

METHODIEK PROCESCONSULTATIE

OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast



ONDERBOVEN
DE KRACHT VAN EIGEN OPLOSSINGEN

METHODIEK PROCESCONSULTATIE

OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast

Gouda, februari 2017
Ben Venneman



INHOUDSOPGAVE

1	Aanleiding	4
2	Vastgelopen en escalerende situaties	5
3	Procesconsultatie: voor wie?	8
4	Wat is procesconsultatie?	10
5	Doel en resultaat van procesconsultatie	12
6	Procesconsultatie: zo doen we het!	14
	Bijlage I	19
	Flowchart Procesconsultatie	

1 AANLEIDING

Vraagstukken rondom 'verwarde personen'¹ en complexe situaties – woningvervuiling, overlast, zelfverwaarlozing, vereenzaming zijn aan de orde van de dag in wijken. Het is een bonte verzameling van vraagstukken die soms zo complex zijn dat cliënten, het netwerk en hulpverleners er met elkaar niet uitkomen. Het OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast (onderdeel van Veilig Thuis, Dordrecht) krijgt regelmatig vraagstukken aangemeld, waarin om assistentie, ondersteuning of 'meedenken in de situatie' wordt gevraagd.

Door de jaren heen hebben de ervaren procescoördinatoren van het Meldpunt als antwoord op de complexe vraagstukken in het sociale domein een eigen wijze van werken ontwikkeld, wat procesconsultatie is gaan heten. Met deze publicatie wordt de methodiek Procesconsultatie – als dienstverleningsproduct van het OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast beschreven. Met de beschrijving willen de procescoördinatoren het dienstverleningsproduct 'Procesconsultatie' onder de aandacht brengen bij gemeente, instellingen, wijkteams en wijkprofessionals.

'Wanneer je eenmaal de oplossing ervaart, kun je je niet voorstellen hoe je het ooit zonder hebt gedaan...'

Eric Ries ²

¹ Aanjaagteam Verwarde Personen, Den Haag: september 2016; VWS, 'Doorpakken' eindrapportage Aanjaagteam Verwarde Personen

² Eric Ries (2014), De Lean Startup; hoe voortdurend innoveren tot een succesvolle business leidt. Amsterdam: Pearson

2 VASTGELOPEN EN ESCALERENDE SITUATIES

Complexe en langdurige problemen tussen verschillende betrokkenen in het sociale domein worden over het algemeen in goede samenwerking en naar tevredenheid opgelost. Er blijven echter situaties bestaan waarbij hulp- en dienstverleners /instellingen en cliënten/burgers en gemeenten niet optimaal samenwerken. Ondanks alle inspanningen en goede intenties van alle betrokkenen worden geen oplossingen gevonden. De situatie die ontstaat kenmerkt zich door de langdurig 'slepende' trajecten, terugkerende conflicten, steeds minder vertrouwen in elkaar, herhaling van zetten en mislukkingen, verharding in gesprekken, afnemende creativiteit om oplossingen te bedenken. Er lijkt steeds minder vertrouwen in een goede afloop te zijn.

Het is niet zozeer het aantal gestapelde problemen dat om actie of ingrijpen vraagt. In een complexe, vastgelopen situatie blijkt dat zowel de cliënt en zijn netwerk, als de betrokken professionals en instellingen niet bij machte zijn om de ontstane situatie op eigen kracht een nieuw en werkbaar perspectief te geven.

Ernstige woningvervuiling: waar begin je.... aan?

Een melding door het sociaal wijkteam

Wat trof ik aan: een woning overvol, alle wanden vol met kasten die vol met spullen staan, dozen en rommel op de vloer, rondslingerende luiers, afval, overvol aanrecht. Slaapkamers van de kinderen vol met rondslingerende spullen, onopgemaakte bedjes, volle en vieze badkamer. Overal kleding, geen zicht op vuil en schoon en daar bovenop een kat. Moeder heeft een spierziekte, hyperventilatie en gediagnosticeerd met ADHD, vader, werkt in de productie en sociaal beperkt door zijn autisme.

Er zijn door de hulpverlening ernstige zorgen over de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen, 3 en 5 jaar.

Vraag sociaal wijkteam: we zijn een halfjaar bezig met dit gezin, er is van alles geprobeerd en ondersteuning voor het gezin georganiseerd. We komen niet verder, we lopen vast, hoe verder....?

In een vastgelopen en/of geëscaleerde situatie is een proces ontstaan waarin over een langere periode geen vooruitgang (meer) wordt geboekt ten aanzien van het verbeteren van de onderlinge verstandhouding, gevoel van veiligheid of vertrouwen.

De samenwerking stagneert, oplossingen blijven achterwege en partijen voelen zich afwisselend slachtoffer, treden op als de redder of laten hun afkeuring blijken in de rol van aanklager.

Betrokkenen raken in een negatieve spiraal van gevoelens van angst, machteloosheid, bezorgdheid, soms heftige emoties en woede. Dit wordt ook wel aangeduid met het begrip 'Duivelse spiralen'³.

