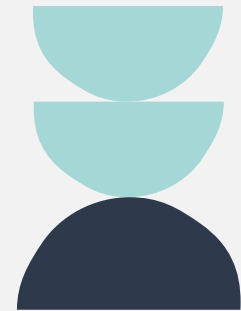


# Werk aan Uitvoering: Leren van en in de praktijk



## Programma

- Wie is wie?
- Luisteren naar burgers: waarom?
- De kunst van reflectieve practice
- Hoe dan? Organiseren in de praktijk



# Wie is wie?



Werk aan Uitvoering

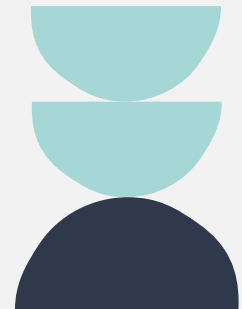
pagina 3



3

# Wie zijn wij?

- Hester de Gooijer en Martien Kuitenbrouwer
- Public Mediation > voortgekomen uit Universiteit van Amsterdam
- 30 jaar ervaring in publiek domein: adviseur, ambtenaar, bestuurder, onderzoeker, docent universiteit
- (Actie) onderzoek; procesbegeleiding en bemiddeling bij conflicten en netwerksamenwerking in complexe beleidsvraagstukken



Werk aan Uitvoering

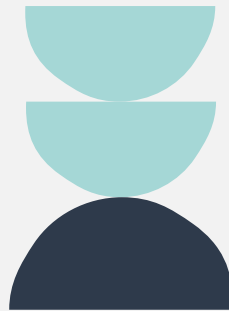
pagina 4



4

## En u?

- I. Ga naar Menti.com (op telefoon of ander apparaat)
- II. Voer de code in: 5130 6672
- III. Beantwoord de eerste vraag



Werk aan Uitvoering

pagina 5



5

## Waarom luisteren naar burgers?



Werk aan Uitvoering

pagina 6



6

## Waarom luisteren naar burgers?

- I. Ga terug naar Menti.com (op telefoon of ander apparaat)
- II. Indien nodig- Voer de code in: 5130 6672
- III. Beantwoord de volgende vraag

## De 'goede' antwoorden ;-)

### 1. Stem geven

De mogelijkheden die belanghebbenden hebben om hun stem / zorgen/ angst/ boosheid te laten horen

### 2. Respectvolle en eerlijke behandeling

Bijvoorbeeld door duidelijke spelregels op te stellen bij burgerfora of klankbordgroepen

### 3. Distributieve rechtvaardigheid

Eerlijke verdeling van de lasten en baten, bijv door mede-eigenaarschap

### 4. Vertrouwde kennisbasis

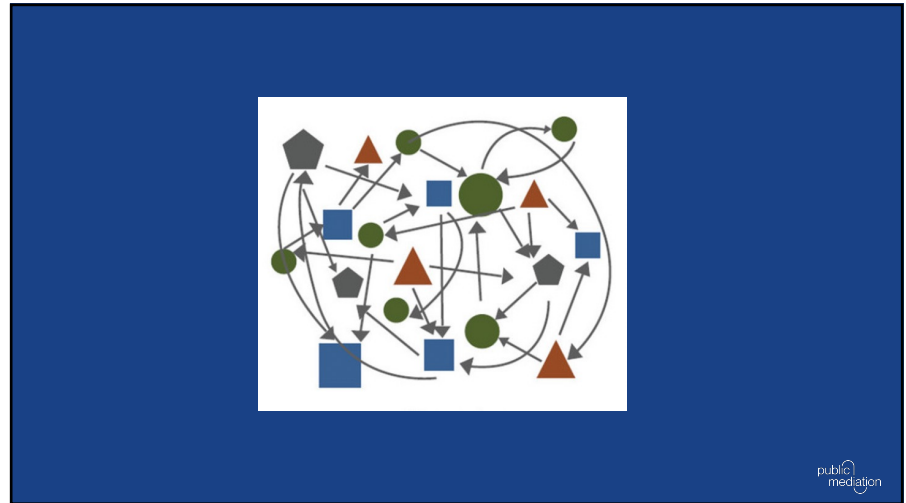
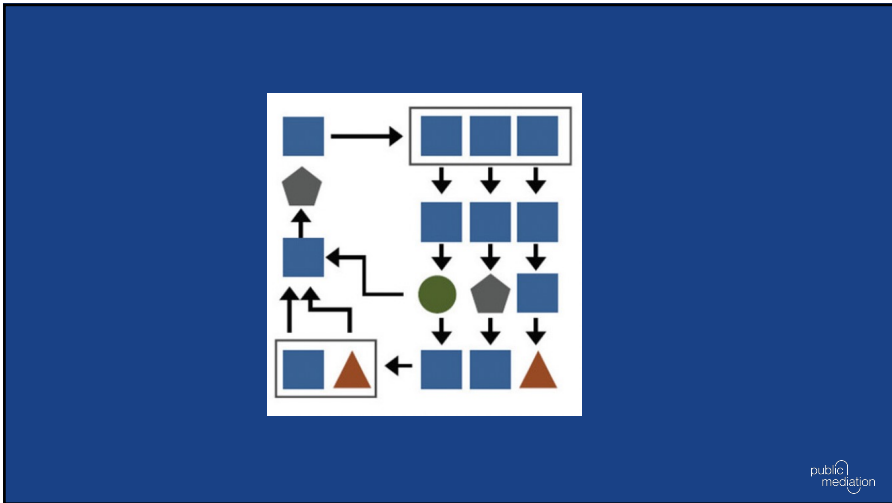
Joint-fact finding; gezamenlijk opdrachtgeverschap aan experts of reflexieve meetmethoden

