

# SCHOUDEERS



JULI  
2021

THEMAKRANT WERKPLAATSEN  
SAMEN INNOVEREN EN VERANDEREN

ERONDER

#9

## Werkplaats De Wolden 'Je stapt uit de waan van de dag'

Voor inwoners van het Drentse De Wolden is het niet altijd duidelijk waar ze terecht kunnen met hun financiële vragen. Onderling weten de ketenpartners ook niet altijd goed wie wat doet. Onwil is er absoluut niet. Wel onduidelijkheid en dat verleidt te vaak tot 'de waan van de dag'. En dat willen ze tackelen. In de Werkplaats is er plek voor een helicopterview, nieuwe afspraken en ruimte om in actie te komen. Opbrengst: het Informatiepunt Geldzaken wordt dé centrale toegang.



**Sandra Brens**, budgetcoach, coördinator van het Informatiepunt Geldzaken De Wolden en consultant VoorzeningenWijzer

### Wat was de aanleiding voor de Werkplaats?

**Jan Timmer:** "Eigenlijk kregen we allemaal dezelfde geluiden: inwoners wisten niet altijd bij welke instantie ze waarvoor aan konden kloppen en de drempel om hulp te vragen was hoog. En van elkaar wisten we ook niet precies wat we allemaal deden; soms zaten we in elkaars vaarwater, een andere keer vielen er gaten. We overlegden regelmatig en er was geen onmin of onwil, maar iedereen wist; onze inwoners verdienen beter."

**Jolande Brummelhuis:** "We bespraken van alles, stipten problemen aan, maakten plannen, maar in de waan van de dag pakten we niet door. Daar kwam nog eens bij dat we elkaars perspectief niet helder in beeld hadden. En dat is een bron van misverstanden. Ik had net deelgenomen aan een Leernetwerk bij Schoudeers Eronder en hoorde dat je je als samenwerkende keten kon aanmelden voor een Werkplaats. Ik heb gelijk m'n vinger opgestoken."

**Peter Jansen:** "Het beleidsplan verdient een update van de visie op schuldhulpverlening; er was een wens voor één ingangspunt voor alle geldzaken en de samenwerking met lokale partners mocht scherper in beeld. Toen Jolande een deelname aan de Werkplaats opperde, was ik direct enthousiast. Dit was een kans om door te pakken en processen goed in te richten."

### Waarom werkte de Werkplaats voor jullie?

**Jolande:** "Je stapt uit de waan van de dag en schakelt de helicopterview in. Dat

levert totaal andere inzichten op dan je gebruikelijke doe-stand. In de dagelijkse praktijk raak je al snel in een tunnelvisie, zelf in actie komen lijkt dan 'slimmer' dan bijvoorbeeld een vrijwilliger inschakelen. Dat is een reactie vanuit schaarsste, een reactie die we als financiële hulpverleners maar al te vaak zien bij onze klanten, maar waar we zelf ook niet van loskomen. Stress levert nou eenmaal niet al te intelligente keuzes op. Je overziet het hele speelveld niet meer."

**Sandra Brens:** "Je bent zakelijk en professioneel bezig en er is een duidelijke structuur, tegelijkertijd is het contact informeel en de omgeving veilig. Die *brainstorms* zetten ons echt 'aan'; waar staan we nu en wat kan er beter? De Werkplaats heeft de toch al korte lijntjes nog korter gemaakt."

**Jan:** "We zitten natuurlijk wel vaker met elkaar om tafel, maar niet eerder was het zo gestructureerd en gericht op het verbeteren van de samenwerking en de processen. Even stilstaan helpt om vooruit te komen."



**Jan Timmer**, coördinator Humanitas Thuis-administratie Zuid-Drenthe

### Wat doet een Werkplaats voor de werkvloer?

**Jolande:** "Met de Werkplaats zet je uitvoerend medewerkers in hun kracht, je benut de kennis van vakmensen optimaal. Mensen die in de dagelijkse praktijk met elkaar aan de slag moeten leren elkaar beter kennen en stemmen af; dat kan zo'n flow opleveren. Er was ook een enorme openheid; 'kom maar op'. Vertrouwen in elkaar, samen aan de slag met een zelf ontwikkeld plan, in plaats van top-down opgelegd krijgen wat je moet doen. Alle partners worden effectiever en de samenwerking geeft meer synergie."

**Peter:** "Het is fijn dat een externe partij de begeleiding op zich neemt, hierdoor krijgen de verschillende partijen een meer gelijkwaardige rol. Je komt als gemeente minder in de verleiding om de rol van voorzitter op je te nemen. Hierdoor ga je echt samen zo'n thema tackelen, ook op de plek waar veel kennis zit; de werkvloer."

### Wat heeft het traject opgeleverd?

**Sandra:** "Er komt één punt met één telefoonnummer waar inwoners terecht kunnen voor al hun geldzaken, het reeds bestaande Informatiepunt Geldzaken (IPG). We willen hiermee de drempel verlagen om hulp te vragen en duidelijkheid scheppen. De verschillende organisaties -zowel betaalde krachten als vrijwilligers- gaan daar intensief en efficiënter samenwerken. Naar buiten profileren we ons als één 'merk'. Dat moet nog ingericht gaan worden, maar we plukken nu al de vruchten van de Werkplaats. We denken eerder aan elkaar en weten beter waarvoor we elkaar kunnen inzetten."

**Jan:** "Ik zie dat de professionals door de klantreizen die we met elkaar maakten nu dichter op de doelgroep zitten, ik proef meer de menselijke maat en dat is belangrijk in het contact met klanten. Daarnaast ervaar ik meer vertrouwen in wat wij als vrijwilligers kunnen betekenen voor inwoners. Dat vertrouwen uit zich in het feit dat een deel van de gemeentelijke vrijwilligers nu door ons wordt aangestuurd. Wij zorgen voor training, intervisie en certificering en de koppeling van vrijwilligers aan klanten."

