



Gemeente Emmen gebruikt Module Werkinstructies

“Het maatwerk dat ons beleid is, proberen we zo goed mogelijk vast te leggen in de werkinstructies. Zo behandel je gelijke gevallen altijd gelijk.”

‘Emmen ontwikkelt verder’ is het motto van de gemeente Emmen. Sinds vorig jaar ontwikkelt de gemeente richting een plattere organisatie met slagvaardige professionals die de dienstverlening aan de 107.417 inwoners van Emmen centraal stellen. Verschillende Grip op producten van Schulinck zijn de gemeente daarbij behulpzaam. Voor de werkinstructies bij Grip op Participatiewet wordt gebruik gemaakt van de Module Werkinstructies.

De gemeente Emmen, de grootste gemeente van Drenthe, werkt met Grip op Participatiewet, Grip op Schuldhulpverlening, Grip op Wmo, Grip op Jeugd en Grip op Kinderopvang. Bij Grip op Participatiewet werd ook de Module Werkinstructies in gebruik genomen. Nienke Breukelman, Senior medewerker kwaliteitszorg, is verantwoordelijk voor het up to date houden van de informatie in deze module. Ze vertelt: “De reden waarom we hebben besloten om de Module Werkinstructie te gaan gebruiken is eigenlijk heel simpel: omdat de mogelijkheid er kwam. We hadden een beleidsinstructieboek waarin ook de werkinstructies stonden. Die hebben we met de komst van de Module Werkinstructies helemaal uit elkaar getrokken: alle werkinstructies zijn nu apart ondergebracht in de Module Werkinstructies.”

Gelijke gevallen gelijk behandelen

De gemeente Emmen is, net als iedere gemeente, constant aan verandering onderhevig. Van overheidswege worden wetten aangepast, het eigen beleid wijzigt, werkafspraken en werkinstructies wisselen. “Het gemeentebestuur wordt steeds

meer maatwerk en dat maatwerk proberen we vast te leggen, zodat je gelijke gevallen ook gelijk behandelt,” zegt Breukelman. “Je kunt en wilt niet willekeurig zeggen: jij krijgt het wel en jij krijgt het niet. Geen enkel geval is hetzelfde, want iedereen heeft natuurlijk zijn eigen problematiek, maar als we een situatie eerder hebben gehad willen we wel kijken of we dezelfde oplossing kunnen gebruiken.

Gemakkelijk wijzigen

Beleid wordt in Emmen meestal één keer per jaar gewijzigd, tenzij er heel dringende redenen zijn, zoals een wetswijziging, om het tussentijds te wijzigen. Breukelman: “Daarom hebben we ook gekozen om de beleidsregels en de werkinstructies uit elkaar te halen. Anders moet je iedere keer als je in de werkinstructies iets wijzigt, het hele beleidsboek weer doorlopen en door de gemeenteraad laten vaststellen. Dat hoeft nu niet, het beleid staat vast en de werkinstructies hangen er los aan. Het wijzigen van een werkinstructie hoeft niet via de raad, die kunnen we van dag tot dag veranderen. Dus het werkt ook nog gemakkelijker zo. Wij hebben bijvoorbeeld de afgelopen maanden ▶

Schulinck

Actuele kennis. Helder inzicht.

veel werk gehad aan statushouders. Er veranderden voortdurend dingen in de werkinstructies, bijvoorbeeld op het gebied van soorten huisvesting. Bij een gemeubileerde kamer krijgt een statushouder minder geld voor woninginrichting en dat wordt dan vastgelegd in werkinstructies, zodat alle consulenten het op dezelfde manier doen. Vanuit kwaliteitszorg zetten we wel eens iets in de werkinstructies dat volgens de consulenten in de praktijk niet blijkt te werken. Dan moet dat worden herschreven.”

“Is het veel of heb ik het erg druk, dan vraag ik één van mijn collega’s om in te springen.”