Kenmerkend voor een vastgelopen, en/of geëscaleerde situatie is dat er sprake is van 'geharrewar in de hoofden' en 'trammelant' in samenwerking.

³ Duivelse spiralen is de titel van het boek van Frans Boeckhorst (2003), waarin hij schrijft over het ontstaan en oplossen van meervoudigheid en complexiteit van problemen in samenwerking.

Geharrewar in de hoofden

- 'Onverenigbare' meningsverschillen, een vicieuze cirkel van wederzijds wantrouwen en een stapeling van praktische en emotionele belemmeringen, gevoelens van machteloosheid leidt tot een 'meer van hetzelfde'-patroon van communiceren tussen een cliënt/huishouden, hun netwerk en professionals.
- De standpunten van cliënten en professionals zijn in de loop der tijd verhard, de wederzijdse beeldvorming is gaandeweg negatiever geworden, met als resultaat dat partijen uiteindelijk de hoop opgeven om er samen uit te komen.
- Een cliënt/huishouden, het netwerk en professional(s) benutten (nog) te weinig hun eigen oplossingen en kwaliteiten of professionele mogelijkheden, om de complexe situatie aanvaardbaar, hanteerbaar, of beheersbaar te maken (Waar moet je beginnen?).
- De hulpverleners zelf zijn emotioneel en professioneel verstrikt geraakt in hun ondersteuning en hulp, wat resulteert in reactief reageren, verliezen van afstand, professioneel denken en handelen versmallen zich tot 'tunnelvisie'.

We gaan het aanpakken..

Verschillende hulpverlenende instanties zijn de afgelopen jaren betrokken geraakt bij dit gezin. Het sociaal wijkteam heeft een halfjaar geleden de casus onder haar hoede genomen, nadat er zorgen over het gezin zijn geuit door de maatschappelijk werker van de naaste bureu.

Vanuit het sociaal wijkteam worden verschillende zaken geregeld: praktische thuisbegeleiding voor moeder (2 uur per week), hernieuwde aanmelding en begeleiding van de vader bij een gespecialiseerde kliniek voor Autisme, activeren van ambulante begeleiding van een ggz instelling voor moeder, een eenmalige actie om het huis op te ruimen en schoon te maken, periodiek contact door de sociaal werker van het sociaal wijkteam.

6

Trammelant in de samenwerking

- In aanvang is er intensieve en soms langdurige betrokkenheid van meerdere hulpverleners, instanties en instellingen. Als er al afstemming is, blijkt na een periode dat men van elkaar niet weet wat 'men aan het doen is, met welk doel en met welk effect'. Er ontstaat wrevel over de samenwerking: afspraken worden niet opgevolgd, hulpverleners overzien door hun gehaastheid niet meer wat er in deze situatie, bij deze mensen nodig is of men heeft de niet uitgesproken verwachting dat de andere hulpverleningspartij nu even 'aan zet is en het stokje overneemt'.

- Er wordt door professionals langs elkaar heen gewerkt, waarbij verschillende doelstellingen bij dezelfde cliënt/situatie worden gehanteerd en er sprake is van een herhaling van 'bekende interventies en oplossingen'; soms ontstaat er een situatie waarin niemand nog contact heeft of krijgt met de cliënt.
- Er ontstaat gaandeweg handelingsverlegenheid, onmacht en negatieve beeldvorming bij hulp- en dienstverleners, waarbij stigmatisering en uitsluiting van de cliënt en of systeem op de loer liggen ('deze persoon is niet meer te helpen', 'dit gezin wil niet anders').



3 PROCESCONSULTATIE: VOOR WIE?

De procescoördinatoren van het OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast passen procesregie toe bij alle vragen en meldingen die binnenkomen. Procesconsultatie is een specifiekere werkvorm die de procescoördinator toepast. Dat kan gevraagd en ongevraagd. Een verzoek kan zijn om als onafhankelijke – neutrale - hulpverlener een situatie weer vlot te trekken. Er doen zich ook situaties voor waarbij de procescoördinator zelf aan de bel trekt en op basis van een herhalend patroon van meldingen een voorstel doet om procesconsultatie in te zetten.

De ervaring leert dat er meerdere typen consultatievragers en verschillende vragen zijn:⁵

- Professionals (zoals maatschappelijk werk, leefbaarheidmedewerkers, welzijnswerkers, sociaal-psychiatisch verpleegkundige, sociaal en jeugd team, AMHK, Veiligheidshuis, etc
- Gemeenten (zoals Wmo-consulenten, beleidsadviseurs)
- Burgers.

