



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

Praten met de klant

1 Creëer een veilige sfeer – en gebruik humor

In een veilige sfeer krijg je als uitvoerder meer ruimte om vragen te stellen en het probleem helder te krijgen. Probeer daarom eerst een vertrouwelijke band op te bouwen. Geef bijvoorbeeld aan dat het oké is om fouten te maken. Heb het ook over andere zaken dan alleen het schuldprobleem. Gebruik humor. Het gaat om serieuze zaken, maar dat betekent niet dat je altijd een ernstige toon moet aanslaan.

2 Communiceer op het juiste niveau – zorg dat de klant je begrijpt

Laaggeletterdheid is voor veel klanten een probleem. En om zaken goed te kunnen regelen, moet je Nederlands van een behoorlijk hoog niveau zijn. Als klanten aangeven dat ze de brief van de belastingdienst kunnen lezen, betekent dat nog niet dat ze die ook begrijpen. Vraag door en dubbelcheck of de informatie wordt begrepen. Stem ook je eigen communicatie goed af: probeer informatie op te delen en varieer in je taalgebruik. Maak wat je wilt uitleggen visueel of gebruik Jip-en-Janneketaal. En heb je te maken met culturele minderheden? Zoek dan de hulp van een tolk die niet alleen de taal, maar ook de cultuur van het land van herkomst kent. Het gaat erom dat de klant je begrijpt en helder heeft wat er van hem verwacht wordt.

Maatwerk leveren

3 Begrijp de klant – onderzoek zijn situatie

Probeer onbevooroordeeld te werk te gaan en niet alleen vanuit je eigen referentiekader te denken. Praat met collega's over schuldenproblematiek en 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? Door casusbespreking krijg je verschillende visies op hetzelfde probleem. Haal ook ideeën op uit de doelgroep zelf. Stel vragen over het proces waar klanten inzitten. Waar lopen ze tegenaan? Wie of wat heeft hen verder geholpen en hoe komt dat? Pas als je je goed kunt verplaatsen in de situatie van de klant, kan je maatwerk leveren.

4 Neem de regie – en houd overzicht

De eerste stap is altijd crisismangement: het stabiliseren van de persoon en zijn omgeving. Maak vervolgens een stappenplan om overzicht te krijgen. Voor de klant, maar ook voor jezelf: je houdt dan zicht op welke dienst wanneer nodig is. Hiermee houd je zicht op het proces en voorkom je dat je zelf te veel werk naar je toetrekt.



Vijf adviezen voor leidinggevenden en bestuurders

Inrichten van dienstverlening

1 Maak hulp toegankelijk – en geef uitvoerders de ruimte

Schuldhelpverlening moet laagdrempelig zijn. Voor veel mensen is hulp vragen al een grote stap. Zetten ze die stap? Dan moeten ze niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Anders raak je ze weer kwijt. Geef uitvoerders de ruimte en tijd voor persoonlijk contact. Veel klanten vinden het lastig om duidelijk te maken wat hun hulpvraag is en waar ze moeten zijn met hun probleem. In een persoonlijk gesprek krijgt de uitvoerder meer informatie boven water. Ook kan hij beter uitleggen wat de klant moet doen en meteen kijken of er meer uitleg of ondersteuning nodig is. Dit kost in het begin meer tijd, maar maakt de dienstverlening uiteindelijk effectiever en efficiënter.

2 Wees stress-sensitief – vermijd moeilijke taal

Klanten vinden de wereld complex en voelen zich snel onmachtig. Laaggeletterdheid is een veelvoorkomend probleem onder mensen met schulden. Help een handje door brieven en e-mails in begrijpelijke taal te schrijven. Dat scheelt uitvoerders ook een hoop uitlegtijd.

Samenwerken met alle betrokkenen

3 Voorkom schulden – deel je kennis

Sommige groepen, zoals jongeren en statushouders, lopen meer risico. Richt je op die groepen als het gaat om voorlichting en screening. Elke burger zou financiële basiskennis moeten hebben. Ga in gesprek met scholen en bespreek wat er mogelijk is in het curriculum. En zorg dat scholen weten bij wie ze moeten aankloppen als jongeren coaching nodig hebben op financieel gebied.

4 Werk interdisciplinair – creëer korte lijntjes

Om potentiële klanten en hun problematiek in beeld te krijgen, heb je signalen van bijvoorbeeld de woningbouwvereniging nodig. Maak afspraken en zorg voor bewustzijn bij partners in de wijk. Stel een meldcode armoede op. Leg contact met organisaties als de Belastingdienst, het UWV en de SVB. Uitvoerders zouden direct de juiste persoon aan de lijn moeten krijgen. Door goede samenwerking komt (meervoudige) problematiek sneller en beter in beeld. En kan de dienstverlening beter worden afgestemd.

5 Deel de verantwoordelijkheid – betrek beslagleggers in de dienstverlening

De beslaglegger is voor klanten de grootste stressfactor, terwijl die onderdeel kan zijn van de oplossing. Ga in gesprek met beslagleggers zoals de Belastingdienst en DUO. Als de bedragen die gevorderd worden te hoog zijn, staan ze de dienstverlening in de weg. Beslagleggers zouden ook hun schulden niet moeten doorverkopen aan incassobureaus en deurwaarders. Onderzoek met hen de mogelijkheid van een sociale deurwaarder. Iemand die niet alleen gericht is op het terugkrijgen van geld, maar samenwerkt met dienstverlening en kijkt naar de persoon en problemen achter de schulden.

Meer info?

Mail naar sociaaldomein@aeno.nl
of bel met 070 - 763 00 30