

Van de cliëntkant bekeken, dragen flexwerkers bij aan de discontinuïteit in begeleiding die de cliënt ondervindt. De totale in- en uitstroom van personeel van de instelling (verloop) is daarvoor geen goede indicatie, omdat het in het cliëntperspectief gaat om de in- en uitstroom van personeel van een team (personeelwisselingen). Die personeelwisselingen hebben een nadelige invloed op de door cliënten ervaren kwaliteit van dienstverlening en belemmeren de effectiviteit van teams. Het is wel belangrijk om te weten dat jaarlijks gemiddeld een derde van de begeleiders uit een team weggaat, maar meer nog dan dat trekken er bij een cliënt gemiddeld evenveel nieuwe begeleiders aan hem voorbij als het vaste team aan leden telt. Bij kleine teams of kleine clusters ligt het nog ongunstiger.

1.3 Geen sores

Flexwerkers in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking kiezen niet om financiële redenen voor dit beroep; de meeste flexwerkers zijn er niet van overtuigd dat hun werk even passend financieel gewaardeerd wordt. Zij zijn voornamelijk werkintrinsiek gemotiveerd: ze zijn trots op hun werk en de inhoud van het werk geeft hen energie. Ze tonen een grote betrokkenheid bij het werk en hebben een allesbehalve instrumentele houding (Goldthorpe 1968). Ondanks een 'lagere' positie in de organisatie ervaren ze het werk niet als saai of weinig uitdagend. Bij de opstappers bestaat wel degelijk interesse voor doorstroming naar een vaste functie. Bij de stayers die bewust voor flexwerk hebben gekozen, hebben we geen carrièregevoelens ontdekt.

Onder de flexwerkers van de Compaan heerst er tevredenheid en dat geeft aan dat er voor hen tussen de kosten en baten van hun inzet een billijk evenwicht bestaat (Thibaut & Kelley

1959). Alleen bespeuren we bij de flexwerkers een licht gevoel van onbillijkheid op het gebied van de financiële beloning. Die onbillijkheid heffen ze op door sommige kosten en baten anders te waarderen. Doordat een flexwerker geen sores heeft van extra taken, administratie of teamvergaderingen, vindt hij het redelijk dat hij minder verdient. Omgekeerd billijkt hij daardoor ook dat zijn collega's in een vast team die die taken wel hebben, meer betaald krijgen. Wel dragen de flexwerkers argumenten aan dat invallen in 'zware huizen' veel meer inspanning vraagt en dit zou de Compaan als redelijk kunnen ervaren en er een toeslag voor kunnen invoeren.

1.4 Hoge kosten

Als je naar de werkintrinsieke motivatie van de flexwerkers kijkt, valt te begrijpen dat de Compaan, in casu het Bureau Flexwerk, geen *extra* inspanningen doet om flexwerkers te motiveren. Het lijkt er wel op dat geld voor hen toch een zekere rol speelt: dat het hen om zowel het spel als de knikkers te gaat. Hierin schuilt het gevaar dat door het ontbreken van die motivatie de flexwerker vertrekt of makkelijker blijft hangen in ziekteverzuim. Dat kost meer. Een vertrekkende werknemer kost driemaal zijn jaarsalaris. Ziekteverzuim en personeelsverloop zijn ook hoge kosten die zelfs goed kwantificeerbaar zijn. Minder goed zichtbaar, maar veel belangrijker, zijn de gemiste opbrengsten: mensen die zin hebben in hun werk, zijn creatiever en werken harder. Ze hebben plezier met hun collega's en glimlachen naar bewoners. Als de Compaan die kwaliteiten laat gaan, leidt dat tot lagere opbrengsten. Het ziekteverzuim onder flexwerkers ligt hoger dan het bedrijfsgemiddelde. Reden te meer om maar aandacht te schenken aan 'bindende' acties voor flexwerkers. Randstadonderzoek laat zien dat flexibele werkers afwisseling, contacten met collega's en een goede sfeer als belangrijk ervaren. Een flexwerker werkt altijd binnen een teamverband, al is het maar het grote teamverband van de Compaan: geef structureel aandacht aan de samenwerking, de chemie tussen flexwerkers en vaste teams. Weliswaar zijn er minder goede ervaringen mee om dat 'Compaan'-saamhorigheidsgevoel aan flexwerkers gezamenlijk mee te geven, maar het voorkomt wel dat flexwerkers zich buiten de groep plaatsen.

