

Bijlage 7. Reflectie Inwoner in Beeld: Van Principes naar Praktijk

19-03-2026

Introductie

In dit document reflecteert de gemeente op de aan het begin vastgestelde leidende principes van het project Inwoner in Beeld en op de mogelijke toepassing daarvan in de toekomst. Deze reflectie is geschreven op basis van verschillende bijeenkomsten met consultants Werk en Inkomen, zoals werkproces- en casusevaluaties in een vergelijkend perspectief en inwoners, inwoneronderzoek van Moventem (2024 en 2026) en verschillende documenten zoals de kaderstellende notitie, voortgangsrapportages, de startnotitie Lokale Aanpak Bestaanszekerheid en de Participatiewet in balans. Deze reflectie is op 16-03-2026 vastgesteld door de stuurgroep Inwoner in Beeld en wordt in mei 2026 getoetst bij inwoners. Deze reflectie dient als leidraad voor collega's in de praktijk, als overdrachtsdocument aan de Lokale Aanpak Bestaanszekerheid en als bijlage in de eindverantwoording van het project Inwoner in Beeld.

1. De oorsprong van onze leidende principes

Bij de start van het project 'Inwoner in Beeld' (IIB) in 2023 is er bewust gekozen voor een volledig nieuwe, mensgerichte aanpak. Het doel was om dichterbij de inwoner te staan door middel van waardevol en hoogwaardig contact. Om dit te bereiken, is de werkwijze gebouwd op drie fundamentele principes:

- **Bestaanszekerheid:** Dit is de basisbehoefte en de zekerheid dat een inwoner over voldoende en voorspelbaar inkomen, een woning, zorg en een financiële buffer beschikt. Het is een randvoorwaarde om überhaupt mee te kunnen doen in de maatschappij.
- **Vertrouwen:** Dit principe ging uit van de oprechte intenties van de inwoner. We wilden af van de nadruk op wantrouwen en bewijslast, en in plaats daarvan de ruimte en tijd nemen om te luisteren naar wat de inwoner écht nodig had.
- **Gelijkwaardigheid:** Dit hield in dat we ons als overheid niet boven de inwoner stelden, maar naast hen gingen staan, zonder te betuttelen. We toonden begrip voor het feit dat chronische stress door bestaansonzekerheid leidt tot irrationele beslissingen.

2. De weerbarstige praktijk: de noodzaak van werkbaarheid

Hoewel de visie helder was, bleken de principes in de dagelijkse praktijk complex en voor meerdere interpretaties vatbaar. Uit de evaluatie met consultants werk en consultants inkomen in december 2025 kwamen belangrijke spanningsvelden naar voren:

- **De paradox van gelijkwaardigheid:** Volledige gelijkwaardigheid bleek in de praktijk lastig te realiseren vanwege de inherente machtsongelijkheid; de consultant bewaakt immers onder andere de rechtmatigheid en voert wetgeving uit, terwijl de inwoner zich in een afhankelijkheidspositie bevindt. Voor de uitvoering bleek 'respectvolle bejegening' een veel fundamenteeler en werkbaarder begrip dan absolute gelijkwaardigheid.
- **De valkuil van onbegrensd vertrouwen:** Vertrouwen werd soms vertaald naar het geven van heel veel tijd en het uitstellen van maatregelen. Dit werkte soms averechts; te veel onbegrensde ruimte leidde soms tot stilstand bij de inwoner of resulteerde zelfs in hogere terugvorderingen.
- **De onvoorbereide start:** Om de inwoner blanco en open tegemoet te treden, werd er soms gestart zonder voorinformatie in te zien. Dit gaf de inwoner echter soms het gevoel dat de gemeente onvoorbereid was, wat het vertrouwen juist schaadde.

Deze lessen laten zien dat principes pas werken als ze concreet en begrensd zijn. Voor het bestuur en beleid is dit nodig om heldere kaders te scheppen, voor de uitvoering om consequent te kunnen handelen, en voor de inwoner om te weten waar hij of zij aan toe is qua transparantie en voorspelbaarheid.

