

Privacy

Er zijn in 2022 geen incidenten geweest op het gebied van de Privacy.

Dit jaar is nadrukkelijk aandacht besteed aan de Privacy-bewustwording van de medewerkers. Via de bedrijfsapp werd een aantal keer gewezen op de risico's van een Datalek. Daarbij kwamen praktische zaken aan bod zoals het onbeheerd achterlaten van USB-sticks waarop bijzondere persoonsgegevens zouden kunnen staan, of het achterlaten van documenten op bureaus en bij het kopieerapparaat. Medewerkers die dit soort zaken onbeheerd achterlieten werden ook persoonlijk aangesproken. Verder werd een verzamelpunt geregeld voor te vernietigen documenten, die nu wekelijks door een medewerker versnipperd worden. Deze maatregelen hebben er toe geleid dat er aanzienlijk minder privacy-gevoelige documenten enige tijd onbeheerd binnen het kantoor achterblijven.

Klachten

In 2023 is één formele klacht ingediend.
Hieronder een kort, geanonimiseerd verslag van de casus.

Klachtnr: 2022/1

De klacht werd in januari via de email ingediend in de vorm van een brief.
De klager was een manlijke kandidaat met onder andere ASS-problematiek. Hij kwam vanuit de WW bij Vloww terecht voor een Activerend-werk traject.

Klachtomschrijving

In de klachtbrief spreekt de kandidaat zijn waardering uit de coach als persoon en het begrip dat hij toont. De klacht betreft de activiteiten van de coach, gericht op het vinden van een baan. Daarbij voelt de kandidaat zich onvoldoende gehoord. De kandidaat vindt de gekozen aanpak onvoldoende en niet helpend, en zoekt meer duidelijkheid over in de toekomst te zetten stappen.

Klachtafhandeling

Naar aanleiding van de brief is de klager uitgenodigd voor een gesprek tussen hem, de betreffende coach en een directielid.

Het gesprek heeft in een goede sfeer plaatsgevonden.

In het gesprek is besproken hoe een coach bij job-finding te werk gaat: achter de schermen wordt veel intern en extern overlegd en gebeld. Niet alle acties van de coach worden steeds teruggemeld aan de kandidaat, vaak blijft dit beperkt tot het moment dat dit succesvol is. De coach heeft aangegeven dat hij in dit geval meer feedback naar de kandidaat had kunnen geven. De kandidaat bleef echter teleurgesteld in het verloop van het traject. Hij vond met name de inzet van de coach gericht op het vinden van een baan onvoldoende.

Resultaat

Het gesprek heeft ten dele het vertrouwen van de kandidaat in de coach en in Vloww herstelt. Toch heeft de kandidaat in goed overleg besloten over te stappen naar een andere organisatie.

Op basis van tijdens het traject verricht voorbereidend werk, heeft de coach van Vloww de kandidaat uiteindelijk alsnog bemiddeld naar een baan, ondanks dat formeel gezien het traject al was beëindigd.

Conclusie en leerpunt

De lering die de coach persoonlijk, en Vloww als organisatie, hieruit heeft getrokken is: besteed voldoende aandacht aan de informatiebehoefte van de kandidaat.

Voor de meeste kandidaten is terugmelding bij succesvolle job-finding voldoende, andere kandidaten hebben er behoefte aan regelmatig, bijvoorbeeld wekelijks, een update van de ondernomen activiteiten te ontvangen.

Interne peiling kwaliteit 2022 vooruitblik naar 2023

Terugblik op 2022

Tijdens een Nieuwjaarsontbijt heeft de bijna voltallige bezetting van Vloww teruggekeken naar 2022. Doel van de bijeenkomst was te inventariseren wat de sterke aspecten van Vloww zijn en welke aandachtspunten er zijn voor verbetering in 2023. Daarbij is gevraagd naar de ervaring van de medewerkers zelf maar ook welke terugkoppeling zij in 2022 kregen van kandidaten, werkregisseurs, wijkcoaches, werkgevers en andere betrokkenen.

Hieronder staat de samenvatting van de punten die aan de orde kwamen.

2022 was een goed jaar

De coaches ontvingen vooral positieve feedback.

