

## 'Tom Poes, verzin een list!'

De gemeente Bergen (N-H) heeft één wethouder voor het hele sociaal domein, Jan Mesu. Dat is wel erg veel werk, zou je denken. Maar gek genoeg loopt zelfs de uitvoering van de Jeugdwet er op rolletjes. Hoe dat lukt? De bevlogene wethouder is er duidelijk over: 'Een probleem is zelden echt ingewikkeld.'



Jan Mesu

Oud-basisschooldirecteur Jan Mesu erkent dat het hard werken is met zoveel taken in zijn portefeuille: Wmo, Volksgezondheid, Sociale Zaken, Welzijn, Jeugdzorg, Subsidies, de decentralisaties en Onderwijs. 'Dat we hier in het Noord-Hollandse Bergen alles in één hand hebben, levert vooral heel veel op,' zegt hij. 'We geven elkaar vertrouwen en ruimte: de raad mij, ik mijn teams. Elke paar weken overleg ik met mijn medewerkers, zodat ik op de hoogte blijf van wat er speelt zonder ze te dicht op de huid te zitten. Ook als er iets fout is gegaan wil ik dat weten. Niet om de teamleden

te verketteren, maar om samen uit te zoeken wat er is gebeurd en te voorkomen dat we dezelfde fout opnieuw maken.'

### Afpellen

Mesu vindt dat we in Nederland – 'en daarbuiten' – erg goed zijn geworden in zaken onnodig problematisch maken. 'Je kunt overal in mijn portefeuille financiële en praktische beren op de weg zien, maar die moet je gewoon stuk voor stuk omschieten.' Makkelijk gezegd, maar hoe doe je dat als je met zo veel partijen te maken hebt: cliënt, zorgaanbieder, raad, wetgever? De wethouder: 'In mijn tijd als schooldirecteur heb ik geleerd dat een probleem zelden echt ingewikkeld is. Pel de kwestie af tot de kern en je zult zien dat er meestal niet zo heel veel probleem overblijft. Dat ik overzicht heb van de hele sociale portefeuille én dat ik alle partijen in de regio ken, maakt het makkelijker een oplossing te vinden. Toen bij ons de werkdruk te groot werd, bleek niet de hoeveelheid werk de boosdoener, maar ontoereikende ICT. Dan schakel ik mensen in die dat kunnen oplossen. Weg probleem.'

### Budgetrust

Eigenlijk gaat het best goed in het sociaal domein, vindt Mesu, maar de voortdurende veranderingen in bijvoorbeeld de Participatiewet zaaien verwarring. Als hij het een dag voor het zeggen had in Den Haag zou hij de bezuinigingen dan ook een paar jaar bevroren en de koers een tijdje vasthouden. 'Budgetrust geeft totale rust.' En hij zou zeggen: stuur bij waar nodig, maar maak het niet zo ingewikkeld. Bovendien zouden wetten wat minder in beton gegoten mogen. 'Elke bestuurder zou eens een pgb moeten aanvragen voor een kind: dagwerk! Natuurlijk moeten we misbruik van voorzieningen voorkomen, maar de wetgeving lijkt nu zo dichtgetimmerd dat die zijn doel voorbijschiet.'

### Hóór je cliënt!

Hou het simpel en doe wat je belooft, houdt Mesu zijn medewerkers voor. Ga uit van jezelf: vind jij het plezierig om vijf keer je huisarts te moeten bellen? 'Als je tegen een cliënt zegt dat je die week terugbelt, doe dat dan ook. Zeg desnoods dat je er nog niet uit bent, maar bel! Heb je een negatieve boodschap, kom daar dan gewoon mee. Daar maak je de cliënt niet blij mee, maar alles beter dan niet teruggebeld worden. Wie zich gehoord voelt en begrepen, accepteert een teleurstelling beter. En dus nemen we hier elkaars telefoon op, en sturen we een bosje bloemen als een cliënt lang op een rolstoel heeft moeten wachten.'

