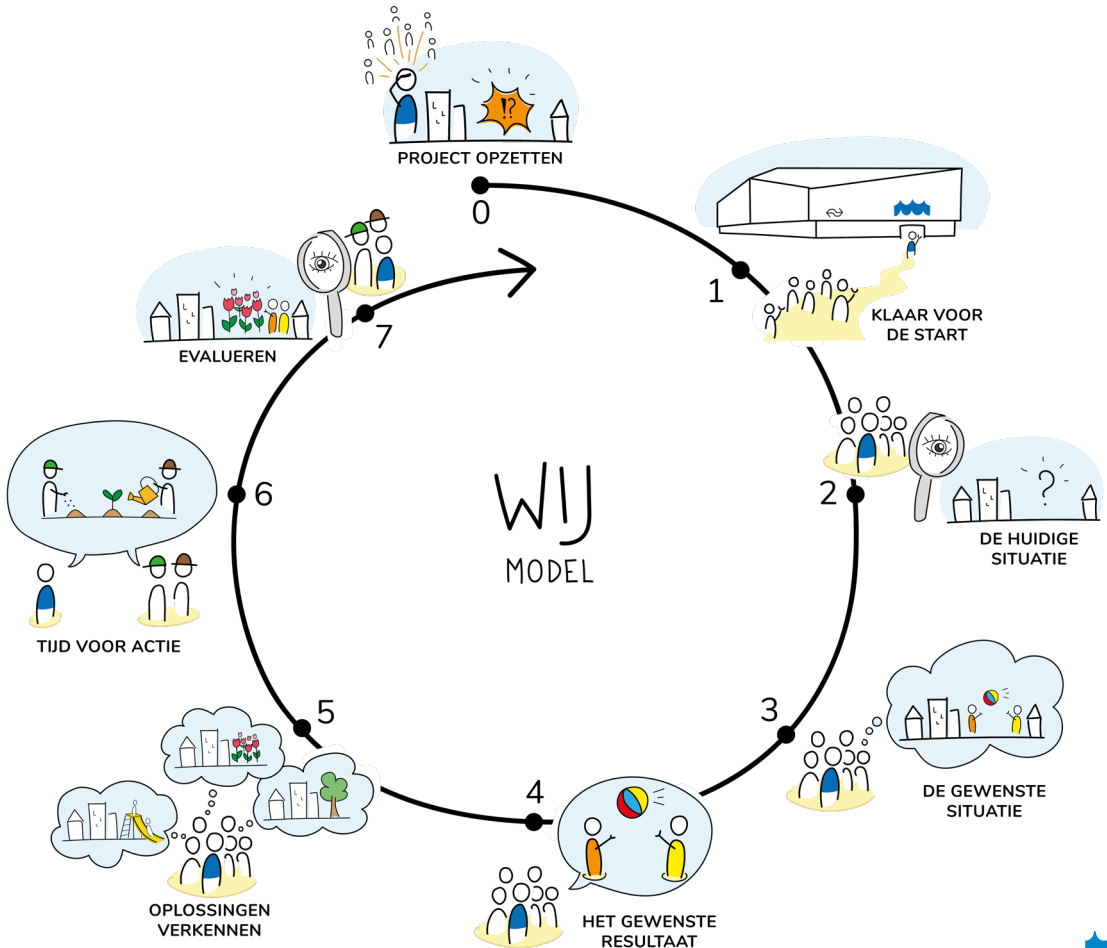


HANDBOEK CO-CREATIE TEAM

Welzijn Implementatie Jeugd

Project naam Eenzaamheid onder jongeren in Delft



Boekje van Eva, facilitator
Sessies dec 2019 – jan 2020

Handboek co-creatie team Welzijn Implementatie Jeugd model

Eva Legemaate Design for Interaction, TU Delft

Afstudeerproject 'Tackling loneliness amongst adolescents in Delft,
a systemic co-design approach for Gemeente Delft'

Voor Team Jeugd en het co-creatie team, Gemeente Delft

Datum maart 2020

Beste teamlid,

De maatschappelijke vraagstukken in de wereld worden steeds complexer. Hoe zorg je er vervolgens als gemeente voor dat het beleid voor elk **uniek vraagstuk** op de juiste manier geïmplementeerd wordt? Op zo'n manier dat er interventies ontwikkeld worden die aansluiten bij de wensen van de burger? Interventies die veel **positieve impact** hebben? En kunnen design principes en methodes hierbij van waarde zijn?

Deze vragen stonden centraal in mijn afstudeeropdracht voor Team Jeugd van Gemeente Delft en hebben geresulteerd in het WIJ-model dat op de voorkant is afgebeeld. Het Welzijn Implementatie Jeugd-model. Maar ook in andere domeinen komt het van pas, want het model presenteert een aanpak voor complexe problemen. Een **innovatieve aanpak** voor ambtenaren, gebaseerd op co-design (samen ontwerpen) en systemic design (een opkomend designveld waarin de omgang met complexe sociale vraagstukken centraal staat). **Samenwerken** met een diverse groep belanghebbenden: hier draait het om in elke stap van dit proces. Alleen door inzicht te krijgen in de vele verschillende perspectieven op het complexe vraagstuk, kunnen we gemeenschappelijk begrip creëren. Vervolgens zijn we in staat er samen iets aan te doen.

