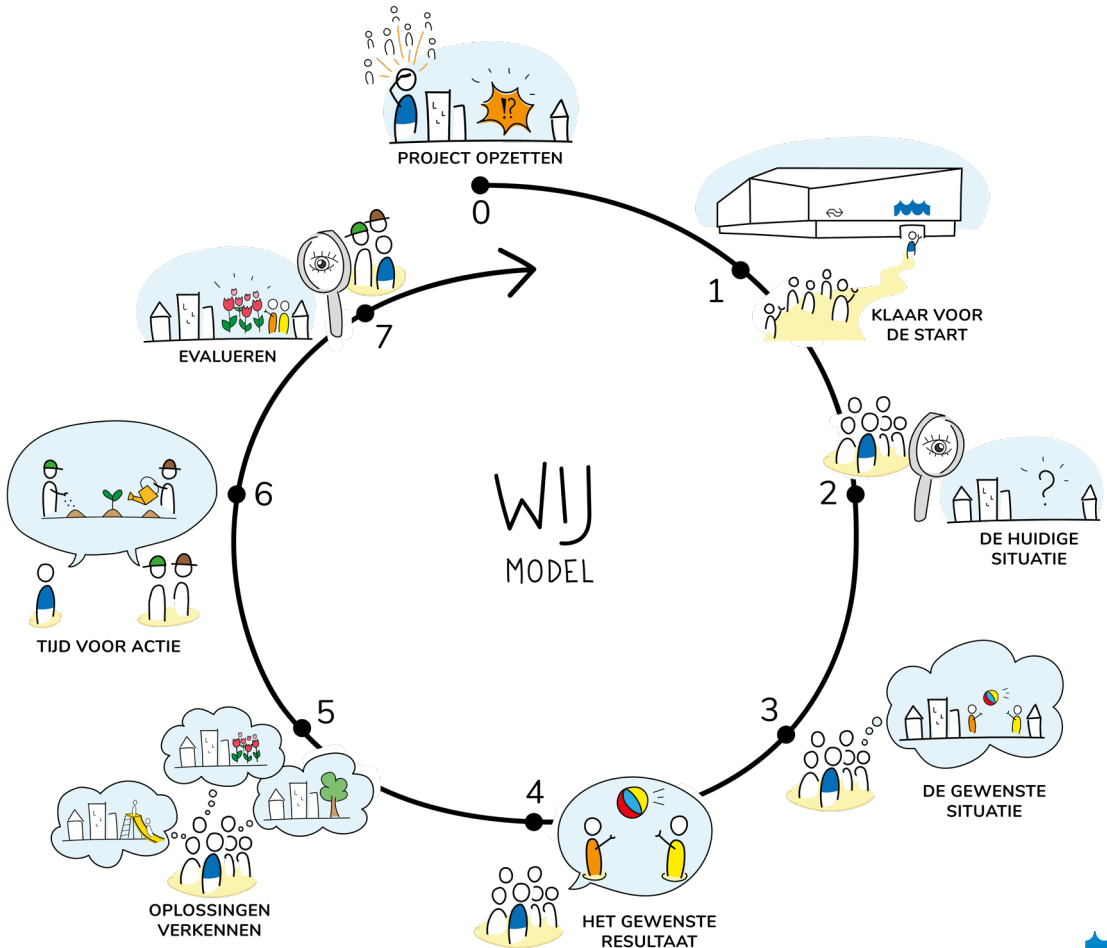


HANDBOEK CO-CREATIE TEAM

Welzijn Implementatie Jeugd

Project naam _____



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.

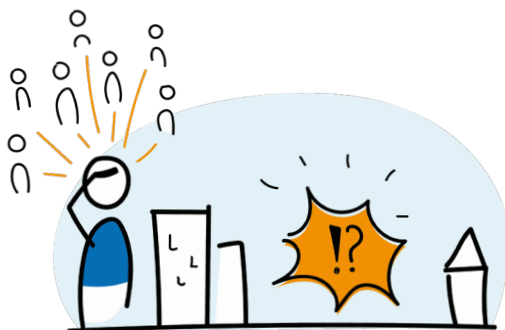
- **Wees mensgericht** Stimuleer jezelf en het team om de mens centraal te stellen. Denk vanuit de doelgroep.
- **Wees begripvol** Iedereen kijkt anders tegen dingen aan, maar het is juist interessant en belangrijk om dit in te zien. Sta ervoor open en oordeel niet.
- **Werk samen** Jullie zijn een team 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?

