

VROEGSIGNALERING

Naar **40% bereik** bij vroegsignalering:

Wat vindt de inwoner er eigenlijk van?



Inwonersperspectief



Gemeente
Haarlem



Agenda

01 Voorstellen

02 Aanleiding

03 Huidige werkwijze Haarlem

04 Toestemming vs instemming

05 Ontwerpen vanuit
inwonersperspectief

06 Workshop: Ervaringen in je
eigen leven

07 De aanpassing: "Ruimte voor
twijfel"

08 Het prototype & reacties

09 Gespreksvoering

10 Vervolgstappen in Haarlem

11 Take home

12 Meer weten?



Gemeente
Haarlem



Aanleiding

CONTEXT & UITDAGING

Landelijke Context

Programma 'Dwars door domeinen' (Divosa & BZK) richt zich op verbetering van dienstverlening voor inwoners met multiproblematiek.

Doelstelling Haarlem

- Streven naar **40% werkelijk bereikt** bij vroegsignalering.
- Proactieve & telefonische benadering is reeds actief.
- **Knelpunt:** Er gaan nog te veel inwoners verloren in de opvolging.

INTERNE DISCUSSIE

Toestemming vs. Instemming

1. Toestemming

Juridisch begrip (AVG). Vanuit het wettelijk kader vaak niet strikt noodzakelijk.

2. Instemming

Essentieel voor een écht succesvolle en duurzame opvolging van de hulpvraag.

ONZE AMBITIE

Het succes van proactieve dienstverlening vergroten...

vanuit het inwonersperspectief

:

dwars door domeinen



Gemeente
Haarlem



Toestemming vs Instemming – bij pro-actieve dienstverleningsvormen

TOESTEMMING

Juridisch concept

Toestemming wordt vaak gezien als een puur juridische voorwaarde.

- Juridisch gezien bij een 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."

INSTEMMING

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 dan ben ik ervan af."*

MOGELIJK GEVOLG

Toestemming zonder instemming



Gemeente
Haarlem



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:**

01

Dezelfde stress ervaren

Ervaar de emotionele en mentale druk die inwoners voelen.

02

Eerdere ervaring met de overheid meenemen

Begrijp de impact eerdere interacties en opgebouwd vertrouwen of wantrouwen.

03

Vanuit dezelfde onbekendheid met de overheid

Bekijk processen zonder voorkennis van interne regels en vakjargon.



Gemeente
Haarlem



HOGESCHOOL
UTRECHT



Ontwerpen vanuit inwonersperspectief

CO-CREATIE MET HU

HU ontwikkelde een ontwerpmethodede vanuit ethische waarden, met:

Ervaringsdeskundigen

Consulenten &
klantcontactmedewerkers

Beleidsmakers



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

METHODISCHE BASIS

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



Gemeente
Haarlem



Ervaringen in je eigen leven

TECHNIEK

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



Ervaringen in je eigen leven OPDRACHT

STAP 1

1. Individueel

Nadenken over een 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.

STAP 2

2. In groepjes

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?

STAP 3

3. Plenair delen

Per groepje delen jullie een van de gekozen situaties.

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



Gemeente
Haarlem



“Ruimte voor twijfel” UITKOMST

GEZOCHT

1. Vraagstelling

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

INVALSHOEK

2. Mechanisme

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

3. Conclusie

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



“Ruimte bieden voor twijfel” INTERVENTIE

BASISHOUDING

1. Normaal & gezond

Als inwoners twijfelen of ze ingaan op het aanbod van de gemeente is dat eigenlijk heel normaal/gezond.

EFFECT 1

2. Werkelijk gebruik

Dat draagt mogelijk bij aan het ook werkelijk gebruik maken van de dienstverlening van de gemeente.

EFFECT 2

3. Alternatieve opties

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

THEMA 1

Proactief

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

THEMA 2

Ontspannen toon

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

THEMA 3

Vertrouwen

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



Reacties op het prototype

THEMA 4

Autonomie

"Fijn, zo hoef ik mijn kinderen niet te belasten met zorgen."

Maar ook: "Ik regel dit allemaal zelf wel."

THEMA 5

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

BENADERING

Onze houding

- 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

HET DOEL

In beweging komen

Vanuit vertrouwen proberen we dat het gesprek in beweging komt.

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



Gespreksvoering

nieuwe Inzichten

SITUATIE

Overrompeld gevoel

Mensen kunnen overrompeld zijn en verwerken de informatie vaak pas na het gesprek. Er is onvoldoende tijd om alles te overzien.

Gevolg:

- Uiten van twijfel tijdens gesprek
- Of een directe NEE ("ik los het zelf wel op")
- Of twijfel na de directe JA

INZICHT

Ruimte voor twijfel

Medewerkers bewust gemaakt: ruimte voor twijfel kan juist goed zijn.

- Laat inwoners een bewuste keuze maken voor opvolging
- Een SMS met informatie toezenden is net zo goed als een vervolgspraak



Gespreksvoering

nieuwe aanpak

AANPAK

SMS service

Bij twijfel, ja of een Nee bieden we actiever de SMS aan.