Procesconsultatie kan ook worden toegepast in de volgende specifieke situaties:

1. Bij dreigende uithuiszetting;
2. Bij een melding, waarbij meer dan 5 hulpverleners zijn betrokken en de melder het overzicht kwijt is en 'plannenmakerij' geen positief effect heeft op de cliënt of gezin in kwestie;
3. Bij kinderen van ouders die in detentie zitten (preventief: mogelijk op termijn in het criminele circuit belanden);
4. Een crisis, als onderdeel van een vastgelopen situatie en partijen onderling niet meer communiceren;
5. Wanneer partijen zeggen niet meer te willen samenwerken in een bepaalde casus en daardoor alle voortgang blokkeert;
6. Bij woningvervuiling⁶ of soortgelijke maatschappelijk onaanvaardbare situaties waarin lokale overheid⁷, publieke instanties en professionals handelingsverlegen zijn, protocollen en richtlijnen onvoldoende sturing geven en een praktische 'out of the box' aanpak gewenst is.

⁴ In de methodiek Zienderogen (GGD ZHZ, 2010) is deze werkwijze beschreven

⁵ In bijlage 1 geeft een schematisch overzicht op welke niveaus procesconsultatie ingezet kan worden

⁶ Lees ook Jos Jongeleen, 2016, Woningvervuiling; Achtergrond en aanpak in de dagelijkse praktijk, Utrecht: de Tijdstroom

⁷ Lokale overheid: wethouder, beleidsambtenaar, aandachtsfunctionaris enzovoort

Meldingsfase: wat speelt er allemaal..?

De eerste globale verkenning wordt uitgevoerd. Informatie wordt verzameld. In dit geval worden ouders en betrokken hulpverleners gesproken en gevraagd naar hun beeld van de situatie, het eigen aandeel in het 'vastlopen' en oplossingen, etc etc. Het levert het volgende beeld van de situatie op:

- De praktische thuisbegeleiding is met 2 uur per week een druppel op een oververhitte plaat. Er zijn problemen op het gebied van opvoeden, het huishouden organiseren, er is onduidelijkheid over het financiële beheer van de ouders; de begeleidster maakt duidelijk dat ze niet alles tegelijk kan aanpakken, terwijl de situatie daar wel om vraagt.
- Begeleiding en behandeling van beide ouders zijn gericht op hun individuele functioneren:
 - a. Behandeling van moeder beperkt zich tot het voorschrijven van medicatie. Volgens de behandelaar kan pas met de behandeling begonnen worden als haar praktische problemen zijn opgelost.
 - b. Behandeling vader richt zich op de vraag: 'hoe kan ik me staande houden in een gezin met alle bijbehorende verantwoordelijkheden'?
- De kinderen, zo jong als ze zijn, hebben het roer overgenomen van de ouders: bepalen zelf wat en waar ze eten, plunderen de koelkast op zoek naar eten en drinken, bepalen zelf de tijd van slapen, etc
- Het jeugdteam heeft het gezin voor een weekendlogeer gezin voor de kinderen aangemeld. Aanvraag loopt nog...
- Hulpverleners die betrokken zijn stemmen hun activiteiten, doelen en beoogde effecten niet op elkaar af. Ze krijgen de situatie 'niet onder controle'.
- en paar pogingen tot schoonmaken en opruimen van de (koop) woning zijn ondernomen; al vrij snel stapelt de rommel zich weer opnieuw op.

4 WAT IS PROCESCONSULTATIE?

Procesconsultatie is een kortdurende en intensieve vorm van dienstverlening waarmee kwetsbare burgers, professionals en lokale overheid ondersteund worden bij het doorbreken van patronen van vastgelopen communicatie en samenwerking. Het doel is het herwinnen van vertrouwen van alle partijen, weer in gesprek gaan met elkaar. Het in gezamenlijkheid maken van een plan van aanpak, waarin wederzijdse verwachtingen, afstemming op mogelijkheden en beperkingen van de cliënt of het gezin en beschrijven van gezamenlijke doelen en resultaten van alle betrokken partijen tot een werkbare oplossing leidt.

Procesconsultatie is een leer- en herstelproces voor alle betrokken partijen. De methodiek vindt haar basis in het samenhangend en methodisch toepassen van een aantal concepten/principes, te weten:

- het basisprincipe dat 'iedereen die onderdeel van het probleem is, maakt ook deel uit van de oplossing' (Stam, 2015);
- de consultatiemethodiek (Siegers, 2002);
- het toepassen van de contextuele benadering (Zienderogen, april 2010);
- het toepassen van de escalatieladder van Glasl (Glasl, 1997);
- het toepassen van motiverende gespreksvoering (Miller & Rollnick, 2014).

Procesconsultatie wordt uitgevoerd door procescoördinatoren van het OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast. De uitkomst van het consultatieproces geeft voor alle betrokken partijen een nieuw perspectief op de situatie en hoe minimaal soms ook, de motivatie om weer samen verder te gaan. Via het voeren van rondetafelgesprekken wordt de emotionele lading, ontstaan in de situatie, bespreekbaar gemaakt, concrete handvatten aangereikt zodat de partijen zelf weer de draad op pakken en aan de slag gaan met het verbeteren van de onderlinge communicatie, bejegening en het samen oplossen van situatie. De ervaring leert dat de werkwijze ook preventief is: partijen blijken sneller te signaleren als 'het weer de verkeerde kant op gaat' of zoeken eerder hulp wanneer het toch weer dreigt mis te lopen.