Kandidaten geven over het algemeen aan dat zij goede ervaringen hebben met Vloww. Zij ervaren de ontvangst bij Vloww 'als een warm bad' en noemen de sfeer 'gezellig'. De coaches werden gewaardeerd om hun 'betrokkenheid'. De coach denkt en zoekt zo nodig 'buiten de kaders' om tot een (betere) oplossing te komen. Coaches zijn vaak bereid 'een extra stap' te zetten. Dat blijkt ook uit de waarderingscijfers die kandidaten geven bij de eindevaluatie. Een coach meldde trots dat zij met een 10 is beoordeeld.

Klantmanagers geven aan de 'diversiteit aan coaches' te waarderen. Hierdoor kan Vloww een goede match tussen kandidaat en coach bieden.

Ook de medewerkers hebben over het algemeen een positief oordeel. Zij waarderen de bovengenoemde eigenschappen, die ze zien als 'het DNA van Vloww'. Genoemd werd verder de ruimte om 'een eigen toko te runnen' met veel ruimte voor persoonlijke aanpak 'zonder dat je er als coach alleen voor staat'. Binnen het team is aandacht voor onderlinge uitwisseling van kennis en 'ondersteuning'. De 'teamspirit' wordt algemeen gewaardeerd. De sfeer binnen Vloww is 'informeel' en 'spontaan'. Over het algemeen vinden de coaches dat er een goede match is tussen coach en kandidaat. Als dat niet het geval is, is er ruimte voor aanpassing.

Uitdaging 2023

In 2023 staat Vloww in ieder geval één grote uitdaging te wachten. Vloww verhuist rond maart naar een ander pand: nieuw gebouwd en groter dan het huidige. Vooral voor zusterorganisatie Wwolv, de tak voor werkervaring, zijn er straks meer vierkante meters.

Henk en Mark vragen de medewerkers actief mee te denken: over (de eisen aan) de inrichting van het nieuwe pand, maar ook over de ontwikkeling van Vloww in het algemeen. Zij willen Vloww

ontwikkelen volgens het 'het Rijnlants model'. Dat wil zeggen bottom-up, niet alleen volgens ideeën van de directie maar ook direct reagerend op inbreng van medewerkers, kandidaten en kansen en ontwikkelingen in de omgeving.

Vloww moet eigen gezicht behouden

Medewerkers en directie zijn het er over eens dat het DNA van Vloww ongewijzigd moet blijven. Vloww moet zich actief inzetten om de kwaliteiten te behouden die in 2022 zo positief werden beoordeeld. Dat betekent een kritisch aannamebeleid in 2023. Steeds moet zorgvuldig afgewogen worden of groei (op dat moment) wenselijk en mogelijk is. Verder moet de aan te nemen medewerk(st)er staan achter, en passen bij, 'het DNA van Vloww' en de gewenste ontwikkelingen. Vloww streeft naar een evenwichtige verdeling in leeftijd, geslacht en achtergrond.

De medewerkers geven aan dat om kwaliteit te behouden een coach zijn/haar eigen (kwaliteits)normen moet bewaken, en een rol kan spelen bij het bewaken van de normen binnen het team. Een coach geeft als tip tijdens het traject regelmatig bij kandidaten informeel te informeren naar het eigen functioneren en dat van Vloww. Op die manier krijg en houd je een actueel beeld van de kwaliteit van beide.

Meer structuur: ja of nee?

Mark constateert dat 'iedereen erg druk is'. Hij zou graag wat 'meer rust in de tent' willen. Het bieden van structuur en grenzen kan daar een hulpmiddel bij zijn. Binnen Vloww gaat het steeds om een afweging tussen het bieden van individuele speelruimte en het stellen/volgen van regels, voorschriften en procedures (structuur). Mark stelt dat structuur houvast kan bieden en 'zinnig is zolang het tot resultaat leidt'. Zodra een structuur niet meer bijdraagt aan het oorspronkelijke doel, zou Vloww die moeten loslaten.

