

“De integrale bril op de problematiek zou voorop moeten staan”

Beste Elizabeth,

Ik werd uitgenodigd om kort te reageren op jouw bijdrage over de leeropbrengsten van het keukentafelgesprek. Bij deze een korte reactie waarin ik een aantal bij mij opgeroepen vragen en impressies met je wil delen. Jouw betrokkenheid en aandacht voor de mens achter het probleem klinkt in dit schrijven door. Het initiatief van de Werkplaats spreekt me aan. Het omkeren van het toch in belangrijke mate top-down vormgegeven keukentafelgesprek heeft een symbolische betekenis.

Als niet ingewijde roept het verhaal bij mij tegelijkertijd verschillende vragen op. Het grootste probleem lijkt het feit dat de kinderen van Ansaj nog steeds niet de Nederlandse nationaliteit bezitten. Tegelijkertijd passeren ook een paar andere problemen de revue waaronder de kosten van een nieuwe aanvraag. Het is mij niet duidelijk of haar probleem hierbij nu adequaat verhelderd is? Vervolgens komen de indrukken van de (geraakte) aanwezigen. De aanwezigen functioneren als intermediair en doen een beroep op hun netwerk. Een helpende geëngageerde insteek die niet helemaal lijkt corresponderen met de vigerende op zelfredzaamheid afgestemde insteek van de benoemde instellingen. De conclusie die daarna volgt verrast me. Een en ander leverde dus “niets” op? Wat waren heel concreet de ambities en verwachtingen? Zijn die expliciet uitgesproken? Ja, hoe uitgebreid en aan de hand van welke criteria moet je in dit geval evalueren?

Om van het omgekeerde keukentafelgesprek te leren volgt een reflectie op het proces met behulp van het model van Korthagen. Dit model leent zich goed om te reflecteren op het eigen individuele (professioneel) handelen en past goed met denken in termen van reflection in action en reflection on action. Op het moment dat ik de situatie in ogenschouw neem denk ik meteen aan de door Argyrus benoemde leren double loop leren en aan het beleidsleren waar onder meer Toby Witte over geschreven heeft. Wat kunnen we na dit gesprek leren van de organisatie- en van de beleidscontext? Hopelijk komen we verder dan de constatering dat we hier te maken hebben doorlopende systeemproblemen.

Ik lees dat het omgekeerde keukentafelgesprek positief wordt ervaren en als initiatief bijzonder gewaardeerd wordt. Tegelijkertijd levert het in dit geval (in eerste instantie..) “niets” op voor Ansaj. **Dit roept bij mij de vraag op in hoeverre een omgekeerd keukentafelgesprek daadwerkelijk bij kan dragen aan een verandering waar ook, maar niet alleen, Ansaj ‘baat’ bij heeft.** Wat zijn in die context de ambities?

In de korte versie van jouw bijdrage verwijst je naar een, in die context betekenisvolle (maar enigszins gedateerde) publicatie van het Nicis, onder de noemer De Rotonde van Hamed. In de Rotonde treden “de trends” fragmentatie en bureaucratisering als problemen op de voorgrond. Maatwerk en actieve regie van publieke managers, dwars door organisatiegrenzen heen doet er volgens de auteurs toe. Gesproken wordt over het succes van de snelkookpanaanpak. Druk uitoefenen om snel actie te ondernemen helpt om problemen op te lossen. De auteurs benoemen maar liefst twintig werkprincipes die de lokale context ontstijgen. Een aantal van die principes passen ook bij omgekeerde keukentafelgesprek te weten de noodzaak van een individuele benadering en het serieus nemen van de cliënt. Bij dit serieus nemen past niet alleen empathie, maar wellicht ook een andere opvatting van integraal werken. **Een vorm van integraliteit waarbij niet zozeer de aanpak van de aanbieders (multidisciplinair aan tafel) maar de integrale bril op de problematiek voorop staat.**

Een integrale blik die vanzelfsprekend verder reikt dan de vraag naar het probleem met het grootste gewicht. Bijzonder relevant in de context van het omgekeerde keukentafelgesprek lijkt het principe van het toewijzen van verantwoordelijkheden. Dit komt ook in de evaluatie aan bod. Die ondersteuning van Ansaj – wiens taak is dat? Welke publieke manager pakt de regie?

Met vriendelijke groet, Rob

Rob Arnoldus
Hogeschooldocent bij het Instituut voor Sociale Opleidingen (ISO),
Hogeschool Rotterdam.