Handreiking

Vergroten meldingsbereidheid bij discriminatie: *een public-design-aanpak*

met inzichten, tips en tools uit de
Proeftuin Moslimdiscriminatie Melden

Kennisland

*In opdracht van het
Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid*

Inhoudsopgave

Inleiding **3**
Opbouw van de handreiking **5**

Fase 0: Voorbereiden **9**
1. Zorg voor een (onafhankelijke) procesbegeleider 9
2. Stel een diverse groep samen 10
3. Richt een inclusief proces in 11
Tools 12

Fase I: Inleven en ontdekken **14**
1. Besteed veel aandacht aan de onderlinge kennismaking 14
2. Bepaal samen wat het centrale vraagstuk is 14
3. Start met een collectief empathisch onderzoek 15
Tools 15

Fase II: Definiëren **18**
1. Schets een gezamenlijk toekomstperspectief 18
2. Breng de huidige situatie in beeld 18
3. Bepaal gezamenlijk de belangrijkste uitdagingen 18
Tools 19

Fase III: Bedenken en ontwerpen **23**
1. Leg duidelijk uit wat de bedoeling is 23
2. Haal mensen uit de comfortzone 23
3. Betrek mensen vanuit andere disciplines 23
Tools 24

Fase IV: Testen en ontwikkelen **27**
1. Toets je oplossingen bij anderen 27
2. Maak ruimte voor het testen van prototypes 27
3. Maak afspraken over wie welke rol krijgt 28
Tools 28

Colofon **32**
Over Kennisland **33**

Inleiding

Wat is de aanleiding voor deze handreiking?

Discriminatie is op veel verschillende manieren aanwezig in onze samenleving: op de arbeidsmarkt, de woningmarkt, bij publieke uitvoeringsinstanties en in het onderwijs. Discriminatie heeft ingrijpende gevolgen voor de levens van mensen en voor de samenleving als geheel.

Uit het SCP-rapport over ervaren discriminatie blijkt dat slechts een op de vijf mensen die menen gediscrimineerd te zijn, dit ook melden bij een instantie.

Uit het SCP-rapport over ervaren discriminatie blijkt dat slechts een op de vijf mensen die menen gediscrimineerd te zijn, dit ook melden bij een instantie. Om discriminatie aan te pakken is het belangrijk dat er vaker gemeld wordt. Je kunt bijvoorbeeld advies krijgen van de onafhankelijke antidiscriminatievoorziening (ADV) in jouw gemeente of aangifte doen van een strafbaar feit bij de politie. Melden geeft bovendien zicht op de omvang en de aard van het probleem. De overheid heeft deze informatie nodig om discriminatie te voorkomen en te bestrijden. Melden heeft altijd zin.

Deze handreiking biedt een methode voor gemeenten en ADV's om samen met lokale organisaties en burgers activiteiten te ontwerpen die de meldingsbereidheid bij discriminatie vergroten. De handreiking is geïnspireerd op inzichten uit de Proeftuin Moslimdiscriminatie Melden. Het doel daarvan was om samen met lokale moslimorganisaties, de lokale antidiscriminatievoorziening, burgers, gemeenten en het rijk te onderzoeken welke activiteiten mogelijk leiden tot een hogere meldingsbereidheid bij moslimdiscriminatie. Deze proeftuin organiseerde Kennisland in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Naast de inhoudelijke resultaten, die te vinden zijn in de publicatie 'Resultaten van de Proeftuin Moslimdiscriminatie Melden', hebben we met het organiseren en begeleiden van deze proeftuin in twee regio's in Nederland ook

ervaring opgedaan met het inzetten van *public design* als methode voor het vergroten van meldingsbereidheid bij moslimdiscriminatie.

*“Public design kan goed worden ingezet bij complexe maatschappelijke vraagstukken. Door het toepassen van designdenken ontstaat een nieuw perspectief doordat ook rekening wordt gehouden met drijfveren en onderliggende behoeftes.” **

Meldingsbereidheid stimuleren samen met de mensen om wie het gaat

Voor wie?

Deze methode is echter breder toepasbaar. De public-design-methode kan worden ingezet door gemeenten en ADV’s in heel Nederland die de meldingsbereidheid van specifieke discriminatiegronden willen verhogen. **Deze handreiking is opgesteld voor professionals van ADV’s, gemeenten en andere betrokken die samen willen werken aan het vergroten van meldingsbereidheid bij discriminatie.**

Wat vind ik in deze handreiking?

Wat?

In deze handreiking staan concrete tips, inzichten en tools voor antidiscriminatie-voorzieningen, gemeenten, maatschappelijke organisaties en andere betrokkenen die **samen met mensen die discriminatie ervaren**, oplossingen willen ontwerpen die bijdragen aan het verhogen van de meldingsbereidheid bij discriminatie door middel van een public-design-aanpak.

Wat is public design?

Public design is het toepassen van designdenken op complexe maatschappelijke vraag-stukken. Het belangrijkste uitgangspunt van een public-design-aanpak is dat iedereen die onderdeel is van de uitdaging ook onderdeel is van de oplossing. Het public-design-proces is *cocreatief* en *iteratief*. Dit betekent dat je gezamenlijk onderzoek doet en oplossingen bedenkt. Je werkt in kleine stappen en je borduurt steeds voort op de uitkomsten. Soms is het daarvoor ook noodzakelijk om een stap terug te zetten. Het begint met samen bedenken wat het precieze vraagstuk is, voordat je in de oplossings-modus schiet.

*** Bron**

Hoe public design kan helpen bij de aanpak van complexe opgaven bij de (Rijks)overheid, via: https://www.communicatierijk.nl/vakken-nis/public-design/wat-is-public-design

Wat kan de inzet van een public-design-aanpak opleveren voor het verhogen van de meldingsbereidheid bij discriminatie?

Een public-design-aanpak kan helpen om een complex vraagstuk als het vergroten van de meldingsbereidheid bij discriminatie aan te pakken, want:

- het biedt kansen voor de ADV om zich nog beter in te leven in de belevingswereld van mensen die discriminatie ervaren om de werkwijze daar beter op te laten aansluiten;
- doordat alle belanghebbenden bij het traject betrokken worden, ontstaat er meer vertrouwen;
- er ontstaat een gedeeld beeld over wat de belangrijkste uitdagingen zijn waaraan gewerkt moet worden;
- door samen onderzoek te doen en ideeën te bedenken, ontstaat draagvlak en betrokkenheid om ook samen aan de slag te gaan met het realiseren van de oplossingen.