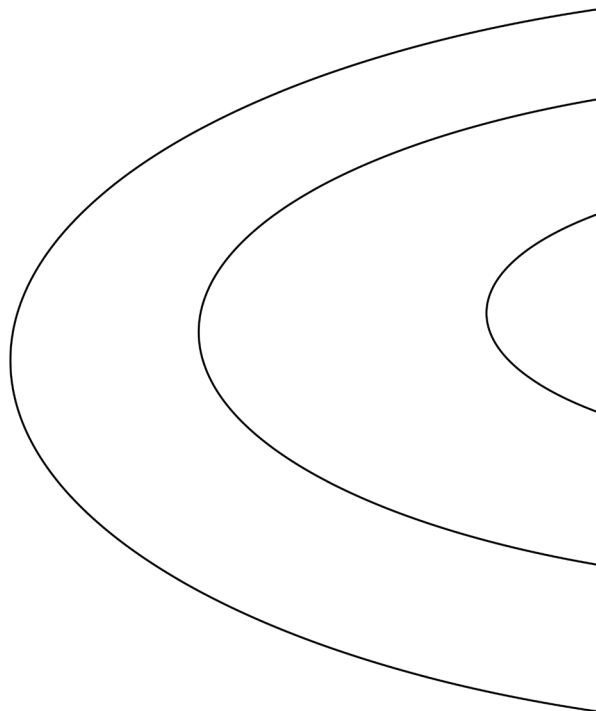
Voordat de eerste bijeenkomst is kun je alvast wat tijd nemen om na te denken over het onderwerp. Wat weet je van de te verbeteren situatie af? En welke rol speel jij hierin? Kun je de doelgroep beschrijven? Teken en schrijf je bevindingen op de pagina hiernaast.