Lees verder op pagina 2 >>



**Peter Jansen**, beleidsadviseur Participatie en Schuldhulpverlening, Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoozevee



Procesmanager  
Werkplaatsen  
**MARLEEN SMIT**

## Denken en doen

We hebben een doel; meer samenwerking in de keten, met elkaar en van elkaar leren en op een methodische wijze de uitvoeringspraktijk helpen verbeteren. Door met elkaar een pas op de plaats te maken en aan de hand van de methode een vraagstuk goed uit te pluizen. Én door in actie te komen. Juist nu we door corona meer en andere vragen op ons af zien komen, is samenwerking nog belangrijker.

De methode gebruiken we volop in de Werkplaatsen. Omdat we geloven in leren, innoveren en veranderen op de werkvloer, als professional en samen met ketenpartners. In deze krant lees je over de ervaringen, opbrengsten en leerpunten van de eerste drie Werkplaatsen. Ik denk dat het inspiratie geeft voor ieders dagelijkse werkpraktijk. Ook hoogleraar André Wierdsma biedt stof tot nadenken. "Een lerende organisatie zoekt constant de balans tussen denken en doen", zegt hij.

In het vinden van die balans tussen denken en doen is het gezichtspunt van de bewoner van groot belang, dat moet steeds ons vertrekpunt zijn. 'Laat de klant jouw kompas zijn', stelt André terecht.

Als ik deze krant lees, ben ik ervan overtuigd dat we een beweging in gang hebben gezet. Zijn we dan klaar? Nee natuurlijk niet. Wij gaan door, want ook wij blijven leren. En jij, doe je met ons mee, samen met je ketenpartners? Laat je inspireren door deze krant en check [de site](#) voor meer informatie. Of neem contact met mij op, ook voor vraagstukken die met corona te maken hebben.

## Drie Werkplaatsen

Op dit moment zijn drie Werkplaatsen afgerond; Almere, Stroomopwaarts en De Wolden. Schoudeers Eronder organiseert nieuwe Werkplaatsen. Ook zo'n boost ervaren op jullie thema in de keten? Check [de site](#) of bel Marleen voor meer informatie.

## >> doorlees van pagina 1: 'Je stapt uit de waan van de dag'

**Jolande:** "Inzicht in de leefwereld van klanten. Ik kende het verhaal van een klant goed, maar toen zij tijdens de Werkplaats haar verhaal deed, kwam het enorm binnen. De metafoor van een vissenkomp werd gebruikt; normaal zitten de klanten spreekwoordelijk in zo'n kom en sta je als hulpverlener naar die kom te kijken. Nu zaten we zelf in die vissenkomp en dat was indrukwekkend. Het werd duidelijk dat het voor inwoners van De Wolden volstrekt onduidelijk is waar ze terecht kunnen voor hulp. En dat die onduidelijkheid de drempel fors verhoogt om ergens aan te kloppen. Achteraf gezien is het zo klaar als een klontje, maar we hadden de Werkplaats nodig om dat inzichtelijk te krijgen."

### Hoe gaan jullie verder?

**Jan:** "Het 'huis' staat, maar ik vind dat we teveel bezig blijven met het inrichten van dat huis. We moeten niet vergeten de spreekwoordelijke voordeur open te

zetten. Er moet nu tijd en geld in de communicatie gestoken worden, alleen een berichtje in de Wolderkrant zet niet veel zoden aan de dijk. En om in die metafoor te blijven: de achterdeur moet ook op orde zijn. En daarmee bedoel ik de nazorg. Als mensen een sanerings-traject doorlopen hebben of als ze hun administratie weer op orde hebben, moeten we ze niet te snel loslaten. Want met een beetje pech kloppen ze dan in no-time weer aan bij de voordeur."

**Jolande:** "We hebben een mooi proces van ontdekken, afstemmen en plannen maken doorlopen en nu moeten we vooral gaan doen. De metafoor van Jan is raak; de inwoners van De Wolden merken vooralsnog niets van ons traject en dat is wel waar we het voor doen. En ook in de uitvoering van de plannen moeten we blijven zoeken naar wat werkt en hoe het beter kan. Daarom zetten we de Werkplaats door, dat



**Jolande Brummelhuis,**  
schulddienstverlener,  
gemeente De Wolden

stimuleert ons om een lerende organisatie te blijven."

**Peter:** "Naast het meer frequente casusoverleg blijven we elkaar zien in de constructie van de Werkplaats. Het is goed om dit te scheiden, zodat je je kunt

focussen op de inrichting en de helicopterview. Daarnaast moet ik qua begroting gaan puzzelen hoe we de huidige middelen zo goed mogelijk inzetten om dit plan waar te maken. Ik hoop dat we daarmee ook een efficiëncyslag kunnen maken."

**Sandra:** "Ik denk dat het 'achter de schermen' nog beter kan. Zo vind ik dat we afdeling Inkomensvoorziening meer mogen betrekken bij het vervolg van de Werkplaats. De vrijwilligers van de Formulierenbrigade van het IPG stuiten namelijk nog te vaak op onduidelijkheden als ze helpen bij het invullen van de formulieren voor gemeentelijke regelingen. Inwoners die het zelf doen zullen op vergelijkbare problemen stuiten. Dat moeten we eerder kunnen tackelen."

