

Toolkit voor uitvoerders binnen het sociaal domein

Zo spring je makkelijk over de hordes in je dagelijkse werk



A&O

fonds
Gemeenten

Inhoudsopgave

Voorwoord

1 Inleiding

2 Het ingewikkelde speelveld van uitvoerders

- 2.1 Inwoner
- 2.2 Interne organisatie
- 2.3 Netwerk
- 2.4 Wet- en regelgeving
- 2.5 Uitvoerder

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

4 Slotakkoord

Praktijkverhalen

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Voorwoord

Een toolkit voor en door uitvoerders ...

Deze toolkit is gemaakt voor jou, uitvoerder van de gemeente. Daarom komt de input ook bij je collega's vandaan. In werkateliers spraken uitvoerders over de verschillende onderdelen van werken in het sociaal domein. Daarnaast kregen we waardevolle input van de co-creatiegroep, een divers gezelschap van professionals binnen gemeenten en professionals die veel samenwerken met de gemeente. Al deze mensen willen we bedanken voor het delen van hun expertise en visie op het werk van de uitvoerder anno 2019.

... vol tips over hordes uit de dagelijkse praktijk

De input hebben we vertaald naar vijftien hordes, obstakels die uitvoerders bijna dagelijks tegenkomen. En we laten je zien hoe je over deze hordes heen springt. Dat doen we met praktische tips, trucs en concrete voorbeelden uit de praktijk. Hierbij verwijzen we ook naar interessante initiatieven van gemeenten en andere organisaties dan het A&O fonds Gemeenten.

Werken binnen het sociaal domein
Introductie van de toolkit



Bekijk het interview met
Gijsbert Boggia en Karin

We nodigen je graag uit om de toolkit te gebruiken zoals het jou uitkomt. Kijk rond en klik door naar de onderwerpen die jou interesseren. Wil je bij één van de onderwerpen inspiratie van een collega uit het veld? Kijk dan in het menu rechts op 'Praktijkverhalen'.

Daar kun jij ook aan bijdragen!

De toolkit is een levend document. We willen het regelmatig updaten met nieuwe praktijkverhalen, extra tools en inspirerende filmpjes. Het werk van uitvoerders is immers in beweging en verandert continu. Heb je aanvullingen of tips om de toolkit te verbeteren of uit te breiden? Dan worden we daar erg blij van. Mail ze naar sociaaldomein@aeno.nl.

Veel succes met deze toolkit én het mooie werk dat je doet!

Gijsbert Boggia
Voorzitter bestuur A&O fonds Gemeenten

Karin Sleeking
Directeur A&O fonds Gemeenten

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

1 Inleiding

De hordes in je werk – en de sprong eroverheen

Als uitvoerder in het sociaal domein is het niet eenvoudig om in elke casus de juiste weg te vinden. Soms kun je het gevoel hebben dat je je bevindt in een wirwar van wegen en ongebaande paden en de nodige hordes over moet. Daar moet je je eigen weg in zien te vinden. Je hebt namelijk te maken met de inwoner, de interne organisatie, je netwerk en wet- en regelgeving. En dan zijn er ook nog eens obstakels die je tegenhouden, terwijl je gewoon je werk wilt doen. In deze toolkit lees je welke vijftien hordes uitvoerders het vaakst tegenkomen. En lees je op welke manieren jij vlot over die hordes heen springt. Zodat je weer bezig kan met de kern van je werk: doen wat nodig is voor de inwoner!

Voor de leesbaarheid van de toolkit wordt naar personen met 'hij' en 'hem' verwezen. Uiteraard wordt hier ook 'zij' en 'haar' bedoeld.

Hoe werkt de toolkit



Bekijk hier het animatiefilmpje

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

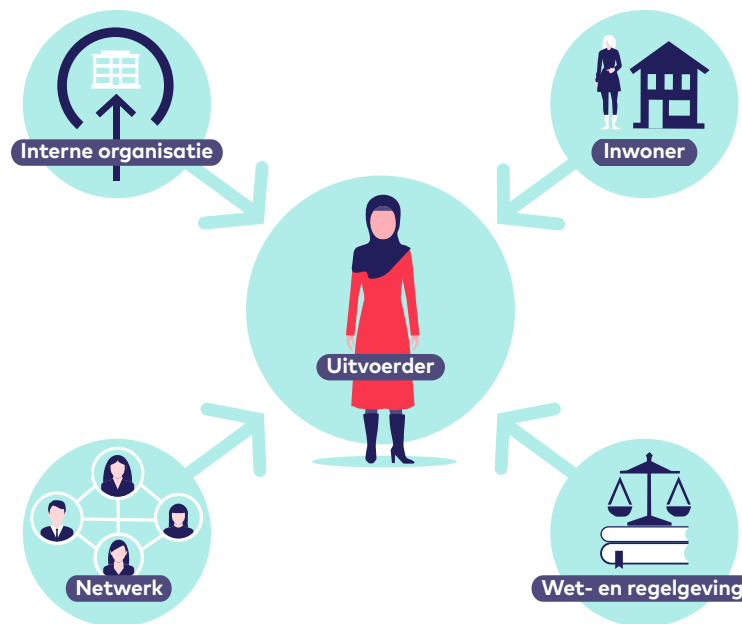
- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

2 Het ingewikkelde speelveld van uitvoerders

Het ingewikkelde speelveld waar uitvoerders zich in moeten bewegen, is de afgelopen jaren drastisch veranderd. Zoals De Baas¹ mooi omschrijft, is de gemeente van een regelorganisatie veranderd in een casusorganisatie: gericht op maatwerk, afgestemd op de individuele omstandigheden van de inwoner en in samenwerking met verschillende partners. "In de casusorganisatie wordt beleidsvrijheid voor uitvoerders bevorderd, in plaats van bestreden. Vaste bevoegdheidsverdelingen worden doorbroken door voor elke casus specifiek een behandelaar aan te wijzen. Die behandelaar ('casist') bepaalt welke toeleveringen nodig zijn en weegt de bijdragen van anderen af." Maar wat betekent dit voor de houding, de kennis en het gedrag van uitvoerders? Wat wordt er tegenwoordig eigenlijk van hen gevraagd?

In het model² hiernaast zie je in wat voor speelveld jij je als professional bevindt. Je moet in jouw werk rekening houden met de inwoner die je ondersteunt, de interne organisatie, de samenwerkingspartners én de wet- en regelgeving. Onder de figuur wordt uitgelegd wat de rol van elke speler is.



2.1 Inwoner

Het welbevinden van de inwoner staat centraal in het werk van uitvoerders in het sociaal domein. Uiteraard naar vermogen, want niet iedereen is in staat zelf regie te nemen. De vraag van de inwoner, zijn mogelijkheden, beperkingen en wensen vormen het startpunt van de ondersteuning. En niet zoals voorheen, het aanbod. Dit vraagt om een omslag bij zowel de uitvoerder als bij de inwoner, en om een wezenlijk andere aanpak door uitvoerders. De focus ligt op wat iemand wel kan, met hulp van familie, vrienden en mensen in de buurt. Per casus moet bekeken worden wat nodig is aan ondersteuning, zodat de inwoner zo goed en zelfstandig mogelijk mee kan doen in de samenleving.

¹ Baas, de, J.H. (2017) Voorbij de eeuw van bureaucratie. Den Haag: Boom bestuurskunde.

² Gebaseerd op: Bannink, D., & Bosselaar, H. (2018). Het probleem samenwerken. Duiden en verbinden: ironische uitwegen voor vastgelopen samenwerking. Den Haag: Boom Bestuurskunde.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

2.2 Interne organisatie

Als uitvoerder ben je onderdeel van een organisatie. Dat kan de gemeente zijn, of een stichting die in opdracht van de gemeente opereert. Elke organisatie heeft haar eigen visie, cultuur en dynamiek waar je als uitvoerder rekening mee moet houden. Daarbij is de ene organisatie verder in het denken en werken als een casusorganisatie dan de andere. Bijvoorbeeld als het gaat om de ruimte die je als uitvoerder krijgt om situaties te beoordelen en beslissingen te nemen. Denk ook aan de mate waarin de uitvoering het beleid van de organisatie stuurt, of andersom.

2.3 Netwerk

In het sociaal domein wordt veel samengewerkt. Met huisartsen, leraren, sportcoaches, maatschappelijk werkers, casemanagers, welzijnswerkers, zorgspecialisten, wijkbeheerders en schuldhulpverleners. Een divers netwerk is belangrijk om snel te kunnen schakelen. Al deze mensen werken in andere organisaties. Die hebben weer eigen belangen, een eigen visie, cultuur, en dynamiek. En al die organisaties verhouden zich weer op een andere manier tot de transformatie in het sociaal domein. Geen wonder dus dat samenwerken lang niet altijd vanzelf gaat.

2.4 Wet- en regelgeving

De Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de Participatiewet: belangrijke wetten waar uitvoerders in het sociaal domein mee moeten werken. Maar ook andere wetten zijn van belang, zoals de Wet passend onderwijs, de Wet langdurige zorg en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Binnen iedere organisatie zijn ook weer allerlei regels waar uitvoerders rekening mee moeten houden. Al deze wetten en regels zijn lang niet altijd werkbaar in de weerbarstige werkelijkheid waarin uitvoerders opereren.

2.5 Uitvoerder

En dan komen we bij de uitvoerder die met al deze (nieuwe) krachten moet werken. Allemaal mannen en vrouwen met hun eigen normen, waarden en expertise. Wat vraagt deze manier van werken van jou? En hoe jongleer jij met al deze vaardigheden in de dagelijkse praktijk? Het A&O fonds Gemeenten komt, op basis van de vele gesprekken met uitvoerders, tot de volgende lijst van competenties.

Creatief/vindingrijk: staat open voor nieuwe ideeën en bouwt daar gemakkelijk op voort. Staat open voor een nieuwe aanpak. Werpt nieuw licht op een probleem. Neemt hier initiatief in.

Lef: is niet bang om de grenzen op te zoeken van wat kan en mag. Laat zich niet verlammen door de angst om het 'fout' te doen. Houdt het doel steeds voor ogen: hoe sluit ik het beste aan op de ondersteuningsvraag van de inwoner? Stelt zichzelf daarbij regelmatig de vraag: wat is het ergste wat er kan gebeuren? En wat doe ik dan?

≡ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen



Digitaal werken: maakt doelgericht gebruik van digitale middelen. Omarmt digitale ontwikkelingen en durft te experimenteren met nieuwe systemen en technologie. Is goed op de hoogte van de nieuwste digitale mogelijkheden. Zet digitale mogelijkheden in om doelgroepen te bereiken.

