



Gemeente  
Haarlem



Naar 40% bereik bij  
vroegsignalering:

*Wat vindt de inwoner er eigenlijk  
van?*



Gemeente  
Haarlem



**certin**

# Agenda

- Aanleiding
- Huidige werkwijze Haarlem
- Toestemming vs instemming
- Ontwerpen vanuit inwonersperspectief
- Workshop: Ervaringen in je eigen leven
- De aanpassing: “Ruimte voor twijfel”
- Het prototype & reacties
- Gespreksvoering
- Evaluatie van deelnemers
- Vervolgstappen in Haarlem
- Take home
- Meer weten?



# Aanleiding

**Dwars door domeinen.** Landelijke programma met Divosa en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft als doel de dienstverlening voor inwoners met multiproblematiek te verbeteren

Ook Gemeente Haarlem wil naar 40% **werkelijk bereikt** bij vroegsignalering

- We benaderen al proactief/telefonisch bij vroegsignalering signalen
- We raken nog teveel mensen kwijt binnen in de opvolging

Discussie die we intern voeren: **toestemming vs. Instemming**

- Toestemming is een juridisch begrip, en is wegens wettelijk kader niet nodig (AvG)
- Instemming voor succesvolle opvolging is wel nodig

Onze ambitie is om vanuit inwonersperspectief het succes van proactieve dienstverlening te vergroten

dwars door domeinen



Gemeente  
Haarlem





# Toestemming vs Instemming bij pro-actieve dienstverleningsvormen

Toestemming vaak gezien als een juridisch concept

- Toestemming is juridische gezien bij bestaand wettelijk kader vaak helemaal niet nodig.

Mogelijk gevolg: geen oog voor of iemand eigenlijk wel wil.

- Dat ik u mag bellen, wil niet zeggen dat u in gesprek moet.

Goed toestemming vragen is lastig:

- Waar zeg ik precies Ja tegen?
- Heb ik de vrijheid om nee te zeggen?
- Heeft dat gevolgen voor de toekomst?
- Witte jassen effect?
- Ik zeg ja, want ik want dan ben ik ervan af.

**Mogelijk gevolg: toestemming zonder instemming**



# Ontwerpen vanuit inwonersperspectief

Er is NIETS zo moeilijk als je echt verplaatsen in de situatie van een ander.

Van buiten naar binnen naar je eigen dienstverlening kijken.

En daarbij:

- dezelfde stress ervaren
- eerdere ervaring met de overheid meenemen
- vanuit dezelfde onbekendheid met de overheid.



Gemeente  
Haarlem

 HOGESCHOOL  
UTRECHT

 certin

# Ontwerpen vanuit inwonersperspectief

HU ontwikkelde een ontwerpmethode vanuit ethische waarden, met:

- ervaringsdeskundigen
- consulenten en medewerkers klantcontact
- beleidsmakers.

Met de stem van inwoners via raadpleging vooraf, tijdens en achteraf.

Op basis van Design Thinking, verrijkt met technieken uit Value Sensitive Design.



Gemeente  
Haarlem

 HOGESCHOOL  
UTRECHT

 certin

# Ervaringen in je eigen leven

Eén van de technieken in de methode is het verkennen van vergelijkbare mechanismen in je eigen leven.

**Gedachte:** Je als professional verplaatsen in je doelgroep is echt heel erg lastig/onmogelijk, maar specifieke mechanismen maak jij zelf ook mee in je eigen leven.



Gemeente  
Haarlem



certin

# Ervaringen in je eigen leven

## Opdracht

Individueel nadenken over ervaring waarin je zelf toestemming moest geven.

- Zoek naar ervaringen buiten je dagelijks werk.
- In contact met organisaties in andere sectoren / buiten de overheid.
- Of in je persoonlijk leven / familie / vriendenkring.

Bespreek in 5 minuten de verhalen in jouw groepje.

- Wat gebeurt er in de verhalen: Werd toestemming gegeven? Was het OK?
- Zijn er gemeenschappelijkheden tussen de verhalen?

Per groepje delen jullie een van de situaties.

- We bespreken met elkaar wat er bij jou gebeurde.
- En hoe je dat oploste vs wat het erger maakte?