## Hoogleraar André Wierdsma:

# Lerend organiseren; balanceren tussen denken en doen

**André Wierdsma is emeritus hoogleraar Organiseren & Cocreëren en vurig pleitbezorger van de lerende organisatie. Hij schreef er een boek over, 'Lerend organiseren'. Hij las deze krant en geeft aanknopingspunten hoe je een lerende organisatie vormgeeft. "Het is altijd balanceren tussen denken en doen. Als je die twee verbindt, in kort-cyclische stappen, ga je leren. Dan maak je stappen als lerende organisatie."**

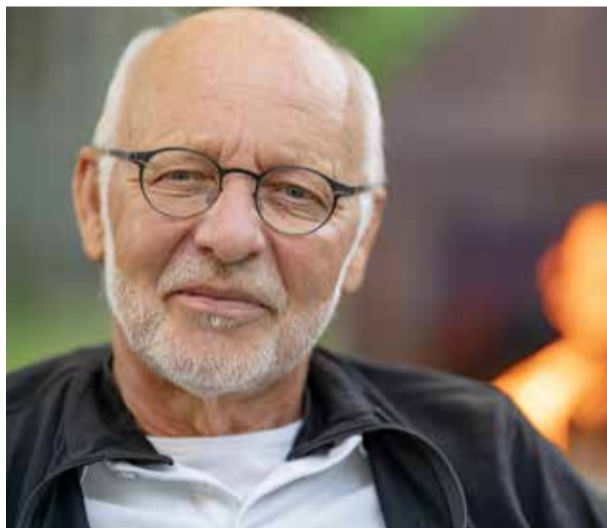
André spreekt zijn waardering uit over de Lerende Praktijken waar de Werkplaatsen en de Leernetwerken onderdeel van uitmaken. "Het is een prima initiatief en in proef veel enthousiasme en inzet voor de goede zaak, hier spreken betrokken professionals. Heel goed, want er is een gezamenlijk belang; de inwoner die geholpen wil worden bij zijn financiële problemen en afhankelijk is van meerdere instanties. Dat betekent dat de professionals in de keten het deelbelang moeten kunnen ontstijgen en ook verantwoordelijkheid nemen voor het geheel. Een Werkplaats is een manier om dat te organiseren."

### 4 aanknopingspunten

Schouders Eronder wil zelf ook een lerende organisatie zijn en vroeg André om aanknopingspunten om de Werkplaatsen nog beter in te richten. Tegelijkertijd zijn het lessen om ook je eigen lerende praktijk te verbeteren.

### Blijf niet te lang praten

"Het stappenplan (zie pagina 4) in de Werkplaats bevat tien stappen. Wat mij opvalt is dat er tot en met stap zeven wordt gepraat over het probleem. Hiervoor worden onder andere een quickscan, een knelpunctenanalyse en een nadere verkenning aan de hand van zeven aandachtsgebieden gebruikt. Natuurlijk moet je je onderwerp goed onderzoeken, maar het gevaar is dat je blijft praten en niet tot actie komt. Je maakt een gedetailleerde kaart van de werkelijkheid, maar de



**André Wierdsma**  
'De klant moet het kompas zijn voor jullie leerproces.'

werkelijkheid is altijd complexer. Het gaat uiteindelijk om het handelen. Een kaart helpt, maar je moet in unieke situaties de kaart interpreteren. Dat vraagt moed om af te wijken van de kaart, van de procedure zeg maar."

### Kom in actie

"Pas in de uitvoering zie je of je plannen werken, dus of inwoners de voordeur van het Informatiepunt Geldzaken in de Wolden wel weten te vinden (zie pagina 1). Pas dan wordt het spannend; is er budget, komen partners over de brug? Mijn advies; kom in actie en stel bij als het nodig is. Hoeveel je ook praat en afstemt; je plannen zijn nooit af of waterdicht. Ik zeg ook weleens 'de vijand van het goede is het beste.' Probeer het beleid of proces niet perfect te krijgen. Betere processen leiden namelijk niet per se tot betere praktijken. Leer liever van wat er in de praktijk goed gaat of juist waar het pijn doet, en vanuit die ervaring

pas je dan de processen aan. Dienstverlening vraagt balanceren tussen confectie en maatwerk"

### Zet de juiste mensen aan tafel

"In een bureaucratische omgeving zie je altijd een splitsing tussen beleid en uitvoering. Het gevaar hiervan is dat het beleid te weinig kennis heeft van de uitvoering. De vraag ten aanzien van de Werkplaats is: wie zet je aan tafel? In verschillende stukken lees ik terug dat hier zorgvuldige afwegingen in gemaakt worden. Terecht. Als je echt tot verandering wil komen, zorg dan zowel voor mensen met kennis van de uitvoering, maar ook voor deelnemers die knopen kunnen doorhakken. Zorg dat de deelnemers ruimte hebben om beslissing te nemen en dat leidinggevendenden hen dekken."

### Laat de klant je kompas zijn

"Veel vergelijkbare initiatieven verzanden in het vervolmaken van procedures, die dan in de uitvoering 'blind' worden gevolgd. Het gevaar is dat we zo te zorgvuldig worden met procedures en vergeten dat de burger vaak niet in één vakje valt. Waar doe je het voor? Voor je klant, de inwoner! Ik lees dat er bij jullie Werkplaatsen verschillende klantreizen zijn gemaakt en er is in vissenkommen gedobberd. Heel goed, maar leer vooral van de verhalen van die klanten. De klant moet het kompas zijn in jullie leerproces. Dat betekent processen interpreteren vanuit de 'geest' van het beleid. Overleg met collega's over uitzonderingen én trek de leidinggevendenden mee in de complexe problematiek van de uitvoering. Het vraagt moed van alle betrokkenen om zich te verplaatsen in de situatie van burgers die tussen wal en schip dreigen te komen. Bedenk dat de waarden van de organisatie in de uitvoering worden waargemaakt."