Dit handboek geeft jou als teamlid van het co-creatie team inzicht in deze vernieuwende aanpak. De ambtenaar van de gemeente die dit co-design proces faciliteert zal je verrassen met een nieuwe manier van werken. In korte tijd zullen jullie gezamenlijk tot mooie resultaten komen.

Veel succes in het aangaan van de uitdagende vraagstukken van deze tijd!

Eva Legemaate



Het concept wordt verder uitgedacht door het te bouwen met LEGO in stap 5

INHOUDSOPGAVE

Complexe problemen P.6

Wat is co-design? P.7

Hoe werkt dit boekje? P.8

Handige competenties P.9

0. Het project opzetten P.10

1. Klaar voor de start P.16

2. De huidige situatie P.18

3. De gewenste situatie P.20

4. Het gewenste resultaat P.22

5. Oplossingen verkennen P.24

6. Tijd voor actie P.26

7. Evalueren P.28

COMPLEXE PROBLEMEN

In het begin van de industriële revolutie was een probleem oplossen moeilijk maar mogelijk. Met de hulp van experts lukte het uiteindelijk meestal om te bereiken wat we voor ogen hadden. Nu is dat anders. We weten dat er een situatie is die verbeterd moet worden, maar wat we dan precies willen bereiken en wat we daarvoor nodig hebben, daarover verschillen de meningen.

Rittel en Webber (1973), twee design theoretici, noemen deze complexe, vaak sociale, vraagstukken zelfs ondefinieerbaar. Namelijk, de informatie die nodig is om het probleem te begrijpen is afhankelijk van je ideeën over hoe het op te lossen is. Wil je het probleem zo goed mogelijk begrijpen, dan is het dus van belang inzicht te krijgen in de verschillende perspectieven van mensen over hun gewenste oplossingsrichting. Co-design kan hierbij van grote waarde zijn.

Rittel, H. W. J., & Webber, M. M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, 4(1973), 155-169.



Twee teamleden bedenken samen een visie in stap 3

WAT IS CO-DESIGN?

Co-design is een complex, tegenstrijdig en soms antagonistisch proces, waarin verschillende belanghebbenden hun specifieke vaardigheden en cultuur inbrengen. Het is een sociaal gesprek waarin iedereen ideeën mag inbrengen en actie ondernemen, zelfs als deze ideeën en acties soms problemen en spanning veroorzaken. Als resultaat willen en kunnen de betrokken partijen naar elkaar luisteren, om hun gedachten te veranderen en om tot een gemeenschappelijk beeld te komen. Op deze manier ontstaat er een gesprek waarin luisteren net zo belangrijk is als spreken (Manzini, 2016).

Het WIJ-model is gebaseerd op co-design en middels participatieve activiteiten zal jullie team inzicht krijgen in elkaars kijk op het vraagstuk en welke oplossingen jullie daarbij voor ogen hebben.

Manzini, E. (2016). Design culture and dialogic design. *Design Issues*, 32(1), 52-59.

HOE WERKT DIT BOEKJE?

Het WIJ-model bestaat uit 7 stappen. Elke stap is gebaseerd op co-design waarin één of meerder bijeenkomsten met belanghebbenden plaatsvinden. Het proces is gebaseerd op mijn onderzoek (Legemaate, 2020), waarbij varianten van deze sessies georganiseerd en uitgevoerd zijn. Deze sessies bestonden uit verschillende participatieve opdrachten om de teamleden te activeren en veel kennis met elkaar te laten in korte tijd. Jullie facilitator zal hier mee gaan experimenteren om jullie op een fijne en effectieve manier samen te laten werken.

Legemaate, E. (2020). 'Tackling loneliness amongst adolescents in Delft, a systemic co-design approach for Gemeente Delft'. (Afstudeerproject). Design for Interaction, TU Delft



HANDIGE COMPETENTIES

Bij dit proces komen onderstaande competenties goed van pas.

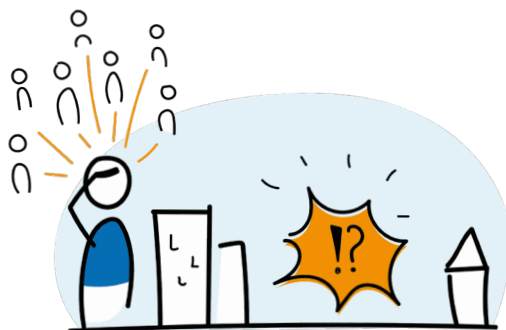
- **Wees mensgericht** Stimuleer jezelf en het team om de mens centraal te stellen. Denk vanuit de doelgroep.
- **Wees begripvol** Iedereen kijkt anders tegen dingen aan, maar het is juist interessant en belangrijk om dit in te zien. Sta ervoor open en oordeel niet.
- **Werk samen** Jullie zijn een team en zetten je samen in om de situatie van de jeugd te verbeteren.
- **Wees flexibel** Deze onconventionele aanpak kan nog wel eens onverwacht uit de hoek komen. Laat het maar gewoon over je heen komen.
- **Motiveer** Enthousiasmeer en activeer elkaar gedurende het proces. Jullie inzet is belangrijk om dit project te laten slagen.
- **Wees onderzoekend** Durf te delen en nieuwe dingen uit te proberen. Je leert immers door te doen. Door aan het eind van elke sessie samen te reflecteren zullen jullie steeds beter worden.

