



## WERKWIJZE PROCESBEGELEIDER CASUÏSTIEK

Je begint altijd plenair met een terugkoppeling van de ervaringen van degenen die de vorige keer een casus hebben ingebracht. Wat hebben zij met de tips gedaan? (stap 1)

### Vooraf:

- Meestal is er zo'n 30 minuten voor het bespreken van een casus.
- Zorg ervoor dat de groep waarin de casus wordt besproken gemengd is formeel en informeel (zorg, welzijn, vrijwilligersorganisaties etc.) en uit ongeveer 8 personen bestaat (minder kan ook, meer wordt vaak lastig bij het voeren van een gesprek)
- Als procesbegeleider ga je niet in op de inhoud van de casus; je nodigt iedereen uit een bijdrage te leveren aan het gesprek en bewaakt dat de stappen van links naar rechts (in de compensatiematrix) worden gezet.
- Benadruk dat het geen intervisie is maar een manier om samen oplossingen te bedenken en ideeën te genereren die passen binnen de uitgangspunten van de kanteling. Er is dus ook geen goed of fout, alle ideeën zijn goed om te delen. Met elkaar ontwikkel je het gekantelde werken; het anders doen.
- De casus die wordt ingebracht is een hulpmiddel om in gesprek te komen met elkaar over enerzijds vragen en anderzijds oplossingen die er zijn. Het gaat om met elkaar leren op basis van "DOEN".
- Om de kwaliteit van de ingebrachte casus te verhogen kun je vragen of men de casuïstiek wil voorbereiden aan de hand van de punten die staan genoemd in "tips voorbereiden casus".
- In de groep is één persoon procesbegeleider en iemand anders bewaakt de tijd.

### Bespreking casus volgens werkwijze Anders Kijken Anders Doen:

#### Welkom en voorstellen (stap 2)

Iedereen stelt zich kort voor; naam, functie en organisatie waar je voor werkt. Jij stelt jezelf ook voor als procesbegeleider en benoemt wat je rol is als procesbegeleider. Je deelt de compensatiematrix uit. (de compensatiematrix fungeert als handvat bij het gesprek, geen invuloefening).

Je benoemt het doel van casuïstiekbespreking volgens AKAD: Met elkaar oplossingen zoeken die passen bij "gekanteld werken". Het gaat niet om goed of fout, maar om een open gesprek waarin alle ideeën die er bij de mensen aan tafel zijn worden opgehaald. Degene die de casus inbrengt kan met de ideeën

vervolgens in de praktijk aan de slag. (het is geen intervisie maar "oogsten van ideeën" gericht op casuïstiek).

Tot slot geef je ook aan hoe het proces van de casuïstiekbespreking in zijn werk gaat, dus welke stappen er worden gezet

### Casus toelichten (stap 3)

Vraag of iemand uit zijn/haar caseload een casus, **geanonimiseerd**, wil inbrengen (iedereen kan casus inbrengen; zorg, welzijn, maatschappelijke dienstverlening, MEE etc.). Als je net met de werkwijze start kan het voor jou als procesbegeleider prettig zijn om niet te starten met een casus waar iedereen op vastloopt of een casus die al helemaal is "opgelost", maar in principe is elke casus goed.

Degene die de casus inbrengt geeft een KORTE 'zakelijke' toelichting op de casus (en niet over wat iemand allemaal voor acties heeft ondernomen en wat er allemaal niet kan) in ca. 3 minuten. Je kunt hiervoor het "spinnetjes schema" gebruiken. Na de toelichting is er ruimte voor vragen. Als procesbegeleider bewaak je dat op de domeinen uit het schema antwoord wordt gegeven door de casusinbrenger. Het is belangrijk dat er bij de groep een globaal beeld ontstaat van de cliënt en vooral ook wat de talenten en mogelijkheden van de cliënt zijn. Let op dat deze stap niet teveel tijd inneemt !



