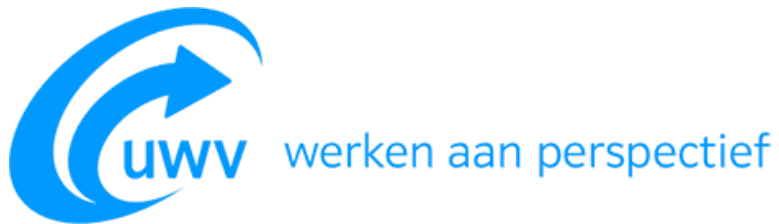


Hoe bedoel je?

Masterclass



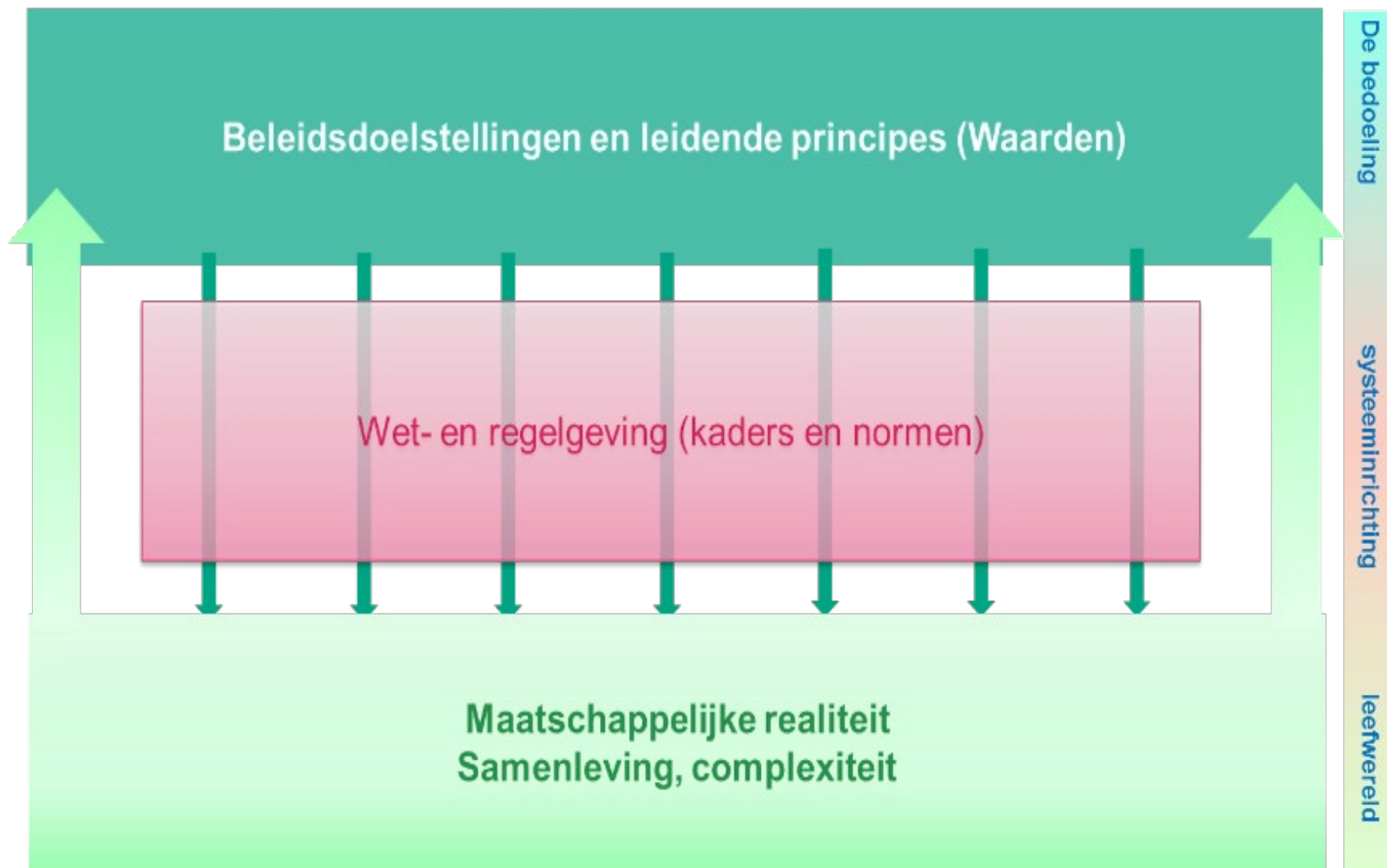
Jaap van Dooren & Maartje Kemme

“Het is toch normaal om je brieven te openen?”

- Zorgmijder: een man opent al 6 maanden geen brieven meer, de woning verslonst. De man laat niemand binnen, doet de deur niet open.
- Een medewerker signaleert dat er een huisuitzetting aanstaande is, een volledig beslag op uitkering ligt en dat er sprake is van een zeer forse belastingschuld. Telefoon wordt niet beantwoord en bij huisbezoek wordt niet open gedaan.
- Deze vasthoudende medewerker leerde van de buurvrouw dat de bewoner van graskaas hield. Toen hij graskaas meenam werd de deur uiteindelijk toch geopend.
- Bij onderzoek bleek het om een stapeling van systematisch aangemaakte boetes ging waarbij het verzamelinkomen van de man te hoog was ingeschat. Hierdoor moest hij voor behandeling –naast de belastingschuld - ook nog € 2300 per maand eigen bijdrage betalen.
- Uiteraard was het met hem per brief gecommuniceerd maar waren de bezwaartermijnen verlopen.
- Zonder hulp was de man uit huis gezet.

Jos van der Lans

“Een groot aantal instellingen in de publieke sfeer is
- door hun grootschaligheid en hiërarchische organisatievormen -
in gijzeling genomen door een bureaucratische logica,
die zich steeds minder verhoudt
tot de dynamiek van de moderne samenleving”



Weten is nog geen doen

De WRR beveelt aan om bij voorgenomen beleid en regelgeving **vooraf** 'de 'doenlijkheid' te toetsen voor burgers.

Het kabinet heeft dit overgenomen in het regeerakkoord:

