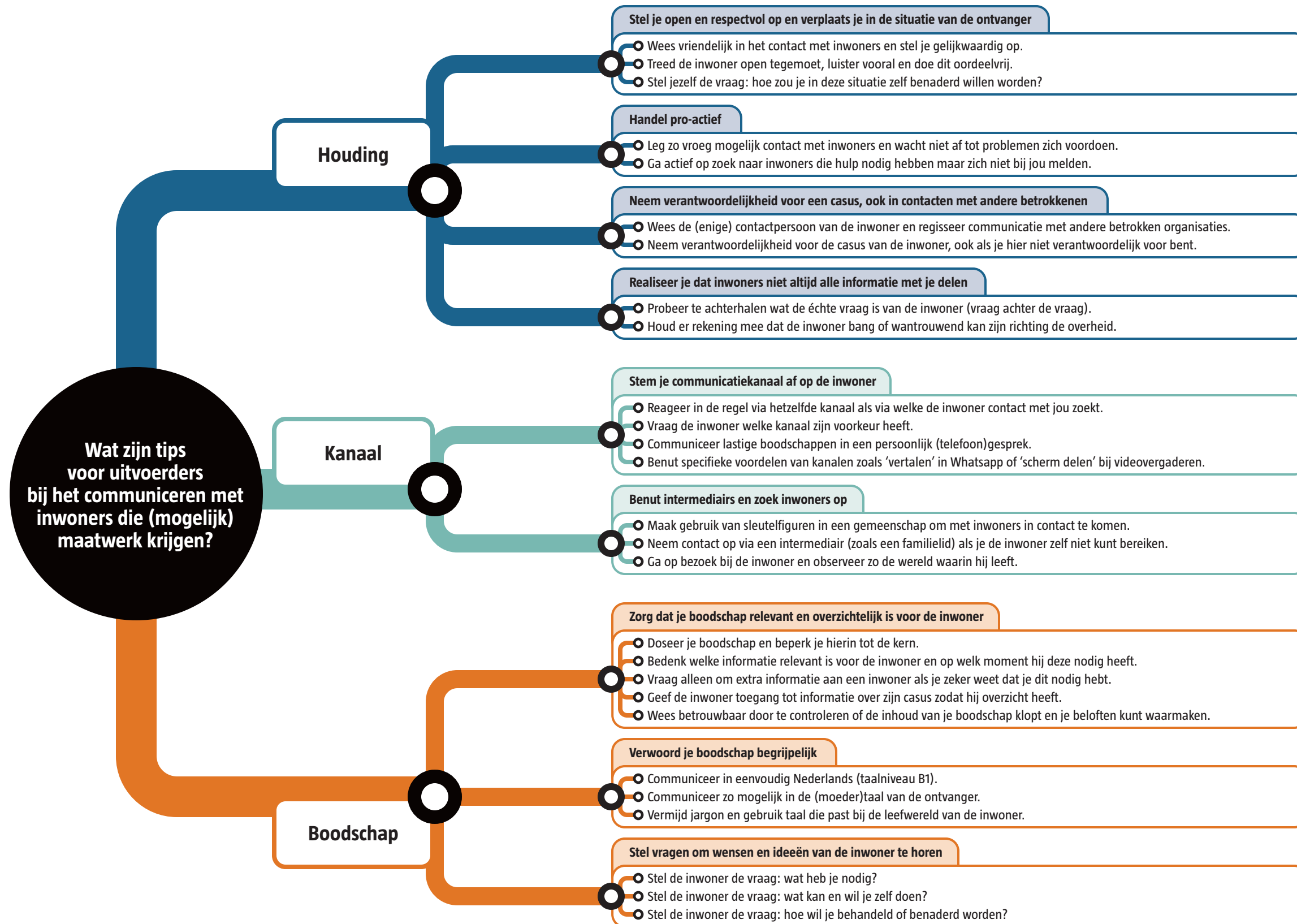


Communicatiekaart



Over deze kaart

Deze kaart is gemaakt voor uitvoerders die zich beroepsmatig bezighouden met het sturen, ondersteunen of begeleiden van inwoners, zoals casemanagers. De kaart kan ook nuttig zijn voor andere functionarissen binnen een uitvoeringsorganisatie, zoals een medewerker klantenservice. De zinnen op kaart zijn tips voor uitvoerders bij het communiceren met burgers die maatwerk krijgen of hiervoor mogelijk in aanmerking komen. Deze communicatiekaart dient ter inspiratie. Het kan uitvoerders aan het denken zetten, hen laten reflecteren op gesprekken met inwoners en hen helpen om deze eens op een andere manier te voeren. Deze kaart pretendeert niet compleet te zijn. De tips op deze kaart zijn bedacht door deskundigen tijdens een denksessie onder leiding van De Argumentenfabriek. Een aantal van de tips op deze kaart is gebaseerd op de overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening, te raadplegen op www.programmamenscentraal.nl.

Definities

Met *maatwerk* bedoelen we dienstverlening op maat met afwijking van regels. Het kan hierbij gaan om afwijking van wet- en regelgeving maar ook afwijking van regels of procedures binnen een organisatie.

Met *inwoner* bedoelen we de persoon of personen over wie de casus gaat. Dit zal in veel gevallen één burger zijn, maar het kan ook gaan om een heel huishouden, een ondernemer of bedrijf. Waar we spreken over 'hij' is dit enkel voor de leesbaarheid. Hier kan ook 'zij' of 'hen' gelezen worden.

Met *uitvoerder* bedoelen we een medewerker van een publieke uitvoeringsorganisatie, zoals UWV, SVB of CBR die zich bezighoudt met het sturen, ondersteunen of begeleiden van inwoners, zoals een casemanager.