

# Nuon Step2Work

Een vanzelfsprekende  
ervaring.



**NUON**



## Hoe een werkgelegenheidsproject een succesformule werd.

Step2Work is een volwassen werkervaringsprogramma geworden. Nuon is daar trots op en ziet Step2Work als een duurzame investering in mensen en in de omgeving. Sinds 2006 hebben we 300 jongeren via Step2Work een leerwerkbaan aan kunnen bieden. Daarnaast hebben we de mogelijkheden om vele stagiairs een plek te geven om werkervaring op te doen.

In 2009 trok het kabinet 250 miljoen euro uit om de komende drie jaar jeugdwerkloosheid te bestrijden, samen met werkgevers, vakbonden, gemeenten, onderwijsinstellingen en jongerenorganisaties. In het Actieplan Jeugdwerkloosheid staan diverse actiepunten om te zorgen dat jongeren juist in deze economisch moeilijke periode een baan of een leerwerkplaats krijgen, of een stageplaats. Nuon laat zien dat ze een actieve partner is.

Step2Work is begonnen als een werkgelegenheidsproject, maar het is voor de deelnemers én voor Nuon een succesformule geworden. De medewerkers van Nuon die als begeleiders in Step2Work actief zijn, doen belangrijke managementvaardigheden op. Bovendien vindt de helft van de deelnemers aan Step2Work na het traject een baan binnen Nuon. Deze medewerkers hoeven we dus niet meer op de arbeidsmarkt te zoeken! En, veel belangrijker, de betrokkenheid van deze medewerkers bij Nuon is onbetaalbaar. Nuon legt de lat hoog en kan haar doelen alleen bereiken met medewerkers die het beste uit zichzelf willen halen. Step2Work geeft meer mensen die kans!

Øystein Løseth  
CEO Nuon



Er zijn werkervaringsplaatsen op verschillende vakgebieden. Administratieve plaatsen zijn populair. Deelnemers volgen minimaal een opleiding op het basisniveau (BBL niveau 2).

## Nuon Step2Work. Samen sterk.

**Dé kracht van Step2Work is de draagkracht op de werkvloer van Nuon. Leidinggevend, praktijkbegeleiders en mentoren werken samen om de deelnemers aan het programma optimaal te begeleiden en ontwikkelen zelf allerlei vaardigheden tijdens dit proces. Daardoor kunnen de deelnemers zich in één jaar tijd ontpoppen als medewerker, collega en uiteindelijk als zelfstandig deelnemer aan de maatschappij. En iedereen profiteert van de energie die hierbij vrijkomt!**

### Waardevol voor de organisatie

Voor Nuon betekent het Step2Work-programma een mooie kans om een diversiteit aan arbeidskrachten aan te boren én te selecteren. Diversiteit op de werkvloer – in leeftijd, cultuur en achtergrond – heeft tot resultaat dat onze medewerkers een ruimere blik krijgen en meer begrip voor elkaar opbrengen. Op die manier wordt de samenwerking gestimuleerd en ideeën voor verbetering en vernieuwing worden gemakkelijker gedeeld.

In een grote organisatie als Nuon, qua geografische spreiding van het productie- en leveringsgebied, aantal medewerkers en business units, is Step2Work een bindende factor: iedereen kent het en is er trots op. Gezien het bovenstaande is het geen wonder dat Nuon in haar strategie heeft opgenomen dat zij haar betrokkenheid bij maatschappelijke projecten als Step2Work wil continueren.

### Belangrijk voor de mensen

In de praktijk 'adopteert' een afdeling een Step2Worker: het geeft een goed gevoel en een stimulans om samen de schouders eronder te zetten. Voor de – intern aangestelde – mentoren en praktijkbegeleiders is deelname aan Step2Work bovendien een stap in hun eigen ontwikkeling. In de dagelijkse praktijk lopen zij tegen allerlei vragen aan omtrent leidinggeven en coachen. Voor de Step2Workers zelf betekent deze ervaring met werken, leren en cultuur en omgangsvormen op de werkvloer vaak een grote ommekeer. Vooral hun doorzettingsvermogen wordt aangesproken. Door dit traject af te maken en de trots die dit met zich meebrengt, (her)vinden zij hun innerlijke drive om zelfstandig hun weg te vervolgen. De kans dat zij een baan vinden binnen of buiten Nuon is aantoonbaar verbeterd.