- Met hierin de contactgegevens en achtergrondinformatie
- Laagdrempelige opvolging voor de inwoner

STURING

Instemming ipv toestemming

Ipv: "Wilt u een sms met een link naar meer informatie?"

Nieuwe benadering:

- "Waar twijfelt u nog over?"
- "Denkt u er rustig over na en neem contact op wanneer het u past."

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



Gemeente
Haarlem



Resultaten vanuit klantcontact

SMS CONVERSIE

Resultaten SMS

- 45% SMS t.o.v. geen hulpvraag
- 50% van de gesprekken wordt SMS aangeboden

DATA & EFFECT

Aantal hulpvragen

We hebben geen data of vervolgafspraken nu vaker doorgaan, of dat er een stijging in contactverzoeken plaatsvindt nu er meer gestuurd wordt op autonomie.

We weten ook dat bewustwording en vervolgens actie ondernemen tijd kost.

Vraag: Horen we meer positieve reacties van inwoners?



Gemeente
Haarlem



Gespreksanalyse methode

ANALYSE

AI & Framework

124 gesprekken kwalitatief geanalyseerd.

- AI analyse tooling gevoed met gespreksframework
- Technieken: luisteren en doorvragen, empathie tonen
- Bieden van opties, geven van ruimte voor overweging

METING

Toetsing & Effect

Doelgericht meten van toepassing en klantreactie.

- Toetsen waar de medewerker dit daadwerkelijk toepast
- Bij twijfel, een snelle Ja of Nee.
- Meten of inwoner positiever en actiever taalgebruik laat horen
- Onze verwachting: meer opvolging na ons gesprek

Methode: Kwalitatieve AI-analyse toont verband tussen gespreksvoering en de actieve respons van de inwoner.



Gemeente
Haarlem



Gespreksanalyse resultaten

INSTEMMING

Reacties inwoner op SMS

In **50%** van de SMS is er inhoudelijke positieve acceptatie.

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

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

INZICHTEN

Nieuwe gespreksvoering

Het bieden van ruimte heeft een positieve invloed op het gespreksverloop. In **12%** stellen we vast:

Inwoners laten aanwijzingen zien van toenemende autonomie en eigenaarschap:

- Van defensief: “alles is al geregeld”
- **Naar actief:** “hier ga ik zelf even rustig naar kijken”

Vervolg & Aandachtspunt: Langere termijn meten van klantreacties en koppeling aan vervolgafspraken is wenselijk. In 50% van de situaties wordt ingespeeld op een snelle Ja of Nee. Bewustwording leidt tot ontwikkeling in gesprekken.



Gemeente
Haarlem



Vervolgstappen Haarlem

STRATEGIE

Ruimte voor twijfelen & ontspannen toonzetting

Het bieden van "ruimte voor twijfelen" en een bijbehorende ontspannen toonzetting wordt zoveel mogelijk consistent doorgevoerd in alle communicatielijnen.

COMMUNICATIE

Briefherziening

Aanpassen van de schriftelijke benadering naar inwoners

- **Autonomie & Keuzes:** Inwoners de regie laten behouden
- **Transparantie:** Duidelijke en heldere informatievoorziening
- **Waardigheid & Vertrouwen:** Respectvolle en gelijkwaardige toonzetting

CAMPAGNE

Communicatiecampagne

Gerichte inzet op herkenning en ervaringsverhalen

- **Sleutelfiguren:** Inzetten van personen die aanvankelijk twijfelden
- **Drempels verlagen:** Twijfel normaliseren en bespreekbaar maken
- **Consistentie:** Aansluiten op de ontspannen, uitnodigende stijl



Gemeente
Haarlem



Take home / Conclusie

AANDACHTSPUNT 1

Eerste contact vs. Traject

Focus op het hele dienstverleningsproces.

- Het risico is dat we alleen kijken naar het **eerste contactmoment**, en niet hoe ver mensen in de dienstverlening komen.
- Dat maakt sommige keuzes misschien zelfs **averechts**.

AANDACHTSPUNT 2

Bereik vs. Activering

Focus op het stimuleren van eigen actie.

- We tellen wie **door ons bereikt** wordt.
- We meten niet wie we **activeren tot eigen actie**, wie contact zoekt met anderen, of later met ons.

INZICHT UIT INWONERPERSPECTIEF

“ (Met mate) twijfelen is iets goeds ”



Gemeente
Haarlem



Meer weten? Verder praten?



Vroegsignalering

Ervaringen in Haarlem

Alyssia Theijs

atheijs@haarlem.nl



Dwars door domeinen

Projectontwikkeling

Carin van Empel

cvanempel@haarlem.nl



Klant Contact Center

Inzet & Uitvoering

Ivar van der Haas



Design Thinking

Value Sensitive Design

Jeroen van Grondelle

jeroen.vangrondelle@hu.nl

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



**Gemeente
Haarlem**