[lees verder op pag. 2](#)

## Samenwerken

Ook in de uitvoering van de Jeugdwet houden ze het in Bergen simpel. Mesu: 'Zo kreeg een jongetje dagbesteding waar geen onderwijs geboden wordt, terwijl het kind niet naar een reguliere school kan. Hoe te handelen? Elk kind heeft immers recht op onderwijs. Ik heb alle partijen bij elkaar geroepen en samen pelden we het probleem af; de kern ervan bleek geldgebrek. We besloten dat de gemeente de taxi betaalt en dat het samenwerkingsverband passend onderwijs ervoor zorgt dat het jochie les krijgt in de dagbesteding. Opgelost. Maar dat lukt alleen als je samen bereid bent verder te kijken. Tom Poes, verzin een list!'

De MO-zaak helpt opdrachtgevers graag problemen "af te pellen" om zo de belangrijkste knelpunten op te kunnen lossen. U leest er meer over in het [interview met SED](#), de ondersteunende organisatie van de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland.



## De dag van ...

De MO-zaak detacheert haar medewerkers geregeld voor langere of kortere tijd bij een opdrachtgever. Om u een indruk te geven van wat zij daar zoal doen, laten wij in deze rubriek steeds een van hen aan het woord. Deze keer is dat senior adviseur accounts en projectmanager Ben Mors.

'De Wmo-leverancier voor wie ik sinds een paar maanden werk, is zeer ervaren in schoonmaakondersteuning in de Wmo, maar heeft tot nu toe geen ervaring met Begeleiding. Ze schreven tóch in op een gemeentelijke aanbesteding daarvoor en kregen een belangrijk deel van de opdracht als hoofdaannemer gegund.

### Hoofdaannemer in spe

De hoofdaannemer vroeg de MO-zaak een projectmanager te leveren om de organisatie klaar te maken voor de opdracht. Omdat mijn taak bij een andere gemeente er net op zat, kon ik direct een plan van aanpak schrijven voor de hoofdaannemer in spe: wat moet absoluut geregeld zijn voor ze 1 januari 2017 van start kunnen, wat moeten we daarna aanpakken? Op basis van dat plan en een plezierig gesprek koos het bedrijf voor de MO-zaak en dus mocht ik aan de slag als kwartiermaker Wmo.

## Geleidelijk innoveren

Om de lijnen kort te houden, heb ik een kleine projectgroep geformeerd, met onder anderen de directeur en het hoofd administratie. De gemeente wil dat zo veel mogelijk cliënten per 1 januari dezelfde zorgverlener houden. Tegelijk willen wij de cliënt zo veel mogelijk keuze aanbieden, dus contracteren we ook kleinere spelers zoals een zorgboerderij. Waar mogelijk contracteren we dus dezelfde leveranciers. Dat geeft de cliënten rust en ons de gelegenheid innovaties geleidelijk door te voeren. Een mogelijkheid is dat we onderzoeken of we een deel van de formele zorg voor Dagbesteding Groep kunnen vervangen door vrijwilligers en familieleden. Uiteraard stemmen we dat zorgvuldig af met de leveranciers die tot nu toe de professionals daarvoor leveren. We willen ze de gelegenheid bieden op de verandering in te spelen.

## Zachte landing

Inmiddels zijn we bezig aanvullende software aan te schaffen die nodig is voor de uitvoering van hulp bij het huishouden en begeleiding en die voldoet aan de privacy-eisen. De MO-zaak werkt voor procesoptimalisatie en ICT-oplossingen veel samen met Sharper Match; in overleg met de opdrachtgever heb ik ze hier ook voor ingeschakeld. En we zijn druk doende medewerkers aan te nemen voor de financiële administratie en voor de contacten met onderaannemers en leveranciers. Zij kennen de doelgroepen en kunnen ondersteuningsplannen beoordelen. We hebben onszelf als hoofdaannemer geïntroduceerd bij de cliënten. Hun zorg is bij ons in goede handen. Kortom, mijn opdrachtgever kan de cliënten vanaf 1 januari met een zachte landing zorg bieden. Daarna werken we achter de schermen keihard verder om ook binnen de eigen organisatie innovatief te blijven. We hebben er zin in!

## Met Sharper Match: Grip op uw proces

Door de decentralisaties is de werkdruk bij gemeenten fors toegenomen. Hierdoor kunt u bijvoorbeeld te maken krijgen met:

- grote werkvoorraden
- lange doorlooptijden
- problemen met de accountantsverklaring

Met onze zusterorganisatie Sharper Match zorgen wij ervoor dat uw gemeentelijke beleid, ICT en werkprocessen goed op elkaar aansluiten.