# Ketenpartners samen aan de slag: ‘Acties zorgen voor beweging en commitment’

Er gaat veel goed in Almere, maar de samenwerking tussen schuldhulpverlening en de afdeling Werk & Inkomen mag intensiever. Dat toonde onderzoek van Panteia aan. En toen was er het aanbod van Schouders Eronder om een Werkplaats te starten. Dat klonk **Saskia Westerink**, beleidsadviseur Aanpak Schulden, als muziek in de oren. “De methode klonk veelbelovend en als je dingen echt wil veranderen is het prettig als er iemand van ‘buiten’ meekijkt.”

**H**eel kort de conclusie van het onderzoek: re-integratie en schulden zitten elkaar in de weg, cliënten krijgen mogelijk conflicterende boodschappen en de kans op kastje-muur-verwijzingen is reëel. Saskia: “De Werkplaats was dus heel welkom. De begeleiding en de methode geven

structuur en diepgang. Het is fijn om op andere manieren en met meerdere partners naar het vraagstuk te kijken. En de acties die je tussen de bijeenkomsten door moet inzetten, zorgen voor beweging. Het werkt aanstekelijk, hierdoor win je aan commitment.”

### Veilige omgeving

In Almere is de schuldhulpverlening uitbesteed aan PLANgroep. Louise Timmerman is teamcoördinator en haakte aan bij de Werkplaats, aanvankelijk nog wat sceptisch. “Ik had eigenlijk geen trek in weer een praatgroep. Ik ben meer van het doen; afspraken maken en -hup- aan de slag. In de eerste bijeenkomsten moest ik dan ook flink op m'n tong bijten omdat het vooral ging om elkaar leren kennen. Gelukkig lukte dat prima, mede dankzij de veilige omgeving die de procesbegeleider wist te creëren. En de investering van al dat praten en verkennen betaalde zich dubbel en dwars terug. We hebben echt stappen kunnen zetten.”

### Stappen

Een van de stappen is dat klanten van Werk & Inkomen eerder een saneringskrediet krijgen. Saskia: “Ze hebben dan nog maar één schuldeiser, dat geeft meer rust dan een bemiddelingstraject. En zo ontstaat er wellicht meer ruimte om weer aan het werk te gaan.” Louise vertelt dat Werk & Inkomen nu eerder het gesprek aangaat over geldzorgen. “Brieven zijn verbeterd, en er is een passage opgenomen over schulden en waar men terecht kan voor hulp. De lijntjes zijn kort en de overdracht is warm. Als Werk & Inkomen in een vroeg stadium signaleert en overdraagt, dan kunnen we bij Plangroep iemand eerder screenen en ondersteunen. En we weten allemaal; hoe eerder je schulden aanpakt, hoe overzichtelijker de problematiek meestal nog is.” Louise is ook blij met een andere ontwikkeling die is voortgekomen uit de Werkplaats. “Onze cliënten krijgen nu ook ondersteuning van Werk & Inkomen bij het zoeken naar werk, ook als ze daar geen klant zijn. Dit verrijkt onze cliënten en dat is waar we het voor doen.”



Saskia Westerink is beleidsadviseur Aanpak Schulden: “De begeleiding en de methode in de Werkplaats geven structuur en diepgang.”



Teamcoördinator PLANgroep  
Louise Timmerman:

**“De investering van al dat praten en verkennen betaalde zich dubbel en dwars terug.”**

### Meer lezen

Wil je meer lezen over de Werkplaats in Almere en ontdekken welke verbeterpunten nog meer zijn ingezet? Lees het op [de site](#)

### Minder bureaucratie

Zowel Saskia en Louise merken op dat het achteraf allemaal zo simpel lijkt. Saskia: “Je vraagt je af: waarom hebben we dit soort verbeterpunten niet eerder opgemerkt? Het lijkt allemaal zo simpel. Kennelijk heb je zo'n intensief en gezamenlijk traject nodig om het echt te gaan zien, maar ik ben vooral blij dat er nu veel in gang is gezet. Processen zijn meer op elkaar aangesloten en er is minder bureaucratie. Dat is fijner werken voor ons en onze cliënten worden beter ondersteund.” Louise vult aan: “De verbeteringen die we hebben ingezet lijken kleine stapjes, maar ze gaan zeker een verschil maken voor onze inwoners.”

### Borging

Onlangs was de laatste bijeenkomst, maar Almere houdt de Werkplaats-ge-

dachte graag levend. Saskia: “Iedereen wil de contacten warmhouden en wat mij betreft komen we ieder kwartaal bij elkaar en pakken we de methode er weer bij.” Een van de deelnemers ontwikkelt op dit moment een e-learning zodat de kennis, de geleerde lessen en de afspraken geborgd worden, ook als er personeelsverloop is, een nieuwe partij aansluit of er een reorganisatie is. Louise: “Gelukkig maar, want het is zonde als er over twee jaar een nieuw groepje met eenzelfde vraag aan de slag moet.” Saskia vertelt dat ook nieuwe ontwikkelingen in de e-learning worden opgenomen. “Zo houden we de samenwerking levend en de afspraken up-to-date.”

### Vakmanschap

Schouders Eronder organiseert nog veel meer om je vakmanschap te versterken, zoals Summerschools, Leernetwerken en themadagen. Welke kansen en uitdagingen liggen er voor jou? Houd [onze website](#) in de gaten!



