



Leden van de SP Breda

Stadskantoor
Claudius Prinsenlaan 10
Postbus 90156, 4800 RH Breda
Telefoon (076) 529 82 47
Fax (076) 529 34 30
E-mail mae.de.bie@breda.nl
Website www.breda.nl

Uw brief

Datum
17 november 2016

Ons kenmerk



Onderwerp
Reactie op aanbevelingen 'zwartboek
ATEA Alarm'

Informatie
Bestuursondersteuning

Bijlagen

Geachte leden van SP Breda,

In juli van dit jaar heb ik uw overzicht ontvangen van meldingen, conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van het, op uw initiatief gestarte, 'meldpunt ATEA Alarm'. Allereerst wil ik u nogmaals bedanken voor het delen van uw bevindingen. Het helpt de gemeente bij het verder verbeteren van de dienstverlening en het werkgeverschap van ATEA.

Ik heb samen met diverse betrokkenen bij ATEA uitgebreid kennis genomen van het document 'zwartboek ATEA Alarm'. Het is besproken in het managementteam van ATEA en verspreid onder medewerkers. Quick wins, zoals duidelijkheid over kledingverstrekking en voorbeeldgedrag, zijn opgepakt. Er is gewerkt aan betere informatieverstrekking met betrekking tot vragen en klachten en er is aandacht voor uw aanbevelingen in de opleidingsprogramma's. Inmiddels zijn gesprekken gevoerd met bedrijfsmaatschappelijk werk, vertrouwenspersonen, de ondernemingsraad en diverse werkleiders en uitvoerders. En ook de leden van Cliëntenbelang Breda hebben kennisgenomen van uw bevindingen en zijn het gesprek aangegaan met de directeur van ATEA.

ATEA heeft zelf continu aandacht voor de tevredenheid van medewerkers door het uitvoeren van medewerkertevredenheidsonderzoeken (MTO's). De resultaten uit de MTO's van 2010, 2013 en 2015 onderschrijven deels de bevindingen uit uw zwartboek en een aantal verbeteracties sluit aan bij uw aanbevelingen. Naar aanleiding van deze MTO's zijn op verschillende onderdelen verbeteracties ingezet. Er is een opleidingsprogramma voor leidinggevendenden ontwikkeld. Hierin wordt specifiek getraind op het omgaan met de, veelal kwetsbare, doelgroepen. ATEA heeft meer aandacht voor het frequent voeren van werkoverleg en voor aanvullende informatiekanaalen (nieuwsbrieven, intranet en de leidinggevende als direct aanspreekpunt) om medewerkers te informeren over actuele zaken en ontwikkelingen. Afspraken met medewerkers over begeleiding en toekomst worden helder en concreet vastgelegd en gemonitord, zodat wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn.

Naast de verbeteracties die ATEA in gang heeft gezet op basis van de MTO's ga ik hierop volgend geclusterd in op de verschillende aandachtspunten die naar voren zijn gekomen in uw aanbevelingen.



Algemeen

Nieuwe leidinggevenden vinden met regelmaat hun plek binnen ATEA door bijvoorbeeld personeelswijzigingen. Net als u deelt ATEA de mening dat dit nieuwe ideeën en inzichten brengt. Het managementteam hecht echter ook aan continuïteit. Juist daardoor leren leidinggevenden hun, vaak kwetsbare, medewerkers goed kennen en ontstaat het benodigde vertrouwen.

Het belang dat leidinggevenden elkaar durven aanspreken en fouten worden toegegeven, wordt daarin door ATEA erkend. Het is om die reden dat dit in de trainingen en opleidingen voor leidinggevenden een vast onderdeel is en er in werkoverleggen en functioneringsgesprekken aandacht voor is. In het opleidingsprogramma voor 2017 gaat ATEA nog eens extra focussen op deze onderwerpen.

Bejegening

De MTO's bieden ATEA waardevolle inzichten, onder andere op het gebied van bejegening. Zoals hiervoor reeds geschetst is er een opleidingsprogramma voor leidinggevenden ontwikkeld. Hierin is oog voor kennis en vaardigheden benodigd om goed te kunnen omgaan met kwetsbare doelgroepen. Dit programma krijgt in 2017 vervolg. Sinds 2009 worden nieuwe leidinggevenden ook geselecteerd op specifieke competenties. Uw suggestie om een mystery guest als onderzoeksinstrument in te zetten vindt ATEA een zwaar instrument vanwege de diversiteit van de klachten en de focus op wantrouwen.