**Step2Work begon als een project van Nuon met tot doel jonge werkzoekenden met een achterstand op de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Inmiddels heeft het Step2Work-programma bewezen veel méér op te leveren.**



**'Step2Work is een volwassen werkervaringsprogramma geworden.'**

Øystein Løseth,  
CEO Nuon

# 'Je hebt je leven op de rit. Nu kun je het zelf.'

**Een sociaal project krijgt nogal eens een geitenwollensokkenstempel opgedrukt. Zo niet Step2Work. Daar zorgt Ronald wel voor. Hij vindt het een fantastische uitdaging om samen met zijn team waarde toe te voegen aan de commerciële doelstellingen van Nuon.**

Het mooie van Step2Work is de combinatie van werken, leren, persoonlijke begeleiding én Step2Change. Zou je de laatste twee weglaten, dan houd je gewoon een leerwerktraject over. Dat werkt niet voor deze doelgroep. Deze mensen hebben het erg moeilijk zich staande te houden op de arbeidsmarkt: ze dragen vaak behoorlijk wat bagage met zich mee. De begeleiding die wij ze bieden is onmisbaar.

## Doorzettingsvermogen

Tijdens de eerste weken ligt de nadruk op gedrags- en mentaliteitsverandering; dat noemen we Step2Change. Het is een integraal onderdeel van het programma. In het voorschakeltraject wordt verder gewerkt aan concrete doelen als doorzettingsvermogen tonen of het regelen van kinderopvang. Het voorschakeltraject wordt afgesloten met een certificaat. Bij goed gevolg stromen de deelnemers door naar hun werkervaringsplek. Eens in de acht weken hebben zij een terugkomdag in groepsverband. Hier worden de vorderingen besproken en de successen gedeeld.

## Chemie

Mooi om te zien is de chemie die in zo'n groep ontstaat! Deelnemers herkennen de verhalen van hun collega's en geven elkaar steun, tips en advies. Na ongeveer acht maanden bereiden we de deelnemers voor op het verlaten van de werkervaringsplaats. We ondersteunen ze zo goed mogelijk bij alles op hun weg naar werk. Het verschil met re-integratie-bedrijven is dat zij ook een baan voor een kandidaat zoeken. Dat doen wij bewust niet. Wij zeggen: je hebt je eigen leven weer op de rit. Nu kun je het zelf!

## Step2Change

Step2Change is ontwikkeld voor Nuon Step2Work en gebaseerd op de theorieën van Covey. Het is een methode om door middel van zelfmanagement ongewenst gewoontegedrag te veranderen. Zelfmanagement maakt veelal het verschil tussen falen en slagen in de maatschappij. Het betekent dat je beseft dat je zelf aan het stuur van je leven staat en de volle verantwoordelijkheid voor je denken en doen neemt. In een aantal stappen worden deelnemers zich bewust gemaakt van hun gedrag en hun wensen voor de toekomst. Ze leren het gewenste eindresultaat te vertalen in opeenvolgende acties die tot dit doel leiden. Zij krijgen feedback tijdens speciale terugkomdagen en worden begeleid door hun eigen mentor om optimale kans te hebben blijvende resultaten te boeken.

## Regiomanager

**Ronald Revenberg is in West-Nederland verantwoordelijk voor de werving van werkervaringsplaatsen en deelnemers tot en met het faciliteren van de uitstroom.**

# 'Ik weet nu wie ik ben en wat ik kan.'

**Vóór Step2Work ging Lucretia wel naar school, maar ze miste daar begeleiding. De opleiding bedrijfsadministratie die ze volgde viel haar zwaar, vooral de economische vakken. Toen ze een kindje kreeg, kon ze niet meer elke dag naar school en belandde ze in de bijstand.**

'Ik wilde weer aan de slag, maar zocht iets waar de nadruk op het werk lag en niet op school. In een krantje van het CWI vond ik een advertentie voor Step2Work. Ik heb gebeld en werd bij Nuon aangenomen op de afdeling CCC Datacollectie consumentenmarkt, waar de meterstanden worden verwerkt ten behoeve van de jaarafrekening.