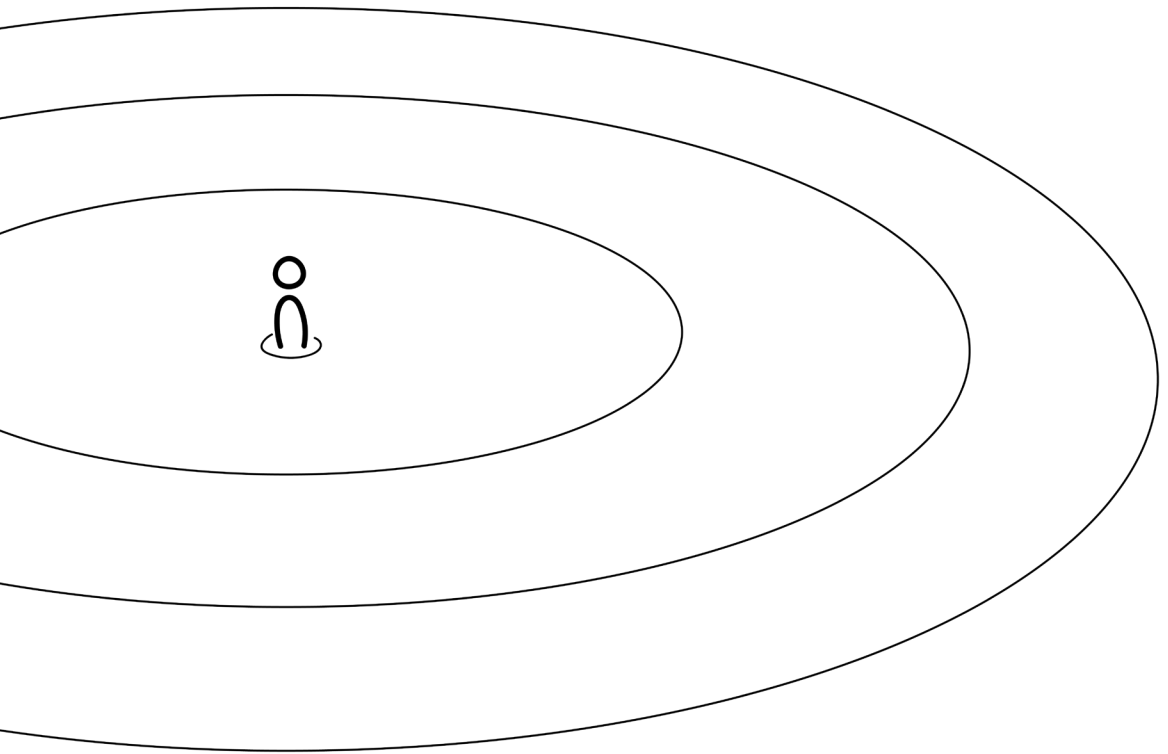


MIJN INZICHTEN IN **DE SITUATIE**

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

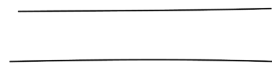
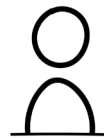
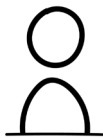
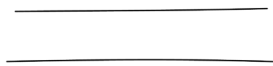
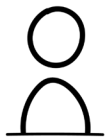
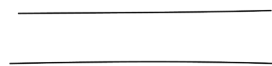
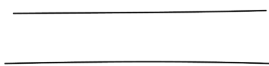
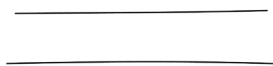
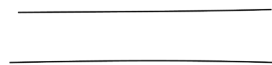
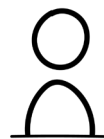
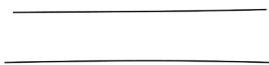
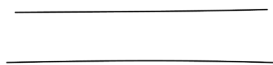
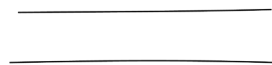
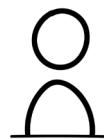
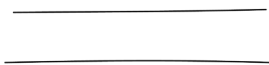
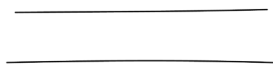
- naam van het teamlid
- welke partij deze persoon vertegenwoordigt