- het kabinet wil inzetten op beleid dat **aansluit bij de dagelijkse problemen van mensen**
- het kabinet wil dat burgers zich meer gaan **herkennen** in de overheid
- in uitvoeringstoetsen moet niet alleen **het perspectief van uitvoeringsorganisaties** worden betrokken, maar **ook het perspectief van de burgers** (dmv de doenvermogenstoets)



En... *werken we al zo?*

- Anno 2016 bleek de overheid grootste veroorzaker van schulden
- April 2017 adviseerde de WRR de toets doenvermogen.
- Wie doet dit al actief?

Oefening...



Ondertussen in de praktijk

Manager: “Medewerkers, ik wil aanvullend graag benadrukken:

- Alleen sturen op sluitende dienstverlening is niet voldoende: vanaf vandaag gaan we nog kritischer worden op het weglekken van productieve uren aan de vele ‘vakmanschaps-samenkomsten’ en ‘snijverliezen’;
- Er zijn 4 lagen van aandacht: laag 2 (sluitende dv), laag 3 (kwaliteit) en laag 4 (effectiviteit), maar onze opdrachtgever heeft momenteel grote aandacht juist voor laag 1: productie! Mede omdat het Rekenkamer rapport dat concludeert dat zij haar ZBO’s niet voldoende in de grip heeft.
- Omdat het risico van focus alleen op aantallen zeker aanwezig is, verwacht ik stuurmanschap van alle managers: managen is nooit sturen op slechts 1 dimensie tegelijk!
- We moeten periodiek kijken naar foute aannamen in de business case. Maar juist andersom moeten we de werkelijkheid in de richting van de afgesproken business case gaan sturen.
- Minder is voor de financier gewoon niet acceptabel- het gaat om gemeenschapsgeld. Daarop is eerder een commitment afgegeven en daarop is de financiering ontvangen.

