

Verdien het contact met de burger

Dienstverlening voor onvoorziene of schrijnende gevallen door de overheid

Verschillende overheidsorganisaties hebben teams om burgers die tussen wal en schip vallen binnen de organisatie op te vangen. Ze worden oplossingsteams of Kafka-teams genoemd. Ze reageren op problemen in de dienstverlening die worden waargenomen door medewerkers. Problemen die ontstaan door fouten van burgers of dienstverleners, doordat de burger niet in de vooraf bedachte categorieën past of door de optelsom van het handelen van verschillende organisaties of organisatie-onderdelen. Bij diverse uitvoeringsorganisaties en gemeenten onderzocht de Kafkabrigade het functioneren van deze teams en andere bijzondere voorzieningen. In het rapport vind je de motieven om zulke voorzieningen in te stellen, welke rollen de teams in de organisatie vervullen en welke werkwijze ze hanteren.

Publieksversie: kafkabrigade.nl/media/publicaties/150707-rapport-oplossingsteams-kafkabrigade-publieksversie.pdf

Volledig rapport: kafkabrigade.nl/media/publicaties/150707-rapport-oplossingsteams-kafkabrigade.pdf

Belangrijkste waarnemingen

- Oplossingsteams zijn belangrijk voor burgers in onvoorziene situaties én organisatie zelf. Onder de motieven voor het instellen van een oplossingsteam vind je altijd het rechtsgevoel van medewerkers, vaak operationele noodzaak, soms reductie van faalkosten en in een enkel geval leren en innoveren.
- Het waarnemen van problemen is een managementkeuze. Onvoorziene gevallen kunnen verdwijnen in het systeem en daar jarenlang blijven rondzingen zonder oplossing.
- Oplossingsteams zijn succesvol in het bieden van een oplossing op individueel niveau.
- Het bieden van een oplossing is niet hetzelfde als het wegnemen van de oorzaak. Oplossingsteams zijn teams van professionals. Deze professionals hebben niet de institutionele positie om in alle gevallen de meer structurele oorzaken te onderzoeken en weg te nemen.
- Er is geen natuurlijk escalatiemodel dat leidt tot het analyseren en oplossen van de oorzaken van problemen in dienstverlening. Dit geldt binnen organisaties, tussen uitvoeringsorganisaties en meer nog voor problemen die blijken op gemeentelijk niveau, maar waarvan de oorzaak elders ligt.

Belangrijkste aanbevelingen

- Oplossingsteams hanteren verschillende vruchtbare strategieën, deel ze.
- Leden van oplossingsteams hebben er veel aan om elkaar te kennen, het perspectief van elkaars organisatie te kennen en te weten welke rol elke organisatie wil en kan spelen, faciliteer dat.
- Evaluatie vindt nu doorgaans niet plaats. Doe dit en analyseer de oorzaken samen met ketenpartners.
- Voor veel organisaties zonder oplossingsteam kan het inrichten van zo'n voorziening een belangrijke aanvulling zijn op de bestaande dienstverlening.

De Kafkabrigade komt op deze zomer met een voorstel voor een gezamenlijke leerkring van oplossingsteams. Deze leerkring richt zich op ontwikkeling van de teams zelf en op analyse ten behoeve van het management. Neem contact op via Marit Lüschen. Voor meer informatie: <http://www.kafkabrigade.nl>.