

Hoe WorkFast werkt

**een inventarisatie van klachten over het project
WorkFast**

SP afdeling Zwolle
mei 2014

Marloes Boot
Christien Damman
Tjitske Siderius



Voorwoord

Deze rapportage gaat over de meldingen die de SP in Zwolle heeft ontvangen van deelnemers aan het project WorkFast. Deze meldingen zijn indringend en soms zelfs schokkend. Ondanks de terughoudendheid die deelnemers van het project vaak voelden (vanwege angst en schaamte) denkt de SP in Zwolle met deze rapportage een beeld te kunnen geven van de ontzetting en het leed die het project in bepaalde situaties aanricht. De SP is diegenen dankbaar die in de afgelopen tijd ons in vertrouwen hebben genomen door hun persoonlijk verhaal te vertellen, maar vooral ook in solidariteit met de SP erin geloven te werken aan een socialer voorzieningstelsel en een beter Zwolle.

De citaten in dit rapport zijn letterlijke weergaves. Om de anonimiteit van deelnemers te beschermen zijn sommige zaken, zoals woonplaats of vorm van ziekte, weggelaten.

'Tijdens het traject ben ik gestopt met normaal eten en slapen. Ik ben niet op alle fronten (zoals het misschien hoort) even sterk. Ik ging 2 keer in de week met mijn sollicitaties richting WorkFast en ik ben nog nooit zo bang geweest voor wat er weer ging komen. (.....) Binnen 2 weken in dit onmenselijke traject zat ik aan 6 verschillende medicijnen. Onder andere aan de slaapmedicatie en kalmeringsmiddelen. (.....) Stress en onmacht hadden de overhand en om van daaruit aan het werk te moeten gaan vloog mij helemaal aan. Want wat als ik zou worden uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek? Ik was op....leeg....leeggelopen. Hoe zou ik in zo'n conditie een gesprek moeten voeren en mijzelf verkopen? (.....) In januari ben ik naar de huisarts gegaan om professionele hulp te vragen. Dit hele gebeuren heeft zoveel schade aangericht dat ik eigenlijk bang ben geworden. Bang voor de gemeente en bang voor de toekomst.'

Inleiding

WorkFast is een project dat werklozen aan een reguliere baan moet helpen. Bij WorkFast moeten werkzoekenden 25 keer per week solliciteren en ze kunnen volgens de omschrijving van de gemeente Zwolle meerdere malen per dag worden opgeroepen door de sociale dienst. Sommige deelnemers moeten tot wel 32 uur zonder loon werken op de sociale werkplaats. Werkzoekende dienen gemiddeld 36 uur per week bezig te zijn met solliciteren en het zoeken naar werk. Hierbij wordt de werkzoekende door de consulent begeleid en ondersteund. Minimaal drie keer per week is er persoonlijk contact (face-to-face) tussen de werkzoekende en zijn of haar consulent. Op die momenten krijgt de werkzoekende specifieke opdrachten mee ten aanzien van het solliciteren. Hiermee zijn de deelnemers aan WorkFast 36 uur per week actief totdat zij een betaalde baan hebben gevonden¹.

Het aantal uren dat een bijstandsgerechtigde met behoud van uitkering kan werken is afhankelijk van de (gezins)situatie, de opleiding, de werkervaring en de competenties van de bijstandsgerechtigde en het aanbod van vacatures. Het werken met behoud van uitkering met het doel om relevante werkervaring op te doen, kan in de vorm van bijvoorbeeld een

¹ informatie van de gemeente Zwolle over het traject WorkFast (30 oktober 2012)

participatieplaats of stagearrangement zoals opgenomen in het gemeentelijk 'Uitvoeringsbesluit Re-integratieverordening Wet Werk en Bijstand' (april 2013). Het betreft een breed scala aan functies. Op dit moment actueel: medewerker magazijn, productie, supermarkt, archief, horeca, zorg, receptie, facilitair, administratie, commercieel, bouwplaats, groen, terreinonderhoud, advertentieverkoper, stalhulp, webredacteur, beheerder sporthal, conciërge/huismeester, activiteitencoördinator, vrijwilliger buurtkamer, kok².

'Het ergste vond ik de toon van het gesprek. Ik voelde me behandeld als iemand die niet te vertrouwen is, die geen verantwoordelijkheid kan nemen, die niet wil werken. Allemaal negatieve uitgangspunten.'

Meldpunt WorkFast

In mei 2013 stelde de SP fractie al vragen over de praktijken van WorkFast nadat bekend werd dat bijstandsgerechtigden onder andere werden gedwongen kinderopvangtoeslag aan te vragen zonder dat er voor hun feitelijk werk beschikbaar was, continu werden bedreigd met strafkortingen op de uitkering en niet menswaardig werden behandeld. In november 2013 waren er opnieuw signalen van grote misstanden bij dit traject. Zo werden mensen onder zware psychische druk gezet en getreiterd door de mensen die hen juist zouden moeten helpen een reguliere baan te vinden. Ook zou een ernstig zieke man gedwongen zijn zonder enige kans van slagen deel te nemen aan het reguliere WorkFast traject. Er zou in sommige gevallen zelfs sprake van zijn dat cliënten en artsen onder druk worden gezet medische gegevens direct door te spelen aan WorkFast, wat een schending van het medisch beroepsgeheim zou betekenen.

De SP heeft daarom in december 2013 besloten een officieel meldpunt te openen met als doel zicht te krijgen op de reikwijdte van deze misstanden. Mensen die ervaring hebben met WorkFast konden telefonisch of per email contact opnemen met het meldpunt via de hulpdienst van de SP in Zwolle. Heden is het meldpunt nog geopend en nog steeds komen er meldingen binnen.

'Bij de allereerste afspraak zei ze op verwijtende toon dat het tijd werd dat ik eens leerde zélf mijn broek op te houden.'

