

Bouwsteen 6 Een escalatiemodel bij stagnerende samenwerking in het vrijwillig en gedwongen kader

Aan : Bestuurlijk overleg 30 juni 2021
Van : Miranda Hendriksen

Aanleiding

Bij (signalen van) huiselijk geweld of kindermishandeling in een gezin of huishouden zijn vrijwel altijd professionals van verschillende organisaties¹ betrokken. Het is professionals toevertrouwd een oplossing te vinden, wanneer zij vanuit verschillende opdrachten en betrokkenheid het niet meteen eens zijn over de volgende stap die gezet moet worden. Dat is daarmee ook het algemeen geldende uitgangspunt; professionals treden met elkaar in overleg wanneer samenwerking stagneert of dreigt te stagneren. Het escalatiemodel is bedoeld voor die situaties waarin het de professionals niet lukt om overeenstemming te vinden en de samenwerking dreigt te stagneren. Op dit moment wordt op veel verschillende wijzen geëscaleerd, vandaar de vraag om een eenvoudige en helder escalatiemodel.

Doel van het escalatiemodel

Het is voor uitvoerend professionals, leidinggevenden van organisaties en gemeenten helder welke escalatiestappen er gezet moeten worden wanneer samenwerking stagneert en daarmee ook de voortgang in de casus.

Wanneer wordt het escalatiemodel gebruikt:

Situatie 1: Professionele dilemma's; verschil van visie op de ontwikkelingen in de casus

Professionals komen in een casus niet verder doordat ze verschillend kijken naar de ontwikkelingen in de casus. Ze hebben bijvoorbeeld een verschil van inzicht in welke vervolgstap gezet moet worden om de veiligheid te herstellen. Een voorbeeld hiervan is:

- Bij gescheiden ouders verloopt contact tussen minderjarige zoon en moeder met verslavingsproblematiek wisselend, soms goed, soms zorgelijk. Professionals kijken verschillend naar de inzet van begeleid contact (vrijwillig)

Situatie 2: De samenwerking verloopt niet volgens gemaakte samenwerkingsafspraken.

Wanneer er geen samenwerkingsafspraken zijn, geldt dat de samenwerking tussen professionals niet verloopt, zoals verwacht zou mogen worden op basis van de algemeen geldende afspraken. Voorbeeld hiervan is:

- Door wachtlijst bij Veilig Thuis, Lokaal Team, Gecertificeerde Instelling kan noodzakelijke inzet niet tijdig geleverd worden.

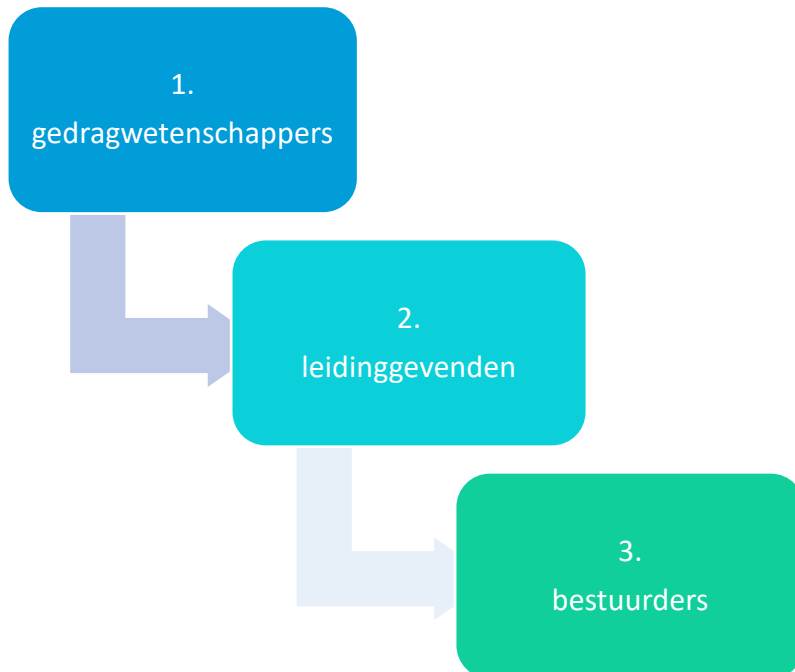
Situatie 3: Het handelen van de uitvoerend professional is nalatend, zorgwekkend

Wanneer het handelen van de professional niet is, zoals verwacht mag worden volgens het kwaliteitskader (SKJ), of algemeen geldende normen en daarmee in het geding zijn. Voorbeeld hiervan is:

- Professional constateert bij collega-professional van collega organisatie een aantal keer een overmatig emotionele reactie naar het gezin. Bij het navragen en aanspreken op deze reactie is, reageert de professional geagiteerd. De professional is niet gehoord in haar zorgen.