### 5. Responsiviteit

De mate waarin de input van belanghebbenden daadwerkelijk verwerkt wordt/meegenomen wordt in besluitvorming

### 6. Heldere procesinformatie

Transparantie en toegankelijke informatie over het proces, de fasen en besluitvormingsprocedure



In complexe  
beleidssystemen gaat het  
over ‘interafhankelijkheid’



Werk aan Uitvoering

pagina 11



11

Luisteren naar burgers in complexe  
beleidssystemen is essentieel  
onderdeel van organiseren van  
feedback op interafhankelijkheid!



Werk aan Uitvoering

pagina 12



12

## Complexiteit vraagt 'meerdere brillen'



Werk aan Uitvoering

pagina 13



13

## Van 'participatie' naar 'reflective practice'

Werk aan Uitvoering

pagina 14



14

## Reflective practice = denken én handelen

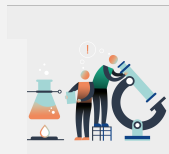
**Reflectie op actie**  
(waarom deed ik wat deed, welke aannames, wat ga ik anders doen?)

**'Reflective practice'**

**Reflectie in actie**  
(waarom doe ik *nu* wat ik doe? Welke aannames heb ik?)



**Impliciete kennis**  
(wat je 'gewoon' doet > 'fietsen')



Werk aan Uitvoering

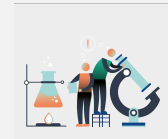
pagina 15

public  
mediation

15

## Reflective practice

- Leren van, over en in de praktijk
- Inzicht krijgen in interafhankelijkheden (onbedoelde) effecten en beleid in specifieke omstandigheden
- Testen aannames burgers/clienten: wat zien ze en waarom?
- Testen eigen aannames : wat zijn wij en waarom?