Ervaringen met WorkFast

Zowel de hoeveelheid meldingen bij het meldpunt WorkFast als de ernst van een aantal klachten kregen een weerslag in de (sociale) media. Een publicatie in de Stentor over negatieve ervaringen met WorkFast lokte ook veel reacties bij andere (zelfs landelijke) media uit. Deze publicaties en de aanhoudende negatieve aandacht voor het project leidde ook tot nieuwe klachten bij het meldpunt van de SP in Zwolle. Nog diezelfde maand deed de SP een verzoek tot het instellen van een raadsenquête. De wijdiverbreidheid en de ernst van de klachten hadden de SP overtuigd van de noodzaak tot een grondig, officieel en onafhankelijk onderzoek naar de werkwijze van WorkFast. Helaas wilde een meerderheid van de gemeenteraad de klachten niet onderzoeken. Ondertussen werd het project WorkFast een terugkerend onderwerp in de diverse verkiezingsdebatten voor de gemeenteraadsverkiezingen. Diverse lijsttrekkers spraken zich uit tegen de werkwijze van het project.

Op 7 april 2014 besteedde het TV-programma EénVandaag aandacht aan WorkFast. De inhoud van dit item is gebaseerd op meldingen bij het meldpunt WorkFast van de SP in Zwolle. Deze uitzending leidde tot weer nieuwe meldingen over het project.

Bij de SP zijn inmiddels voldoende meldingen binnengekomen om op grond van een inventarisatie tot conclusies en aanbevelingen te komen. Dat is het doel van dit rapport. Daarnaast is het tot standkomen van een nieuw stadsbestuur in Zwolle een goed moment voor een beleidswijziging.

'Herhaaldelijk zijn we psychisch onder druk gezet door middel van sterk intimiderende taal en werd er gedreigd met strafkorting indien we niet meewerkten. Echter we werkten gewoon mee. Afgelopen week was het weer zover en het betrof weer mijn vrouw. Een afspraak van WorkFast werd verzet door hunzelf. Maar een collega belde later op en zei dat mijn vrouw niet op de afspraak was geweest en vertelde haar over de mogelijke consequenties (korting op de uitkering).'

Meldingen

Van december 2013 tot mei 2014 heeft het meldpunt WorkFast tientallen meldingen over WorkFast ontvangen. Alle betrokkenen zijn uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Ongeveer 10 betrokkenen hebben hiervan gebruik gemaakt. De meeste deelnemers zijn zeer angstig over het openlijk naar buiten brengen van informatie, omdat zij bang zijn voor represailles van de medewerkers van WorkFast (onder andere kortingen op de uitkering). Met een aantal personen is telefonisch contact geweest. Het merendeel van de melders heeft te maken gehad met WorkFast in Zwolle. Er kwamen ook 6 klachten binnen uit omringende gemeentes, te weten Kampen, Hattem, Hasselt, Hardenberg en Zwartewaterland. Deze melders hadden echter met dezelfde WorkFast-specialisten te maken gehad, als die in Zwolle werkzaam zijn.

Alle melders zijn vanuit een positie als bijstandsgerechtigde aangemeld voor deelname aan WorkFast. De redenen waarom de betrokkenen een beroep hebben moeten doen op bijstand lopen sterk uiteen. Het betreft zowel mensen met een arbeidsverleden, werkloos geworden door beëindiging contract, ontslag, faillissement van een eigen zaak of lichamelijke/psychische klachten, als mensen zónder arbeidsverleden, bijvoorbeeld werkzoekende jongeren na beëindiging van een opleiding. In vier situaties betreft het gedeeltelijk werkenden, waarbij de aanvullende bijstand de aanleiding vormt voor hun deelname aan WorkFast. Opvallend genoeg worden deze werkende betrokkenen aan exact hetzelfde (volledige) regime van WorkFast onderworpen als hun niet-werkende collega's.

'Op een vrijdagochtend was ik druk bezig met schilderen in mijn huisje. Ik kreeg een telefoontje voor een sollicitatiegesprek die middag. Ik bel WorkFast op om te zeggen dat ik niet kan komen op hun afspraak omdat ik een sollicitatiegesprek heb. We hebben een nieuwe afspraak gemaakt voor later in de middag, ná het gesprek. Ik had de sollicitatie achter de rug en was aangenomen. Eenmaal terug in mijn huisje, nog niet eens een uur later, staat de sociale dienst in mijn nieuwe woning. Dat ik niet was komen opdagen op mijn afspraak bij WorkFast. Ze dreigden met een brief, die heb ik niet aangenomen.'

In totaal 12 melders hebben een officiële klacht ingediend over de wijze waarop zij bejegend zijn door (specialisten van) WorkFast, hetzij bij de klachtencommissie van de gemeente of B&W, hetzij bij WorkFast zelf. Een deel van deze klachten is nog in behandeling. Bij 5 melders heeft hun klacht als resultaat gehad dat zij (tijdelijk) zijn vrijgesteld van deelname aan WorkFast. In 4 gevallen hebben

verklaringen van huisartsen, specialisten en andere professionele behandelaars zoals Dimence hierbij een grote en zelfs doorslaggevende rol gespeeld. Van de overige melders hebben er 3 aangegeven wel een klacht te willen indienen maar dit niet te durven uit angst voor repressailles op de bijstandsuitkering en 2 hebben aangegeven überhaupt geen klacht te willen indienen om reden dat zij niet verwachten serieus genomen te worden door hun gemeente. Het restant van de melders heeft vanuit hun situatie geen aanleiding gezien om een klacht in te dienen.

‘Ze stellen bedrijven voor die met het openbaar vervoer meer dan anderhalf uur reizen zijn, Zeggen ze erbij, als je een jaar gewerkt hebt dan kun je een autootje kopen. Ik heb ze nét daarvoor verteld dat ik nog niet de afhandeling van de curator heb gehad en dus de schuldsanering nog moet beginnen. Een auto zit er echt niet in de komende tijd. Ook heb ik een kindje van (.....) jaar waar ik voor moet zorgen. En als je dan vragen stelt in verband met de opvang die maar tot 18.30 uur kan, krijg je te horen dat je problemen zoekt en creëert.’

Bij 6 van de melders die een klacht hebben ingediend over de bejegening door WorkFast is er eveneens sprake van een strafbepaling op de bijstandsuitkering of stopzetting van de uitkering, waartegen zij bezwaar hebben gemaakt. De stopgezette uitkeringen zijn inmiddels weer hervat en de overige bezwaarschriften zijn nog in behandeling.

