



Het leggen van contact met inwoners in de Vroeg Eropaf-aanpak is een grote uitdaging. Wat is de beste manier om iemand te benaderen? Hoe zorg je ervoor dat je met een inwoner in contact komt? En als je eenmaal contact hebt: hoe kun je dit contact dan het beste benutten? Je wilt de inwoner namelijk weer op weg helpen – of dit nou door een uitgebreide aanpak is of door een paar simpele tips.

Wil je praktische tips over het leggen en benutten van Vroeg Eropaf-contact? Lees deze korte handreiking en kijk wat jij kunt verbeteren.

VROEG EROPAF Tips voor goed contact

CONTACT LEGGEN

TIP | Combineer meerdere vormen van communicatie.

Alleen een brief sturen is (vaak) niet genoeg. Er zijn verschillende manieren van communicatie mogelijk zoals WhatsApp, huisbezoek, sms, informatieve video of een telefonisch gesprek. Combineer per persoon verschillende vormen van communicatie: dus én een e-mail én een telefoontje. Wees niet bang om meerdere vormen van communicatie kort op elkaar in te zetten. Het doel is: de inwoner zo snel mogelijk bereiken – op wat voor manier dan ook.

TIP | Stem het communicatiemiddel af op de doelgroep.

Kijk zo goed mogelijk naar het totaalplaatje van de inwoner, zoals leeftijd, leefsituatie en andere factoren die een rol kunnen spelen.

Concrete tips schriftelijke communicatie

- **Maak de communicatie persoonlijk.**
Niet: Beste meneer/mevrouw [achternaam]
Wel: Beste [voornaam] en [achternaam]
- **Zet de hoofdboodschap centraal, niet de (negatieve) aanleiding.**
Niet: U krijgt deze brief omdat <melder> aan de gemeente heeft laten weten dat u uw rekening niet heeft betaald.
Wel: Ook voor u is er gratis hulp en advies bij geldzorgen.

Bij jongeren kan bijvoorbeeld ingezet worden op contact via WhatsApp en bij oudere inwoners kan een huisbezoek prettiger zijn. Pin jezelf echter niet vast op één communicatievorm (zie tip 1).

TIP | Experimenteer met nieuwe tijdstippen.

Voer eens een belronde of huisbezoekronde uit tussen 17:00 en 19:30u. Dan is de kans groter dat je contact kunt leggen met inwoners die overdag werken.

TIP | Stuur je een brief, sms, WhatsApp of een e-mail?

Pas je taalgebruik dan aan de doelgroep aan en leg goed uit wat je voor de inwoner kunt doen. Dit kan ook door bij de tekst bijvoorbeeld een QR-code naar een filmpje te plaatsen, waarin je extra uitleg geeft.

- **Normaliseer de situatie.** *Voorbeeld: Afgelopen jaar hebben we [x-aantal] mensen in [naam gemeente] geholpen.*
- **Benadruk het samen-gevoel.** *Voorbeeld: We kunnen samen kijken naar mogelijkheden.*
- **Roep op tot het nemen van concrete stappen.**
Niet: Ons telefoonnummer is xxxx.
Wel: Bel ons op xxxx.
- **Gebruik makkelijke woorden.** Een simpele hulp hiervoor is de website: www.ishetb1.nl
- **Gebruik korte zinnen.** Probeer maximaal 15 woorden in één zin te gebruiken

CONTACT BENUTTEN

TIP | Neem de tijd en moeite om te luisteren.

Mensen willen zich gehoord en gezien voelen. Dit bereik je door open in een gesprek te staan, geen oordelende houding te hebben maar mensen in hun waarde te laten en door echt te luisteren naar mensen. Als mensen zich gehoord voelen, vergroot dit de bereidheid om hulp te aanvaarden. Vraag bijvoorbeeld: Wat is voor u momenteel het belangrijkste om vooruit te kunnen? Of: Vindt u het fijn als ik u help met [soort dienstverlening]? Accepteer 'nee' als antwoord: respecteer de eigen regie van de inwoner.

TIP | Wees duidelijk en eerlijk over de mogelijkheden van de dienstverlening.

Over wat je wel en niet voor de inwoner kunt betekenen. Het heeft geen zin om de situatie mooier te maken dan deze is of beloften te doen die je niet waar kan maken.

Ook bij verbale communicatie zijn de volgende concrete tips belangrijk.

■ Normaliseer de situatie.

Voorbeeld: Afgelopen jaar hebben we [x-aantal] mensen in [naam gemeente] geholpen OF mijn vader/moeder/broer/zus/vriend(in)/buurman vertelde mij laatst dat hij/zij het ook lastig vindt om overzicht over zijn/haar financiën te houden. Of refereer naar een recent (algemeen bekend) nieuwsitem dat hierover gaat (Vorige week hoorde ik nog op de radio/in een podcast dat...).

■ Benadruk het samen-gevoel.

Voorbeeld: We kunnen samen kijken naar mogelijkheden.

■ Maak het gesprek persoonlijk door iets over jezelf te delen.

Dit heeft twee doelen: het normaliseert de situatie van de inwoner en de inwoner is niet de enige in het gesprek die persoonlijke informatie deelt. *Voorbeeld: Ik merk zelf ook dat de boodschappen duurder worden OF ik ben zelf ook wel eens een keer vergeten een rekening te betalen.*

Gebruik natuurlijk wel een persoonlijk feitje dat waargebeurd is, anders komt het onoprecht en als een trucje over.

Binnen het grootschalig NWO-onderzoeksprogramma 'Eerder uit de schulden: wat werkt?' doen gemeente Amsterdam inclusief buurtteams Amsterdam, het Centraal Bureau voor de Statistiek, Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en Hogeschool Utrecht onderzoek naar de effectiviteit van de Vroeg Eropaf-aanpak van de gemeente Amsterdam. Hieruit komen succesfactoren en tips om de aanpak nóg effectiever te maken.

