



## Van inspraak naar samenspraak

Hoe betrek je doelgroepen  
bij beleidskeuzes?

# Beter maak je beleid samen

**Op papier klopt beleid altijd. Alleen: je schrijft geen beleidsstuk om het vervolgens in de la te laten verdwijnen. Je wilt dat er in de praktijk iets mee gebeurt. Dat cliënten, verwanten en collega's ermee uit de voeten kunnen en er samen werk van maken. Hoe krijg je dat nu voor elkaar? Door naar hen te luisteren.**

Goed luisteren naar de mensen om wie het gaat, komt niet bovenop je werk: het is je werk. Alleen door te luisteren ontdek je de behoeftes van je doelgroep en kun je daarbij aansluiten. En belangrijker nog: je zet mensen 'aan', omdat mensen die meepraten en meedenken ook meedoen!

Hoe maak je van luisteren een vanzelfsprekend onderdeel van je werk? Vijf tips om gericht te komen tot gedragen beleid.

**Bekijk onze vijf tips >**

**Praat als experts onder elkaar**

**Betrek ook unusual suspects**

**Maak direct contact (met technologie)**

**Stel de juiste vragen, doe de juiste dingen**

**Experimenteer en houd contact**

## TIP 1 Praat als experts onder elkaar

Cliënten – en hun begeleiders, verzorgenden en verwanten – zijn de échte experts: zij ervaren wat werkt in de praktijk. Gebruik jouw expertise om nieuw beleid te ontwikkelen, en toets je ideeën bij de ervaringsdeskundigen. Luister naar cliënten, hun verwanten en je medewerkers. Daarvan wordt het dagelijks werk van je medewerkers zinvoller en het leven je doelgroep beter. Twee vliegen in een klap.



### Hoe hoor je je medewerkers?

Zorg voor een veilige sfeer, voor vertrouwen. Moedig voorlopers onder je medewerkers aan en deel de succesverhalen. Sta zelf open voor verbeteringen.

**Praat als experts  
onder elkaar**

**Betrek ook  
unusual suspects**

**Maak direct  
contact (met  
technologie)**

**Stel de juiste  
vragen, doe de  
juiste dingen**

**Experimenteer  
en houd contact**

## TIP 2 **Betrek ook *unusual suspects***

Je 'doelgroep'. Dat is net zoals 'de Nederlanders': die groepen zijn niet homogeen. Heb oren voor de verschillen. Sommige mensen laten graag hun stem horen. Die hoor je luid en duidelijk. Heel waardevol. Maar je wilt ook graag anderen horen.



### **Hoe betrek je zoveel mogelijk mensen?**

Probeer en leer. Nodig mensen persoonlijk uit. Of plaats eens een oproepje in je nieuwsbrief. Hang een stembus op. Houd je een bijeenkomst? Geef mondige deelnemers dan hun eigen taak of functie. Zo laat je zien dat je hen belangrijk vindt. Maar zorg ook voor een neutrale gespreksleider. Als organisator kun je niet zeggen: 'Jij hebt nu wel even genoeg gezegd'. Maar de gespreksleider kan dat wel.

**Prat als experts  
onder elkaar**

**Betrek ook  
unusual suspects**

**Maak direct  
contact (met  
technologie)**

**Stel de juiste  
vragen, doe de  
juiste dingen**

**Experimenteer  
en houd contact**

### TIP 3 Maak direct contact (met technologie)

Technologie helpt om snel veel mensen te bereiken. Je denkt nu misschien: dat is toch juist afstandelijk? Maar dat hoeft niet. Kies voor toegankelijke taal en herkenbare beelden. Dan blijf je dichtbij.

Via technologie communiceer je direct met je doelgroep over onderwerpen die spelen in jouw organisatie. Een open deur: betrek je doelgroep ook bij welke technologische oplossing je kiest. Om te testen wat werkt (en wat niet).



#### Hoe luister je met technologie?

Stel je doelgroep eens vragen via een online survey, of een poll op je social kanalen. Of via speciaal hiervoor ontwikkelde systemen, zoals *Tante Co* voor de ouderenzorg.

