

# Podcast - Madelaine Berlis

## Van het podcastje naar de muur - aflevering #7

Titel

gast: Madelaine Berlis

podcast host: Marleen van Bergeijk

-

[intro]

*Je luistert naar 'Van het podcastje naar de muur'. Een serie waarin ik samen met makers en organisaties uit de gezondheidssector de ruimte voor ontwerp verken binnen het thema gezondheid. Mijn naam is Marleen van Bergeijk, ik ben sociaal ontwerper en ik houd me bezig met vraagstukken die gaan over gezond en sociaal samenleven én samen zorgen.*

*Vandaag ga ik langs bij Madelaine Berlis, zij is social designer bij Afdeling Buitengewone Zaken in Rotterdam. Een social designbureau dat zich vastbijt in verschillende maatschappelijke opgave en een groot aanjager van reflectie op het vakgebied social design.*

*We hebben het over hoe je samen met je opdrachtgever zijpaadjes kan bewandelen, hoe je met je opdrachtgever een partnerschap aan kan gaan, het belang van taal en we verkennen hoe je impact samen definieert en hoe je het kan meten.*

—

**Welkom Madelaine in je eigen slaapkamer haha. Ik zal even een situatieschets doen voor de luisteraars. Het zonnige winterdag in Delft in een slaapkamer, een geïmproviseerde podcaststudio, helemaal leuk.**

De minst galmende ruimte.

**Precies. Ja voor me [...] Madelaine Berlis van Afdeling Buitengewone Zaken. Jullie zijn een social en service designbureau.**

Inmiddels noemen we ons volmondig social designbureau. We durven het inmiddels aan. Dat zegt ook wel veel he.

**Dus service is afgefallen, dat doen jullie ongetwijfeld nogsteeds..**

Precies, je hebt eigenlijk het vakgebied social design en het vakgebied service design. Dat zijn eigenlijk wel.. Ik bedoel ze overlappen wel op een heel groot deel wel met elkaar. Maar zijn in die zin ook wel, met een verschillende focus eigenlijk.

Ja ik denk dat social design in de afgelopen jaren als een vakgebied een stuk meer volwassen is geworden, een stuk meer erkenning heeft gekregen bij overheden, maar ook bij organisaties en andere bedrijven. Nu zelfs in het regeerakkoord. Nouja niet perse direct dat het als zijnde

vakgebied wordt aangehaald. Maar wel dat de creatieve industrie zich meer bezig mag houden met maatschappelijke vraagstukken. Dus in die zin merk je dat daar wel een goede shift heeft plaatsgevonden.

We ontwerpen nog steeds services. Service design is als discipline wel een heel stuk groter, ook internationaal bekender. Maar dat is niet het enige wat we doen. Dus we hebben ook gezegd tegen het eind van dit jaar willen we 100% maatschappelijke impact met al onze projecten.

**Wow.**

Wel een big statement.

**Ja en daar hoort dan ook zo'n term bij of in ieder geval dat je die andere dan laten vallen. Ik snap dat je dat wel nog steeds doet, maar dan is echt heel duidelijk dat de focus social is. Nou mooi.**

**Want om jullie een beetje voor te stellen, maar dat heb je nu stiekem al een beetje gedaan, was ik benieuwd. Wat voor type opdrachtgevers bij jullie komen, maar het zullen dat wel steeds meer maatschappelijke opdrachten zijn. Heb je voorbeelden waar mensen jullie zoal voor vinden?**

Ja zeker. Het loopt eigenlijk heel erg uiteen. De gemene deler is dat het allemaal maatschappelijke opdrachten zijn waar we mee aan de haal gaan. Maar denk bijvoorbeeld aan een heel groot project waar we nu onderdeel zijn van het consortium. MDT - Maatschappelijke Diensttijd. Dat heeft als doel eigenlijk om jongeren te helpen met hun ontwikkeling.