3. Eenduidige eindreflectie voor de toekomst

Na drie jaar van 'werkende weg leren' is IIB getransformeerd van een losstaand project naar een geïntegreerd onderdeel van ons reguliere proces. De geleerde lessen komen nu samen in een eenduidige werkwijze die naadloos aansluit op de toekomst:

- **Lokale aanpak Bestaanszekerheid:** De herijkte principes vormen het fundament van de uitvoeringsagenda, waarbij we processen simpel en integraal organiseren rondom de hulpvraag van de inwoner.
- **Participatiewet in Balans:** Onze koers loopt perfect in de pas met de nieuwe wetgeving (grotendeels ingegaan per 1 januari 2026). We herstellen de balans tussen bestaanszekerheid, re-integratie en handhaving door de leefwereld centraal te stellen en proportioneel maatwerk te leveren.

4. Samenhang: Kernwaarden, Werkwaarden en Servicebeloften

Om een duurzame cultuurverandering te borgen, moeten onze IIB-principes verbonden worden aan de bredere waarden van de organisatie.

- **Kernwaarden (Gemeentebreed):** Dit zijn de diepste overtuigingen van de gemeentelijke organisatie. Ze bepalen onze interne identiteit en hoe we als collega's met elkaar en ons werk omgaan.
- **Werkwaarden (Voor de uitvoering):** Dit is de vertaling van de kernwaarden naar het dagelijkse gedrag op de werkvloer. Hoe voeren we onze taken uit binnen de teams Werk en Inkomen?
- **Servicebeloften (Naar de inwoner):** Omdat bij IIB de inwoner centraal staat, is intern waardenbesef niet genoeg. Servicebeloften vertalen onze werkwaarden naar concrete, toetsbare afspraken voor de buitenwereld. Het is de belofte aan de inwoner over wat zij van ons mogen verwachten, wat zorgt voor de benodigde voorspelbaarheid en betrouwbaarheid.

5. Voorstel: Geactualiseerde en Werkbare Definities

Op basis van de evaluaties en de gemeentelijke context, stellen we de volgende geactualiseerde definities voor:

- **Bestaanszekerheid:** Een betrouwbaar fundament met voldoende en voorspelbaar inkomen, toegang tot wonen, zorg, onderwijs en een financiële buffer om onverwachte tegenslagen op te vangen, zodat maatschappelijke participatie mogelijk
- **Vertrouwen (Voorspelbaar en Proactief):** De wederzijdse overtuiging van oprechte intenties, ondersteund door een proactieve houding van de professional. Vertrouwen ontstaat niet door het weglaten van regels, maar door duidelijk te zijn, verwachtingen te managen, transparante kaders te bieden en consequent te doen wat we beloven.
- **Gelijkwaardigheid (Respectvolle Relatie):** Iedere inwoner behandelen we met gelijk respect en gelijke kansen op ontwikkeling. We erkennen de ongelijke formele rolverdeling, maar benaderen de inwoner altijd als een volwaardige gesprekspartner. We stemmen af op de inwoner, benoemen vanuit welke rol we spreken, en luisteren zonder vooroordelen.

6. Voorstel voor Servicebeloften aan de Inwoner

Om deze werkbare definities te vertalen naar de leefwereld van de inwoner, stellen we de volgende servicebeloften voor aan de uitvoeringsteams:

1. **Wij staan naast u.** Ook als het even tegenzit of als beslissingen ingewikkeld zijn, leggen we in begrijpelijke taal uit waarom we iets doen. (Gekoppeld aan: Gelijkwaardigheid).
2. **Wij kijken naar wat wél kan.** Binnen de grenzen van de wet zoeken we altijd naar de oplossing die het beste bij uw unieke situatie past. (Gekoppeld aan: Bestaanszekerheid/Maatwerk).
3. **Wij doen wat we beloven.** We komen onze afspraken na, handelen uw vragen tijdig af en zijn open over de stappen in uw proces. (Gekoppeld aan: Vertrouwen/Proactiviteit).
4. **Wij bereiden ons voor, u vertelt uw verhaal.** Wij zorgen dat we op de hoogte zijn van de informatie die al bij ons bekend is, zodat we onze tijd samen kunnen gebruiken om te luisteren naar wat u écht nodig heeft. (Gekoppeld aan: Gelijkwaardigheid/Respect).
5. **Wij zijn helder over de spelregels.** U weet precies wat we van u verwachten, en wat u van ons kunt verwachten. (Gekoppeld aan: Vertrouwen/Voorspelbaarheid).