

Mirco

Mirco werkt bij de afdeling debiteurenbeheer van een zorgverzekeraar in een middelgrote stad. Mirco ziet steeds meer mensen met schulden. ‘En als ze bij de verzekeraar schulden hebben, dan hebben ze dat vaak bij andere publieke organisaties ook. Bij de woningbouwcorporatie, bij de energieleverancier. En als iedere organisatie precies gaat terugvorderen waar het recht op heeft, helpen ze gezamenlijk gezinnen vooral van de regen in de drup.’ Bovendien: ‘In veel gezinnen spelen veel meer problemen. Andere professionals zien dat. Maar kunnen niet altijd handelen vanwege de vele verschillende regels, budgetten, wachtlijsten en andere problemen.’ Daarop stelt Mirco het volgende voor: alle organisaties die actief zijn in het sociale domein van de stad storten 10.000 euro in een pot. En als professionals van een betrokken organisatie snel moeten handelen, dan kunnen ze het geld daarvoor gebruiken. Achteraf wordt er gekeken wie van de partijen eigenlijk de kosten had moeten maken. Dat wordt dan verrekend. Hij krijgt zeven partijen, inclusief de gemeente, zover om mee te doen. Het is meteen een groot succes. Het budget wordt voor allerlei handige preventieve acties gebruikt. Voornamelijk de wijkteamprofessionals maken er gebruik van om kleine schulden af te kopen of om woonproblemen op te lossen. Na een jaar wordt de rekening opgemaakt. Een aantal partijen,

waaronder een aantal zorgaanbieders, is minder enthousiast. Zij hebben het idee dat ze wel betalen, maar er geen profijt van hebben. Ze hadden al moeite om het geld aan de accountant te verantwoorden. Maar dat wordt nu helemaal onmogelijk. Ze trekken zich terug. Ze ontmantelen het budget. En daarmee de oplossing van Mirco.

De organisationele, institutionele en professionele omgeving waarin professionals hun werk doen, is kortom behoorlijk veranderd. Specialisten moeten als generalist preventief, integraal en in de wijk hun werk doen. Aanbestedingen doorspekken het sociale domein. De uitstroom intramurale GGZ heeft de term ‘personen met verward gedrag’ gebaard. De Wet verplichte GGZ en de Wet zorg en dwang zijn vanaf 1 januari 2020 een feit.

Maar er veranderde ook veel ten positieve. De voorbeelden die we hierboven noemen, worden deels ook mogelijk gemaakt door die ontwikkelingen. Verzekeraars en gemeenten beginnen elkaar te kennen. Gemeenten hebben meer taken, waardoor ze langzaam breder leren kijken. Maar tegelijkertijd zien we ziekteverzuim en verloop onder professionals stijgen. Dat geldt voor de zorg, het sociale domein, maar ook voor het onderwijs.

In de voorbeelden die we hierboven beschreven, presenteren we geen breed gevierde *best practices*. Geen opgeklopte *award* winnende goede voorbeelden. De voorbeelden laten vooral zien dat professionals dagelijks schipperen en worstelen en dat ze soms tot oplossingen komen die niet in beleidsdocumenten of wetten en richtlijnen beschreven staan. Sterker nog: vaak zijn de professionals in kwestie niet eens op de

hoogte van het feit dat ze iets bijzonders doen. Toch doen ze dat voor een deel wel: ze lossen in het klein publieke problemen op waar politici, beleidsmakers en bestuurders al jaren lang hun hoofd over breken. Merkwaardig is dat ze vervolgens vaak weer worden teruggefloten. In andere gevallen omarmen ze de standaarden en maken ze af en toe een uitzondering. En in weer andere gevallen houden ze stug vast aan de beloften van de decentralisaties en branden ze op.

De voorbeelden zijn exemplarisch voor de zoektocht die we samen met professionals ondernemen. In die zoektocht valt ons een aantal zaken op:

1 Professionals in het sociale domein zijn heel veel tijd kwijt aan elkaar en aan de organisaties waar ze werken of waar ze samen mee werken. Naarmate ze meer publieke problemen oplossen, zijn ze meer tijd kwijt aan het systeem en kunnen ze minder tijd besteden aan de huishoudens waar ze voor werken.

2 Het sociale domein puilt uit van praktische oplossingen, mooie voorbeelden, groeibriljanten die nauwelijks opgemerkt worden door beleidsmakers, wetgevers en financiers.

3 Publieke organisaties (gemeenten, jeugdhulpaanbieders, woningbouwcorporaties, zorgverleners)

lijken in woord ‘meer ruimte voor de professional’ te omarmen, maar komen daar in praktische zin nauwelijks aan toe.

4 De tekorten in het sociale domein leiden er vrijwel overal toe dat professionals die dagelijks het sociale domein van de toekomst uitvinden, verder ingeperkt worden door de organisaties waar ze voor werken.

Dat leidt er toe dat publieke organisaties de toegevoegde waarde die publieke professionals dagelijks creëren nauwelijks benutten om het sociale domein van de toekomst duurzaam vorm te geven. Wij denken dat er een nieuwe manier van organiseren nodig is om de oplossingen die professionals dagelijks in de praktijk ontwikkelen, te herkennen, erkennen, waarderen en te benutten. En dat begint met een andere manier van kijken. Daarom ontwikkelen we een nieuw paradigma (een nieuwe manier van kijken) om de publieke sector te laten leren van professionals die het sociale domein van de toekomst in de praktijk ontginnen. Daarover gaat dit pamflet.