Procesbegeleider Dave van Loon (Kennisland):

# ‘Even stilstaan is een prima investering’

De opdracht aan Kennisland was tweeledig: begeleid de Werkplaatsen aan de hand van de methode Schouder Eronder en test en verrijk de methode. Dave van Loon was een van de procesbegeleiders namens Kennisland. Hij zag hoe waardevol het is als een multidisciplinaire groep zich in rust over een gezamenlijk vraagstuk buigt. “Die investering betaalt zich terug.”



Dave van Loon:  
*‘Een klantreis liet  
pijnlijk duidelijk zien  
hoe ingewikkeld we  
het hebben ingericht’*

### Wat is jou opgevallen?

“Hoe weinig tijd professionals hebben –en nemen– om even stil te staan. Waarom doen we wat we doen? Wat kan anders en wie kan ons daarbij helpen? Kunnen we de samenwerking anders inrichten? Het is nuttig om die stap terug te zetten, dan kan je daarna twee stappen vooruit. Ik was ook verrast hoe onbekend sommige partijen nog voor elkaar waren.”

### Wat vind jij goed aan de Werkplaats?

“Ik vind het heel waardevol dat er zo’n diverse groep bij elkaar komt en de tijd neemt om een vraagstuk samen uit te pluizen. De methode geeft houvast in de analyse en het is echt actie-onderzoek met een mooie PDCA-loop (Plan, Do, Check, Act). Je bedenkt samen een actie, voert het uit en reflecteert daarop in de volgende bijeenkomst. Die acht bijeenkomsten geven ook voldoende tijd om elkaar goed te leren kennen, zodat je na afloop elkaar weet te vinden. Daar-

naast is het fijn dat je ook experts in kan roepen, die frisse blik werkt goed.”

### Waar moet je op letten als je een Werkplaats start?

“De samenstelling is belangrijk. De belangrijkste ketenpartners moeten vertegenwoordigd zijn, van beleid tot uitvoering. Mensen met mandaat die het verschil kunnen maken, anders wordt het een praatclub. En er moet een onpartijdige procesbegeleider zijn die boven de partijen staat. En praktisch: zorg voor een gemeenschappelijke online tool om agenda’s, taken en documenten overzichtelijk te houden. Bij ons werkte Trello goed.”

### Welke verbeterpunten zie jij?

“Omdat er bij de Werkplaatsen alleen professionals aanschuiven, gaat het al snel veel over processen en de onderlin-ge samenwerking. De methode vraagt wel aandacht voor het klantperspectief, maar dat mag nog nadrukkelijker.

Voordat je het weet spreek je wel óver de klant, maar niet mét de klant. Een klassieke valkuil.”

### Hoe hebben jullie dat klant-perspectief aandacht gegeven?

“Onder andere met verschillende werkvormen, bijvoorbeeld bij de voorstelronde. Wij ‘speelden’ de inwoner met schulden; wie krijgen we tegenover ons? Ook deden we een klantreis. Die liet pijnlijk duidelijk zien hoe ingewikkeld we het met elkaar hebben ingericht en hoe logisch het is dat mensen afhaken. Een gesprek met een jongere leverde ook veel *eye-openers* op.”

### En hoe verder?

“Onze rol als procesbegeleider is uitgespeeld, maar ik zie dat diverse Werkplaatsen in meer of mindere mate nog steeds actief zijn. Op hun oorspronkelijke vraagstuk, maar ook op andere thema’s. En dat is precies de bedoeling.”

## Lerende praktijken: Leernetwerken en Werkplaatsen

Schouder Eronder ondersteunt en stimuleert gemeenten, organisaties en professionals om stapsgewijs te werken aan leren en verbeteren. Met andere woorden: leren te werken als een lerende praktijk. We begeleiden deze lerende praktijken onder andere met Leernetwerken en Werkplaatsen. In beide gevallen werken we met de methode van Schouder Eronder.

### Leernetwerk

In een Leernetwerk werken uitvoerende professionals in een kleine groep aan een actieplan voor hun eigen vraagstuk. Ieder Leernetwerk heeft een thema en wordt georganiseerd in samenwerking met partners van Schouder Eronder, zoals NVVK, Valente of de LCR. Deelnemers werken bijvoorbeeld bij een schuldhulpverleningsorganisatie, wijkteam of maatschappelijke organisatie. Er zijn zes online bijeenkomsten per thema.

### Werkplaats

In een Werkplaats buigt een organisatie zich samen met belangrijke (keten)partners over een complex vraagstuk binnen hun keten. Met een methodische aanpak wordt gewerkt aan een verbeterd werkproces: leren door te doen. Samenwerken in de keten staat centraal, dit is belangrijk voor een effectieve uitvoering.

