

Stap 4: Zorg voor registratie en deel de signalen

Het landelijk bureau van KansPlus krijgt redelijk veel signalen binnen via telefoon, brief en email. Doorgaans komt dat binnen via het [Kennis- en adviescentrum](#)

Medewerkers voeren contacten in een softwaresysteem in. Genoteerd worden (onder meer) naam, telefoonnummer, email, of mensen lid zijn, in welke gemeente ze wonen en waarover ze contact zoeken. Er is een lijst van onderwerpen die geturfd kunnen worden.

Die zorgvuldige registratie volgens een vast format dient een belangrijk doel. Het maakt het mogelijk om via de computer een combinatie van gegevens op te vragen.

Stel dat KansPlus wil weten hoeveel meldingen er waren in de afgelopen 12 maanden over de Participatiewet? Waren dat er meer of minder dan twee jaar eerder toen de wet van kracht werd? Of hoeveel signalen over vervoer komen er uit Zeeland in vergelijking met de Randstad? Een zoekopdracht via het softwareprogramma (die eerder ingevoerde gegevens kan koppelen) geeft het antwoord. Zulke informatie is van belang voor belangenbehartiging. KansPlus kan zo het verloop van klachten en problemen in de achterban beter analyseren.

Het landelijk bureau kan ledengroepen van KansPlus op die manier op verzoek informatie uit het registratiesysteem geven. Hoeveel telefoontjes, mail en brieven kwamen binnen uit de gemeenten in Friesland bijvoorbeeld? Omgekeerd zou het mooi zijn als KansPlus Friesland alle signalen die het zelf binnenkrijgt door kan geven aan het registratiesysteem van het landelijk bureau.

Om onderlinge uitwisseling mogelijk te maken, kan registratie door de ledengroepen het beste aansluiten bij het softwaresysteem van het landelijk bureau. Vanuit het softwaresysteem kunnen Excel bestanden gemaakt worden. Ledengroepen kunnen daarom het beste hun signalen vastleggen in een Excel bestand en dat regelmatig digitaal opsturen naar het landelijk bureau. Ledengroepen kunnen ook via sorteerfuncties zelf analyses maken van hun Excel bestand.

Zoals in deze handleiding aangegeven is, kunnen ledengroepen ook ervaringen ophalen via papieren formulieren, of via interviews of groepsgesprekken. Om eenduidige registratie mogelijk te maken zijn blocnotes beschikbaar met het standaardvragenformulier (neem contact op met KansPlus via info@kansplus.nl). Ledengroepen gaan al op pad met een schriftje voor aantekeningen. De voorgedrukte blocnotes stimuleren dat bestuurders en vrijwilligers alert zijn op het herkennen en behandelen van gesprekken als een ‘signaal’ dat van belang is voor belangenbehartiging en dat ze worden ingevoerd in het Excel bestand van de ledengroep. (Gebruik trouwens in de ledengroep Google Drive opdat meer mensen in de ledengroep toegang hebben tot hetzelfde bestand!)

Wie de blocnote bij de telefoon neerlegt, zal het sneller invullen als er een telefoontje binnenkomt. Wie de blocnote meeneemt naar een bijeenkomst zal het kunnen gebruiken als iemand een gesprek begint met een vraag of probleem. Het dragen van de blocnote (met natuurlijk een duidelijke omslag van KansPlus) maakt iemand meteen meer herkenbaar als actief lid van de ledengroep.

Af en toe zo'n bedrukt vel uit die speciale blocnote achterlaten bij iemand, is meteen reclame voor KansPlus. Het wordt misschien niet meteen ingevuld, maar het laat zien dat de vereniging actief is voor de achterban en benaderd wil worden.

Als gegevens op papier binnenkomen moeten ze natuurlijk worden overgetypt in het Excel bestand van de ledengroep. Bij interviews en groepsgesprekken hoeft niet perse met papier te

worden gewerkt. Via een iPad of andere tablet of smartphone zijn antwoorden meteen digitaal in te voeren in Excel.

Goede registratie lijkt veel en saai werk. Bedenk echter dat het goed vastleggen van ervaringen en signalen het makkelijker maakt om aan de slag te gaan met de signalen: uitzoeken, reageren, oppakken voor belangenbehartiging, stukje over schrijven voor de website. Uitwisseling van informatie tussen landelijk bureau en ledengroepen helpt ledengroepen ook om zelf meer te publiceren op de website (of Facebook/Twitter).

Goede registratie van signalen en goede belangenbehartiging vraagt om samenwerking tussen ledengroepen en het landelijk kantoor. Het stimuleert ledengroepen als het landelijk kantoor af en toe ledengroepen vraagt of ze nog nieuwe signalen binnenkregen en of ze het meeste recente Excel bestand willen insturen. Het meest stimulerend is het als ledengroepen en landelijk kantoor regelmatig informatie uitwisselen over de signalen en wat ermee gedaan is of gedaan kan worden. Belangenbehartiging is soms moeilijk maar dankbaar werk. Het stimuleert om landelijk en regionaal succesjes, vragen en tips uit te wisselen.