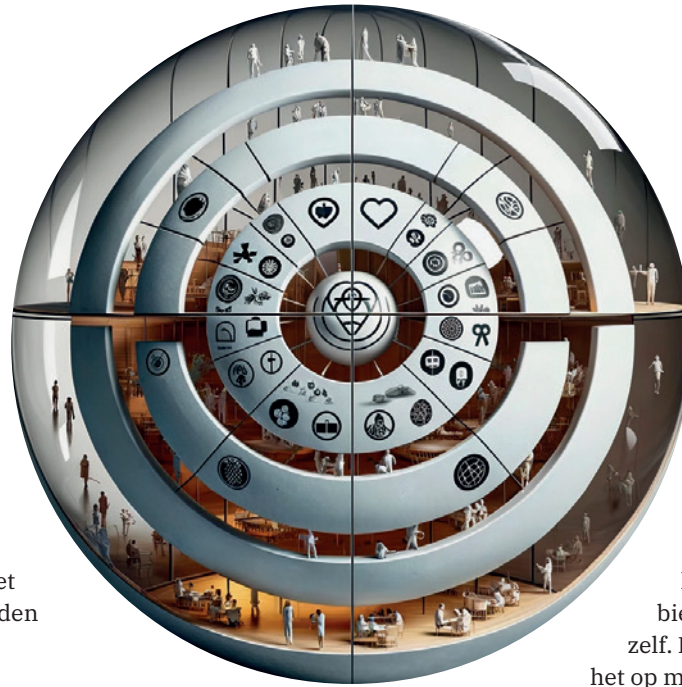


De nieuwe horizon van het sociaal domein



rīnconsult

Wat als het sociaal domein een platformorganisatie was?



De 21^{ste} eeuw laat zich kenmerken door de opkomst van nieuwe organisatiemodellen, mogelijk gemaakt door informatie-technologie. Nou ja, nieuw, de modellen zelf zijn vaak heel oud, maar de schaal en het gemak waarop ze kunnen worden toegepast is wel nieuw.

De markt bestaat al zo lang mensen handel drijven, maar Marktplaats en Ebay kunnen met een slimme technologie een wereldwijd platform aanbieden om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Booking, AirBnB en Uber zijn inmiddels miljardenbedrijven met als voornaamste kenmerk dat zij de assets niet zelf bezitten. Ze hebben geen hotelkamer of taxi in eigendom, maar zijn verreweg de grootste in hun sector.

Natuurlijk zijn er ook ongewenste maatschappelijke ontwikkelingen, zoals te veel toeristen in de steden en onderbetaalde taxichauffeurs. Maar zouden platformorganisaties ook inspiratie kunnen bieden voor het sociaal domein? Kunnen we vraag en aanbod ook anders regelen? Zou de gemeente of zorgverzekeraar een platform kunnen creëren waar inwoners hun zorgvraag kunnen neerleggen en zorgaanbieders op basis van beschikbaarheid en competentie een aanbod kunnen doen?

Voorbeeld: een meneer heeft per week vier uur thuiszorg nodig en heeft daar budget voor gekregen. Hij kan zelf bepalen wanneer die moet komen en wat ze moeten doen, en zoekt op het platform iemand die dat kan bieden, of de aanbieder reageert zelf. Deze kijkt dan naar locatie (is het op mijn route) en tijd (past het) en meldt zich. De klant accepteert en vraag en aanbod zijn gematched.

Uiteraard beoordeelt de klant de dienstverlening met 1 tot 5 sterren, zodat aanbieders die er niks van bakken worden uitgeselecteerd. Er zijn vast allerlei bijeffecten waarvan de gevestigde orde zal zeggen: dat is onwenselijk. Maar het biedt wel meer transparantie, de gemeente hoeft geen ingewikkelde contracten meer af te sluiten en de kwaliteit te monitoren. De klant zit zelf aan het stuur over de dienstverlening in plaats van dat de aanbieder bepaalt wat en wanneer er geleverd kan worden.

Een platformorganisatie maakt het sociaal domein vermoedelijk een stuk efficiënter en klantvriendelijker. Toekomst-droom of nachtmerrie? Reken maar dat er op verschillende hubs van start-ups over dit soort concepten wordt nagedacht en er zo maar een disruptieve speler kan opstaan die het hele veld omver kegelt. Alhoewel, taxibedrijven en hotels bestaan ook nog steeds ...

rīnconsult