### Methode

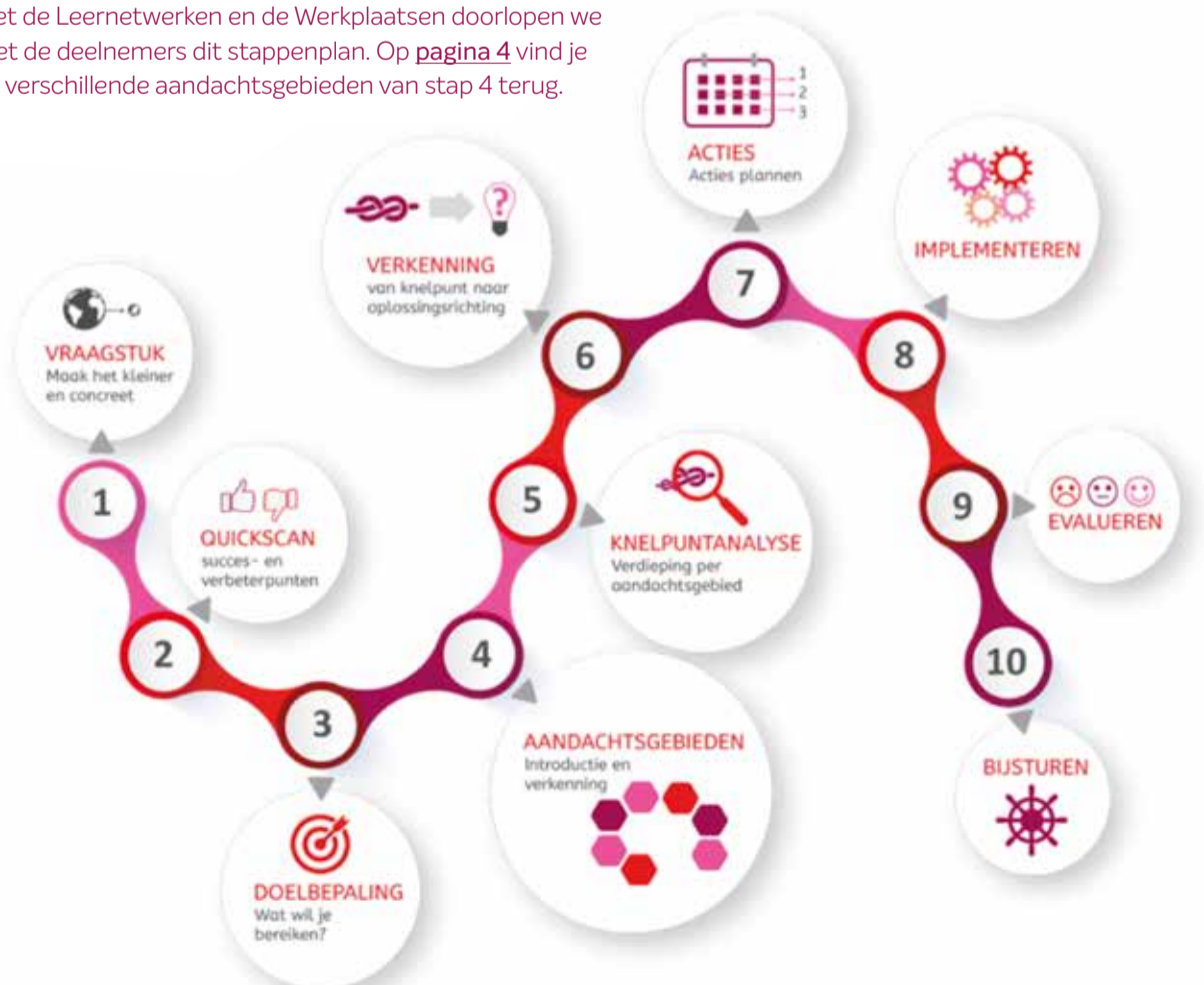
De methode Schouder Eronder helpt om complexe vraagstukken methodisch aan te pakken; stap voor stap en getoetst aan verschillende aspecten zoals klantbeleving, bestuurlijk mandaat en randvoorwaarden. Met behulp van praktijkvoorbeelden, kennis en kunde van de deelnemers en inzichten uit de weten-

schap wordt onderzocht welke oplossingen kunnen werken in de eigen lokale context. De methode staat voor lerend oefenen, reflecteren en werken aan de hand van een eigen vraagstuk. Natuurlijk is er veel ruimte voor dialoog.

De methode geeft dus geen pasklare antwoorden, maar helpt een vraagstuk te verduidelijken en samen een effectieve aanpak te ontwikkelen die rekening houdt met kansen en struikelblokken.

### STAPPENPLAN

Met de Leernetwerken en de Werkplaatsen doorlopen we met de deelnemers dit stappenplan. Op [pagina 4](#) vind je de verschillende aandachtsgebieden van stap 4 terug.





**Yvonne Piete**  
Beleidsmedewerker schulden,  
Stroomopwaarts

**Meerwaarde**

“Omdat er vaak complexe problemen bij deze jongeren spelen, zijn er meestal meerdere hulpverleners betrokken. Afstemming is dan belangrijk, vandaar ons initiatief voor de Werkplaats. Met zoveel partijen kun je elkaar –onbedoeld natuurlijk– tegenwerken en de jongeren overvragen. Met het gevolg dat de jongere afhaakt. Nu stemmen we beter af: wat heeft prioriteit voor deze jongere, wie onderneemt actie en wat kan op een later moment. Dat geeft meer duidelijkheid voor ons en voor de jongere.”

**Top**

“Het is fijn dat er op maat gewerkt wordt. Een toevoeging vond ik bijvoorbeeld de experts over jongerencommunicatie en stresssensitief werken. Op basis hiervan hebben we onze werkwijze en communicatiemiddelen aangepast. In de communicatie naar de jongere stemmen we ook onderling meer af.”

**Methode**

“Als je al langer op dit gebied actief bent, werk je al snel vanuit die ervaring. Met het stappenplan en de heldere

infographic uit de Werkplaatsen sta je weer even stil bij de verschillende stappen. Ik deelde ‘m al met collega’s en onlangs pakte ik de methode erbij toen ik een ander vraagstuk wilde aanpakken.”

**Tip**

“Er zit veel werk in het starten van de Werkplaats omdat je aan de ene kant de juiste mensen aan tafel wil hebben, maar aan de andere kant de groep ook niet te groot wilt maken. Bij ons was dat nog meer het geval omdat we voor drie gemeenten werken. Maar het was de investering waard. De Werkplaats is een begrip geworden en andere ketenpartners haken nu makkelijker aan.”



