

# MogelijkMaken en Risicomanagement

## Twée kanten van dezelfde medaille

Iris de Rooij en Harrie Timmermans



# Even voorstellen



**HARRIE TIMMERMANS**

Gemeentesecretaris/ algemeen directeur



**IRIS DE ROOIJ**

Concerncontroller

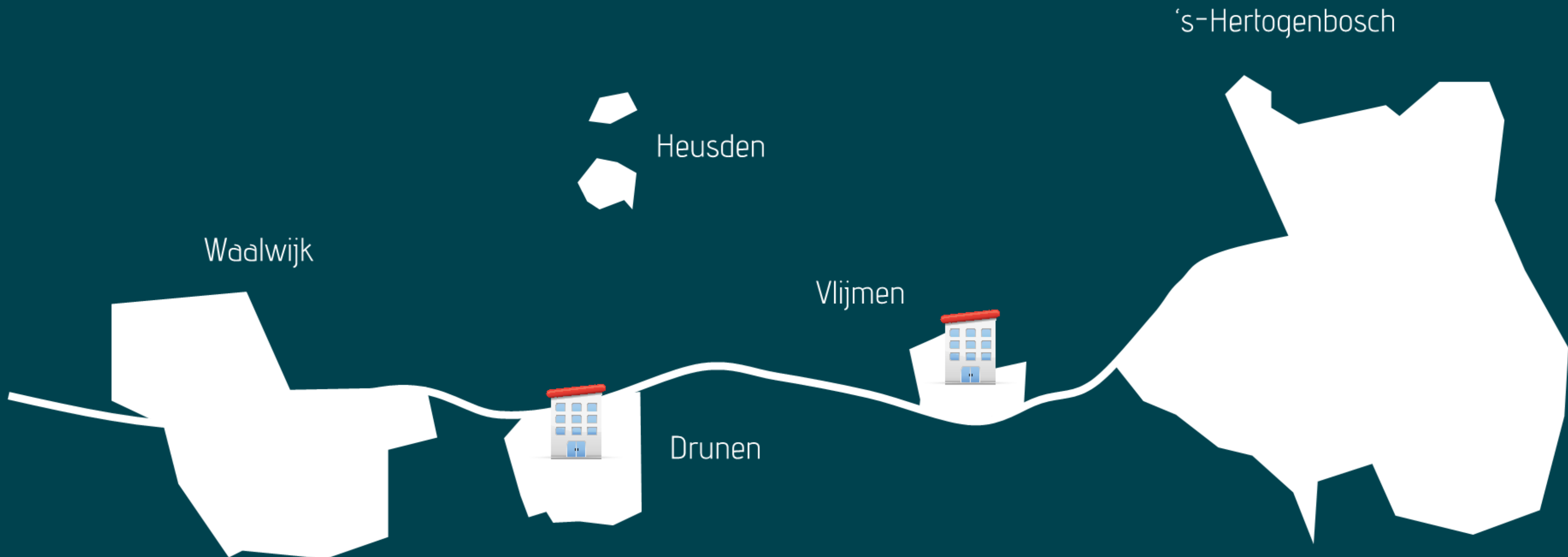


**Mensen  
'vort'  
helpen**

**Betekenisvol  
werk,  
leuk leven**



# Gemeente Heusden





# Onze reis sinds 1997



-  **1997** **Heusden, Drunen en Vlijmen worden Heusden**  
twee gemeentehuizen
-  **2002** **Heusdense Manier van Werken**  
de klant centraal, 100% digitaal, locatie onafhankelijk
-  **2012** **Dromen. Doen. Heusden.**  
Eerste MogelijkMakers van start en HeuseService
-  **2017** **Extern winnen is intern beginnen**  
ervaring van 5 jaar merkbeloofte - ruim 300 MogelijkMakers
-  **2018** **Heusdense School**  
MogelijkMakerspaspoort
-  **2019** **MogelijkMaken als vakmanschap**  
de klant centraal, dialoog en samenwerking, aanspreken en verantwoordelijkheid nemen
-  **2020/21** **Doorontwikkeling talent, focus, innovatie, vitaliteit en samenwerking**
-  **2022** **Samen MogelijkMaken**

# Dromen. Doen. Heusden

Als gemeente creëren we een omgeving waarbinnen inwoners, bedrijven en organisaties hun dromen daadwerkelijk waar kunnen maken. Mits zij bereid zijn hiervoor ook zelf initiatief te tonen en inspanningen te verrichten. Zo is voor iedereen de hoogste mate van ontplooiing mogelijk:

**Dromen. Doen. Heusden.**

**Dromen. Doen. Heusden.**

..... is wie we zijn

**HeuseService**

..... is wat we bieden

**MogelijkMakers**

..... zijn degenen die dit doen

**Heusdense School**

..... helpt je in je ontwikkeling als MogelijkMaker



**Gemeenteambtenaar zijn kan bij 342 gemeenten, MogelijkMaker alleen in Heusden**

# Dromen. Doen. Heusden

We zijn de gemeente voor doeners met een droom.