Ondertussen (ook) in de praktijk

OC: “We hebben hier een dossier in de meting waar wij buikpijn van krijgen. Dit lijkt ons een schrijnend geval, waarom hebben jullie toch zo strikt een vordering aangekondigd en de ANW stopgezet?”

Mdw: “We hebben het er wel over gehad met elkaar, maar we voelen geen mandaat om hier maatwerk toe te passen. Aan wie moet ik toestemming vragen om af te wijken?”

OC: “Maar dat is toch werken volgens de bedoeling?”

Mdw: “De Bedoeling is toch dat je in overalls op het Hoofdkantoor probeert de wet te veranderen?” Dat heeft toch niets met mijn dossiers en mijn dagelijks werk te maken...”

OC: “De Bedoeling is veel meer dan de Garage. Het gaat erom dat we werken aan Bestaanszekerheid en Eigen Regie van de individuele klant en kijken of wij met maatwerk de klant écht kunnen helpen. Daar hoef je niet per se de wet voor te veranderen. Een mooi voorbeeld is het werken in Werkplaats Problematische Schulden, waar met behulp van handelingsalternatieven contact gezocht wordt met de klant en net dat stapje extra wordt gezet.”

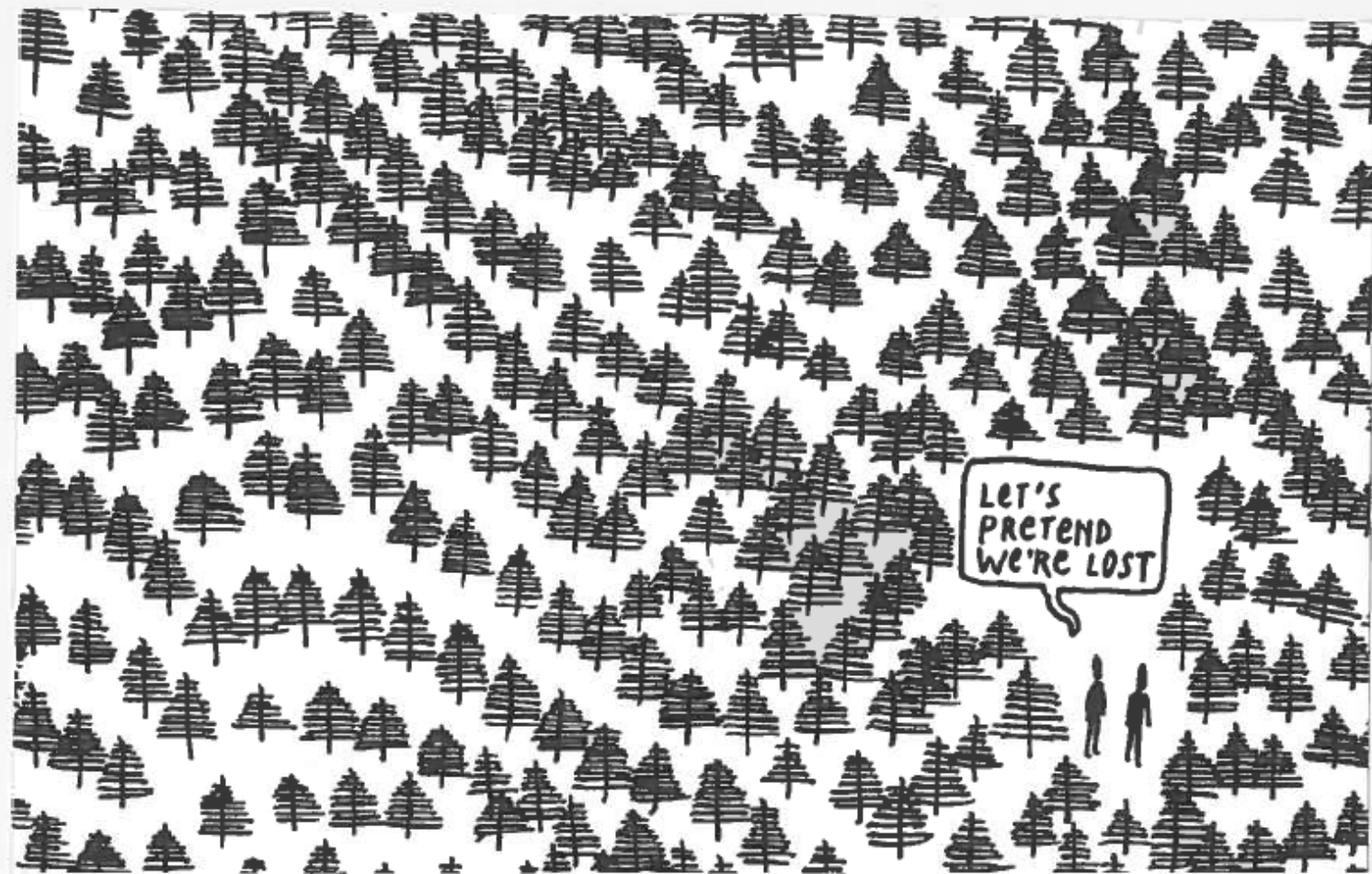
Mdw: “Ik ben deelnemer van de lokale Werkplaats, maar heb niet het idee dat dat bij de bedoeling hoort. In de werkplaats hebben we hele concrete instructies, dus ik weet precies wat ik mag en moet doen in elke situatie. Dat is toch iets anders dan de bedoeling waarbij we moeten afwijken van de beleidsinstructies of de wet.”

