

Andersson Elffers
Felix

Casusbladen

Interactie overheid–burger in
het sociaal domein

Utrecht, 3 maart 2015



Doel Casusbladen: concrete input voor reflectie interactie overheid–burger in het sociaal domein

Nieuwe uitdagingen en nieuwe risico's

Gemeenten hebben per 1 januari 2015 veel extra verantwoordelijkheden gekregen op het gebied van de jeugdhulp, werk en inkomen en maatschappelijke ondersteuning. Hierdoor verandert er veel. Voor de burger, voor de betrokken gemeenteambtenaren en hun besturen maar ook voor de Rijksoverheid en hun onderlinge interacties.

Casussen als input voor teambesprekingen en trainingen

Het doorspreken van de beschreven casussen biedt professionals en leidinggevende een mogelijkheid om te reflecteren in hoeverre zij al goed voorbereid zijn op de nieuwe uitdagingen en op welke aspecten zij nog winst kunnen boeken. De concrete situaties zijn zo gekozen en geformuleerd dat zij elk betrekking hebben op belangrijke risico's die de decentralisaties met zich meebrengen voor de interactie overheid–burger.

In deze casusbladen worden de volgende risico's besproken:

- Onbegrip bij burgers over de manier waarop de decentralisaties lokaal zijn vormgegeven en het niet kunnen begrijpen van een negatief besluit in hun individuele geval
- Agressie en geweld tegenover uitvoerder door groter aantal klantcontacten, vaak in een voor de professional onbekende omgeving bij de burger thuis
- Integriteitsschendingen zoals vriendendiensten, opportuun handelen, te idealistisch handelen¹

De casussen kunnen daarmee als waardevolle input dienen voor teambesprekingen en trainingen. Per casus worden een aantal aandachtspunten genoemd en suggesties gegeven. Gemeenten zijn geheel vrij om te beslissen of en hoe zij de casussen en oplossingsrichtingen willen gebruiken. Hierbij gaat het uitdrukkelijk niet om *best practices*. Daarvoor is het nog te vroeg en moeten nog ervaringen worden opgedaan met de nieuwe manier van werken.

Totstandkoming casussen

De casusbladen zijn opgesteld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Ze vormen het complement van de meer conceptuele verkenning van het effect van de decentralisaties op de interactie overheid – burger.² Input voor deze

¹ Een ander belangrijk risico is de risico–regelreflex in reactie op incidenten. Daarom is het belangrijk bij het bespreken van de casussen ook stil te staan bij de vraag of eventuele maatregelen ook daadwerkelijk bijdragen aan de beheersing van de risico's of juist leiden tot ongewenste effecten, zoals het beperken van keuzevrijheid of hogere administratieve lasten.

² Zie voor de verkenning:

<http://kennisopenbaarbestuur.nl/media/176902/Het-verschil-maken-een-verkenning-naar-de-effecten-van-de-decentralisaties-op-de-interactie-tussen-overheid-en-burger.pdf>

casusbladen werd gevormd door desk research, gesprekken met experts en een werksessie met een breed panel van praktijkexperts. De deelnemers van het panel waren experts die dicht bij de burger staan in een variëteit aan sectoren, zowel binnen als buiten het sociale domein.

Casus 1: Miscommunicatie en onbegrip

Annika van de Werf is afgelopen maand 77 jaar geworden. Ondanks haar mentale scherpte heeft ze, mede gezien haar leeftijd, enige fysieke mankementen. Ze woont zo zelfstandig mogelijk in een rijtjeshuis aan de rand van het dorp. Aangezien ze moeilijk loopt maakt zij gebruik van een vanuit de gemeente verschaft scootmobiel om mobiel te blijven, bijvoorbeeld om zo nu en dan met enige hulp boodschappen te doen bij de nabijgelegen supermarkt. Hiernaast ontvangt zij hulp in het huishouden. Twee dagen in de week heeft zij individuele begeleiding.