Integraal werken/samenwerken: zoekt actief de verbinding met collega's, partners en betrokkenen. Weet en erkent wat er leeft en welke gevoeligheden er spelen en maakt deze bespreekbaar. Motiveert anderen om input te leveren en maakt hier ruimte voor.

Luisteren: verstaat verbale en non-verbale boodschappen en begrijpt deze. Luistert, vat samen en vraagt door. Gaat in op non-verbale signalen en verborgen hints. Luistert tussen de regels door. Sluit aan bij niveau, achtergrond en ervaringswereld van de gesprekspartner. Wil het probleem van de inwoner kennen zonder het over te nemen.

Netwerken: binnen en buiten de eigen organisatie gericht op relationele en rationele informatie. Deelt kennis en informatie en brengt contacten bij elkaar. Heeft een outreachende werkwijze, en blijft dus niet achter zijn bureau zitten, maar gaat bewust in gesprek met inwoners en andere organisaties.

Omgevingsbewust: is op de hoogte van politieke, economische, maatschappelijke ontwikkelingen en weet deze met een integrale blik te verbinden – ziet de samenhang. Heeft een groot netwerk van uiteenlopende informele kanalen en bezoekt regelmatig netwerk-, vak- en functiegerichte bijeenkomsten. Heeft een brede kijk op de samenleving en de trends die zich hierin voordoen.

Politieke sensitiviteit: kan zich verplaatsen in de positie van raad en bestuur en in die van de burger. Is op de hoogte van actuele politieke inzichten en ziet daarin de overeenkomsten en tegenstellingen. Heeft het vermogen om op hoger niveau draagvlak te vinden voor voorstellen.

Proactief: herkent, creëert en benut kansen. Heeft een actieve opstelling. Zoekt naar nieuwe oplossingen en mogelijkheden.

Verbinden: creëert wederzijds begrip voor standpunten, overtuigingen en waarden tussen mensen en partijen. Kan mensen en doelen aan elkaar verbinden. Denkt vanuit gezamenlijk belang. Heeft een verbindend vermogen op het gebied van relaties én inhoud. Kan balanceren tussen besluitvaardigheid en empathie én tussen daadkracht tonen en draagvlak zoeken. Staat open voor ideeën en meningen van anderen.

≡ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

De organisatie van maatwerk

Nog niet iedereen is gewend aan maatwerk ...

We willen graag maatwerk leveren, maar niet iedereen gaat daar even makkelijk in mee. Bestuurders en beleidsmedewerkers maken vaak liever geen uitzondering, omdat ze bang zijn dat andere inwoners dat dan ook willen. Je krijgt dan als reactie: als we voor dit huishouden een uitzondering maken, dan moeten we dat voor iedereen doen. Ook inwoners redeneren nog vaak vanuit dit principe. Dat zijn ze gewend van vroeger. Ze zien bijvoorbeeld dat hun buurman ondersteuning krijgt en vragen zich af: waarom hij wel en ik niet?

... en bovendien zijn de soms belangen tegenstrijdig

Bij maatwerk wil je graag alle hulp inschakelen die nodig is, ook financieel. Probleem is dat geld voor ondersteuning uit verschillende potjes met verschillende regels komt. En niet alleen uit potjes van de gemeente. Ook zorgverzekeraars betalen een groot deel van het budget waar uitvoerders mee werken. Met een integrale aanpak worden problemen eerder opgelost en kunnen kosten worden voorkomen. Denk aan het betalen van een huurschuld om veel hogere kosten van een huisuitzetting en noodopvang te voorkomen. Zo bespaar je een hoop geld. Helaas weten afdelingen dit niet altijd, waardoor ze vanuit de regels redeneren en efficiënt maatwerk in de weg staan. Of stellen ze de regels (rechtmatigheid) boven andere beleidsdoelen, zoals het besparen op maatschappelijke kosten.

Zo spring jij over deze horde heen

Bij maatwerk staat het individu centraal en die persoon is uniek. Een goed plan kan je dus alleen mét hem bedenken. Ga onbevooroordeeld in gesprek en vind uit wat deze persoon nodig heeft en welke aanpak daar het beste bij past. Dat lukt het beste als je positief communiceert, vanuit de ondersteuningsgedachte. Wees toegankelijk als medewerker, en spreek mensen aan in hun eigen taal, niet in formele juridische taal. En heb je samen met de inwoner een plan gemaakt? Kijk dan hoe je dat kan uitvoeren.

Hieronder twee tips om je daarbij te helpen:

Maak gebruik van de mogelijkheden ...

Je kan de Bijzondere Bijstand inschakelen om maatwerk te realiseren. Daarmee is vaak meer mogelijk dan je denkt. En: veel gemeenten hebben een speciaal potje voor maatwerkoplossingen. Vraag daar eens naar en maak daar gebruik van.

... en onderbouw je plan van aanpak

Moet je collega's of partners overtuigen van je maatwerkaanpak? Zorg dan voor een goede onderbouwing. Zet de argumenten en cijfers op een rij. Gebruik de inschattingen van de inwoner zelf en van mensen die hem goed kennen. Kijk verder dan de wet- en regelgeving, want met een goede onderbouwing zijn uitzonderingen mogelijk. Laat bijvoorbeeld de besparing op maatschappelijke kosten zien en de toenemende betrokkenheid van de inwoner en zijn gezin bij de maatschappij.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

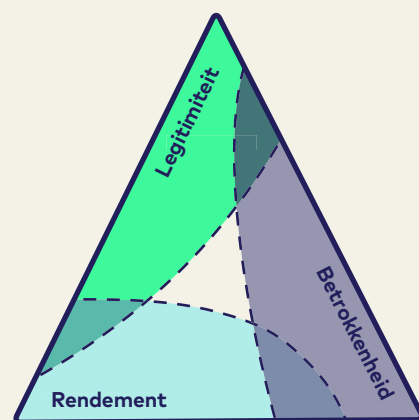
Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Inspiratie: als je cijfers gebruikt voor de onderbouwing van je plan van aanpak, is het slim om die cijfers ook in de praktijk te meten, voor, tijdens of na het traject. Door resultaten inzichtelijk te maken, kun je duidelijk maken dat maatwerk positieve resultaten heeft op korte en lange termijn. Dat is ook een goede manier om om te gaan met de 'afrekencultuur' die er in veel gemeenten is. Het meten van effecten zou eigenlijk ook op langere termijn moeten gebeuren. Bijvoorbeeld onder inwoners, met KPI's als geluk en zelfredzaamheid.

Tools die je hierbij kunnen helpen zijn bijvoorbeeld de omgekeerde toets van **Stimulansz** en de **waardendriehoek van het Instituut voor Publieke Waarden**.



Bron: publiekewaarden.nl/project/waardendriehoek

Ook handig... scharrelruimte!

Om mooie oplossingen te creëren heb je als professional scharrelruimte nodig. De mooiste gesprekken heb je als je de rust en tijd heb om aan mensen te vragen hoe het met ze gaat, als je echte aandacht kan geven.

Hoe creëer je scharrelruimte?

- Ga lopend of met de fiets naar je afspraken en kijk om je heen.
- Maak een praatje met mensen op informele plekken zoals de buurtsuper, het schoolplein of in het buurthuis.
- Ga naar evenementen in de buurt zoals een burendag, een ouderenmiddag of een buurtbarbeque.
- Maak kennis met actieve bewonersgroepen zoals de speeltuinvereniging, de kinderclub of buurtverenigingen.

Zo kom je meer te weten over de wijk en wat er speelt. Dan ontvouwen zich oplossingen die aansluiten bij het gewone leven en die voor alle betrokkenen positief zijn.

Gebaseerd op een blog van **Mariska Meinen**.

In gesprek met de inwoner

Als uitvoerder moet je veel vaardigheden en expertise in huis hebben ...

Elke inwoner is anders. Echt maatwerk bieden betekent dat uitvoerders elk plan moeten afstemmen op de specifieke mogelijkheden en behoeften van de inwoner. En dat vraagt nogal wat. Goede gesprekstechnieken zijn nodig om te achterhalen wat de vraag van de inwoner precies is. Daarbij heb je expertise en kennis van veel verschillende terreinen nodig, om de vraag te begrijpen én te weten waar de antwoorden te vinden zijn. Bovendien kun je niet zonder zachte vaardigheden als mensenkennis en empathie. Die gebruik je om goed contact te leggen en aan te sluiten bij al die verschillende leefwerelden.

... en zelfs dan kun je onzeker zijn

Je krijgt als uitvoerder ook te maken met laagtaalvaardige inwoners of inwoners met een licht verstandelijke beperking. Hierdoor begrijp je elkaar niet altijd even goed. En heb je weer andere vaardigheden nodig om te achterhalen wat deze inwoner nodig heeft. Uitvoerders voelen zich vaak onvoldoende bekwaam of ervaren om zulke gesprekken op een goede manier te voeren. Daarbij speelt de machtsverhouding tussen inwoner en medewerker bij de gemeente soms ook een rol. Hoe graag uitvoerders ook willen, de relatie is nooit gelijkwaardig, want de gemeente bepaalt uiteindelijk hoe de hulpverlening eruit ziet.

Zo spring jij over deze horde heen

Sluit aan bij de inwoner ...

Probeer in je manier van communiceren altijd aan te sluiten bij de inwoner. Vraag door en dubbelcheck of de informatie wordt begrepen. Als inwoners aangeven dat ze de brief van de belastingdienst kunnen lezen, betekent dat nog niet dat ze die ook begrijpen. Het kan helpen om een inwoner afspraken in eigen woorden te laten herhalen. Of maak de afspraken visueel met plaatjes of foto's.

... praat mét hem en niet over hem

Voer het gesprek mét de inwoner en niet over de inwoner. Dat kan lastig zijn, omdat je vaak met meerdere partijen aan tafel zit. Veel problemen moeten multidisciplinair worden opgepakt. Dat vraagt een goede analyse vooraf, zodat je de juiste partijen aan tafel hebt. Maar juist dan is de kans groot dat het gesprek óver de inwoner gaat. Luister daarom oprecht en aandachtig en neem de tijd, zodat de inwoner zich echt gehoord voelt. Vul zijn verhaal niet voor hem in, en neem het ook niet klakkeloos over.

... en schakel hulp in als dat nodig is

Blijf je onzeker tijdens het voeren van deze gesprekken? Dan is een training wellicht een goed idee. Er is een scala aan handreikingen, trainingen en instrumenten die helpen bij deze andere manier van werken in het sociaal domein.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

3.1 De organisatie van maatwerk

3.2 In gesprek met de inwoner

3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

3.4 Privacy

3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

3.6 De veranderende gemeente

3.7 Werken in een politieke omgeving

3.8 Collega's meenemen in overwegingen

3.9 Leidinggevenden

Netwerk

3.10 Netwerken

3.11 Helderheid over eigenaarschap

3.12 Regievoering

Uitvoering

3.13 Administratieve lasten

3.14 Werkdruk

3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Werk samen met collega's ...