## Structuur

In het begin kregen we een vijfdaagse training Step2Change. Dat gaf mij inzicht in wie ik ben en wat ik kan. Zo kwam ik erachter dat ik veel zelfdiscipline heb, leergierig ben én een harde werker. Ook privé heb ik veel aan Step2Change. Vroeger wist ik in mijn thuissituatie vaak niet hoe ik moest omgaan met problemen of kritiek. Inmiddels heb ik veel geleerd van mijn eigen gedrag. En misschien wel het belangrijkste: ik heb zélf structuur kunnen brengen in mijn leven. En als ik het even niet meer weet? Dan is er altijd wel een mentor, praktijkbegeleider of iemand anders die ik het kan vragen.

## Cultuur

Ik heb het heel erg naar mijn zin en leer elke dag. In de eerste weken heb ik van mijn praktijkbegeleider de standaardprocedures voor meterstanden geleerd. Na zes maanden mocht ik al aan de telefoon klanten te woord staan. Dat ging goed! Mijn afdeling heeft een heel gemengde cultuur, ik voelde me vanaf het begin geaccepteerd. Het is druk hier, maar ik weet precies wat ik iedere dag moet doen. Die structuur vind ik prettig. Ik ben mijn praktijkbegeleider en mentor heel dankbaar: ze staan steeds voor me klaar om me te coachen en te motiveren. Deze kans krijg je niet iedere dag!

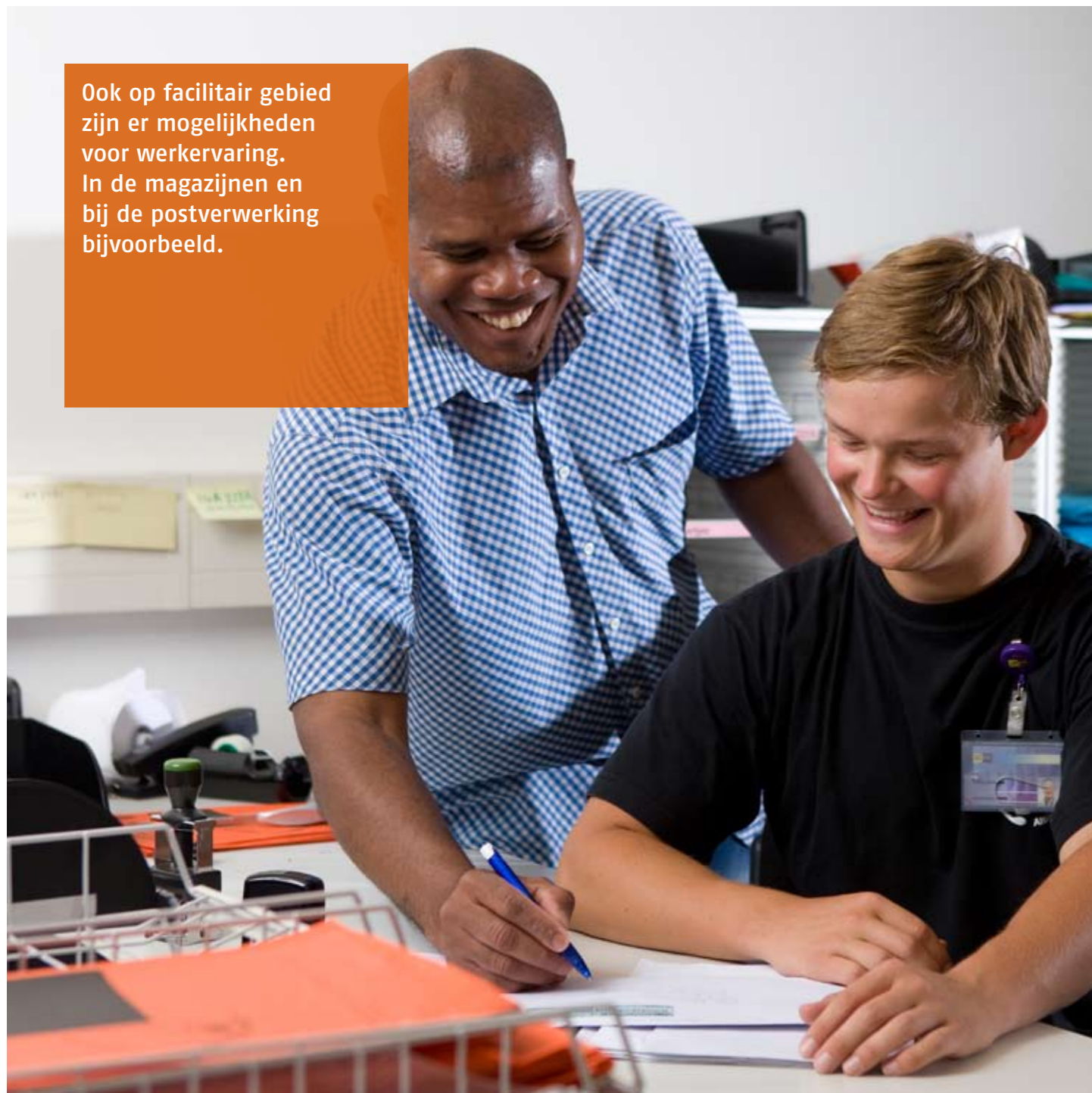
**Step2Work-deelnemer Lucretia Lenz heeft een administratieve werkervaringsplaats.**