De procesconsultatie heeft een tijdelijk karakter, en stopt als de betrokken partijen, met een wederzijds goedgekeurd – nieuw – plan weer zonder ondersteuning verder kunnen. Afhankelijk van de vraag om ondersteuning maakt de procescoördinator, in overleg met de melder/ opdrachtgever een keuze voor een werkvorm.

Procesconsultatie wordt op de volgende manieren als dienst aangeboden:

- **Advies:** ondersteunen van een professional of groep professionals met concrete oplossingen/ aanwijzingen/ instructies/ advies/ informatie bij een complexe situatie;
- **Consult:** een eenmalige activiteit waarbij de procescoördinator, door een gesprek met betrokkenen, tot een advies komt, zodanig dat de professional(s) en/of cliënten zonder ondersteuning verder kunnen;
- **Consultatie:** een kortdurend traject van meerdere gesprekken (volgens afspraak met de opdrachtgever) met alle betrokken partijen, waarvan het resultaat is een voor iedereen acceptabel en werkbaar plan;
- **Tijdelijk casusregie:** opdrachtgever en procescoördinator besluiten dat de procescoördinator de regie van de casus overneemt, met een afgebakende taakstelling en periode.

Procesconsultatie heeft dus een oplopende schaal van intensieve toepassing. Het meest licht in de vorm van advies en consult, oplopende naar een intensievere vormen consultatie en tijdelijk casusregie.

5 DOEL EN RESULTAAT VAN PROCESCONSULTATIE

Algemene doelstelling

Het organiseren en creëren van een dialoog tussen partijen die om welke reden dan ook zijn vastgelopen in hun samenwerking.

Procesconsultatie fungeert als brug om nieuwe verbindingen te leggen tussen mensen, die meer betekenis geven dan de oude. Zodanig dat een vraagstuk een nieuw draagvlak krijgt en de betrokkenen met een herijkt plan – vanuit gezamenlijk verantwoordelijkheid en respect voor ieders bijdrage – met elkaar verder kunnen.

Specifieke doelstelling van procesconsultatie

- Dossiers die in de tijd gezien zich voortslepen, zonder duidelijk resultaat voor zowel client als professional(s), opnieuw voorzien van **een realistisch en werkbaar plan**.
- Situaties van maatschappelijke overlast en/of crisis, waarbij de overlastgever(s) niet meer aanspreekbaar is/zijn met behulp van gangbare interventies, terugbrengen naar voor alle partijen **werkbare verhoudingen**.
- Het herstellen van de 'vertrouwensbreuk' en het weer op gang brengen van de communicatie tussen alle gesprekspartners, zodanig dat iedereen die betrokken is bij de oplossing van de ontstane situatie **zonder gezichtsverlies** en met een nieuw plan weer samen verder kunnen.
- Met een door de opdrachtgever (professional, instantie of instelling en gemeente) vooraf afgegeven **mandaat bespreekbaar maken** van door professionals of wetgeving en richtlijnen veroorzaakte mismatches met burgers
- Het op een **bemoezorgachtige wijze benaderen van en aansluiten bij** zorgwekkende zorgmijders, zodat een werkbare situatie voor alle partijen mogelijk wordt.

12

Resultaat

Afhankelijk van de werkvorm is het resultaat kleiner of omvattender. Een advies of informatie geven kan soms voldoende zijn. Als er sprake is van een consultatietraject ligt het resultaat in het verlengde van de vraag hoe de consultatievrager met de nieuwe vaardigheid, kennis of houding zelfstandig en nieuw elan aan de slag gaat.

Bij tijdelijk casusregie is het resultaat gericht op verschillende facetten van het vraagstuk. Kortweg gezegd is er resultaat geboekt als de procescoördinator en de betrokken partijen een nieuw plan op tafel hebben liggen, waarmee:

- de juiste en in de situatie benodigde hulpverleners hun plaats weer innemen;
- de vicieuze cirkel van spanningen, escalerende en onwerkbaar samenwerken is doorbroken en partijen weer een nieuwe start durven te maken;

- de betrokken partijen vertrouwen hebben in de 'vernieuwde' samenwerking; er zijn praktische handvatten aangereikt om nieuwe belemmeringen in de samenwerking tijdig te herkennen en spanningen niet te laten ontsporen maar om te zetten in nuttige energie;
- de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen zijn verhelderd en het proces en samenwerking met de juiste en in de situatie benodigde hulp- en dienstverleners is afgestemd.

Als afsluiting van de procesconsultatie wordt er met alle partijen geëvalueerd en wordt er een afspraak gemaakt over de nazorgcontacten na 3 en 6 maanden.