Het is leerzaam – en prettig – om gesprekken met de inwoner samen met een collega te voeren. Je kan namelijk reflecteren op elkaars handelen en leren van elkaar.

... en ervaringsdeskundigen ...

Het kan soms ook helpen om een ervaringsdeskundige in te schakelen. Iemand die ervaring heeft met de taal, cultuur, beperking of levenservaring van de inwoner kan je helpen om je nog beter in te leven in de inwoner en zijn vraag. Je kan samen het gesprek voorbereiden, of je kan de deskundige meenemen naar het gesprek.

Voorbeelden van handreikingen, trainingen en instrumenten

- E-module reflecteren op je professionele basishouding
- Houding en gedrag sociaal domein (Hiemstra & de Vries ism Het Consulaat)
- Transformatie game (Gaimed)
- Model voor besluitvorming
- Individuele Plaatsing en Steun (IPS)
- Mobility Mentoring
- Training groepsgewijs werken (Divosa)

... of met mensen uit het netwerk van de inwoner

Ook kan je ervoor kiezen om mensen uit het netwerk van de inwoner uit te nodigen. Mensen die hem goed kennen, maar misschien net iets minder 'in het systeem' zitten, zoals een mentor op school of een huismeester.

Jezelf laten zien binnen de grenzen van de professionaliteit:

- Wees vooral jezelf.
- Het is belangrijk om je kwetsbaarheid te durven tonen. Ook jij als professional kan ergens verdrietig of boos over zijn.
- Geef fouten toe. Iedereen maakt fouten. Dat hoort bij het leven.
- Wees echt present. Zorg dat je voorbereid bent en niet ter plekke nog op telefoon of laptop aan het kijken bent. Zorg ook dat je niet in gedachte al met het volgende gesprek bezig bent.
- Realiseer je dat je altijd een oordeel hebt. Je hebt je eigen waarden en normen en je draagt de waarden en normen van de organisatie uit. Probeer deze waarden en normen scherp te hebben.
- Zorg dat jullie jezelf kunnen zijn binnen het team, creëer met elkaar een gevoel van veiligheid en vertrouwen dat je op elkaar terug kunt vallen. Reflecteer op hoe je je kwetsbaarheid toont en hoe je daarbij binnen de professionele kaders blijft.
- Durf op je strepen te staan en de confrontatie aan te gaan als iemand jouw grenzen overschrijdt en vraag steun van collega's.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Motivatie van de inwoner

Soms staat een inwoner zelf goede ondersteuning in de weg

Een uitvoerder kan alles nog zo goed geregeld hebben, als de inwoner zelf niet wil, komt de ondersteuning niet van de grond. Weerstand bij de inwoner kan ontstaan door angsten, lage motivatie of te veel slechte ervaringen. Sommige inwoners komen afspraken niet na, blijven terugvallen in ongewenst gedrag of gaan in de weerstand tegen de professionals die hen willen helpen. Soms gaat dat zelfs gepaard met agressie en geweld.

Zo spring jij over deze horde heen

Vertrouwen is de basis ...

De basis van goede dienstverlening wordt gevormd door vertrouwen, veiligheid en respect voor elkaar. Zorg dat je elkaar écht ziet en hoort. Anders praat je langs elkaar heen en heb je geen connectie met de inwoner. Humor kan je daarbij helpen. Wat ook helpt: duidelijk maken dat het oké is om fouten te maken, en tegelijkertijd te werken aan bewustwording van de ernst van de situatie.

"Het is belangrijk om niet alles tegelijk te willen. Verleiden en kleine stapjes zetten werkt."

... en vraag anderen aan te schuiven als dat nodig is

Om vertrouwen op te bouwen, kan het helpen om mensen bij het gesprek uit te nodigen die het vertrouwen van de inwoner al hebben. Dat kan een familielid zijn, of bijvoorbeeld een welzijnswerker of mentor uit het onderwijs.

Ga onbevooroordeeld te werk ...

Probeer onbevooroordeeld te werk te gaan en niet alleen vanuit je eigen referentiekader te denken. Beeld je eens in wat het voor jou zou betekenen om zulke problemen te hebben. Hoe zou jij je voelen en hoe zou jij dan geholpen willen worden? Houd ook rekening met eventuele de culturele verschillen, psychische problematiek of laaggeletterdheid.

... herken blokkades bij de inwoner

Vervolgens is het belangrijk om blokkades bij de inwoner te herkennen en verder te kijken dan het gedrag. Probeer te achterhalen welke motieven en psychologische oorzaken schuilgaan achter dit gedrag. Waar komt het vandaan? Neem de inwoner serieus en neem alle tijd en aandacht om te doorgronden waar iemands weerstand en motivatie zit. Luister ook naar dat wat juist niet gezegd wordt.

... en houd het overzichtelijk

Als je een plan maakt met de inwoner, werk dan met kleine stappen. Dat is belangrijk om hem gemotiveerd te houden. Zo houden jij én de inwoner het overzichtelijk. Overzicht houden is voor sommige groepen extra lastig, bijvoorbeeld voor jongeren met een verstandelijke beperking. Dan is het ook extra handig om juist in die kleine stappen te werken.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

3.1 De organisatie van maatwerk

3.2 In gesprek met de inwoner

3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

3.4 Privacy

3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

3.6 De veranderende gemeente

3.7 Werken in een politieke omgeving

3.8 Collega's meenemen in overwegingen

3.9 Leidinggevenden

Netwerk

3.10 Netwerken

3.11 Helderheid over eigenaarschap

3.12 Regievoering

Uitvoering

3.13 Administratieve lasten

3.14 Werkdruk

3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Toon begrip voor boosheid ...

Krijg je te maken met agressie? Besef dan dat de woede meestal niet op jou persoonlijk is gericht. Hierdoor kan je afstand nemen en de boosheid relativeren. Toon vervolgens empathie. Want stug doorgaan met de praktische gang van zaken werkt averechts als iemand boos is. Probeer je in iemands frustratie in te leven en toon begrip voor de boosheid.

... maar wees duidelijk over je eigen grenzen

Bij fysiek geweld is die grens vrij duidelijk, maar mag een inwoner boos worden, zijn stem verheffen of schelden? En hoe reageer je daar op? Bepaal wat jij acceptabel vindt. Als je jouw grens kent en die wordt bereikt, kan je ernaar handelen. Maak het duidelijk als je vindt dat de inwoner normoverschrijdend gedrag vertoont. Weet wanneer je het gesprek moet beëindigen, omdat je zelf bijvoorbeeld te gestrest raakt. En weet wanneer je een collega moet inschakelen, die misschien makkelijker met bepaalde problematiek kan omgaan.



"De gouden regel is ook hier weer 'voorkomen is beter dan genezen'. Zorg dat je voordat je grens wordt bereikt al aangeeft dat de inwoner te ver gaat, dan heb je zelf nog ruimte voor kalmte en rust"

Inspiratie

- **Uit de gemeente Rheden** die goed bezig is met het regelen van de veiligheid.
- **Interessant zijn** de lezingen en workshops van **D&B**: D&B is gespecialiseerd in menselijk gedrag. Ze helpen je om de psychologie achter gedrag te begrijpen en laten zien op welke manieren je gedrag succesvol en langdurig kunt veranderen.
- **LVB problematiek herkennen** doe je met **MESIS**. Dat is een goed instrument om in te zetten bij de inschatting van de leerbaarheid van een inwoner.
- **De sociale kaart van een inwoner in beeld brengen** doe je via **de tool van MEE NL en Isatis Care**. De Sociale kaart is een website, voor burgers en professionals, met informatie over formele en informele organisaties en activiteiten rond wonen, zorg & welzijn, werk & inkomen, kinderen en jeugd.

Gemeenten moeten zorgvuldig omgaan met de gegevens van inwoners ...

Sinds mei 2018 wordt de nieuwe privacywet (AVG) gehandhaafd. Dat heeft ook invloed op het werk in het sociaal domein. Dat geldt voor de jeugdwerker die een casus wil voorleggen aan een collega, voor de klantmanager die gegevens doorstuurt naar de administratie, en voor de WMO-consulent die wil weten welke mensen gebruik maken van een bepaald product. Telkens moeten zij zich afvragen: wat mag ik met collega's bespreken en waar heb ik toestemming voor nodig van de inwoner? Sommige gemeenten werken al privacy bewust, maar bij andere is er nog veel onduidelijkheid.

... maar onduidelijkheid zorgt voor dubbel werk en onoverzichtelijkheid

Die onduidelijkheid kan bij uitvoerders voor onzekerheid zorgen. Want hoe, en in welke mate, moet je toestemming van de inwoner vastleggen? Vaak weten collega's ook niet van elkaar wat ze met de gedeelde informatie (willen) doen. Het gevolg is dat iedereen zijn eigen registratie en behandelplannen bijhoudt. Dat zorgt niet alleen voor veel dubbele registratie, maar ook voor het ontbreken van één integraal, compleet beeld van de problemen en behoeften van de inwoner. Zo vormt privacy een belemmering op de weg naar goed maatwerk.

Zo spring jij over deze horde heen

Geef niet meteen op als je tegen privacy aanloopt ...

Centraal staat of je iets doet in het belang van de inwoner. Is het antwoord 'ja', dan is veel mogelijk, zolang je open en transparant handelt. Veiligheid en goede zorg zijn minstens zo belangrijk als privacy. Geef dan ook niet meteen op als iemand met het vingertje wijst en zegt: 'Dat mag niet hoor, in het kader van privacy'. In de praktijk is van alles mogelijk voor noodzakelijke hulp, zorg en dienstverlening.

"Privacy is niet alleen wetgeving, ook houding en gedrag. Heel belangrijk is om per geval de exacte hulpvraag te achterhalen. Bedenk of het noodzakelijk is om bepaalde gegevens op te vragen of op te schrijven. 'Nice to know is no go': gebruik alleen wat je écht nodig hebt en vraag jezelf af of om de casus met een ander te bespreken."

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

... en betrek de inwoner bij het proces

Ook inwoners zullen eerder toestemming geven voor het delen van hun gegevens als ze weten waarom je die nodig hebt. Laat zien hoe zorgvuldig je ermee omgaat. En waarom het noodzakelijk is voor hun ondersteuning of zorg dat je ze deelt met andere partijen. Voor hen is immers het belangrijkste dat ze goed worden geholpen. Hieronder lees je een aantal tips om de inwoner meer bij het proces te trekken:

- 1 Ga de gegevens zélf bij de inwoner opvragen.
- 2 Leg continu uit welke gegevens worden uitgewisseld en waarom.
- 3 Nodig een andere partij uit bij een gesprek met de inwoner, zodat hij weet met wie jij zijn gegevens deelt.