**'Deze kans krijg je niet iedere dag!'**

Lucretia Lenz is Step2Work-deelnemer op de afdeling CCC Datacollectie consumentenmarkt in Alkmaar.

Ook op facilitair gebied zijn er mogelijkheden voor werkervaring. In de magazijnen en bij de postverwerking bijvoorbeeld.



## Succesvol stappenplan.

**In een jaar tijd zelfstandig leren meedraaien op de arbeidsmarkt? Voor veel jonge werkzoekenden valt dat niet mee. Step2Workers hebben een langere periode van werkloosheid achter de rug en zijn vaak niet meer gewend aan continuïteit en structuur. Onze begeleiding naar werk is succesvol dankzij de aanpak in stappen. Met aandacht voor duurzaam leren, werken én persoonlijke ontwikkeling.**

### Stap 1

#### Voorschakelen na werving & selectie

Binnen onze eigen organisatie gaan we op zoek naar werkervaringsplaatsen. De werkervaringsplaats moet relevant werk bieden, niet te specialistisch zijn en voor de duur van minstens een jaar beschikbaar zijn. Afhankelijk van de regio, maken de gemeente, het UWV Werkbedrijf of een re-integratiebureau een eerste selectie. Daarbij moeten de kandidaten aan een aantal voorwaarden voldoen. Ze zijn tussen de 18 en circa 30 jaar. Ze hebben hun opleiding niet afgemaakt en/of hun opleiding biedt hen geen perspectief op de arbeidsmarkt. Ook moeten ze minstens zes maanden als werkzoekende staan ingeschreven bij het CWI. Een beperkte selectie wordt voorgedragen aan de teamleider of manager van de afdeling waar de werkervaringsplaats kan worden ingevuld. Deze beslist uiteindelijk welke kandidaat mag starten.

Na selectie beginnen de deelnemers met behoud van uitkering met het zogenaamde voorschakeltraject. Dat is een voorbereidend traject waarin de deelnemers

kennis en vaardigheden opdoen die nodig zijn voor de werkervaringsplaats. Zo krijgen de deelnemers les in werknemersvaardigheden, basiskennis over Nuon en moeten zij examen doen voor het veiligheidscertificaat VCA. Tijdens het voorschakeltraject wordt de vakopleiding (meestal BBL niveau 2) gekozen die ze gaan volgen tijdens het leerwerktraject. Last but not least: Step2Work heeft samen met een landelijk opleidingsinstituut en coachingsbureau het

#### Step2Save

Een mooi staaltje van Step2Work in de praktijk is Step2Save. Dit project werd in 2007 opgestart en heeft inmiddels in Amsterdam zijn succes bewezen. Step2Save-medewerkers zijn werkloze jongeren die in het Step2Work-programma worden opgeleid tot energieadviseur. De Step2Save-medewerkers helpen bewoners van sociale huurwoningen bij het besparen op hun energienota door advies te geven over bijvoorbeeld spaarlampen en stand-bykillers. Dit levert een besparing op van gemiddeld € 80,- en scheelt zo'n 200 kg CO<sub>2</sub>-uitstoot per huishouden per jaar.



**'50% van de geslaagde Step2Workers vindt een baan binnen Nuon. Dit was geen doel op zich, maar wél een positief bijeffect!'**

Iko Kakes, Manager Social Projects & Reintegration en verantwoordelijk voor Step2Work



In de bruisende werkomgeving van onze callcentra leren Step2Workers alles over een klantgerichte houding.

