

# OSSE AANPAK

OKTOBER 2014



## DE OSSE AANPAK: ÉÉN KLANT, ÉÉN GEZICHT EN ÉÉN BESLUIT

Het moest anders, vond de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Oss. Stoppen met de vaak te lange, bureaucratische aanvraagprocedures, maar in gesprekken met klanten inzicht krijgen in waar zij werkelijk behoefte aan hebben. Niet meer afvinken van waar klanten al dan geen recht op hebben, maar samen met hen bespreken wat nodig is om hun leven op de rit te krijgen. Of te houden. In de overtuiging én het vertrouwen dat de meeste burgers prima in staat zijn regie over hun eigen leven te voeren.



De rol van de consulenten is veranderd van 'op afstand naar dichtbij' en 'van anoniem naar persoonlijk'

De kiem voor de huidige Osse aanpak is jaren geleden al gelegd. Geïnspireerd door het kantelingsprincipe ('in gesprek en samenspraak met burgers hun zelfredzaamheid bevorderen') hield de afdeling Werk en Inkomen haar toenmalige werkwijze tegen het licht. De voornaamste conclusies: het kan beter en eenvoudiger. "Wij hebben onze processen sindsdien slimmer en efficiënter georganiseerd. Met de klant als uitgangspunt", vindt Martien van Hoof, teamleider Inkomen. "Daarnaast investeren we in het vergroten

### "VAN ANONIEM EN AFSTANDELIJK NAAR PERSOONLIJK EN DICHTBIJ"

van het vakmanschap van onze medewerkers. Zodat zij nog beter in staat zijn goede gesprekken te voeren. Positief, uitnodigend, maar ook kritisch en doelgericht."

#### Van elf processen naar een

"De gemeente Oss telde alleen al elf processen voor bijzondere bijstand en minimaregelingen. Beoordelen van aanvragen was vaak niet meer dan toetsen op rechtmatigheid en kruisjes bij de juiste hokjes zetten. Voldeed je aan de voorwaarden, dan kreeg je de uitkering waar je recht op had. De dienstverlening was anoniem, de klant raakte buiten beeld. Het

gebeurde niet zelden dat wij om informatie vroegen waar we al lang over beschikten."

Regelingen van toen zijn inmiddels samengevoegd, veel vragenformulieren worden niet meer gebruikt en bewijsstukken worden alleen nog opgevraagd als dat echt nodig is. "In gesprek met onze klanten proberen we helder te krijgen wat precies hun vraag is. 'Wat is uw persoonlijke situatie? Wat wilt u bereiken? Maar ook: wat doet u zelf om verandering aan te brengen in uw persoonlijke situatie?' Wij bespreken alle relevante inkomensvraagstukken, zodat klanten aan het einde van het gesprek meteen weten voor welke regelingen zij wel en niet in aanmerking komen."

De gesprekken vinden doorgaans op het gemeentehuis plaats. Of, als de situatie daar om vraagt, bij de klanten thuis. Zij hebben nu te maken met één consulent. "Eén klant, één gezicht, één besluit, dat kenmerkt onze aanpak. Dat kunnen we ook waarmaken doordat wij intensief samenwerken met onze (sociale) partners in het veld."

#### Meer dan 'recht hebben op'

Iedere Ossenaar moet mee (kunnen) doen aan de samenleving. De afdeling Werk en Inkomen gaat daarbij uit van wederkerigheid: enerzijds klanten maximaal de gelegenheid geven om mee te kunnen doen, maar an-

derzijds ook voortdurend appèl doen op hun eigen verantwoordelijkheid. "Het gaat niet meer om 'ik heb recht op'. Het gaat om wat je nodig hebt om te kunnen participeren in de samenleving. Wij dagen onze klanten uit actief mee te denken over hoe zij hun persoonlijke situatie kunnen verbeteren en die stappen te zetten die nodig zijn om dat voor elkaar te krijgen. Mochten klanten er desondanks niet uitkomen, dan is de gemeente het noodzakelijke vangnet."

#### Vertrouwen in klant

De gemeente Oss is, zoals andere gemeenten, verplicht de rechtmatigheid van uitkeringen te toetsen. "Dat doen wij ook. Alleen vragen wij tijdens onze gesprekken met onze klanten daarover ook door naar hun persoonlijke situatie. En naar de mate waarin zij kunnen deelnemen aan de samenleving. Daarmee voldoen wij niet alleen aan de verplichting de

### "WERKEN VANUIT VERTROUWEN DAT KLANTEN EERLIJK ZIJN"

juistheid van de uitkeringen te controleren, maar dragen wij ook bij aan het realiseren van de participatiedoelen van de gemeente Oss."