Daan van Straten, gemeenteambtenaar, gaat bij haar langs om haar in te lichten over de veranderingen naar aanleiding van de decentralisaties. Nadat ze op de stoel bij haar keukentafel zijn neergestreken en over het nieuws van de dag hebben gepraat begint hij over de veranderingen die de decentralisaties betekenen. Hij vertelt over de veranderingen in de AWBZ en kort over de jeugdzorg en de participatiewet.

Mevrouw Van de Werf hoort het met lede ogen aan. “Ik snap het niet helemaal, maar dat is ook niet belangrijk. Ik krijg al jaren goede zorg, die heb ik nodig omdat ik niet goed meer kan lopen, en daar ben ik heel tevreden mee.”

Daan wil nu de veranderingen op haar betrekken. “De veranderingen betekenen ook iets voor u, mevrouw Van de Werf.” Hij vertelt haar meteen eerlijk dat de kans realistisch is dat de gemeente de twee dagen individuele begeleiding in de toekomst niet meer zal betalen. “We kijken nu veel meer naar de eigen kracht van mensen en hun netwerk”.

“Ik snap het niet, ik heb hier jaren recht op gehad, ik heb hier middels jarenlange arbeid aan bijgedragen.” Ze praat door. Daan probeert haar te onderbreken door meer duidelijkheid te verschaffen, maar hij komt niet meer door haar barricade heen.

Casus 1: suggestie oplossingsrichtingen

Methodieken en handleidingen

1. *Werken met de waardering*

Els van der Pool en Guido Rijnja hebben een model ontwikkeld dat gemeenteambtenaren kan helpen om in het gesprek met de burger bewust om te gaan met de nodige informatie en vooral de onderliggende waarden niet uit het oog te verliezen.

Werken met de waardering. Een stappenschema voor professionals om waarden te leren herkennen en te confronteren.

Link: <http://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/business-development-and-co-creation/lectoraat/human-communication-development/publicaties/>

2. *Theory U (Scharmer)*

Otto Scharmer beschrijft in zijn 'Theory U' hoe in gesprekken een andere vorm van aandacht geven kan leiden tot effectievere en duurzamere resultaten. Hij geeft aan dat effectieve resultaten in communicatie en samenwerking worden bereikt door waar we onze aandacht aan besteden, meer dan door de manier waarop we dat doen. Hij beschrijft als grote valkuil dat in communicatie te snel naar oplossingen wordt gezocht.

Theory U: Leading from the future as it emerges. Voor de samenvatting:

Link: <http://www.theoryu.nl/wp-content/uploads/2011/02/TheorieUsamenvatting1.pdf>

Aan de slag!

Onderstaand worden enkele mogelijkheden genoemd om met de casus tijdens teambesprekingen en trainingen aan de slag te gaan:

- Gebruik de casus als voorbeeld en inventariseer in hoeverre de professionals vergelijkbare ervaringen hebben opgedaan. Wat is herkenbaar? Wat wordt als het meest lastig ervaren?
- Gebruik de casus als input voor een rollenspel. Hoe kunnen de aandachtspunten helpen om goed te communiceren? Welke andere tips/aandachtspunten zijn er?
- Bespreek de casus aan de hand van het stappenschema van Els van der Pool en Guido Rijnja (zie link stappenschema). In hoeverre is dit anders en voegt dit iets toe aan de huidige manier van communiceren? Hoe kun je het stappenschema concreet gebruiken tijdens keukentafelgesprekken?
- Bespreek de casus aan de hand van Otto Scharmers Theory U model (zie link samenvatting). In hoeverre is dit anders en voegt dit iets toe aan de huidige manier van communiceren? Hoe kun je het model concreet gebruiken tijdens keukentafelgesprekken?