0

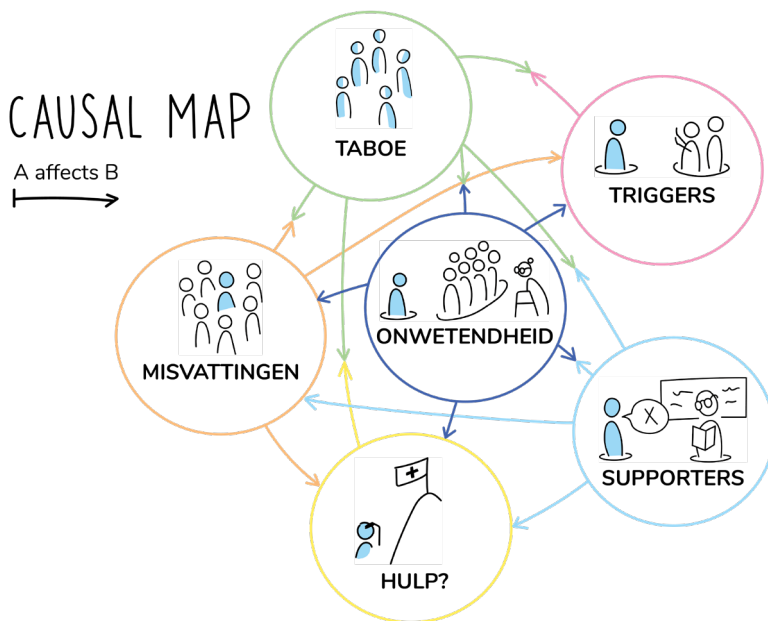
HET PROJECT OPZETTEN

Wat weet ik al van de te verbeteren situatie af en wie is erbij betrokken?

Voordat de eerste bijeenkomst is kun je alvast wat tijd nemen om na te denken over het onderwerp. Wat weet je van de te verbeteren situatie af? En welke rol speel jij hierin? Kun je de doelgroep beschrijven? Teken en schrijf je bevindingen op de pagina hiernaast.



MIJN INZICHTEN IN DE SITUATIE



OORZAKEN VAN EENZAAMHEID ONDER JONGEREN

Onwetendheid - mensen zijn zich niet bewust van eenzaamheid onder jongeren

Taboe - we vermijden het om over eenzaamheid te praten

Misvattingen - er zijn veel misvattingen over eenzaamheid onder jongeren

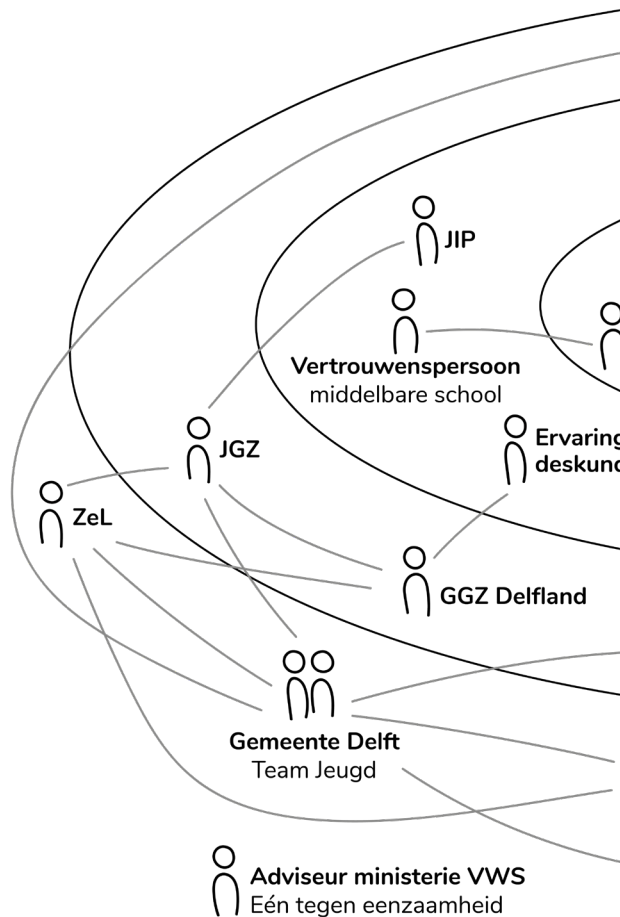
Triggers - de triggers van eenzaamheid zijn niet bekend of we zijn ons er onbewust van

