

BUSINESS CASE **CROAN X GEMEENTE GOUDA**

Integraal samenwerken om écht
naast de inwoner te staan

Croan werkt voor een grote groep uiteenlopende opdrachtgevers. Iets waar we natuurlijk erg trots op – en blij mee – zijn. Gezamenlijk versterken we de ontwikkeling van hun medewerkers.

Een van onze meest inspirerende partners is de gemeente Gouda; de organisatie achter een middelgrote historische stad met grootstedelijke uitdagingen. Samen met de gemeente hebben we gewerkt aan het versterken van de onderlinge samenwerking binnen het sociaal domein, waarbij medewerkers niet alleen beter samenwerken, maar ook elkaar beter begrijpen. Dit heeft geleid tot een betere verbinding tussen afdelingen en snellere, effectievere hulpverlening aan inwoners.

“Samen werken aan duurzame groei en betere samenwerking.”

Gemeente Gouda staat voor toegankelijkheid en betrokkenheid. In het sociaal domein werkt de gemeente aan het principe “naast de inwoner staan” – inwoners krijgen niet alleen snel hulp, maar worden ook als geheel gezien. Dit vraagt om een integrale aanpak waarin verschillende disciplines en afdelingen naadloos samenwerken. **Céline Frommé**, teamleider en programmamanager bij Gemeente Gouda, legt uit:

“Je ziet vaak dat inwoners met complexe vragen komen die niet passen binnen één hokje. Schuldhelp, zorgvragen, opvoeding – het hangt allemaal met elkaar samen. Wij wilden af van die eilandjes en zorgen dat onze medewerkers het totaalplaatje zien.”

Maar om die ambitie waar te maken, moest eerst de samenwerking intern versterkt worden. Met een duidelijke visie op **mensgericht werken** en het **versterken van de interne samenwerking**, zette Gemeente Gouda belangrijke stappen om inwoners optimaal te ondersteunen. De ambitie? Eén aanspreekpunt voor inwoners, een efficiëntere werkwijze en een organisatiecultuur waarin medewerkers elkaars expertise benutten.

ONTWIKKELBEHOEFTE



Samenwerken over afdelingen heen

De vraagstukken waar inwoners mee komen, zijn vaak complex en vragen om een brede blik. Gemeente Gouda zag dat silo's en een gebrek aan kennisdeling zorgden voor vertragingen en onnodige doorverwijzingen. Dit belemmert niet alleen de dienstverlening aan inwoners, maar ook de samenwerking binnen teams.

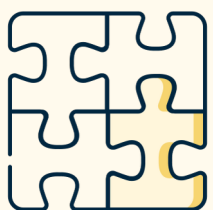
Céline licht toe:

"Wat we misten, was inzicht in elkaars vakgebied. Consulenten moeten weten wat hun collega doet, zodat ze niet alleen breed uitvragen, maar ook snel kunnen doorverwijzen. Zo voorkom je dat inwoners van het kastje naar de muur worden gestuurd."

Samen met Croan werkte Gemeente Gouda aan het doorbreken van deze patronen door:

Medewerkers inhoudelijke kennis bij te brengen over elkaars werkgebieden. De samenwerking tussen collega's te versterken. Duurzame kennisdeling mogelijk te maken door interne trainers op te leiden.





OPLOSSING

Een op maat gemaakt Train-de-Trainer traject

Croan ontwikkelde in co-creatie met Gemeente Gouda een praktijkgericht train-de-trainer traject. De focus lag op leren van elkaar en met elkaar, zodat de nieuwe manier van werken direct toepasbaar was in de praktijk én binnen de organisatie geborgd kon worden.

Het traject had drie belangrijke pijlers:

1. Verdiepende kennissessies per wet:

medewerkers kregen een stevige basiskennis over de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en schuldhulpverlening.