Step-2Change-concept ontwikkeld voor gedragsverandering. Step2Change wordt gestart tijdens het voorschakelen, en loopt als een rode draad door het programma heen.

## Stap 2

### Plaatsing, werk en opleiding

Na succesvolle afronding van het voorschakeltraject krijgen de deelnemers een jaarcontract voor een werkervaringsplaats tegen minimumloon bij Nuon. Er wordt een leerwerkovereenkomst afgesloten waarin staat dat verplicht een landelijk erkende opleiding op het vakgebied van de werkervaringsplaats wordt gevolgd. Nuon is als leerwerkbedrijf erkend door onder andere de brancheverenigingen Kenteq en Ecabo.

De praktijkbegeleider zorgt voor het overdragen van vakinhoudelijke kennis én helpt bij de ontwikkeling van belangrijke vaardigheden, gericht op sociale omgang, kennis en productiviteit. Voor iedere twee tot vijf deelnemers en hun praktijkbegeleiders staat er een mentor paraat. De mentor bespreekt de voortgang en begeleidt deelnemers en praktijkbegeleiders bij vragen en problemen. Daarover rapporteert de mentor aan Step2Work.

## Stap 3

### Oriëntatie op de arbeidsmarkt, uitstroom en evaluatie

Na ongeveer acht maanden wordt gestart met voorbereiding van de deelnemers op het vinden van een nieuwe baan. Wij bieden hen bijvoorbeeld sollicitatietrainingen en cursussen presentatievaardigheden aan. Er wordt een exitgesprek gehouden om het persoonlijke ontwikkelplan te toetsen en om contact tijdens de nazorgperiode vast te leggen. Omdat we een duurzame bijdrage wil leveren aan de arbeidsmarktpositie van jongeren, volgen we de deelnemers tot een jaar na afloop van het traject.

## Stap 1

### Werving, selectie, voorschakeltraject

- Werving en inrichting van werkervaringsplaatsen bij Nuon en/of aan Nuon gelieerde ondernemingen
- Werving van kandidaten samen met gemeenten, het UWV Werkbedrijf en re-integratiebedrijven
- Selectie van kandidaten samen met lijnmanagement
- Voorschakeltraject (inclusief VCA)

## Stap 2

### Plaatsing, werk en opleiding

- Leerwerkovereenkomst
- Overeenkomst beroepspraktijkvorming (BPV)
- Praktijkbegeleiding en coaching op de werkvloer
- Verplichte vakopleiding passend bij deelnemer en werkervaringsplaats

## Stap 3

### Oriëntatie op arbeidsmarkt, uitstroom, evaluatie

- Uitgebreide oriëntatie op de arbeidsmarkt, o.a. met sollicitatietraining
- Exitgesprek
- Evaluatie met de deelnemer tot 1 jaar na uitstroom

# 'Als je écht wilt, kom je er wel.'

**Op haar afdeling liep een Step2Worker mee met een collega. Dat leek Joyce ook wel wat. Ze kreeg twee kandidaten, maar helaas haakten ze beiden af.**

'Het was teleurstellend dat 'mijn' meiden niet slaagden. Ik verweet het mezelf. Nu denk ik: we hebben er allemaal van geleerd. Zo heb ik beter geleerd grenzen aan te geven. De volgende keer let ik beter op of iemand op onze afdeling past. Ik heb drie workshops van Step2Work gevolgd. In het begin was ik sceptisch. Kregen we bijvoorbeeld een les over schuldhulpverlening. Dat vond ik meer iets voor een maatschappelijk werker. Nu zie ik in dat een schuld hebben iedereen kan overkomen, zelfs je naaste collega.

En al ben ik geen hulpverlener, ik kan wél iemand steunen. Ik heb geleerd minder in hokjes te denken. En om te vragen, te luisteren en los te laten.

## Ander doel

Mijn eerste kandidaat was een pientere meid. Ze deed alles goed. Totdat ze een ander doel voor ogen kreeg: ze wilde naar Suriname. Dat heeft ze gedaan, maar nu belt ze me iedere dag of ze weer mag beginnen. Helaas is haar plek nu al weer opgevuld. Mijn tweede kandidaat was nog niet klaar voor de plek. Er speelt bij haar zóveel en ze kan het niveau op onze afdeling niet aan. Ik ben bereid om iemand te helpen, maar niet ten koste van de afdeling én mijn eigen werk.