Klachten

Vrijwel direct na opening van het meldpunt WorkFast kwamen de eerste klachten binnen. De ernst van het merendeel van de klachten is van meet af aan duidelijk geweest. Alle klachten zijn gehoord en besproken. Met name de confrontatie met totaal ontredderde mensen in de persoonlijke gesprekken is door de medewerkers van het meldpunt WorkFast als zeer intens ervaren. Al snel werden er in het scala van klachten patronen herkenbaar. De klachten concentreerden zich rond een beperkt aantal steeds terugkerende onderwerpen. In die zin kan er gesproken worden van gedeelde ervaringen van de melders. Hieronder komen zij per onderwerp aan het woord. Het gaat hier om citaten afkomstig uit hun emails óf uit hun verklaringen tijdens gesprekken.

‘Op dit moment ben ik voor januari gekort op mijn uitkering omdat ik in plaats van 5 maar 3 sollicitaties per dag doe. Iedere dag telefonisch bereikbaar zijn, direct terugbellen al dan niet na een voicemailbericht. Direct elke dag terugmailen als zij je gemailld hebben. Reageer je per ongeluk niet dan word je gekort op je uitkering. Doe je dit alles wél wordt je ook gekort. Want ze zullen je in de hoek zetten waar zij je willen hebben.’

1. schofferende en intimiderende opmerkingen

Alle betrokkenen maken melding van een intimiderende werkwijze. Het betreft hier aanvallen op de fysieke persoon, zijn/haar persoonlijke omstandigheden, de positie als bijstandsgerechtigde of hun uiterlijke verschijning.

'Bij mijn eerste gesprek ging het er al hard aan toe.....Ze vertelde me dat ik plastische chirurgie aan mijn oren moest overwegen omdat ik zichtbare gaatjes in mijn oorlellen heb. (.....) De verhuizing vond plaats omdat ze vond dat ik als homoseksuele man in (.....) geen baan zou kunnen vinden. Ze kwam tot de conclusie dat ik naar de Randstad moest verhuizen omdat ik daar meer kans zou hebben op een baan omdat men volgens haar toleranter zou zijn in een grote stad. Ik kreeg van haar de opdracht om zo snel mogelijk een huis te vinden.'

'Mag ik je een tip geven? Doe eens wat aan je lichaamsgeur. Je stinkt.'

'Vandaag de eerste ervaring met WorkFast gehad in (.....). Ik heb nog nooit zo'n onaangenaam intimiderend gesprek gehad. Ik ben een vrouw van (.....) jaar en ben jankend thuisgekomen.'

'Het is hun manier van toonzetting en jouw kwetsbaarheid met een uitkering. Je bent in een afhankelijke positie en daar spelen zij op in met hun machtsvertoon.'

2. dreigen met een straffkorting op de uitkering of stopzetting van de uitkering

16 betrokkenen melden gedreigd te zijn met een 'maatregel', een straffkorting op de bijstandsuitkering of stopzetting van de uitkering. In 6 gevallen werd er daadwerkelijk een maatregel opgelegd. Daarnaast werkt WorkFast met officiële waarschuwingen. Bij een (vermeend) 'vergriep' krijgt de deelnemer een brief uitgereikt en wordt gedwongen deze brief in ontvangst te nemen, ongeacht of deze het eens is met de inhoud of niet. Weigert de deelnemer dit, dan volgen er dreigementen met een maatregel op de uitkering. Slechts kleine (vermeende) tekortkomingen van de kant van de deelnemer, bijvoorbeeld een paar minuten te laat komen, een keer de telefoon niet opnemen, een keer de vijf sollicitatiebrieven per dag niet halen, leiden tot een officiële waarschuwing. Meerdere melders hebben de indruk dat WorkFast bewust op zoek is naar tekortkomingen van de deelnemer om zodoende via het een paar waarschuwingen een maatregel op de uitkering in een latere fase van het traject te kunnen legitimeren.

'Vanaf letterlijk mijn allereerste contact met WorkFast in 2012 heb ik de indruk gehad dat WorkFast bewust, impliciet of expliciet, aanstuurde op situaties waarin ik in diskrediet gebracht kon worden, zodat repercussies op mijn bijstandsuitkering verdedigbaar c.q. te rechtvaardigen zouden zijn. Ik heb dan ook tijdens het hele traject het frustrerende gevoel gehad dat het in feite niet uitmaakte wat ik deed of naliet. Hoe zeer ik ook mijn best deed, repercussies kwámen er, linksom of rechtsom.'

'Ik had al heel snel door welke kant ze op wilden. Door het iedere keer weer dreigen met het korten van je uitkering en je onder druk zetten. Ondanks dat je je best doet en aan alles voldoet weten zij alles zo te draaien dat jij degene bent die het allemaal niet goed doet.'

'Mij is onder andere verteld dat als ik mijn telefoon ook maar 1 moment niet bij me heb of niet opneem, mijn uitkering gekort kan worden.'

'Ik kwam een keer niet aan die 25 sollicitaties en ja hoor. U wordt gekort. Dus zei ik dat ik alleenstaand met kinderen ben, dus eigenlijk geen cent kon missen. Daar hadden ze totaal geen boodschap aan.'

'Op (.....) 2012 had ik een afspraak met WorkFast. Dit is tevens de eerste en enige afspraak waarop ik te laat gekomen ben en wel 8 minuten, omdat ik onderweg een mevrouw geholpen had bij het vinden van haar juiste bus. Toen mevrouw (.....) mij 12 minuten na ons afspraakmoment (9.30) kwam ophalen kreeg ik van haar een brief uitgereikt. In deze brief wordt gesteld dat ik niet op de afspraak ben verschenen, hetgeen onwaar is. Ik ben wél verschenen, maar te laat. Natuurlijk heb ik tegen deze gang van zaken onmiddellijk geprotesteerd. Dit hielp niet. De inhoud van de brief bleef volledig van kracht. Ik had door mijn te laat komen 'de voortgang van mijn traject WorkFast ernstig belemmerd.'

