

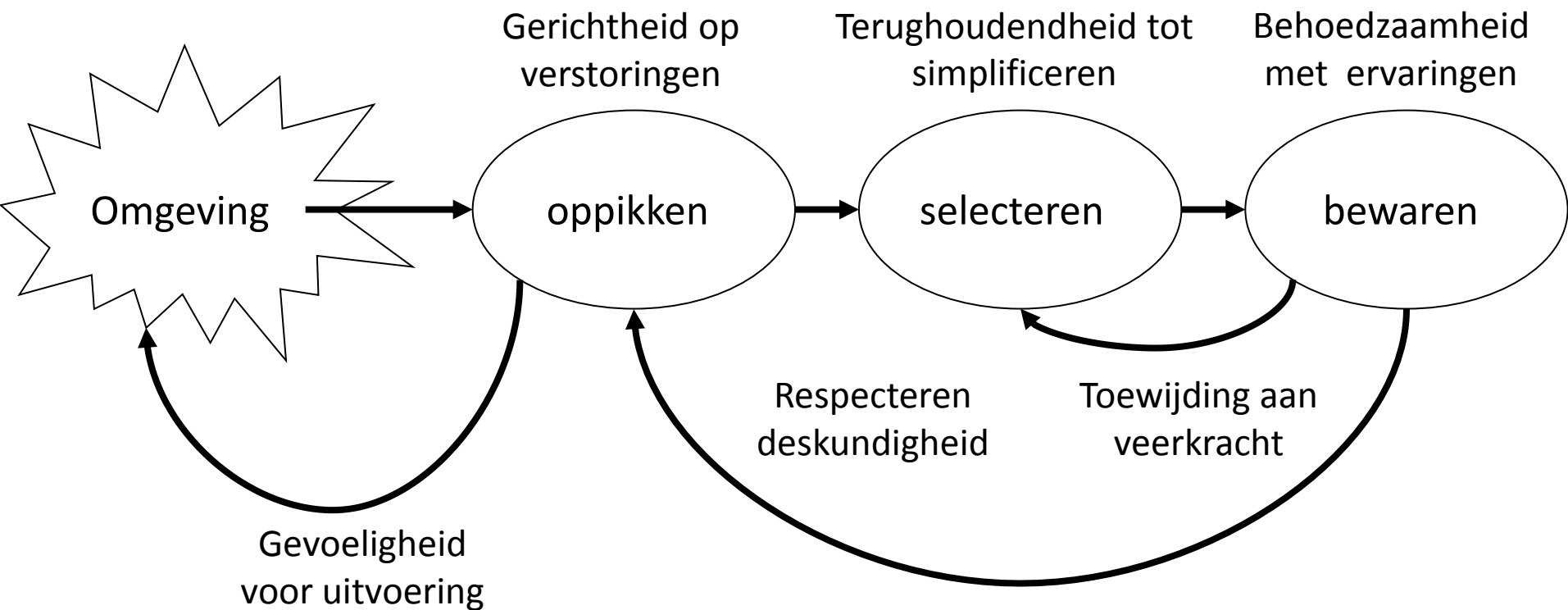
Verrijk de dialoog;
gebruik van Weick en HRO concepten
bij interim- en crisismanagement

Kamal Amain AGA, Herman de Bruine (HHS)

Apeldoorn 23-1-2014

Indeling

1. Vijf minuten voorstellen onszelf en de deelnemers
2. Vijf minuten concepten (Weick schema en de kenmerken van HRO) hoe verrijk je een gesprek over organiseren met deze concepten
3. Vijf minuten intro op de casus;
schets van leerlingenvervoer,
hardnekkigheid van probleem (gesneuvelde directeuren)
4. Gesprek met vragen aan de deelnemers



Voorwaarden:
Vakmanschap
Overzicht
Betrokkenheid
Speelruimte

Vier kenmerken 'geinformeerde cultuur'
Rapportage
Rechtvaardigheid
Leren
Flexibel

De context

- Vervoer van scholieren hardnekkig probleem (al acht jaar)
- Wethouder vervangen (om een andere reden)
- Probleem speelt op in de raad, hoog risicodossier
- Nieuwe wethouder (partijleider) denkt het dossier al te kennen, maar schrikt (had te simpel beeld)
- Aantal partijen wil niet meewerken
- Wethouder vind het ook zelf persoonlijk belangrijk
- Tot nu had mgt van de dienst er weinig aandacht aan besteed, niemand wilde regievoerder zijn.

Wat aangetroffen

- Wethouder net weg
- Net een manager op gesneuveld, er was een tijdelijk iemand van buiten, wist van niets, en kon het ook niet oplossen
- Nieuwe wethouder: ik wil een manager die het moet gaan oplossen
- Ikzelf kende de laatste twee (gesneuvelde) managers
- Zag een (ook innerlijk) gemotiveerde wethouder
- Kreeg zelf de keuze wel/niet, wilde mijn eigen kracht tonen
- Ritten duren te lang: kinderen niet op tijd thuis (geen geld probleem)

Eerste acties

- Praktijkonderzoek bij ouders, vervoerders, ambtenaren, scholen (binnen een maand)
- Wat is de kern van het probleem (wat is het perspectief, verschillende problemen, diverse problemen) (objectiveren)
- Aan de hand van dit rapport met verschillende partijen praten, ik wilde zelf de situatie zien en voelen
- Zelf in het busje gaan zitten (als een leerling vervoerd) + nagesprek
- Uiteindelijk gaat het over de relatie chauffeurs, kinderen, ouders, mensen van de school (daar ging het niet goed). De rest is omgeving: bestuur, politiek etc.

Nadere beschouwing

- Chauffeurs hebben vaak aangegeven dat het onveilig was door het gedrag van de kinderen (voorbeeld kind “ga op je plek zitten”/ deur niet op slot) maar signaal niet opgepakt/ gebagatelliseerd
- Centrale vergrendeling of tweede begeleider voorgesteld
- Tijdigheid dus geen regelprobleem, niet indalen in de kern van de problematiek
- Oplossing: basis voor samenwerking maken
- Actie: met wethouder en media in het busje als eerste ‘leerling’ vanuit het Stopera (wethouder: ik ga nu anders antwoord geven)
- Casus: kind zoek
- Casus: appel en rempedaal
- Casus: gescheiden vader

Afsluiting

- Het leek een logistiek probleem, het bleek een interactieprobleem
- “wat mensen ook zeggen, het is een mensenprobleem”

