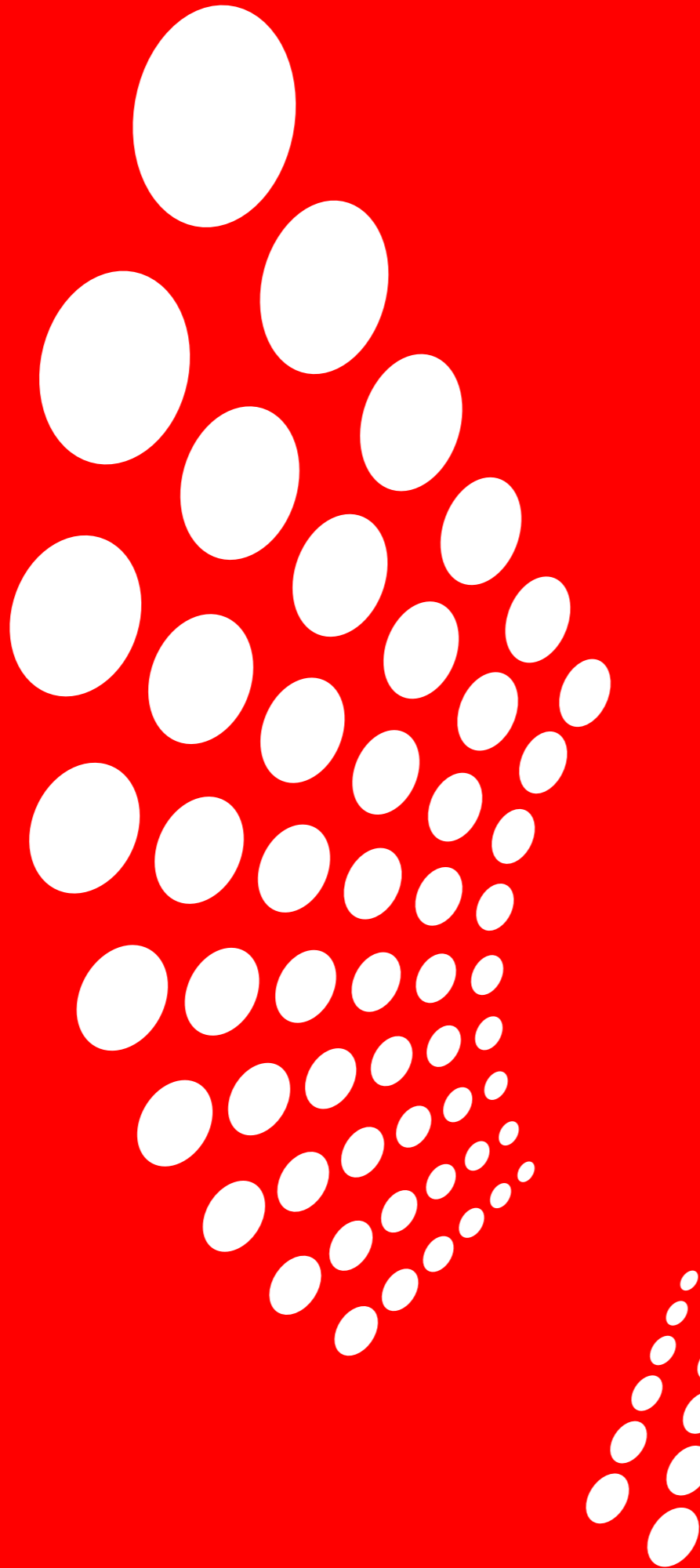


# Pantar in het kort 2017



**Werksoorten:** Naaiatelier/ Vakkenvullen/ Eenvoudig schoonmaakwerk/ Transportwerk in magazijn/ Beheer publieke ruimte/ Patiënten-transport/ Bladblazen/ Digitaliseren in groep/ Buitenmeubilair/ Schilderen/ Machinaal kanten spuiten/ Montagewerk/ Huizen schilderen/ Afhandelen emballage en transport/ Kettingzagen/ Pantry schoonmaak/ Beveiliging/ Zaalbeheer/ Ompakken/ Meters demonteren/ Timmerwerk buitendienst/ Medisch materiaal schoonmaak/ Soldeerwerk en kwaliteitscontrole/ Pallets jouten en pompwagen bedienen/ Controle op legionella/ Terreinbeheer/ Opschonen mailbestanden/ Orderpicken extern/ Sorteerkantoren/ Kanten snijden/ Bijrijder kringloop/ Externe catering B/ Schoffelen en uitharken/ Parkeergarageonderhoud/ Interne magazijnwerkzaamheden/ Afvalbakken legen/ Inpakken/ Controle, reparatie, onderhoud fietsen/ Openbaar vervoer schoonmaken/ Interne catering A/ Mozaïeken/ Afvalstroombeheer/ Fietsdemontage en voormontage/ Parkeerbeheer/ Magazijnwerk intern/ Bosmaaien/ Vloeronderhoud schoonmaak/ Buiten- en binnenterreinbeheer/ Logistiekwerk/ Afvalprikken, zwerfvuil verwijderen/ Steknippen/ Kassabeheer/ Zagen, lijmen, schuren meubelplaat/ Bosmaaien/ Bijrijder met BE/ Montagewerk/ Montageledverlichting/ Koffie drogen/ Hout afkorten en voorboren/ Postbezorging/ TD-werk/ Vervoer medische apparatuur/ Verkeersregeling/ Administratie/ Kwaliteitscontrole/ Schuren, ontvetten, gronden meubelplaat/ Kopiers beheren/ Fietscoachen/ Machinaal verkeersborden reinigen/ Verhuiskringloop/ Planningswerk/ Vakkenvullen/ Werken bij bloedbank/ Dagschoonmaak/ Logistiekwerk/ Persoonsvervoer/ Mailingwerk/ Parkeergarages schilderen/ Afwassen in spoelkeuken/ Opschot knippen/ Bagagekarren assembleren/ Koffieautomaten beheren/ Fietsstallingbeheer/ Orderpicken magazijn/ Zelfstandig digitaliseren/ Sieraden ompakken en labelen/ Chauffeurswerk/ Snoeien/ Sorteerkantoren kringloop/ Pakketbezorging/ Transportplanning/ Meubels schilderen/ Postrondes lopen/ Fietsstallingbeheer/ Stekstecken in de kas/ Afvalbakken legen BE/ Verkeersborden reinigen/ Interieurbeplanting verzorgen/ Bestek sorteren en trolleys vullen/ Graffiti verwijderen/ Meubelconstructie/ Was sorteren en vouwen/ Schoonmaak ambulances/ Scholen schoonmaken/ Spaken, assemblagewerk nieuwe fietsen/ RAVO bedienen/ Allround supermarktwerk/ Beugels assembleren/ Assisteren in de grootkeuken/ Facilitaire ondersteuning/ en nog veel meer...