'En bij WorkFast tonen ze ook geen begrip. Alles moet gaan zoals zij het willen en ik heb ook een officiële waarschuwing gekregen. Ik werk als (.....) en ik moest op een vrijdagmiddag op een afspraak van WorkFast komen, terwijl ik zei dat ik niet kon omdat ik direct uit mijn werk naar de voedselbank moest. Ik stelde voor om dan maandag te komen, maar nee, ik was verplicht om te komen op vrijdag om 16.00. Die vrijdag stond ik om 15.30 in de rij voor de voedselbank en heb toen gebeld naar WorkFast omdat ik de afspraak niet zou halen. Alsnog heb ik van hun een officiële waarschuwing gekregen voor het niet nakomen van een afspraak.'

3. te hoge en/of onredelijke eisen

Alle betrokkenen maken melding van te hoge en/of onredelijke eisen die WorkFast aan hun stelt. Er wordt verwacht dat zij 36 uur per week bezig zijn met sollicitatieactiviteiten, waarbij zij 5 keer per dag, dus 25 keer per week moeten solliciteren. Daarnaast hebben zij doorgaans meerdere afspraken per week op locatie bij WorkFast. Er dient gesolliciteerd te worden tot een straal van 150 kilometer, gelegen vanaf hun woonplaats.

Veelvuldig wordt er melding gemaakt van het feit dat WorkFast géén rekening houdt met persoonlijke omstandigheden die het voldoen aan deze eisen moeilijk of zelfs onmogelijk maken. Der standaardreactie van WorkFast in dergelijke situaties is: 'Dat is jouw probleem'. Opvallend is dat gedeeltelijk werkenden aan hetzelfde regime worden onderworpen als niet-werkenden.

'Terwijl ik tussen de 17 en 22 uur per week werkte (iemand was met zwangerschapsverlof) moest ik hetzelfde traject volgen als iemand die werkloos was. Soms moest om 9.00 uur bij WorkFast zijn, daarna langs uitzendbureaus gaan en daarna 's avonds tot 22.30 werken (niet hun probleem zeiden ze).'

'Waarom? Waarom toch, mijn vrouw heeft het niet gemakkelijk. Zij werkt 13 uur in de week, is mantelzorger voor mijn moeder én haar eigen moeder die ziek en sterk dementerend is. Dit vraagt veel van haar en WorkFast stelt: 'Daar hebben wij niks mee te maken.'

'Toen ik binnen 2 uur ingeschreven moest staan bij 20 uitzendbureaus in (.....), brak mijn klomp. Zelfs WorkFast heeft uiteindelijk moeten toegeven dat dit niet kan.'

'Vanaf het eerste gesprek waarin je de mededeling krijgt 5 sollicitaties op een dag te moeten doen en 2 keer per week op gesprek te moeten komen (controle) bleek deze opgave te zwaar voor mij te zijn. Ik kreeg problemen met eten en slapen omdat ik de verantwoordelijkheid die ik draag als alleenstaande moeder niet meer kon opbrengen tezamen met het enorm opgejaagde traject van WorkFast.'

'Ik moest op alles solliciteren ook al lag de functie mij niet of kon ik het gewoon niet. Zo gaf ik in een gesprek aan dat ik niet voor commercie ben weggelegd. Alleen het idee al maakt me zenuwachtig en dan klap ik dicht. 'Dat heb ik even niet gehoord hoor', kreeg ik dan te horen. Uitleggen dat dit bedrijf dan ook niks aan mij had, had geen effect. 'Gewoon solliciteren mevrouw'.'

'Ik moest telkens verantwoording afleggen waarom ik niet bij mijn vriend ging inwonen die 2,5 uur reizen verderop woont. En dit terwijl ik nog helemaal niet klaar ben voor samenwonen.'

'Het blijft toch een triest gegeven dat je gedwongen wordt om je kinderen naar een buitenschoolse opvang te brengen, terwijl dat je als moeder tegenstaat. Het feit dat je aangeeft daar 'moeite' mee te hebben wordt weggewuifd doordat WorkFast zegt: 'Mevrouw, alles wordt voor u vergoed.' Met andere woorden: waar maakt u zich druk om. Ik zie mijn kinderen echter niet als bijzettafeltjes maar als een kostbaar bezit waar ik zuinig op ben. Kinderen worden door WorkFast gezien als een belemmering. Dat voelt als moeder zeer kwetsend.'

'Steeds meer ging WorkFast zich bemoeien met mijn privé-aangelegenheden en onredelijke eisen stellen op dit gebied. Ten tijde van mijn traject verrichtte ik met heel veel plezier 4 uur per week vrijwilligerswerk voor Stichting (.....). Dit deed ik alleen in de avonden en de weekenden. Toch moest ik van WorkFast stoppen met deze werkzaamheden omdat ze mijn productie bij WorkFast zouden belemmeren. En dat terwijl ik juist mijn vrijwilligerswerk gebruikte bij het netwerken en het op peil houden van een arbeidsritme.'

'Na verloop van tijd kon ik aan het werk (nachtdienst). Ik kon gewoon vanuit de nachtdienst drie uurtjes wakker blijven en door naar Hanzelaan 180. Daar had ik een afspraak om 9.00 uur. Ik had heel duidelijk aangegeven dat ik moest werken, maar ook daar hadden ze blijkbaar geen boodschap aan.'

4. psychische en/of lichamelijke klachten

Tientallen melders geven aan te maken te hebben met psychische en/of lichamelijke klachten als gevolg van hun deelname aan WorkFast. Het kan hier gaan om klachten die al bestonden bij aanvang van het traject WorkFast en verergerd zijn lopende het traject of klachten die zijn ontstaan als gevolg van de hoge druk tijdens het traject. Alhoewel de deelnemer verplicht is psychische en lichamelijke klachten te melden bij WorkFast heeft géén van de melders ervaren dat WorkFast ook daadwerkelijk rekening houdt met die klachten, óók niet met ernstige. Klachten worden genegeerd en gebagatelliseerd, zelfs als de deelnemer de klachten kan staven met medische rapporten. Maar liefst 7 melders geven aan in een toestand van geestelijke nood geraakt te zijn als gevolg van hun ervaringen met WorkFast. Zij hebben allen hulp gezocht in de professionele geestelijke gezondheidszorg. Eén melder geeft aan in een levensgevaarlijke lichamelijke conditie te zijn gekomen als gevolg van het negeren van zijn klachten door WorkFast. Een deel van de melders geven aan dat zij medicijnen zijn gaan gebruiken omdat zij niet zijn opgewassen tegen de druk en de impact van WorkFast.