Werk aan Uitvoering

pagina 16

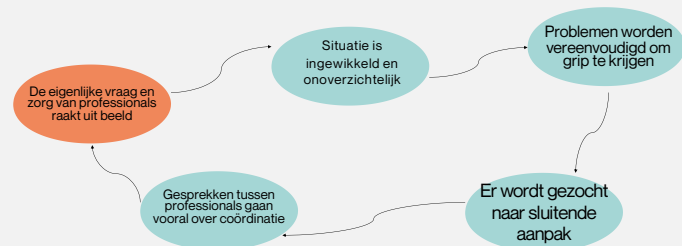
public  
mediation

16



## Herkenbare patronen

**'We moeten een heldere en overzichtelijke structuur hebben'**



Werk aan Uitvoering

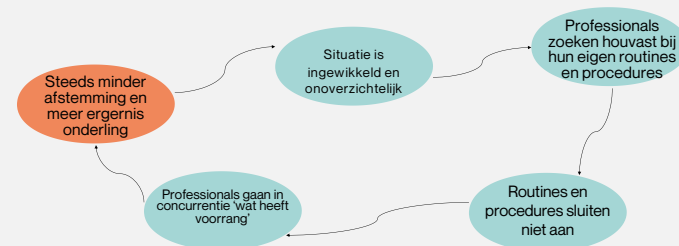
pagina 17



17

## Herkenbare patronen

**'Ze begrijpen het niet'**

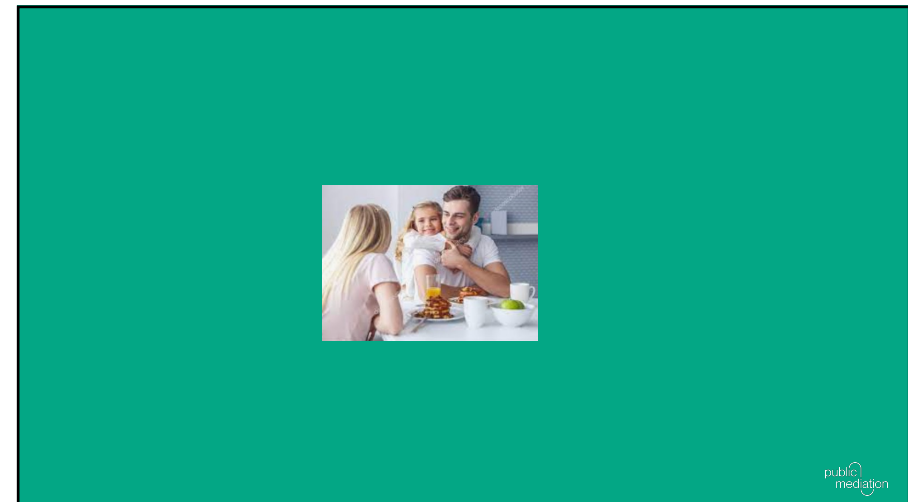


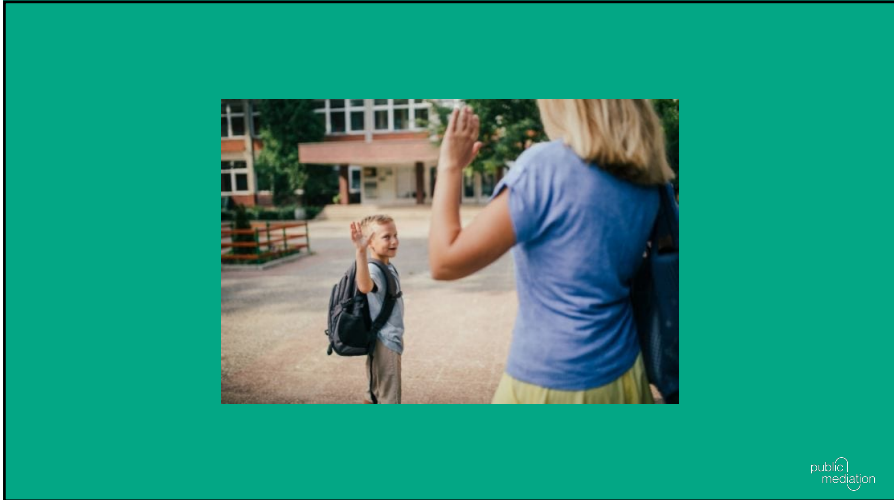
Werk aan Uitvoering

pagina 18

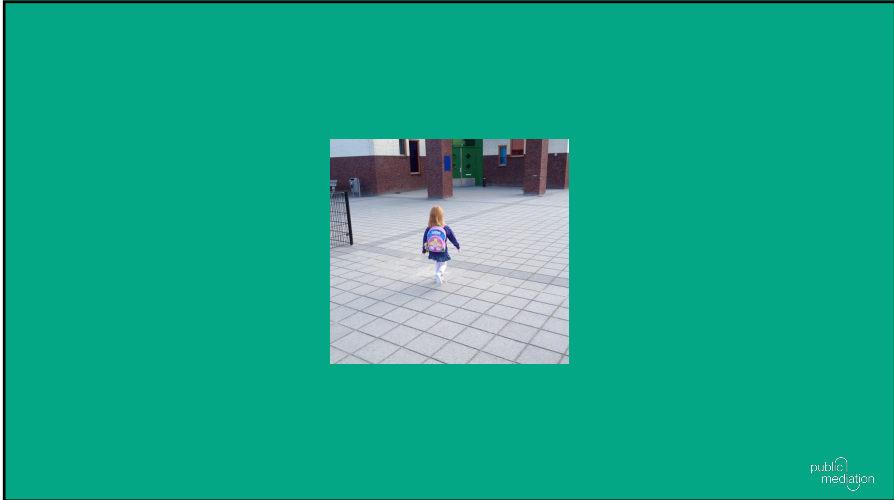


18





public mediation



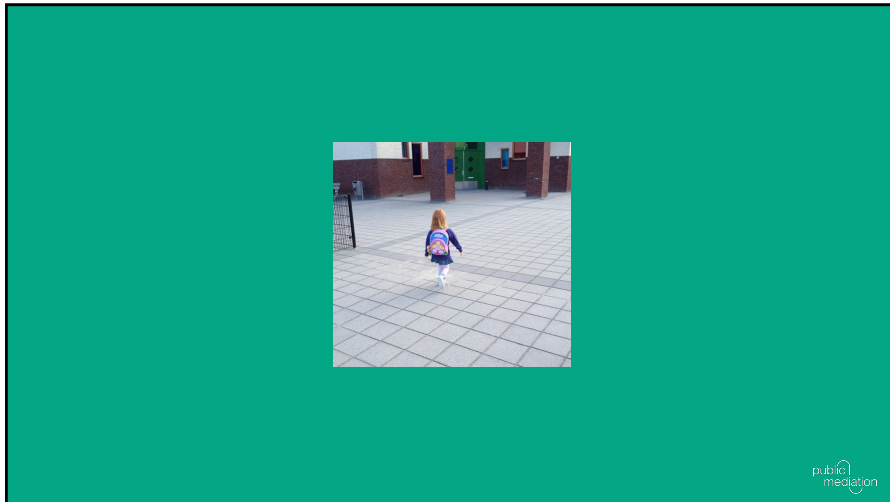
public mediation



public mediation



public mediation



## Iedereen kijkt vanuit zijn eigen 'frame'



*"Het is toch helder/logisch wat het probleem is en wat er moet gebeuren? Waarom zien ze het niet zoals ik?"*

### Opvatting van het spel

Diagram illustrating a parking lot layout with 6 spaces. The spaces are numbered 2, 4, 6, 8, and 12. A car is parked in the sixth space.

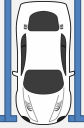
Werk aan Uitvoering      pagina 27      public mediation


### Opvatting van het spel

Diagram illustrating a parking lot layout with 6 spaces. The spaces are numbered 3, 5, 8, 12, and 23. A car is parked in the sixth space.

Werk aan Uitvoering      pagina 28      public mediation

### Opvatting van het spel

3 5 8 12  23

Werk aan Uitvoering pagina 29 

### Opvatting van het spel

16 06 68 88  98

Werk aan Uitvoering pagina 30 

## Bedenk een oplossing voor het lerarentekort



Werk aan Uitvoering

pagina 31



31

- I. Ga terug naar Menti.com (op telefoon of ander apparaat)
- II. Indien nodig- Voer de code in: 5130 6672
- III. Beantwoord de volgende vraag