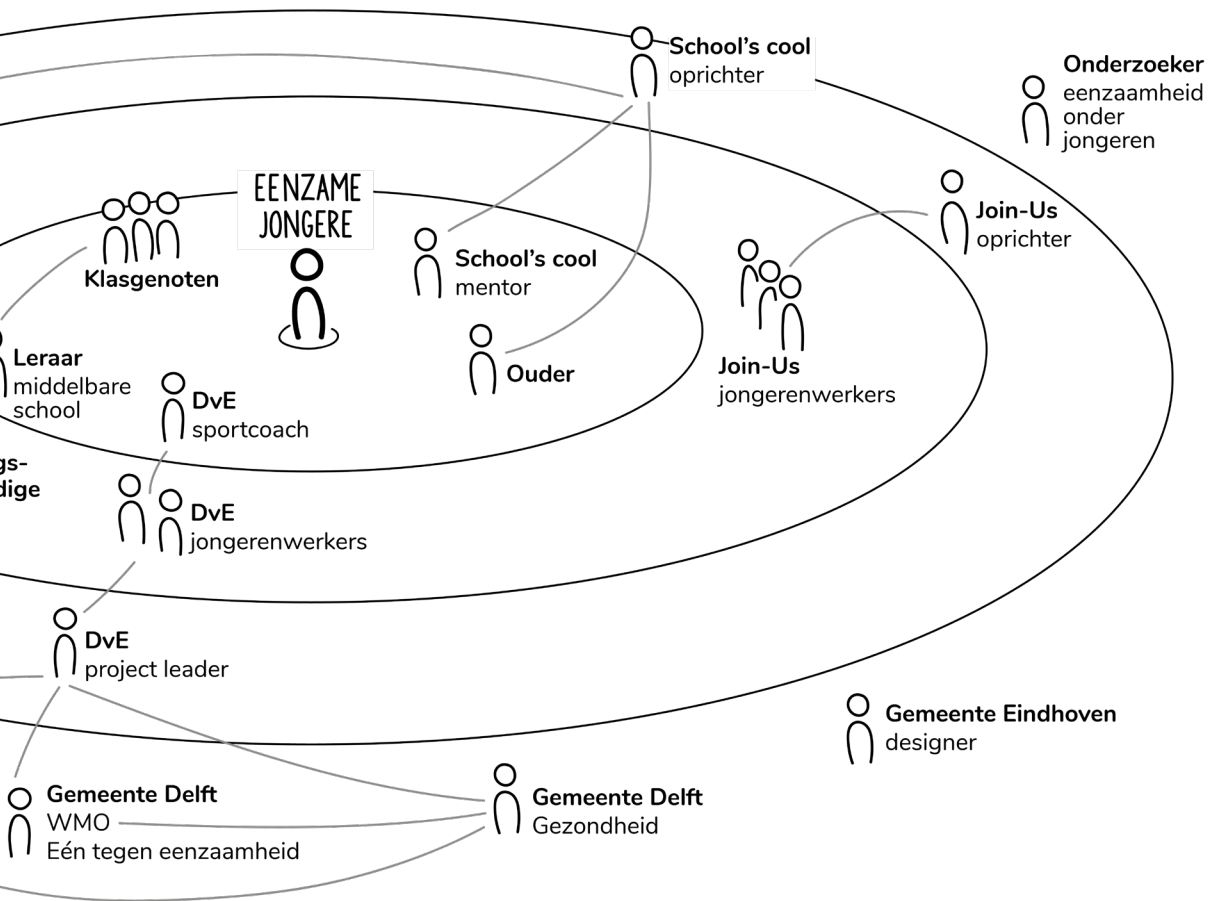
Supporters - sommige trends en structuren houden eenzaamheid in stand

Hulp? - jongeren weten niet waar ze hulp kunnen vinden of de drempel is te hoog

TEKEN JE NETWERK

Een overzichtelijk netwerk: Teken alle partijen uit je netwerk die iets met de te verbeteren situatie te maken hebben in deze kaart om overzicht te creëren. De doelgroep staat centraal en daar omheen teken je partijen die dichtbij hen staan. Hoe minder vaak de doelgroep een partij ziet, hoe verder je het poppetje naar buiten tekent. Probeer zo breed mogelijk te denken wie er allemaal invloed hebben op deze situatie.





TEKEN HET CO-CREATIE TEAM

Het co-design proces dat straks van start gaat doorloop je grotendeels met hetzelfde team. Om de complexiteit van de huidige situatie zo realistisch mogelijk terug te laten komen, is het team ook zo divers mogelijk. Ieder teamlid vertegenwoordigt een partij in de maatschappij. Vul bij de eerste bijeenkomst alle namen en rollen in van jouw teamleden.

Noteer

- naam van het teamlid
- welke partij deze persoon vertegenwoordigt



Eva
Facilitator



W. / E.
Facilitator buddy



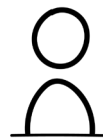
M.

Jeugdwerker DvE



M.

Jeugdwerker DvE



D.

Team Jeugd



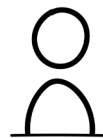
J.

JIP



D.

Sportcoach DvE



M.

Ervaringsdeskundige



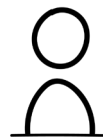
J.

Schools Cool



K.

Jongere



E.

