BESTAANSZEKERHEID VRAAGT OM SLIM MAATWERK

Bestrijd de bureaucratie met Albert Jan Kruiter
Verslag van de deelsessie op het VNG congres

VNG Realisatie

Inwoners die zijn vastgelopen in de bureaucratie hebben perspectief nodig. En dat perspectief begint bij bestaanszekerheid. Met de Doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) kunnen gemeenten de meest pragmatische oplossingen voor specifieke casussen vinden. Oplossingen waar de burger zelf om vraagt, oplossingen die buiten standaardregelingen vallen, maar bin nen wettelijke kaders.

Op 13 juni 2023 kwamen tijdens het VNG-congres meer dan 50 bestuurders bijeen tijdens de deelsessie over het bestrijden van bureaucratie. Als startpunt werd het probleem nog eens duidelijk uiteengezet en de Doorbraakmethode geïntroduceerd. Vervolgens gingen de bestuurders met elkaar in gesprek over wat zij kunnen doen om de situatie te verbeteren. Met als doel om de bureaucratie voor àlle burgers te laten werken. Dit document is een kort verslag van de sessie en bundelt de wensen en ambities voor de toekomst.

KARRETJES IN DE STRONT

'Jullie zitten hier omdat het je aan het hart gaat en omdat je verbonden bent met de meest kwetsbare inwoners,' daarmee opende Christien Bronda, gemeentesecretaris van Groningen, de sessie die in het teken stond van slim maatwerk. Want de grote hoeveelheid instanties levert de nodige obstakels op, juist voor de mensen 'wiens karretje in de stront is gereden'.

WEG UIT DE LOKETTENJUNGLE

In Rotterdam werden 6.000 gezinnen slachtoffer van het toeslagenschandaal. Als je daarover nadenkt, dan gaat het om zeker 30.000 inwoners die hun vertrouwen in de overheid verloren hebben, rekende Rotterdamse Ombudsvrouw Marianne van den Anker voor. Bestaanszekerheid moet prioriteit hebben, mensen mogen niet verdwalen in een lokettenjungle. Want in een stad als Rotterdam is zichtbaar wat het betekent als mensen geen vertrouwen meer hebben in de overheid: jeugdcriminaliteit en ondermijning worden gevoed. Het overstijgende belang is de legitimiteit van de overheid.

OVER DE DOORBRAAKMETHODE

Albert Jan Kruiter, mede-oprichter van het Instituut voor Publieke Waarden, schetste het beeld van een flat met 1.000 huishoudens die allemaal met vergelijkbare problematiek te maken hebben, maar elk een eigen set aan trajecten en hulpverleners in hun leven hebben. Wat als er collectieve oplossingen worden gezocht voor bijvoorbeeld schulden bij zorgverzekeraars? Op dit moment is er geen enkele collectiviserende prikkel in het sociale domein aanwezig, terwijl veel van de problemen juist vaak voorkomen in dezelfde postcodegebieden.

Kruiter deelde daarnaast het beeld van een gezin als een ei dat in een eiersnijder wordt geduwd. Elk individueel plakje gaat naar een andere afdeling. Een systeem waarbinnen de gezinnen zelf vaak aangeven dat ze niet worden geholpen. Tegelijkertijd is deze werkwijze een zware en kostbare belasting op de zorg.

Zorg is niet de oplossing
De meeste problemen van die gezinnen komen voort uit bestaansonzekerheid. Armoede, schulden, inkomen, betaalbaar wonen. IPW zegt dat als bestaanszekerheid het probleem is, zorg onder symptoombestrijding valt. Hierbij is het cruciaal om aan de mensen zelf te vragen wat voor hen de oplossing zou kunnen zijn.