## Moedertje

Ik leer mijn kandidaten hoe ze het werk moeten uitvoeren. Ook kijk ik mee met hun schoolwerk. Mijn eerste kandidaat heb ik geholpen met haar praktijkboek. Ze was één van de besten van haar klas! Ik besef steeds beter dat deelnemers zélf verantwoordelijk zijn voor hun leven. Best lastig, want ik ben echt een moedertje: zorgzaam en altijd bereid om oplossingen aan te dragen. Tegenwoordig ben ik strenger: 'Ik begrijp je, maar je moet het zelf regelen!' Die aanpak werkt. Als iemand écht wil, dan komt hij er. Mijn eerste kandidaat zou met glans geslaagd zijn, als ze niet ineens haar plannen had gewijzigd.'

## Praktijkbegeleider

**Joyce Bruynder wil wat betekenen, iets aan mensen meegeven.**



**'Mijn grootste wens is een kandidaat die slaagt!'**

Joyce Bruynder is praktijkbegeleider. Ze werkt bij Nuon Zakelijke Markt in Amsterdam en begeleidde twee Step2Workers.

# 'Het is niet vrijblijvend wat we hier doen.'

**Waar anderen het mentorschap erbij doen, is het voor René zijn fulltime baan. Zelfs 's nachts staat hij voor zijn jongens klaar. Bovendien is hij aanspreekpunt en steunpilaar voor alle praktijkbegeleiders.**

'Step2Work is intensief, maar het levert veel op: monteurs die we via de reguliere weg niet gemakkelijk konden vinden, hebben we zo kunnen selecteren en opleiden! De deelnemers torsen een 'rugzak' mee: de een heeft ADHD, de ander schulden en weer een ander is vluchteling. Zo heb ik iemand begeleid die de helft van de tijd onder de Van Brienenoordbrug leefde. Hij spijbelde, blowde en dronk. Zo'n jongen zoek ik ook thuis op. We hebben hem nu weer op de rit en hij gaat als een speer! Hij is nog maar zeventien en heeft een heel leven voor zich. Ik help hem om dat niet te vergooien.

## Koffer dragen

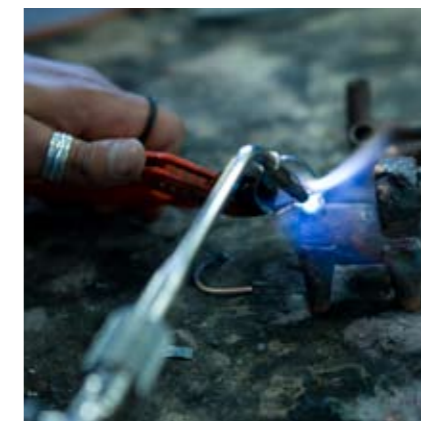
Monteurs leg ik van tevoren uit wat voor persoon ze gaan begeleiden. Laatst hadden we een deelnemer met PDD-NOS. Die heeft 300% zekerheid nodig en vraagt wel tien keer waarom we rechtsom en niet linksom gaan. Daar moet je wel tegen kunnen. Ik kom regelmatig onaangekondigd op de werkplek langs. Ik wil met mijn eigen ogen zien hoe de monteur de deelnemer inzet. Draagt hij alleen de koffer of repareert hij zelfstandig een CV-ketel?

## Niet vrijblijvend

Ik ben best kort door de bocht. Als iemand niet om acht uur wil beginnen, dan heeft hij aan mij een kwaaië. Het is niet vrijblijvend wat we hier doen. Het unieke aan Step2Work is de aandacht die deze jongens krijgen. Ze voelen zich meteen betrokken. Dat werpt z'n vruchten af. Vooral de deelnemers met een achtergrond als vluchteling doen het goed. Die hebben vaak jarenlang werkloos in een asielzoekerscentrum gezeten. Ze staan te popelen om aan de slag te mogen. In Nijmegen heeft een groep met acht nationaliteiten examen gedaan. Iedereen is geslaagd en het gemiddelde cijfer was een 9! Dan gloei ik van trots.'

