



Sociale Dienst Drechtsteden zegt balies vaarwel en zet gastvrijheid voorop

# ‘Een latte macchiato terwijl u wacht?’

Sociale Dienst Drechtsteden ontvangt klanten tegenwoordig in gezellige zitjes in plaats van in kille spreekkamers. Dit maakt volgens directeur Yvonne Bieshaar de gesprekken opener, de dienstverlening effectiever en het past beter bij de kern van de zaak: de klant op weg helpen naar zelfstandigheid.

TEKST: PETER BOORSMA, BEELD: SIMONE-MICHELLE



Directeur Yvonne Bieshaar: 'De sociale dienst werd als heel kil ervaren; daar zijn we wel van geschrokken'



Sommige klanten keken wel wat verbaasd toen ze begin dit jaar binnenstapten bij de Sociale Dienst Drechtsteden. Weg waren de balies, de kuipstoeltjes en de 'hier wil je niet wezen'-uitstraling die nog steeds zo veel socialediensthallen kenmerkt. Daarvoor in de plaats: gastheren en -vrouwen die de bezoekers welkom heten. Voor wie komt u? Ik zal haar even waar- schuwen. Gaat u vast zitten aan een tafeltje. Lust u wat te drinken? Een espresso of liever een latte macchiato? Gezellige zitjes, grote lampen, warme kleuren, veel openheid en aan het eind van de ontvangstruimte een heuse baristabar, bemand door medewerkers met een verstandelijke beperking van stichting Philadelphia. Dat is het nieuwe hospitality-concept van de Sociale Dienst Drechtsteden.

#### BANG VOOR ONS

"We zijn al drie jaar bezig om de dienstverlening te verbeteren. Vaak gaat het over de inhoud: welk werk of welke zorg heeft een klant nodig, welke financiële ondersteuning, noem maar op. Maar voor klanten is de bejege-

ning heel belangrijk", vertelt directeur Yvonne Bieshaar. "Hoe ervaren zij de dienstverlening? Voelen ze respect? Zijn we duidelijk in onze communicatie? Wekelijks meten we de klanttevredenheid en we houden ook de *soft signals* in de gaten, zoals 'wat vindt de samenleving?' en klachten."

Mede naar aanleiding van de film 'I Daniel Blake' en de schaarstetheorie is de Sociale Dienst Drechtsteden zich gaan verdiepen in de leefwereld van de klant. Bieshaar: "Welke route doorloopt iemand als hij bijvoorbeeld werkloos wordt? Of als hij een vraag heeft over een brief van de Belastingdienst? Wat maakt hij dan mee? En hoe bang zijn ze voor ons? Toen zijn we wel geschrokken: de sociale dienst werd als heel kil ervaren."

Ze vervolgt: "Medewerkers kwamen toen met het idee de balies af te breken en de klanten een cappuccino aan te bieden met een hartje in het schuim. Achterliggend idee is dat als de dienstverlening door de klant als goed wordt ervaren, deze ook effectiever is. Het wordt makkelijker de klant te motiveren en er zijn minder klachten. De sociale dienst voert een aantal wetten uit en zorgt voor inkomen. Maar dat is niet de kern van de dienstverlening. Dat is de >



klant op weg helpen naar zelfstandigheid in een goed gesprek. Daar kan een hospitality-concept goed bij helpen.”

### KLANT AAN TAFELTJE

Voor de uitwerking van de ideeën heeft de sociale dienst de hulp ingeroepen van Coen Schelfhorst van OOKs Hospitality & Leisure, dat veel bedrijven heeft geadviseerd op het gebied van hospitality, zoals de Efteling, Blijdorp, Savant Zorg en Beekse Bergen.

In het oude concept was de medewerker leidend voor de inrichting van de processen, vertelt Schelfhorst. Pas als hij klaar was, was de klant aan de beurt. In de nieuwe situatie wordt de medewerker erbij geroepen. Maar hoe organiseer je dat? Een zeer actieve werkgroep van medewerkers heeft zich over deze vraag gebogen. “Uiteindelijk zijn we uitgekomen op een placementsysteem uit de horeca. De klant wordt aan een tafeltje gezet door een gastheer of -vrouw en krijgt een kopje koffie. De medewerker krijgt via de iPad een seintje aan welke tafel zijn klant zit en loopt dan naar de klant toe.”