“De oplossingen die naar voren zijn gekomen in het traject waren voor mij niet allemaal nieuw. Maar er is bezieling en draagvlak ontstaan, omdat deze oplossingen in samenwerking met moslims en diverse lokale maatschappelijke partijen zijn ontwikkeld. Nu komt het uit de groep zelf, waardoor er ook vertrouwen en energie is om samen aan de slag te gaan met de uitvoering. Dat is voor mij de waarde geweest van deze aanpak.”

– Carla van Dijk
Directeur-bestuurder Vizier
(ADV Oost-Nederland)

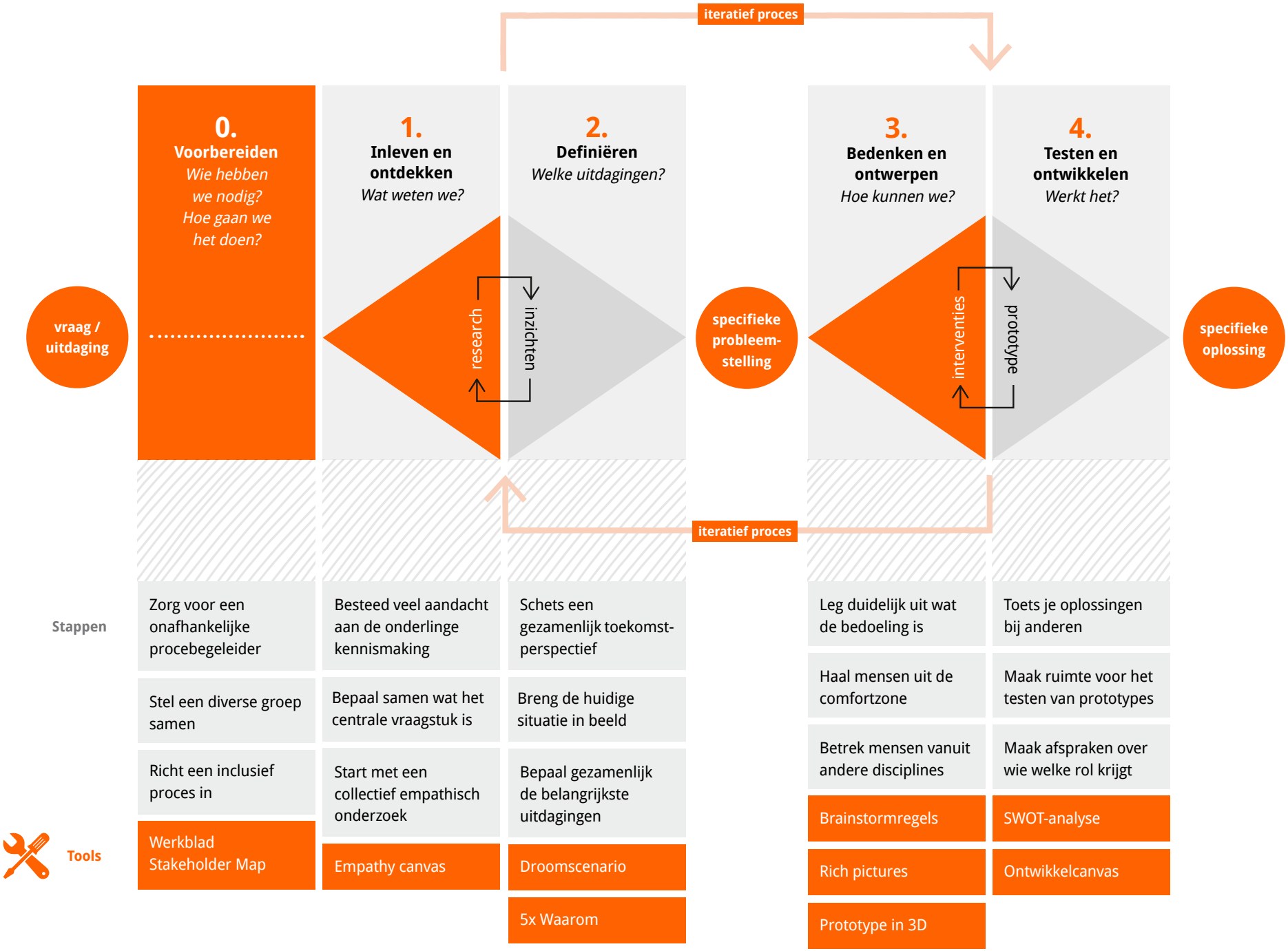
Opbouw van de handreiking

Deze handreiking is opgebouwd aan de hand van de double-diamond-methode. Dit is een public-design-methode voor een gestructureerd en creatief onderzoeks- en ontwerpproces, waarin steeds gedivergeerd en geconvergeerd wordt. De stappen die gezet worden zijn:

1. Voorbereiden
2. Inleven & ontdekken
3. Definiëren
4. Bedenken & ontwerpen
5. Testen & ontwikkelen

Vanaf de volgende pagina doorlopen we de verschillende stappen van de *double-diamond*-methode. Voor iedere fase delen we enkele tips en een aantal concrete tools en instrumenten.

Design thinking is een iteratief proces. Dat betekent dat, in tegenstelling tot een lineair proces, er steeds teruggegaan kan worden naar een eerdere stap wanneer daar behoefte aan is. Het kan bijvoorbeeld lonen om een stap opnieuw te doorlopen in latere stadia wanneer er gedurende het traject nieuwe inzichten ontstaan of nieuwe mensen aanhaken. De vijf onderdelen volgen dus geen vaste volgorde, maar kunnen indien nodig anders, of opnieuw doorlopen worden.



Figuur: Design thinking - klik op een element voor meer informatie

Fase 0: Voorbereiden

Voordat je aan de slag gaat is het belangrijk om de juiste groep mensen bij elkaar te brengen en de voorwaarden te scheppen om op een inclusieve manier gezamenlijk aan de slag te gaan met het vraagstuk. Vragen die beantwoord moeten worden, zijn bijvoorbeeld: wie gaat het proces begeleiden, is er commitment vanuit alle relevante partijen om met het vraagstuk aan de slag te gaan, en is er voldoende tijd en geld beschikbaar voor de belangrijkste stakeholders om deel te nemen?

Daarbij kunnen de volgende tips helpen.

1. Zorg voor een (onafhankelijke) procesbegeleider

Voordat je aan de slag gaat, is het belangrijk om na te denken over wie het proces gaat begeleiden. Je kunt er als ADV of gemeente voor kiezen zelf de procesbegeleiding op je nemen, maar dit maakt het proces wel minder neutraal. De aanbeveling is daarom om als ADV-medewerker en/of gemeenteambtenaar niet als procesbegeleider, maar als deelnemer bij te dragen aan de aanpak. Hiermee ontstaat een gelijkwaardig en horizontaal proces wat zorgt voor gedeeld eigenaarschap tussen alle verschillende betrokkenen.

