



**Professionals in de gemeentelijke uitvoering weten als geen ander wat er komt kijken bij het contact met inwoners en partners. Het A&O fonds Gemeenten brengt uitvoerders om tafel om inspiratie op te doen en kennis te delen. Hierbij presenteren wij hun adviezen – voor collega uitvoerders én voor hun leidinggevenden en bestuurders.**

## Vier adviezen voor uitvoerders

### Met de inwoner

#### 1 Praat mét de inwoner – niet over de inwoner

Als je echt wilt weten wat een inwoner nodig heeft, kan je niet een checklist afvinken. Daarvoor moet je de tijd nemen, aandacht hebben voor de persoon, oprecht luisteren en praten mét de inwoner. Zonder te oordelen. Zo bouw je een relatie op en werk je aan wederzijds vertrouwen. Hiervoor moet je je als uitvoerder ook kwetsbaar durven opstellen, iets van jezelf laten zien. Maar wees ook duidelijk, zodat jij en de inwoner helder hebben wat zijn verhaal is. Zo voorkom je dat je dingen voor hem invult.

#### 2 Ga uit van de behoefte van de inwoner – en betrek hem bij het plan

De inwoner en zijn welbevinden staan centraal. Daarom moet je hem betrekken bij het opstellen en uitvoeren van het plan. Hij weet immers wat er speelt en wat hij nodig heeft. Als uitvoerder heb je de taak om te achterhalen wat precies die behoefte is. Samen stel je een plan van aanpak op. Nodig de inwoner ook uit als je in gesprek gaat met collega's of externe partners over zijn traject. Wanneer je naast – in plaats van tegenover – de inwoner gaat staan, kan je beter samenwerken. Hij is dan meer betrokken, én gemotiveerder om zijn aandeel te leveren in de uitvoering van het plan.

### Met collega's

#### 3 Toon lef, neem initiatief – maar houd het doel voor ogen

Integraal werken is nieuw en spannend, want veel is onduidelijk. Het vraagt om een portie lef om dan het initiatief te nemen. Zoek gelijkgestemden met wie je het nieuwe werken kunt vormgeven. Samen sta je sterker en kan je elkaar scherp houden op waar je het voor doet: de inwoner en zijn ondersteuningsbehoefte. Het nieuwe werken is immers een middel en niet het doel. Dat doel is ook belangrijk als je andere collega's enthousiast wil maken voor jouw nieuwe manier van (samen)werken.

#### 4 Organiseer samenwerking – investeer in collega's

Goede samenwerking is essentieel voor integraal werken. Daar is regelmatig afstemmen voor nodig. Zeker als je nog niet vaak hebt samengewerkt, vraagt dat – vooral in het begin – om een investering. Stimuleer collega's om buiten hun eigen kaders te kijken en elkaars perspectieven te delen. Op die manier kom je erachter hoe de ander werkt en wie je bij welk deel van de ondersteuning nodig hebt. Als de betrokkenen elkaar (beter) kennen en vertrouwen, wordt samenwerken makkelijker en uiteindelijk vanzelfsprekender.



## Drie adviezen voor leidinggevenden en bestuurders

#### 1 Wees proactief – en communiceer positief

Maak de lokale sociale kaart volledig inzichtelijk, zodat mogelijke problemen eerder op de radar van de uitvoerders komen. Inwoners komen nu vaak pas in beeld als er grote problemen zijn. Dan gaat er veel tijd en geld zitten in goede ondersteuning, terwijl het probleem in een eerder stadium wellicht voorkomen had kunnen worden. Stel het taalgebruik af op de doelgroep en wees positief in de communicatie. Niet: 'U kunt hier komen als u een probleem heeft met ...', maar 'De gemeente helpt u graag met ...' De drempel wordt dan lager om hulp in te schakelen. Zo werk je niet alleen proactief, maar ook preventief.

#### 2 Geef eigenaarschap aan de uitvoerders – en aan de inwoners

Uitvoerders hebben steun en vertrouwen nodig van hun leidinggevende. Integraal werken is nieuw en vraagt om hulpverleners met lef die het initiatief nemen. Geef ze de ruimte om uit te zoeken hoe ze het nieuwe werken kunnen vormgeven. En laat ze eigenaar zijn van hun werk. Dan kunnen zij op hun beurt inwoners eigenaarschap geven over de ondersteuning die ze krijgen. De winst: een gelijkwaardigere verhouding tussen inwoner en hulpverlener én meer verantwoordelijkheid bij de inwoner.

#### 3 Investeer in integraal werken – en in je werknemers

Integraal werken is ook nieuw voor leidinggevenden. Sta daarom open voor nieuwe ideeën en vraag je af: wat heeft de uitvoering nodig om integraal te kunnen werken? Als die vraag beantwoord is, kan je inzetten op bijvoorbeeld opleiding, netwerkbijeenkomsten en casuïstiekbesprekingen. En richt een noodfonds op dat uitvoerders kunnen gebruiken om vastgelopen of complexe cases op te lossen. Deze cases zijn een goede leerschool voor de dienstverlening, maar ook voor de organisatie. Zo betaalt de investering zich terug. Verder kan je ervoor kiezen om uitvoerders meer allround te laten zijn. Allrounders weten van alles wat en kunnen daardoor goed de regie nemen, verwachtingen managen en de juiste mensen bij elkaar zetten.

#### Meer info?

Mail naar [sociaaldomein@aeno.nl](mailto:sociaaldomein@aeno.nl)  
of bel met 070 - 763 00 30