Jongere



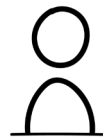
R.

Jongere



E.

Ouder



M.

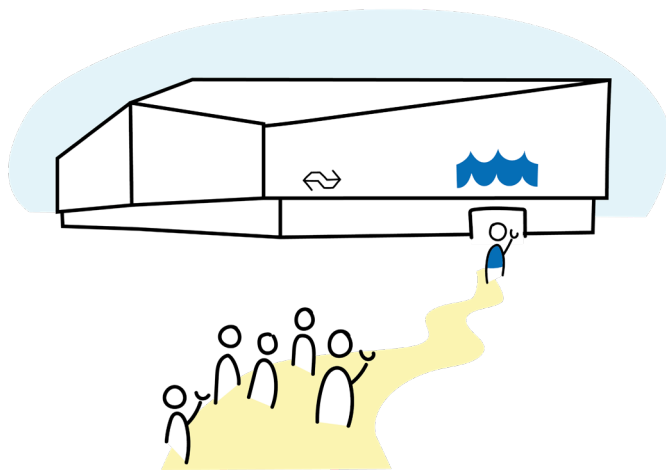
JGZ

1

KLAAR VOOR DE START

Is het co-creatie team er klaar voor?

In deze eerste bijeenkomst staat kennis maken centraal. Het project wordt geïntroduceerd door de facilitator van de gemeente en jullie, de verschillende partijen die verbonden zijn met de uitdaging, stellen zich aan elkaar voor. Dit team zal ook in de volgende stappen van het project samenkomen. Jullie bekijken het netwerk dat is opgebouwd en onderzoeken of er nog partijen ontbreken. Daarna starten jullie met het verkennen van de te verbeteren situatie.



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST

De woorden die mij aan eenzaamheid doen denken:

Geen vrienden
Alleen
Weinig sociale contacten
Verdriet
Jong en oud
Geen eigen keuze
Wanneer is het een probleem?
Psycholoog
Er niet over praten
Scheiding
Niet begrepen worden

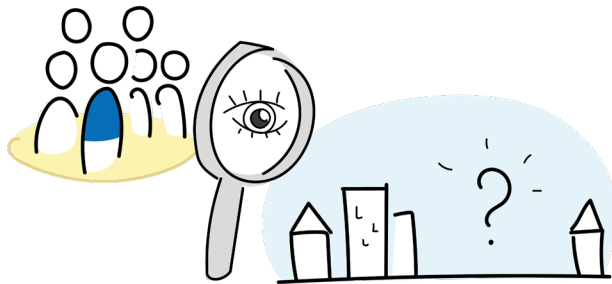
NOTITIES

We hebben kennisgemaakt met de groep. Het is leuk en inspirerend om te zien hoeveel verschillende partijen aanwezig zijn. Iedereen heeft op een bepaalde manier iets met eenzaamheid onder jongeren te maken hebben. Er is nagedacht over wat eenzaamheid. Samen werden er veel verschillende woorden bedacht die met eenzaamheid geassocieerd worden.

2 DE HUIDIGE SITUATIE

Wat houdt het probleem in?

Nu is het tijd om gezamenlijk de huidige situatie onder de loep te nemen om een gemeenschappelijk inzicht te krijgen in het probleem. Jullie denken na over de doelgroep en de context waarin deze groep leeft. Het gaat erom zoveel mogelijk inzichten en perspectieven met elkaar te delen, zodat de complexiteit van de situatie zichtbaar wordt. Dus oordeel niet en wees open.



UITKOMSTEN VAN DE BIJEENKOMST

Interessante inzichten van de huidige situatie:

- Jongeren weten zelf niet dat ze eenzaam zijn
- Naast de jongere kan ook zijn omgeving iets aan zijn/haar eenzaamheid doen
- Jongeren zitten in een fase overgang en krijgen verantwoordelijkheden
- Jongeren zijn op zoek naar wat ze willen
- Je wil geaccepteerd worden
- Je normen en waarden kunnen verschillen met die van anderen (bijv. je ouders)
- Je kan je anders gedragen om erbij te horen, op zoek naar acceptatie
- Je vergelijkt jezelf met anderen
- Je praat er niet over als je je alleen voelt, het is taboe
- School zou een grote rol kunnen spelen, omdat jongeren hier veel sociaal contact hebben
- Kunnen jongeren hun eenzaamheid linken aan onderliggende problemen?

NOTITIES

Er waren twee personas, een van een jongen van 12 jaar en van een meisje van 18 jaar.

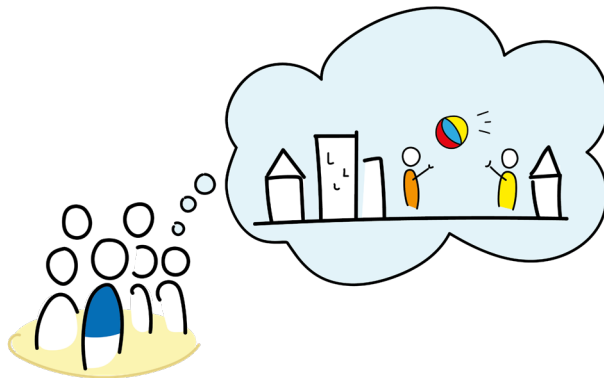
In teams van 3 zijn de deelnemers op post-its redenen gaan schrijven waardoor, waar en wanneer deze jongeren eenzaam zouden kunnen zijn. Elk team koos de meest interessante post-its uit en daar hebben we daarna met de groep over gediscussieerd.