De nieuwe ontvangstruimte geeft daarmee invulling aan de uitgangspunten in de klantbenadering die de Sociale Dienst Drechtsteden al langer hanteert, namelijk de vijf b's: beleefd, betrokken, behulpzaam, betrouwbaar en begrijpelijk. Natuurlijk is er ook gedacht aan de veiligheid. Maar volgens Bieshaar zijn agressieve klanten eigenlijk geen issue. “We doen wel aan *profiling* en als we twijfels hebben over de veiligheid, hebben we nog steeds

## Hospitality-adviseur Coen Schelfhorst: ‘Mensen die naar de sociale dienst komen, hebben vaak geen vrolijk verhaal; hoe ga je daar gastvrij mee om?’

zes spreekkamers. We hebben een routing bedacht zodat iemand op een vrij natuurlijke manier naar een van de spreekkamers kan worden geleid.”

De ontvangstruimte is een lange rechthoekige ruimte, parallel aan de straat. Hoe dieper je in de hal komt, hoe informeler de sfeer. Dat biedt ook mogelijkheden om de ruimte te benutten voor bijvoorbeeld het organiseren van speeddates. “Klanten kunnen er ook zelf werken, een beetje zoals bij Seats2meet.”

### AANGENAAM VERRAST

Zes weken na de introductie van het hospitality-concept zijn de ervaringen zeer positief. “Ik loop de laatste tijd wat vaker rond in de ontvangstruimte en eigenlijk is alles vanaf dag één heel soepel verlopen”, aldus Bieshaar. De klanten zijn aangenaam verrast. Zij voelen zich welkom en de gesprekken lijken daardoor beter te verlopen. De gastheren en -vrouwen lopen voortdurend rond en vangen van alles en nog wat op. “Het is nog wat vroeg om dat met zekerheid te zeggen, maar het lijkt dat er effectiever wordt gewerkt en er zijn geen veiligheidsincidenten geweest. Wat niet was voorzien, is dat de gastheren en -vrouwen soms ook de medewerker weer op weg kunnen helpen als hij niet meer weet aan welk tafeltje hij verwacht wordt. Aan de hand van hun iPad kunnen zij namelijk precies vertellen wie waar zit, hoe lang die persoon daar al zit te wachten en of hij al een kopje koffie heeft gehad. Ook de medewerkers zijn tevreden. We hadden wat verzet verwacht, maar het tegendeel is het geval: er is veel enthousiasme. Het gesprek loopt gewoon wat makkelijker.” ✨

## Gastvrij gedrag oefenen

Directeur Coen Schelfhorst van OOKs Hospitality & Leisure helpt organisaties hun processen zo in te richten dat de mens weer centraal komt te staan. Hij had een directiefunctie bij de Efteling, zette nieuwe hotels op, ontwikkelde food & beverage & leisure-concepten, startte een bungalowpark en was manager van een golfbaan, winkelcentrum en uitzendbureau. Drechtsteden was de eerste sociale dienst die hij adviseerde over gastvrijheid. Samen met Yvonne Bieshaar heeft hij een stappenplan uitgewerkt. Hij stelde voor vanaf onderop te werken. “Gastvrijheid kun je immers niet opleggen. Daarnaast hebben wij suggesties gedaan voor de fysieke inrichting: de meubels, het materiaalgebruik en de kleur.” Inmiddels zijn de laatste groepen medewerkers in training om ervoor te zorgen dat gastvrij gedrag natuurlijk gedrag wordt. “Dan gaat het om zaken als begroeten. Maar belangrijker is dat je je inleeft in je klant. Mensen die naar de sociale dienst komen, hebben vaak geen vrolijk verhaal. Hoe ga je daar gastvrij mee om? En wat doe je als een klant 5 minuten te laat is? Laat je die dan de volgende week terugkomen of probeer je toch de resterende 25 minuten zo goed mogelijk te benutten? Dat zijn we nu aan het oefenen.”