1.5 Opleiding en geluk

Enkele flexwerkers hadden slechte ervaringen met de opleidingsmogelijkheden binnen de Compaan. Meer algemeen is de mening dat medewerkers van vaste teams meer opleidingsmogelijkheden hebben. Hoewel Randstadonderzoek zegt dat flexibele werkers nauwelijks interesse hebben in opleidings- en carrièremogelijkheden, is er een duidelijk verschil met flexwerkers in vaste dienst bij het Bureau Flexwerk. De vaste kern van bijna dertig als stayers aan te merken flexwerkers hebben bewust gekozen voor het flexwerken en het is naar onze mening financieel verantwoord in hen te investeren. Een individueel opleidingsprogramma is zeker motiverend en het versterkt hun functioneren op de werkvloer.

Flexibiliteit, het meer of minder zelf als werknemer bepalen van werktijden, heeft een positieve invloed op werkgeluk. Dit verklaart onzes inziens de grote arbeidssatisfactie bij de geïnterviewde flexwerkers. In onze interviews hebben wij, in tegenstelling tot wat een landelijk onderzoek aantoonde, geen aanwijzingen gevonden dat onze flexwerkers als werknemer in één van de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) minder gelukkig zijn met hun werksituatie dan gemiddeld.

1.6 Houding

Grote arbeidssatisfactie heeft alles te maken met de attitude ten opzichte van het werk. Het attitudeobject is/zijn mensen met een verstandelijke beperking. In de attitude zijn drie aspecten te onderscheiden:

- cognitief aspect,
- emotioneel aspect,
- gedragsaspect.

Bij begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking is per definitie sprake van een interpersoonlijke relatie. Daarin hanteert de begeleider een combinatie van kennis en gevoelens om gedragingen te beïnvloeden. Voor de flexwerker die een cliënt begeleidt met moeilijk leerbaar gedrag, is het juist dan van belang om bepaalde gevoelens uit te schakelen en zich stipt te houden aan de voor die cliënt voorgeschreven bejegening. Het percentage mensen dat het werk op een centrale plaats in hun leven stelt, varieert per beroep (Dubin e.a. (1975, 1976). Bovendien voelen mensen voor wie het werk centraal staat, zich nauwer betrokken bij de organisatie. Bij werknemers in de Zorgsector ligt dit percentage op meer dan 80% en dat geldt ook voor onze flexwerkers. Het verklaart waarom de door ons geïnterviewde flexwerkers, maar ook de in een eerder onderzoek door ons geïnterviewde woonbegeleiders, nauwelijks een kwaad woord over de Compaan hebben.

2 Adviezen om beter in te spelen

2.1 Verloop en opleiding

Doe (nog) meer aan verloopbeheersing. De kosten van personeelsverloop zijn hoog (zie de speciale online calculator van Tempoteam op www.tempo-team.nl/verloopcalculator). Vooral bij relatief jong personeel is verloopbeheersing van belang. Gebrek aan betere loopbaan- en ontplooiingsmogelijkheden is veelal de belangrijkste vertrekreden.