FACILITATOR



FACILITATOR BUDDY

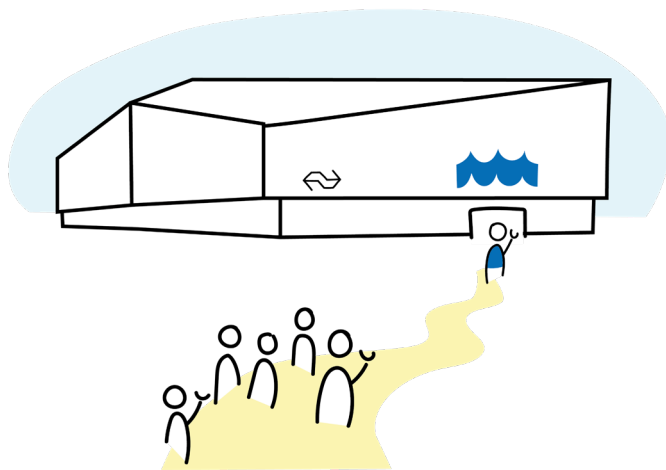


1

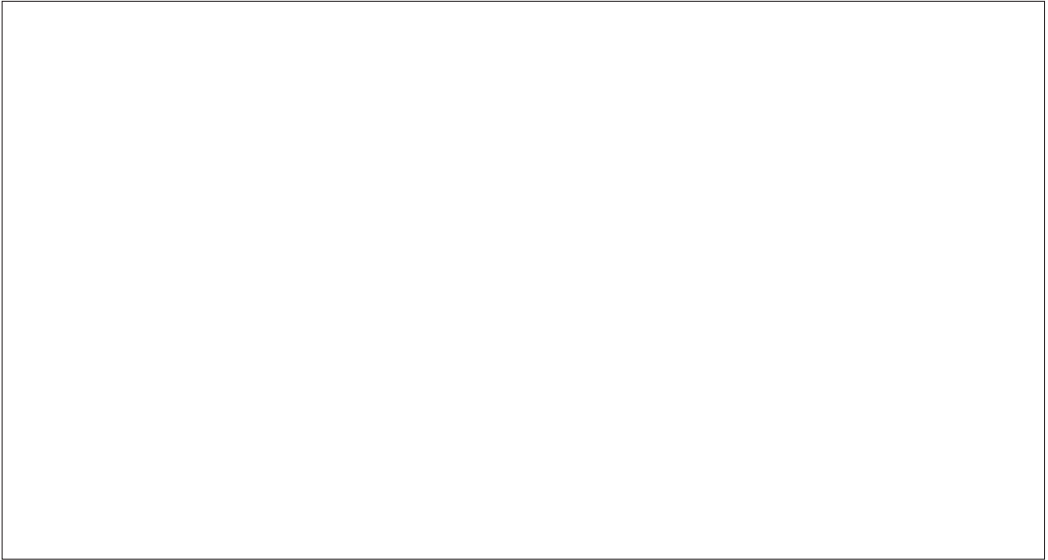
KLAAR VOOR DE START

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 BIJEENKOMST

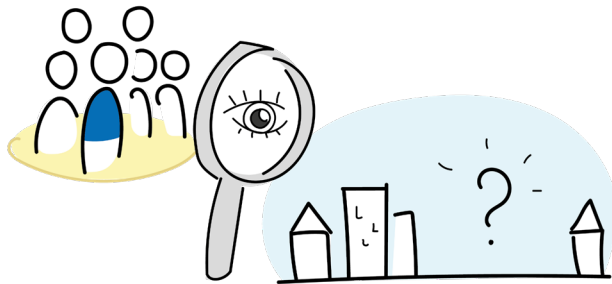


NOTITIES

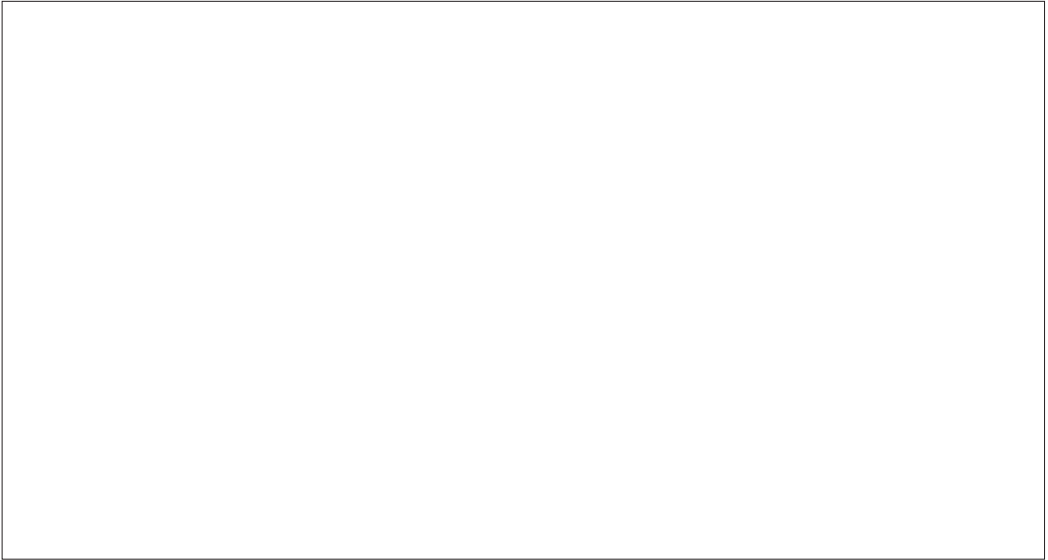
2 DE HUIDIGE SITUATIE

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



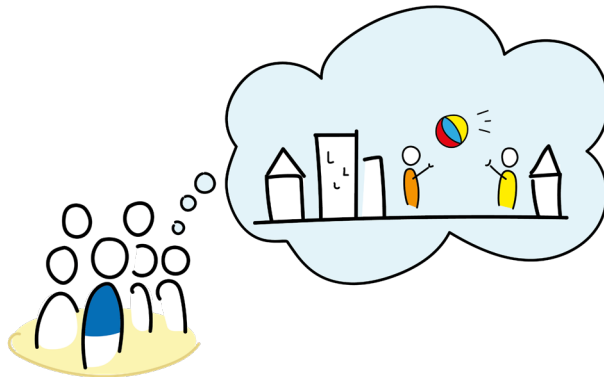