De aanbeveling is een procesbegeleider aan te wijzen die:

- kennis heeft over discriminatie, ervaring heeft met het werken met groepen en methoden voor collectief ontwerpend onderzoek kan toepassen;
- de vaardigheden en (culturele) sensitiviteit heeft om het gesprek over een gevoelig thema als discriminatie te begeleiden;
- wat verder afstaat van de lokale organisaties zoals de ADV of gemeente, zodat ook het vertrouwen ontstaat bij de verschillende deelnemers dat alle diverse geluiden gehoord worden.

2. Stel een diverse groep samen

Zorg voor een evenwichtige en diverse samenstelling van de groep die met het vraagstuk aan de slag gaat. Denk na over het lokale vraagstuk, de lokale aandachtspunten en context om op basis daarvan het netwerk van relevante personen en organisaties uit te nodigen. Het is van groot belang om mensen deel te laten nemen die verschillende ervaringen, perspectieven en achtergronden kunnen inbrengen. Dit zorgt niet alleen voor vernieuwende oplossingsrichtingen, maar zorgt ook voor meer draagvlak en slagkracht om de oplossingen uiteindelijk ook te realiseren. Denk aan:

- mensen die persoonlijk ervaring hebben met discriminatie, zodat zij hun behoeften en ervaringen kunnen inbrengen;
- mensen met een groot netwerk binnen de lokale gemeenschap;
- mensen die de (formele) taak, verantwoordelijkheid of mogelijkheid hebben om oplossingen te realiseren. Naast mensen van de ADV, is het bijvoorbeeld belangrijk om een beleidsmedewerker vanuit de gemeente te betrekken en medewerkers van maatschappelijke organisaties zoals bijvoorbeeld het onderwijs, jongerenwerk en buurtwerk.

3. Richt een inclusief proces in

Richt het proces zo in dat er voor de deelnemers een veilige, open en lerende setting ontstaat waaraan iedereen vanuit zijn eigen betrokkenheid, motivatie en rol op een gelijkwaardige manier een bijdrage kan leveren. Belangrijke zaken die hieraan bijdragen zijn:

- **Voer vooraf individuele kennismakingsgesprekken**
  Het is helpend om van verschillende mensen te horen wat hun achtergrond is, hoe zij naar het vraagstuk kijken en waar ze graag aan willen werken. Dit draagt bij aan het commitment van de deelnemers, geeft helderheid over wat de bedoeling is en geeft een indruk van de belangrijkste aandachtspunten.

- **Denk na over de locatie en tijd waarop je sessies organiseert**
  Maak je het mogelijk voor iedereen die je graag wilt betrekken om mee te doen? Is de locatie goed bereikbaar en biedt de locatie de juiste setting voor een open gesprek? Is een tijdstip overdag haalbaar voor de mensen die niet vanuit hun professie deelnemen of kunnen de bijeenkomsten beter 's avonds georganiseerd worden?
- **Neem ruim de tijd voor afspraken over het proces**
  Wat gaan we doen, hoe gaan we dat doen en wat verwachten we van elkaar? Benadruk dat het gaat om een collectief en ontwerpend onderzoek. Maak duidelijk wat er met de ontworpen oplossingen gaat gebeuren en wie daar wat in kan betekenen. Zorg voor gedeeld eigenaarschap en maak duidelijk dat alle deelnemers een gelijkwaardige rol hebben.

terug naar overzicht

Tools

Veldgids 'power literacy', werkblad *Stakeholder Map* (zie volgende pagina)

Wat:
De veldgids power literacy biedt praktische tools om machtsverhoudingen te herkennen en te bespreken en zo te werken aan meer sociaalrechtvaardige en democratische social-design-processen. Een van de werkbladen in deze veldgids gaat in op welke stakeholders op welke manier en in welke fase betrokken worden. Wie heeft de macht om te besluiten welke stakeholders er bij het ontwerp en het proces van een public-design-traject worden betrokken en wie er worden uitgesloten? De veldgids 'power literacy' is ontwikkeld door Maya Goodwill in samenwerking met Kennisland.

Waarom:
Een public-design-traject heeft als doel om bij te dragen aan de oplossing voor een sociaal probleem, in dit geval discriminatie. Beslissingen over welke perspectieven en ervaringen in een traject worden meegenomen hebben een enorme impact op de richting en uitkomsten. Wanneer sommige stakeholders, betrokken bij discriminatie, niet, te laat of met een te kleine rol in het traject betrokken worden, zal het traject de bestaande status quo niet afdoende bevragen. Sterker nog, het risico bestaat dat dit traject bestaande machtsverhoudingen en sociale ongelijkheid eerder reproduceert dan dat het hier een oplossing voor biedt.

Wanneer:
Door als opdrachtgever, procesbegeleider en/of andere betrokkenen voorafgaand aan het traject samen het werkblad in te vullen ontstaat een collectief beeld van de belangrijkste actoren en de rol die zij (moeten) hebben in het public-design-traject. Hiermee kun je bewuster keuzes maken over wie je in welke fase betrekt en waarom. En samen nadenken over wat dit betekent voor de machtsverhoudingen gedurende het traject. Je kunt het werkblad ook gebruiken als evaluatie-instrument gedurende of na afloop van een traject.

terug naar overzicht

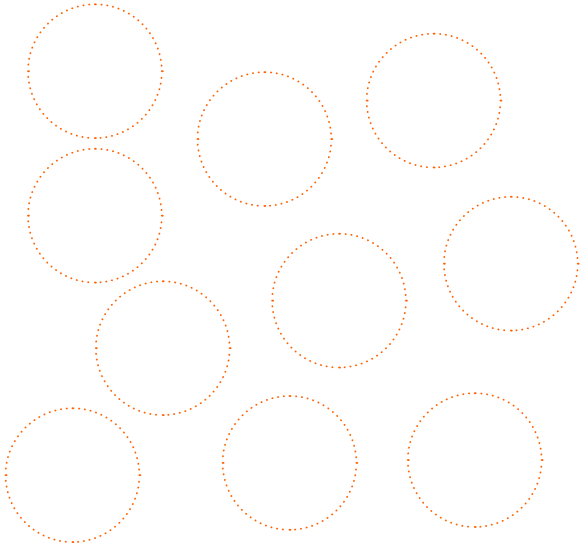
Wat is een Stakeholder Map?

Door middel van *stakeholder mapping* kun je samen bepalen of in beeld brengen welke stakeholders er bij het ontwerp en het proces van een public-designtraject worden betrokken en wie er worden uitgesloten.