6 PROCESCONSULTATIE: ZO DOEN WE HET!

Procesconsultatie is een methodische aanpak voor vastgelopen en/of geëscaleerde (hulpverlenings)situaties. Zoals eerder vastgesteld, er zijn vragen en meldingen die met een 'eenvoudige' Procesconsultatie-interventie zijn op te lossen. In deze paragraaf wordt vooral stilgestaan bij de wijze waarop de procescoördinator te werk gaat om complexe vraagstukken (met consultatie of tijdelijk casusregie) tot een goed einde te brengen. Dat begint al met het vooraf goed nadenken over de beste aanpak. Dat klinkt logisch, maar in dergelijke situaties is de voorbereiding en het creatief sturen op resultaat een eerste vereiste⁸.

Om het proces – 'de weg ergens naartoe' – systematisch te volgen worden drie fasen onderscheiden: melding, planning, uitvoering/afronding.

Elke fase heeft een bepaalde karakteristiek, de taak van de procescoördinator, kernmerkende activiteiten en wordt een resultaat nagestreefd. In deze volgorde worden de fasen hierna toegelicht.

Meldingsfase

In deze fase heeft de procescoördinator op basis van een melding, signaal of vraag, de 'zorgen' van de melder, of op eigen initiatief en inzicht bepaald dat procesconsultatie een efficiënte oplossingsrichting is. Ook wordt vastgesteld welke vorm van procesconsultatie het beste resultaat zal opleveren.

Taak procescoördinator

Naast de gebruikelijke wijze van informatie verzamelen, triage, en adviseren zal de procescoördinator een beeld vormen van de situatie: dit wordt het contextueel uitzoomen genoemd. Met een helicopterview wordt een beeld gemaakt van alles wat relevant is voor het juiste samenspel met alle partijen, het opsporen van 'de vraag achter de melding of consultatievraag' en de specifieke aandachtspunten in het proces dat komen gaat.

Kenmerkende activiteiten

- Resultaatgericht afstemmen en aansluiten bij de 'melder'/opdrachtgever
- Samen met 'melder'/opdrachtgever globale doelstellingen formuleren
- Toepassen contextuele vragen, circulair interviewen om de rollen/positie van betrokkenen en de vicieuze cirkel met vastgelopen patronen te herkennen
- ijdslijn maken: met cruciale acties/interventies/escalaties etc
- Toepassen analyse dmv escalatieladder
- Opsporen van 'ontbrekende informatie' bij partijen en beelden van partijen over elkaar

Resultaat

- De meldingsvraag is op basis van aanvullende informatie en overleg met de melder/opdrachtgever geherformuleerd als procesconsultatievraag
- De geformuleerde procesconsultatievraag wordt geaccepteerd door de melder/opdrachtgever
- Een voorlopig plan van aanpak en eerste stappen richting oplossing zijn overeengekomen
- De betrokken partijen zijn op de hoogte van de meldingsvraag en het voorstel hoe het proces in te gaan.

⁸ Het boek *Procesinterventies* van Dees van Oosterhout (2012) beschrijft de essentie van procesregie; hoewel toegeschreven naar organisatievraagstukken ook bruikbaar als kern van Procesconsultatie

De planningsfase: De procescoördinator aan zet!

Na de eerste verkenning stippelt zij in overleg met de melder – sociaal wijkteam – een voorlopig plan uit. Cruciaal moment in het wel of niet slagen is de bereidheid van alle partijen te krijgen om middels één of meerdere Rondetafels tot een oplossing te komen.

De procescoördinator maakt in de gesprekken met alle partijen ruimte voor het toegeven en benoemen dat het niet goed loopt, ruimte voor wat je graag anders zou willen (zien) of nastreven. Onderzoeken waar deze situatie op uitloopt als er niets gebeurd of veranderd, wat komt er van het gezin terecht bij het op deze weg doorgaan en wie heeft hier welke schade van (op juist baat bij..)

Alles is er op gericht om een adempauze te scheppen, even opschorten met waar hulpverleners mee bezig zijn. Nadenken over de vraag: waar gaat het hier om, wat zijn de belangrijkste kwesties, wat moeten we als ultiem doel nastreven?

Aanvankelijk distantiëren de professionals van de behandelinstututen zich van het aanschui-ven bij een Rondetafel. Onder het motto; Iedereen die onderdeel van het vraagstuk is, is ook onderdeel van de oplossing zet de procescoördinator 'extra druk' op deze hulpverleners.

Iedereen wordt gevraagd naar gesprekspunten voor de agenda en wie een stoel gaan inne- men bij de ronde tafel. Op basis van deze aanvullende ronde en het kweken van bereidheid tot deelname komt de procescoördinator met een uitnodiging voor een Rondetafel.

15

Planningsfase

De procescoördinator gaat met alle betrokkenen aan de slag. Er wordt contact gezocht met alle be- trokkenen (onder andere via huisbezoek) en een eerste peiling uitgevoerd op de bereidheid om aan te haken bij het oplossen van de vastgelopen situatie. Vervolgens wordt er een "ronde tafel" gesprek gepland en uitgevoerd. Op deze wijze krijgt de procescoördinator een beeld 'hoe de kaarten zijn geschud', 'wie welke kaarten en troeven in handen houdt' en wat belangrijke spelregels zijn om de procesconsultatie vorm te geven. Om effectief te kunnen interveniëren schat de procescoördinator in wat de kansen en belemmeringen zijn op een nieuwe en vruchtbare start van de samenwerking van de partijen.