'Ik zat er zo zwaar doorheen dat ik bijna niet meer kon ophouden met huilen. Mijn enkels waren letterlijk opgezwollen, overbelast. Mijn huisarts schreef mij een week rust voor. Ook mijn werkgever was ongerust en stuurde mij een week met vakantie. Die vakantie gold niet voor WorkFast. Ze hadden er maling aan. Ik moest gewoon komen op de afspraken, gewoon doorsolliciteren.' (.....) Ik was kwaad, buitengewoon woedend. Ik ben te lief, durf niet voor mezelf op te komen. (.....). Ik sliep niet meer, lag veel te veel te denken. Kon het niet van me af zetten. Kreeg verkeerde vrienden en ging drugs gebruiken om te kunnen slapen, om rust te krijgen. Gelukkig is dat nu voorbij en volg ik een slaapcursus bij Dimence.'

'Ik ben helemaal op, vooral geestelijk. Ik functioneer ook niet meer zoals ik was. (.....) Ik raak er zo gedemotiveerd van. Ze verdraaien wat ik zeg en als ik ze daarop wijs beschuldigen ze mij ervan. Je kan niet tegen ze op. Ze willen mij de moed laten opgeven. Ik heb echt geen puf meer mentaal. Ben helemaal op.'

'Ik raakte in een soort draaikolk van psychische problemen: concentratieproblemen, slapeloosheid, prikkelbaarheid, woede-aanvallen en depressiviteit. Ik kreeg het gevoel de wereld niet meer aan te kunnen. Ik en ook mijn man hebben inmiddels hulp gezocht bij het oplossen van deze problemen, zowel bij de huisarts als in het maatschappelijk werk. Want door WorkFast hebben we ook relatieproblemen gekregen.'

'Ik ben al enige tijd ziek en heb dit aangegeven bij WorkFast maar op de een of andere manier doen ze hier niets mee en behandelen ze mensen zeer grof en minderwaardig. Ik heb mij meerdere keren ziek gemeld maar dan krijg ik gewoon weer een oproep voor de volgende dag. Ik heb mij op verschillende manieren ziek gemeld, per telefoon en per mail, maar ze luisteren gewoon niet. Mijn huisarts heeft een briefje geschreven. Daarin staat dat ik helemaal niet kan werken en dat mijn klachten erger worden als WorkFast zich zo opstelt. Volgende week heb ik een afspraak bij Dimence. En nog luisteren ze niet en

accepteren ze het niet. Ze zeggen gewoon: 'Meneer, u heeft een aandachtsprobleem.' Ze vonden ook dat mijn huisarts medische informatie over mij naar hun moest opsturen. Dit wilde mijn huisarts niet want hij heeft te maken met een beroepsgeheim.'

'Ik had in het begin al gezegd dat ik graag wil werken maar dat er wel een paar beperkingen zijn gezien psychische problematiek waarvoor ik in therapie ben en medicatie krijg. In plaats van begrip en begeleiding op een manier die voor mij werkt, werd er door haar juist misbruik van gemaakt om mij te intimideren. (.....) Mijn therapie moest ik maar 's avonds in mijn vrije tijd doen.'

'Ik zit hier op dit moment nu 4,5 maanden in en mede dankzij dit project loop ik nu bij de psycholoog.'

'Ik legde uit dat ik ziek was. Dit werd niet geloofd. Mijn ziekte (.....) is inwendig en niet aan de buitenkant te zien. Ene (.....) zei dat hij ook wel eens niet lekker is maar toch 40 uur werkt. Twee maanden lang werd ik geïntimideerd en de stress bouwde zich op. Ik had contact opgenomen met mijn dokter die mij bij een psycholoog plaatste. Mijn ziekte werd intussen alsmaar erger. (.....) Ik kon het traject WorkFast gewoon niet meer aan. Een paar dagen nadat ik voor het laatst bij WorkFast ben geweest werd ik met spoed in het ziekenhuis opgenomen. De stress in combinatie met mijn ziekte hadden zijn tol geëist. Ik bevond mij in een levensbedreigende situatie. Ik woog nog maar 55 kilo omdat voedingsstoffen niet meer door mijn lichaam werden opgenomen. De medicijnen sloegen niet aan en daardoor moesten ze in een spoedoperatie mijn gehele dikke darm verwijderen en een stoma plaatsen. Daarna heb ik nog wekenlang aan de medicijnen in een bed gelegen. Ik verwacht nog 2 volgende operaties. Op je 23ste met een stoma leven is niet erg prettig kan ik u vertellen, maar WorkFast had haar doel bereikt. Weer een bijstandstrekker minder. Bijstand was mijn laatste vangnet. WorkFast vond van niet.'

'Mijn broer is van de ene ellende in de andere terechtgekomen en zit inmiddels aan de lat. Hij is toen naar (.....) verhuisd zodat zijn familie hem ook wat kan helpen. Hij kwam toen in een WorkFast-traject terecht. Dat ging moeizaam omdat hij onder bewindvoering staat en alle zaken met betrekking tot financiën ook met de bewindvoerder besproken moeten worden. 6 maanden later na veel problemen en na al een aantal keren zonder geld voor eten gezeten te hebben (gelukkig kon hij bij zijn familie eten) heeft hij allerlei stressklachten en loopt hij nu ook bij het maatschappelijk werk. Kwam hij bij WorkFast afgelopen maandag en gaf hij aan dat hij allerlei klachten heeft. Reageert de beste vrouw direct met 'Neem je me nu in de maling?' Waarop hij antwoordde dat hij een nieuwe afspraak wilde omdat hij zo niet vond dat hij serieus behandeld werd. Waarop de vrouw hem bedreigde met 'Als je nu wegloopt dan ga je dat voelen in je eigen zak en dat zal je bewindvoerder niet leuk vinden'. Waarop hij aangaf dat hij zich niet laat bedreigen.'