# Wij zijn Pantar.

Een leer- en ontwikkelbedrijf met maatschappelijke relevantie en waarde. In Amsterdam en Diemen hebben wij onze basis. Een basis die voor sommigen zelfs voelt als een veilig thuis. Wij beseffen dat werk ongelofelijk belangrijk is. Waardevol werk draagt volgens ons bij aan een waardig bestaan.

Pantar is een plek waar we werken met plezier, voldoening en bevlogenheid. Een plek waar we mogen leren en fouten mogen maken. Een plek waar we grote of kleine stappen vooruit doen, en soms een stap terug. Waar we zelf groeien door een ander te zien groeien.

Bij Pantar komen mensen opnieuw of voor het eerst echt tot bloei. Of ze nou boekhouder waren, succesvol ondernemer of door omstandigheden thuis zaten. Wat ons bindt is dat we het samen doen. Dat we oog hebben voor de ander en hart voor onze zaak.

In een maatschappij die verandert en verhardt, blijven wij onszelf. We doen ons werk zo goed mogelijk, door steeds de juiste vrouw of man op de juiste plek te zetten. Daar wordt uiteindelijk iedereen blijer en beter van.

Wij zijn Pantar. Een gewoon bedrijf met bijzondere medewerkers. Een kleurrijke en diverse organisatie die in een beperking geen beperking ziet. Dat is onze kracht.

ZELFSTANDIGHEID, SOCIALE VAARDIGHEDEN, RESULTAATGERICHTHEID

**Wij verwijderen na een voetbalwedstrijd  
of evenement soms wel 70.000 kg afval  
uit het Arenagebied.**





### 'Meer zelfvertrouwen en een diploma'

"Ik heb het als medewerker groenonderhoud erg naar mijn zin hier. Twee jaar geleden werkte ik nog in de kantine op Kriekenoord, nu ben ik lekker in de natuur bezig. Toen ik de overstap had gemaakt zei ik 'ok, ik ga het wel proberen', maar nu wil ik niet meer terug."

Ik heb hier heel veel geleerd en werk nu meer zelfstandig. Mijn zelfvertrouwen is gegroeid en ik heb bij Pantar zelfs een diploma gehaald. Je bent nooit te oud om iets bij te leren, hè? Ik ben ook fit en heb leuke collega's. Ja, ik ben echt tevreden."

*Leanda Leeftang, groeide als productiemedewerker door naar het groenonderhoud*



En nog meer...

DIGITALISEREN

**10.000**

tekeningen gedigitaliseerd

**27.585**

dossiers verwerkt

**32**

kg nietjes verwijderd

TRANSPORT

**41.120**

ritten woon-werkvervoer medewerkers

**1.853.696**

poststukken bezorgd

SCHOONMAAK

Alle rollend materiaal VUmc voor IC, OK en Spoedeisende hulp onderhouden

**78**

ambulances

**4**

scholen en sporthal zuid wekelijks schoon

# Een gewoon bedrijf met bijzondere medewerkers

**Pantar helpt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in Amsterdam en Diemen om hun talenten en arbeidspotentieel te ontwikkelen en optimaal in te zetten. Dat doen wij jaarlijks voor meer dan drieduizend mensen.**

### Echt werk

Door echt werk op eigen niveau en begeleiding en scholing op de werkplek, ontwikkelen zij hun talenten en vaardigheden. Door te kijken naar kansen in plaats van naar beperkingen krijgen medewerkers zelfvertrouwen om verder te groeien. Waar mogelijk groeien ze door naar de reguliere arbeidsmarkt. Als werkplekbedrijf met meer dan 30 jaar ervaring beschikt Pantar over veel gerichte expertise en een uitgebreide infrastructuur die mensen met een arbeidsbeperking succesvol begeleidt en hen helpt zich te ontwikkelen naar werk. Die infrastructuur bestaat uit kennis, mensen, werksoorten, ondersteunende middelen én een goed netwerk met partners uit het onderwijs, zorginstellingen en werkgevers in de publieke en private sector.

### In een beperking geen beperking zien

Medewerkers van Pantar werken voor talloze bedrijven en organisaties in de regio of bij Pantar zelf. Zij laten dagelijks zien hoe zij met de juiste begeleiding en versterking van hun talenten en vaardigheden goed in staat zijn tot relevant werk. Waar nodig wordt een functie passend gemaakt, bijvoorbeeld

door deze op te knippen in lastige en eenvoudige taken. Voor opdrachtgevers is Pantar een partij met gemotiveerd personeel voor eenvoudig of repeterend werk. Pantar zorgt voor continuïteit in de personele bezetting en helpt invulling te geven aan de Participatiewet en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Maar bovenal zijn we een gewoon bedrijf met bijzondere medewerkers.

### Opnieuw of voor het eerst echt tot bloei

Ook voor de doorstroom van mensen vanuit de zorg naar werk of van school naar werk bieden we expertise en een brede infrastructuur. Hierdoor neemt Pantar een centrale positie in en zijn wij een flexibele partner voor de gemeenten Amsterdam en Diemen, praktijkscholen, UWV en zorgorganisaties. Samen voelen we de verantwoordelijkheid en werken we hard om deze relatief kwetsbare groep medewerkers tot bloei te laten komen en naar vermogen mee te laten doen aan de samenleving.

### Waardevol werk voor een waardig bestaan

Pantar biedt een grote diversiteit aan werksoorten op verschillende niveaus



### 'Ze zien je als mens en helpen je verder'

"Als Werkbrigadier heb ik onder begeleiding van Pantar veel groenprojecten gedaan. Van wijkonderhoud in de Bijlmer tot kantsteken bij het Amstelkwartier. Omdat ik initiatief toon, heeft mijn teamleider van Pantar me gevraagd of ik de voorliedenopleiding wilde doen.

Inmiddels heb ik mijn diploma als voorman. Ik heb vooral geleerd om beter te luisteren en om niet alleen vanuit targets te denken. Bij de Werkbrigade is mijn mening over Pantar heel positief veranderd. Ze zien je als mens en proberen je echt verder te helpen."

*Timothy Wiertz, volgde als Werkbrigadier de voorliedenopleiding bij Pantar*



### En nog meer...

#### KASSEN

**50**  
miljoen stekken  
verwerkt

#### 80

medewerkers  
gedetacheerd

#### 20.000

kerstpakketten

#### FIETSENWERKPLAATS

#### 1.875

fietsen hersteld

#### 1.600

nieuwe fietsen  
gemonteerd

#### CATERING

#### 30

liter verse soep  
per dag

#### 75

medewerkers  
binnen en buiten

en werkt met diverse ontwikkelinstrumenten. De verminderde loonwaarde van medewerkers zetten we in waarde om door de inzet in echt werk. Wij kunnen daarnaast grote groepen mensen tegelijk aan het werk brengen, helpen bij hun ontwikkeling en laten doorstromen. De meeste medewerkers ontvangen gewoon loon en onze opdrachtgevers betalen ons voor het werk dat wij verrichten. Hierdoor kunnen wij veel verschillende werksoorten bieden, inclusief opleidingen zoals op het gebied van schoonmaak (SVS) en veiligheid (VCA). Met als resultaat dat deze medewerkers mét diploma's vanuit de Participatiewet kunnen uitstromen naar regulier werk.