Het bijhouden van declarabele uren en rapportages speelt een rol in de ervaren druk(te). Deze, door de coaches bij te houden, administratie is noodzakelijk om financieel en juridisch gezond te kunnen draaien. Sinds enige tijd zorgt de Backoffice voor een duidelijker structuur, door tijdig te wijzen op deadlines en door het versturen van herinneringen. Dit is niet bedoeld als keurslijf of om de druk op te voeren, maar juist als een poging om meer overzicht en rust te brengen. Markt spreekt zijn waardering uit voor het werk dat de Backoffice hiervoor verzet.

Aandachtspunt in 2023 is: kritisch blijven kijken naar voorgeschreven en gehanteerde structuren en procedures. Waar nodig en mogelijk, structuren/procedures die niet bijdragen aan (kwaliteit van) het resultaat loslaten en eventueel vervangen iets wat (beter) werkt. Medewerkers wordt gevraagd te signaleren wat werkt en waar het wringt en mee te denken.

Rust in de personeelsbezetting

Als een werknemer van Vloww door persoonlijke omstandigheden tijdelijk minder inzetbaar is, wordt de case load als vanzelfsprekend door de collega's overgenomen. Dit geeft enerzijds rust aan degene die zonder schuldgevoel de taken tijdelijk kan loslaten. Anderzijds vergt dit een voortdurende aanpassing van de collega's en leidt het tot een zekere onrust in het bedrijf. Dit is een aandachtspunt voor 2023. Vloww gaat onderzoeken of er een oplossing is; misschien kan dit gestroomlijnd worden door inzet van stagiairs of inhuur/oproepkrachten?

Communicatie en informatievoorziening

Medewerkers spreken hun waardering uit over de verbeterde beschikbaarheid van informatie binnen Vloww. Ook is duidelijker welke versie van documenten gebruikt moet worden. Gevraagd wordt het goede werk van de Backoffice hierin voort te zetten.

Er wordt binnen Vloww veel gecommuniceerd via de bedrijfsapp. De app wordt gewaardeerd. Via dit kanaal maakt men snel contact of een afspraak om ervaringen, kennis of netwerkinformatie uit te wisselen. Mede door de app is er sprake van een goed functionerend intern netwerk.

Er is wel een verzoek om de bedrijfsapp wat zakelijker te houden. Dat kan bijvoorbeeld:

- als lief-en-leed-wensen niet door iedereen in een nieuw bericht worden herhaald, maar worden bevestigd met een smiley in het bericht zelf.
- als sneller wordt overgestapt op privé-appjes (achterom).

Als dat niet voldoende is, zou een aparte lief-en-leed app opgezet kunnen worden.

Bij de gemeentes verandert er op het moment erg snel erg veel. Aandachtspunt voor 2023 is de informatie over de actuele ontwikkelingen up-to-date te houden. De medewerkers geven aan dat om kwaliteit te kunnen blijven bieden, meer nodig is dan pure informatievoorziening. Vloww moet de maatschappelijke ontwikkelingen op de voet volgen en de gevolgen voor re-integratie en voor Vloww in kaart te brengen. Deze kennis kan dan overgedragen/gedeeld worden met zowel medewerkers als kandidaten, werkgevers en opdrachtgevers.

Nog net in 2022 is het maandelijks thema-ontbijt ingevoerd. Het is de bedoeling dat tijdens het ontbijt op een ongedwongen manier kennis en informatie wordt overgedragen aan alle medewerkers. Het ligt vooral bij de medewerkers/coaches om aan te geven aan welke informatie behoefte is. De directie zal het thema-ontbijt gebruiken om de medewerkers op de hoogte te houden van regelgeving en actuele ontwikkelingen binnen en buiten Vloww. Daarnaast zet de directie regelmatig groepsmail en de bedrijfsapp in om het personeel te informeren.

Deskundigheid

In aansluiting op het vorige punt blijft aandacht nodig voor deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld door trainingen, lezingen en intervisie. Mark geeft aan dat het coaches vrij staat om op dit gebied initiatieven te nemen: bijvoorbeeld in ad hoc groepjes intervisie te organiseren. Meestal zijn in de case load wel cases te vinden die zich lenen voor intervisie. De directie staat open om concrete voorstellen van medewerkers in overweging te nemen.

Vaststelling

Dit jaarverslag, inclusief verslag Privacy en Klachtenverslag, is vastgesteld en vrijgegeven voor publicatie door de directie



d.d. 26 mei 2023, Henk van Poelje