### Gratis workflow audit

Om inzicht te krijgen in uw situatie biedt Sharper Match u gratis een onafhankelijke workflow audit aan. Op basis van uw beleid controleren we uw primaire proces en de effectiviteit van de ICT. Onze bevindingen resulteren in een concreet plan van aanpak. Wilt u meer weten? Ga naar [www.sharpermatch.nl](http://www.sharpermatch.nl).

## SED heeft ook administratie nu op orde: MO-zaak en Sharper Match, dat werkt!

Als organisatie wil je je zaakjes goed voor elkaar hebben, een perfect product of een vlekkeloze dienst leveren. Dat eenduidig beschreven werkprocessen daarbij onmisbaar zijn, merkte SED, de ambtelijke organisatie die de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland ondersteunt. Controller Sociaal Domein Louis Göttgens vertelt hoe SED dat aanpakte.



Louis Göttgens

Louis Göttgens: 'In 2015 richtten we ons vooral op continuïteit van onze zorgtaken, waardoor we niet toekwamen aan een gedegen administratieve organisatie voor jeugdzorg en Wmo-uitvoering. De MO-zaak kwam al bij ons over de vloer voor Jeugd en herindicaties, daarom vroeg ik hun procesmanager Yvonne Rusken of zij ons konden helpen de administratieve organisatie op orde te krijgen. Dat konden ze. Voor vastlegging van de processen en de beleidskant van het verhaal heeft Yvonne Sharper Match er bij gehaald.' Een goede zaak, vindt Göttgens. 'Juist de combinatie van krachten maakte dat we onze administratieve organisatie relatief makkelijk op orde kregen.'

### Krachten gebundeld

'Kwetsbare inwoners hebben recht op maximale inzet van ons als gemeente,' vervolgt Göttgens, 'en daarom interviewden de MO-zaak en Sharper Match onze medewerkers over wat ze op administratief gebied misten om hun nieuwe taken goed en eenduidig te kunnen uitvoeren. Die verhalen vormden de basis voor wat er nu ligt: een gestructureerde administratieve organisatie, waarmee we eenduidig kunnen werken. Alleen de colleges hoeven er nog mee in te stemmen.'

### In control

'De MO-zaak en Sharper Match hebben inzichtelijk gemaakt wat we op ICT-gebied en in ons beleid nog aan de nieuwe structuur

moeten aanpassen. Dat is nog niet klaar, maar we zijn er goed mee op weg. De MO-zaak voert voorlopig alle nieuwe aanvragen voor ons uit, zodat onze medewerkers zich kunnen concentreren op de nieuwe manier van werken. Ik heb er alle vertrouwen in dat zorg en administratie bij SED nu *in control* zijn.'

## Complexe zaak? Drukte?

### MO-Flexibel ontzorgt!

Een ingewikkelde bezwaarprocedure, een complexe woningaanpassing, oplopende werkvoorraad met bijbehorende stress op de afdeling: zomaar wat voorbeelden waarvoor MO-Flexibel de oplossing is. U bepaalt per abonnement of contract hoe vaak uw medewerkers een beroep kunnen doen op onze flexibele experts, wij zorgen dat de juiste specialist beschikbaar is zodra u aan de bel trekt. Noem MO-Flexibel gerust uw overloopvaatje; vinden we een geuzennaam.

## MO-Flexibel in de praktijk

### Hoe complexer, des te leuker

**Onze adviseurs en artsen zijn eraan gewend in het diepe te worden gegooid. Ze hebben weinig woorden nodig om voor u aan de slag te kunnen. Ze luisteren naar de cliënt en horen ook wat die niet zegt. Hebben een neus voor de juiste én verkeerde informatie en krijgen eventuele hiaten in een dossier boven tafel. Pas dan schrijven ze hun advies. Een praktijkvoorbeeld.**