**Rhodé Nobel**  
Preventiemedewerker,  
Stroomopwaarts

**Top**

“Jongeren met schulden worden nu makkelijker ‘gevonden’ omdat de samenwerking beter is geregeld. Ook

bij Start.go (de uitkeringstak) en bij Humanitas zijn ze alert op mogelijke schuldenproblematiek en verwijzen ze sneller naar ons. En de meer complete sociale kaart werkt fijn; iedereen weet beter wie wat wel kan doen en vooral ook wat niet.”

**Communicatie**

“De communicatie is nu helder over rechten en plichten, maar minder dwingend opgesteld, met minder ‘moeten’. En ik denk dat jongeren dat prettiger vinden. Meer kort en bondig, daar ben ik zelf ook alerter op geworden. En ik tast per jongere af wat werkt; bellen, mailen, een brief of een appje.”

**Dilemma**

“Het blijft een lastige spagaat: aan de ene kant wil je connectie maken en náást de jongere gaan staan, maar je blijft die ambtenaar met soms een lastige boodschap. Je wil dat de ernst van de situatie overkomt en dan gebruik je eerder formele communicatie. De andere partners hebben hier ook weinig ervaring mee, dus het was fijn om expertise in te kunnen roepen.”

**Tip**

“Ik denk dat de Werkplaats nog meer had opgeleverd als er meer duidelijkheid was geweest over de rollen. Wie hakt de knopen door, wie neemt de beslissingen? De procesbegeleiders deden dat beperkt en de meeste deelnemers waren ook best afwachting. Van mij had er wel wat meer vaart in mogen zitten.”

# WERKPLAATS STROOM- OPWAARTS

**Stroomopwaarts verzorgt onder andere de schuldhulpverlening voor de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Deze organisatie is initiatiefnemer van deze Werkplaats. Doel is om jongeren met schulden beter te ondersteunen richting werk of onderwijs. Tijdens de Werkplaats ontdekken de deelnemers dat jongeren slecht bereikt worden en dat jongeren afhaken. Verbetering van de communicatie wordt daarom een apart doel. Deelnemers zijn onder andere Stroomopwaarts, Humanitas, Schuldhulpmaatje en RMC Leerrecht. Afhankelijk van het onderwerp schuiven andere partijen aan, zoals Jongerenwerk. Na afloop van de acht bijeenkomsten blijft de kerngroep intact en wordt er uitgebreid naar gemeenten, het onderwijs en het wijkteam. Op die manier wordt de werkwijze geborgd en het netwerk rondom jongeren verstevigd. Deelnemers noemen de verbeterde samenwerking als resultaat. De sociale kaart is meer volledig, de lijntjes zijn korter, partners weten wat de andere betrokkenen doen en ook vooral wat ze niet doen. Hierdoor is er meer afstemming en prioritering tussen de deelnemers. Vier deelnemers kijken terug.**

opleiding juist een duurzame stap kan zijn naar een leven zonder schulden. Een verwijzing naar schuldhulpverlening wordt lang niet altijd opgevolgd. En dan ben je ze dus kwijt. Door deze Werkplaats zijn de lijntjes naar andere partijen kort en kunnen we de kans op uitval verkleinen.”

**Eyeopener**

“De bijeenkomst over stresssensitief werken vond ik echt een *eyeopener*. Vroeger dacht ik gelijk in oplossingen. Nu ook nog wel, maar ik bijt op m’n tong. Ik onderzoek of mijn oplossing wel haalbaar is voor de jongere, schakel eerder andere partijen in en maak kleinere stappen. Hiermee hoop ik dat ik een gevoel van falen en nog meer stress bij de jongere voorkom.”

**Tip**

“Aan de ene kant wil je de hele keten aan tafel hebben, maar de groep moet ook weer niet te groot zijn. We hebben het nu opgelost met een kerngroep en een paar schillen. Ook werk je niet allemaal met dezelfde systemen. Trello bleek voor ons een goede oplossing.”



**Yvonne Lopes**  
Coördinator thuisadministratie en schuldplicht Preventienetwerk Schiedam, Humanitas

**Top**

“In Schiedam doe ik al mee aan de thematafels, maar ik heb nu een breder beeld van het werkveld. Er zijn nu meer warme contacten met andere organisaties die met jongeren werken. En we zijn niet allemaal apart het wiel aan het uitvinden. Als wij beter samenwerken, hoeven hulpvragers bijvoorbeeld niet iedere keer hetzelfde verhaal te vertellen. Dat scheelt een hoop frustratie.”

**Resultaat**

“Jongeren denken niet aan langetermijngevolgen. Een van de tips was dan ook om de begeleiding in kleinere

stappen op te breken en perspectief te bieden op de korte termijn. En om successen te vieren, hoe klein ook. Alle partijen hebben hun communicatie in meer of mindere mate aangepast.”

**Tip**

“Zorg dat je met elkaar het doel duidelijk hebt en ga vooral doen! Met zo’n Werkplaats ga je tussen de bijeenkomsten aan de slag met casussen, je brengt ideeën in de praktijk. Daarna weer terugkoppelen, finetunen en weer de praktijk in. De term ‘schouders eronder’ is hier wel van toepassing.”



**Anneke Meijborg**  
Trajectbegeleider Regionale Meld- en Coördinatiefunctie Leerrecht

**Top**

“We weten dat jongeren met schulden eerder uitvallen op school, de stress is dan te hoog. Terwijl een

“De Werkplaats is een begrip geworden, andere ketenpartners haken nu makkelijker aan.”