WETEN IS NOG GEEN DOEN

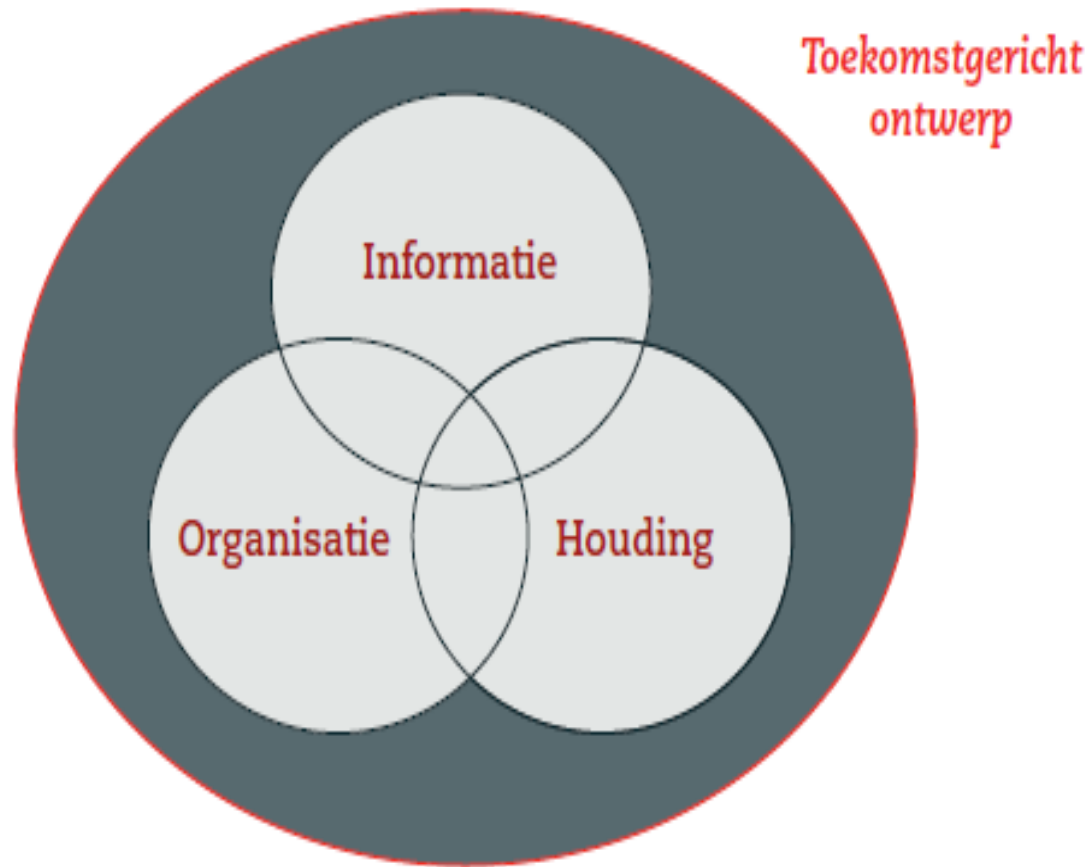
geldt ook voor professionals!