Hoe

1. Breng alle actoren die door het public-designtraject en/of het maatschappelijke vraagstuk worden beinvloed in kaart. Zet een kruisje (X) bij de actoren die geen rol krijgen bij het public-designtraject.
2. Breng de verschillende fases van het public-designtraject in kaart, bijvoorbeeld aan de hand van de *double diamond*-methode. Schrijf voor elke fase op welke actoren betrokken worden. In welke fases hebben de actoren het meeste invloed? In welke fase is de input van welke actor waardevol?
3. Wie bepaalt wie uitgenodigd wordt (en wie niet)? Hoe worden de actoren uitgenodigd voor deelname? Is deze aanpak inclusief?
4. Reflecteer samen op wat je hierboven hebt ingevuld. Tot welke inzichten en acties leidt dit?

1. Breng alle actoren in kaart



3. Uitnodigingen

2. Welke actoren hebben toegang in welke fase? *(zie ook figuur pagina 8: Design thinking)*

0. Voorbereiden	1. Inleven en ontdekken	2. Definiëren	3. Bedenken en ontwerpen	4. Testen en ontwikkelen

Figuur: werkblad Stakeholder Map

Fase I: Inleven en ontdekken

Om nieuwe oplossingsrichtingen te ontwerpen voor een complex maatschappelijk probleem is het heel belangrijk om inzicht te krijgen in de kern van het probleem dat we willen oplossen. Deze fase staat dus in het teken van een collectief empathisch onderzoek, waarvoor het cruciaal is om ons in te leven in de mensen voor wie we uiteindelijk een betere situatie willen: de mensen die op dit moment worden gediscrimineerd.

1. Besteed veel aandacht aan de onderlinge kennismaking

Dit kan bijvoorbeeld door veel in kleine groepjes te werken, op zoek te gaan naar ieders individuele ervaringen en motivatie, creatieve spelvormen toe te passen en veel tijd te besteden aan onderlinge uitwisseling. Hierdoor wordt een goed fundament gelegd voor uitwisseling waardoor men zich op het gemak voelt en de omgeving genoeg vertrouwt om mee te praten over het probleem. Dit is heel belangrijk, zeker bij een potentieel pijnlijk onderwerp als ervaring van discriminatie.

2. Bepaal samen wat het centrale vraagstuk is

Bepaal gezamenlijk wat het belangrijkste vraagstuk is waar de groep tijdens het traject mee aan de slag gaat. Zorg ervoor dat het vraagstuk voor alle deelnemers en organisaties relevant en urgent is om zo eigenaarschap van de groep te creëren.

3. Start met een collectief empathisch onderzoek

Door het delen van de verhalen, de perspectieven en de ervaringen van degenen die discriminatie hebben meegemaakt, krijg de groep een gedeeld inzicht in wat het perspectief is van de mensen die discriminatie hebben meegemaakt. Wat zijn de pijnpunten en waar liggen de behoeftes? Hoe ervaren zij het meldproces en welke inzichten levert dat op voor hoe instituties het proces hebben ingericht? Door hier samen onderzoek naar te doen, en zich te verplaatsen in de situatie van de ander, ontstaat meer collectief begrip van de situatie, de knelpunten en de kansen.

Tools

Empathy canvas (zie pagina 17)

Wat:
Het empathy canvas is een tool om in de schoenen van iemand die gediscrimineerd is te stappen en je in te leven in de context, omgeving, barrières, wensen en behoeften om op basis daarvan de werkwijze te optimaliseren.

In dit canvas vul je samen in wat een persoon ervaart in een specifieke situatie. Eerst sta je stil bij wie de persoon is met wie je empathiseert, om vervolgens de niveaus van hun ervaringen af te pellen. Je doet dit aan de hand van de zintuigen: zien, zeggen, doen, horen, denken en voelen.

Waarom:
Door dit in een diverse groep samen in te vullen, creëer je een veilige ruimte voor mensen om hun ervaringen te delen en voor de rest van de groep om vragen te stellen en aannames te testen. Wat ervaart iemand die gediscrimineerd is? Als je dit niet zelf meemaakt in het dagelijks leven is het lastig om te bevatten hoeveel effect zulke ervaringen kunnen hebben. Het beantwoorden van de vragen in het canvas geeft ook een breder en completer beeld. Het canvas helpt om met een holistische blik te kijken naar mensen, wat helpend is om gezamenlijk de kern van het vraagstuk in kaart te brengen.

terug naar overzicht

Wanneer:
Dit canvas geeft rijke inzichten en ervaringen aan het begin van het proces, zodat je een stabiele basis aan uitgangspunten hebt. Bovendien biedt het samen invullen van een canvas een veilige setting voor mensen, die nodig is voor het bespreken van zo'n kwetsbaar onderwerp. Daarnaast werkt het canvas ook in latere fases in het proces, om bijvoorbeeld te toetsen hoe een melder zich zou voelen bij een bedachte oplossing.

terug naar overzicht

Wat is voor deze persoon het DOEL (van het melden)?

vul als laatste in...

WIE is degene die gedisgemineerd is?
Persoonskenmerken, in welke situatie?

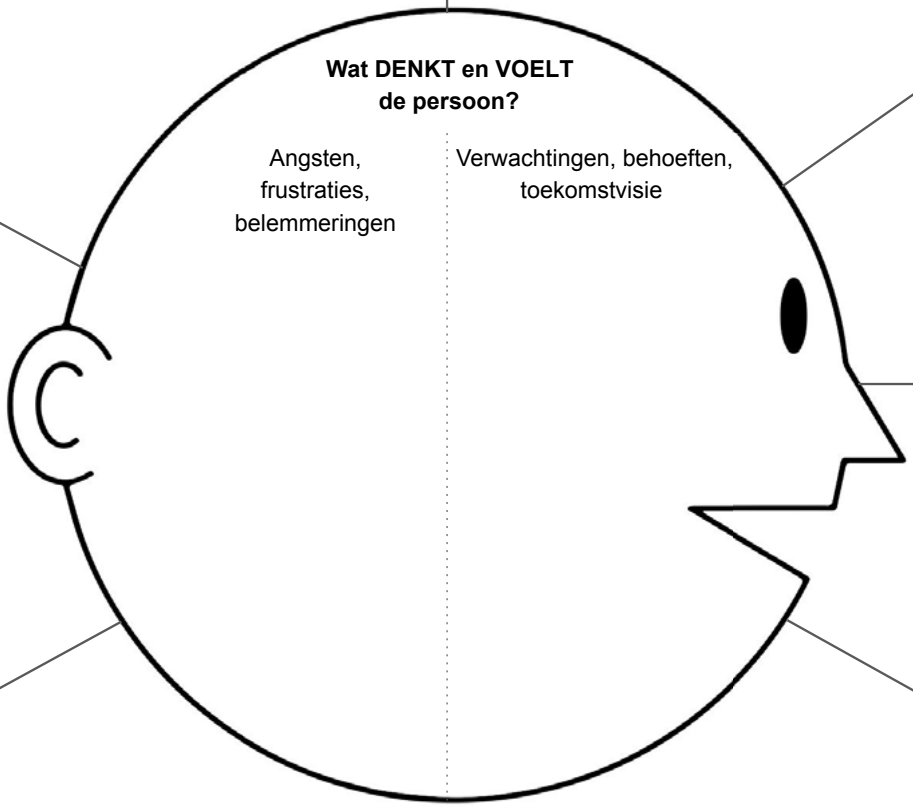
Wat DENKT en VOELT de persoon?