Soms ontstaat er geen duidelijkheid over de casus, lukt het de inbrenger niet om het kort te vertellen of loopt het heel chaotisch. Dan kun je een ronde doen waarin iedereen 1 vraag over de casus kan stellen. (Een vraag is één zin en niet een heel betoog)



Veel mensen vinden het heel lastig om kort en bondig de casus toe te lichten en vaak gaat het dan ook alleen maar over de problemen die er zijn. Om een goed beeld van een cliënt te krijgen is het fijn als er een breed beeld ontstaat; de mens in zijn context.

- Je kunt mensen uitnodigen om kort te vertellen over de persoon die ze inbrengen, dus zowel de talenten als de "problemen" en de context van de cliënt hierbij meenemen. Vooral ook aandacht voor sterke punten, hobby's, werk etc.
- stuur van tevoren het "spinnetjes schema" rond waar de vier gebieden op staan die kunnen helpen bij het voorbereiden van de casus.



Bij het toelichten van de casus blijkt dat de inbrenger een slecht beeld heeft van de cliënt. Hij weet niet of er een netwerk is, of iemand (heeft) (ge)werkt, wat hobby's zijn, welke doelen er zijn etc. Kortom: het "brede gesprek" is niet gevoerd.

- Het is dan niet zo zinvol om de casus te gaan bespreken. Dan wordt het meer een "rondje raden". Je kunt dan beter met elkaar inventariseren op welke manier de inbrenger hier achter zou kunnen komen en welke vragen hij zou kunnen stellen en dit dan de volgende keer terug laten komen.
- Wat ook kan is om dit punt te verbreden. Als je opvalt dat men het vaak moeilijk vindt om bijvoorbeeld het netwerk in kaart te brengen dan kun je dit als een verdiepingspunt laten agenderen voor een volgende bijeenkomst. Er zijn genoeg partijen zoals Madi, MEE die hiervoor allerlei instrumenten en tips hebben en dat tijdens een volgende bijeenkomst kunnen toelichten.

## Doelen stellen (stap 4)

Na het toelichten van de casus geeft de inbrenger één of twee "levens gebieden" aan waar de vragen van de cliënt/bewoner over gaan en waar de inbrenger wil dat de groep over meedenkt. (Op de compensatiematrix staan de ZRM gebieden weergegeven, je kunt ook voor andere gebieden kiezen als dat beter past). De inbrenger formuleert de doelen van de cliënt (en zijn netwerk) op deze één of twee gebieden in termen van "IK wil....." (ik is dan de cliënt).

Als procesbegeleider sta je stil bij het formuleren van de doelen. Je checkt altijd wiens doelen het zijn (van de cliënt of van de casusinbrenger). Als het nodig is help je om doelen zo te formuleren dat je er in de brainstorm toch iets mee kunt.



Het is de bedoeling dat de doelen van de cliënt worden geformuleerd in de compensatiematrix. Een doel formuleer je als "IK wil....." (ik is dan de cliënt). Het is goed om hier scherp op te zijn want het komt regelmatig voor dat de doelen van de begeleider, de familie etc. worden geformuleerd, of dat een cliënt geen doelen heeft (niks wil).



Als blijkt dat het doel dat wordt geformuleerd van de casusinbrenger is (persoonlijke leervraag) dan is het goed om te benoemen dat de werkwijze AKAD daar niet geschikt voor is. Het is dan meer een intervisie vraag. Als procesbegeleider benoem je dat en kies je er met de groep en inbrenger voor om de persoonlijke leervraag wel of niet te behandelen.

## Verzamelen ideeën en tips (stap 5)

De volgende stap is het ophalen van ideeën en tips op de gekozen ZRM (leef)gebieden. De groep gaat met elkaar in gesprek en brainstormt over mogelijke tips en ideeën voor de vragen van de cliënt. Als procesbegeleider zorg je ervoor dat het gesprek (zoveel mogelijk) van "links naar rechts" verloopt. De compensatiematrix fungeert hierbij als hulpmiddel.