Het is oorspronkelijk voortgekomen uit de dienstplicht, maar dat hebben we natuurlijk al ver achter ons gelaten, maar het idee is een beetje vergelijkbaar. Dus dat je dus na je studie bijvoorbeeld of tijdens je studie kan ook, maar in ieder geval een tijdje ertussenuit gaat en ja, het werkende leven gaan verkennen. En dat kan een week, een maand of meerdere jaren zijn, dat maakt niet uit. Maar echt met als doel om jezelf verder te ontplooiën of bepaalde beroepsgroepen te verkennen en te kijken of dat wat voor is.

Dus daar zijn we als social designers ja flink mee in de weer op verschillende, in verschillende werkgroepen helpen mee. We denken mee om, ja, om meer tot een experimentele aanpak te komen. Dus dat betekent eigenlijk dat je heel erg stapsgewijs gaat ontdekken wat werkt en daarmee aansluit op vooral de behoeften van jongeren bijvoorbeeld. En tegelijkertijd een beetje op strategisch niveau, proberen we ook ervoor te zorgen dat het, ja, dat het het vooruit komt en dat het ook die systeemverandering eigenlijk teweegbrengt.

**Dat vind ik ik ook heel mooi en aan hoe jullie projecten aanvliegen dat dat op verschillende niveaus insteekt. Heel erg op da menselijk en het intermenselijke maar ook heel erg op dat strategische niveau.**

Ja, ja.

**Een leuke spanningsveld en dan gaan we het zo volgens mij nog veel meer over hebben.**

**Wij raakte raakte afgelopen Dutch Design Week een beetje aan de praat tijdens één van de leuke Social Design Showdown een event die gelukkig weer een keer fysiek kon plaatsvinden.**

**En we zijn allebei de afgelopen tijd bezig geweest met een project binnen de ziekenhuiscontext. En ziekenhuizen zijn best wel aan het veranderen. Daar hoor je je natuurlijk veel over dat steeds meer zorg gaat verplaatsten naar de wijk, dat dat er misschien ook een wat bredere kijk op zorg en gezondheid aan het ontwikkelen is.**

**En ja, we hadden het over dat je soms dan wel binnen dat soort grote, soms toch wat logge organisaties tegen tegen muren aan kan lopen. En ik wou eigenlijk vraag allereerst om even het project te schetsen waar je of of de uitdaging waarvoor het ziekenhuis jullie heeft gedragen, want dat is heeft ook best wel met een wat groter thema te maken.**

Ja, zeker het ziekenhuis wat ons daarvoor heeft gevraagd die wilde zichzelf eigenlijk graag doorontwikkelen. Er kwamen meerdere dingen eigenlijk bij elkaar. Enerzijds merkte ze inderdaad gezondheidstransitie die speelde waar ze in mee wilde gaan. En ze waren tegelijkertijd ook benieuwd naar wie eigenlijk hun toekomstige bezoeker is en of die gezondheidstransitie daar ook daadwerkelijk op aansluit.

En daarnaast zagen ze ook een beetje de ontwikkeling van de positieve gezondheid. Dus nou ja, dat betekent dat je eigenlijk verder kijkt naar ben ik gezond? Of nou ja, de de soort van de klassieke term daarvan. Dus 'Heb ik een ziekte? Ja of nee?' Je kijkt veel verder, je kijkt naar nou ja, bijvoorbeeld mentale gezondheid. Maar ook 'Heb ik bijvoorbeeld vertrouwen in mn eigen toekomst? 'Heb ik een sociaal vangnet die me kan steunen in zwaardere tijden?' en dat soort zaken. Dus daar zijn we toen voor gevraagd. Het was wel echt een vrij afgekaderd straatonderzoek uiteindelijk. Maar wel met als idee dat dat het input zou zijn voor hun visie-ontwikkeling.