#### Ongelofelijk belangrijk werk

Pantar werkt midden in de samenleving. Onze medewerkers verzetten veel werk voor de gemeenten en andere organisaties in Amsterdam en Diemen. Dat werk is niet altijd zichtbaar, maar wel belangrijk. Tijdens dat werk leren werknemers nieuwe vaardigheden of houden ze bestaande vaardigheden vast. Zo vormen onze mensen de onzichtbare kracht achter vele bedrijfsprocessen. Van schone panden en nette parken tot keurig verpakte agenda's, netjes geparkeerde fietsen en de digitalisering van papieren archieven.

#### Met oog voor de ander

Een deel van onze medewerkers heeft een vrij complexe problematiek. Toch lukt het ons meestal hen verder te helpen. Onze teamleiders zetten zich dagelijks met hart en ziel in om de talenten van medewerkers tot hun recht te laten komen. Zij gaan uit van de kwaliteit van medewerkers en bieden structuur en

een sociale omgeving. De nadruk ligt op wat medewerkers kunnen leren en niet op wat ze niet (goed) kunnen.

#### Social return

Werk is voor Pantar geen doel, maar een middel voor de ontwikkeling van medewerkers. Pantar kijkt daarom altijd naar mogelijkheden om opdrachten geschikt te maken voor de medewerkers door bijvoorbeeld aanpassingen in het werk (jobcarving). Tegelijkertijd is Pantar voor opdrachtgevers een flexibele uitvoerder van werk op een maatschappelijk verantwoorde manier. Door samenwerking met Pantar kunnen opdrachtgevers voldoen aan de invulling van social return en voldoen aan het quotum van de Participatiewet.

RESPECT, SAMENWERKEN, ZELFSTANDIGHEID

**Wij onderhouden meer dan 1.000.000 m<sup>2</sup>  
groen in Amsterdam en Diemen.**





### 'Ik kan medewerkers nog beter begeleiden'

"Na twee jaar werkloosheid ben ik bij de meubelwerkplaats van Pantar als leerwerkmeester aan de slag gegaan. Toen mij vorig jaar werd gevraagd om de voorliedenopleiding te volgen moest ik even nadenken, maar ik ben heel blij dat ik 'ja' heb gezegd.

Ik heb onder meer stage gelopen op de tuinderij en met hulp van mijn stagebegeleider ging het al snel goed. De opleiding heeft me nieuwe handvatten gegeven om medewerkers nog beter te begeleiden. Als voorman kan ik nu meer rekening houden met hoe iemand is of zich voelt en met iemands beperking."

*Bas van Dorp, volgde als medewerker van de houtwerkplaats de opleiding tot voorman*



## Medewerkers

### TRAJECTANTEN

**371**

nieuw in 2017

**273**

(74%) arbeidsfittrajecten (betaald)

**98**

(26%) voorschakeltrajecten (onbetaald)

**26**

groepsstages ProVso scholen

**26**

individuele stage

### PARTICIPATIEWET

**179**

medewerkers met Loonkostensubsidie (LKS)

**14**

medewerkers met een Wajong-regeling

**23**

medewerkers nieuw beschermt

**312**

medewerkers Werkbrigade

### WSW

**2.633**

medewerkers met een WSW-dienstverband

### STICHTING PERSONEEL

**251**

medewerkers staf en begeleiding

# Een kleurrijke en diverse organisatie

**Bij Pantar werken medewerkers met een WSW-dienstverband, medewerkers die zijn ingestroomd onder de Participatiewet, trajectanten en staf en begeleiding.**

## Wet sociale werkvoorziening (WSW)

Het aantal WSW-medewerkers is aan het einde van december afgenomen met 148 in vergelijking met 2016. Er zijn 163 medewerkers uitgestroomd en 15 medewerkers ingestroomd. Eind 2017 werkten in totaal 2.633 medewerkers met een WSW-dienstverband bij Pantar. Omdat er door de invoering van de Participatiewet (2015) geen nieuwe WSW-medewerkers meer instromen (alleen een kleine groep voor nieuwe beschermt werken), neemt deze groep medewerkers af.

## Participatiewet

Eind 2017 waren er 193 medewerkers uit de Participatiewet in dienst. De meesten werkten op basis van een loonwaardecontract via de gemeente. Een kleinere groep werkte via loondispensatie vanuit de UWV Wajong-regeling of viel onder de regeling nieuw beschermt. Van de totale groep waren 36 medewerkers in dienst. Daarbij zijn er afgelopen jaar veel medewerkers ingestroomd in de Werkbrigade. Dit bracht het totaal aantal werkbrigadiers eind 2017 op 312.

## Trajectanten

Trajectanten lopen onbetaald of tegen een kleine vergoeding stage bij Pantar. Zij zijn niet in dienst. Soms lopen stagiaires een traject om te kijken of zij in

dienst kunnen treden en sommige trajectanten leren (weer) wat werken is (arbeidsfit maken). Ook biedt Pantar stageplekken aan scholieren vanuit het vmbo. In 2017 werden er in totaal 371 trajectanten begeleid.

## Vacaturematch

Een aantal vacatures is structureel lastig in te vullen met interne kandidaten. Het gaat dan bijvoorbeeld om schoonmakers, postbodes en gastheerfuncties op de hogere ontwikkelniveaus. Als vacatures langdurig openstaan, zetten wij ze actief extern uit bij Werk & Re-integratie (W&R) van de gemeente Amsterdam. Ook besteden wij met de medewerkers extra en gericht tijd en aandacht aan de verschillende (tussen)stappen die in de ontwikkellijnen gemaakt kunnen worden. Jobcarving behoort dan tot een van de opties om medewerkers passend werk te laten verrichten. Verder richten wij ons in de acquisitie van opdrachten meer op de mogelijkheden die onze medewerkers hebben. Mede door deze inspanningen nam in 2017 het aantal langdurig openstaande vacatures af van 48 naar 21.

## Stichtingpersoneel

Voor de begeleiding en organisatie (staf) zijn 251 medewerkers in dienst van de Stichting Pantar Amsterdam.

TEMPO, CONCENTRATIE, PERSOONLIJKE VERZORGING

**Met 20 mensen in opleiding verzorgen wij elke dag voor 425 mensen een gezonde lunch.**







### 'Helemaal thuis op mijn nieuwe plek'

"Ik werk al 33 jaar bij Pantar. Hiervoor werkte ik in de productie, maar in 2017 ben ik begonnen als medewerker van de Selecta koffiemachines in het stadhuis. Het is technisch werk én je hebt sociaal contact. Daarom zit ik hier helemaal op mijn plek. En ik heb de belangrijkste taak hier.

Koffie is voor veel mensen hier heel belangrijk en daarom moet wel alles goed werken. Daar zorg ik voor, samen met mijn collega's. We vullen de koffiebonen bij, spoelen de apparaten en wisselen de prutzakken. Per dag zien we op het schema wat er moet gebeuren. Op deze manier wordt alles goed onderhouden en schoongemaakt."