Vergroot de opleidingscapaciteit, juist van het Bureau Flexwerk, en stem het opleidingsaanbod af op eerder verworven competenties van flexwerkers. Geef nu vooral aandacht aan de scholingsmogelijkheden voor de stayers onder de flexwerkers. Bied hen een persoonlijk opleidingsprogramma dat zich waarschijnlijk snel zal vertalen in een (nog) hogere kwaliteit op de werkvloer. Daarnaast zal in de komende jaren voor de lagere beroepsniveaus (1-3) de toestroom uit het voortgezet onderwijs afnemen, terwijl er juist een groot potentieel ligt in de groep oudere, lager geschoolde, herintredende vrouwen. Richt daar je pijlen op (zie verder de paragraaf Werven). Dit in combinatie met gepaste opleidingen voor die groep, die vooral wordt afgestemd op eerder verworven competenties. De opleidingen moeten niet te breed en vooral praktisch zijn en erop gericht om de functie direct uit te kunnen oefenen. De beroepsbegeleidende leerweg (BBL), waarbij iemand werkt en één of twee dagen in de week naar school gaat, is daarvoor bij uitstek geschikt. Geef aandacht aan de scholingsmogelijkheden van met name de stayers in de flexpool. Wij adviseren om hen een persoonlijk opleidingsprogramma aan te bieden. Dit zal zich waarschijnlijk vertalen in een (nog) hogere kwaliteit op de werkvloer. Tot slot adviseren wij nog om ook te (blijven) zorgen voor instroom uit de reguliere zorgopleidingen en houdt als Compaan ook aandacht voor stageplekken (vacatures op stageplaza.nl bij de onderwijsinstellingen zelf).

2.2 Vanuit de cliënt bekeken

Beperk de risico's op gebied van effectiviteit en kwaliteit bij de inzet van flexwerkers door in samenwerking met de locaties duidelijkheid over taken en rollen te bevorderen en groot belang te blijven hechten aan goede communicatie daarover juist naar cliënten en familie. Bekijk het vanuit het cliëntperspectief en zorg juist bij flexwerkers voor een open systeem *'waarin professionele ondersteuning in samenhang en samenwerking met anderen gebeurt.'*¹ In lijn met de visie van de Compaan wordt de ondersteuning meer klantgericht en vraaggericht, dit vereist juist meer individuele, kleinschalige en **flexibele** ondersteuning. Dit mag niet leiden tot een nog grotere vraag naar personeel, maar gaat het om slimmer werken, anders organiseren, preventie, arbeidsbesparende technologieën, functiedifferentiatie en taakherschikking. *Begeleiding wordt naast persoonlijke fysieke en sociale assistentie, steeds meer informatie- en relatiemanagement met daarin veel communicatie over individuele cliënt wensen, over professionele mogelijkheden, over uitkomsten van ondersteuning, over ervaren kwaliteit (tevredenheid) en met overleg met uiteenlopende partijen.'*²

¹ W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 192

² W.H.E. Buntinx, Een continue zorg, bladzijde 193

Ga flexwerkers bewust clusteren op basis van competenties en op basis van locaties. Vraaggerichte ondersteuning vraagt om kleinere verbanden, maar kleinere teams vormen een kwaliteitsrisico. Teams (en ook de koppeling van flexwerkers hieraan) dienen gevormd te worden op grond van ondersteuningsprofielen van cliënten, die betrekking hebben op de aard en intensiteit van nauw omschreven ondersteuning behoeften, en de daarbij horende competenties en gedragen zich als semi-autonome eenheid. Geclusterde competente flexwerkers zijn een prima manier om kwaliteitsrisico's te verminderen en daardoor een hogere kwaliteitstandaard te creëren.

2.3 Beloning en binding

Weeg of de honorering van flexwerkers in alle gevallen reëel en 'rechtvaardig' is, zeker als ze ingezet worden op zwaardere locaties. Geef daarvoor een toeslag. Dit zorgt voor een betere balans tussen prestatie en beloning in de werkextrinsieke motivatoren. Het geeft de flexwerker een genuanceerdere mogelijkheid om te kiezen voor een 'zwaarder' huis. Weliswaar speelt 'geld' op de achtergrond een rol voor flexwerkers, wel adviseren we hier aandacht aan te besteden. Het is beter de negatieve invloed van deze werkextrinsieke motivator een stap voor te blijven dan te maken te krijgen met 'duur' vertrek of ziekteverzuim.

