

## **Ontmoet de Paarse Krokodil!**

### *Bijeenkomst 20 april – verslag*

Op 20 april kwamen professionals, managers, beleidsmakers, politici, klantmanagers en andere betrokkenen samen om de Paarse Krokodil te ontmoeten. Op deze middag besprak men met elkaar de resultaten van de analyse die de afgelopen maanden is uitgevoerd. Doel van de bijeenkomst was de analyse te delen maar vooral om met elkaar afspraken te maken hoe de Paarse Krokodil in de praktijk bestreden gaat worden en getransformeerd naar een 'Groene Krokodil'. Omdat uit analyse bleek dat 'het elkaar kennen' en 'samen er aan werken' belangrijke voorwaarden zijn voor het winnen van 'de strijd', werd er tijdens de bijeenkomst veel gewerkt in divers samengestelde groepen.

In die groepen ging men uiteen om mogelijke oplossingsrichtingen verder uit te werken:

1. Versimpelen van procedures/regels/processen
2. Eén contactpersoon
3. Fouten mogen maken
4. Samenwerken
5. Bestuurlijke ongehoorzaamheid
6. Een breed gedragen visie
7. Deskundige professional

Hoewel de thema's op het eerste gezicht divers lijken, kwamen uit de groepjes drie grote lijnen naar voren.

#### **1. Ruimte geven aan de professional**

Een eerste essentiële voorwaarde om de Paarse Krokodil te bestrijden is ruimte geven aan de professional. Dit geldt zowel voor professionals bij de gemeente als bij de instellingen. In de bijeenkomst werd gesproken over angst, en de neiging om je te 'verschillen achter de regels'. Terwijl een professional (hulpverlener, klantmanager, casemanager, e.d.) zich veilig moet voelen om het eigen professionele inzicht toe te kunnen passen. Hij moet kunnen experimenteren, leren, en risico's durven nemen. Alleen dan is maatwerk voor de cliënt (klant/burger/inwoner/mens/...) mogelijk.

#### *Vertrouwen*

Hiervoor is ten eerste vertrouwen nodig, vanuit de organisatie en de politiek. Een manager heeft de taak een veilige sfeer te scheppen in zijn team, bijvoorbeeld door intervisie of vaste momenten voor casuïstiekbesprekingen. Het kan ook helpen om een onafhankelijk persoon (soort vertrouwenspersoon) hiervoor in te zetten, waar casussen zonder restricties mee besproken kunnen worden. Ook de politiek zal er op moeten vertrouwen dat de professional de juiste inschatting maakt. Het helpt als het college (of de betrokken wethouder) goed en op tijd betrokken wordt wanneer er (structurele) ruimte wordt genomen of nodig is. Een aantal deelnemers doet daarom de suggestie om altijd een direct lijntje met de wethouder te kunnen leggen, ongeacht of je beleidsmaker, uitvoerder of manager bent.

### *Cultuur*

Het is soms ook een kwestie van cultuur van een organisatie/afdeling en achtergrond van professionals. Lang moest gewerkt worden met uitgangspunten als 'voorkom precedentwerking' en 'let op, de andere kant van maatwerk is willekeur'. Nu wordt als een van de aanpakken 'bestuurlijke ongehoorzaamheid' genoemd. Dit werd niet perse onderschreven. Wel werd geadviseerd: probeer als werkhouding overal te ontwikkelen dat je altijd zoekt naar mogelijkheden en naar ruimte in de wet- en regelgeving. Die ruimte zit overal.

### *Ruimere regels*

Een professional krijgt ook meer ruimte als de regels ruimer zijn. We moeten ons dus ook goed bewust blijven van onze 'regeldrift'. De suggesties die hiervoor worden gedaan zijn onder andere om misstanden minder het uitgangspunt te laten zijn voor beleid, en het beleid meer te focussen op doelgroepen, in plaats van op individuele gevallen. En niet n.a.v. deze laatste weer nieuwe regels te maken en alles proberen 'dicht te timmeren'. Het is handig als ook mensen uit de praktijk hierover meedenken (zowel van binnen als van buiten de gemeente). In dit verband werd ook genoemd dat beleidsafdelingen en uitvoering goed verbonden moeten zijn. Opbouw van beleid vanuit de ervaring van de uitvoering.

Als belangrijke voorwaarde voor dit alles wordt genoemd dat een professional wel altijd een expliciete afweging moet maken en daarover ook transparant moet zijn. Zoals benoemd door een van de deelnemers: 'als de pers langskomt, moet je het kunnen uitleggen'.

## **2. Elkaar leren kennen**

Een tweede essentiële voorwaarde om de Paarse Krokodil te bestrijden, is dat de mensen die een rol spelen bij eenzelfde maatschappelijke problematiek elkaar kennen. In bijna elke groep werd dit benoemd en dit slaat zowel op de gemeentelijke organisatie als op de externe partners. Elkaar leren kennen en je handelswijze delen leidt tot meer vertrouwen, een betere samenwerking en meer openheid. Benoem met elkaar het perspectief dat je hebt in je aanpak. Als men elkaar kent leidt dat tot beter en sneller resultaat voor de cliënt. Meerdere keren wordt ook benoemd dat het belangrijk is om persoonlijk contact te hebben, en niet te mailen. Het is goed als men elkaar regelmatig ontmoet en van elkaar leert. In de groepen werden veel concrete suggesties gedaan: keteninterviews, dialoogtafels, netwerkbijeenkomsten, een LinkedIn-groep, een nieuwsbrief en uiteraard af en toe een gezamenlijke borrel.

## **3. De cliënt centraal**

Een derde essentiële voorwaarde om de Paarse Krokodil te bestrijden, is dat de cliënt (weer) centraal staat. Zoals een van de deelnemers het benoemde: we zijn allemaal mensen en we moeten dus ook weer menselijk met onze cliënten kunnen omgaan. Een mens is geen casus, dossier of nummer. De menselijke maat nemen bij je aanpak, verbetert en versnelt die aanpak. Als voorbeeld werd gegeven dat al bewezen is dat heel veel formele klachten worden voorkomen als er persoonlijk contact wordt gezocht met de betrokkene om de zaak door te spreken. Daarvoor is het nodig om met een open vizier de cliënt tegemoet te treden: eerst de vraag duidelijk hebben, voordat er wordt gekeken naar

regels/beleid. In een van de groepen is ook besproken dat het niet nodig is om een contactpersoon te hebben, maar dat het wel handig en duidelijk is als een iemand de *regie* heeft. Iemand naast de cliënt zelf die de probleemeigenaar is. Op die manier krijgt een cliënt het snelst het beste antwoord. Een warme overdracht is ook belangrijk, waarbij het weer erg helpt als men elkaar al kent.

Het idee van de cliënt centraal is niet alleen een opdracht voor de professional. Het is een opdracht voor de gemeentelijke organisatie, de politiek en alle externe partners. Dit principe is onderdeel van een visie, waar iedereen achter moet kunnen staan en die breed gedragen wordt. Voor management en bestuur betekent dit dat professionals echt eerst met de klant mogen uitmaken wie de beste hulp kan bieden en dus wie de 'probleemeigenaar' wordt. Pas achteraf rekenen we bijvoorbeeld de hulpverleningsuren e.d. af.