*Herman Wiersema, maakte na 33 jaar productiehal de overstap naar de Stopera"*



En nog meer...

PRODUCTIE

**35.275**

melkblikken verpakt

**383.379**

scheermesjes verpakt

**10.000**

oordoppen klaargemaakt voor hergebruik

**317.752**

chocoladeproducten verpakt

**3.000**

goodiebags ingepakt

**6.500**

sportpakketten Koningspelen 2017

**7.183.120**

repen verpakt

# De juiste man of vrouw op de juiste plek

**Om de kernactiviteit arbeidsontwikkeling goed uit te kunnen voeren, werkt Pantar sinds 2016 met een eigen ontwikkelmethodiek: de Pantar Ontwikkel Methodiek (POM). Met deze methodiek krijgen we van iedere medewerker een actueel beeld van zijn of haar mogelijkheden. Ook biedt de werkwijze een uniforme structuur aan de teamleiders bij de ontwikkeling van medewerkers en zorgt ervoor dat mensen kunnen doorstromen naar werk dat aansluit bij hun mogelijkheden.**

### Ontwikkellijnen en -niveaus

Alle werkzaamheden binnen Pantar zijn ingedeeld in een ontwikkellijn en naar niveau. Wij onderscheiden vier ontwikkellijnen: Techniek/Productie, Dienstverlening, Agro en Mobiliteit. Daarbinnen kennen wij vier ontwikkelniveaus. Hoe hoger het niveau, hoe meer zelfstandig een medewerker kan werken en hoe complexer de werkzaamheden zijn. Binnen de ontwikkellijnen bieden wij verschillende werksoorten op verschillende niveaus. Binnen Dienstverlening zijn dit bijvoorbeeld schoonmaak, catering, beheer koffieautomaten, keukenassistent, digitalisering en transport.

### Optimale match

Voor elke werksoort is vastgesteld op welk niveau de competenties van een medewerker moeten liggen. Het werk en de mogelijkheden van de individuele medewerker worden zo in beeld gebracht voor een optimale match. Medewerkers krijgen ontwikkelkaarten die minimaal twee keer per jaar worden ingevuld.

De resultaten worden op alle relevante niveaus gerapporteerd en besproken:

per medewerker, per teamleider, per afdelingshoofd en per werkeenhed. Werken met de ontwikkelkaarten volgens de ontwikkelmethodiek geeft belangrijke en geobjectiverde inzichten. Het maakt het mogelijk medewerkers in de tijd te volgen en de opbrengsten van arbeidsontwikkeling meetbaar te maken. Dit is in 2017 voor het eerst gedaan. Inmiddels beschikt 90% van de medewerkers over één of meer ingevulde ontwikkelkaarten.

### Doorontwikkeling

In 2017 is de Pantar Ontwikkel Methodiek verder ontwikkeld. Om de medewerkers en teamleiders verder te ondersteunen zijn de instrumenten werkplekopdrachten (WPO's) en werkplekinstructies (WPI's) ontwikkeld. Deze instrumenten geven houvast en eenduidigheid bij het ontwikkelen van gedrag, competenties en taalvaardigheden. Bovendien krijgt elke medewerker een portfolio waarin inzichtelijk wordt welke ontwikkelstappen hij of zij heeft gemaakt bij Pantar.

# Wat ons bindt is dat we het samen doen



## 'We hebben goed contact en de kwaliteit is hoog'

"Vorig jaar wilden we kijken wat Pantar voor ons kon betekenen in de schoonmaak. Inmiddels werken vijf tot zes medewerkers tot onze grote tevredenheid in drie verschillende gebouwen, waaronder het gemeentehuis.

De start was nog wat stroef, maar door met elkaar in gesprek te gaan en te blijven, hebben we nu een goede modus en structuur. De ambtenaren en de schoonmakers, die ook tijdens kantooruren werken, hebben goed contact en er zijn heldere afspraken. De kwaliteit van de schoonmaak is nu hoger dan toen we particulier inhuurden."

Marco van Vliet, coördinator Team Gebouwen bij de gemeente Diemen

## BOLDKING

### 'We kijken samen naar de beste aanpak'

"Sinds onze oprichting laten we al onze scheermespakketten samenstellen en inpakken door Pantar. Dat zijn soms wel acht producten, van mesjes en zuignap tot crème en een boekje met scheertips. Het team verwerkt dat heel behendig en snel. Ook de voorraad houden ze zelf bij.

Ik ben kind aan huis in het magazijn en word altijd warm ontvangen. We kijken samen hoe we het zo goed mogelijk kunnen aanpakken en ze zijn bij spoed zo flexibel mogelijk. Soms gaat iets stroef, maar als je bent gewend aan de omgang en vriendelijk blijft, wordt het altijd snel opgelost."

Emilie Baan, head of operations bij het online scheermesmerk BOLDKING



## 'Terug naar school? Dat is ook een succes'

"Ik ben trots op onze jarenlange samenwerking met Pantar. Mooi om te zien hoe trots medewerkers zijn op hun werk en hoe ze zich hier gewaardeerd voelen. In 2017 waren dat er bij ons 108 en ze worden heel breed ingezet. Voor schoonmaakwerk en zalen- en terreinbeheer, maar ook als fiets- en rookcoaches.

De samenwerking vraagt een andere inzet van je eigen team en de cultuur van je organisatie moet er geschikt voor zijn. Het succes zit in de persoonlijke matching en begeleiding van Pantar. Soms maken ze de overstap naar onze locatie en soms gaan jongeren weer terug naar school. Ook dat vieren we als een succes."

Wil van Zijl, clusterhoofd REC Facility Services, Universiteit van Amsterdam/Hogeschool van Amsterdam



NIEUWE KLANT

## 'Bijdragen aan innovatief concept dat zeep maakt van koffieprut'

"We helpen de duurzame ondernemers van BeeBlue om het 'circulaire' concept SOOP te ontwikkelen: zeepjes, gemaakt van koffieprut. Medewerkers verzamelen en drogen de prut uit de koffieapparaten die Pantar bij verschillende klanten in onderhoud heeft. Daarna wordt het bewerkt tot grondstof voor de zeepjes. Onze medewerkers pakken de eindproducten ook in.

Dit pilotproject is een mooi voorbeeld van hoe we met duurzame organisaties kunnen bijdragen aan innovatie. Na de pilotfase hopen we een structurele samenwerking aan te gaan en met snellere machines, grotere hoeveelheden te kunnen produceren. Steeds meer mensen hebben al interesse in dit concept."

Peter van 't Klooster, productmanager Pantar



OUDE KLANT

## 'Te zwaar werk, geen ontwikkelingskansen, dus einde samenwerking'

"Wel een miljoen kratjes hebben we in anderhalf jaar tijd gesjouwd met onze twintig medewerkers. Vorig jaar hebben we het sorteerwerkcontract bij het distributiecentrum van Heineken opgezegd. Het werk bleek te fysiek en voor ontwikkeling bleek te weinig ruimte. Dat staat bij ons juist altijd voorop.