Werk aan Uitvoering

pagina 32



32



## Of voor t leerlingoverschot...



Werk aan Uitvoering

pagina 33



33

## Iedereen kijkt vanuit eigen 'frame'



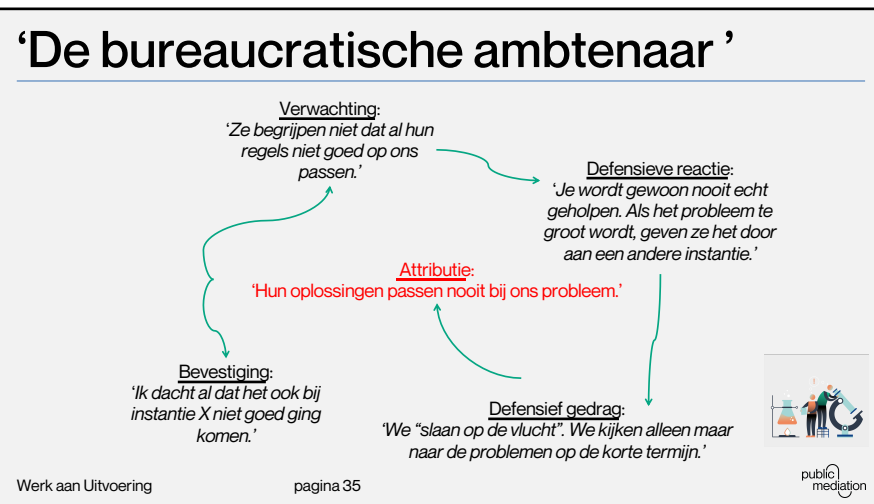
- Frames zijn denkramen op een bepaalde situatie
- We gebruiken ze om complexe situaties voor onszelf te verklaren
- Professionele frames worden gevormd door kaders, regels, organisatie cultuur en ervaringen
- Clienten frames worden ingekleurd door (negatieve) ervaringen uit verleden, omgeving, media
- Beleidsopgaven zijn ook frames (wiens probleem is het eigenlijk?)

Werk aan Uitvoering

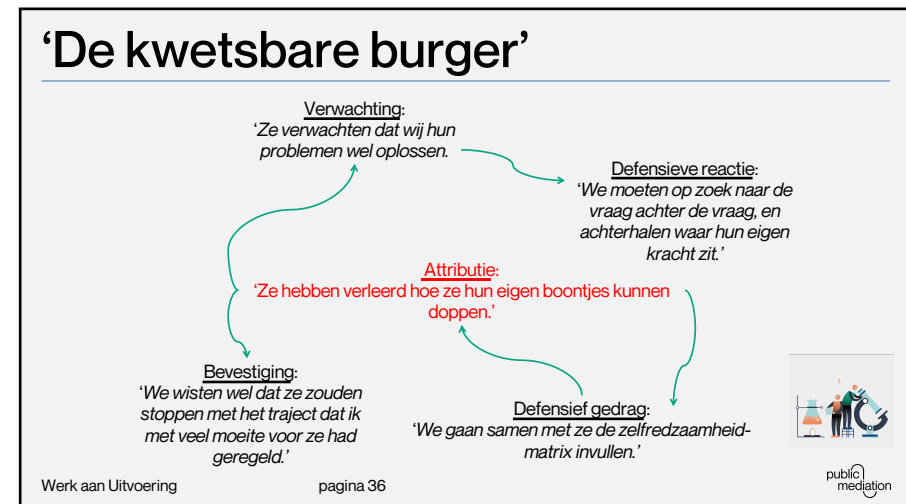
pagina 34



34

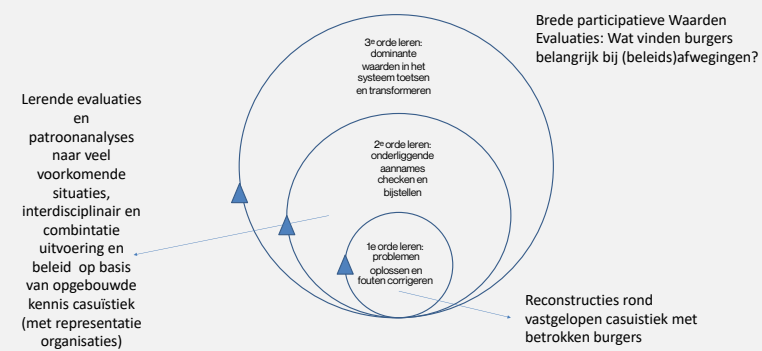


35



36

## Luisteren naar burgers = feedback op 3 niveaus



Werk aan Uitvoering

pagina 37



37

## Gezamenlijke reflectie



In welke situaties zou het zinvol zijn om middels 'reflective practice' aan de gang te gaan?

Wat zou je in jouw praktijk kunnen organiseren?

Werk aan Uitvoering

pagina 38



38

# public mediation

Martien Kuitenbrouwer

Directeur

+31 (0)6 27 05 10 89

[martien@public-mediation.nl](mailto:martien@public-mediation.nl)

Hester de Gooijer

Adviseur

[hester@public-mediation.nl](mailto:hester@public-mediation.nl)

Unraveling

Public

Controversy