2. Train-de-trainer programma: een groep inhoudsexperts werd opgeleid om zelf collega's te trainen, zodat kennis intern geborgd bleef.

3. Praktijkgerichte oefeningen: met behulp van rollenspellen en interactieve sessies werd theorie direct gekoppeld aan de praktijk.

Céline was vanaf het begin enthousiast over de aanpak van Croan:

"Wat ik heel sterk vond, is dat Croan niet kwam met een standaardoplossing. Ze luisterden goed naar wat wij nodig hadden en pasten het programma daarop aan. Hierdoor is het programma niet alleen effectief, maar ook echt 'Gouds' geworden."



RESULTAAT

Betere samenwerking, snellere hulpverlening

Het train-de-trainer traject heeft Gemeente Gouda in beweging gebracht. Medewerkers voelen zich nu meer verbonden met elkaar, weten elkaar sneller te vinden en pakken problemen effectiever op. Céline licht toe:



“Je merkte het verschil direct. Collega’s durven elkaar nu sneller aan te spreken, stellen bredere vragen en kijken verder dan hun eigen takenlijst. Dat maakt de hulpverlening niet alleen efficiënter, maar ook veel prettiger voor de inwoner.”

De belangrijkste resultaten op een rij:

- **Meer verbinding tussen collega's:** medewerkers kennen elkaars expertise beter en werken effectiever samen.
- **Bredere en effectievere hulpverlening:** consultants kijken verder dan hun eigen vakgebied en schakelen sneller collega's in.
- **Duurzame kennisdeling:** dankzij de interne trainers blijft kennis up-to-date en toegankelijk voor nieuwe en bestaande medewerkers.



Céline legt uit:

“Het mooie is dat we nu een doorlopende aanpak hebben. Nieuwe medewerkers worden meteen meegenomen in onze manier van werken, en dankzij de interne trainers kunnen we het programma continu blijven aanbieden. Dat maakt het echt duurzaam.”

Céline Frommé
Teamleider en Programmamanager
bij Gemeente Gouda

DE BREDE BLIK IN ACTIE

Een inwoner komt bij de gemeente met een vraag over schuldhulpverlening. Vroeger zou de consulent zich puur op dat financiële vraagstuk richten. Maar nu kijkt de consulent verder: zijn er kinderen in het gezin die extra ondersteuning nodig hebben? Zijn er werkgerelateerde uitdagingen? Door breed uit te vragen en samen te werken met collega's, krijgt de inwoner sneller de juiste hulp – zonder onnodige doorverwijzingen.

Céline: *"We zien dat consulenten nu veel breder kijken. Ze signaleren sneller problemen en schakelen hun collega's in om die aan te pakken. Dat is precies waar we naar toe wilden."*





DE TOEKOMST

Samen blijven ontwikkelen

De samenwerking met Croan heeft niet alleen geleid tot directe verbeteringen, maar ook tot een stevige basis voor de toekomst. Gouda blijft inzetten op integrale samenwerking en werkt samen met Croan aan onderhoud en verdere ontwikkeling.

Céline concludeert:

"Het mooiste is dat dit traject niet alleen vandaag impact heeft, maar ook in de toekomst. We hebben nu de tools en de trainers om integraal samenwerken blijvend onderdeel van onze organisatie te maken. Het blijft natuurlijk continu aandacht vragen, maar dankzij Croan hebben we nu de handvatten om dit vol te houden."

Ook duurzaam groeien?

Croan onderscheidt zich door een op **maat** **gemaakte, praktijkgerichte aanpak** die zorgt voor duurzame impact. De samenwerking met Gemeente Gouda laat zien dat deze aanpak écht werkt. Croan helpt organisaties niet alleen vandaag vooruit, maar bouwt aan oplossingen die blijven.

Wil jouw organisatie ook duurzame groei en ontwikkeling realiseren? Neem contact op voor een vrijblijvend gesprek en ontdek de kracht van duurzame ontwikkeling.



