



Na zich jarenlang in het bedrijfsleven te hebben bezig gehouden met het ontwikkelen van applicaties voor de decentrale overheid, is Karin van Gelderen in 2019 bij VNG Realisatie aan de slag gegaan als projectdirecteur Ketenbureau i-Sociaal Domein. Dat bureau is opgericht door het Ministerie van VWS, de VNG en de zorgbranche om vermijdbare administratieve lasten in de jeugd- en ouderenhulp te voorkomen.



De kracht van beweging

Berichtenverkeer in de jeugd- en ouderenhulp verbeteren

‘Door onze inzet is de kwaliteit van de berichtenstroom verbeterd en de uitval geminimaliseerd’

Welke probleem lost het Ketenbureau op?

Als een inwoner zich met een zorgvraag via een formulier aanmeldt, moet deze vaak onnodig lang wachten op antwoord. Dat komt doordat de aanvraag vaak heen en weer wordt gestuurd tussen ketenpartners als de informatie onvolledig is. Dat kan zelfs leiden tot uitval van een bericht met als gevolg dat de inwoner geen reactie krijgt. Het is ons doel de uitval van informatie-berichten in de keten te minimaliseren en daar slagen we goed in. Door onze inzet is de kwaliteit van de berichtenstroom verbeterd en de uitval geminimaliseerd. Daardoor krijgt de inwoner veel sneller helderheid over toewijzing van de gevraagde ondersteuning.

Wat moet je daarvoor samen organiseren?

Wij beoordelen de uitvoerbaarheid van oplossingen in de keten die zich bottom-up via gemeenten en zorgaanbieders aandienen. Daarnaast beoordelen wij de uitvoerbaarheid van nieuwe wetgeving waarbij wij kritisch kijken naar wie wat vraagt en wie de opdrachtgever is. Wij werken daarbij projectmatig en zorgen ervoor dat er altijd duidelijke doelstellingen worden nagestreefd die zijn gebaseerd op een echte behoefte in het werkveld. Als je niet weet welke behoefte je nastreeft, moet je er niet aan beginnen. Ik wil problemen echt oplossen en het proces daar naartoe zo simpel mogelijk houden. De oplossing is leidend en elke vraag wordt beantwoord, ook al hoort die formeel misschien niet direct bij het Ketenbureau thuis.

Wat levert dit op voor gemeenten?

Ondanks dat de decentralisaties al in 2015 hebben plaatsgevonden, was er over het berichtenverkeer niets afgestemd of opgeschreven. Daarom ontwikkelen en beheren wij standaard administratieve protocollen. Dat zijn beschrijvingen van het berichtenverkeer dat tussen ketenpartners plaatsvindt. Wij hebben het informatiemodel hiervoor gestandaardiseerd en zo herschreven dat administratief medewerkers bij gemeenten het ook kunnen begrijpen en gebruiken. Daarnaast is er een handleiding voor als je iets niet snapt en dat gebeurt nog wel eens op de werkvloer. Wij merken dat zorgprofessionals stress ervaren als gevolg van administratieve lasten. Dat zit voor een deel tussen de oren, zij zijn immers opgeleid om zorg te verlenen, niet om formulieren in te vullen. Daar komt bij dat veel administratieve processen zijn opgelegd door de eigen organisatie in het kader van interne verantwoording. Aan die complexiteit kunnen wij als Ketenbureau formeel weinig doen, terwijl de zorgprofessionals ons daar ook op aanspreken. Daarom wil ik onze doelstellingen verruimen en een leergang opzetten om het probleem in de volle breedte op te lossen.

Hoe zorg je ervoor dat een oplossing werkt?

Ik pas bedrijfsmatige principes toe in het publiek domein en investeer daarbij vooral in de voorkant van het proces door triage toe te passen. Binnen een week checken wij zowel binnen het ketenbureau, alsook daarbuiten bij een representatieve groep gemeenten via onze regioadviseurs de uitvoerbaarheid van een nieuwe oplossing. Als die onvoldoende blijkt, leggen we hem terug bij het ministerie en zo voorkomen wij dat gemeenten worden

‘Als je niet weet welke behoefte je nastreeft, moet je er niet aan beginnen’

geconfronteerd met onuitvoerbare opdrachten die op hun bordje terecht komen. De aanpassingen die wij bijvoorbeeld hebben voorgesteld om het berichtenverkeer te verbeteren, hebben wij voorgelegd aan 1.250 bezoekers tijdens regiobijeenkomsten. Daarmee hebben we een representatief oordeel opgehaald en kunnen wij onze oplossing uitstekend legitimeren.

Wanneer zijn jullie klaar?

In 2023 mogen er in principe geen vermijdbare administratieve lasten meer zijn. Het is ons doel om het berichtenverkeer te verbeteren door het aantal keuzemogelijkheden te beperken, declaratieperiodes af te stemmen en informatie te standaardiseren. Dat vergt aanpassing van

‘Wij merken dat zorgprofessionals stress ervaren als gevolg van administratieve lasten’

processen en systemen bij gemeenten. Ik krijg daar wel eens bezwaren over, of liefdesbrieven zoals ik ze noem. Dan ga ik in gesprek of spelen we een managementgame waarbij mensen het proces zelf ondergaan en uit eerste hand ervaren wat er mis kan gaan en dat werkt verhelderend. Ik probeer minder tijd te besteden aan het praten over problemen en meer aan het oplossen daarvan waardoor zorgprofessionals echt verbeteringen ervaren en inwoners sneller geholpen worden.

Meer weten?

Kijk op de website <https://i-sociaaldomein.nl/>