Wij staan open voor alle initiatieven uit de samenleving en ondersteunen deze van harte.

Mits ze gedragen worden door mensen die bereid zijn zelf hun schouders eronder te zetten.

## Kernwaarden

### KLANT CENTRAAL

gehoord en geholpen, verwachtingen waarmaken, initiatief klant maximaal ondersteunen

### DIALOOG EN SAMENWERKING

duidelijkheid, inleven in belang ander, ontmoeten, hulp bieden en vragen, informatie delen en afstemmen met collega's en klanten

### AANSPREKEN EN VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

durf de randen van het speelveld op te zoeken, leren van fouten en van elkaar, eigenaarschap, pro-activiteit volop mogelijkheden om jezelf te ontplooien.. maar je moet wel zelf aanpakken

## Leidende principes

Durven vertrouwen op de goede intenties van verreweg de meeste mensen.

Maximum gezond verstand, minimum aan bureaucratie

## MogelijkMaken!

Inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting



# Dromen. Doen. Heusden

**De inwoners van Heusden kunnen rekenen op onze betrokkenheid.  
We ontdekken graag samen met hen en ondernemers de  
mogelijkheden binnen (óf soms buiten...) de grenzen van de wet.**

**Bewoners voelen zich door ons geholpen en gehoord.  
We overtreffen regelmatig hun verwachtingen.**

**Wij zijn Dromen. Doen. Heusden.**

**Wij leveren HeuseService**

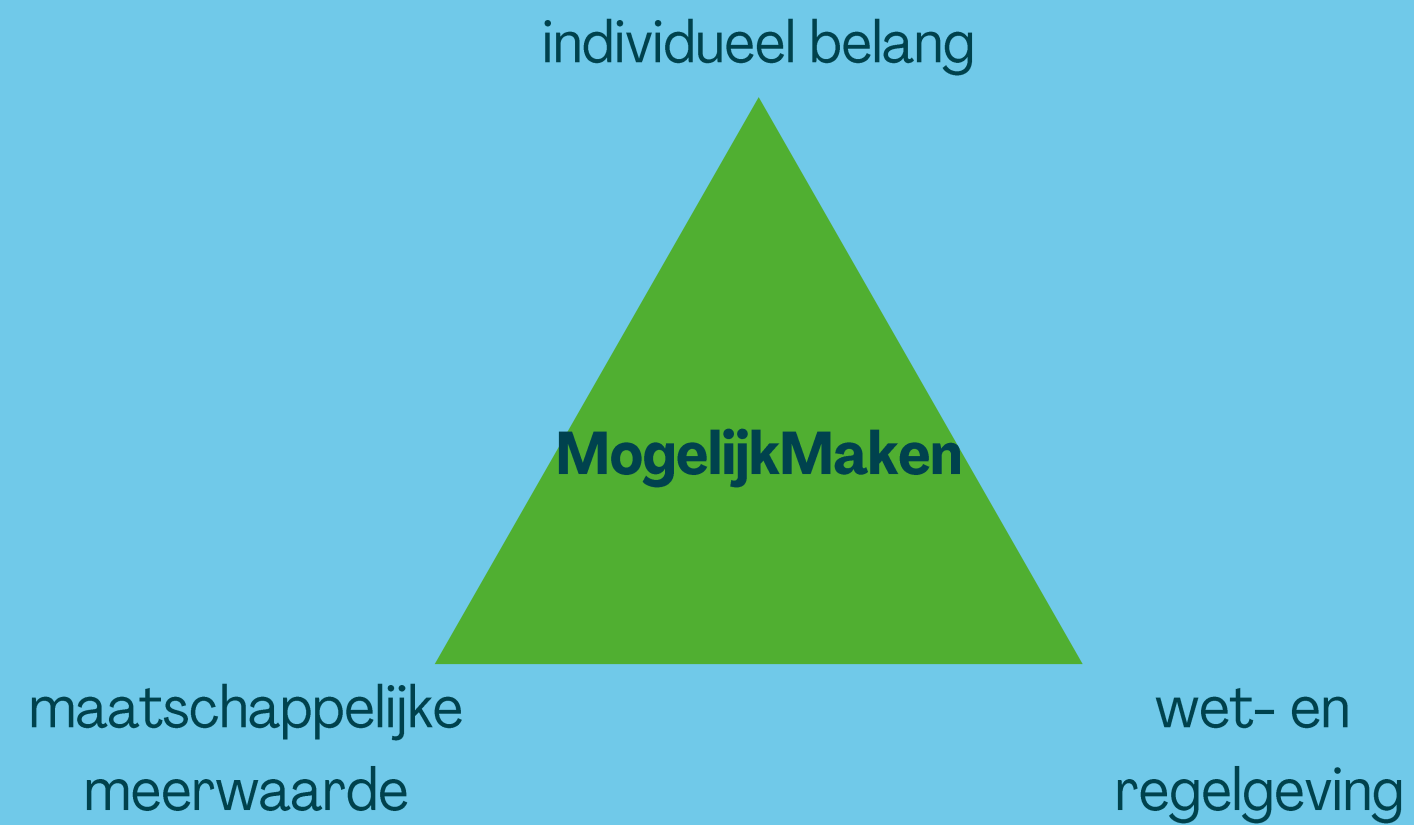
**Wij zijn Mogelijkmakers**

**MOGELIJKMAKERS  
PASPOORT**