Naast de feedback die een medewerker kan geven in een MTO zijn er uiteraard reguliere opties om een melding of klacht kenbaar te maken, al dan niet anoniem. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden die ATEA in de afgelopen periode extra bij medewerkers onder de aandacht heeft gebracht:

- bij verschillende functionarissen en afdelingen in de organisatie: de eigen leidinggevende, een klantmanager, P&O-adviseur, bedrijfsmaatschappelijk werker, vertrouwenspersoon, medische dienst en directeur;
- bij de ondernemingsraad;
- bij een onafhankelijke geschillencommissie;
- bij het meldpunt 'grensoverschrijdend gedrag';
- bij onafhankelijke beroep- en bezwaar-commissies waar mensen met een uitkering vanuit de Participatiewet terecht kunnen.

Voor wat betreft uw specifieke aanbeveling met betrekking tot medezeggenschap informeer ik u dat de ondernemingsraad van ATEA, conform de Wet op de OR, bestaat uit leden die gekozen zijn door medewerkers uit alle bedrijfsonderdelen.

Arbeidsomstandigheden

ATEA heeft geen eigen bedrijfsartsen in dienst. Deze diensten worden bij onafhankelijke bedrijfsartsen ingekocht via een aanbestedingsprocedure.

In uw aanbevelingen gaat u tevens in op het belang van kennis van de Arbowetgeving. ATEA onderstreept dit belang. Zowel leidinggevenden als medewerkers bij ATEA worden regelmatig getraind op dit onderwerp. Voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden is dit ook een vereiste. De organisatie voldoet aan alle eisen voortvloeiend uit de Arbowet en wordt hierop over het algemeen jaarlijks gecontroleerd door de Arbeidsinspectie.

Naast bovengenoemde punten vraagt u ook aandacht voor een breed gedeeld besef voor de implicaties van een SW-indicatie. ATEA is zich hier terdege van bewust en dit besef vormt de basis voor afwegingen op zowel organisatie-, afdelings-, als individueel niveau. In het eerder aangehaalde opleidingsprogramma voor leidinggevenden 2017 heeft ATEA hier extra aandacht voor.



Arbeidsvoorwaarden

SW-medewerkers krijgen altijd betaald conform de cao SW. Voor de diverse doelgroepen die bij ATEA werkzaam zijn, gelden echter verschillende landelijke cao-afspraken en/of wettelijke regelingen waardoor het niet altijd mogelijk is mensen gelijke lonen en arbeidsvoorwaarden te bieden. De van toepassing zijnde cao's worden te allen tijde toegepast.

Maatwerk


ATEA onderschrijft net als u het belang van een gevarieerd aanbod van werk voor verschillende opleidingsniveaus. Om dit te bewerkstelligen maakt ATEA zoveel mogelijk gebruik van de variëteit in werk bij reguliere werkgevers. Daarnaast bestaat ook het SW-onderdeel van ATEA uit diverse bedrijven in zowel de diensten- als productiesector.

Begeleiding naar werk

Uw suggestie om een second opinion aan te bieden aan cliënten die problemen ervaren met de eigen klantmanager gaat verder onderzocht worden. In het verlengde hiervan wil ik u informeren dat sinds kort een ATEA-medewerker opgeleid is op het gebied van mediation. Dit biedt de mogelijkheid om vanuit een positieve grondhouding een gesprek aan te gaan om een (juridisch) conflict te voorkomen.

Ik ga ervan uit dat ik u met de voorgaande uiteenzetting een duidelijk beeld heb geschetst van de wijze waarop ATEA haar dienstverlening monitort en acties ter verdere verbetering onderneemt. In dat kader wil ik u tot slot laten weten dat het volgende MTO in 2017 plaatsvindt. Mocht u nog aanvullende vragen hebben, dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

Marianne de Bie 
Wethouder Werk & Inkomen