

Wat is stress-sensitief werken?

Stress-sensitief werken is een methodische benaderingswijze die erop gericht is om inwoners die in een dynamiek van chronische (geld)stress leven te ondersteunen bij het zo zelfredzaam en duurzaam mogelijk bereiken van voor hen belangrijke doelen op het gebied van werk en participatie.

Voor wie is stress-sensitief werken?

Voor (overheids)organisaties die direct contact hebben met inwoners. Zoals gemeenten, sociale diensten, werkbedrijven, welzijnsorganisaties, maatschappelijk werkorganisaties en ZBO's.



Figuur 1: Beïnvloedende factoren stress-sensitief werken (De Groot & Wesdorp, 2023)

Waarom stress-sensitief werken?

Stress-sensitief werken heeft inwoners en overheidsorganisaties veel te bieden:

- ✓ **Betere samenwerking met inwoners:** Door een dieper begrip te ontwikkelen voor het gedrag van inwoners met chronische (geld)stress zijn medewerkers in staat hen effectiever te ondersteunen.
 - Kennis over hoe chronische (geld)stress doorwerkt op ons denken en doen
 - Er wordt rekening gehouden met het denk- en doenvermogen van inwoners
 - Psychologische basisbehoeften aan autonomie, betrokkenheid en competentie worden bediend.
- ✓ **Meer sociaal-maatschappelijk zelfredzame inwoners:** Door chronische (geld)stress te erkennen en aan te pakken, kunnen organisaties betere resultaten behalen voor hun inwoners. Dit kan resulteren in verbeterde mentale gezondheid, welzijn, participatie en financiële stabiliteit van inwoners.
 - Effectievere en efficiëntere dienstverlening aan inwoners
 - Effectiever beheer van caseloads
 - Betere samenwerking tussen afdelingen
 - Positieve invloed op de organisatiecultuur
 - Minder personeelsverloop en behoud van talent

Kortom, stress-sensitief werken is niet alleen gunstig voor inwoners, maar ook voor medewerkers en organisaties als geheel. Het kan leiden tot een meer effectieve en zorgzame benadering van publieke dienstverlening, met betere resultaten voor iedereen die ermee te maken heeft.

Ons aanbod

Projectmanagement en advisering

- Opleiden en ondersteunen van interne deskundigen
- Bieden van een helpdeskfunctie voor stress-sensitief werken
- Adviseren over het implementeren van stress-sensitief werken
- Meeschrijven aan implementatieadviezen en -plannen

Ontwikkelen en uitvoeren van trainingen

- Verzorgen van korte basistrainingen zoals 'Wat is stress-sensitief werken', 'stress-sensitief schrijven', 'stress-sensitief telefoneren', 'Het ABC van inwoners bedienen', etc.
- Verzorgen van maatwerktrainingen (o.a. social return, beleidsontwikkeling, terugvorderen/incasso)
- Train-de-trainer en coach opleidingstrajecten
- Individuele coaching 'on the job'
- Intervisiebegeleiding

Methodiek- en productontwikkeling

- Meedenken over stress-sensitieve inrichting van dienstverlenings- en werkprocessen
- Ontwikkelen van hulptools voor inwoners, professionals en/of management

Wat maakt onze aanpak uniek?

Onze aanpak onderscheidt zich op meerdere punten:

- *Wetenschappelijk Onderbouwd*: Onze methoden zijn gebaseerd op de nieuwste wetenschappelijke inzichten en best practices.
- *Integrale aanpak*: We ondersteunen uw organisatie van de start- t/m borgingfase. En we kijken verder dan alleen de rol van professionals: de politieke context (prioriteiten), inrichting van de dienstverlening (klantreis), interne werkprocessen, organisatiecultuur en aansturing door het management nemen we ook mee.
- *Maatwerk*: We ontwikkelen en evalueren nieuwe trainingen en hulptools op maat voor uw organisatie.
- *Senior experts*: Ons team bestaat uit experts met jarenlange ervaring in het veld van stress-sensitief werken.

Onze referenties

- Gemeente Utrecht, afdeling Werk en Inkomen
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Dordrecht
- KonnecteD
- Gemeente Deventer

Contact


 <https://www.gildevakmanschap.nl>

Marivonne de Groot

 06 – 40 40 49 47


 marivonne.de.groot@gmail.com


Ellen Heuven

 06 – 29 25 52 92

 ellen@heuvenco.nl

Peter Wesdorp

 06 – 11 04 16 53

 wesdorp@whatworks.nl