GEMEENTE HEUSDEN



# MogelijkMaken



# Vakmanschap van de leidinggevende

**VISIE**

**VAKMANSCHAP**

**VERTROUWEN**

**VERBINDING**







# Waarom?

- Wendbaarder aansluiten op maatschappij/ ontwikkelingen zoals: ondermijning, corona, opvang vluchtelingen, transitie sociaal domein, omgevingswet
- Werken vanuit de bedoeling, niet vanuit regels en systemen
- Vertrouwen in onze inwoners
- Bestaansrecht ontlene aan onze dienstverlening

**“De klant heeft niets te kiezen, wij hebben wel iets te verliezen”**

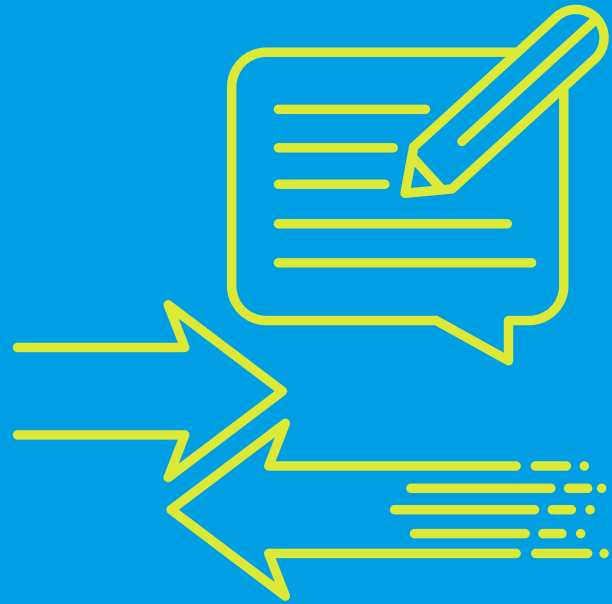




# De praktijk van MogelijkMaken

- Er ging veel goed en er gaat nog steeds genoeg fout
- We leren nog elke dag
- Het schuurt. Droom van de een mag geen nachtmerrie worden voor de ander
- MogelijkMaken is ook op onze handen zitten
- MogelijkMaken is ook 'nee' zeggen
- Reis: kwestie van een lange adem

# MogelijkMaken en de dilemma's



structuur en kaders - vrijheid en ruimte	stapje extra - goed is goed genoeg	faciliteren - initiatief overnemen
individuele dromen - collectief belang	individuele dromen - koers gemeente	planning Heusden - spontane initiatieven
stapje extra - financiële middelen	stapje extra - capaciteit	medewerkers - externe inhuur
beleid - praktijk	klant - burger - rechten en plichten	adviezen commissie - zelfbewuste besluitvorming
heilige huisjes - innovatie/ verbetering	emotie - zakelijk	MogelijkMaken inhoud - MogelijkMaken rol