Op zich was het een mooie opdracht. Bij de klant op locatie, meer zelfstandigheid voor onze medewerkers. Uiteindelijk werd de tijdsdruk steeds hoger, de fysieke inspanning zwaarder en veranderde er van alles in de werkomstandigheden. Dat maakte het werk te belastend en te beperkt. Dan is het tijd om afscheid te nemen van elkaar."

David van Campen, manager werkeenheden Productie en Detachering bij Pantar



## 'Een goede begeleider en opleider voor de Werkbrigade'

"Voor de mensen die de gemeente Amsterdam aanlevert voor de Werkbrigade, verzorgt Pantar de werkgeversrol. Dat omvat onder meer de begeleiding en opleiding van mensen. Van de voortgang en ontwikkeling houdt Pantar ons op de hoogte. Je merkt dat de organisatie veel kennis en expertise heeft over mensen die een afstand tot werk hebben.

Pantar is goed in staat om deze doelgroep te begeleiden en op te leiden. Daar zijn we erg tevreden over. De opdrachtgevers zijn heel blij met de resultaten en de meeste Werkbrigadiers ook. Voor de deelnemers zoeken we met Pantar nog naar een goede uitstroom richting regulier werk. Ook dat is een samenwerking die prettig verloopt."

Noor de Bruin, programma-manager Werkbrigade bij de gemeente Amsterdam



## 'Dat we ieder jaar terugkomen zegt genoeg'

"Als organisatie van het EdelWise Festival, een jaarlijks evenement met zo'n 5.000 bezoekers, wilden we werken met een partij die bekend is met het Rembrandtpark. Pantar maakte het park al schoon en kent alle drassige en aparte plekken. Voor ons hebben ze alle vijf de edities de schoonmaak en de afvalbakken verzorgd. Dat we ieder jaar terugkomen zegt eigenlijk genoeg.

De samenwerking is accuraat, ze komen hun afspraken na en zijn flexibel. Ik benader ze net als iedere andere partij met wie we samenwerken, de kwaliteit is gewoon goed. De schoonmaak duurt misschien iets langer, maar ze werken veel met de hand en sparen daarmee het terrein. Voor een volgende editie kloppen we zeker weer bij Pantar aan."

Koen ten Haken, producent EdelWise Festival



## 'Soms weten ze beter dan wij hoe je iets slimmer aanpakt'

"Pantar-medewerkers van de houtwerkplaats verzorgen niet alleen de productie van opbergrekken en tafels. Ze doen ook een groot deel van het logistieke proces om het product bij de klant te krijgen. Als duurzaam bureau willen we een zo sociaal en eerlijk mogelijk product maken. Een belangrijke reden om met Pantar te werken.

Het is een mooie uitdaging. Je merkt dat medewerkers echt meedenken. Soms weten ze zelfs beter dan wijzelf hoe je iets sneller of slimmer kunt aanpakken. Soms gaan dingen fout die bij een ander bedrijf gewoon goed gaan. Het geeft voldoening om te zien hoe iedereen zich dan inzet, zodat het daarna wel goed gaat."

Bastiaan Tolhuijs, ontwerper en oprichter van duurzaam designbureau TOLHUIJS



### 'Lekker buiten en steeds zelfstandiger'

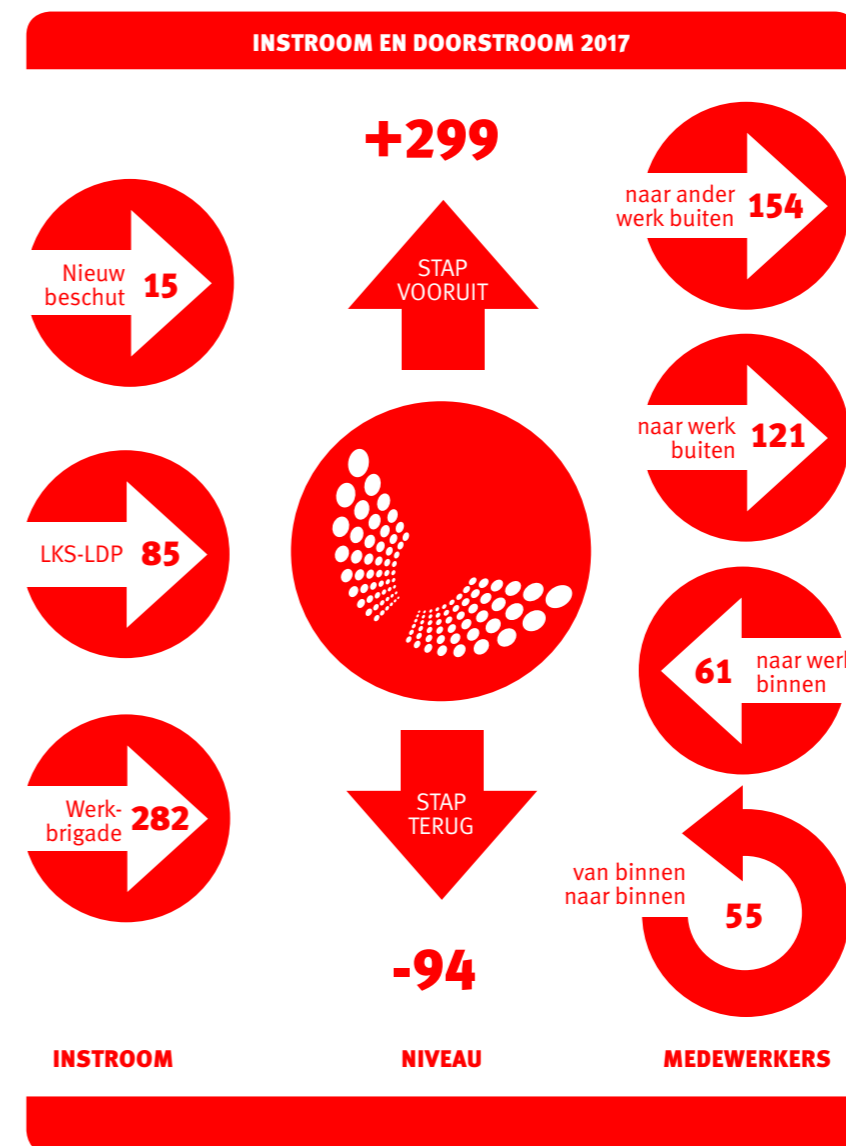
"Ik werk sinds juni als postbezorger op IJburg. Eerst deed ik productiewerk in de hal op Kriekenoord in Diemen. Over mijn nieuwe functie en locatie ben ik heel positief. Je bent lekker buiten en leert zelfstandig te zijn."

Ik sorteer eerst de post en doe die daarna met een collega of begeleider in de brievenbussen tijdens de ronde. Mijn dag begint rond een uur of tien in de ochtend en is afgelopen om kwart voor drie 's middags. Doordat ik goed wordt begeleid, kan ik nu meer dingen zelf. Dat gaat steeds een stapje beter."

