



VNG jaarcongres 2024

Deelsessie 31: Laat mensen niet vastlopen in het systeem.

Bestaanszekerheid

Inwoners die zijn vastgelopen in de bureaucratie hebben perspectief nodig. En dat perspectief begint bij bestaanszekerheid. Er gaat veel geld verloren aan processen en overleg. Dat kan veel beter direct ingezet worden voor oplossingen. Oplossingen waar de burger zelf om vraagt, oplossingen die buiten standaardregelingen vallen, maar binnen wettelijke kaders.

In de deelsessie van het VNG Jaarcongres op 25 juni over het vastlopen van mensen in onze systemen, bleek dat gemeenten steeds meer oplossingen hebben om te voorkomen dat mensen vastlopen en de ene oplossing de andere in de weg staat. In de Chocoladefabriek in Gouda werden 50 deelnemers geconfronteerd met harde verhalen uit de praktijk van de hulpverlening. Ze werden ook getraakteerd op mooie verhalen van gemeenten die de mens al centraal hebben gesteld. De aanpak in veel gemeenten biedt snel perspectief voor mensen die dreigen vast te lopen in onze bureaucratie. Met de Doorbraakmethode kunnen gemeenten pragmatische oplossingen voor specifieke casussen vinden, al zijn particuliere initiatieven nog steeds sneller en effectiever en hebben zij geen last van georganiseerde chaos.



Michiel Bunnik (wethouder Financiën, Economie, Sport, ICT en Personeel gemeente Gouda) en lid van het College voor Dienstverleningszaken van de VNG

Orde scheppen in de georganiseerde chaos

Flipperkast

Michel Bunnik heette iedereen welkom in de Chocoladefabriek. 'Gouda is net even anders en zorgt dat inwoners niet in een flipperkast terecht komen door integraal samen te werken in multidisciplinaire teams.'

Knelpunten in de praktijk en andere werkwijzen

In deelgroepjes werd besproken waar in de praktijk tegenaan wordt gelopen en waar andere werkwijzen tot succes hebben geleid. Professionals willen wel graag de versnelling maken, maar buiten de vakjes kleuren lukt ze niet. Door meer verantwoordelijkheid te nemen kunnen zij het verschil maken. Dat vraagt om bewustwording van de gevolgen van handelen en niet handelen op alle niveaus in de organisatie.

In een aantal gemeenten bereiken ze al mooie resultaten met een andere aanpak. Ze noemen het 'Het wonder van Diemen', het [rekmanifest](#). Verbreed maatwerk naar de hele organisatie. De hele gemeente omarmt het! Het manifest geeft duidelijk aan hoe de ambtenaar zich mag opstellen: 'Richt je niet op de regel maar op wat je met de regel wilt bereiken zodat je de speelruimte van de regel zoveel mogelijk kunt benutten.'

Het Straathoekwerk in de Veluwe. Bestaat al 25 jaar. Er kan 7 x 24 uur contact worden opgenomen. In goede afstemming wordt er direct geholpen. Er is eigen regelruimte en direct geld ter beschikking. Met goede afstemming, bovenop problemen en met snelle oplossingen. Dat werkt in de praktijk heel goed.

'De hele gemeente omarmt ons rekmanifest! Het manifest maakt duidelijk hoe de ambtenaar zich mag opstellen: Richt je niet op de regel maar op wat je met de regel wilt bereiken zodat je de speelruimte van de regel zoveel mogelijk kunt benutten.'

Erik Boog (burgemeester gemeente Diemen)



Michelle van Tongerloo (huisarts en straatarts in Rotterdam)

Mens boven systeem

Hoe kom je tot verandering van het huidige systeem naar een werkwijze waarin mensen centraal komen te staan in plaats van de regels? De weerbaarheid van de praktijk.

Michelle vertelt van de casus Elys en haar zoontje. Ze laat een tijdlijn zien met interventies van ambtenaren, hulpverleners, bestuurlijke bemoeienis met hetzelfde resultaat. Elys en haar zoontje worden steeds niet geholpen en belanden daardoor verder in de problemen. Kernzinnen in haar betoog zijn: Het wijzen naar elkaar, het staan tegenover elkaar, sterke overtuigingen en principes. Afspraken en toezeggingen die niet worden nagekomen. Het noodsignaal van Michelle is: Laat mensen niet vastlopen in het systeem. 'Ik bewoog hemel en aarde om via alle daarvoor zijnde instanties hulp te zoeken met als resultaat: nul.'