3

DE GEWENSTE SITUATIE

Hoe ziet de ideale toekomst eruit zonder het probleem?

De vorige meeting gaf inzicht in waarom het probleem er momenteel is en wat het in stand houdt. Onderzoek met het team of en hoe deze inzichten invloed op elkaar uitoefenen. Jullie kiezen ieder een inzicht uit die de situatie maakt zoals het nu is en gaan vervolgens nadenken over de toekomst. Hoe ziet de ideale situatie eruit waarin het probleem niet meer voorkomt?



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST

VISIE 1

"In 2021 gunnen we de jongeren in Delft een gelukkig samenleven doordat eenzaamheid wordt erkend door de eenzame jongere en anderen, en effectieve hulp wordt geboden en begrip en acceptatie voelbaar zijn."

VISIE 2

"In 2021 gunnen we de jongeren in Delft dat zij eenzaamheid herkennen, en de kracht voelen om hier iets mee te (mogen) doen en zich mogen verder ontwikkelen tot volwassenen en zich goed mogen voelen."

VISIE 3

"In 2021 gunnen we de jongeren in Delft een sociale/veilige omgeving."

VISIE 4

"In 2021 gunnen we de jongeren in Delft veel mogelijkheden om leeftijdsgenoten te ontmoeten en daar vriendschappen te sluiten."

VISIE 5

"In 2021 gunnen we de jongeren in Delft de mogelijkheid om in contact te komen met lotgenoten zonder dat ze zich daarvoor hoeven te schamen."

NOTITIES

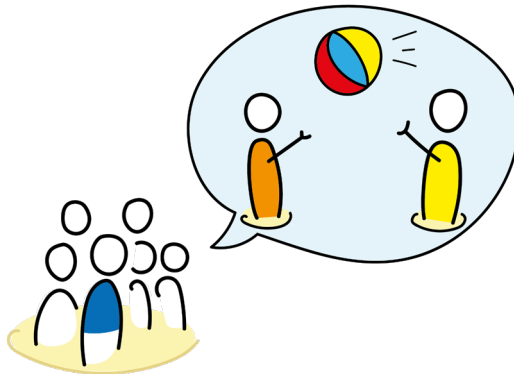
Elke deelnemer heeft een inzicht uitgekozen van de vorige bijeenkomst die hij/zij interessant vond. Aan de hand daarvan zijn ze toen gaan nadenken over de toekomst: wat gun ik een eenzame jongere? Zo koos iemand voor het inzicht dat sommige jongeren niet weten dat ze eenzaam zijn. In de toekomst zou iemand hulp hebben aangeboden, omdat die persoon door had dat de jongere eenzaam was. Vervolgens weet de jongere hoe hier iets aan te doen en hoe je het voortaan herkent. Ook spreekt de jongeren erover met anderen. De toekomstbeelden zijn in duos besproken en daarna zijn er visies mee gemaakt.

4

HET GEWENSTE RESULTAAT

Wat mist er in de huidige situatie dat aanwezig is in de gewenste situatie?

Jullie hebben nagedacht over de huidige situatie, waarin het probleem voorkomt, en de toekomst, waarin het probleem er niet meer is. Nu kunnen jullie op zoek gaan naar de verschillen tussen deze situaties. Wat ontbreekt er op dit moment? Samen bepalen jullie welk effect de te ontwikkelen interventies moeten hebben op de huidige situatie, ook wel 'het gewenste resultaat'.



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST

Gewenste uitkomsten

INZICHT

We begrijpen wat eenzaamheid is – een waarschuwingssignaal van ons lichaam – en dat iedereen zich eenzaam kan voelen. Hierdoor kunnen we sneller inzien wanneer we zelf eenzaam zijn of iemand anders eenzaam is.

HERKENNING

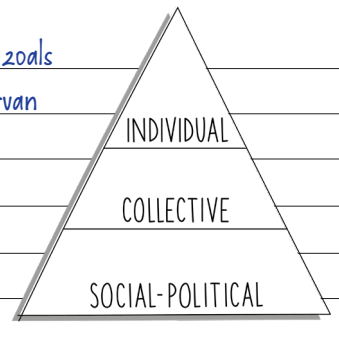
We weten wat de symptomen van eenzaamheid zijn en weten wanneer iemand een verhoogd risico loopt en kunnen daardoor gevoelens van eenzaamheid herkennen bij onszelf en bij anderen. Hierdoor kunnen we zelf op zoek gaan naar hulp of hulp kan makkelijker worden aangeboden.

ERKENNING

Als we ons eenzaam voelen durven we dit zelf onder ogen te komen en zijn er open over naar anderen. Passende hulp kan ons zo makkelijker bereiken en we kunnen dit ook beter accepteren. Of we zoeken zelf bewust hulp op.