# Werkplaats vol positieve energie

## En 7 tips voor jongerencommunicatie

**Als het gaat om jongerenbeleid, ziet Karin van Nuland van Stimulansz het liefst een innige samenwerking tussen jongerenwerk, scholen en gemeente. Ze is dan ook zeer verheugd over de verbindingen die in de werkplaats Stroomopwaarts zijn gelegd. “Er hing een positieve energie, er werd kennis gedeeld en processen werden inzichtelijk. Zo’n werkplaats kan zoveel winst opleveren.”**

Karin is namens Stimulansz betrokken bij Speaking Minds\* en verzorgde de expertmeeting over jongerencommunicatie bij deze werkplaats. De expert was natuurlijk een jongere zelf, Sharon uit Almelo, een mbo-1 leerling die weet wat armoede is.

Karin: “Het is natuurlijk een open deur van jewelste, maar praat mét jongeren en niet óver jongeren. Het liefst met een jongere die dagelijks te maken heeft met jouw vraagstuk. Jongeren zoals Sharon willen graag meedenken, dus geef ze dat podium. Het effect is dubbelop. Jij krijgt meer informatie, de jongeren krijgen meer zelfvertrouwen.”

### Olifant

Het advies van Karin: “Leg verbindingen want de kennis en de daadkracht zit al in de organisaties en de samenleving.” Zij illustreert dit advies aan de metafoor van de zes blinde mensen die samen een olifant beschrijven aan een zevende persoon. “Als je de slurf, de staart, de poten en de huid allemaal los benoemt, heb je nog geen compleet beeld van een olifant. Daarom vind ik de werkplaats zo’n goed initiatief; er worden verbindingen gelegd. De problemen worden vanuit verschillende perspectieven beleefd, en je voegt die perspectieven samen.

Karin van Nuland:

*‘Leg verbindingen want de kennis en de daadkracht zit al in de organisaties en de samenleving.’*

Vervolgens ga je samen op zoek naar een coherente oplossing waar burgers iets aan hebben.” Karin benoemt de voordelen van een onafhankelijke derde, de facilitator van de werkplaats. “Zo iemand kan aanjager en verbinder zijn, blinde vlekken opsporen en ervoor zorgen dat iedereen z’n waarde behoudt. Als je daar openheid, vertrouwen en inzet van de deelnemers bij optelt, heb je een prima voedingsbron voor verbeterde dienstverlening naar de inwoner.”



foto: stimulansz.nl

## Beter communiceren met jongeren

volgens Karin en Sharon

- 1 Jongeren praten in een ‘andere taal’, stem daar je communicatie op af. Laat dit liefst door een professional doen en toets het bij de doelgroep.
- 2 Zorg voor één loket, want elke doorverwijzing kan een afhaakmoment zijn.
- 3 Gebruik verschillende opties om te communiceren; op whatsapp zullen ze sneller reageren dan op een brief of een mail. Moedig jongeren aan jouw accounts op social media te volgen.
- 4 Werk samen met scholen. Docenten zien de jongeren dagelijks en het klaslokaal is een natuurlijke, veilige plek om het gesprek aan te gaan.
- 5 Doorbreek het taboe, praat en communiceer erover. Geen eenmalige campagne, maar doorlopend. Er is een aanloopje nodig voordat een jongere onder z’n hoodie vandaan komt. Speaking Minds kan gesprekken in de klas faciliteren.
- 6 Maak gebruik van externe expertise. Jongerenwerkers kunnen bijvoorbeeld docenten ondersteunen met gesprekken in de klas. En jongerenwerk is blij met die ingang.
- 7 Ga naar ‘buiten’ zodat je ook andere geluiden hoort. Bezoek de Voedselbank, een ruilbeurs, scholen, andere organisaties, etc. Maak verbindingen en vertrouw op de ervaring en kennis van deze partners.

## VRAAGSTUK CENTRAAL in methode Schouders Eronder



### Kennis

Wat moet je als professional weten om je werkzaamheden in relatie tot je vraagstuk uit te kunnen voeren.



### Kunde

Welke vaardigheden heb je als professional nodig om je werkzaamheden uit te kunnen voeren in relatie tot je vraagstuk.



### Bestuurlijk mandaat

Dit gaat over thema’s als veiligheid, draagvlak en of de urgentie gevoeld wordt in jouw organisatie om met je vraagstuk aan de slag te gaan.



### Keten

Welke partijen heb je nodig in relatie tot jouw vraagstuk?



### Klantbeleving

Wat zijn behoeften en wensen van je klanten in relatie tot je vraagstuk? Wat is er nodig om de dienstverlening hier op aan te laten sluiten?

Stap 4 in het stappenplan (zie pagina 2) van de methode is de nadere verkenning van het vraagstuk aan de hand van deze zeven aandachtsgebieden.

Dit overzicht helpt je in de analyse van wat nodig is voor een werkende oplossing. Het laat ook zien wie je moet betrekken bij je vraagstuk.



### Randvoorwaarden

Welke capaciteit (tijd en geld) heb je nodig in je organisatie/afdeling om je opdracht (verbonden aan je vraagstuk) uit te kunnen voeren.



### Overig

Hier schrijf je de knelpunten op die je niet kunt onderbrengen bij de andere gebieden.

## Speaking Minds

Speaking Minds is er voor jongeren die willen meedenken over gemeentelijk beleid. En voor gemeentes die op zoek zijn naar die meedenkers, op het gebied van armoede, schulden, jeugdzorg en gezondheidszorg. Speaking Minds is een samenwerking tussen Stimulansz, Save the Children en Defense for Children.

Deze krant is gemaakt in opdracht van Schouders Eronder, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

Hoofdredactie: Joyce van Horn (Schouders Eronder) en Marleen Smit (Divosa)  
Redactie: Saskia Ridder (VanSas, Tekst en Communicatie)  
Vormgeving: Nanda Alderliefste (noinoloi.nl)  
E-mailadres redactie: [communicatie@schouderseronder.nl](mailto:communicatie@schouderseronder.nl)