Kosten-baten analyse met juridische onderbouwing
Met de tool van de doorbraakmethode worden de kosten van verschillende oplossingen inzichtelijk gemaakt en wordt bovendien de juridische onderbouwing getoond. Op die manier hoeft er niet meer te worden gezegd dat regels een obstakel zijn. Want de gebruiker krijgt minimaal 3 of 4 wetten waarin staat dat het mag. Er werken nu rond de 3.000 professionals met deze tool. Zij wegen op deze manier het maatwerk af. Hun vraag daarbij is: mag dit doorgaan van de wet? En niet: pas het in de Wet maatschappelijke ondersteuning-richtlijn? Wat kost de oplossing en wat levert hij op? En helpt dit plan om die bewoner meer grip op zijn of haar eigen leven te laten krijgen? Daar komen gezinsplannen uit met

het perspectief dat het huishouden zelf geformuleerd heeft. De potentiële kostenbesparing is enorm (18 miljoen euro op 1.000 huishoudens is het reële rendement van de eerste 1.000 casussen die met de tool zijn geholpen), maar om deze methode groots uit te rollen is er een transformatie van het huidige systeem nodig en moet aan een set van voorwaarden worden voldaan.

Leren van data

Er wordt data verzameld van alle casussen om inzicht te verkrijgen in de oorzaken en vooral om generieke oplossingen te vinden. Daarnaast worden de gemaakte afwegingen transparant vastgelegd om willekeur te voorkomen.

Deze voorwaarden zijn nodig:

1. **Zorg dat je je data op orde hebt.**
   De data die IPW gebruikt, is handmatig gemijnd. Dan kun je zien wat de echte problematiek in een wijk is. Bijvoorbeeld dat er in één postcodegebied 60% van de jongeren tussen de 18 en 22 jaar geen startkwalificatie heeft. Daar moeten geen individuele coaches op worden gezet, zoiets vraagt om een structurele oplossing.
2. **Integrale verdelingen van sociale domeinen.**
   Er zijn tien gemeenten in Nederland die de WMO, de Participatiewet en de Jeugdwet voor deze groepen samengevoegd hebben. dat is een juridische innovatie die wettelijk is toegestaan.
3. **Een revolverend gebiedsfonds.**
   De besparingen die het maatwerk oplevert, worden geïnvesteerd in het voorveld in een sociale basis. Wijkteams mogen zelf investeren in collectieve oplossingen die samen met de bewoners ontwikkeld zijn.
4. **Methodisch werken.**
   Stop met tegen je professionals te zeggen dat ze ruimte moeten pakken. Professionals willen maar één ding en dat zijn instrumenten waarmee ze hun doelen echt kunnen realiseren.
   De Doorbraakmethode is zo'n instrument.
5. **Samen met bewoners.**
   Want wat op individueel niveau geldt, als het jouw perspectief niet is, is het jouw plan niet.

"LEER DENKEN IN 'DATA DESERTS'. DE GROOTSTE PROBLEMEN DIE IN DE STAD ONTSTAAN, ZIJN VAAK OP DIE GEBIEDEN WAAR JE GEEN DATA OVER HEBT."

Albert Jan Kruiter, mede-oprichter van het Instituut voor Publieke Waarden

ZINVOL SPELLETJE SPELEN

Om te ervaren tegen welke uitdagingen uitvoerders aanlopen, kregen bestuurders een casus voorgelegd van het Doorbraaknetwerk Groningen. Ze werden uitgenodigd om in de schoenen van verschillende uitvoerders te gaan staan, als jeugdconsulent en inkomensconsulent. Slechts 5 minuten 'oplostijd' bleken voldoende om met elkaar te ervaren dat je als uitvoerders soms volgens hele andere routes naar oplossingen zoekt, die elkaar kunnen tegenwerken.

In Groningen leidt de Doorbraakmethode ertoe dat wanneer een casus om een nieuwe benadering vraagt, dit direct aan de stuurgroep wordt voorgelegd. Regelmatige en rechtstreekse uitwisseling tussen uitvoerders en de stuurgroep maakt dat er steeds weer doorbraakjes mogelijk zijn en dat er met elkaar geleerd en verbeterd wordt.

DE HOOGSTE TIJD VOOR EEN GOED GESPREK

Gemene deler onder alle aanwezigen: iedereen voelt dat het tij gekeerd moet worden. Om zo goed mogelijk gebruik te maken van de expertise van alle aanwezige bestuurders, vanuit heel het land, werd er verder gesproken over welke stappen er nodig zijn.