## Mentor René van

**Haaften coacht en begeleidt Step2Workers.**



**'Vooral de vluchtelingen doen het goed: laatst slaagde een groep met gemiddeld een 9!'**

René van Haaften is fulltime mentor, leermeester en opleider BBL-jongeren bij Feenstra Warmte Totaal Zorg, Lelystad.



Nuon-dochter Feenstra Warmte Totaal Zorg (installatie van cv- en warmwatersystemen) biedt werkervaringsplaatsen techniek.

## Het verankeren van Step2Work binnen Nuon biedt volop kansen voor de toekomst!

**Afdelingen kiezen zélf of ze deelnemers willen opnemen, het wordt hen niet opgelegd. Step2Workers komen bij Nuon in dienst en worden daarmee een jaar lang echte collega's.**

### **Jongeren een kans, Nuon een stap vooruit**

We bieden nuttig werk: eerst worden werkervaringsplaatsen geworven en pas daarna worden deelnemers gezocht bij de plaatsen. Daarnaast is de begeleiding van deelnemers een stap vooruit in de ontwikkeling van onze medewerkers: begeleiders krijgen een training tot mentor of praktijkbegeleider en hun kennis wordt up-to-date gehouden door thema- en intervisiebijeenkomsten.

### **De toekomst**

We maken jongeren warm voor techniek, zodat een tekort aan technisch personeel voorkomen wordt. Met onze ervaring en kennis creëren we de ruimte om ook moeilijker plaatsbare kandidaten zoals arbeidsgehandicapten en vluchtelingen een kans te geven.

We laten met Step2Work aan onze dochters, toeleveranciers en andere organisaties zien hoe (re-)integratie in de praktijk een succes kan zijn. Via Step2Work bereiken we een brede populatie – zowel in leeftijd als cultuur – op de arbeidsmarkt. Belangrijk, want diversiteit in teams zorgt voor innovatievere oplossingen.

Door Step2Work uit te voeren ontstaat meer inzicht in de omgeving waarin we opereren, het opent de ogen voor andere zienswijzen en er wordt een beroep gedaan op inlevingsvermogen en doorzettingskracht. Dit komt de productiviteit en betrokkenheid ten goede en draagt ertoe bij dat talentvolle medewerkers graag aan de resultaten van Nuon hun unieke bijdrage willen leveren.

**Wat begon als bijdrage aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid, groeide uit tot een succes voor deelnemers, begeleiders, mentoren én voor Nuon als geheel.**

### **De inspanningen betalen zich terug**

'Het opleiden van Step2Workers kost onze organisatie veel energie. Maar de inspanningen betalen zich dubbel en dwars terug! Zelfs nu de arbeidsmarkt meer ruimte biedt, is het voor ons noodzakelijk om goede mensen op te leiden. Nederland is niet rijk bezaaid met goede monteurs en hun gemiddelde leeftijd wordt steeds hoger. Vroeger of later krijgen we een tekort. Los van een maatschappelijk verantwoord programma is Step2Work voor ons een welkome manier om arbeidskrachten op te leiden én in dienst te nemen. We hebben een collega vrijgemaakt om alle Step2Workers die nu aan de slag zijn te begeleiden. Hij is een coach en vaderfiguur voor deze jongens. Hij voelt aan wat ze nodig hebben en zij respecteren hem. Iedereen is gemotiveerd! Uit de eerste Step2Work-groep hebben we negen van de dertien jongens vast in dienst genomen. Als we negen monteurs hadden moeten werven, had het ons drie keer zoveel tijd, geld en moeite gekost.'

Bart Brandts, Divisiedirecteur Zakelijke Markt,  
Feenstra Warmte Totaal Zorg

# Colofon

Step2Work is een programma van  
N.V. Nuon Energy

Bezoekadres: Spaklerweg 20, Amsterdam  
Postadres: Postbus 41920, 1009 DC Amsterdam  
Email: [step2work@nuon.com](mailto:step2work@nuon.com)

Vormgeving en productie: Staccato, Amsterdam

Fotografie: Peter van Aalst

Deze brochure is met zorg samengesteld.  
Aan deze tekst kunnen geen rechten worden  
ontleend. Zet- en drukfouten voorbehouden.

© Nuon, Amsterdam 2009

[www.nuon.nl/step2work](http://www.nuon.nl/step2work)