

Highlights van de twaalfde Publictable gehouden op 17 november 2009

Onderwerp: “Grootschalige organisaties, kleinschalige dienstverlening”.

De twaalfde Publictable stond in het teken van het spanningsveld tussen grootschalige organisaties en kleinschalige dienstverlening. Hoe zijn grote organisaties in het publieke domein in staat, ondanks schaalvergroting door fusies en uitbreiding, in contact te staan met zowel de werkvloer als de cliënt? De inleiding van de Publictable werd verzorgd door Eelco Damen, voorzitter van de Raad van Bestuur van zorgorganisatie Cordaan. Een organisatie die door allerlei fusies de laatste jaren enorm gegroeid is.

Enkele punten uit zijn inleiding waarin de voordelen van grootschaligheid blijken:

- Schaalgrootte is nodig om werken in een kleinschalige setting verspreid over de stad mogelijk te maken. De buurt als focuspunt voor de organisatie van een cliëntgerichte zorg.
- Grootschalig werken laat cliënten profiteren van expertise die in andere sectoren uit de langdurige zorg beschikbaar is en maakt mogelijk dat je onrendabele functies, bijvoorbeeld de 7 keer 24-uurszorg, toch op buurtniveau beschikbaar kunt maken.
- Doelmatige en hoogwaardige dienstverlening op het gebied van financiën & ICT, personeel & organisatie en huisvesting & facilitaire zaken bereik je eerder in een grootschalige organisatie. De daardoor te reduceren kosten komen ten goede aan de buurtgerichte zorg.
- Bedrijfsondersteunende processen kun je beter en anders vanuit een groot volume organiseren ten behoeve van het buurtgericht werken en preventieactiviteiten gericht op zelfzorg.

Als knelpunten noemt Eelco Damen:

- De betaalbaarheid van de collectieve lasten. Wat kun je collectief en waar ben je individueel voor verantwoordelijk?
- De financierbaarheid van de zorginformatiestructuur.
- De arbeidsmarktproblematiek.

De strategische agenda is voor Cordaan:

1. De buurt, waarbij het focuspunt is de langdurige zorg.
2. Hoe bij te dragen aan sociale samenhang.
3. De eerstelijnsfunctie.

Deze punten waren de basis voor een scherpe en inhoudelijke discussie onder de aanwezigen. Enkele hoogtepunten uit deze discussie:

- Waarom is er grootschaligheid nodig om een goed wijkplan te ontwikkelen? Juist door grootschaligheid gaat het directe contact met de wijk verloren: de centrale bureaus zitten namelijk niet in de wijk.
- De uitdaging is om grootschalige organisaties zo in te zetten dat men op kleinschalig niveau beter bediend wordt. Een goede, efficiënte, aansluiting van de buurt op de grote organisatie kan zo een besparing van tijd en kosten betekenen.
- De rol van professionals in grote organisaties is allerm minst uitgekristalliseerd. Door de grootschaligheid voelen veel professionals zich minder expert: er is altijd iemand anders om je probleem bij neer te leggen. Is dit de professional die te weinig ambitie heeft, of de organisatie die ambitie lam legt?

- Leg meer regie in handen van de mensen zelf: een voorbeeld is het project 'Goede Buren' in Almere. Daar wordt met elkaar een zorgbuurt gevormd waarin de mensen elkaar proberen te ondersteunen bij beperkingen.
- De kern van de zorgrelatie moet die van professional en cliënt worden. Vraagstuk hierbij is bijvoorbeeld: wat maakt dat mensen zorg willen van organisatie X? En hoe maak je de visie waar?
- Het organisatiemodel van de Rabobank zou gebruikt kunnen worden: op elke hoek een contactpunt. Maar ook; managementlagen uit de organisatie halen, waardoor meer verantwoordelijkheid bij de kleine eenheden terecht komt. Verantwoordelijkheid, waarvoor ze wel getraind moeten worden.
- Cliënten hebben geen behoefte aan advies, maar aan goede zorg. Het uitgangspunt moet zijn hoe de cliënt daar invloed op krijgt.

Op de website van Publicarea kunt u de handout vinden van de presentatie van Eelco Damen. Kijk hiervoor op onze webpagina www.publicarea.nl.