Uiteindelijk heeft ze besloten Elys zelf te gaan helpen, door het betalen van een oppas waardoor de negatieve spiraal eindelijk werd doorbroken en Elys zich kon richten op studie en werk.

Michelle van Tongerloo heeft de stichting [Lekkergeven.nl](https://lekkergeven.nl) opgestart. Die stichting kan zonder rem van langdurige procedures en overleggen snel tot hulpverlening overgaan. 'Een verademing. Er is sprake van veel doorbraakhulp.' In gesprek met Michelle worden de deelnemers gevraagd steeds de focus te leggen op wat zij zelf al snel kunnen doen. 'Denk vanuit de mens. We maken het eerder ingewikkeld en verwijzen door in plaats dat we ons verdiepen in de hulpvraag. Hoe wil jij behandeld worden?'

**'Laat mensen niet vastlopen in het systeem.
Ik bewoog hemel en aarde om via alle
daarvoor zijnde instanties hulp te zoeken met
als resultaat: nul.'**

Michelle van Tongerloo (huisarts en straatarts in Rotterdam)



Albert Jan Kruijer (oprichter Instituut voor Publieke Waarden)

Met de Doorbraakmethode wordt er meer ingezet op maatwerk, zonder dat er sprake is van willekeur. Dat werpt z'n vruchten af in veel gemeenten. Het is volgens Albert Jan nu belangrijk om ons af te vragen of we in staat zijn het maatwerk te standaardiseren. 'Dit is een opgave voor de hele organisatie, de hele keten. Het is schrikbarend hoe weinig inzet is gericht op het helpen, het oplossen van het probleem. Een andere werkwijze geeft kans de dreigende personeelstekorten anders te organiseren. Geld is niet het probleem (er worden gigantische bedragen uitgegeven), personeel wel en dat moet anders worden ingezet.' Hij laat een foto zien van een pyramide van het werk van een wijkteam. Waaruit blijkt dat het geld naar processen, procedures en overleg gaat en niet naar hulp die wordt gevraagd. 'Het is geen cultuurvraagstuk, het is zorgen voor andere manier van werken.'

Kansen

Er zijn veel cijfers bekend op wijkniveau. Dat biedt mogelijkheden tot een nieuwe manier van structureren en meer maatwerk. Dit kan de financiële en inhoudelijke oplossing voor het ravijnjaar 2026 waar de gemeenten financieel in dreigen te vallen volgens Albert Jan. Hij suggereert een verbinder in een wijkteam voor doorzettingsmacht. Nu is er sprake van te veel blauw (processen, procedures).

'Het is nu belangrijk om ons af te vragen of we in staat zijn het maatwerk te standaardiseren. Dit is een opgave voor de hele organisatie, de hele keten, maar kan de financiële en inhoudelijke oplossing zijn voor het ravijnjaar 2026.'

Albert Jan Kruijer (oprichter Instituut Publieke Waarden):



Oproep: krachten bundelen en vertalen in de gemeentelijke begroting.

Albert Jan geeft aan dat het toepassen van deze systematiek ervoor gaat zorgen dat menskracht ingezet kan worden op het oplossen van problemen. Dit heeft een grote impact waardoor geld kan worden bespaard en inzet van mensen gericht kan plaatsvinden. Als je dit kunt vertalen in de begroting, kan dit volgens hem bijdragen aan het oplossen van de financiële problemen in het 'Ravijnjaar 2026' voor gemeenten.

Albert Jan doet een oproep aan bestuurders, VNG, professionals en maatschappelijke instellingen om de krachten te bundelen en het gesprek aan te gaan met de financiële mensen om deze vertaalslag te maken.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de Doorbraakmethode? Stuur een mail naar samenorganiseren@vng.nl en ontvang het Grote Doorbraakboek. (Zolang de voorraad strekt)

Vanuit de Hervormingsagenda Jeugd wordt eind 2024 een praktische handleiding bij de implementatie van de Doorbraakmethode opgeleverd. Stuur een mail naar samenorganiseren@vng.nl om 'm als een van de eersten te ontvangen.

'Iedere stad heeft zijn eigen netwerk. Gebruik burgerinitiatief. Er gaat krankzinnig veel geld verloren en toch blijken we vaak niet in staat te kunnen helpen.'

Marjolein Moorman (wethouder gemeente Amsterdam)



Colofon

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.

Tekst en foto's: René Zoetemelk



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl
samenorganiseren@vng.nl

augustus 2024