Handige websites over privacy en het delen van gegevens

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Informatie delen in het sociaal domein
- Programma sociaal domein
Uitwisseling persoonsgegevens en privacy (UPP)
- VNG
Privacy sociaal domein

... en focus op wat wél mag

Neem een positieve houding aan ten opzichte van privacy. Zorg dat je goed op de hoogte bent van de regels, zodat je weet waar er werkruimte is. Richt je op wat wel mag, in plaats van wat niet mag. De bedoeling van de wet is dat bedrijven en organisaties zich inspannen om op een bewuste en transparante manier met privacy om te gaan.

Motiveer privacy bewust gedrag ...

Creëer binnen jouw team meer bewustzijn over de mogelijkheden binnen de huidige privacywetgeving in plaats van de onmogelijkheden. Maak daar samen duidelijke afspraken over en neem die op in beleid en convenanten. Zo blijft privacy op de agenda staan en wordt privacy bewust gedrag niet iets wat moet, maar iets wat vanzelf gaat. En vergeet ook je leidinggevende en bestuurder niet. Het is belangrijk dat het draagvlak ook op die plekken op tijd wordt gevonden. Dat is vooral belangrijk als het per ongeluk toch mis gaat.

... bespreek privacy met partners

Als je binnenshuis de zaken op orde hebt, kan je met vertrouwen hierover in gesprek gaan met ketenpartners. Probeer begrip te kweken voor je vraag, leg uit waarom bepaalde informatie noodzakelijk is en doe de belofte dat je zeer zorgvuldig omgaat met de gegevens van de inwoner. Dat schept duidelijkheid en leidt tot meer vertrouwen in de samenwerking. Zo motiveer je partners om ook privacy bewust te werken. Ook niet onbelangrijk: partners zullen gegevens eerder delen als ze weten hoe jij en je organisatie hiermee omgaan. Leg ook hier de gemaakte afspraken vast, zodat ze voor iedereen helder zijn en blijven. Met meer kennis en goede afspraken wordt er minder op onderbuikgevoel gewerkt.

≡ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

3.4 Privacy

- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Regels en wetten

Een horde waar uitvoerders dagelijks mee te maken krijgen, is die van regels en wetten. Landelijke wetten, lokale regelingen of regels van samenwerkingspartners. Zeker bij huishoudens waar meerdere problemen spelen rond armoede, schulden, gezondheid, werk of wonen, kan dit voor moeilijkheden zorgen. Elke regel heeft zijn eigen logica, maar in veel complexe situaties bijten ze elkaar. Een bijstandsuitkering kan bijvoorbeeld niet worden toegewezen zonder adres, maar een woning kan weer niet worden toegewezen zonder inkomen.

Zo spring jij over deze horde heen

Wees op de hoogte en vraag door ...

Geef je niet meteen gewonnen als iemand zegt dat iets niet mag of kan. Vraag altijd door. Voer een gesprek vanuit de bedoeling. Waarom mag het dan niet? Van wie mag het dan niet? En: waar staat dat dan? Als je zelf goed op de hoogte bent van de wetten en regels, zie je ook snel de ruimte voor uitzonderingen. Zo staat in artikel 16 van de Participatiewet bijvoorbeeld dat iemand die geen recht op bijstand heeft, toch bijstand kan krijgen indien er zeer dringende redenen zijn.

"Jammer dat mijn werkwijze nog steeds als bijzonder wordt gezien. Ik zie nooit problemen, ik denk in oplossingen. Vertrouwen houden in jezelf is heel belangrijk."

... en zoek naar mogelijkheden

Probeer ook ruimte te creëren door met samenwerkingspartners en beleidsmedewerkers naar de regels en mogelijke uitzonderingen te kijken. Stel daarbij de inwoner centraal en niet de regels. Probeer uit de strijd van individuele belangen te blijven, zoek naar gezamenlijkheid en sta daarbij open voor andere oplossingen. Maak samen een plan en probeer dat uit. In de vorm van experimenten, pilots of pop-ups is vaak veel mogelijk. Sowieso is het goed om het lef te hebben af en toe soepel om te gaan met regeltjes. Soms is het verstandiger om achteraf vergeving te vragen, dan vooraf toestemming.

Inspiratie: De afdeling Vangnet uit de gemeente Zaanstad

De afdeling Vangnet in Zaanstad komt in beeld bij de meest complexe zaken rond kwetsbare huishoudens waar hulpverlening stagneert. Vangnet maakt een analyse en adviseert gemeentelijke afdelingen en past waar nodig werkprocessen aan. [Lees verder >>](#)



Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

De veranderende gemeente

Nieuw werk vraagt om nieuwe competenties ...

De gemeente verandert van regel- naar casusorganisatie. Dat vraagt om andere competenties: de grenzen opzoeken, ondernemen, out-of-the-boxdenken en netwerken. Vooral voor uitvoerders die gewend zijn de regels en interne procedures heel precies te volgen, kan de omslag groot zijn. Die omslag goed maken, vergt vaak meer dan het lezen van een artikel of het volgen van een workshop.

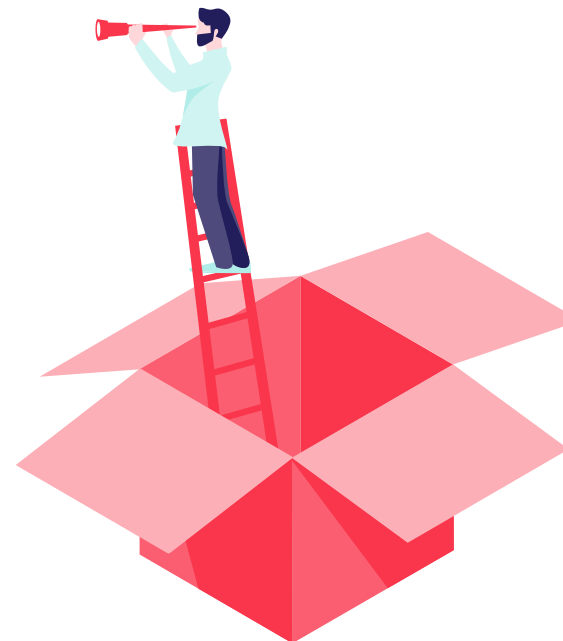
... die veel uitvoerders nog moeten ontwikkelen

Uitvoerders zijn vrijer geworden in hun werk. Dat klinkt goed, maar dat brengt ook onzekerheid mee. Waar toets je immers je werk aan als de kaders en regels minder vast staan? Hierdoor zijn uitvoerders soms bang om fouten te maken, voelen ze zich niet zeker genoeg om creatieve oplossingen te verzinnen, of durven ze niet door te zetten na een eerste keer 'nee'. Dat vraagt om een andere manier van werken.

"Maatwerk leveren is een beweging die niet altijd te vatten is in structuren en regels. Dat betekent ook 'op je bek gaan' en weer opstaan."

... en daar moeten organisaties ruimte voor geven

Een andere manier van werken is uiteraard alleen mogelijk als de organisatie daar de goede omstandigheden voor creëert. Je hebt ruimte nodig om innovatieve oplossingen te zoeken, het vertrouwen om fouten te mogen maken en de tijd om te kunnen overleggen bij twijfel. Dat is in nog lang niet alle organisaties goed geregeld³.



³ Zie o.a. Bredewold, F., Duyvendak, J.W., Kampen, T., Tonkens, E. & Verplanke, L. (2018) De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt. Amsterdam: Van Gennep.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

3.6 De veranderende gemeente

- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Zo spring jij over deze horde heen

Durf te experimenteren, geef jezelf de ruimte ...

Het werk verandert, dus moet je uitvinden hoe je dat werk het beste kan doen. Neem de tijd om te experimenteren met maatwerk-oplossingen. En probeer de gevolgen te relativeren: wat is het ergste dat jou kan gebeuren als je een keer buiten de lijntjes kleurt? Dat de teamleider of wethouder dat niet leuk vindt, misschien. Ga met elkaar in gesprek over de grenzen en waarom deze oplossing niet werkte. Evalueer met elkaar. En weet wat je de volgende keer anders moet doen. Om uit te vinden hoe je je vernieuwde werk moet aanpakken, moet je jezelf de tijd geven. Een cursus over bijvoorbeeld 'out-of-the-box'-denken kan je meer vertrouwen geven om die tijd te nemen en te experimenteren.

Inspiratie voor out-of-the-boxdenken

- De omgekeerde toets
- Instrumenten IPW
- Effectieve opleidingsmethoden en werkvormen bij ingrijpende transformaties binnen het sociaal domein (LangHenkel)

... en schakel je collega's in

Het goede nieuws is: je bent niet de enige voor wie het werk verandert. Collega's lopen hoogstwaarschijnlijk tegen dezelfde dingen aan als jij. Praat met ze en vraag hoe zij dingen aanpakken. Neem de tijd om met elkaar naar casussen te kijken en ervaringen uit te wisselen. En hebben jullie ideeën over hoe het werk beter kan? Laat dat dan met elkaar weten aan jullie organisatie. Samen sta je immers sterker.

"Als je maatwerk levert of een creatieve oplossing verzint, kleur je niet buiten de lijntjes. Zie het als een leeg A4 waar je een nieuwe tekening op maakt."

≡ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Werken in een politieke omgeving

Als uitvoerder één je de gemeente ...

Uitvoerders werken voor de gemeente. Dat betekent dat hun acties – voor veel inwoners – ook acties van de gemeente zijn. Boze inwoners die het niet eens zijn met een uitvoerder, doen soms hun beklag bij de media. En dat realiseer je je misschien niet altijd. En als de media de wethouder om een reactie vraagt, wordt je werk ineens politiek. Uitvoerders weten niet altijd of hun organisatie ze dekt in dit soort situaties.

... en dat kan verlamdend werken

Die angst kan uitvoerders verlammen om innovatieve oplossingen te bedenken en het net even anders te doen dan anders. Want in het ergste geval beland je met filmpje en al in 'Hart van Nederland'.

... zeker omdat het werk vaak regelmatig ineens ingewikkelder is

Werken in een politieke omgeving betekent ook dat er elke vier jaar een heel andere wind kan waaien. Projecten waar uitvoerders met hart en ziel aan hebben gewerkt, kunnen door een nieuw bestuur worden stopgezet. Dat weerhoudt uitvoerders er soms van om nieuwe dingen te proberen en initiatieven op te zetten. In de praktijk is er vaak ook een grote afstand tussen gemeenteraad en ambtenaren. Dat zorgt er soms voor dat er besluiten worden genomen die niet aansluiten bij werkwijzen of beleid van de uitvoerders. Het werk wordt nog eens extra ingewikkeld door bijvoorbeeld micromanagement, inwoners die druk uitoefenen via de gemeenteraad, en wethouders die toezeggingen doen die niet haalbaar zijn.

