# Een Whole System in the Room-Bijeenkomst organiseren

## Inleiding

Soms is het nodig om alle bij een complexe casus betrokken personen bij elkaar te brengen. Zo kun je samen tot oplossingen en acties komen. Er zijn twee soorten Whole System in the Room-bijeenkomsten:

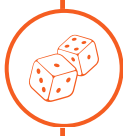
1. **Oploskoffie:** In één bijeenkomst bedenken de stakeholders bij een casus alle oplossingen en acties. Deze vorm heeft extra veel voorbereiding nodig om te zorgen dat alle informatie aanwezig is tijdens deze ene sessie.
2. **Dubbele doorloop:** De groep komt in twee bijeenkomsten tot oplossingen en acties. In de 1e bijeenkomst komen deelnemers tot een gelijke informatiepositie, gedeelde diagnose en doelstelling. In de 2e bijeenkomst bepalen deelnemers concrete oplossingen en acties. Tussen de 1e en 2e sessie kun je nieuwe personen uitnodigen en/of extra informatie verzamelen.

Ga er bij een heel complexe casus vanuit dat je twee keer samen moet komen. We adviseren na zowel de oploskoffie als dubbele doorloop een evaluatiemoment.  Wat je ook kiest, een Whole System in the Room-bijeenkomst heeft altijd dezelfde spelregels en kent vier stappen. Deze vind je hieronder.

Deze handreiking is een onderdeel van de Kennisbank van Regelhulp. Voor meer materialen of contact met de redactie: www.regelhulp.nl/complexe-zorgvragen.

## De spelregels

- Iedereen heeft een stem en doet mee aan het gesprek.
- Luister actief en met respect voor andere perspectieven.
- Wees transparant en eerlijk.
- Niemand heeft de hele oplossing, dus zoek samen naar mogelijkheden en vervolgstappen.
- Spreek elkaar aan op het niet nakomen van afspraken.
- Wijs niet naar anderen, maar kijk naar wat je zelf kunt doen.
- Wees voorzichtig met het delen van gevoelige informatie over mensen die niet aan tafel zitten.



## Stap 1: Doelstelling

- **De inbrenger van de casus bepaalt het doel van de bijeenkomst:**
  - Wat wil en kan je bereiken voor deze casus? Is er bijv. een urgente oplossing nodig, overbruggingszorg, een plek op een wachtlijst of een oplossing voor de lange termijn?
  - Betrek de cliënt, het netwerk van de cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt zoveel mogelijk bij het bepalen van het doel.
  - Wil je ook iets leren voor toekomstige casussen? Maak ook dit doel concreet.

## Stap 2: Voorbereiding

- **Wie nodig je uit?**
  - Betrek mensen met mandaat of tenminste mensen die weten wat ze mogen aanbieden namens hun organisatie of team. Deze persoon hoeft niet alle inhoudelijke kennis te hebben.
  - Betrek de cliënt, het netwerk van de cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt als dat kan.
  - Betrek niet te veel mensen. Zo stimuleer je verantwoordelijkheid. Geef aan de genodigden aan hoeveel mensen ze mee mogen nemen.
- Kies een technisch **voorzitter** die de bijeenkomst leidt en niet inhoudelijk deelneemt.
- Wijs **een organisator** aan die de bijeenkomst organiseert.
  - De organisator prikt een **datum en regelt een fysieke locatie**.
  - De organisator **belt deelnemers vooraf**: bespreekt heldere verwachtingen en commitment. Geeft ruimte van verhelderende vragen van deelnemers.
- De inbrenger zorgt dat **alle benodigde documenten minimaal 1 week voor de bijeenkomst** beschikbaar zijn voor de deelnemers, zodat de deelnemers binnen hun organisatie kunnen bekijken wat ze kunnen aanbieden. Denk aan een actueel zorgplan en een overzicht van wat al is gedaan voorafgaand aan de bijeenkomst. De inbrenger bepaalt ook hoe het verhaal van de cliënt wordt gepresenteerd, bijv. door aanwezigheid van de cliënt of met een presentatie of filmpje.
- Voordat de inbrenger de documenten verstuurd vraagt de inbrenger **toestemming om de gegevens van de cliënt te delen**. Kan dit niet? Anonimiseer de gegevens.

## Stap 3: De bijeenkomst

- **Introductie**: De voorzitter legt het proces uit, begeleidt een kennismakingsronde en benoemt de spelregels.
- De voorzitter benoemt de **notulist**. Tijdens de bijeenkomst noteert de notulist alle voorgestelde oplossingen, de argumentatie voor de gekozen oplossing en de bijbehorende acties, inclusief namen en deadlines.
- **Casus delen (5 min.)**: De inbrenger start met het verhaal van de cliënt én het zorgteam.
- **Verhelderende vragen (10 min.)**: De deelnemers stellen verhelderende vragen om de casus écht te begrijpen.
- **Analyseren (5 min.)**: De deelnemers, incl. de inbrenger, bepalen de uitdagingen en kansen.
- **Oplossingen bedenken (15-30 min.)**: De deelnemers genereren oplossingen om tot het doel van de bijeenkomst te komen. Oplossingen kunnen uiteenlopen van verbeterde zorg op de huidige plek, een plek op de wachtlijst van een andere zorgaanbieder of een heel nieuwe woonplek.
- **Bepaal de oplossing en de wie, wat, wanneer en hoe (15-30 min.)**: Kies een oplossing en stel als groep korte- en langetermijnacties op, inclusief escalatieroute. Is er alleen een oplossing op de lange termijn? Zorg voor overbruggingszorg als dit nodig is.
  - De voorzitter checkt bij iedereen of er overeenstemming is over de oplossing en acties. Dit vergroot de kans dat afspraken, ook na de bijeenkomst, worden nageleefd.
- **Reflectie en afsluiting (10 min.)**: De voorzitter neemt een moment om als groep te reflecteren op deze bijeenkomst. En om eventuele leerpunten voor volgende casussen te bespreken. Daarnaast prikt de groep een datum voor een evaluatiemoment.

## Stap 4: Na afloop

- De notulist stuurt binnen 1 week de notulen van de bijeenkomst **met acties, namen en deadlines** naar alle deelnemers. Deelnemers krijgen 2 werkdagen om correcties aan te brengen door middel van reply-all.
- **De organisator belt de deelnemers** met acties na om voortgang te monitoren en zonodig deelnemers aan te jagen in het uitvoeren van acties.
- Tijdens het **evaluatiemoment** bespreekt de hele groep, inclusief de voorzitter en inbrenger, alle uitkomsten van de acties en bepalen zij vervolgstappen.
- Leverde de bijeenkomst onvoldoende op? De organisator prikt een nieuwe datum voor een **vervolgbijeenkomst**.