DE BLIK VAN...

Arne van Hout, directeur-generaal Openbaar Bestuur en Democratische Rechtstaat bij BZK
'Dit moeten we samen doen. We moeten vooral niet als bestuurders vinden dat er iets moet gebeuren en naar de uitvoerders kijken. We moeten heel actief en concreet met elkaar uitzoeken wat wij als bestuurders hierin kunnen veranderen. Hoe verbeteren we het systeem samen met uitvoerders? Bespreek juist de belemmeringen en onderzoek met elkaar hoe we die belemmeringen kunnen tackelen.'

Simon Sibma, directievoorzitter van de Sociale Verzekeringsbank
'Hou de voortvarendheid erin, maar hou ook rekening met de politiek (lokaal en centraal). Hier het gesprek mee voeren over uitvoerbaarheid, snelheid en maatwerk is erg belangrijk. Daarnaast wil ik een lans breken voor onze goed functionerende bureaucratie, die via gestandaardiseerde en geautomatiseerde wijze miljoenen burgers ontzorgt. Naast het toepassen van maatwerk zullen we ook daarin moeten blijven investeren.'

"DE AVG WORDT VAAK GEBRUIKT ALS ARGUMENT OM BEPAALDE DINGEN NIET TE DOEN. ECHTER, DE AVG IS BEDOELD OM INFORMATIE TE DELEN. LATEN WE DAT NIET UIT HET OOG VERLIEZEN."

Christien Bronda,
gemeentesecretaris van Groningen

DEZE KANSEN TOT ACTIE ZIEN WE

Sta achter de uitvoerders
Geef ze het vertrouwen en help ze met het uitrollen van de Doorbraakmethode. Dit betekent: sta in contact met ze en organiseer momenten waarop je samen bespreekt waar belemmeringen zitten. De situatie verbeteren doe je samen met de uitvoerders.

Maak betere analyses
Bijvoorbeeld van binnengekomen klachten. Waar lopen burgers tegenaan? Is hier een doorbraak mogelijk?

Sluit je aan bij Professionals Maatwerk Multiproblematiek
PMM helpt lokale en andere professionals die klem zitten om sneller tot een oplossing te komen.

Leg bij elke casus vast waarom keuzes gemaakt zijn
Dit maakt het later gemakkelijker te achterhalen wat er van te leren valt.

Organiseer bestuurlijke en politieke rugdekking voor de Doorbraakmethode
En neem ook disciplines die in eerste instantie nog niet betrokken zijn, zoals ruimtelijke ontwikkeling, mee aan boord.

Maak menselijkheidsbeginsel en transparantiebeginsel onderdeel van behoorlijk bestuur
Breid de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur (Abbb) uit met deze twee beginselen die waardengedreven werken mogelijk maken.

Vertrek vanuit heldere doelstellingen
En maak die belangrijker dan regels en kaders.

En nog even dit...
'De mensen die al zoveel tegenslagen hebben gehad, verdienen de innovaties die vandaag zijn besproken', aldus Rotterdamse Ombudsvrouw Marianne van den Anker. 'Maak gebruik van data-analyse en je zult zien dat er eigenlijk maar een stuk of zes combinaties zijn van twee, drie problemen. Als je dat weet, kun je op zoek gaan naar structurele oplossingen.'

COLOFON

Op 13 juni 2023 organiseerde College voor Dienstverleningszaken - VNG deze deelsessie in de Puddingfabriek Groningen. Aan het programma leverden Christien Bronda, Marianne van den Anker, Albert Jan Kruiter, Annet Visser, Joyce Bosman, Arne van Hout en Simon Sibma een bijdrage.

Deze tekst bestaat uit een verzameling suggesties, perspectieven, inzichten en ambities die tijdens de deelsessie werden uitgewisseld. Bestuurders zijn harte uitgenodigd om aan de slag te gaan met deze input.

Gespreksleiding Veerle Devreese & tekst Revka Bijl - Creative Consultancy Cornelis Serveert.

Foto's: Tristan Drijver van Diepzeekonijn