Zo spring jij over deze horde heen

Bouw aan wederzijds respect en wederzijdse bekendheid ...

Als je geregeld gesprekken organiseert tussen raad, college en ambtenaren (of door je leidinggevende laat organiseren), zal je merken dat wederzijds het respect en vertrouwen toeneemt. Bovendien kan de gemeente alleen echt aan de slag met de input van inwoners als je die input ook daadwerkelijk doorgeeft. En als je eenmaal in gesprek bent, wordt het ook makkelijker om soms gewoon nee te zeggen. Zorg dan wel dat je je nee kunt onderbouwen met cijfers en argumenten.

Werken binnen het sociaal domein

Transparantie op de werkvloer



Bekijk het interview met Bertien Houwing

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

... en gebruik de politiek en media

Werken in een politieke omgeving betekent niet dat je helemaal niets kan. Je moet alleen weten hoe je de ruimte kunt nemen en benutten. Wil je iets opzetten? Neem dan een wethouder, of raadsleden, al vroeg mee in het proces. Zorg dat zij je idee ondersteunen. Betrek ook inwoners erbij. Laat hen vertellen waarom zij zo enthousiast worden van het initiatief. Je kunt de lokale media voor gebruiken om je initiatief en het effect daarvan breed zichtbaar te maken. Dan sta je er bij een andere politieke wind niet alleen voor.

... zodat je initiatief lang meegaat

Laat ook zien dat je hebt nagedacht over de borging van je project. Bedenk bijvoorbeeld een model waarbij de gemeente tijdelijk investeert en het initiatief zich op den duur zelf kan bedruipen. Dan ben je ook niet afhankelijk van wat het nieuwe bestuur vindt van jouw project.

“Een transparante relatie tussen bestuurder en uitvoerder is van het grootste belang.”

≡ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Collega's meenemen in overwegingen

Koplopers moeten hun collega's mee zien te krijgen

Zoals in elke organisatie zijn er ook in teams van het sociaal domein verschillen tussen medewerkers. Verschillen in inhoudelijke achtergrond, expertise, sociale vaardigheden en ervaring. Daarbij heb je altijd zogeheten 'koplopers' die voor de troepen uit lopen en mensen die het lastig vinden om de omslag te maken en echt anders te gaan werken dan ze al die jaren hebben gedaan. Koplopers zijn daardoor voortdurend bezig om hun collega's mee te krijgen of - zoals sommigen zeggen - 'te besmetten' om echt anders te gaan denken en handelen. Zeker als een probleem van een inwoner meerdere afdelingen raakt, kan het lastig zijn om binnen de organisatie over de grenzen heen te denken.

Zo spring jij over deze horde heen

Door je collega's mee te nemen in je overwegingen, overtuigingen en eventuele angsten groei je samen en werk je steeds meer toe naar een gezamenlijke basishouding en gedrag.

Blijf met je collega's in gesprek ...

Praat al met je collega's over een idee als het nog niet helemaal af is. Als ze in een vroeg stadium enthousiast zijn, gaan ze later minder snel in de weerstand. Wat ook helpt: elkaar veel vragen stellen. Casusbesprekingen zijn daarvoor uiterst geschikt, maar ook bij het koffieautomaat of in de wandelgangen is genoeg ruimte om met elkaar successen en onzekerheden te delen.

... en neem ze mee naar andere gesprekken

Neem je collega's (of bijvoorbeeld de wethouder) eens mee naar een gesprek met inwoners. Je leert altijd van elkaar: hoe gaan je collega's het gesprek aan? Hoe verschilt dat van hoe ik dat zou doen? Wat kan ik daarvan leren?

... en deel de succesverhalen met elkaar

Met enthousiasme motiveer je collega's, die er eerder misschien nog niet klaar voor waren, ook eens te proberen op de nieuwe manier met elkaar samen te werken.

"De trein rijdt, maar het is belangrijk iedereen mee te laten rijden. Goed voorbeeld doet goed volgen."

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving

3.8 Collega's meenemen in overwegingen

- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

De toegevoegde waarde van een behangrol



Josefien Ensdorff
Medewerker sociaal beheer bij
woningcorporatie WormerWonen

Het sociaal domein is in beweging, en dat vraagt een verandering in houding, werkwijze en gedrag van uitvoerders. Dat is de essentie van alle hordes die we in deze toolkit nemen. Hier laten we de theorie even los en duiken we de praktijk in. **Josefien Ensdorff, medewerker sociaal beheer bij woningcorporatie WormerWonen, vertelt wat een andere aanpak haar opleverde.**

'Voordat ik bij WormerWonen kwam, werkte ik in Amsterdam als stadsdeelregisseur in de treiteraankpak. Als iemand aangaf overlast te ondervinden door treiteren, was het aan ons om daar een eind aan te maken. Let wel, dan hebben we het over volwassenen onderling, niet over pesten op school. In veel gevallen bleek een treiteraar met veel verschillende instanties en hulpverleners te maken te hebben. Daardoor maakte ik voor het eerst kennis met de behangrolsessie.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Behangrolsessies

'De gemeente maakte bij multiprobleemgezinnen geregeld gebruik van behangrolsessies. Ik werd voor zo'n sessie uitgenodigd toen er bij een zo'n gezin óók sprake was van treitergedrag. Het doel van die sessie was om complexe zaken inzichtelijk te maken. Wat was er al gebeurd? Welke partijen hadden al geprobeerd dit gezin op de rails te krijgen? Wat werkte wel, wat werkte niet?'

'Tijdens de sessie maakten we een tijdslijn. Dat deden we op een horizontale behangrol, want op geen enkel normaal stuk papier paste alles wat er in de loop der jaren al gedaan was door hulpverleners. Dat maakte toen wel meteen duidelijk dat er niet één specifieke interventie was die het probleem van dit gezin ging oplossen.'

'Uit de behangrolsessie bleek dat er al meerdere partijen tegelijk aan het werk waren geweest, zonder dat ze van elkaar wisten wat ze deden. Een voorbeeld is de hulpverlener die wist dat een moeder boodschappen afrekende met een rol briefjes van honderd, terwijl een andere hulpverlener een ander gezinslid hielp om zijn OV-kosten vergoed te krijgen.'

Patronen helder krijgen

'Doordat alle partijen de behangrolsessie vrij gedetailleerd voorbereidden, konden we alle inspanningen en resultaten ook uitgebreid doornemen. Dat kost veel tijd, maar het maakt wel helder wat voor patronen er spelen. Dat kunnen allerlei patronen zijn, trouwens. Soms ging het om iemand die consequent zorg vermijdt. En een ander patroon dat vaak terugkeert, is dat van mensen met een grote bek. Die krijgen vaak tóch een beetje hun zin als ze een hulpverlener de hoek in brullen. En dat is een of twee keer niet zo erg, maar als dat ook bij zeven of acht andere partijen gebeurt, dan weet je zeker dat nieuwe afspraken ook geen zin hebben als niet iedereen voet bij stuk houdt.'

'Ook in het geval van zorgmijders was de oplossing uiteindelijk helder: iemand moest hen alsnog aan de hand meenemen naar hulpverlening. En over wie dat dan moet doen, kun je afspraken maken. Daarbij helpt het dat er een gevoel van gemeenschappelijkheid ontstaat als je samen in kaart brengt wat er allemaal al gedaan is.'

Terugkijken – en blijven praten

'Ik heb bij verschillende behangrolsessies gezeten. De lessen die ik daar leerde, gebruik ik nog steeds. Ook nu ik bij een kleine corporatie werk, zoek ik relatief snel collega's of andere partijen op als een zaak complex lijkt te worden. Ook neem ik soms echt de tijd om terug te kijken, zodat ik patronen herken en erop in kan spelen. En ik weet: dat lukt alleen als je als hulpverleners met elkaar blijft communiceren.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Leidinggevenden

Jouw verstandhouding met jouw leidinggevende heeft invloed op het werk ...

Leidinggevenden gaan over de beoordeling en beloning van uitvoerders. Ook kunnen zij bepalen hoe uitvoerders hun werk moeten uitvoeren. Dat geeft ze een bepaalde mate van macht. Hoe ze die gebruiken heeft invloed op de verhouding met en tussen medewerkers. Je beste werk lever je immers als je goed in je vel zit en een fijne relatie hebt met je leidinggevende.

... en het werkplezier van de uitvoerder

Soms voelen sommige uitvoerders zich niet gesteund, begrepen of gewaardeerd door hun leidinggevende. Dat heeft misschien invloed op het werkplezier. Een gebrek aan werkplezier kan ervoor zorgen dat uitvoerders inwoners minder goed kunnen bieden wat zij nodig hebben.

Zo spring jij over deze horde heen

Zoek uit waar die gevoelens vandaan komen ...

Wees alert op dit soort situaties en gevoelens. Ga na waarom je je niet gesteund, begrepen of gewaardeerd voelt. Vraag collega's die je vertrouwt of zij dit ook zo ervaren. Hoe onlogisch het misschien ook lijkt, het feit dat jij die gevoelens hebt, hoeft niet te betekenen dat de fout uitsluitend bij je leidinggevende ligt.

"Een kritische vraag is geen motie van afkeuring, maar een verzoek om duidelijker te zijn in wat je wil bereiken."

... en investeer in die relatie

Als de relatie met je leidinggevende beter wordt, zit je zelf ook beter in je vel. Daarin kun je investeren door je leidinggevende tijdig te betrekken bij een ingewikkelde casus, of misschien eerder op te schalen dan je gewend bent. Laat leidinggevenden van je eigen en andere organisaties samen overleggen om de oplossing voor de inwoner mogelijk te maken. Sowieso is het verstandig om waardering te hebben voor elkaars bijdrage en de statusverschillen niet uit te vergroten. Dat gaat makkelijker als je investeert in persoonlijke en professionele ontwikkeling, zodat je 'echt' durft te zijn naar elkaar en niet alleen vanuit status en formele bevoegdheden met elkaar omgaat.

... vergeet de inwoner hierbij niet

Als je leidinggevende het niet eens is met een plan van aanpak, of met oplossingen rond een inwoner kan het helpen om de inwoner zelf aan het woord te laten. Uiteindelijk staat immers zijn hulpvraag centraal.