**“MogelijkMaken is een inspanningsverplichting geen resultaatverplichting”**  
**‘Samen MogelijkMaken’ mede mogelijk gemaakt door de Heusdense School**  
**Basisbehoeften MogelijkMaker: veiligheid/ vertrouwen, verbinding, kaders/regels**



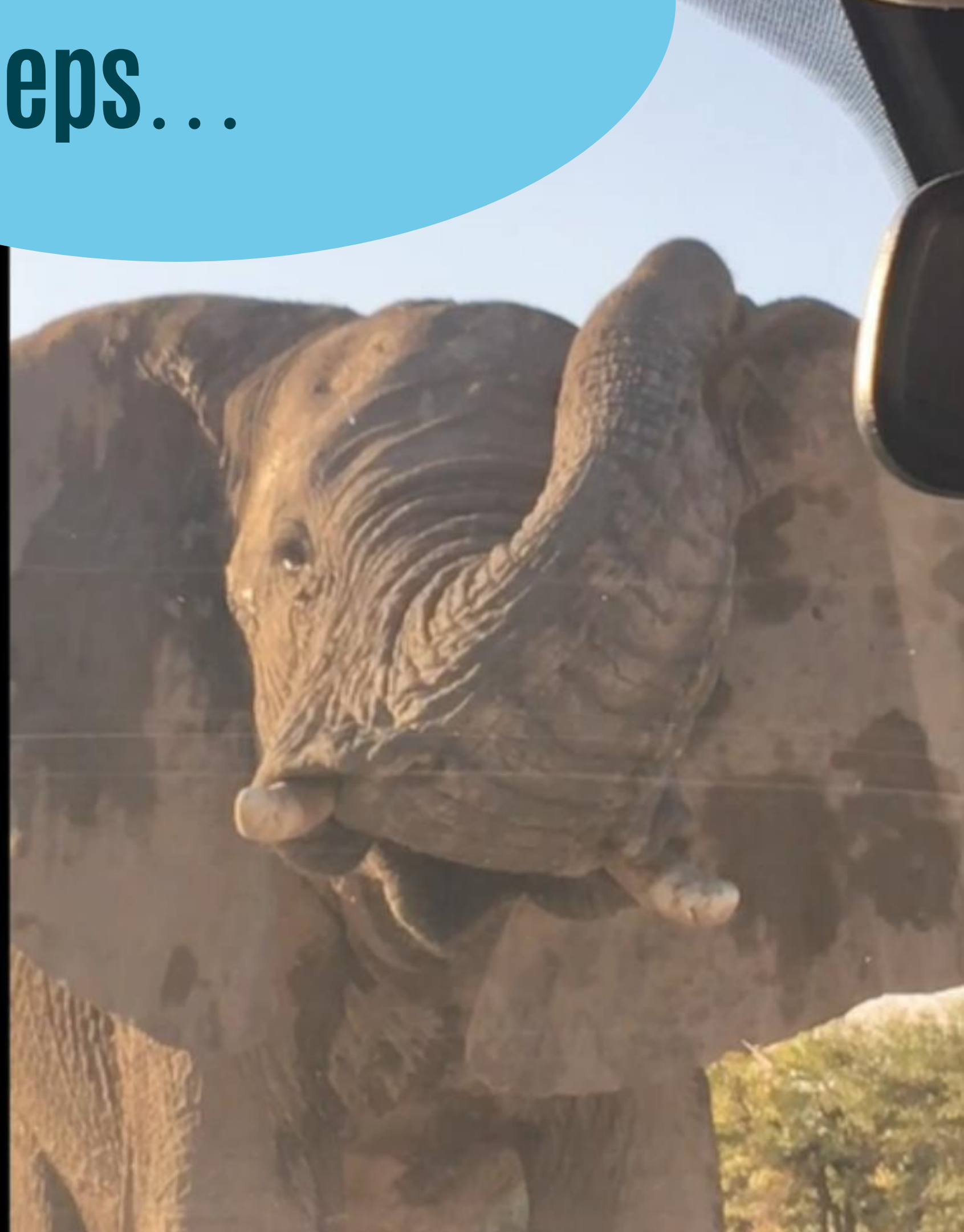
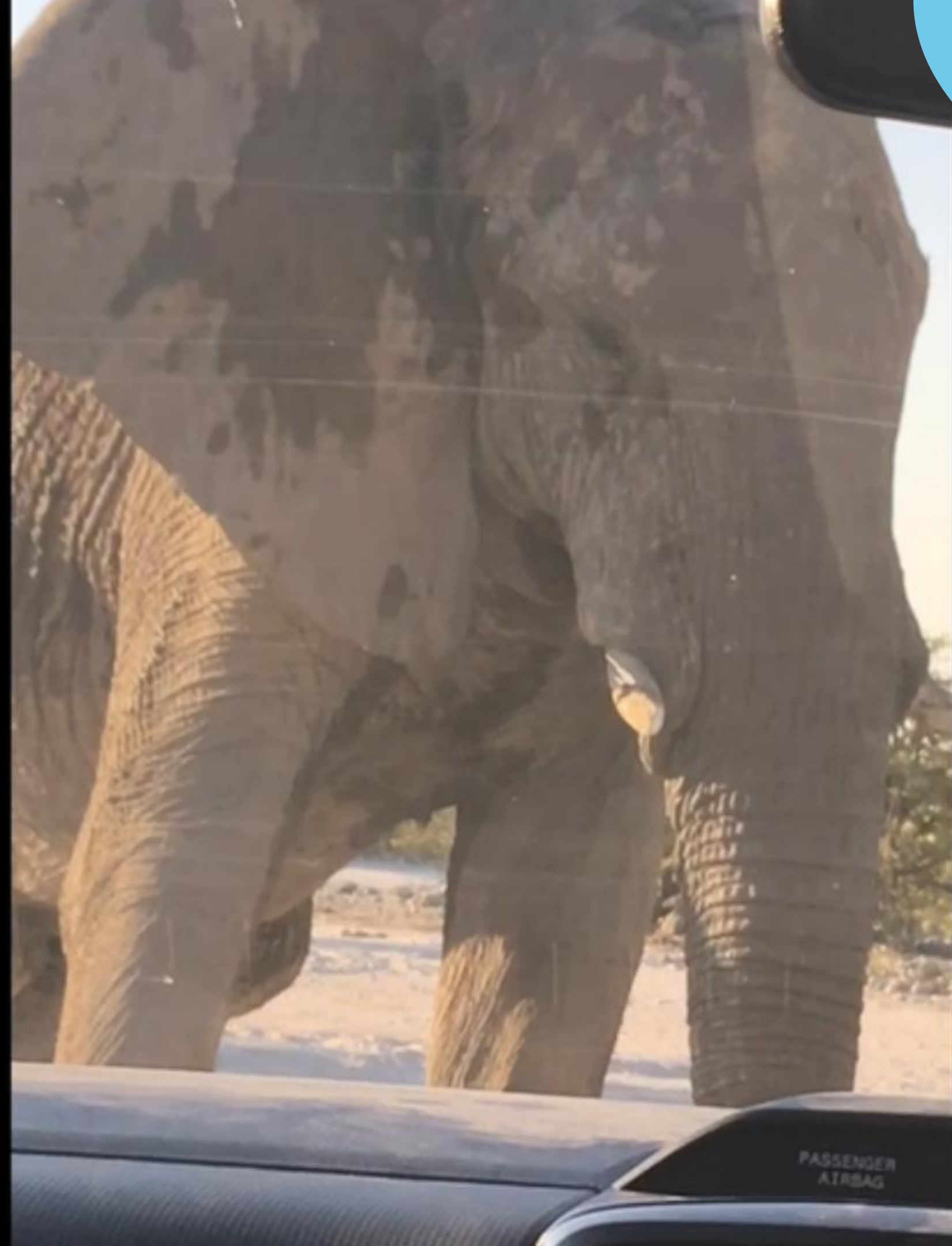


# Wat vraagt dit van de organisatie?

- Geen one size fits all
- Geen vraag is gelijk
- Vangnet, helpende hand of trampoline
- Groei ligt buiten je comfortzone: lef en falen
- Buikpijnmomenten
- Blijven leren
- Risicomanagement



Oeps...





# Turbulente tussentijd

**‘Je weet dat het oude voorbij is en niet meer terugkomt. Tegelijk ken je het nieuwe niet. Het is een unieke tijd om samen een nieuwe werkelijkheid te creëren. In mijn organisatie noem ik dit klooiën en prutsen’.**







# Klooiën en prutsen vs risicomangement

- risico acceptatie
- aan de voorkant
- helder en expliciet

**“Geen verrassingen”**





**BEDANKT VOOR JULLIE  
AANDACHT**

