

Werken vanuit waarden

Professionals in de financiële hulpverlening moeten zorgvuldig en objectief besluiten. Vooral bij maatwerk is dat soms spannend. Dan helpt het om te werken vanuit de waarden van de organisatie. Hoe maak je die waarden concreet? Trainer [Gerrit van Romunde](#) legt je het graag uit.

Waarden als uitgangspunt

Waarden zijn overtuigingen die leidend zijn voor alles wat een organisatie doet. Voor elke gemeente is het belangrijk de eigen waarden helder te hebben. Dat is bijvoorbeeld ook van belang voor de uitvoering van Schuldhulpverlening. Gerrit (strategisch adviseur sociaal domein): “In het sociaal domein voeren we wetten en regels uit. Die geven kaders voor de dienstverlening aan mensen die (even) ondersteuning nodig hebben. Wil je een inwoner echt goed helpen, dan moet je vanuit het effect denken bij het vormgeven van je ondersteuning. Wat wil je bereiken, wanneer is je ondersteuning geslaagd? Vervolgens zoek je de ruimte die de wet en regels geven om te kunnen doen wat nodig is. Je kijkt: wanneer doe je wat en op basis waarvan?”

Je kunt daarbij niet alleen vertrouwen op je persoonlijke waarden, wanneer vind ik dat de ondersteuning geslaagd is, want dan doe je misschien niet wat passend is of wat een collega heel anders doet. Dan is het fijn als je kunt terugvallen op organisatiewaarden. Die geven richting en houvast. En je kunt daarmee je besluit ook onderbouwen.”

Uit het collegeprogramma

Bij een gemeente vind je deze waarden in het collegeprogramma, waarin staat wat de gemeente belooft aan de inwoners. Die waarden komen vervolgens terug in verordeningen en beleidsstukken, en soms in ongeschreven regels. Maar vaak zijn waarden te vrijblijvend en abstract geformuleerd. Gerrit: “Neem nu de belofte ‘de klant centraal’: in de ene gemeente betekent dit dat de inwoner in belangrijke mate zelf bepaalt hoe de ondersteuning door de gemeente eruitziet. In een andere gemeente kan het betekenen dat de gemeente bij het bepalen van de ondersteuning rekening houdt met wat iemand zelf kan of heeft. Dat zijn dus twee heel verschillende invalshoeken.”

Soms conflicteren waarden zelfs met de dagelijkse praktijk binnen een gemeente. Gerrit: “Je kunt als gemeente willen dat de inwoner wordt gezien en gehoord. Maar wat kan een consulent daarmee als die heel weinig tijd heeft voor het gesprek met een inwoner? Beleid krijgt pas betekenis in de spreekkamer. Waarden zijn dus zeker niet vrijblijvend. Collega’s in de uitvoering moeten daar echt iets mee kunnen doen.”

Richtlijnen voor de uitvoering

Gemeenten doen er goed aan richtlijnen op te stellen voor de uitvoering die voortvloeien uit de waarden van het collegeprogramma. “Stel dat je als waarde hebt ‘In onze gemeente zijn geen kinderen dakloos’, dan betekent dat wel iets in de uitvoering. Namelijk dat een consulent kan besluiten dat bij een dreigende huisuitzetting de ene inwoner wel uit zijn huis moet en de ander niet. Een consulent kan dit dan ook onderbouwen vanuit de waarden. Dat geeft dus houvast en zekerheid over het genomen besluit. Als gemeente wil je alle gelijke gevallen gelijk behandelen. En je wilt ongelijke gevallen ook ongelijk kunnen behandelen. Dat kan als je samen met je collega’s werkt vanuit dezelfde waarden.” Maatwerk betekent niet dat je nooit iets afwijkt,

benadrukt Gerrit. “Je wilt dat mensen in hun kracht gaan staan.” Gerrit geeft een voorbeeld: “Een statushouder uit Syrië wilde een hbo-studie volgen, zodat hij zijn vak in Nederland kon uitoefenen. We hebben de waarden van de gemeenten erbij gehaald. Daarin stond: ‘Werk staat boven inkomen’ en ‘We komen in actie als iemand het zelf echt niet kan’. Op basis daarvan besloten we dat deze meneer prima zelf werk kon zoeken en daarnaast ’s avonds kon studeren. De ondersteuning hoefde niet van de gemeente te komen.”

Menselijke maat

In het leiderschapstraject helpt Gerrit de deelnemers te komen van waarden naar richtlijnen voor de uitvoering. Ze gaan bijvoorbeeld bekijken: wat betekent een begrip voor ons en de inwoner? En wat merkt die ervan als wij vanuit die waarde werken? We pellen het begrip af. Dat helpt om anders te kijken.”

Als je de gedeelde waarden goed vastlegt en vertaalt naar richtlijnen, maakt het voor een inwoner niet meer zoveel uit welke consulent die krijgt. Gerrit: “De kwaliteit blijft gewaarborgd, omdat je de waarden met zijn allen uitdraagt en daarnaar handelt.