... ga vooral in gesprek met je leidinggevende

Kom je er niet uit? Ga dan in gesprek met je leidinggevende. Geef op een rustige en respectvolle manier aan hoe jij dingen ervaart en wat voor invloed dat heeft op je werk. Check ook hoe hij daarin staat. Het kan namelijk zijn dat je leidinggevende dingen heel anders bedoelt dan hoe jij ze ervaart. En niet iedereen is klaar voor de nieuwe manier van samenwerken. Misschien geldt dan ook wel voor jouw leidinggevende. Maak duidelijk dat het doel (het helpen van de inwoner) centraal staat. Wat heb je nodig van elkaar om tot de beantwoording van de vraag van de inwoner te komen? Zorg voor een gezamenlijke taal en definities. Denk aan woorden als regie, samenwerking, klant/inwoner centraal, één budget, maatwerk. Wat wordt er écht mee bedoeld?

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen

3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Netwerken

Samenwerking tussen veel verschillende partijen ...

Samenwerken is essentieel voor maatwerk. Er zijn alleen zoveel partijen, dat uitvoerders ook niet altijd weten wie ze moeten hebben voor het probleem van de inwoner. Laat staan dat het ze snel lukt de juiste partijen bij elkaar aan tafel te krijgen.

... kost veel tijd en energie

Als de juiste partijen bij elkaar zijn gebracht, moeten ze nog gaan samenwerken. Ook dat kost vaak veel energie en tijd. Zeker bij huishoudens met complexe problematiek. Daar moet samengewerkt worden met professionals van de gemeente, met samenwerkingspartners, met vrijwilligers en met mensen uit het netwerk van de inwoner.

... door de verschillende belangen

En soms kom je er gewoon niet uit, omdat de belangen tegengesteld zijn. Zo wil een collega van Werk en Inkomen graag dat een jongere zo snel mogelijk weer aan het werk gaat, terwijl een jongerenwerker vindt dat hij tijd en een stabiel inkomen nodig heeft om weer toe te werken naar een baan.

Werken binnen het sociaal domein

Samenwerken



Bekijk het interview met Marlou Bruntink

Zo spring jij over deze horde heen

Investeer in relaties en creëer vertrouwen ...

Samenwerking verloopt makkelijker als je elkaar kent en vertrouwt. Investeer in het opbouwen en onderhouden van je netwerk. Zoek contactpersonen met wie je snel kan schakelen bij essentiële afdelingen en organisaties. Investeer in mensen die doorzettingsmacht hebben in hun organisatie. Dan krijgt de inwoner eerder wat hij nodig heeft. Bouwen aan relaties gaat het beste vanuit authenticiteit, humor en interesse. Én met de durf om het te zeggen als dingen niet gaan zoals ze zouden moeten. Samenwerken vraagt lef. Om verder te kijken dan de eigen werkprocessen en regels. Het vraagt om andere interpretaties van regels en de mogelijkheid om aan te geven waar regels en beleid schuren. Dit kan onder meer door samen in gesprek te gaan.

"Alles kan! Als je echt naar de inwoner luistert, zonder direct grenzen, protocollen en regels te willen stellen. Stel de vraag van de inwoner centraal. Wanneer je dat kan doen, je open en transparant bent en alle benodigde partners onderdeel kan laten zijn van het gezamenlijke plan zal de vraag van de inwoner beantwoord worden."

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

3.10 Netwerken

- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Verdraaide organisaties

Terug naar de bedoeling



Bekijk het interview met
Wouter Hart

... zodat je weet wie je waarvoor kan inschakelen

Ga eens naar een netwerkbijeenkomst en praat met andere professionals over de inhoud van jullie werk. Nodig jouw contactpersonen uit om eens een praatje te komen houden in je team. Of ga af en toe bij elkaar op locatie werken. Zo leer je elkaar kennen en weet je van elkaar wat je doet en waar je elkaar voor kan inschakelen. Dit kost tijd en energie. Maar die verdien je dubbel en dwars terug als je bezig bent met de kern van je werk: de inwoner.

Creëer een gemeenschappelijk doel ...

Belangrijk bij samenwerking is het creëren van een gemeenschappelijk doel. En dat is bijna altijd de ondersteuning van de inwoner met zijn hulpvraag. Waar zou hij echt mee geholpen zijn? Dat is soms zo simpel als een fiets om naar het werk te komen, een koelkast om gezond te kunnen eten of een nieuw bureau om zonder klachten te kunnen werken. Bedenk hoe je met andere professionals tot een win-win-oplossing komt. Of hoe je allemaal een beetje water bij de wijn kan doen, zodat niet één organisatie alle lasten hoeft te dragen.

... en schaal op als dat nodig is

Soms kan het helpen om een samenwerking op directieniveau te laten bekrachtigen. Hier kun je als uitvoerder bijvoorbeeld op aansturen als de samenwerking met een organisatie altijd stroef verloopt. Vergeet hierbij niet jouw leidinggevende in te schakelen. Want die blijft natuurlijk ook graag op de hoogte als er misschien een probleem is.

Inspiratie: Treiteraanpak in de gemeente Amsterdam

De Treiteraanpak is een nieuwe werkwijze om intimidatie in de woonomgeving tegen te gaan. Het gaat daarbij niet om gewone burenruzies, maar om structurele treiterijen, bedreigingen en overlast gericht tegen een specifiek persoon of huishouden. De aanpak moet ervoor zorgen dat slachtoffers zich beschermd weten door de overheid en dat daders worden aangepakt. Als andere oplossingen niet werken, moet het uiteindelijk de dader zijn die (gedwongen) verhuist, in plaats van het slachtoffer.

Voor meer informatie:

hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/praktijkvoorbeelden/alle-praktijkvoorbeelden/treiteraankpak-amsterdam/

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

3.10 Netwerken

- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Helderheid over eigenaarschap

Wie is de eigenaar?

Samenwerken is mooi als iedere partij zijn aandeel levert, zodat je samen de puzzel oplost. Probleem is vaak dat niemand probleem-eigenaar wil zijn. Hierdoor gaan organisaties en afdelingen naar elkaar verwijzen en word je als uitvoerder van het kastje naar de muur gestuurd. Ook inwoners leggen soms problemen en oplossingen geheel buiten zichzelf. Dat draagt niet bij aan een duurzame oplossing, omdat juist zij de belangrijkste partij zijn in hun weg naar zelfredzaamheid.

Zo spring jij over deze horde heen

Neem zelf de verantwoordelijkheid ...

Trek het eigenaarschap naar je toe wanneer deze verantwoordelijkheid bij jou hoort. Of juist bij de partij waarbij de verantwoordelijkheid juist hoort in deze casus. Haal alle relevante partijen bij elkaar en creëer een gezamenlijke urgentie en betrokkenheid: "We willen toch allemaal dat deze persoon op een fijne en passende manier tot ontwikkeling komt?!"

"Probeer te verleiden om samen tot oplossingen te komen."

... zodat je meer controle hebt over de uitvoering

Als je zelf eigenaar bent, heb je meer controle over de uitvoering. Daarnaast kan je als verantwoordelijke meer druk zetten. Spreek bij een overleg bijvoorbeeld met elkaar af dat niemand de deur uitgaat voor er een oplossing is gevonden. En laat vervolgens zien wie wat bijdraagt aan de oplossing. Men is namelijk eerder bereid een steentje bij te dragen aan de oplossing als anderen dat ook doen.

... en schaal op als het nodig is

Kom je er echt niet samen uit? Schaal dan op in de organisatie. Veel gemeenten kennen een escalatietafel waar complexe casussen worden besproken én opgelost.

Inspiratie: City Deal Inclusieve Stad

In de Inclusieve Stad werkten vijf steden samen aan innovatieve, baanbrekende aanpakken in het sociaal domein. Vanuit het perspectief én met betrokkenheid van het huishouden en met oog voor het maatschappelijke en financiële rendement van interventies.

Meer informatie:

www.inclusivestad.nl. Er is ook een film waarin maatschappelijk werkers worden geïnterviewd over hun ervaringen in de wijken. De City Deal Inclusieve Stad werd in maart 2018 positief geëvalueerd door het Verwey-Jonker Instituut. Deze City Deal heeft een vervolg gekregen onder de noemer Eenvoudig maatwerk.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken

3.11 Helderheid over eigenaarschap

- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Regievoering

De regie van de uitvoerder wordt niet altijd geaccepteerd ...

Als uitvoerder hoef je gelukkig lang niet alles alleen te doen. Maar soms zijn er zoveel afdelingen en samenwerkingspartners betrokken bij een huishouden, dat het onduidelijk is geworden wie nou eigenlijk de regie heeft. Vaak hebben medewerkers van een sociaal team dan de expliciete opdracht gekregen om de regie te voeren. Maar lang niet altijd wordt hun rol door de andere partijen geaccepteerd. Of wordt er toch naar jou gekeken voor de oplossing als er ineens een probleem ontstaat.

... en ze voelen zich er ook niet altijd voor toegerust

Uitvoerders voelen zich ook niet altijd even goed toegerust om de regierol op zich te nemen. Want wat houdt het nou eigenlijk precies in? En wat moet je ervoor kunnen? Ze krijgen dan het gevoel 'dat ze maar wat doen'. En dat komt het werk niet ten goede.

Zo spring jij over deze horde heen

Zorg voor een plan en voor controle ...

Als regievoerder bepaal je niet in je eentje wat er moet gebeuren. Je zorgt er wél voor dat er afspraken gemaakt worden over wat er moet gebeuren. Uiteindelijk moet je met elkaar durven te doen wat nodig is. Daarvoor heb je een plan nodig dat door alle partijen gedragen wordt, en waarin concreet staat wie wat doet, wanneer en met welk doel. Blijf dit plan ook goed monitoren met elkaar. Sluiten we nog steeds aan bij de vraag van de inwoner? Houden we ons aan gemaakte afspraken? Moeten we dingen aanpassen? Blijf elkaar steeds de vraag stellen: waarom doen we wat we doen?

... en blijf vooral goed in gesprek

De term 'regievoerder' kan nog wel eens voor verwarring zorgen. Voor helderheid moet je in gesprek blijven met je collega's, leidinggevende en andere professionals met wie je samenwerkt. Dat kan aan de hand van concrete casussen en voorbeelden. Wat verstaan we onder regie? Gaat het om regie op de casus of op het proces? Wanneer ervaart de inwoner regie? Wat verwacht je van mij en wat is er voor nodig om dat te kunnen? En wat verwacht ik van jou? Confronteer elkaar ook

Inspiratie: www.regiesociaaldomein.nl

Deze website is een handreiking voor regisseurs, gemeenten en instellingen die verantwoordelijk zijn voor de regie van zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen.

Hoe grote leiders
tot actie inspireren



Bekijk de presentatie
van Simon Sinek

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap

3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Wat we kunnen leren van de Borisbanen



Lennart Hartog
Stagecoördinator bij Yulius Onderwijs

Het sociaal domein is in beweging, en dat vraagt een verandering in houding, werkwijze en gedrag van uitvoerders. Dat is de essentie van alle hordes die we in deze toolkit bespreken. Hier laten we de theorie even los en duiken we de praktijk in. Lennart Hartog is stagecoördinator bij Yulius Onderwijs en vertelt wat een andere aanpak hem opleverde.