NOTITIES

In de verschillende visies kwamen een aantal thema's terug, zoals het verkrijgen van inzicht in eenzaamheid, het herkennen ervan en erkenning hebben van eenzaamheid. Met de toekomstige interventie die ontwikkelt gaat worden, willen we een van deze drie uitkomsten bereiken. Of allemaal natuurlijk. Deze drie uitkomsten vallen binnen het primaire preventielevel, wat gericht is op een groot en breed publiek.



5

OPLOSSINGEN VERKENNEN

Wat voor oplossingsrichtingen ontstaan er tijdens een idee generatie?

Kies samen één gewenste resultaat uit waar jullie in deze bijeenkomst ideeën voor gaan bedenken (als jullie ideeën willen bedenken voor meerdere gewenste resultaten kunnen jullie hiervoor een volgende sessie inplannen). Welke interventies zullen een positieve impact hebben? Stap voor stap bedenken jullie ideeën en werken jullie ze uit tot concepten. Presenteer jullie interventies aan elkaar. Alle input die uit deze sessie komt is inspiratie voor de toekomstige partijen die de daadwerkelijke interventie gaat ontwerpen. Jullie geven concrete suggesties hoe het gewenste resultaat bereikt kan worden. Super!



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST



NOTITIES

In deze sessie vonden verschillende activiteiten plaats om tot ideeën te komen die resulteren in inzicht, herkenning of erkenning. Twee teams hebben elk een concept bedacht en verder uitgedacht door het te bouwen met LEGO of door er een rollenspel van te maken.

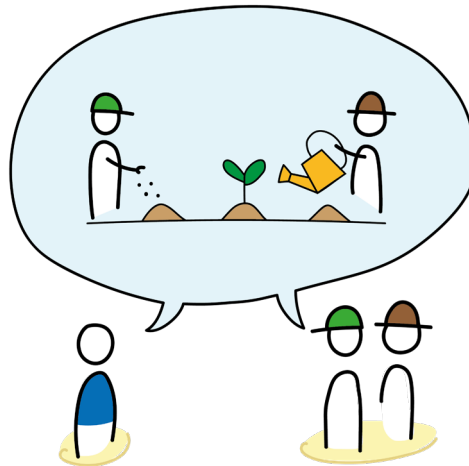
Concept 1: Een optreden van een bekende Nederlander wordt gegeven in Delft. Deze BNR is zelf ook eenzaam geweest in zijn/haar jeugd en vertelt hierover.

Concept 2: een actieve, inspirerende les van een ervaringsdeskundige wordt gegeven op middelbare scholen in Delft.

6 TIJD VOOR ACTIE

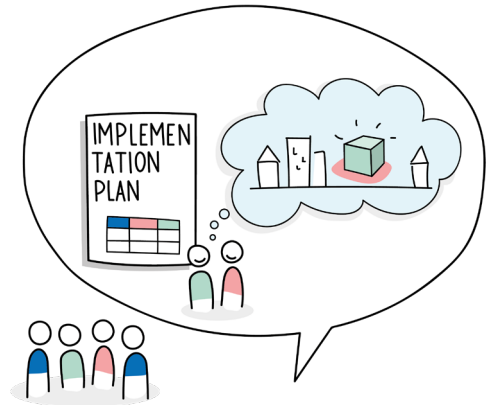
Welke acties zijn nodig voor de ontwikkeling en implementatie van interventies?

De facilitator en collega's van de gemeente zullen terugkijken op alle resultaten die uit jullie co-creatie sessies zijn gekomen. Samen met de relevante partijen uit jullie team en het netwerk zullen ze gaan nadenken voor welk gewenst resultaat ze een interventie gaan ontwikkelen en welke gemeentelijke actie hiervoor nodig is. Jullie ideeën en concepten geven hen inspiratie. Ben je één van de uitvoerende partners? Maak dan goede afspraken over de ontwikkeling en implementatie van de interventie en hoe je deze gaat monitoren. Gebruik het netwerk om de interventie quick and dirty mee te testen.



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST

Team Jeugd
+
JGZ
+
Ervaringsdeskundige
+
Scholieren, Leraar, Ouder



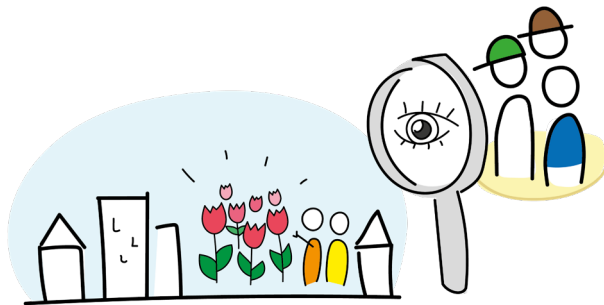
NOTITIES

Er zijn plannen gemaakt om te focussen op de educatie van eenzaamheid, waarbij de JGZ een educatieve activiteit aanbiedt op middelbare scholen in Delft (waar veel eenzaamheid is, dit blijkt uit de enquête van de JGZ). Naast scholieren, wil de JGZ ook de leraren en ouders informeren over eenzaamheid onder jongeren om de impact te vergroten. De ervaringsdeskundige uit het netwerk kan helpen nadenken over de activiteit en de interventie kan getest worden met de scholieren, de leraar en ouder uit het netwerk.