Wij, de overheid, willen laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening aan burgers bieden.

- Maar we moeten EERST de 'basis op orde' hebben.
- Maar we hebben als primaire taak tijdige rechtmatige dienstverlening te bieden.
- Dus de productie mag er niet onder leiden.
- En we willen wel maatwerk maar geen willekeur
- En we willen ook de bijbehorende middelen, tijd en prioriteit en de informatie delen waarmee we burgers kunnen helpen.
- En hoe zit het dan met gelijkheid: iedereen krijgt hetzelfde?



Hoe dan wel?



Houding

“We kunnen een probleem niet oplossen met de denkwijze die het heeft veroorzaakt” (Einstein)

- Conflicterende opdrachten en gefragmenteerde uitvoering (Legologica)
- Belangen in vele besluitvormingsgremia en onderlinge strijd (Egologica)

Dus wéten we eigenlijk wel wat de bedoeling is en wanneer we het goed doen?



Houding

Wat doen WIJ in de tussentijd?

#isditdeoplossing? & Stoplossen!

Fix en solve

‘korte termijn fijn en lange termijn pijn’

Verduren van ongemak

Doenken

Houding

Van reflex naar reflectie

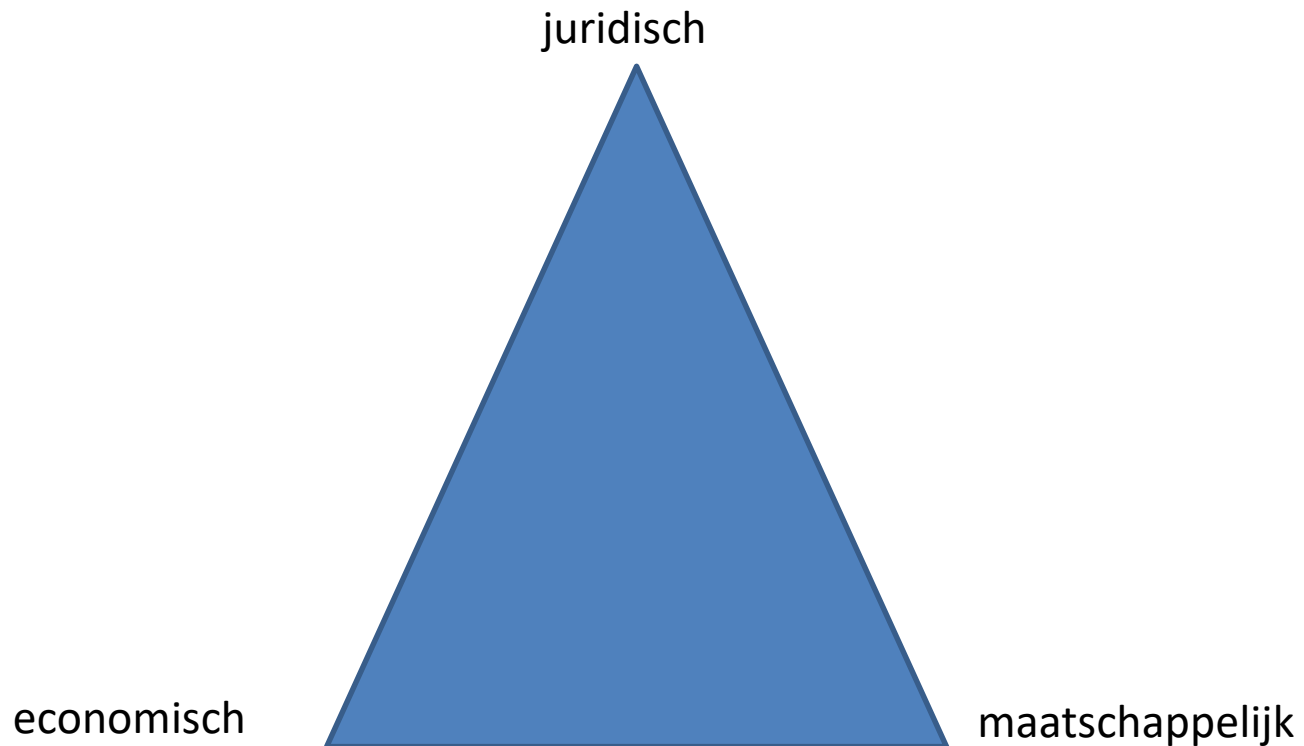
Grondhouding:

- Ken de bedoeling van de wet/regels en taak (cognitie)
- Ken je context (multi-perspectief)
- Herken en erken signalen (bewustwording)
- Weet wie er nodig zijn om dit vraagstuk op te lossen (multidisciplinair werken)
- Zorg dat je jouw weging/besluit kunt uitleggen (verantwoording)

Methodieken (tot nu toe)

Individueel	Team	Organisatie/keten
<ul style="list-style-type: none">• Maatje bij maatwerk• ABBA	<ul style="list-style-type: none">• Waardendriehoek• Waardevolle praktijkontwikkeling	<ul style="list-style-type: none">• Instrument Morele Oordeelsvorming• Moresprudentie• Garage de Bedoeling• Werkplaatsen (bv Problematische Schulden)• Pilots