Angsten, frustraties, belemmeringen

Verwachtingen, behoeften, toekomstvisie

Wat ZIET deze persoon?
Wat doen anderen? Wat ziet hij/zij (niet) gebeuren?

Wat HOORT deze persoon?
Van partner, vrienden of familie? meldpunt, politie of anderen?



Wat ZEGT deze persoon?
Welke taal/woorden? Wat blijft onbenoemd?

Wat DOET deze persoon?
Melden of niet? Andere opties?

Figuur: Empathy Canvas

terug naar overzicht

Fase II: Definiëren

Om goede, duurzame oplossingen te bedenken, moet je allereerst samen een gedegen probleemanalyse doen. Om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen, is het zaak dat men het eens is over wat men wil bereiken, hoe de situatie nu is en wat de belangrijkste knelpunten zijn. Het doel van deze fase is dus een heldere probleemanalyse om op basis daarvan de belangrijkste (ontwerp)uitdagingen te formuleren. Wat daarbij kan helpen:

1. Schets een gezamenlijk toekomstperspectief

Wat is het beoogde eindresultaat van een melding? Wat vindt de groep belangrijk? En hoe ziet het ideale meldingsproces er dan uit? De antwoorden op dergelijke vragen geven uitgangspunten voor de waarden en belangen van de verschillende betrokkenen.

2. Breng de huidige situatie in beeld

Door eerst het ideale toekomstbeeld te schetsen, en vervolgens de huidige situatie in beeld te brengen, komt naar voren waar de grootste verschillen liggen. Hoe is het meldproces nu ingericht, hoe ervaart men dat? Wat gaat er al goed en waar liggen de knelpunten?

3. Bepaal gezamenlijk de belangrijkste uitdagingen

De verschillen tussen het geschetst toekomstperspectief en de huidige situatie laten zien waar de grootste uitdagingen liggen. Dat kunnen er een hoop zijn, en bepaal daarom door een gezamenlijke analyse welke uitdagingen het belangrijkste zijn.

terug naar overzicht

Tools

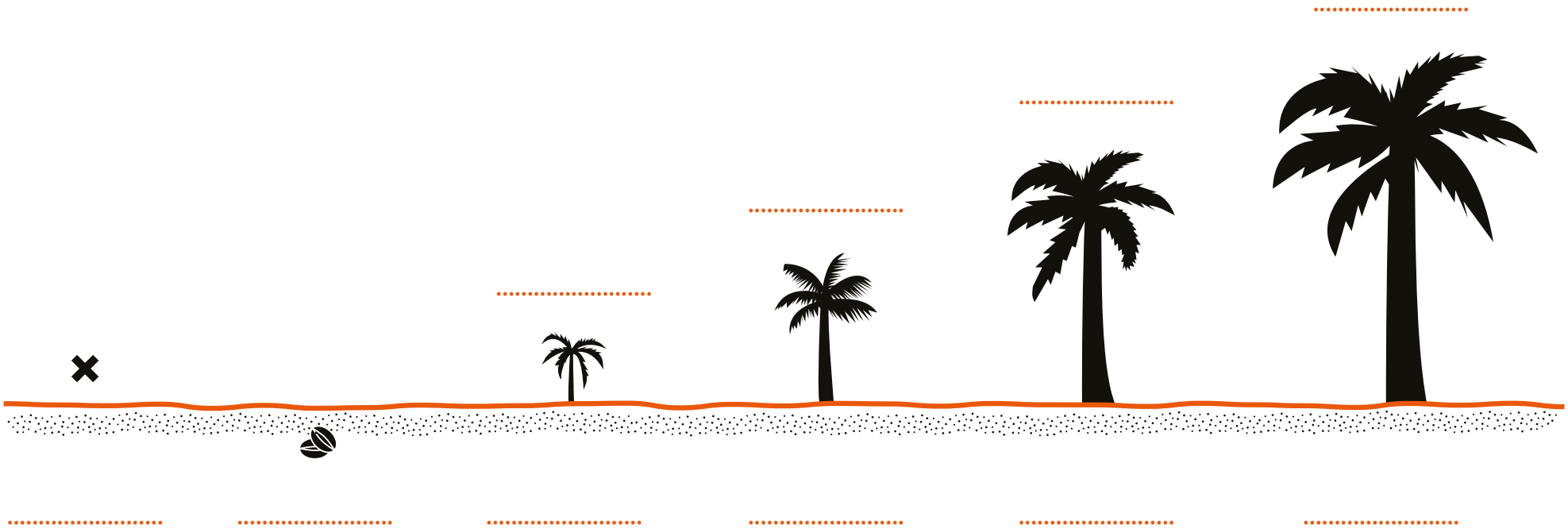
Droomscenario-canvas (zie volgende pagina)

Wat:
Hoe zou het meldingsproces van discriminatie er in een ideale wereld uitzien? Breng dit in kaart aan de hand van dit Droomscenario-canvas. Het kruisje links staat voor het moment van discriminatie, de volgroeide palmboom rechts voor het eindresultaat van het meldingstraject. De inhoud van de stappen daartussen bespreek en bepaal je samen. Boven de grond vul je de concrete handelingen uit die de melder en de ADV samen doorlopen, terwijl je onder de grond de gevoelens, ervaringen en emoties van de melder invult.

Waarom:
Vanaf het moment van discriminatie tot maken van de melding tot het eindresultaat na het traject: wat vindt de doelgroep belangrijk? Hoe lang mag zo'n proces duren? Is de belangrijkste uitkomst bijvoorbeeld een strafrechtelijke afdoening of gedragsverandering? De antwoorden op dergelijke vragen geven uitgangspunten voor de waarden en belangen van de deelnemers. Daarnaast geeft het de ADV ook een waardevolle doelstelling om met een kritische blik te reflecteren op haar eigen werkproces.