NOTITIES

3

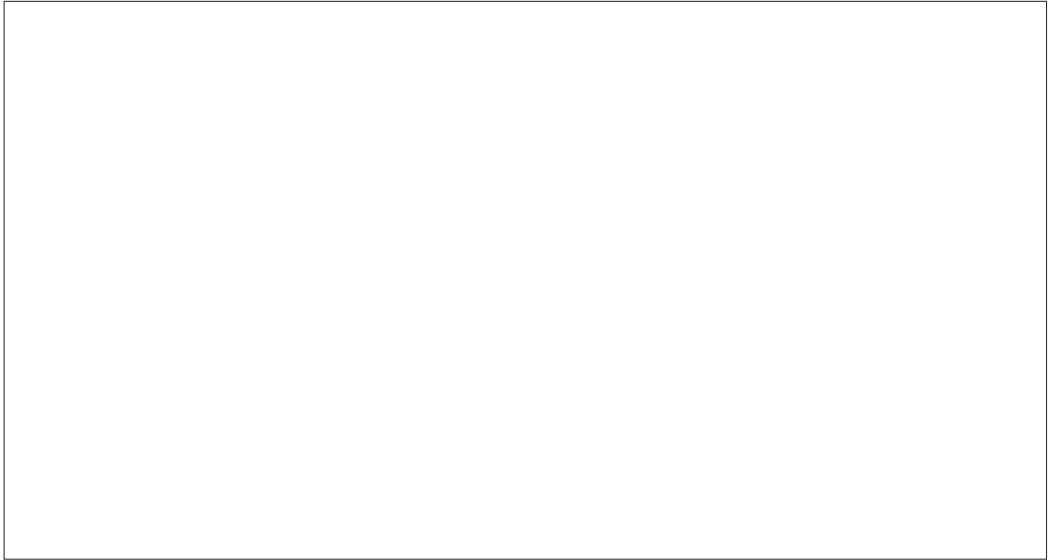
DE GEWENSTE SITUATIE

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 BIJEENKOMST



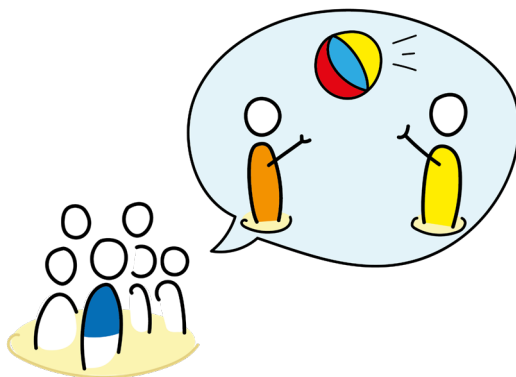
NOTITIES

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 BIJEENKOMST



NOTITIES

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 BIJEENKOMST

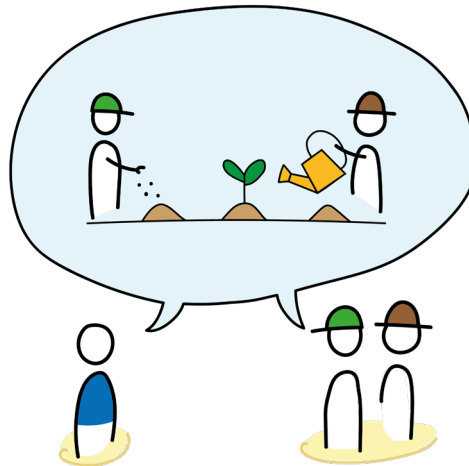