Praat als experts onder elkaar

Betrek ook unusual suspects

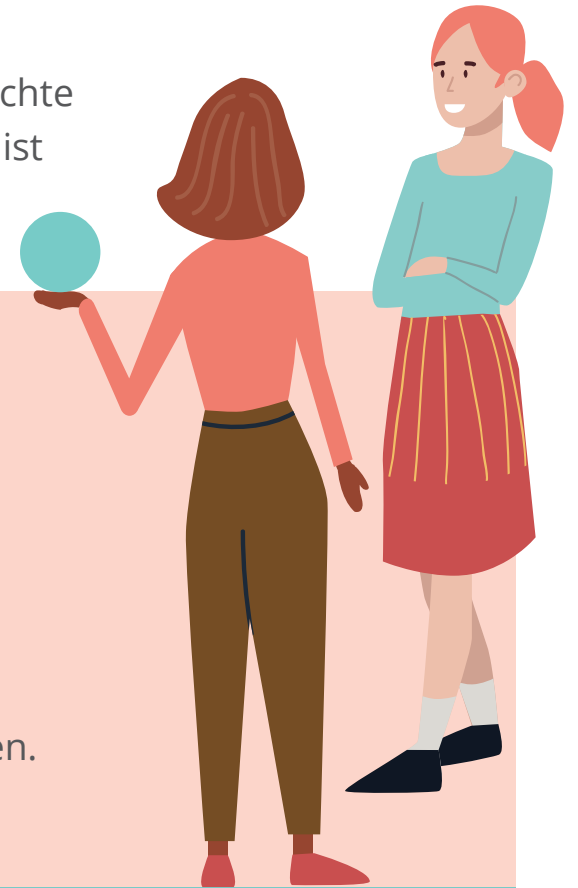
Maak direct contact (met technologie)

Stel de juiste vragen, doe de juiste dingen

Experimenteer en houd contact

## TIP 4 Stel de juiste vragen, doe de juiste dingen

Gesprekken met je doelgroep kunnen alle kanten op gaan. Je hoort veel, maar echte richting voor jouw beleidskeuzes ontbreekt. Soms zorgt een inspraakmoment juist voor scheve gezichten, omdat je niets doet met de inbreng van je doelgroep.



### Hoe zorg je voor richting en resultaat?

#### 1. Weet wat je wilt bereiken

Welke vragen wil je stellen? Hoe stel je ze? Is dit het juiste moment? Geef de kaders aan en ook welke keuzes je nog moet maken. Zorg voor een veilige en positieve sfeer en een actieve dialoog, bijvoorbeeld met een spelvorm.

#### 2. Zorg voor opvolging

Goede opvolging is misschien wel het allerbelangrijkste. Laat deelnemers aan het gesprek weten dat je ze hebt gehoord. Vertel wat je met de input gaat doen. Of leg uit waarom bepaalde dingen niet (direct) kunnen.

**Praat als experts  
onder elkaar**

**Betrek ook  
unusual suspects**

**Maak direct  
contact (met  
technologie)**

**Stel de juiste  
vragen, doe de  
juiste dingen**

**Experimenteer  
en houd contact**

## TIP 5 Experimenteer en houd contact

Je hebt geluisterd, en wilt dingen verbeteren. Dus ga je aan de slag. Ook dat doe je samen met je doelgroep. Juist wanneer de oplossingen, zoals nieuw beleid, worden vormgegeven wil je daarover in gesprek blijven.

### Hoe blijf je in contact over oplossingen?

Probeer samen dingen uit, en vraag al vroeg om reacties. Bekijk samen met de betrokkenen of jouw beleidsdoelen echt bijdragen aan de behoeftes van je doelgroep, voordat je met de uitvoering aan de slag gaat. En heel belangrijk: stuur bij op basis van de feedback. Dat vraagt moed, maar is makkelijker als je in gesprek bent en blijft.



Praat als experts onder elkaar

Betrek ook unusual suspects

Maak direct contact (met technologie)

Stel de juiste vragen, doe de juiste dingen

Experimenteer en houd contact

**Einder Communicatie is een creatief-strategisch bureau van adviseurs en makers. We zijn expert in de sectoren wonen, zorgen en leren. We helpen organisaties in gesprek te blijven met hun doelgroepen.**

A yellow starburst graphic with multiple points, containing text.

**Meer weten?**  
[www.einder.com](http://www.einder.com)