Wanneer:
Gebruik dit canvas aan het begin van het proces zodat je een stip op de horizon kan zetten. Door het samen opstellen van een droom over het ideale meldingsproces, zet je alle neuzen dezelfde kant op. Gebruik het canvas later in het proces om te toetsen of de oplossingsrichtingen en resultaten aansluiten bij deze uitgangspunten. Zo blijf je kritisch op de ontwikkelingen.

terug naar overzicht



Figuur: Droomscenario Canvas

terug naar overzicht

5x Waarom

Wat:
Dwing jezelf om scherp te kijken naar het vraagstuk dat je wilt aanpakken door minimaal vijf keer de waarom-vraag te stellen. Zo pel je het vraagstuk laag voor laag af en kom je wellicht nog op heel andere inzichten ten aanzien van een mogelijke oplossing. Het voorkomt ook dat je al te snel denkt dat je wel een oplossing hebt terwijl je het probleem eigenlijk niet helemaal doorgrond had.

Dit is een werkvorm die je bijvoorbeeld in tweetallen kunt uitvoeren om dieper onderliggende oorzaken boven tafel te krijgen. De eerste deelnemer begint met het delen van een uitdaging, waarop de interviewer reageert met 'Waarom is dat een probleem?'. De interviewer blijft op alles wat er gezegd wordt, reageren met 'waarom?'. Na minimaal vijf keer door te hebben gevraagd, formuleer je uiteindelijk samen de specifieke ontwerpuitdaging, zoals: 'Voor .... [doelgroep] ontwerpen we een oplossing die .... [dit probleem aanpakt]'.

Waarom:
Het is belangrijk gezamenlijk dezelfde uitdagingen te willen oplossen. Een diverse groep deelnemers betekent verschillende expertises en ervaringen die met andere onderliggende oorzaken komen. Bespreek dit samen, zodat je van elkaar kan leren en weet voor wie welke voorwaarden belangrijk zijn.

Wanneer:
Vooral in het begin van een traject is het van belang om te achterhalen wat de dieperliggende oorzaken van een probleem zijn: aan welke uitdagingen willen we nu eigenlijk werken en aan welke voorwaarden moeten de oplossingen die we ontwerpen voldoen? Bij complexe maatschappelijke vraagstukken zijn er vaak meerdere onderliggende oorzaken en thema's. Pas wanneer deze verschillende oorzaken en thema's naar boven zijn gekomen, kun je aan de slag met het ontwerpen van passende oplossingen.

Fase III: Bedenken en ontwerpen

Om samen met de deelnemers tot oplossingen te komen, helpt het om hen in een creatieve stand te krijgen. Het bedenken van oplossingen voor dit soort vraagstukken is een plezierig en creatief proces, waarbij deelnemers uitgedaagd mogen worden om problemen te benaderen op een manier die voor hen vaak nieuw is. Daarbij kan het volgende helpen:

1. Leg duidelijk uit wat de bedoeling is

Het is belangrijk om de deelnemers goed uit te leggen aan welke uitdagingen gewerkt gaat worden, en wat de 'regels' zijn van de gehanteerde brainstormmethode. Heldere kaders zorgen er juist voor dat mensen creatief worden.

2. Haal mensen uit de comfortzone

Haal mensen uit hun dagelijkse praktijk met behulp van kritische vragen en creatieve werkvormen. Het kan daarvoor bijvoorbeeld helpen om instrumenten als rich pictures in te zetten om de verbeeldingskracht te stimuleren.

3. Betrek mensen vanuit andere disciplines

Een andere manier is om tijdens het bedenken van nieuwe oplossingsrichtingen mensen met een hele andere discipline of deskundigheid (denk bijvoorbeeld aan ontwerpers of communicatiedeskundigen) uit te nodigen, zodat zij andere perspectieven kunnen inbrengen.

terug naar overzicht

Tools

Brainstormregels

Wat:
Een set regels die aan het begin van een gezamenlijke vrije brainstorm gesteld worden:

- Oordeel niet
- Gelijkwaardigheid: iedereen heeft waardevolle expertise
- Geen idee is te gek
- Kwantiteit boven kwaliteit
- Deel en associeer (ja, en...)
- Blijf gefocust op de vraag

Waarom:
De term klinkt paradoxaal omdat het belangrijkste uitgangspunt van een brainstorm is dat alles kan. Toch is het belangrijk om samen de basisregels te bepalen, want zo benadruk je het belang van out-of-the-box-denken en jezelf zo min mogelijk belemmeringen opleggen.

Wanneer:
Aan de start van een brainstorm. Bij het bedenken van de eerste oplossingsrichtingen voor de uitdagingen, is het belangrijk dat de uitgangspunten helder zijn en deelnemers in een creatieve stemming komen.