'Jongeren met een beperking begeleiden naar een plek op de arbeidsmarkt. Daar ben ik al 21 jaar mee bezig. Eerst in het praktijkonderwijs op een school in Rotterdam Charlois en de afgelopen 12 jaar als docent en stagecoördinator in het voortgezet speciaal onderwijs bij Yulius Onderwijs. Deze jongeren gaan helemaal, gedeeltelijk of onder begeleiding aan het werk. Lukt dat niet, dan zoeken we een geschikte dagbesteding. Doordat we aan de slag gingen met Borisbanen, lukte het om méér jongeren aan het werk te krijgen. En dat lukte door te kijken naar wat zij wél kunnen.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

PRAKTIJKVERHAAL

Van een beroep naar taken en processen

'Eerder was het zo: je kijkt welke beroepen er zijn en welke de leerling in kwestie zou kunnen doen. Dan blijft er maar een heel klein aantal over. Die manier van denken draaiden we om. Wij zijn verschillende beroepen gaan ontrafelen. We zagen dat leerlingen veel taken en processen die bij de beroepen horen wel zouden kunnen leren. Maar ja, daar is geen opleiding met een diploma voor. Dus zochten we werkgevers die het wel zagen zitten om met onze jongeren aan de slag te gaan. En we vroegen hen wat onze leerlingen precies moeten leren om die taken uit te voeren. Zo konden we dat omzetten in lesmateriaal en leerlingen opleiden voor hun deelcertificaat.'

'Wij waren met onze school onderdeel van de eerste Borisbanenpilot in 2008. Er werd niet direct een gevolg aan gegeven, maar wij zagen de meerwaarde en zijn ermee doorgegaan. Voor een Borisbaan hoeft een jongere namelijk niet een startkwalificatie te hebben. Met een praktijkverklaring kan hij al een deel doen van het beroep waar je eigenlijk een mbo-diploma voor moet hebben.'

'Een goed voorbeeld is een bedrijf dat verhuizingen van kantoren doet. De ict'er is daar verantwoordelijk voor de aanleg van de bekabeling. Daarvoor moet hij ook de kabels trekken. Dat is iets wat een leerling van ons geleerd heeft en die helpt hem daarmee. Zo kan de vakman zich vooral bezighouden met de aansluitingen in de meterkast en doet deze jongen het praktische werk.'



Kijken naar wat wél kan

'Gemeentelijk beleid heeft veel invloed op de jongeren met wie wij werken. Daarom wil ik goed op de hoogte zijn en probeer ik veel samen te werken met de gemeente. Zo kan ik goed maatwerk leveren en zorg ik ervoor dat inclusie en Borisbanen op de agenda blijven staan. Belangrijk, want als de jongeren bij ons van school gaan, zijn ze nog steeds een inwoner met een ondersteuningsbehoefte. Het blijft ook dan maatwerk. Met de bril van de Borisbaan kijken we dan naar het vervolgtraject. Eerst vragen we ons af wat de jongere nodig heeft en dan is het zoeken naar de ruimte in het beleid, naar wat wél kan. Als een jongere bijvoorbeeld op zijn werkplek een goede klik heeft met de jobcoach daar, is het niet erg zinvol om een andere jobcoach in te schakelen, ook al schrijft het protocol van de gemeente voor dat één bepaalde organisatie de loopbanetrajecten begeleidt.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Administratieve lasten

Administratie staat het werk soms in de weg

Maar het is natuurlijk wel noodzakelijk. Elke uitvoerder heeft te maken met administratie. De één meer dan de ander. En soms staan die administratieve lasten niet meer in verhouding tot het inhoudelijk werk. Bijvoorbeeld door onhandige registratiesystemen die veel tijd kosten, door verschillende formulieren waar steeds dezelfde informatie op moet worden ingevuld, of door wéér een klanttevredenheidsonderzoek.

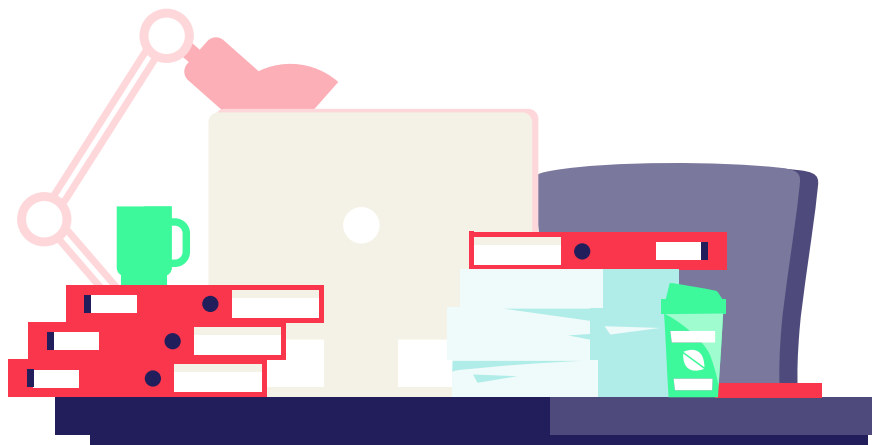
Zo spring jij over deze horde heen

Probeer snel tot de kern te komen ...

Uiteraard hoort administratie bij het werk, maar zoek naar een manier die bij je past om dit zo snel mogelijk te doen. Het is goed om te blijven bedenken waarom je dingen opschrijft en voor wie. Probeer in een plan van aanpak bijvoorbeeld snel tot de kern te komen aan de hand van de volgende vragen: Wat? Waarom? Met wie? En onthoud: goed is goed genoeg. Uiteindelijk kun je toch niet alles vastleggen.

... en vindt uit wat écht nodig is

Vraag ook eens na bij collega's hoe zij hier mee omgaan, wellicht hebben ze slimme tips. Maar trek vooral ook aan de bel als je denkt dat dingen efficiënter kunnen. Daar kun je achter komen door klantreizen te organiseren. Dan stap je als het ware in de schoenen van een inwoner, en doorloop je zelf de processen van jouw gemeente. Je maakt dan mee wat een inwoner normaliter meemaakt. De formulieren bijvoorbeeld, de processen om tot een afspraak met een ambtenaar te komen, en de ingewikkeldheid van het systeem. Doe dat samen met andere afdelingen en samenwerkingspartners. Dan zie je samen hoeveel administratie er rond een bepaald huishouden écht nodig is. En vermindering van de lasten bij de inwoner, verlicht ook jouw eigen administratieve last. Want er hoeft immers veel minder bijgehouden te worden.



Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Werkdruk

De werkdruk gaat ten koste van de kwaliteit ...

Veel uitvoerders in het sociaal domein hebben een (te) hoge caseload en ervaren een (te) hoge werkdruk. Hierdoor hebben ze lang niet altijd de tijd om echt aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner – en kunnen ze dus niet de best mogelijke ondersteuning leveren. Dit blijkt uit een landelijke peiling onder 242 Nederlandse gemeenten in 2018.⁴

... en van tijd voor preventief werken

In de peiling werd gevraagd naar de stand van zaken rond de sociale (wijk)teams. Daaruit blijkt ook dat uitvoerders onvoldoende toekomen aan preventief werken en vroegsignaleren. Ook hier wordt werkdruk als oorzaak gegeven.

Zo spring jij over deze horde heen

Bepaal waar voor jou de grens ligt ...

Let goed op jezelf en stel grenzen aan het werk. Die grens ligt bij iedereen ergens anders en jij voelt het beste aan wanneer jouw grens is bereikt. Soms moet je dan de keuze maken om dingen niet te doen. Ga bij jezelf na wat jij nodig hebt om minder werkdruk te ervaren. Zou een dag thuiswerken helpen? Of een dag wat later beginnen en bijvoorbeeld langer doorwerken? Oplossingen die je zelf bedenkt, werken vaak het beste.

Dit gaven uitvoerders tijdens een van de bijeenkomsten aan toen het ging over het bewaken van de eigen grenzen bij werkdruk of agressie en geweld door de inwoner:

- Relativeringsvermogen en afstand kunnen nemen zijn helpende karaktereigenschappen. Onthoud dat geweld en agressie vaak niet persoonsgericht is.
- Door frustratie te herkennen en je in te leven in de achtergrond van de reactie, kan de hanteerbaarheid worden vergroot. Hierbij is empathie tonen belangrijk.
- Het is belangrijk agitatatie te kunnen opmerken en herkennen bij jezelf. Wanneer je merkt dat je grenzen worden overschreden, kun je daarop bewust actie ondernemen. Denk hierbij aan het sparren met collega's, leidinggevendenden of specialisten in de organisatie.
- Professionele vaardigheden op het gebied van herkennen van persoonlijkheidsstoornissen of LVB ontwikkelen is belangrijk. Niet met als doel om psycholoog te worden, maar wel om de hanteerbaarheid te vergroten.
- Zorg ervoor dat werkdruk bespreekbaar is met je collega's. Hiervoor is het belangrijk dat er openheid is om hardop uit te spreken waar je tegenaan loopt en dat je elkaar als collega's in de gaten houdt.
- Goede nazorg is zeer belangrijk. Het is belangrijk dat je je als professional gesteund voelt door de organisatie. De ondersteuning vanuit de organisatie geeft zelfvertrouwen, wat nodig is om eigen grenzen bespreekbaar te maken. Hierbij helpt het om achteraf met elkaar te bespreken hoe de situatie is verlopen. En of het je lukt om het goed te verwerken. Dat kan met steun van en door elkaar.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevendenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk**
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

⁴ www.movisie.nl/publicatie/sociale-wijkteams-opnieuw-uitgelicht

Geld en uren



Goede ideeën en oplossingen ...

Soms heb je als uitvoerder een ontzettend goed idee dat precies aansluit bij de ondersteuningsvraag van één of meerdere inwoners. Denk aan kinderen die nu allemaal afzonderlijk naar een zorgboerderij buiten de wijk gaan, terwijl ze veel liever naar de plaatselijke voetbalclub zouden gaan. Of een groepje oudere inwoners dat liever kookt dan naar de dagbesteding gaat.

... kosten tijd en geld, maar vaak minder dan de reguliere ondersteuning

Het opzetten van dit soort initiatieven kost tijd en vraagt om een kleine investering. Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van een locatie, of het kopen van ingrediënten voor de kookclub. Vaak zijn deze kosten lager dan die van de reguliere ondersteuning. Toch komen uitvoerders bij dit soort creatieve ideeën nog regelmatig een horde tegen: de organisatie wil de middelen niet beschikbaar stellen.

Zo spring jij over deze horde heen

Ga aan de slag met jouw idee ...

