

# wmo

## De eerste in de serie NEXT GENERATION

Nltt en Hart voor de Burger starten met de WMO een reeks van 'next generation' projecten gericht op maatschappelijke organisaties en instellingen die in direct contact met burgers en klanten staan. Steeds staat daarbij de communicatie tussen instelling en klant of burger centraal, gericht op vraagsturing. Of liever nog sturing op behoefte, want de vraag is welke behoefte er achter een vraag schuil gaat.

De insteek is het hart van de organisatie of instelling: het middenkader, aangevuld met uitvoerend kader en leidinggevenden. Zij bepalen op basis van eigen ervaring de agenda van de bijeenkomst.

Terugspeeltheater zetten wij in als middel om die eigen ervaringen te verhelderen en te expliciteren. Door reflectie van deskundigen op de uitkomsten van de terugspeelsessies worden deze ervaringen teruggegeven aan de deelnemers en voorzien van een agenda om tot verbetering van proces en product te komen.

Op deze manier wordt reflectie gegeven op de wijze van werken en bejegening door de gemeentelijke organisatie van de klanten die een beroep doen op de WMO.

Reflectie die moet helpen om de bejegening verder te verbeteren en klanten te stimuleren en te helpen de eigen regie over hun doen en laten te blijven houden.

### WHAT'S NEXT?

De initiatiefnemers willen dit najaar tenminste één en volgend jaar tenminste zes sessies op de planken krijgen. De WMO is het eerste onderwerp, maar er zijn meer onderwerpen die zich lenen voor reflectie op het klantcontact van maatschappelijke instellingen en gemeenten. In het komend najaar zullen we de volgende onderwerpen publiceren.

### WIE ZIJN DE INITIATIEFNEMERS?

De initiatiefnemers zijn het nltt ([www.nlitt.nl](http://www.nlitt.nl)) en Hart voor de Burger ([www.hartvoordebürger.nl](http://www.hartvoordebürger.nl)). Achter het nltt zitten Wim Hilgeman en Cok Buijs; achter Hart voor de Burger John van Hal en Axel Bunnik.



♥ VOOR DE BURGER

**Wim Hilgeman** is opgeleid als verpleegkundige, dramadocent en leidinggevende. Hij combineert hij zijn agogische en organisatorische ervaring met toegepaste werkvormen uit het domein van theater en (toneel)spel. Hij begeleidt opdrachtgevers bij het ontwerp van treffende bijeenkomsten en brengt ze ook als master of ceremony op de Bühne, doorgaans geflankeerd door acteurs en muzikanten. Wim is gespecialiseerd in interactieve werkwijzen en kan in- en uitzoomen op een breed scala aan onderwerpen. Zelf speelt hij ook, zowel eigenstandig als binnen het Nederlands Terugspeel Theater, waar hij tevens artistiek leider is. Ook als artistiek leider, maar meer vanuit een producerende rol, is hij verbonden aan de stichting Kreukelzone.

**Cok Buijs** heeft een inhoudelijke achtergrond op het gebied van volkshuisvesting, stedenbouw, de 'care' en cultuur. Hij was in de jaren '80 manager in de Rotterdamse stadsvernieuwing, in de jaren '90 directeur-bestuurder van een steeds groter wordende woningcorporatie en in de eerste helft van dit decennium mede-directeur van een netwerkorganisatie op het gebied van wonen en zorg ('care'). Sinds 2006 werkt hij als zelfstandig consultant ([www.cbadvies.com](http://www.cbadvies.com)). Voorbeelden van onderwerpen zijn woon en zorgconcepten, transformatie van concepten in programma's van eisen maar ook fusies en andere vormen van samenwerking en coaching. Hij is analytisch en structurerend, creatief en een continue focus op zelfstandigheid en keuzevrijheid. Cok is zakelijk leider van het nl1t en in zijn vrije tijd voorzitter van het poppodium Doornroosje in Nijmegen.

**John van Hal** is van origine saxofoon docent maar is na het conservatorium de bedrijfskundige kant opgegaan in studie en werk. Eerst als belangenbehartiging bij het POG Noord-Brabant en de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad en later als manager bij een consultancy bureau. Sinds 2006 is hij wethouder in Rucphen en heeft hij een eigen consultancybureau dat zich richt op de Wet maatschappelijke ondersteuning en gezondheidszorg. Zijn drijfveer is het zoeken naar methoden waarbij gewerkt kan worden vanuit de behoefte van de klant zonder daarbij het belang van gemeenten en instellingen uit het oog te verliezen. Ook in zijn wethouderspraktijk komt hij dit dilemma vaak tegen en hij wil dan ook graag zijn kennis en ervaring delen met anderen.

**Axel Bunnik** is gepassioneerd in het begeleiden van individuen en groepen bij het vinden en toepassen van hun contactuele talent. Na een groeipad van 18 jaar in de zakelijke dienstverlening heeft hij in 2004 KTBS Sales Solutions opgericht. Gericht op klantcontact met plezier waardoor zaken doen vanzelfsprekend wordt. Zijn creatieve leerprogramma's en coaching hebben een groot aantal bedrijven verder geholpen waaronder de Rabobank, ANWB, Auping, De Lage Landen international, Boertien training, Kwik Fit Nederland en Triodos bank. Axel is positief gericht op mensen, communicatief, netwerker en bruggenbouwer, ondernemend, probleemoplossend, creatief, inspirator en organisator. Naast oprichter van KTBS Sales Solutions is hij Master Coach bij de Utrechtse Ondernemers Academie