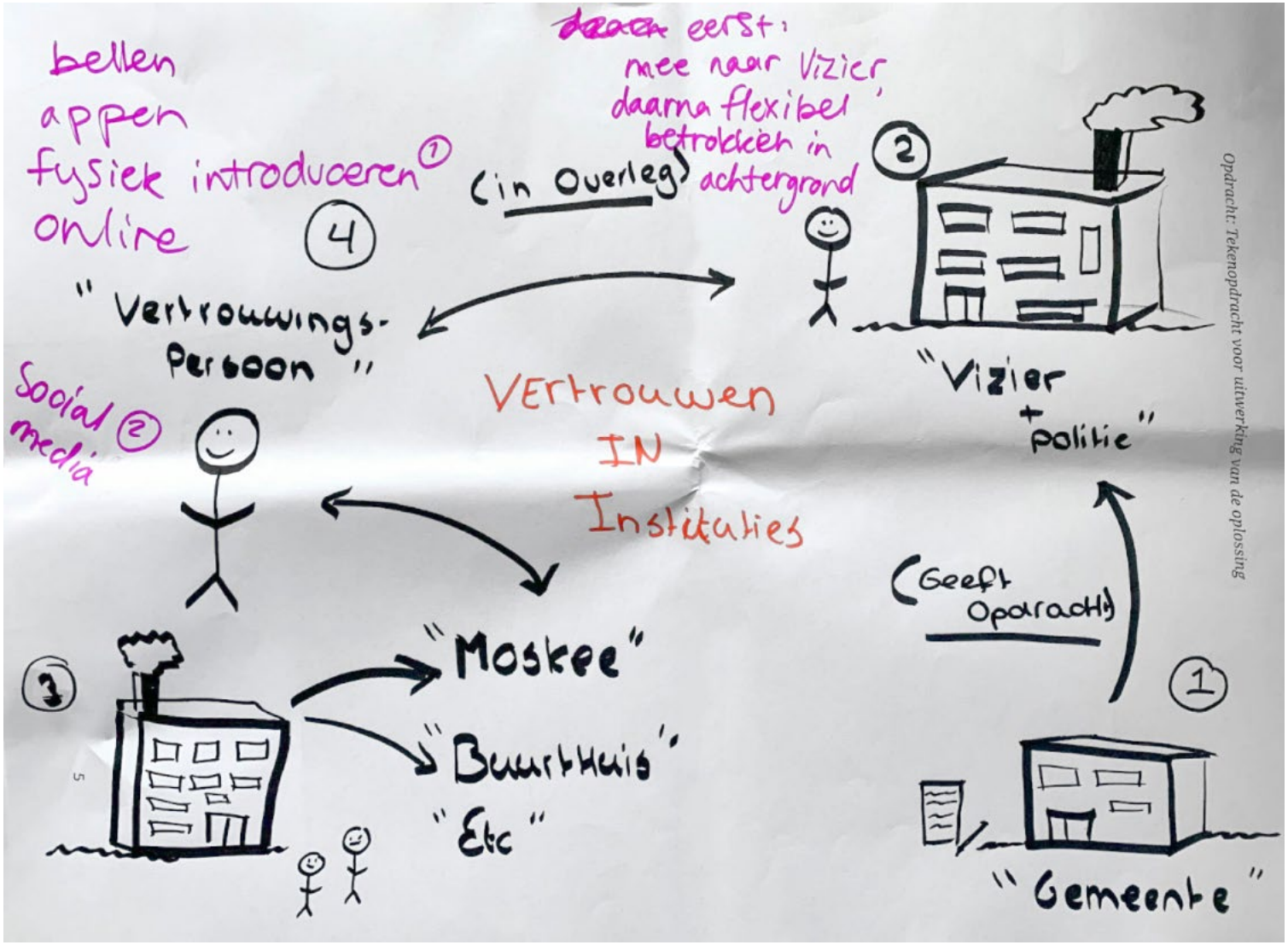
terug naar overzicht

Rich pictures

Wat:
De Rich-pictures-werkvorm draait om het concreet maken van de realisatie van een concept. De antwoorden op de bovengenoemde vragen ontdek je door te tekenen, omdat er zo nieuwe gesprekken ontstaan. Betekent bijvoorbeeld ‘een campagne over de succesverhalen van ADV’ een reclame op TV of op social media? Is daar de hulp van reclamebureaus, bekende influencers of een onafhankelijke adviesgroep voor nodig? Het draait niet om de kwaliteit van de tekeningen, maar om de nieuwe vragen die naar boven komen.

Waarom:
Bij het bedenken van oplossingen voor maatschappelijke problemen is het makkelijk om vaag te blijven, omdat er zoveel zaken zijn om over na te denken. Om je deelnemers te dwingen te concretiseren, helpt het om tekeningen als uitgangspunt te gebruiken in plaats van tekst. Hoe ziet een oplossing eruit? Welke partijen zijn er nodig om dit te realiseren? Hoe zien de aspecten eruit waarvoor verschillende partijen verantwoordelijk zijn?

Wanneer:
Bij het concreet maken van oplossingen. Waarschijnlijk is er beperkte tijd om met je grote, diverse groep deelnemers bij elkaar te komen. Gebruik de beperkte tijd die je hebt om de ideeën met de meeste animo of vernieuwing, samen te concretiseren. Zo haal je het meest uit de diverse input aan tafel.



Beeld: voorbeeld van een Rich Picture

terug naar overzicht

Fase IV: Testen en ontwikkelen

Wanneer de oplossingen bedacht zijn, is het belangrijk om deze te testen en verder te ontwikkelen. Door het testen kom je erachter waar de pijnpunten zitten en welke elementen juist goed werken. Zo zorg je ervoor dat een oplossing al in een vroeg stadium verbeterd wordt. Wat daarbij kan helpen:

1. Toets je oplossingen bij anderen

Door je bedachte oplossing bij een andere groep mensen te toetsen, kunnen frisse blikken ervoor zorgen dat je oplossing kritisch geanalyseerd wordt op goede en slechte punten. Het kan lonen om hierbij de doelgroep of samenwerkingspartners te betrekken, omdat zij vanuit hun achtergrond een goede inschatting kunnen maken van de werkbaarheid van de oplossing.

2. Maak ruimte voor het testen van prototypes

Door een prototype van je idee in het klein te testen in de praktijk en dit te evalueren, leer je wat goed werkt (en wat niet) en vergroot je de kans dat de definitieve oplossing daadwerkelijk effectief gaat zijn.

terug naar overzicht

3. Maak afspraken over wie welke rol krijgt in het verder ontwikkelen van de oplossing, het borgen en implementeren

Nadat een oplossing bedacht is, is het goed om te weten welke personen ermee aan de slag gaan om deze te implementeren en te borgen. Door duidelijke afspraken te maken weet iedereen waar de verantwoordelijkheid ligt en vergroot je de kans dat de oplossing duurzaam gerealiseerd wordt.

Tools

SWOT-analyse

Wat:
Een klassieker: SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats. Dit is vrij te vertalen naar tops, tips, kansen & zorgen. Het SWOT-canvas bestaat uit vier vlakken waarbinnen de feedback op een oplossing gecategoriseerd wordt. Zo ontstaat een overzichtelijk beeld van welke oplossingen goed ontvangen worden, manieren om ze te verbeteren en redenen om een oplossing te laten vallen.

Waarom:
Een concept-oplossing is meestal door een kleine groep mensen bedacht tijdens een brainstorm, maar dat betekent niet dat het idee klaar is om uitgevoerd te worden. Als er nieuwe mensen met nieuwe perspectieven naar kijken, komen er vanzelf zorgen en vragen naar boven die meegenomen kunnen worden om de oplossingen te verbeteren. Om reacties op de oplossingen effectief te ordenen en deelnemers aan te zetten tot kritische analyse, gebruik je de SWOT-analyse.

Wanneer:
De analyse is bedoeld om een concept te beoordelen. Dit is nodig in verschillende fases in het proces, zoals aan het begin en later om te reflecteren op het effect van de implementatie.

terug naar overzicht

Prototype in Lego

Wat:
Prototypen is het uitproberen van een idee in het klein om feedback te ontvangen. Een manier om te experimenteren en het idee in het klein uit te werken, is door een drie-dimensionaal prototype. Een goede manier om dit te doen is met Lego, maar het kan bijvoorbeeld ook met karton, Playmobil of in een andere vorm. Bedenk wat de kleinste vorm is van jouw plan of idee, die je in relatief korte tijd kan uitproberen met een aantal mensen. Een prototype hoeft niet altijd een 'ding' te zijn. Bij maatschappelijke vraag-stukken gaat de oplossing vaak over interactie tussen mensen. Met een prototype kun je bijvoorbeeld ook een rollenspel of scenario spelen. Vervolgens ga je met het proto-type de wereld in om feedback te ontvangen. Je kunt bijvoorbeeld feedback ontvangen aan de hand van de volgende vragen: Hoe zou jij dit prototype verbeteren? Wie moeten er volgens jou nog meer bij dit idee betrokken worden? Wat zou hen enthousiasmeren om bij dit idee betrokken te zijn? In hoeverre denk je dat dit idee een oplossing biedt voor het vraagstuk waar we voor staan?