Blijf vanuit Job-characteristics-model bij de flexwerkers aandacht schenken aan voldoende variatie in het werk, ontwikkelingen van vaardigheden door opleiding, autonomie in de werkzaamheden, een volwaardige plaats in de teams inclusief een actieve deelname aan teamuitjes of andere personeelsfeestjes en een goede feedback op de werkzaamheden. Juist de bewuste clustering van flexwerkers kan hieraan een goede impuls geven.

Geef de binding van flexwerkers aan de Compaan – ook als groep - grote aandacht, mede met het oog op het verhoudingsgewijs hogere ziekteverzuim van de flexwerkers. Je creëert hiermee indirect ook een sociale controle. Het zou een speerpunt in beleid moeten zijn. Leg de flexwerkers in de watten en betrek hen zoveel als mogelijk is bij teamactiviteiten. Geef hen ook eens bijzondere aandacht in de Nieuwsflits of benoem een flexwerker van de maand.

2.4 Werven

Zet de Compaan in casu Bureau Flexwerk, in een personeelsadvertentie zo aantrekkelijk mogelijk neer. Open, jong, informeel, professioneel, flexibel en vooruitstrevend zijn woorden die goed in de markt liggen. Als de Compaan als organisatie daarbij ook nog eens plat, niet hiërarchisch en naar buiten gericht is, dan zijn jullie een droomwerkgever. Ook in de onlangs vernieuwde website van de Compaan bevelen we aan het Bureau Flexwerk een prominentere plek te geven. Creëer een opvallende banner op de internetsite en nodig uit tot het doen van 'De flextest', een eenvoudig kort vragenformulier met maximaal 10 vragen. In de bijlagen is een voorstel voor deze 'flextest' opgenomen. Zodra de kandidaat de vragen heeft beantwoord wordt hij opvallend uitgenodigd om het gekoppelde sollicitatieformulier online in te vullen en te verzenden. Het is wel van belang om de kandidaat binnen twee werkdagen te contacteren.

Wij adviseren om zorgvuldig om te gaan met sollicitaties. De wijze van behandeling van de sollicitatie is vaak een eerste kennismaking met de Compaan. Het is dus ook een soort visitekaartje. Een eerste indruk kan je immers maar één keer maken.

Stem de inhoud en methode van de personeelswerving af op de herintredende vrouw. In ons onderzoek geven wij aan wat de wensen van de herintredende vrouw zijn. Neem hiertoe een reclamebureau in de arm, dat de wegen kent van de lokale radio- en tv en van specifieke beurzen zoals de Huishoudbeurs.

Doe de Flextest !!!

- | | Nee | Ja |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1. Wil je parttime werken en zelf je werktijden kunnen bepalen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Wil je flexibel werken met de zekerheid van een vaste baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. Vind je het leuk om te werken met mensen met een verstandelijke beperking? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Wil je graag verder studeren? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Vind je het leuk om deel uit te maken van een enthousiast team collega's? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Hou je van afwisseling en een goede sfeer? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Wil je lekker dicht bij huis werken? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Wil je een job waar je nog echt gewaardeerd wordt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. Heb je kennis van verzorging op minimaal LBO-niveau? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Heb je geduld en doorzettingsvermogen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Technische procedure:

Bij tenminste 5 antwoorden met JA beantwoord ga je naar het volgende opvallende scherm:





Jij bent geschikt als flexwerker en wij willen graag in contact met je komen!!!

Vul onderstaand formulier in en wij bellen je binnen 2 dagen terug voor het maken van een afspraak.

Technische procedure:

Door de Compaan op de site invoegen: sollicitatieformulier.

Binnen 2 dagen contact opnemen met de kandidaat voor het maken van een afspraak.