'Direct bij aanvang van mijn traject heb ik mevrouw (.....) op de hoogte gesteld van mijn knieklachten die veroorzaakt worden door het syndroom van (.....). Daardoor heb ik beperkingen bij het verrichten

van lichamelijke arbeid. Ik had meteen de indruk dat mijn klachten niet serieus werden genomen en zelfs niet geloofd werden. Dit bleek ook te kloppen. Mijn knie werd op háár initiatief een telkens terugkerend item en wel als onderwerp om mijn zogenaamde non-participatie en onwelwillendheid om te werken aan te tonen. Kwalificaties als 'aanstellerij, overdrijving, sabotage en liegen' zijn daarbij door haar letterlijk en herhaaldelijk in de mond genomen. Desalniettemin werd ik verplicht om schoonmaakwerk te verrichten. Alhoewel deze werkzaamheden mijn klachten verergerden, waardoor ik onder andere geen auto meer kon rijden, heb ik het zo gelaten. Weigeren durfde ik niet. (.....)

Al na enige weken WorkFast kreeg ik ook klachten op psychisch/mentaal gebied. In eerste instantie uitte zich dit in concentratieproblemen. Het vermogen om mij nieuwe dingen eigen te maken verdween, Dat wil zeggen, zodra ik mij ergens op wilde concentreren namen gedachten aan WorkFast mijn aandacht over. De klachten verergerden in een rap tempo en mondden uit in een toestand, in december rond de kerst, waarin ik de grip op mijn leven zo erg begon te verliezen dat ik niet meer in staat was om zelfstandig beslissingen te nemen. Ik werd depressief, had geen dag- en nachtritme meer, trok mij terug, liet niemand meer binnen en opende mijn post niet meer. Ik heb in verband met deze klachten, op dringend advies van anderen die mij zagen veranderen, de huisarts bezocht. Deze heeft mij een luisterend oor geboden en adviseerde mij mijn ervaringen met WorkFast te verwerken door professionele hulp te zoeken.'

'Tenslotte wil ik u melden dat deze gebeurtenissen met WorkFast diep hebben ingegrepen in het vertrouwen wat ik had in de gemeente (.....) en dat ze mij en mijn gezin in psychologisch opzicht zeer hebben aangegrepen.'

5. overige effecten

De effecten van intimidatie, dreigementen, extreem hoge druk en het geen gehoor krijgen bij serieuze klachten en kritiek blijven niet uit. Alle melders geven aan dat WorkFast uiteindelijk demoraliserend en demotiverend - in plaats van stimulerend - heeft gewerkt bij hun zoektocht naar een baan op een krappe arbeidsmarkt. De effecten van de werkwijze van WorkFast worden door de melders dan ook veelvuldig ter discussie gesteld. Sommigen gaan verder en vragen zich af of de methodes van WorkFast de grenzen van het moreel toelaatbare overschrijden. Anderen staan juist weer stil bij hun eigen normen en waarden.

Verreweg de meeste melders beginnen vol goede moed aan hun traject en zien WorkFast als een kans om datgene te bereiken waarnaar ze op zoek zijn: een betaalde baan met perspectief. Zodra de werkwijze van WorkFast zich ten volle openbaart, slaat de demotivatie toe. Bij sommigen leidt dit tot wantrouwen en verbittering.

'Ik heb echt gedacht, zelfs vaker gedacht om ermee te stoppen om op een oneerlijke manier aan geld te komen. Ze dwingen je echt tot die hoek. Maar ik ben een goed persoon, te lief. Ik kom altijd al mijn afspraken na. Ik heb normen en waarden. Had ik die niet gehad, dan was ik crimineel geworden. Ik

begrijp heel goed dat er steeds meer criminelen komen als mensen op deze manier doorgaan.'

'De mensen die voor WorkFast werken hebben het profiel van mensen die in staat zijn anderen te martelen. Ze hebben die mentale drempel overschreden. (.....) Het vooruitzicht op een volgende afspraak maakt me neerslachtig en onverschillig. 3 keer per week verplicht worden gekleineerd en geschoffeerd op irrationele gronden is demotiverend tot op het bot. Dit is geestelijk martelen. (.....) Zelfs al zou er statistisch succes zijn, dan rechtvaardigt dit overigens de geestelijke marteling van een individu niet. (.....) Tot voor twee maanden geleden keek ik, als ik op straat liep, of ik WorkFast-medewerkers zag. Ik denk dagelijks aan WorkFast en ben bang dat WorkFast een deel gaat uitmaken van de rest van mijn leven.'

Andere voorkomende klachten over WorkFast zijn de schending van de privacy van deelnemers. Zo worden deelnemers verzocht om informatie aan te leveren over hun medische dossier of over de kenteken van hun auto. Deelnemers worden ook gevraagd om te stoppen met participatie in de samenleving, bijvoorbeeld als het gaat om vrijwilligerswerk in de avonden of in het weekend of met de mantelzorg die zij verrichten.

Deelnemers met kleine kinderen worden verplicht om kinderen onder de 10 jaar naar de buitenschoolse opvang te doen, zonder dat zij regulier werk hebben gevonden. De hoge kosten (€ 1500 per zes weken) dienen de deelnemers zelf te financieren van hun bijstandsuitkering.

'Ze kijkt je niet aan, zit de hele tijd maar wat op de computer en heeft op alles commentaar. Niets is goed, niets deugt. En dan juist in die week dat ik 4 dagen had gewerkt en een sollicitatiegesprek had gedaan, waarbij ik in de tweede ronde was gekomen. Had me dan een veer in mijn kont gestoken over hoe goed ik bezig was in plaats van me alleen maar af te kraken. Dit werkt juist demotiverend!'

'Nooit had ik een jaar geleden kunnen geloven en bedenken wat voor moeilijk jaar ik zou krijgen door deze mensen. Dat het mogelijk is zo te worden behandeld.....en als het je niet overkomt zou je moeilijk geloven dat het zo is. Familie, kennissen en vrienden konden haast ook niet geloven dat het er zó erg aan toe gaat.'

'Ik ging solliciteren bij een schoonmaakbedrijf. Aan het eind van het gesprek werd mij gevraagd of er nog dingen waren die ze moesten weten in verband met mijn gezondheid. Dat was zo en dit heb ik ook eerlijk verteld. Ik heb (.....). Dit is mij door WorkFast hoogst kwalijk genomen. Ze hebben toen tegen mij geschreeuwd. Ik zou bewust hebben gesaboteerd om niet te hoeven werken. Ze dreigden ook met straf op mijn uitkering. Ik vraag mij af: had ik dan moeten liegen tegen deze werkgever? Kan dit zomaar?'