Up to date houden

In eerste instantie liet de gemeente Emmen alle wijzigingen door Schulinck in de module zetten, tegenwoordig doet Breukelman, als verantwoordelijke kwaliteitsmedewerker, dat zelf. “In eerste instantie hadden we het idee om de module door meerdere mensen te laten bijhouden,” zegt ze. “Maar dan heeft niemand tijd of men schuift het op een ander af en dan gebeurt het niet. Daarom heb ik het op me genomen. Ik heb wekelijks een dagdeel vrijgemaakt om alles langs te gaan om te zien of het nog up to date is, of er nog dingen moeten worden gewijzigd, of dat er mensen moeten worden ingelicht. Is het veel of heb ik het erg druk, dan vraag ik één van mijn collega’s om in te springen.”

Gebruik is toegenomen

Alle medewerkers binnen de gemeente die uitvoering geven aan de participatiewet, zo rond de 70 personen, kunnen gebruik maken van de Module Werkinstructies: mensen van de uitkeringsadministraties, consulenten, handhavers en invorderaars. “De medewerkers kunnen direct naar een werkinstructie, ze hoeven niet het hele boek door te scrollen,” legt Breukelman uit. “Binnen de werkinstructies zijn ook allemaal doorklikfuncties, zodat ze bij een lange werkinstructie meteen door kunnen naar het relevante stuk. We hebben vorig jaar voorlichting gegeven hoe we met de werkinstructies willen werken. De zoekfunctie is nogal lastig, omdat je veel hits krijgt op een zoekterm. Onze medewerkers zoeken dus niet via de zoekfunctie maar gaan gewoon naar de werkinstructie. Daar staan allemaal linkjes naar het beleid in Grip op Participatie. We hebben het gemakkelijker gemaakt om Grip op te gebruiken. Er wordt nu ook meer gebruik van gemaakt dan voorheen. Dat komt echt omdat het gemakkelijker vindbaar is, denk ik.”

Duidelijk voor de klant

De Module Werkinstructies past goed bij het motto ‘Emmen ontwikkelt verder’, vindt Breukelman. “We zijn bezig met een organisatieverandering waarbij de verantwoordelijkheid bij de consulent zelf wordt neergelegd, zodat wij als kwaliteitsmedewerkers minder als vraagbaak gaan dienen en meer kunnen waken op de kwaliteit. Daarin komt de Module Werkinstructies goed van pas. En als de consulenten werken volgens de werkinstructies, werken we allemaal op dezelfde manier en dan is het voor de klant ook duidelijker. Dan kun je ook beter uitleggen waarom het bij de buurvrouw wel kan en bij jou niet.”

Hulp bij inrichten

Bij het inrichten van de Module Werkinstructies heeft de gemeente Emmen ondersteuning gehad van Schulinck. “Toen we er zelf mee aan de slag waren, ging het iedere keer niet zoals wij het wilden. Dan belden we Schulinck: help ons ermee, want dit werkt niet en dat werkt niet. We hebben veel overleg gehad met Schulinck over hoe wij het wilden en wat er mogelijk was. Om een lang verhaal kort te maken: op een gegeven moment hebben wij de module ingericht en tegen Schulinck gezegd ‘zo willen we het hebben’. De mensen van Schulinck hebben het toen zoveel mogelijk naar onze wensen aangepast.”

“De mensen van Schulinck hebben het toen zoveel mogelijk naar onze wensen aangepast.”

Wensen

In de oude situatie, waarin Emmen de werkinstructies in het beleidsinstructieboek had ondergebracht, konden de werkinstructies gemakkelijk worden gekoppeld aan het beleid van de gemeente. In de nieuwe versie kan niet rechtstreeks worden geschakeld tussen werkinstructies en beleid. “We hadden een mooie constructie bedacht en die vond Schulinck ook prachtig,” zegt Breukelman. “Maar er maken natuurlijk meerdere gemeenten gebruik van dit product en dan moeten de wijzigingen ook door iedereen worden gedragen. En dat is helaas niet zo. Dat is eigenlijk het enige nadeel dat ik kan verzinnen. Maar zoals het nu is, is het absoluut goed werkbaar. We hebben regelmatig gesprekken met Schulinck hoe we het graag willen en ze proberen het ons zoveel mogelijk naar de zin te maken. We krijgen ook andere gemeenten op bezoek of aan de telefoon die willen zien hoe wij het ingericht hebben om te zien of de Module Werkinstructies iets voor hen is. Dat is gewoon heel leuk!” ■