*Nanousha Brouwer, als productiemedewerker doorgegroeid naar postbezorger op IJburg*

# Stappen vooruit (en soms een stap terug)

**Bij Pantar willen wij mensen zoveel mogelijk laten doorgroeien. Wij noemen dat zelf vaak 'doorstromen', ofwel, de stap naar een functie op een hoger ontwikkelniveau maken. Dat is soms een stap binnen dezelfde werksoort, maar kan ook een stap naar een nieuwe werksoort zijn.**



### Stap vooruit

In 2017 zijn in totaal 393 mensen doorgestroomd naar een nieuwe functie binnen de organisatie. 121 medewerkers maakten een stap van binnen naar buiten (een locatie buiten Pantar). Omdat 61 medewerkers de stap naar binnen moesten maken, is de netto doorstroom van binnen naar buiten 60 medewerkers.

Voor alle medewerkers die in 2017 van werkplek zijn veranderd, geldt dat 76% (299 van de 393) een stap vooruit – en dus een stap 'omhoog' – heeft gezet in ontwikkeling en werkzaamheden. Een mooi resultaat vanuit het perspectief van arbeidsontwikkeling. Er blijft behoefte aan werk op het laagste ontwikkelniveau buiten de werklocaties van Pantar, zowel om op in te stromen als een plek waar medewerkers (tijdelijk) op kunnen terugvallen. Dit werk is nu voornamelijk binnen bij Pantar.

### Terugstroom

Er zijn verschillende redenen voor terugstroom. Soms is er op de werkplekken 'buiten' minder werk door aflopende opdrachten, faillissementen of seizoengerelateerd werk. Ook komt het voor dat de mogelijkheden van medewerkers afnemen door bijvoorbeeld ouderdom of ziekte. Vanwege de kwetsbare gezondheid van onze medewerkers, ligt dat aantal in een organisatie als Pantar hoger dan gemiddeld. Toch vallen de meeste medewerkers die de stap van binnen naar buiten hebben gemaakt, niet snel terug naar hun werk 'binnen'. Dit laat zien dat onze persoonlijke aanpak met maatwerk een positief effect heeft.

AFSPRAKEN NAKOMEN, FLEXIBILITEIT, CONCENTRATIE

**Wij maakten in 2017 bijna 4.000 balkonbarren en 240 hangtuinen voor jonge Amsterdamse ondernemers.**





### 'Blij dat ik het vak hier kon leren'

"De fietsopleiding was mijn eerste ervaring met werken met mijn handen. Ik ben heel blij dat ik mijn stage bij Pantar ben begonnen. Je krijgt er de tijd en ruimte om je te ontwikkelen, zonder stress. Pantar heeft me ook geholpen aan werk als monteur bij deelfietsbedrijf Donkeybike.

Ik voel me nu meer zelfverzekerd op het gebied van werken met mijn handen. Mede dankzij Pantar heb ik geleerd om meer praktisch en logisch na te denken en dingen stap voor stap te doen. De weg is nog lang, maar ik heb goede moed."

*Marius Weerts, volgt als tweedejaars leerling de opleiding fietstechnicus niveau 2 bij ROC TOP*



## Leren en ontwikkelen

PROGRAMMA OPKOMST:

**400**

Theatervoorstelling  
'Over geld en zo'

**300**

VCA

**160**

BHV

**100**

Nederlands

**77**

Schoonmaak

**33**

MEE trainingen

**26**

Voorlieden

**24**

Introductie bij Pantar

**15**

Intern transport

**14**

Voorlieden Werkbrigade

**10**

Mijn emoties de Baas

**79**

Wellant niv. 1-3 in opleiding

**60**

Bosmaaien

**10**

Graffiti

# Groeien door een ander te zien groeien

**Pantar investeert in een lerende cultuur waarin alle medewerkers, van uitvoering tot staf en begeleiding, kunnen werken aan hun ontwikkeling.**

## Breed opleidingsaanbod

Voor de medewerkers uit de werkeenheden (doelgroep) verzorgden we in 2017 diverse opleidingen op het gebied van werknemersvaardigheden. Samen met het ROC gaven we ongeveer honderd medewerkers wekelijks Nederlandse les. Bij de afdelingen Groen en Schoonmaak zijn diverse vakopleidingen georganiseerd. Verder waren er vakvaardigheidsopleidingen zoals de cursus basisveiligheid (VCA), schoonmaken (SVS), voedselveiligheid (HACCP) en intern transport. Daarmee behaalden onze medewerkers in 2017 samen meer dan 900 diploma's en certificaten.

## Voorliedenopleiding

Pantar heeft voortdurend voorlieden nodig voor de begeleiding van medewerkers op de werkvloer en verzorgt met intern opgeleide trainers een leerang voor voorlieden. Hiermee worden in de periode 2017-2019 80 nieuwe voorlieden opgeleid. In 2017 is voor de werkbrigade een verkorte voorliedenopleiding ontwikkeld. Die opleiding werd in 2017 door 14 werkbrigadisten gevolgd.

## BHV

Bij Pantar vervullen 160 medewerkers een BHV-rol bij klanten, zoals in parkeergarages. Ze worden hiervoor door Pantar in samenwerking met een extern opleidingsbureau getraind en gecertificeerd.

## Persoonlijke ontwikkeling

In samenwerking met het kenniscentrum SBCM heeft Pantar de interactieve theatervoorstelling 'Over geld en zo' aangeboden, over het goed omgaan met geld. De voorstelling is door ruim 400 medewerkers bezocht en heeft het gesprek over bewust omgaan met geld gestimuleerd. Daarbij hebben we samen met de stichting MEE het opleidingsaanbod ter ondersteuning van de persoonlijke ontwikkeling uitgebreid met vier trainingen:

- Grip op je knip: omgaan met geld
- Dit is Fit: gezond leven
- Laten we werken: werknemersvaardigheden samenwerken
- MEE op weg: zelfstandig reizen

KWALITEIT, SAMENWERKEN, FLEXIBILITEIT

**Wij maken elke week meer dan 75.000 m<sup>2</sup>  
schoon voor de Gemeente Amsterdam  
en Diemen.**





### 'Speciaal gevraagd om terug te komen'

"Ik werk al dertig jaar bij Pantar en de laatste jaren met heel veel plezier bij de afdeling Digitaliseren. Ik zorg dat papieren dossiers netjes zijn voordat ze gescand worden of terug naar het archief gaan. Ook verwijder ik nietjes, paperclips en geeltjes of vouw ik omgevouwen hoekjes recht."

"Naast drie dagen bij Pantar werk ik nu twee dagen per week bij de Rechtbank Amsterdam. Na het laatste project zijn mijn collega en ik door de klant speciaal gevraagd om terug te komen. Ik heb leuke collega's en mijn teamleiders Arjen en Hans helpen altijd als ik vragen heb."