'De gemeente en ik hebben een gemeenschappelijk doel: zo snel mogelijk werk vinden en ik ga er helemaal voor! Maar de vijandigheid van deze persoon breekt me op en demotiveert. (.....) De

werkwijze van WorkFast helpt mij niet. Het is stelselmatig demotiverend, onzeker makend en oneerlijk. Mijn indruk is dat de strategie van WorkFast gebaseerd is op het uitlokken van conflicten. Mogelijk is de reden om mensen zó te demoraliseren dat ze wegblijven en de uitkering kan worden gestopt óf dat mensen van ellende harder gaan zoeken.'

'Mijn vrouw moest, ondanks dat zij de ziekte van (.....) heeft, zwaar lichamelijk werk doen en 32 uur per week plastic of metalen buizen verpakken voor een commercieel bedrijf. Dit alles met behoud van uitkering. Ik krijg het gevoel dat de doelstelling van deze trajecten niet is dat wij uit de uitkering komen. Integendeel, zij zijn erin geïnteresseerd dat wij zolang mogelijk in de bijstand blijven omdat wij, mensen met een uitkering, de goedkoopste arbeidskrachten van Nederland zijn.'

'Ja, het begon als een heel mooi vooruitzicht voor mij om een baan te vinden met hulp. Nu heb ik het gevoel dat ik opgejaagd word om ook maar alles aan te pakken om van deze mensen af te komen.'

'Op de website van WorkFast hebben ze het over grote successen, ook in andere gemeenten. In sommige gemeenten is de aanvraag voor een uitkering gedaald. Vind je het gek? De mensen gaan nog liever op zoek naar zwart werk dan in dit proces terecht te komen.'

Resultaten

Slechts één van de melders geeft aan door deelname aan WorkFast datgene bereikt te hebben waarnaar ze op zoek zijn: betaalde arbeid met een perspectief voor de toekomst. Daar waar melders erin slagen tijdelijk werk voor enkele weken of maanden te vinden, wordt dit niet toegeschreven aan inspanningen van WorkFast. Het lijkt erop dat WorkFast deelnemers selecteert met redelijk goede perspectieven op de arbeidsmarkt, althans op papier. Het gaat doorgaans om mensen met een opleiding en/of een arbeidsverleden, mensen die vóór hun deelname aan WorkFast al een zoekstrategie naar werk hadden. Sommige melders werken zelfs al bij aanvang van het traject en ervaren de sollicitatieactiviteiten voor WorkFast als belemmerend bij de uitvoering van deze werkzaamheden.

Veelvuldig wordt er melding gemaakt van de ineffectiviteit van de werkwijze van Workfast. Deze wordt toegeschreven aan twee verschillende oorzaken. In de eerste plaats blijft het aanbod van WorkFast zeer beperkt en eenzijdig. Alle deelnemers krijgen dezelfde, in hun ogen vaak nutteloze opdrachten. Van maatwerk, toegespitst op de capaciteiten van de deelnemers, is geen sprake. In de praktijk betekent dit dat alle deelnemers hetzelfde rondje maken langs dezelfde uitzendbureaus, dezelfde open sollicitatiebrieven schrijven en dezelfde 0-urencontracten aangaan met dezelfde schoonmaakbedrijven en callcentra.

In de tweede plaats wordt een gebrek aan continuïteit in het traject gemeld. Alle deelnemers krijgen steeds met andere medewerkers te maken, die niet voortborduren op de afspraken met de vorige medewerker. Integendeel, opvallend vaak wordt er melding gemaakt van inconsistentie in de

opdrachten doordat deze per medewerker wisselend en zelfs tegenstrijdig zijn.

Daar waar uitstroom uit de bijstandsuitkering plaats vindt is dit niet doordat de deelnemer betaald werk heeft gevonden. Slechts 4 melders stromen uit de bijstand. 2 melders besluiten af te zien van hun uitkering en 1 melder van een aanvullende uitkering om zodoende te kunnen ontsnappen aan het regime van WorkFast, met alle gevolgen van dien. Permanent is deze uitstroom echter niet. Alle drie doen zij op een later tijdstip opnieuw een aanvraag voor een bijstandsuitkering, hetzij in een andere gemeente, hetzij onder andere voorwaarden waar WorkFast buiten valt. Slechts één melder stroomt uit naar een baan met perspectief, in de thuiszorg. Van tijdelijke uitstroom is wél regelmatig sprake doch na het verrichten van tijdelijke arbeid vallen de deelnemers weer terug in de bijstand. Sommige deelnemers slagen erin (tijdelijke) vrijstelling te krijgen van hun deelname aan WorkFast, veelal na bemiddeling van een arts, een hulpverlener en in een enkel geval een bijstandsconsulent van hun gemeente en behouden hierbij hun bijstandsuitkering.

‘Echter, ze willen in de gemeente (.....) niet stoppen met WorkFast want volgens de wethouder heeft het project een goede uitstroom. Uiteraard is deze ‘uitstroom’ gebaseerd op van het ene naar het andere traject en baantjes onder je niveau van enkele weken tot maanden. (.....) Mijn juriste heeft verweer geschreven tegen een beschikking, in samenspraak met mij. Zij zegt ook dat WorkFast voorbij gaat aan het doel en dat is een baan voor langere tijd te krijgen. Bij WorkFast gaat het om solliciteren om het solliciteren.’

‘In het begin gaat het zoeken nog redelijke snel, maar al snel stuit je op het probleem dat er geen vacatures meer voorhanden zijn en je de straal van je reisafstand moet verbreden. Vanaf dat moment ben je gedoemd te solliciteren op vulploegmedewerker voor 3 tot 15 uur per week in Amsterdam. (.....) Tuurlijk weet je zelf ook wel dat ze daar gaan voor iemand van 17 jaar, woonachtig in Amsterdam, want deze is snel ter plaatse mochten ze iemand te kort komen. Als bedrijf ben je dan gek om iemand aan te nemen die van zo ver komt.’