Taak procescoördinator

In de planningsfase gaat het vooral over de wijze waarop de procescoördinator aan het werk gaat om alle partijen te spreken, acties te ondernemen om tot een 'Rondetafel' te komen. Deze acti- viteiten en de eerste contacten geven een extra inzicht waar én bij wie 'de schoen wringt'. In alle gespreksmomenten met de betrokkenen stuurt de procescoördinator op 'herstel van vertrouwen', bemiddelt en adviseert.

Kenmerkende activiteiten

- Organiseren van de eerste ontmoeting: de rondetafel; kan op neutraal terrein maar ook op locatie in de vorm van huisbezoek
- Opsporen van 'ontbrekende informatie' en 'beelden en beperkende overtuigingen van partijen'
- Toepassen contextuele vragen en circulair interviewen om vicieuze cirkel met vastgelopen patronen te herkennen, posities en rollen van betrokkenen in beeld te krijgen en conflictstof op te sporen

Resultaat

- Er is een draagvlak bij de betrokken partijen om het proces met elkaar in te gaan
- Er is overeenstemming over: de vervolgstappen in het proces, de deelname aan het proces, mogelijk het uitnodigen en betrekken van derden, rol van de procescoördinator, vertrouwelijkheid in en buiten het gesprek met elkaar en de taakverdeling
- Er is een uitnodiging uitgegaan naar alle betrokkenen om aanwezig te zijn bij de 'Rondetafel'

Uitvoeringsfase / afronding

De uitvoeringsfase start met de 'Ronde tafel'. De keuze van locatie is al in overleg met de melder/opdrachtgever vastgesteld. Het is het beginpunt van het proces om betrokkenheid en commitment te ontsluiten bij de betrokkenen. De procescoördinator zal meer specifieke informatie verzamelen, daar waar nodig mediërend de dialoog aangaan. Alle partijen krijgen ruimte om hun eigen visie op het vraagstuk te vertellen, verwachtingen en een mogelijk succes van het proces wordt geformuleerd. De procescoördinator geeft woorden en ruimte aan de 'beladenheid' om opnieuw met elkaar in gesprek te zijn, onderhuidse irritaties, wij-zij gedrag: 'dat wat wordt gedacht, maar niet wordt gezegd of dat wat bewust of onbewust aan boodschappen wordt overgebracht. Alle partijen wordt gevraagd zich uit te spreken over hun medewerking en commitment, de vervolgstappen in het proces. De ervaring leert dat het open bespreken en het structureren van het gesprek vaak al een begin van herstel van vertrouwen inluidt.

16

Taak procescoördinator

De belangrijkste inzet van de procescoördinator is om de partijen weer daadwerkelijk in gesprek te laten gaan. Om niet te vervallen in 'oude koeien uit de sloot halen' of 'elkaar nog oud zeer inwrijven' neemt de procescoördinator de taak op zich om het gesprek op de toekomst te richten, een nieuwe start met andere spelregels. Ook verduidelijkt zij haar positie en rol: ik kan het probleem niet oplossen. Wel moedigt zij aan om open te luisteren, het gesprek in een positief perspectief te plaatsen. De procescoördinator hanteert contextuele en mediatievaardigheden om het gesprek richting een nieuw plan te brengen. Cruciaal is of zij er in slaagt om de betrokkenen daadwerkelijk in de 'vertrouwen en oplossingsmodus' krijgt.

Vaak volgen er meerdere gesprekken en neemt de procescoördinator de regie op het proces, activiteiten en afspraken, hernieuwde samenwerking. Zij monitort tussentijds of het plan van aanpak ook het gewenste resultaat oplevert. Regelmatig werkt de procescoördinator 'simultaan'. Procesconsultatie is in ieder geval geen uitgestippeld pad, het samenwerkingsproces springt heen en weer, zaken lopen vaak door elkaar heen. De procescoördinator houdt daar rekening mee. Soms door tussentijds een betrokkene aan te spreken op afspraken, zaken te regelen die het proces bespoedigen of de goede kant uitduwen.

De Rondetafel: emotie en opluchting..., hoop.

De procescoördinator neemt de leiding in de eerste Rondetafel. Iedereen krijgt ruimte en tijd om zijn hart te luchten. Te vertellen wat de bedoeling is van zijn/haar aanwezigheid in de ondersteuning van het gezin. Pijnlijk duidelijk wordt dat de aanwezige hulpverleners niet(s) van elkaar weten als het gaat om betrokkenheid, de doelen die ze nastreven en hoe een en ander uitpakt in de ondersteuning van dit gezin.

De ouders reageren in het gesprek emotioneel en machteloos ('wat mogen wij verwachten van hulp en zorg???). gaandeweg ontstaat voor alle partijen het beeld dat er sprake is van mismatch tussen de beoogde ondersteuning (verkeerde doelen, niet haalbaar of realistisch) en de echte vragen van de man en vrouw (over hen samen, het weer regie krijgen in de opvoeding ipv dat de kinderen van alles bepalen).

