

Soms word ik uitgemaakt voor 'kutwijf'

Het werk van Nathalie op het callcenter van kringloopwarenhuis Het Goed heeft twee gezichten. Aan de ene kant zijn er soms totaal gefrustreerde bellers die haar zonder pardon uitschelden. En aan de andere kant weet ze zich omringd door collega's en begeleiders die haar door diepe dalen en zware tijden van o.a. ziekte slepen: "Ze zijn geweldig hier. Ik wil hier nooit meer weg!"

Dát ze nog bij Het Goed werkt, is overigens een mirakel. Ze ging, nadat een reguliere baan niet lukte, via de gemeente in een van de kringloopwinkels van Het Goed aan het werk. Dat werd geen echt succes en de partijen besloten uiteen te gaan. Aan het einde van haar allerlaatste werkdag in de winkel rookte Nathalie nog even een sigaretje met haar begeleidster Gerry. Tussen neus en lippen door merkte ze op dat ze het liefst op een callcenter zou willen werken. Gerry sprong overeind, riep nog even: "Had dat eerder gezegd!" en greep haar telefoon. Niet veel later had ze een plek voor Nathalie geregeld; in het callcenter van Het Goed.

Verdrietig verhaal

"Ja, Gerry verdient een medaille!", zegt Nathalie (27) als ze terugkijkt op dat moment, nu alweer vier jaar geleden. Het werk in het callcenter is haar op het lijf geschreven. Geen dag is hetzelfde. Ze is van nature erg klantgericht. En in een stem hoort ze zoveel, dat ze meteen weet hoe daarop in te spelen. "Gisteren had ik een mevrouw aan de lijn van wie de man net is overleden. Dat huis moet opgeruimd worden en die vrouw staat er helemaal alleen voor. Heel verdrietig allemaal. Door geduldig met haar te praten en te zoeken naar een oplossing, kon ik haar helpen, dat is dankbaar werk."

Frustraties

Er zijn helaas ook minder dankbare momenten. Vanwege de coronamaatregelen gingen de kringloopwinkels dicht of waren ze maar beperkt open. En ook het ophaalrooster moest aangepast worden. Daar kon niet iedereen even volwassen mee overweg. "Mensen raken sneller gefrustreerd. Als ik zeg dat ze pas over twee weken in de winkel terecht kunnen, exploderen sommigen. Ik heb de flexibiliteit om 'mensen goed te krijgen', maar dat werkt niet altijd. Soms krijg ik dan de volle laag en word ik uitgemaakt voor 'kutwijf'. Of ik boos word? Nee hoor. Ik vat het niet persoonlijk op. Ze zijn boos op het bedrijf, niet op mij. Ik blijf rustig en reageer met: 'Ik ben hier niet van gediend en ga het gesprek nu beëindigen.'"

'Moppersmurf'

Het callcenterteam regelt de zaken voor alle 27 filialen van Het Goed en telt zeven medewerkers. De onderlinge steun is goed. Na een lastig gesprek is er altijd wel een collega bij wie ze haar hart kan luchten. Als ze tegen Ilse zegt: "Ik voel me vandaag de 'moppersmurf'", weet die meteen hoe laat het is. En dan is er nog Marc, die de leiding heeft over het team en Nathalie begeleidt. "Vraag ik hem om een 'jobcoachmomentje', dan maakt hij meteen tijd voor me vrij." En om zulke momentjes vraagt ze geregeld. Vanwege een ziekte moet ze regelmatig verzuimen – 'binnenkort volgt de tiende operatie' – en altijd is er alle begrip om te herstellen en het werk weer rustig op te pakken. "Ik neig zelf om dan te snel te gaan, maar ik word hier goed beschermd. Ze helpen waar ze helpen kunnen. Ik wil hier nooit meer weg!"

Voor de foto keerde Nathalie voor heel even terug naar het callcenter. Net als haar zes collega's werkt ze vanuit huis. "Ik wil dolgraag terug naar kantoor, ik mis het directe contact met de collega's enorm. Thuis zit ik te bellen met twee katten om me heen, maar die praten niet terug tegen mij."

Start Foundation en kringloopketen Het Goed hebben een jarenlange relatie. Beide werken ze elk op eigen wijze aan een inclusieve arbeidsmarkt en zoeken ze elkaar op wanneer er nieuwe wegen bewandeld kunnen worden.