# “Ruimte voor twijfel” uitkomst

## **Gezocht**

Een verklaring voor het aan de telefoon instemmen met een afspraak en vervolgens geen afspraak maken of niet verschijnen.

## **Invalshoek**

Te makkelijk of impliciet omgaan met het vragen van toestemming leidt verderop in het traject tot twijfels en spijt, afhaken.

O.b.v. kennis over Decision Regret, Decision Conflict, Consent in de zorg

## **Uitkomst**

Wat “effectief lijkt” vroeg in traject, leidt tot problemen in het vervolg.



Gemeente  
Haarlem



HOGESCHOOL  
UTRECHT



# “Ruimte bieden voor twijfel” interventie

- Als inwoners twifelen of ze ingaan op het aanbod van de gemeente is dat eigenlijk heel normaal/gezond
- Dat draagt mogelijk bij aan het ook werkelijk gebruik maken van de dienstverlening van de gemeente.
- En leidt misschien soms tot het verkennen van alternatieve opties, en dat is ook prima.



# Prototype

Persoonlijk



## Denk gerust even na over ons aanbod.

*De gemeente Haarlem heeft u gebeld. We boden u een gesprek aan over ondersteuning bij geldzaken. We begrijpen natuurlijk dat u daar even over na moet denken.*

Het is een vrijblijvend aanbod. Het is niet verplicht.

*We willen u niet overhalen. We willen u helpen kiezen of zo'n gesprek nu bij u past.*

Is zo'n gesprek wel nuttig voor mij? ▼

Wil ik de gemeente wel spreken? ▼

Kan iemand anders mij helpen? ▼

Ja, ik wil een gesprek

Nee, liever niet

## We zijn er morgen ook nog

*Dat is prima. U kiest zelf of u hulp wilt. We hebben hier wat informatie die u misschien helpt.*

Wat u zelf al kunt doen ▼

Mensen wachten soms erg lang ▼

Als uw situatie verandert, dan kunt u altijd later nog eens een [afspraak maken](#).  
U mag ook bellen natuurlijk, op 14 023.



## Wanneer komt het u uit?

*"Kies een moment en laat uw nummer achter. Een medewerker belt u dan voor het gesprek."*

Maandag 23 maart - 10:00 uur

Dinsdag 24 maart - 14:30 uur

Woensdag 25 maart - 09:15 uur

Donderdag 26 maart - 11:00 uur

Vrijdag 27 maart - 16:00 uur



# Reacties op het prototype

## Proactief

- Niets over ongevraagde aard.
- Ook: "Waarom bel je niet gewoon".

## Ontspannen toon

- "Fijn."
- "Heel anders dan anders."
- Maar ook: "Zo hoort een gemeente niet te communiceren."

## Vertrouwen

- "Fijn als de gemeente meer naar ons omkijkt."
- Maar ook: "Ik vertrouw niets wat van de overheid komt."



# Reacties op het prototype

## Autonomie

- “Fijn, zo hoef ik mijn kinderen niet te belasten met zorgen.”
- Maar ook: “Ik regel dit allemaal zelf wel.”

## Huisstijl

- “ Die uitstraling is wat anders dan ik van de gemeente zou verwachten. Misschien wat minder zakelijk... dit is eerder iets wat ik zelf of gewoon mensen onderling zou sturen.”
- Maar ook: “Ik word zenuwachtig als ik een “overheidsbrief ontvang.”



# Gespreksvoering

## altijd al

- Het contact is laagdrempelig, open en vriendelijk in toon
- Wel professioneel en duidelijk over de ontstane situatie.
- We nemen de tijd voor een rustig gesprek: neutraal en zonder oordeel

Vanuit vertrouwen zorgen dat het gesprek in beweging komt, met gerichte vragen.

Het doel:

- Motivatie en bereidheid tot hulp verkennen
- Zorgen en twijfels bespreekbaar maken
- Is er behoefte aan ondersteuning met een vervolgspraak?



Gemeente  
Haarlem



HOGESCHOOL  
UTRECHT



# Gespreksvoering

## nieuwe Inzichten

Mensen kunnen overrompeld zijn, ook na een rustig gesprek niet alles nog verwerkt. Er is onvoldoende tijd geweest om het complete plaatje te overzien. Gevolg:

- uiten van twijfel tijdens gesprek
- of een directe NEE (ik los het zelf wel op)
- of twijfel na de JA.

