



GEMEENTE TILBURG



In gesprek met Mirjam van Loon

Mirjam van Loon is ketenregisseur op de afdeling dienstverlening van de gemeente Tilburg.

Zij vervult die rol ten behoeve van gastheertaken die de gemeente Tilburg uitvoert voor de gemeenschappelijke regeling Jeugd voor 'Regio Hart van Brabant'.

Mirjam vertelt

Binnen onze afdeling hebben we twee procesmanagers, één voor WMO en één voor Jeugd.

Frank bekleedt, als interim professional, die laatste positie. Vanuit de gemeente Tilburg volgt hij onder andere de landelijke ontwikkelingen binnen het vakgebied, om vervolgens de vertaling te maken naar hoe wij daar als gemeente mee om moeten gaan.

Neem als voorbeeld de verandering die er plaats gaat vinden in het berichtenverkeer bij de financiële afhandeling tussen gemeenten en zorgaanbieders. Frank is niet alleen degene die dat soort informatie oppikt, hij brengt vervolgens ook duidelijk in kaart wat zo'n wijziging concreet inhoudt voor de gemeente Tilburg. Maar vooral ook welke impact dat heeft op de werkafspraken met de regiogemeenten.

*Hij werkt uit welke acties we moeten ondernemen om een dergelijke verandering **gestructureerd en succesvol** op te pakken. Met die inzichten en zijn advies wordt een projectteam samengesteld en gaan we aan de slag.*

Maar het werkt ook omgekeerd. Frank is namelijk ook 'de stem' van gemeente Tilburg wanneer er bijvoorbeeld een wetswijziging wordt aangekondigd. Hij geeft dan namens onze gemeente een eerste reactie in de diverse landelijke werkgroepen.

*Eigenlijk kun je dus zeggen dat hij de spil is in de afstemming tussen landelijk en lokaal. En die taak laat ik met het **volste vertrouwen** aan hem over.*

REGIO HART VAN BRABANT

Regio Hart van Brabant is het samenwerkingsverband van de negen gemeenten in Midden-Brabant. Een zogenaamde 'gemeenschappelijke regeling' waarbij bepaalde taken en bevoegdheden centraal uitgevoerd worden.

De sociale agenda is één van de onderwerpen die een belangrijke positie inneemt in de regio.



Wat is de grootste winst die jullie hebben behaald in de samenwerking?

Inzicht en overzicht. Zonder twijfel. Ik vergeet nooit hoe Frank reageerde toen hij hoorde dat wij als grote gemeente nog werkten met Excellijsten. "Dat kan niet waar zijn! Dat zit allemaal gewoon in het systeem!"

Inmiddels halen we de informatie die we nodig hebben dus makkelijk uit ons eigen systeem. We hebben bovendien **handmatige stappen uit het proces geschrapt**, waardoor de kans op menselijke fouten aanzienlijk is verminderd.

We durven eindelijk echt te vertrouwen op onze administratie en dat was voordat Frank de processen onder handen nam niet altijd het geval.

Daarnaast zijn er minder administratieve FTE's nodig, dus realiseren we gelijk ook **een welkome financiële besparing**.

Ook is Frank de grote aanjager geweest bij het vormgeven van onze centrale backoffice. Alle processen zijn opnieuw ingericht en duidelijk beschreven en dat is een enorm succes.



Wat is Frank zijn grootste kracht?

Frank is als geen ander in staat om draagvlak te creëren voor de veranderingen die worden doorgevoerd.

Als het nodig is, legt hij iets gewoon acht keer uit om begrip en medewerking te creëren.

Met bewonderenswaardig geduld wint hij alle betrokkenen voor het project waar hij mee bezig is.

Als je net denkt alles op orde te hebben...

Wat ik in al de jaren dat ik werkzaam ben binnen het sociaal domein wel heb geleerd is dat wanneer je net denkt alles op orde te hebben, er altijd wel weer iets verandert. Dat maakt mijn werkgebied dynamisch en interessant.

Als je me vraagt waar de grote meerwaarde ligt van onze samenwerking, dan is het zijn rol in dat soort veranderingen.



Kort gezegd:

Als je met meerdere partijen een gezamenlijk doel hebt geformuleerd, maar de route er naartoe is nog niet helder, dan is Meezo dé partner om jouw organisatie of gemeente te begeleiden.

Zeker als daar een groot 'IT-component' in zit.

Het vertrouwen en de rust die Frank vanaf de eerste kennismaking uitstraalt maakt hij waar. Hij weet snel zijn plek te vinden in een groep collega's.

Maar verwar die zachte kant niet met het gebrek aan slagvaardigheid hoor. Frank durft mensen zeker aan te spreken op hun verantwoordelijkheid en kan dat andersom ook prima handelen.