Het vertrouwen in de oprechtheid van de



"Het gaat om wat je nodig hebt om te kunnen participeren in de samenleving."

## DE RESULTATEN

### Wat heeft de Osse aanpak opgeleverd?

- ▶ Een toekomstbestendige en integrale werkwijze, in de geest van de aanstaande transities op het sociale domein.  
"We brengen klanten in de positie dat zij meer verantwoordelijkheid (kunnen) nemen voor hun eigen leven";
- ▶ Het aanbod (van regelingen) staat niet meer centraal, maar de vraag (van de klant);
- ▶ Met de klanten worden meer 'bijzondere maatwerkafspraken' gemaakt;
- ▶ De rol van de consultants is veranderd van 'op afstand naar dichtbij' en 'van anoniem naar persoonlijk';
- ▶ De afdeling Werk en Inkomen heeft meer tevreden klanten.  
"Fijn dat we gehoord worden en dat ons gesprek verder gaat dan alleen het behandelen van een aanvraag.";
- ▶ De medewerkers zijn enthousiast over de nieuwe werkwijze.  
"Het doet ons iets te ervaren dat meer aandacht voor de persoonlijke situatie leidt tot betere resultaten".
- ▶ Een bezuiniging op de uitvoeringskosten van 2,03 fte (€ 98.903) door de integrale aanpak met alle (inkomens)vraagstukken in één gesprek.

### 'KLANTEN WETEN WAAR ZE AAN TOE ZIJN'

Niet iedereen was onmiddellijk enthousiast ("ik ga niet graag met de billen bloot"), maar de meeste klanten van de afdeling Werk en Inkomen reageerden positief op de nieuwe aanpak. Dat blijkt onder meer uit interviews met klanten, die in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. "Goed dat het nu zo gaat", aldus een van hen. "Ik kan nu duidelijk vertellen wat ik precies wil en ik krijg ook meteen antwoord. Minder bureaucratisch, persoonlijker ook. Ik vind dat fijn."

De gesprekken dragen er aan bij dat klanten beter begrijpen hoe regelingen in elkaar steken. "Als het moet word je ook meteen doorverwezen naar de juiste instanties waar ik met andere vragen terecht kan. Soms is het nu eenmaal makkelijker je vragen mondeling toe te lichten dan ze op een formulier te stellen", zegt

een van de geïnterviewden. "Als het moet wordt je ook meteen doorverwezen naar de juiste instanties waar ik met andere vragen terecht kan. Denk hierbij aan kwijschelding van de gemeentelijke belasting of de voedselbank", vult een ander aan.

Vooraf 65-plussers stellen het persoonlijke contact met de consultants zeer op prijs. "Veel ouderen geven aan dat het fijn vinden dat ze even een praatje kunnen maken en even thuis weg zijn." Punt van kritiek is dat de spreekkamer 'in het zicht' ligt. Niet iedereen vindt het een prettig idee dat anderen hen zouden kunnen zien zitten. "Ze willen niet het gevoel hebben dat andere mensen denken dat ze hier hun handje komen ophouden. Als je uitlegt geeft en mensen meeneemt in het verhaal, laten ze deze gedachte vaak snel weer los."

klanten is het fundament onder de Osse aanpak. "Wij realiseren ons dat het voor veel klanten een hele stap is hulp te vragen, zeker omdat ze vaak meer problemen hebben dan alleen geldgebrek. Er is niets erger dan hulp vragen en vervolgens wantrouwen terug te krijgen. Daarom gaan wij altijd met open vizier de gesprekken in. Van onze medewerkers mag je verwachten dat ze goed luisteren naar wat de klant vertelt. En dat er een passend antwoord komt op alle vragen, ook de niet gestelde. Anderzijds moeten onze klanten beseffen dat wij geen pinautomaat zijn, waar je zonder verder te vragen geld uit

### "HET GAAT NIET MEER OM RECHT HEBBEN OP"

kunt trekken. Wij verwachten dat ze bereid zijn eerlijk te zijn over hun situatie en over wat zij zelf wel en niet kunnen regelen. We zoeken oplossingen voor onze klanten niet in absolute controle, maar ook niet in blind vertrouwen."