*Memon Hengeveld, maakte voor twee dagen per week de overstap naar de Rechtbank Amsterdam*



### En nog meer...

DETACHERING

**10.000**

fietsen in beheer bij UVA

**600**

collegezalen in beheer op Roeterseilandcampus en Sciencepark

**62**

medewerkers gedetacheerd bij UvA

**70.000**

hectare schoonhouden terrein bij Sciencepark

**48**

medewerkers bezorgen in bijna 50 wijken op IJburg dagelijks de post voor PostNL

**115.720**

uren detachering digitaliseren

# Een veilig thuis

**Bij Pantar werken veel mensen en de diversiteit is groot. Iedere medewerker willen wij een veilige werkplek bieden. Daarom is het van groot belang dat mensen zich gezien en gehoord voelen en rekening met elkaar houden.**

### Veilig in werk

Pantar besteedt daarom veel aandacht aan een veilige en gezonde werkomgeving die voldoet aan de wettelijke voorschriften. Door goede begeleiding en actieve betrokkenheid van alle medewerkers werken we aan verbetering van het veiligheidsbewustzijn. Verder werken wij continu aan bewustwording en stimulering van goed gedrag. In 2017 is hiervoor het programma 'Veilig in werk' gestart. Dit programma besteedt gericht aandacht aan fysieke en sociale veiligheid op het werk.

spoedinterventieteams die bij incidenten optreden als de reguliere leiding niet kan ingrijpen (deëscalatiefunctie).

### Veilig Publieke Taak

Pantar neemt deel aan het samenwerkingsverband Veilig Publieke Taak (VPT) in de regio Amsterdam. Het doel van de samenwerking tussen de werkgevers met een publieke taak is om de aanpak van agressie en geweld tegen hun medewerkers te verbeteren en gezamenlijk aan te pakken.

### Agressie en aanspreekpunten

Helaas krijgen onze medewerkers regelmatig te maken met agressie en geweld tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers in de parkeergarages, schoonmakers van de Amsterdamse straten, medewerkers van de groenvoorziening, verkeersregelaars en fietscoaches. Onze medewerkers krijgen daarom trainingen aangeboden in omgaan met agressie.

### Opvang en ondersteuning

Als medewerkers te maken krijgen met ongewenst gedrag, zorgen wij dat zij goed worden opgevangen. Hiervoor heeft Pantar inmiddels in totaal 52 collega's opgeleid. Het bedrijfsopvangteam (BOT) staat klaar voor eerste opvang na een traumatische gebeurtenis. Daarnaast bieden 4 vertrouwenspersonen opvang, begeleiding en advies bij een integriteitsschending. Tenslotte hebben we op elke eigen locatie

INITIATIEF, INZET EN MOTIVATIE, SOCIALE VAARDIGHEID

**Wij zorgen dagelijks voor veilig geparkeerde fietsen en een bereikbare universiteit voor tienduizenden studenten.**







# Vooruitblik 2018

**Voor Pantar moeten werksoorten een bijdrage leveren aan zowel de ontwikkeling van medewerkers als aan de financiële doelstellingen. In 2017 hebben we daarom een aantal werksoorten moeten afbouwen of ombouwen. Zo zijn wij definitief gestopt met de activiteiten voor Groot Transport. De afdeling Transport biedt nu diensten aan voor lokaal koeriers- en transportwerk met kleine en, waar mogelijk, elektrische voertuigen. Ook in 2018 zullen we kritisch kijken welke werksoorten en opdrachtgevers bijdragen aan onze doelstellingen.**

## Wat ons bindt is dat we het samen doen

Onze leidinggevenden staan voor grote uitdagingen. In een sterk veranderend werkveld zetten zij zich actief in voor de ontwikkeling van medewerkers en tevreden opdrachtgevers. Dat geeft dagelijks dilemma's en vraagt om een goede samenwerking in onze organisatie, zowel horizontaal als verticaal. In 2017 zijn we daarom gestart met een ontwikkelprogramma voor leidinggevenden. In 2018 ronden we het leiderschapsprogramma voor afdelingshoofden af en starten we met een programma voor teamleiders. Centraal in deze programma's staan: leiderschap, coaching en managementvaardigheden.

## Kwaliteit en veiligheid in werk

De kwaliteit van de uitvoerende processen is verder vergroot. Bij de afdeling Transport en de afdeling Digitaliseren zijn de ISO-certificaten verlengd. Ook de afdeling die de baanverlichting van Schiphol reviseert, heeft opnieuw haar ISO-certificaat gekregen. Dit is niet alleen positief voor onze opdrachtgevers, maar ook voor onze medewerkers. Zij leren veel van de standaardisering van de werkprocessen. Ook in 2018 werken wij in het programma 'Veilig in Werk' verder aan het bewustzijn en de borging van veilig werken bij Pantar.

## Procesorganisatie

In 2018 ronden we het Transformatieprogramma dat in 2016 is gestart af. Dit programma gaat over de professionalisering van de werkprocessen van de organisatie, waar mogelijk ondersteund door automatisering. Met de afronding van dit programma zet Pantar een grote stap vooruit als het gaat om professionele, transparante en geborgde processen.

## Privacy

Pantar besteedt veel tijd en aandacht aan Privacy en Informatiebeveiliging. Afgelopen jaar hebben we een privacy quick scan laten uitvoeren. Op basis daarvan hebben wij bepaald welke acties (nog) nodig zijn om aan eisen van de strengere Europese wetgeving (AVG/per 25 mei 2018) te voldoen. Deze eisen vertalen wij naar (de aanpassing van) beleid, richtlijnen, werkafspraken en gedragsregels. Ons uitgangspunt is dat medewerkers, opdrachtgevers en overige partners er op kunnen vertrouwen dat wij zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie.

## Partners

Om medewerkers maximaal te kunnen ontwikkelen moet je samenwerken. Binnen de organisatie, maar ook met partners buiten de organisatie. Zo

combineren we met ROC TOP onderwijs en werk op onze locatie aan de Strekkerweg en vergroten we de ontwikkelmogelijkheden van onze medewerkers en deelnemers aan trajecten. Verder zullen we in 2018 samen met (onderwijs)instellingen en vakopleidingen blijven zoeken naar mogelijkheden om mensen met werk op te leiden.

## Sociaal Werkkoepel

Begin 2018 heeft de Gemeenteraad ingestemd met de uitwerking van het scenario van de Sociaal Werkkoepel. Pantar zal in 2018 aan de slag gaan met de implementatie van de plannen. Samen met de gemeente, zullen we onze rol in de koepel verder uitwerken.

## De functies die in het besluit aan ons zijn toebedeeld:

- Uitvoerder van de WSW
- Plek voor terugvallers vanuit de keten (vangnet) en aanbieder voor beschutte werkplekken
- Aanbieder van arbeidsfittrajecten

Daarnaast is Pantar ook een sociale firma die veel werk uitvoert voor de stad Amsterdam en een groot aantal private opdrachtgevers. Hiermee zijn we partner van vele bedrijven voor de realisatie van de banenafspraken en de uitvoering van hun werk. Deze rol willen we in 2018 verder verstevigen door nieuwe doelgroepen binnen te halen, waarmee we de continuïteit in de uitvoering van het werk verstevigen.