‘Tot nu toe heeft mijn partner 1 keer gehad dat hij dezelfde medewerker voor zijn neus kreeg tijdens de gesprekken. Intensief programma? Jazeker, als die medewerkers telkens weer wat anders zeggen. Als de één zegt dat je brieven en CV prachtig zijn, haalt de ander ze de volgende dag door het slijk. Ze weten altijd wel iets om over te zeuren. Zo houden ze je bezig en ik vraag me af of ze wel echt aandacht voor je hebben.’

‘De medewerker kondigt aan mijn uitkering te stoppen omdat ik in het weekend(!) werkzaamheden heb verricht om een eigen onderneming te kunnen starten. Nota bene dezelfde medewerker heeft 6 weken geleden van mij een ondernemingsplan gekregen wat in elk volgend gesprek aan de orde is geweest. Nu gilt (!) deze medewerker dat ik schoonmaakwerk moet gaan doen.’

'5 sollicitaties op 1 dag doen is echter een onmogelijke taak. Als je dat aangeeft bij WorkFast dan zeggen ze: 'Doe maar 2 echt serieus en de anderen met een standaardbrief'. Hoe bizar zijn dit soort afspraken? WorkFast neemt de eigen manier van werken dus niet serieus. Het zijn puur manieren om de druk zo hoog mogelijk op te voeren.'

'Ik ging op mezelf wonen en had een aanvullende uitkering nodig van ongeveer 100/150 euro per maand, als aanvulling op mijn salaris. (.....) Op een gegeven moment ben ik gewoon weggegaan bij WorkFast. Laat maar zitten die aanvulling dacht ik. Liever dát dan elke week getreiterd te worden en psychisch ziek te worden.'

'Het houdt niet op, het houdt niet op, het houdt niet op. (.....) Dit gaat niet meer over een baan zoeken, dit is ook niet meer Kafka, dit is haat. (.....) Dit is een reeks van pogingen om mij persoonlijk te beschadigen. (.....) Ik vraag u, waar bestaat de hulp van WorkFast uit? Wat heb ik concreet aan WorkFast gehad? We zijn nu 31 gesprekken verder en de enige gevolgen voor mij zijn geweest de erger wordende lichamelijke en psychische klachten. WorkFast maakt voor mij de kans op werk alleen maar kleiner op een krimpende arbeidsmarkt.'

Conclusies

De bovenstaande meldingen en citaten zijn in de ogen van de SP schokkend voor een project dat werkzoekenden aan een reguliere baan moet helpen. De angst en schaamte die mensen door deelname aan het project hebben opgebouwd zijn onacceptabel. De negatieve werkwijze van WorkFast en de uiterste vijandelijke bejegening van uitkeringsgerechtigden dient per direct gestopt te worden. De SP stelt voor de korte termijn voor:

1. onafhankelijk onderzoek naar de klachten over WorkFast

De hoeveelheid klachten en de indringendheid geven aanleiding om deze in ieder geval officieel en zorgvuldig te onderzoeken. Op een onafhankelijke wijze kan dan worden beoordeeld of de klachten gegrond of ongegrond zijn. Zo kan de raad ook een oordeel geven of dit een efficiënte en menswaardige methode is om mensen aan regulier werk te helpen. Eén van de instrumenten hiertoe zou een raadsenquête kunnen zijn.

2. schrappen brievenquotum

Het brievenquotum van 25 sollicitatiebrieven per week dient geschrapt te worden. Het verdient aanbeveling om het quotum aan te passen aan de realiteit op de arbeidsmarkt en maatwerk te garanderen waarbij de omstandigheden en de situatie in het vakgebied van de werkzoekende in ogenschouw wordt genomen. Zo wordt voorkomen dat uitkeringsgerechtigden worden opgejaagd om te voldoen aan een brievenquotum, waarbij er weg wordt gekeken bij de passendheid van functies en de realiteit op de arbeidsmarkt.

3. koerswijziging in de bejegening van deelnemers aan WorkFast

De bejegening van deelnemers aan WorkFast dient per direct verbeterd te worden. De schofferende en intimiderende werkwijze van het project is niet menswaardig. Het onder druk zetten van deelnemers met als consequentie dat deelnemers professionele geestelijke zorg nodig hebben duidt op een onaanvaardbare wijze van bejegening. Hier moet per direct een einde aan worden gemaakt, bij voorkeur door bepaalde medewerkers van het project af te halen.

4. heroverweeg het project WorkFast

Op de middellange termijn moet gekeken worden of dit project wel de resultaten behaald waarover op dit moment door de gemeente halleluja wordt gesproken. De resultaten moeten grondig worden geëvalueerd en er dient bekeken te worden of dit project werkzoekenden daadwerkelijk een reguliere arbeidsplek brengt (minimaal een half jaar contract met een salaris van minimaal het wettelijke minimumloon).

Het grote aantal klachten over de methode WorkFast - zowel in Zwolle als elders in het land - zou aanleiding moeten zijn om de inzet van dit instrument om mensen te re-integreren op de arbeidsmarkt te heroverwegen.

'Ik ben erheen gegaan met goede wil maar ben het nu helemaal zat, zit er elke dag voor een gesprek en ze vragen mij veel meer dan wat ik moet doen. Ze luisteren niet naar mij en maken gebruik van hun macht. Ze geven mij allerlei taken die ik moet doen buiten mijn sollicitaties. Ik ben helemaal op.'

'Ik ging naar WorkFast om te informeren naar een eventueel aanvullende uitkering. Ik had zelf een parttime baan waarvan we niet konden rondkomen. Mijn vriend had helaas studievertraging opgelopen omdat hij gezakt was voor zijn examen en had dus geen recht meer op studiefinanciering, maar nog wél op een lening bij het IBG. Hier hadden de mensen van WorkFast ook nog een mooie opmerking over: 'Je moet de volledige lening nemen (dat kwam neer op 560 euro per maand als ik me goed herinner) en dat wordt dan van je uitkering afgetrokken. Dan blijft er dus eigenlijk niets over en zouden wij ook nog eens met een schuld zitten, aangezien dat geld dat je leent helemaal niet van jou is. Met andere woorden, op dit punt zouden we ons alleen maar in de schulden werken, want lenen is dubbel en dwars terugbetalen. Je kunt toch niet werken om de 'rente' van je aanvullende uitkering te moeten betalen?'