¹ Organisaties; zijn onder andere Lokale Teams, Veilig Thuis, Gecertificeerde Instellingen en aanbieders van zorg.

Wie is aan zet



Wat is opdracht



STAP 1

Wanneer zijn gedragswetenschappers aan zet in het escalatiemodel?

Gedragswetenschappers kunnen alleen worden ingezet bij situatie 1: Professionele dilemma's' verschil van visie op de ontwikkelingen in de casus. Zij worden ingezet om hun inhoudelijke en procesmatige kennis.

Wie zet deze stap?

De professional schakelt zijn gedragswetenschapper in en vraagt zijn collega- professional van collega-organisatie hetzelfde te doen. De collega-professionals erkennen dat zij het inhoudelijke verschil van inzicht niet met elkaar kunnen overbruggen en dit wel noodzakelijk is. De professional, organiseren een overleg met hun gedragswetenschappers erbij. De gedragswetenschappers hebben een ondersteunende rol in de verfijning, dan wel verheldering van de inhoudelijke en procesmatige dilemma's. Wanneer het inhoudelijk verschil van inzicht is overbrugd, is de escalatie geslaagd en kunnen professionals verder.

STAP 2

Wanneer zijn leidinggevenden aan zet in het escalatiemodel?

Leidinggevenden worden ingezet

1. Wanneer de inzet van gedragswetenschappers bij situatie 1: Professionele dilemma's' verschil van visie op de ontwikkelingen in de casus, niet heeft geleid tot overbrugging van het visieverschil.
2. Bij situatie 2: de samenwerking verloopt niet volgens gemaakte samenwerkingsafspraken
3. Bij situatie 3: het handelen van de professional is nalatend, zorgwekkend.

Leidinggevend worden ingezet om hun beslissingsbevoegdheid om in zorgwekkende casuïstiek en samenwerkingssituaties een doorbraak te creëren – forceren. Leidinggevend (managers, directeuren) zetten maximaal in om tot een oplossing te komen en voorkomen daarmee dat geëscaleerd moet worden naar het bestuurlijk niveau. Het mandaat ligt bij de managers en directeuren, evenals de verantwoordelijkheid om in samenspraak tot een oplossing te komen. De stagnatie moet dan zijn opgeheven.

Wie zet deze stap

Uitvoerend professionals en gedragswetenschappers kunnen deze stap zetten.

STAP 3

Wanneer zijn bestuurders aan zet in het escalatiemodel?

Bestuurders van organisaties en wethouders van gemeenten worden bij hoge uitzonderingen uitzonderlijke situaties ingezet wanneer stand beleid te kort schiet, niet blijkt te volstaan. Dit kan ook wanneer 1 en stap 2 onvoldoende resultaat hebben opgeleverd.

Bij de uitvoering van deze stap moet ook de ambtelijke laag betrokken worden. Ook kunnen in de jeugdhulpregio regionale adviseurs, voorzitters een mogelijk bemiddelende rol vervullen.

Wie zet deze stap

Managers en directeuren kunnen deze stap zetten.

Tenslotte:

Wat te doen als jeugdbeschermer geen contact vindt met de lokaal team bij zoektocht naar jeugdhulp?

Dit escalatiemodel is niet bedoeld voor deze situaties. Het is essentieel dat de jeugdbeschermer contact legt met de lokaal team medewerker bij het vinden van jeugdhulp. Daarvoor moeten de stappen gevolgd worden die zijn beschreven in de aanmeldroutes jeugdhulp (bouwsteen 5)

Wat is de positie van het gezin, de volwassene?

Gezinnen worden geïnformeerd wanneer er in het kader van de escalatiestappen, overleg is tussen professionals en ondersteuning van betrokken functionarissen door hen wordt ingeroepen. Het maken van een professionele afweging mag plaats vinden zonder het gezin. Uitgangspunt is; een professional neemt het gezin vooraf mee, dan wel moet het achteraf goed uit kunnen leggen.

Hoe wordt geleerd van geëscaleerde casuïstiek?

Overleggen die gevoerd worden tijdens het escalatieproces worden bij voorkeur vastgelegd en voorgelegd ter goedkeuring aan de gesprekspartners. Het verslag is dan ondersteunend aan het periodiek evalueren en vervolgens gezamenlijk leren van deze casuïstiek