# Resultaat

## **Pantar heeft sinds 2013 sterk ingezet op resultaatverbetering**

De invoering van de Participatiewet heeft op het resultaat van Pantar twee belangrijke effecten. De subsidiering van de medewerkers uit de participatiewet is anders, waardoor de werkgeverskosten voor Pantar hoger zijn dan voor WSW-medewerkers. Daarnaast is de instroom van nieuwe medewerkers uit de participatiewet lager dan de uitstroom van WSW-medewerkers, waardoor de verdien capaciteit van Pantar afneemt. Als compensatie voor deze effecten is Pantar gestopt met enkele verlieslatende activiteiten en hebben we veel aandacht besteed aan structurele ontwikkeling van medewerkers. Dit heeft de doorstroom verbeterd waardoor onze medewerkers meer of nieuw werk konden oppakken. Pantar heeft nieuwe klanten geworven en nieuwe markten aangeboord om de bijdrage per medewerker te kunnen verhogen. Samen met een stevige kostenbesparing heeft dit geleid tot een structurele resultaatverbetering van 2013 tot 2017 met meer dan 24 miljoen.

## **Blijven ontwikkelen**

Door een eenmalige verkoop van panden heeft dat in 2017 geleid tot een eenmalige positieve operationele bijdrage. Na 2018 neemt het operationeel tekort weer toe, vanwege de gewijzigde instroom van medewerkers en stijgende kosten die de Participatiewet met zich meebrengt. De groep WSW-medewerkers neemt namelijk af, terwijl de werkgeverskosten van de medewerkers uit de Participatiewet hoger zijn dan die van de WSW-medewerkers. Pantar kijkt daarom naar nieuwe mogelijkheden om de ontwikkelinfrastructuur bij Pantar betaalbaar te houden. Zo blijven wij ook de komende jaren in beweging op zoek naar kansen voor een gezonde bedrijfsvoering.

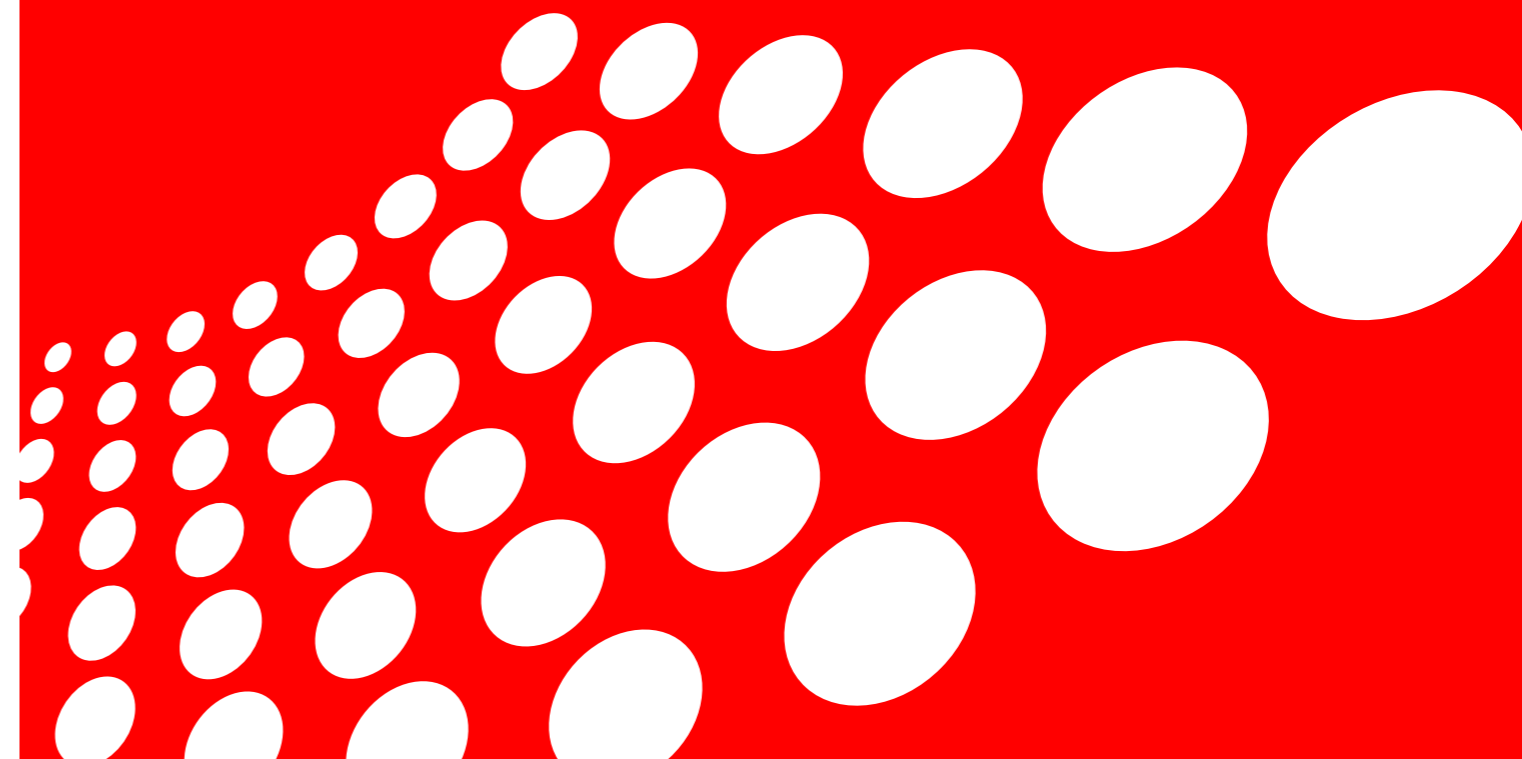


Meer informatie over de financiële resultaten vindt u na de zomer in onze jaarrekening op [www.pantar.nl/over-pantar/jaarverslagen](http://www.pantar.nl/over-pantar/jaarverslagen) of scan dan de QR-code hierboven.

# Waarde in werk

Werk is van waarde voor iedereen en vergroot trots, eigenwaarde en zelfstandigheid. Wij geloven dat iedereen talenten heeft om te kunnen werken en zetten ons met hart en ziel in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo dragen wij, samen met onze opdrachtgevers, bij aan een samenleving waarin iedereen naar vermogen meedoet.

(missie Pantar 2018)



Dit is een uitgave van Stichting Pantar Amsterdam, Kriekenoord 3, 1111PT Diemen

Concept, hoofdredactie en productie: Marieke Postma en Paul Claasen, Corporate Communicatie

Art direction & vormgeving: Studio Anneke Krull Fotografie: Timo Sorber Druk: Drukkerij de Bij, Amsterdam

Met dank aan alle medewerkers en klanten die hun verhalen en cijfers met ons wilden delen. Ze geven leven aan deze uitgave.