De beste manier om mensen te overtuigen van jouw idee is door te laten zien dat iets werkt. Ga samen met inwoners gewoon aan de slag met je idee en laat je niet uit het veld slaan. Zoek bijvoorbeeld een fonds dat tijdelijk wil investeren. Of verzin een andere creatieve manier om toch – al is het maar kleinschalig – te kunnen beginnen. Denk bijvoorbeeld aan een crowdfundingactie.

... en laat zien wat de waarde ervan is

Als het initiatief eenmaal draait en de betrokkenen zijn positief, stap dan naar je organisatie. Laat dan vooral de betrokkenen aan het woord. Wat betekent deze oplossing voor hen? En wat betekent

het als dit initiatief stopt? Soms kan het helpen om de lokale media op te zoeken en breed te verspreiden wat je bereikt hebt. Allemaal manieren om jouw organisatie te motiveren om geld en tijd vrij te maken voor jouw idee.

Inspiratie: Vluchtelingenteam bij Bussumse voetbalclub

Een groep vluchtelingen uit Naarden en Bussum voetbalde al een tijdje op een veldje aan de Anne Franklaan in Bussum. De wedstrijden werden steeds serieuzer en de groep wilde graag voetballen bij een echte voetbalvereniging. Daarom nam Versa Welzijn contact op met Bussumse voetbalclubs. BFC reageerde enthousiast en het team werd meteen ingeschreven voor de competitie. Nu voetballen de mannen al meer dan een jaar als BFC 3. Daarnaast doen ze ook vrijwilligerswerk voor de club.

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk

3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Zeggen waar het op staat en doen wat nodig is



Marlous Bruntink
Procesregisseur zorg en veiligheid bij
de gemeente Haaksbergen

Het sociaal domein is in beweging, en dat vraagt een verandering in houding, werkwijze en gedrag van uitvoerders. Dat is de essentie van alle hordes die we in deze toolkit bespreken. Hier laten we de theorie even los en duiken we de praktijk in. Marlous Bruntink, procesregisseur zorg en veiligheid bij de gemeente Haaksbergen, vertelt aan de hand van twee praktijkvoorbeelden wat haar aanpak oplevert.

'Ik houd me vooral bezig met casussen met meervoudige problematiek, de echt lastige zaken. Belangrijk in mijn werk is dat je je echt verantwoordelijk voelt, de dingen durft te benoemen en alle betrokkenen bij elkaar zet. Dat geldt voor alle problemen. Of het nou gaat om een gezin, een wijk of een groep jongeren. Hokjes, kaders en protocollen zijn wat mij betreft ondergeschikt. Die aanpak vindt niet iedereen meteen leuk, maar zo kan ik doen wat écht nodig is. Voordat ik bij de gemeente Haaksbergen kwam werken, werkte ik in de crisisdienst. Daardoor weet ik wat er kan gebeuren als zorg of ondersteuning te lang op zich laat wachten.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Drugs bespreekbaar maken

'In 2016 kwamen we erachter dat veel jongeren in WhatsAppgroepen zaten waarin drugs werd verhandeld. Toen we wisten wie de jongeren waren, hebben we een brief naar de ouders gestuurd en hen gericht uitgenodigd voor een gesprek op het gemeentehuis. In die brief stond: 'Uw kind is in aanraking gekomen met drugs.' Dat leverde nogal wat boze telefoontjes op, want dit wil niemand horen over zijn eigen kind. Zij zeiden: 'Mijn kind doet zoiets niet, die gebruikt geen drugs'. Zelf heb ik al die telefoontjes beantwoord en uitgelegd dat we niet zeggen dat ze gebruiken, maar dat ze er wel mee in aanraking zijn gekomen. Uiteindelijk kwamen alle ouders naar het gemeentehuis. Doordat met die brief de taboe al doorbroken was, konden we in alle openheid het probleem met ouders, politie en verslavingszorg bespreken en oplossen. Dat was niet gelukt met een open uitnodiging voor een voorlichtingsavond over drugs.'

Durven en doen

'Soms is het in mijn vak noodzakelijk dat je durft te handelen. Een ander voorbeeld daarvan was een gezin met drie kinderen met een lichtverstandelijke beperking. Hun hulpverlener belde mij en zei dat ze er niet meer naar binnen mocht. Dat vond ik verdacht. Na een rondje bellen kwam ik erachter dat ze een huurschuld hadden, dat ze afgesloten waren van gas, water en licht en dat de kinderen vaak niet op school kwamen. Er was iets goed mis. Dus ben ik erheen gegaan, samen met de hulpverlener en een wijkagent. Daar werd duidelijk dat de moeder zich schaamde voor de situatie in huis en dat de zorg voor de drie kinderen zo zwaar op haar drukte dat ze het niet meer kon bolwerken.'



Toestemming vragen

'Ik heb me geen seconde afgevraagd of ik al die informatie wel mocht delen met de betrokken partijen en of ik wel de aangewezen persoon was om bij hen langs te gaan. Ik voelde me verantwoordelijk en vond dat deze mensen geholpen moesten worden. Daar hoef je geen toestemming voor te vragen, vind ik. Als het langer had geduurd, hadden ze geen verwarming in de winter. Of nog erger: stonden ze op straat of werden de kinderen uit huis geplaatst. De moeder vond mijn directe aanpak maar niets en een lange tijd heeft ze me denk ik echt gehaat. Maar nu, tweeënhalp jaar later, is ze dankbaar. Het gaat goed met de familie, ze hebben een mooi huis, de ouders zijn getrouwd en ze zijn uit de schulden.'

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevend

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

4 Slotakkoord

Neem de hordes ...

In deze toolkit hebben we hordes voor uitvoerders in het sociaal domein benoemd, en tips gegeven om er overheen te springen. Uiteindelijk willen we natuurlijk dat de hordes verdwijnen, zodat uitvoerders snel door kunnen om inwoners de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben.

... en zorg dat ze weg blijven

En daar kun jij als uitvoerder aan bijdragen! Door hordes te herkennen en te blijven adresseren, door mee te denken en oplossingen aan te dragen, door samen met collega's steeds beter te worden in het vinden van passende ondersteuning. En dat betekent dat je soms 'organisatie ongehoorzaam' moet zijn als je echt denkt dat de inwoner zo beter geholpen wordt. Zo draag je als uitvoerder bij aan een lerende organisatie op alle niveaus.

Blijf leren en jezelf ontwikkelen ...

Op het uitvoeringsniveau kun je natuurlijk leren van je eigen ervaringen en fouten in de ondersteuning die je aan een inwoner geeft. Ook kun je trainingen volgen om nog beter door te vragen bij complexe vraagstukken en nog slimmere oplossingen te bedenken. Door middel van intervisie en uitwisseling kun je als collega's ook van elkaar leren. Deze vorm van leren blijft echter 'hangen' op casusniveau. Je probeert het voor nieuwe inwoners steeds een beetje beter te doen. Op beleidsniveau kunnen de lessen boven al deze casussen worden uitgetild. Waar lopen jullie als uitvoerders keer op keer tegenaan? En waar zit dan precies het knelpunt? Vervolgens is het aan bestuurders om te bepalen hoe problemen bij inwoners structureel kunnen worden opgelost en welke rol de gemeente daarin kan en wil nemen.

... en neem de tijd en ruimte

Leren kost tijd en vraagt ook om een omslag in houding in gedrag op alle niveaus. Maar uiteindelijk zijn het de resultaten voor de inwoners die tellen. Ook op bestuurs- en beleidsniveau. Dus blijf zoeken naar alternatieve manieren om over of om die hordes heen te springen en blijf deze ook delen op alle niveaus. Zo zorgen we er met elkaar voor dat we steeds sneller de finish bereiken: elke inwoner krijgt de ondersteuning die hij nodig heeft.

Heb je nog aanvullingen?

Mail deze naar sociaaldomein@aeno.nl

Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Praktijkverhalen

Deze pagina biedt een overzicht van praktijkverhalen. Een aantal verhalen is opgenomen in deze toolkit, een aantal staan op diverse websites waaronder die van het A&O fonds Gemeenten. Klik op de link om de verhalen te lezen. Deze pagina wordt regelmatig aangevuld. Heb je goede verhalen? Mail ze dan naar sociaaldomein@aeno.nl.

- De toegevoegde waarde van een behangrol
- Wat we kunnen leren van de Borisbanen
- Zeggen waar het op staat en doen wat nodig is

☰ Overige pagina's

3 Hordes en hoe jij er overheen springt

Inwoner

- 3.1 De organisatie van maatwerk
- 3.2 In gesprek met de inwoner
- 3.3 Motivatie van de inwoner

Wet- en regelgeving

- 3.4 Privacy
- 3.5 Regels en wetten

Interne organisatie

- 3.6 De veranderende gemeente
- 3.7 Werken in een politieke omgeving
- 3.8 Collega's meenemen in overwegingen
- 3.9 Leidinggevenden

Netwerk

- 3.10 Netwerken
- 3.11 Helderheid over eigenaarschap
- 3.12 Regievoering

Uitvoering

- 3.13 Administratieve lasten
- 3.14 Werkdruk
- 3.15 Geld en uren

Praktijkverhalen

Opdrachtgever

Stichting A&O fonds Gemeenten
Postbus 11560
2502 AN Den Haag
070 763 00 30
sociaaldomein@aeno.nl
www.aeno.nl

Coördinatie

A&O fonds Gemeenten:
May Yalcin en Sonja Swart

Uitgave

© Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds Gemeenten,
Den Haag, februari 2019

A&O fonds Gemeenten wil bijdragen aan het creëren van vitale mensen in wendbare gemeentelijke organisaties. Dit vanuit de overtuiging dat deze bijdrage aan de gemeenten en hun medewerkers doorwerkt in een positieve impact op de Nederlandse samenleving.

Aan deze publicatie werkten mee

Adnovum, advies en projectmanagement, communicatie
Exterior Media NL, beeldmateriaal
insandouts communication and design, vormgeving en illustraties
KOEKOEK!, beeldmateriaal
Kees Winkelman, fotografie
RadarAdvies, onderzoek
Tekstbureau Veurinc, redactie
Verwey-Jonker Instituut, onderzoek
We Explain, animaties

Met dank aan de inspirerende en inhoudelijke bijdragen van de professionals in het sociaal domein tijdens de werkateliers van het A&O fonds Gemeenten.

En bijzonder veel dank gaat uit naar de leden van de co-creatiegroep: Bertien Houwing (voorzitter), Marlous Bruntink-Kramer (gemeente Haaksbergen), Lennert Bont (Versa Welzijn), Josefien Ensdorff (WormerWonen) en Lennart Hartog (Yulius).

Rechten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerwijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opname of eniger andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting A&O fonds Gemeenten. Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.