Casus 2: Integriteit

Vandaag staan op de agenda van gemeenteambtenaar Angela Visser vier keukentafelgesprekken gepland. Het eerste gesprek is bij mevrouw Van Es, een oudere eenzame dame van 70 jaar die last heeft van reuma. Angela Visser kent mevrouw Van Es goed; in het verleden, toen haar kinderen nog klein waren heeft mevrouw Van Es de kinderen regelmatig van school opgehaald en opgepast. Toen de kinderen groter werden, werd het contact minder, na de verhuizing mevrouw Van Es naar een kleiner appartement is het contact verbroken.

Angela Visser heeft gemengde gevoelens bij het bezoek van mevrouw Van Es. Enerzijds vindt ze het leuk om haar weer eens te zien, anderzijds vindt ze het lastig om haar als professional te bejegenen en met haar het keukentafelgesprek te voeren. Des te meer omdat het om een 'slecht nieuws' gesprek gaat en de huishoudelijke hulp die mevrouw Van Es op dit moment ontvangt aanzienlijker beperkt zal moeten worden. Mevrouw Van Es stond vroeger altijd klaar voor haar, ook als de kinderen ziek waren, hoe kan zij haar nu de hulp afpakken...
Wat moet ze doen?

Casus 2: suggestie oplossingsrichtingen

Methodieken en handreikingen

1. Werken met de waardering

Het door Els van der Pool en Guido Rijnja ontwikkelde model voor waardevol communiceren is niet alleen een waardevol model voor het communiceren maar draagt ook bij aan integer handelen door waarden van de professionals ook tijdens het gesprek voldoende aandacht te geven. Hierdoor ondersteunt het de morele kompas van de professional.

Werken met de waardering. Een stappenschema voor professionals om waarden te leren herkennen en te confronteren.

Link: <http://www.han.nl/onderzoek/kennismaken/business-development-and-co-creation/lectoraat/human-communication-development/publicaties/>

2. Handreikingen, tips en praktijkvoorbeelden

Het Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector (BIOS) is een onafhankelijk centraal instituut gericht op het bevorderen van integriteit(sbeleid) binnen de (semi)publieke sector. BIOS is een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Op de website van BIOS staan diverse handreikingen, protocollen en praktijkvoorbeelden.

Voor diverse handreikingen, tips en praktijkvoorbeelden, zie BIOS.

Link: <http://www.integriteitoverheid.nl/instrumenten.html>

Aan de slag!

Onderstaand worden enkele mogelijkheden genoemd om met de casus tijdens teambesprekingen en trainingen aan de slag te gaan:

- Gebruik de casus als voorbeeld en inventariseer in hoeverre de professionals vergelijkbare ervaringen hebben opgedaan. Wat is herkenbaar? Wat wordt als het meest lastig ervaren? Zijn er ook ervaringen met te idealistisch handelen of opportuun handelen?
- Gebruik de casus als input voor een rollenspel. Hoe kunnen de aandachtspunten helpen bij het gesprek met de burger of met een collega/de leidinggevende? Welke andere tips/aandachtspunten zijn er?
- Bespreek de casus aan de hand van het stappenschema van Els van der Pool en Guido Rijnja (zie link stappenschema). In hoeverre helpt deze communicatiemethode ook bij het identificeren van de eigen waarden? Hoe kun je het stappenschema concreet gebruiken tijdens keukentafelgesprekken?
- Welke handleidingen, protocollen of andere instrumenten van BIOS (<http://www.integriteitoverheid.nl/instrumenten.html>) zijn nuttig voor je eigen organisatie?