Medewerkers bewust gemaakt van: ruimte voor twijfel is nodig en goed. Dit willen we meer bieden.

Een SMS met informatie toezenden is net zo goed als een vervolgspraak.



Gemeente  
Haarlem



HOGESCHOOL  
UTRECHT



# Gespreksvoering

## nieuwe aanpak

- Bij Nee, twijfel en een JA. Bieden we actiever de SMS aan.
- Met hierin de contactgegevens en achtergrondinformatie.
- We sturen meer op instemming ipv toestemming voor versturen.
- Ipv “wilt u een sms met een link naar meer informatie?”  
“Denkt u er rustig over na en neem contact op wanneer het u past.”

Doel: inwoners nemen zelf contact op en gemaakte vervolgspraken gaan vaker door.



Gemeente  
Haarlem



HOGESCHOOL  
UTRECHT



# Reacties vanuit klantcontact

## **Inwoner**

*“Wat fijn dat jullie dit doen, ik heb het nu niet nodig maar ik ga jullie telefoonnummer opslaan.”*

## **Collega**

*“Ik wilde net vragen of ik een sms mag versturen met daarin de contactgegevens.”*

## **Inwoner**

*“Dat is heel fijn, ik ga de gegevens bewaren, heel erg bedankt dat jullie de tijd hiervoor nemen.”*



**Gemeente  
Haarlem**



**HOGESCHOOL  
UTRECHT**



# Evaluatie van deelnemers



Gemeente  
Haarlem



# Evaluatie van deelnemers

	<b>Sterk</b>	<b>Gemist</b>
<b>Werkwijze</b>	<p>Diverse samenstelling van de groep</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ervaringsdeskundigen</li><li>- Uitvoering en beleid</li><li>- Wetenschap</li></ul> <p>Opkomst!</p> <p>Samen denken en delen=goed</p>	<p>Implementatie!</p> <p>“Nu doorpakken en niet in de onderzoeksfase blijven hangen”</p> <p>Gemist als partner: Welzijnsorganisatie</p>
<b>Uitkomst</b>	<p>Leverde meer bewustzijn op over onze rollen en de inwoner</p> <p>Stapje vooruit, goede ideeën</p> <p>Commitment vanuit de verschillende rollen</p>	



# Vervolgstappen Haarlem

Verder met doorontwikkeling / aanpassingen doorvoeren:

Het bieden van “ruimte voor twijfelen” en bijbehorende ontspannen toonzetting wordt zoveel mogelijk consistent doorgevoerd

Dit leidt ook tot aanpassingen op andere contactmomenten:

- de initiële brief
- de werkinstructies voor de medewerkers van het contactcenter

Communicatiecampagne

# Take home / Conclusie

Aandachtspunten bij “streven naar 40%”

1. Het risico is dat we alleen kijken **naar het eerste contactmoment**, en niet hoe ver mensen in de dienstverlening komen
  - a. En dat maakt sommige keuzen misschien zelfs averechts
2. We tellen wie **door ons** bereikt wordt, en niet wie we activeren tot eigen actie of wie contact zoekt met anderen, of later met ons.

Ontwerpen vanuit inwonerperspectief leidde tot omdenken:

- “(Met mate) twijfelen is iets goeds”



# Meer weten? Verder praten?

- Over ervaringen met vroegsignalering in Haarlem?  
Alyssia Theijs, [atheijs@haarlem.nl](mailto:atheijs@haarlem.nl)
- Over project Dwars door domeinen?  
Carin van Empel, [cvanempel@haarlem.nl](mailto:cvanempel@haarlem.nl)
- Over de inzet van het klant contact center?  
Ivar van der Haas, [i.vanderhaas@certin.nl](mailto:i.vanderhaas@certin.nl)
- Over Value Sensitive Design Thinking?  
Jeroen van Grondelle, [jeroen.vangrondelle@hu.nl](mailto:jeroen.vangrondelle@hu.nl)

*Dit project werd mede mogelijk gemaakt door het  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