### Onbegrijpelijk advies

'Bryan Dorst: 'Dat de cliënt de aanvraag deed voor de aanbouw werd mede ondersteund door een omvangrijk pgb dat was geïndiceerd door de zorgverzekeraar. Het advies was onder meer gebaseerd op informatie van de wijkverpleging, niet op een medische beoordeling door een arts. Organisatie X zag het hoge pgb kennelijk als valide indicatie bij de beoordeling van de aanvraag voor de aanbouw. Wij vroegen ons af waarom het pgb zo omvangrijk was. De door de huisarts aangeleverde informatie bood onze arts Henk nauwelijks verdere onderbouwing voor de gevraagde zorg, laat staan voor de omvangrijke aanvraag in uren per week en dus helemaal niet voor mantelzorgoverstijgende hulp die de uitgebreide woningaanpassing eventueel nog had kunnen rechtvaardigen. Hoe organisatie X tot het advies is gekomen, was voor ons een raadsel.'

### De juiste toon

'De cliënt betwistte voortdurend onze expertise en communiceerde op het agressieve af tijdens het huisbezoek. Er was volgens de cliënt maar één oplossing denkbaar. De voorgeschiedenis was een

lees verder op pag. 4

aaneenschakeling van eerdere beoordelingen, bezwaar en conflicten. We voelen altijd mee met een cliënt als we een alternatieve oplossing moeten zoeken, maar hier maakte de sfeer dat wel lastig. Het is dan zaak rustig te blijven, goed te luisteren en vooral de regels correct uit te voeren en zo te komen tot een zorgvuldig advies. Bij voorkeur waar de cliënt het mee eens is, ook al is het niet precies waar hij om vroeg.'

### We kijken verder

'De gemeente had ons ook gevraagd de (on)mogelijkheden voor een aanbouw te onderzoeken vanwege de woonsituatie en vergunning. Daarom is ook technisch onderzoek en een beleidsonderzoek van de gemeente meegenomen. Een diepgravend onderzoek lag buiten onze opdracht, maar de geconstateerde feiten waren wel van belang voor het advies.

Achteraf bleek bijvoorbeeld de definitie "mantelzorg" toch een andere inhoud te hebben dan waar de gemeente van uit was gegaan. Alleen dat al was reden genoeg voor afwijzing', vertelt Bryan.

### Second opinion overgenomen

De medische conclusie van onze arts luidde dat van alle mogelijke aandoeningen die in het oorspronkelijke advies stonden, niet alle aandoeningen objectiveerbaar waren. De geclaimde beperkingen en zorgbehoefte waren overdreven.

Adviseur Bryan bracht een nieuw advies uit aan de gemeente, waarin werd gesteld dat de cliënt zelfstandig kon wonen. Geadviseerd werd de cliënt te laten verhuizen naar een huurwoning, gelijkvloers of met traplift, waarbij rekening werd gehouden met de aanwijsbare beperkingen. Na uitleg van arts Henk heeft de cliënt zich neergelegd bij het advies, en de gemeente heeft het advies overgenomen. Zonder dat verdere uitleg noodzakelijk was.

Dankzij goede communicatie en duidelijke verwachtingen heeft de MO-zaak een onafhankelijk advies kunnen uitbrengen, waarmee wij verder kunnen en dat de cliënt duidelijkheid geeft.  
(A. Keizer, sociaal werker van deze gemeente)

## MO-Flexibel

Voordelen van MO-Flexibel:

- een voortdurend en direct inzetbare multidisciplinaire flexpool
- altijd beschikking over de juiste expertise, van eenvoudige hulp bij huishouden tot complexe jeugd dossiers, medische beoordeling en bezwaar & beroep
- u bepaalt vorm en omvang van onze ondersteuning, wij bepalen de juiste inzet
- u maakt alleen kosten voor daadwerkelijke inzet, dus geen 'weglek-uren'
- geen langlopende verplichting
- geen werkplek en andere middelen nodig
- geen begeleiding nodig zoals bij detachering
- geen verstoring van uw eigen werkproces
- makkelijk op en af te schalen

Lees [hier](#) meer over MO-Flexibel. U kunt ook contact opnemen met Peter Hollanders via 06 13 19 08 70 of [peter.hollanders@mozaak.nl](mailto:peter.hollanders@mozaak.nl).

## Meer informatie?

Wilt u reageren op een artikel, heeft u suggesties of wilt u meer informatie?

Mail naar [klantinfo@mozaak.nl](mailto:klantinfo@mozaak.nl).