Casus 3: Agressiviteit en geweld

Joep Driekader is ruim 69 jaar. Een aantal jaren geleden is bij hem de ziekte van Alzheimer vastgesteld. In het begin had hij vooral last van geheugenverlies. Ook het nemen van beslissingen werd opeens een probleem. Desondanks lukte het Joep, met name door de goede zorg van zijn vrouw Els om veel in hun sociale leven te participeren en met de ziekte te leren leven. Els heeft vroeger zelf in de zorg gewerkt en had snel een manier gevonden om Joep zoveel mogelijk zijn onafhankelijkheid te laten behouden en slechts dan te ondersteunen wanneer het nodig was. Twee jaar geleden vorderde de ziekte van Joep. Het werd nodig om hem regelmatig te herinneren aan het eten, wassen, kleden en naar het toilet gaan. Ook in deze gevorderde fase van Alzheimer konden Els en Joep zich nog goed redden. Tot Els afgelopen maand plotseling overleed aan een hartstilstand. Sinds Els' dood hebben de zoon en dochter van Joep en Els om de beurt voor hun vader gezorgd. Ze wonen echter allebei ver weg, de dochter zelfs in het buitenland, zodat dit geen permanente oplossing is.

Vandaag komt Hannah Baars namens de gemeente op bezoek om te bespreken wat er in de toekomst nodig is voor de zorg en ondersteuning van Joep en of deze nog in de thuissituatie kan worden geboden. Bij het gesprek is ook de dochter van Joep aanwezig. Hannah maakt eerst kennis met Joep en zijn dochter. Joep lijkt op dit moment helder en rustig. De drie gaan aan de keukentafel zitten en Hannah licht het doel van haar bezoek nader toe. Op het moment dat ze de dood van Els noemt, krijgt Joep een frons op zijn voorhoofd. Zijn dochter legt haar hand op zijn arm, en Hannah gaat door met de uitleg. Opeens begint Joep luid te schelden en te dreigen; hij springt op en voor Hannah en zijn dochter kunnen reageren heeft hij Hannah al een harde klap op haar hoofd gegeven. Hannah staat snel op en haast zich naar de gang. De dochter probeert ondertussen haar vader te kalmeren.

Casus 3: suggestie oplossingsrichtingen

Methodieken en handleidingen

Veilige Publieke Taak (VPT)

Het expertisecentrum Veilige Publieke Taak is een projectorganisatie die door het Programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BZK is opgericht om een bijdrage te leveren aan het verminderen van het aantal incidenten tegen mensen die werkzaam zijn in de publieke sector of werkzaamheden verrichten in opdracht van een overheidsorganisatie. Op hun website staan veel handleidingen, protocollen, tips voor leidinggevende en professional voor de voorbereiding op en de omgang met agressie en geweld: <http://www.evpt.nl/home/>

Voorbeelden van handleidingen, protocollen van VPT:

1) Gezamenlijke checklist ‘Gezamenlijke aanpak agressie en geweld na de decentralisaties’: http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/instrumenten_en_diensten/factsheets/Checklist_gezamenlijke_aanpak_bij_decentralisatie.pdf

2) Checklist ‘Veilig op huisbezoek’: <http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/aanpak/Checklist-Veilig-op-huisbezoek.pdf>

3) Praktijkvoorbeelden uit verschillende branches mbt:

- Kaders en beleid
- Preventieve maatregelen nemen
- Voorbereid zijn op incidenten
- Handelen bij incidenten of bedreiging

<http://www.evpt.nl/aanpak-agressie/praktijkvoorbeelden/>

Aan de slag!

Onderstaand worden enkele mogelijkheden genoemd om met de casus tijdens teambesprekingen en trainingen aan de slag te gaan:

- Gebruik de casus als voorbeeld en inventariseer in hoeverre de professionals vergelijkbare ervaringen hebben opgedaan. Wat is herkenbaar? Wat wordt als het meest lastig ervaren? Hoe werd gereageerd? Wat was goede vorm van nazorg?
- Gebruik de casus als input voor een rollenspel. Hoe kunnen de aandachtspunten helpen om beter voorbereid te zijn op het gesprek en de geweldsescalatie? Welke andere tips/aandachtspunten zijn er?
- Bespreek de casus aan de hand van de checklist “Veilig op huisbezoek” (<http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/aanpak/Checklist-Veilig-op-huisbezoek.pdf>)
- Welke aandachtspunten zijn het belangrijkste? En hoe worden deze gefaciliteerd vanuit de leidinggevende / de eigen organisatie?