Waarom:
Door het maken van een prototype, maak je je idee concreet en tastbaar zodat je snel in de praktijk kunt ervaren hoe een idee uitpakt. Door een prototype te ontwikkelen en dit voor te leggen aan verschillende mensen, krijg je ook waardevolle feedback om het plan of idee nog verder te versterken.

Wanneer:
Op het moment dat je een concept hebt bedacht dat je in het klein wilt testen in de praktijk om de concept-oplossing verder te verbeteren.

terug naar overzicht

Ontwikkelcanvas (zie volgende pagina)

Wat:
Een canvas om de basiselementen van je project of actie te formuleren. Je vult het samen als team in, maar hoeft het ook niet in een keer volledig ingevuld te krijgen. Het feit dat sommige vakken niet in een keer ingevuld worden, maakt actiepunten duidelijk. Dat zijn dan factoren waar aan gewerkt kan worden.

Waarom:
Het invullen zelf is handig omdat beslissingen en verwachtingen dan vastgelegd zijn om later op terug te vallen. Maar belangrijker zijn de gesprekken die gevoerd worden bij het invullen. Het invullen van het ontwikkelcanvas maakt zichtbaar over welke aspecten nog verder nagedacht moet worden om te komen tot een effectieve en haalbare oplossing.

Wanneer:
Het is bedoeld als levend document dat aangepast en aangevuld wordt gedurende het proces. Je vult het voor het eerst in wanneer de richting van je oplossing duidelijk is. Naarmate bijvoorbeeld de samenstelling van je team verandert, de oplossing getest wordt of de kennis over je doelgroep groeit, blijf je het Ontwikkelcanvas aanpassen.

terug naar overzicht

Datum

Versie

Ontwikkel canvas

Opgesteld door:

Titel oplossing:

Waarom

Waarom is dit idee nodig?

Doelen

Wat probeert dit idee te bereiken?

Doelgroepen

Wie wil je hiermee bereiken?

Kernpropositie

Waar draait het om in dit idee?

Betrokkenen

Wie zijn er nodig om het doel te behalen?

Benodigde middelen

Wat heb je nodig om het doel te behalen?

Obstakels

Waar zitten de grootste uitdagingen?

Acties

Welke concrete acties zijn er nodig?

Vragen

Welke vragen zijn er na het invullen van dit canvas?

Overig

Succes!!

Figuur: Ontwikkelcanvas

Colofon

Deze handreiking is tot stand gekomen in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In dit document delen we de lessen en inzichten uit de Proeftuin Melden Moslimdiscriminatie die liep van augustus tot december 2021. Tijdens deze proeftuin die plaatsvond in Oost-Nederland en Zeeland onderzochten we samen met betrokkenen hoe het komt dat moslimdiscriminatie zo weinig gemeld wordt en ontwierpen we oplossingen die de meldingsbereidheid van moslimdiscriminatie (kunnen) vergroten. We maakten daarbij gebruik van een public-design-aanpak.

Opdrachtgever: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid | Directie Samenleving en Integratie| dr. M.P. (Milou) van Hout (beleidsmedewerker)

Auteurs: Max Wolf, Dave van Loon, Nina Sandford
Eindredactie: Tamara Mangelaars
Vormgeving: Marcel Oosterwijk

Auteursrechten en hergebruik
Tenzij anders vermeld is alles in dit werk gelicenseerd onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal (CC BY 4.0). Dit betekent dat je deze publicatie mag kopiëren, aanpassen en verder verspreiden, zelfs voor commerciële doeleinden, zolang je de maker van het werk vermeldt, een link naar de licentie (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) plaatst en aangeeft of het werk veranderd is.

Gebruik de volgende literatuurreferentie: *Wolf, M. van Loon, D., Sandford, N. (2022). Lessen van de Proeftuin Melden Moslimdiscriminatie. Kennisland. Gelicenseerd onder CC BY 4.0.*

Over Kennisland

Kennisland zet zich al meer dan twintig jaar onafhankelijk en onvermoeibaar in voor een open, lerende, inclusieve en duurzame samenleving: een kennissamenleving. We bouwen aan een samenleving waarin maatschappelijke systemen mensen ondersteunen in plaats van tegenwerken. We experimenteren in de praktijk samen met de betrokkenen om tot toekomstbestendige, positieve verandering te komen waar de hele samenleving van profiteert. We gaan daarbij uit van de kennis en ervaring van mensen die het dichtst op het vraagstuk zitten, zoals leraren, verpleegkundigen en bewoners, maar ook beleidsmakers, bestuurders en wetenschappers. Zo brengen we de wereld waarin mensen leven en de wereld van systemen bij elkaar en maken we van 'doelgroepen' weer mensen. Onze ambitie is om kennis, ervaring en beleid samen te brengen en zo tot duurzame maatschappelijke vooruitgang te komen.

Lees hier ons hele verhaal en bekijk hoe wij met onze projecten werken aan een betere samenleving. Op deze pagina vind je een selectie van de diensten die wij aanbieden.

Een van de grootste vijanden van maatschappelijke vooruitgang is ongelijkheid. Zo praten veel mensen op wie bepaald beleid van toepassing is, maar die niet goed vertegenwoordigd zijn, daar zelden over mee. Zij hebben daardoor bijvoorbeeld minder toegang tot goede zorg en goed onderwijs, en daarmee minder kansen. Om ons doel te bereiken – een slimmere, socialere en creatievere samenleving (een kennissamenleving) – moeten we om te beginnen zo inclusief mogelijk werken. Lees in ons Beleid Inclusief werken hoe en waarom we dit doen.

Kennisland gelooft dat kennis pas echt waarde krijgt als die gedeeld wordt. Als we open werken en delen kunnen we leren van elkaars fouten en successen en voortbouwen op elkaar; voorkomen we dat we wielen opnieuw hoeven uit te vinden; bieden we ruimte voor anderen om mee te praten en kan de hele samenleving van onze aanpakken en oplossingen profiteren. Daarom steunen wij een open manier van auteursrechtelijk beschermd materiaal delen (middels een Creative Commons-licentie). Lees hier meer informatie over ons Open Beleid.

KENNISLAND

Samen vernieuwen.

www.kl.nl