Vooraf vader en moeder laten horen waar het hun in de eerste plaats omgaat, waar zij waarde aan hechten, etc. Maar uit hun verhaal kun je ook de conclusie trekken dat ze wel willen, maar niet in staat zijn om positieve ontwikkelingen (kamers van de kinderen door familieleden opgeruimd) vast te houden.

De Rondetafel wordt afgesloten met een duidelijke samenvatting en een aantal concrete eerste stappen. De deelnemers uiten de wens om op kort termijn weer een Rondetafel af te spreken: doel is een concreet en op elkaar afgestemd plan maken.

Afronding

17

Een vaak onderschat moment in een heel proces, het raakt ondergesneeuwd in alle drukte. Als alles naar een goed eind is gebracht is het belangrijk om dat feit te markeren, te vieren met elkaar. Het is een goed moment om de samenwerking te evalueren: wat ging er goed, wat hebben we geleerd, anders/beter gedaan. Het bespreken ervan is een soort ritueel om de overstap te maken van het oude naar het nieuwe en daarbij de toekomstverwachtingen te bespreken. De procescoördinator is degene die dit in samenspraak met alle betrokkenen organiseert.

Kenmerkende activiteiten

- Gesprekken plannen, uitnodigingen versturen, gesprekken uitvoeren
- Toepassen van contextuele en mediërende gespreksvaardigheden.
- Toepassen van de escalatieladder toe
- Mandaat verzamelen en samen met betrokkenen een Plan van aanpak (Consultatieplan) opstellen
- Monitoren op het teruggrijpen op oude patronen, stimuleren van nieuwe vorm van samenwerken, enzovoort
- Als er sprake is van meerdere gesprekken, het volgen van effecten en zonodig bijsturen van afspraken
- Gaandeweg de partijen stimuleren op eigen regie, in harmonie de samenwerking te verstevigen en tussentijdse vragen zelf op te lossen
- Afsluiten en afspraken maken over vervolg, overdracht casusregie en eventueel 'nazorg' contact door de procescoördinator.

Resultaat:

- De betrokkenen hebben de vastgelopen of geëscaleerde situatie omgezet naar een hernieuwd plan om met elkaar samen te werken, oplossingen te zoeken voor actuele vragen
- De betrokkenen gaan na afronding zelfstandig verder met hun samenwerking
- Procescoördinator en betrokkenen hebben afspraken gemaakt over wel/niet monitoring – nazorg en casusregie
- De procescoördinator en betrokkenen hebben middels een 'afscheidsritueel' de procesconsultatie als samenwerkingsproces geëvalueerd én gevierd.

Het vervolg...

De tweede Rondetafel wordt na drie weken gepland. Ondertussen heeft de procescoördinator overleg gepleegd met de ouders en betrokkenhulpverleners ('hoe kijken jullie terug, wat was wijs en (on) verstandig, wat kan er überhaupt, waartoe ben ik/zijn wij in staat, wat kan ik/kunnen wij doen, etc).

Met deze informatie wordt het tweede gesprek gebruikt om een concreet plan te maken: wie gaat, wat doen, met welke reden/intentie en wat gaat/moet het opleveren voor de ouders, het gezin.

De afspraak wordt gemaakt dat de deelnemers na ongeveer een maand weer met elkaar om de tafel gaan, maar nu zonder de procescoördinator.

De procescoördinator spreekt met de ouders en hulpverleners af om na drie maanden weer een Rondetafel te plannen. De ervaring leert dat het monitoren (voor zo lang als het nodig is) een goede voorspeller is van de taakverbondenheid van alle partijen bij het afgesproken plan.



BIJLAGE I

FLOWCHART: REGIE EN ONDERSTEUNING PROCESCOÖRDINATOR

Deze flowchart geeft in een schema weer hoe vanaf een melding de procescoördinatoren (vanaf nu PR) op verschillende regielagen procesconsultatie kan toepassen. De PR gaat alleen aan de slag als het gaat om zeer complexe (er lijkt geen oplossing mogelijk) meldingen!

De meldingen kunnen via verschillende kanalen binnen komen: via de gebruikelijke weg van het Meldpunt Z&O of via de (in)formele netwerken waar de PR bekend is.