NOTITIES

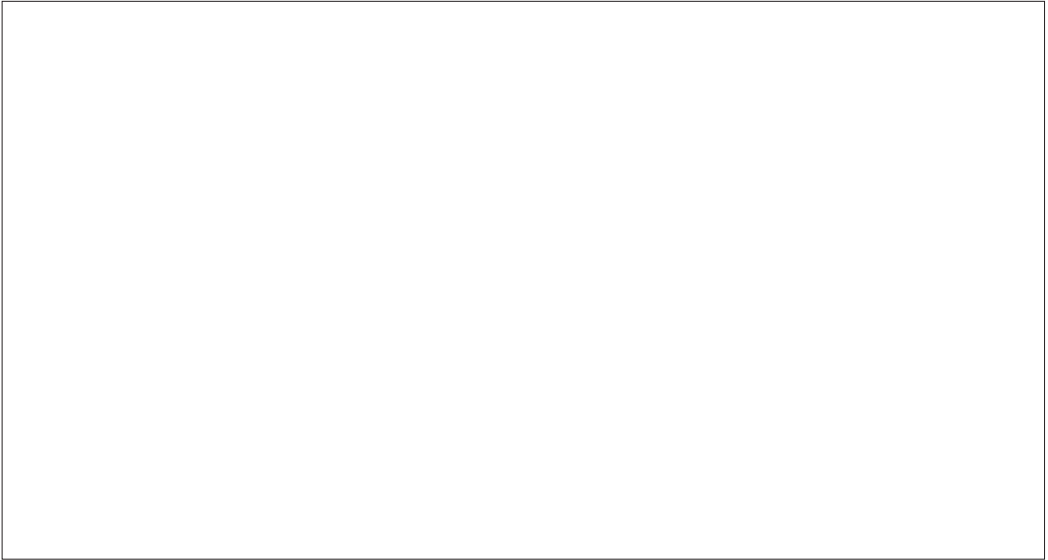
6 TIJD VOOR ACTIE

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 BIJEENKOMST

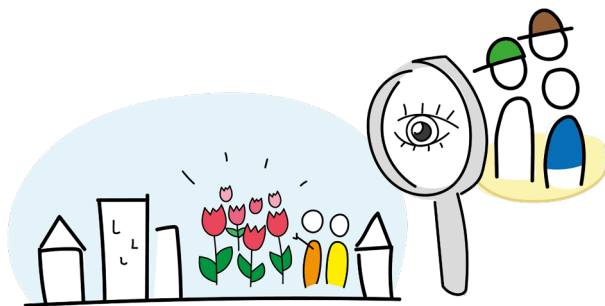


NOTITIES

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.

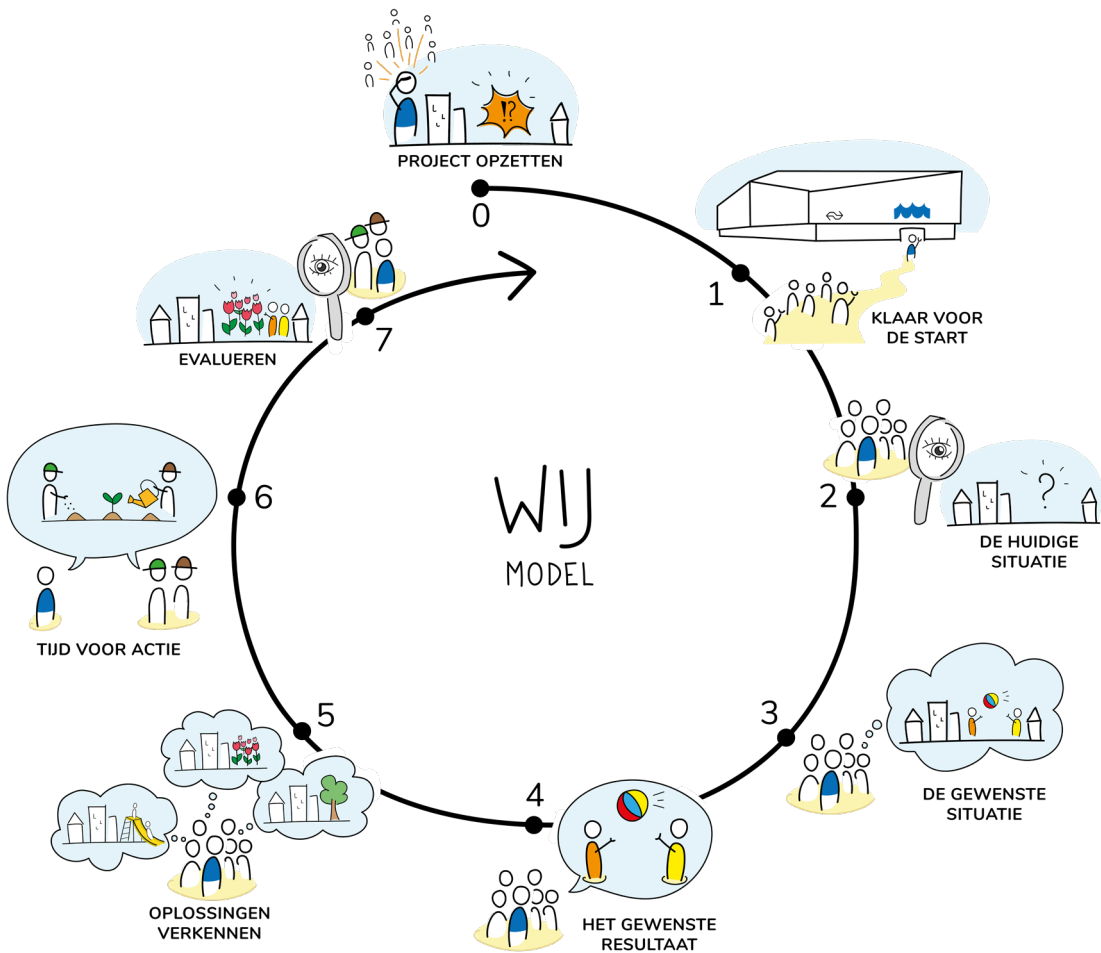


UITKOMSTEN VAN DE BIJEENKOMST



NOTITIES

Bedankt voor je inzet!



HANDBOEK CO-CREATIE TEAM

Welzijn Implementatie Jeugd