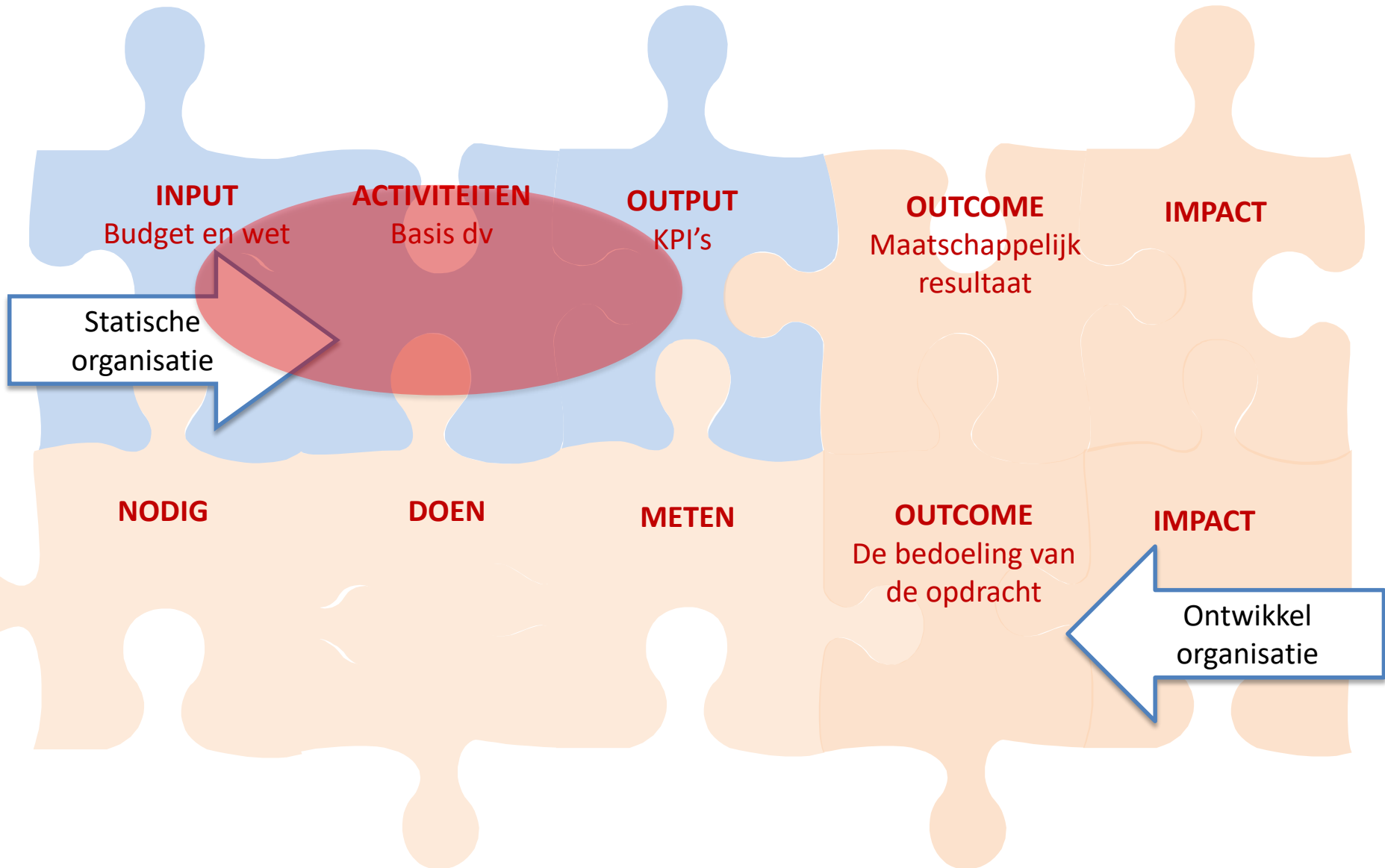
Waarden3hoek



Organisatie

Statische organisatie	Ontwikkel organisatie
Kwaliteit	Kwaliteit
Uitvoeren	Ontwikkelen
Degelijk en betrouwbaar	Innovatief
Standaard	Maatwerk

Organisatie



Informatie

known

unknown

known

- Opdrachten en taken uit wet en regelgeving
- Budgetten
- KPI's
- De bedoeling van de wetten

- Wanneer doen we het goed?
- Wat betekent dat concreet?
- Hoe ziet onze doelgroep eruit?
- Krijgt iedereen wat we beloofd hebben?
- Werkt onze dienstverlening en welke impact hebben we?

unknown

- Hoe gaat 'de toekomst' in sociale zekerheid er uit zien?
- Welke wetswijzigingen kunnen we de komende jaren verwachten?
- Hoe ontwikkelen doelgroepen zich en welk effect heeft dat op onze dienstverlening?

RISICOMANAGEMENT

Samenvattend

- Public Value management vraagstukken bij: Politie, onderwijs, zorg, juridische domein, sociaal domein, ...
- Transformatie (en niet veranderen)
- Organisatie: verbinden van statische en ontwikkelorganisatie om betrouwbaar en wendbaar te blijven
- Houding: hoe je kijkt maakt wat je ziet (en wat je doet of laat)
- Informatie: frame of knowledgeweten is meten!

En wat doe jij in de tussentijd?