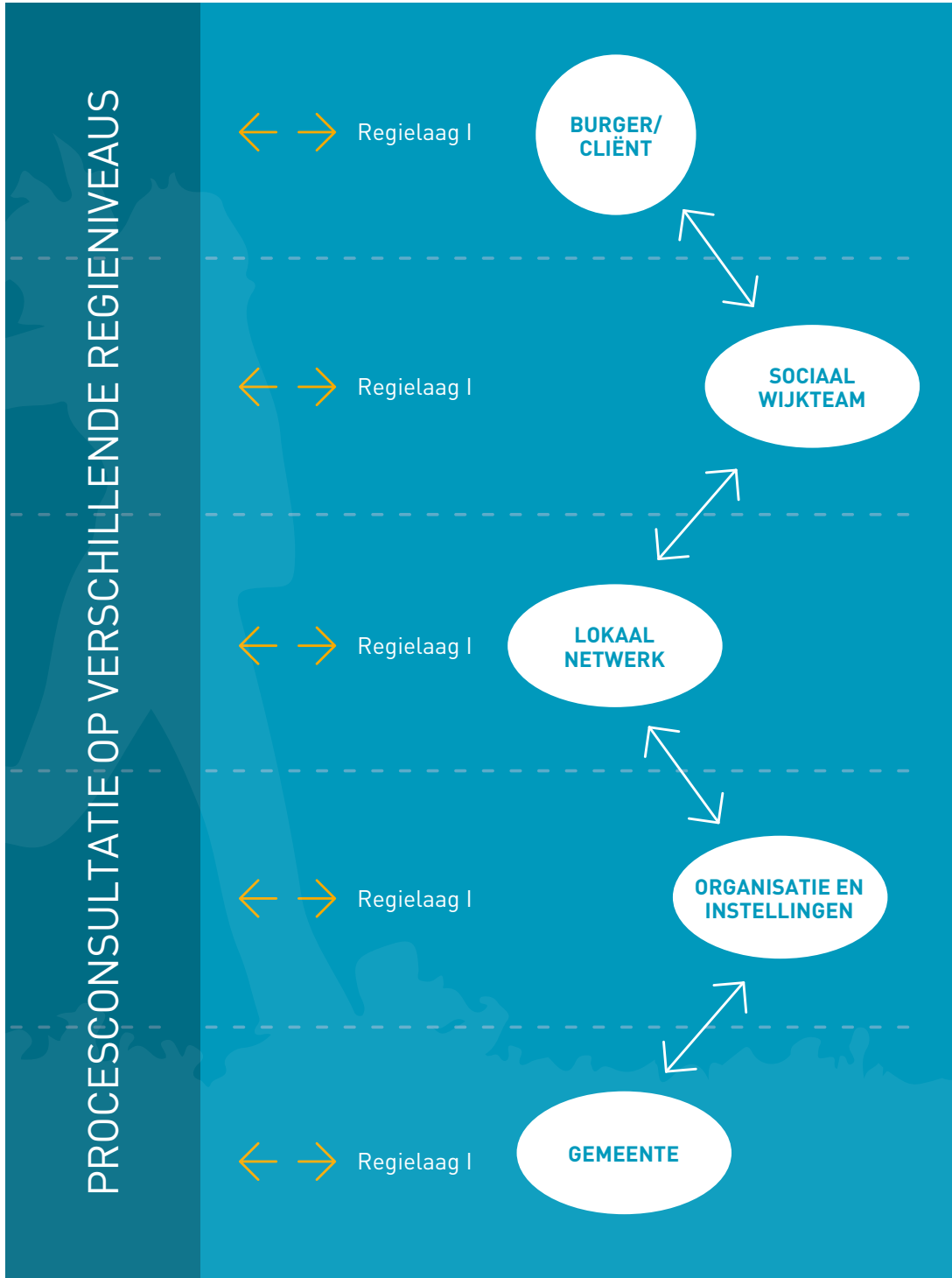
Er zijn verschillende regielagen te onderscheiden. Een regielaag omschrijven we als een autonome en zelfregulerende groep mensen (burger(s) in de wijk) of teams of netwerken van professionals, die binnen het gegeven beleids- of leefwereldkader op een eigen wijze vorm en inhoud geven aan de leefwereld (burgers) of de professionele arbeid

De Procesconsultatie kan vanuit de verschillende regielagen meldingen of vragen krijgen om te ondersteunen of om op te schalen in een geescaleerde situatie.

De PR kan verschillende diensten aanbieden:

- Consultatie aan professionals of groep professionals
- Consult geven: samen met de meldende professional(s)/instelling een client spreken, als onderdeel van het consultatieproces
- Rondetafelgesprek voeren: in een geescaleerde situatie één of meerdere gesprekken organiseren, voorzitten en regisseren, zolang het wenselijk is en de melder weer op eigen houtje verder kan.
- Tijdelijk casusregie: in afspraak met de melder en betrokken partijen neemt de Pr de gemelde situatie voor een vooraf afgesproken periode over

OGGZ MELDPUNT ZORG & OVERLAST



Figuur: Compasmodel © Ben Venneman

COLOFON

Redactie

Ben Venneman (auteur)

Medewerkers OGGZ Meldpunt Zorg & Overlast

Eline Kortman

Pauli Roedolph-Melger

Conny den Boer

CONTACTGEGEVENS

ONDERBOVEN

Waterkers 13

2804 PH Gouda

Ben Venneman

(06) 22 087 986

ben@onderboven.nl

www.onderboven.nl



ONDERBOVEN

DE KRACHT VAN EIGEN OPLOSSINGEN