7 EVALUEREN

Resulteert de interventie in het gewenste resultaat?

De interventie is geïmplementeerd en na een tijdje komt er inzicht in het effect. De gemeente en de relevante partijen evalueren de impact. Heeft de interventie tot het gewenste resultaat geleid? Is het effectief en efficiënt? Is het relevant en waardevol? Vervolgacties worden bepaald. Wordt de huidige interventie aangepast of zijn er meer interventies nodig om de impact te vergroten? Na enkele jaren kan een nieuw proces opgezet worden om vanaf stap 1 de 'nieuwe' huidige situatie in kaart te brengen.



UITKOMSTEN VAN DE BIJENKOMST

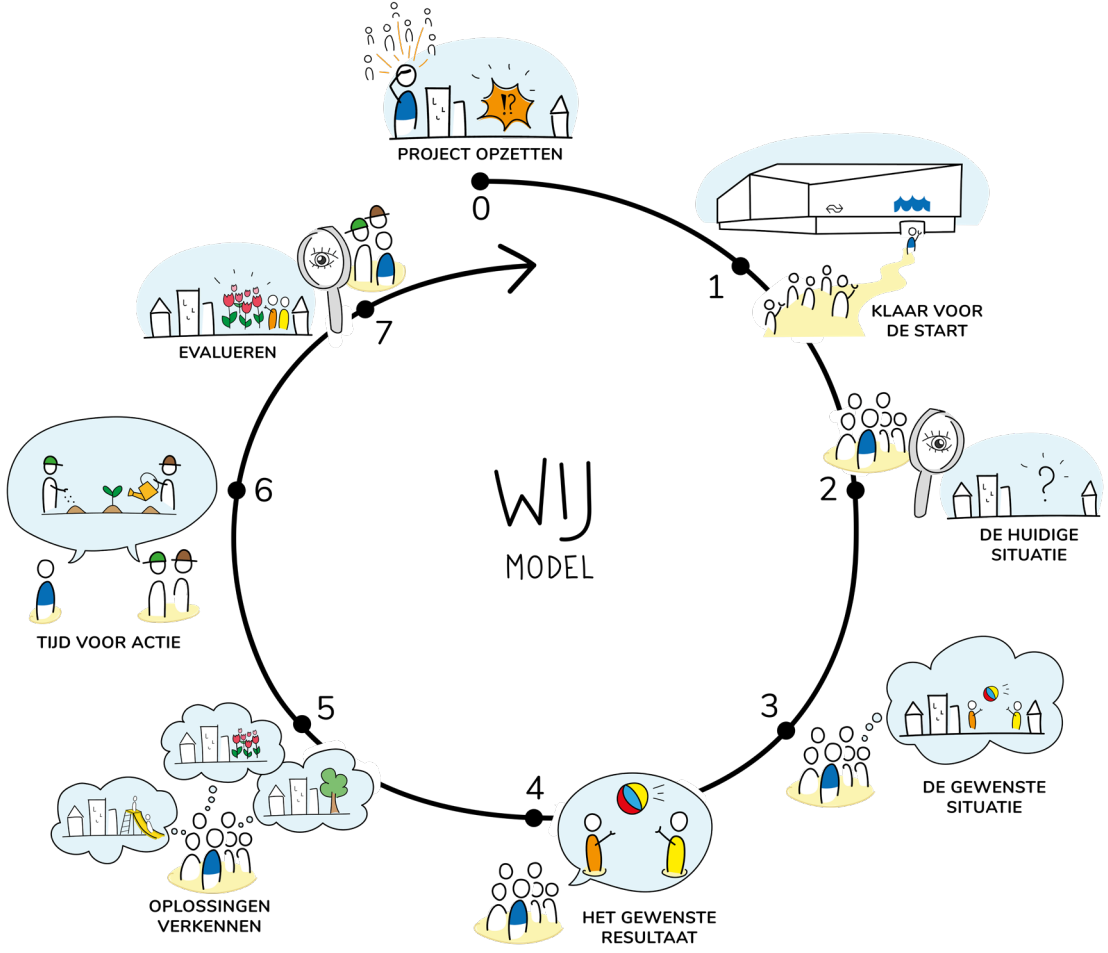
?

NOTITIES

Voor het monitoren van de effecten van de educatieve activiteit is bijvoorbeeld mogelijk:

- Voor de activiteit een enquête houden onder leerlingen, leraren en ouders over eenzaamheid. Hoeveel weten ze er over?
- Na de activiteit kan een nieuwe enquête rondgaan of kunnen interviews gehouden worden.
- Of de activiteit uiteindelijk tot verminderde eenzaamheid leidt onder de jongeren kan weer gemeten worden met de jaarlijkse enquête van de JGZ.

Bedankt voor je inzet!



HANDBOEK CO-CREATIE TEAM

Welzijn Implementatie Jeugd