Je begint bij de cliënt en zijn netwerk en je "eindigt" met professionele inzet. Zorg dat er in het gesprek ook ruim aandacht is voor het netwerk van de cliënt. Onderzoek mogelijke aanknopingspunten met de familie, vrienden, burens, (oud)collega's, hobby's etc. Sta stil bij wat de kracht van de cliënt is, wat hij goed kan.

Soms is het prettig om strak via "de blokjes" van de compensatiematrix te werken, soms gaat het gesprek meteen van start en vat je als procesbegeleider tussendoor het gesprek samen. Je plaatst het gesprek als het ware "in de blokjes". Het is van belang dat de informele partijen ruimte krijgen om hun input te geven. Als dat niet automatisch gebeurt dan moet je hier als procesbegeleider specifiek naar vragen (zorg dat iedereen aan het woord kan komen).

Als er wordt gebrainstormd is het handig als de casusinbrenger alle ideeën en tips opschrijft en niet meteen op alles wat wordt gezegd reageert. Aan het einde van de brainstorm kan de inbrenger nog verhelderende vragen stellen.



Als het gesprek niet op gang komt dan kun je een inventarisatieronde doen waarin iedereen één tip of idee geeft en daarna (her)start je het gesprek. (een oplossing/tip/idee is één zin, niet een heel betoog).



Probeer te voorkomen dat mensen tips geven in de trant van “ik had dat heel anders aangepakt, namelijk.....”. Dat is niet heel helpend, eigenlijk zegt iemand dan dat de inbrenger het fout heeft gedaan en daar gaat de casuïstiekbespreking niet over.



Het komt soms ook voor dat de inbrenger van de casus veel aan het woord is. Uitgebreid vertellen over de cliënt, alle tips en ideeën worden afgedaan met “Ja maar voor mijn cliënt kan dit niet”. Dat is heel vervelend voor het gesprek want niemand heeft dan meer zin om nog ideeën in te brengen. Als procesbegeleider geef je naar de inbrenger toe aan dat hij even moet luisteren en opschrijven welke tips hij krijgt en dat er daarna nog tijd genoeg is om hierover in gesprek te gaan.



Het is een misverstand dat in de ideeën en tips fase de hele compensatiematrix moet worden ingevuld. Soms kom je niet verder dan het netwerk. Het komt namelijk regelmatig voor dat in de ideeën /brainstorm fase blijkt dat er toch nog informatie ontbreekt over (de situatie van) een cliënt. Dat kan betekenen dat het nodig is dat de inbrenger opnieuw het gesprek aangaat met de cliënt om deze informatie alsnog te verzamelen.

Het heeft dan geen zin om door te gaan met het ophalen van ideeën voor alle vakken van de compensatiematrix. Als bijvoorbeeld blijkt dat er nog informatie mist op het gebied van het netwerk van de cliënt, dan kun je wel gaan nadenken over het “informeel georganiseerde aanbod” of het formele aanbod, maar misschien kan dat dan ook wel (deels) worden opgelost door cliënt en zijn netwerk. Dus je kunt dan het beste afspraken maken over dat de missende informatie wordt verzameld en de volgende keer opnieuw wordt ingebracht.

## Samenvatten en afsluiten (stap 6)

De casusinbrenger vat samen welke tips en ideeën hij heeft gekregen, hij geeft aan wat opvalt, wat nieuw is etc. Hij gaat dit met de client bespreken en samen met cliënt wordt bepaald waarmee ze aan de slag gaan. De procesbegeleider maakt de afspraak met de inbrenger dat hij/zij bij de volgende bijeenkomst terugkoppelt wat hij/zij met de tips en ideeën heeft gedaan. Wat werkt wel/niet en waarom. Hierdoor leert de hele groep ook welke tips wel/niet werken en waarom, daar hebben zij dan mogelijk ook weer iets aan bij soortgelijke vragen van hun cliënten.

Bedank iedereen voor zijn inzet en meedenken. Vraag of iedereen alvast nadenkt over een casus die ze de volgende keer willen inbrengen.



Geef naar de groep toe aan dat zij ook met de tips die ze gehoord hebben aan de slag kunnen en nodig hen uit om daar de volgende keer dan ook op terug te komen.