



‘HUH? WAT BEDOELT U?’ EEN TRAININGSPROGRAMMA OM HEEL NEDERLAND EENVOUDIG TE MAKEN

Publieke dienstverlening eenvoudig maken voor iedereen? Dat kan een ingewikkelde klus zijn. Het wordt gemakkelijker als je het trainingsprogramma van ‘Huh? Wat bedoelt u?’ van Publiek Domein hebt gevolgd. In dit programma staat het werken aan begrijpelijke dienstverlening centraal. Ambtenaren met direct klantcontact leren om mensen eenvoudig te helpen. En in de trainingsvariant voor beleidsmedewerkers en bestuurders gaat het om ‘eenvoud maken’.

Hoe maken we onze diensten begrijpelijk voor de grote groep mensen die moeite heeft met lezen, schrijven, rekenen of met digitale vaardigheden? Daarover gaat het programma ‘Huh? Wat bedoelt u?’ van Publiek Domein. Publiek Domein staat bekend om het actieleren. En dat is hier niet anders. Zo komt in de leerlijn voor ambtenaren met direct klantcontact al snel de trainingsacteur ten tonele. „Hoe zie je dat iemand iets niet begrijpt aan de balie? En durf je dat dan te benoemen? Door te oefenen met een trainingsacteur, door te leren hoe je onbegrip bespreekbaar maakt, kun je echt het verschil gaan maken,” vertelt Else Reedijk. Reedijk ontwierp het programma met twee varianten, twee leerlijnen. Beide gaan uit van drie trainingsbijeenkomsten in tien weken én van veel oefenen op de werkplek.

Tijdens het programma kunnen de deelnemers praktijkervaringen delen in een besloten groep via de Huh-App. Reedijk: „Deze app blijft na de training gewoon open,

zodat de deelnemers elkaar kunnen blijven inspireren.” En de Huh-App biedt meer, zoals de e-learnings, reportages van Huh-TV, Huh-evenementen en deelnemers kunnen zelf een groep vormen met bijvoorbeeld collega’s op hetzelfde werkgebied.

Nog meer actie? Maar natuurlijk! Alle deelnemers krijgen actiemateriaal en kunnen aan de slag met de campagne ‘Huh? Wat bedoelt u?’: gele koffiebekers, folders, stickers – alles wat maar opvalt. Een ware hit is de Huh-knop voor op de balie. De knop moet het voor bezoekers laagdrempelig maken om te melden dat ze iets niet begrijpen. En dan is er nog de gele klike die is omgetoverd tot meldpunt voor ‘onbegrijpelijke zaken’. Ook weer een laagdrempelige mogelijkheid voor rechtstreekse feedback. Reedijk: „Door de formulieren weet je heel vlot hoe je mensen voortaan eenvoudiger en vriendelijker kunt helpen. En daar gaat je hart toch sneller van kloppen.”

De Huh-App en de actiematerialen zijn er uiteraard ook voor deelnemers aan de tweede

leerlijn: De beleidsmakers en bestuurders. Voor deze leerlijn vertaalde Reedijk de methodiek ‘Up your service’ naar de publieke service. De deelnemers duiken in de eigen klantreis: hoe eenvoudig zijn onze formulieren en hoe zit het bijvoorbeeld met onze digitale contactmomenten? Deelnemers houden daarnaast interviews met collega’s en klanten en ze brengen hun team meteen in beweging, zodat in de trainingsbijeenkomsten gereflecteerd kan worden op de eerste acties. Ook deze leerlijn is dus geen rustige zit. „Eenvoud maken betekent in actie komen, zodat iedereen mee kan doen,” weet Reedijk. „Maar het gele geweld zal zeker helpen en er is een mooie belofte: na tien weken durft iedereen in jouw organisatie ‘Huh?’ te zeggen!”