**En hoe reageerde mensen op straat? Want het is misschien ook wel moeilijk voor te stellen óf je een toekomstige bezoeker bent van het ziekenhuis. Want het liefst wordt je natuurlijk helemaal niet ziek of krijg je daar niet mee te maken.. Maar konden mensen zich dat een beetje inbeelden?**

Nou.. ze konden zich best inbeelden dat ze ook in de toekomst nog wel naar het ziekenhuis zouden gaan, maar ik vond het wel lastig om een beeld te krijgen van welke rol het ziekenhuis dan speelt in de toekomst. Dus ja, ik denk dat de meeste mensen bij de term ziekenhuis of bij het begrip ziekenhuis nog steeds heel erg denken aan een groot gebouw, waar jij naartoe gaat. Waar je hopelijk een afspraak krijgt op het moment dat je zelf ook kan. Dus je bent die heel erg, heel erg aan het, hoe heet het, heel erg aan het inpassen voor dat instituut he eigenlijk?

En nou ja, dus dus die gesprekken waren in die zin ook wel interessant. Want we hebben dus die gesprekken in verschillende fases uitgevoerd. We hebben gevraagd naar iemand's positieve gezondheid en dat hebben we geframed als 'Wat zijn eigenlijk jouw goede voornemens voor het nieuwe jaar?' binnen een aantal thema's. En daardoor dus die bredere zin van gezondheid kunnen aanstippen.

En vervolgens wilden we dat dus eigenlijk gaan koppelen aan de rol van het ziekenhuis, maar merkte daar dat mensen dat maar een beetje raar vonden. Zo van 'Ja maar, als ik geen vertrouwen heb in mn eigen toekomst, dan ga ik niet naar een arts, want die heeft wel andere dingen aan z'n hoofd.' Of haar hoofd.

**Ja.. dus nog heel erg vanuit het model van hoe we het ziekenhuis nu kennen, denkende met die nieuwe, wat bredere visie op gezondheid, vanuit positieve gezondheid. Die switch was best wel moeilijk te maken? Snap ik ook wel.. haha.**

**En hoe reageerden mensen intern vanuit het ziekenhuis daarop die betrokken waren in dit project? Konden zij die die switch maken naar een nog niet bestaande nieuwe werkvorm waarin eventueel positief gezondheid een plekje heet?**

Nou, je merkte daar ook wel een beetje dat er wel duidelijk verschillende afdelingen waren binnen het ziekenhuis. Je had echt wel de afdeling die min of meer direct onze opdrachtgever was, die hadden die grotere stromingen en en overkoepelende transitie's wel een beetje meer in het achterhoofd. Zij kwamen er zelf ook met die term 'positieve gezondheid', omdat ze daar graag meer van wilde over wilde weten, en wat de rol van het ziekenhuis daarbij zou kunnen zijn.

Wat wel heel goed was trouwens was dat.. Dit was dus een onderdeel van een wat groter project en zij betrokken wel meteen al ook verschillende artsen en andere zorg, medewerkers die wat meer dagelijkse praktijken uitoefenen binnen het ziekenhuis. En daar merkte je wel dat er best wel wat weerstand, of sneller wat weerstand daarin was.

Want zij hadden ook zoiets van 'Ja maar mijn dag zit helemaal vol. En hoe kan ik er nu dan nog iets bij doen wat niet gaat over het behandelen van patiënten?' 'Want ja, sterker nog misschien is er dan wel iemand die onnodig aan het wachten is, terwijl ik me bezighouden met per jaar tussen aanhalingstekens nutteloze zaken'.

**Ja, ja.**

Dus dat is natuurlijk best wel lastig vraagstuk. Maar we hebben het wel heel erg gehad, ook over de vraag van 'Hoe kun je nou als ziekenhuis, een soort van tentakels hebben in de wijk?' En is dat dan onder de naam ziekenhuis of ben je daar gewoon vooral bij betrokken? Zijn er andere partijen? Maar dan hou je wel dat ik dat link je bijvoorbeeld dus. Ja, dat was wel interessant.

**Ja, dat daar is misschien wat makkelijker iets bij voor te stellen? Zijn tentakels in in de wijk, die zijn er ook nog niet is, dat kan ook nog alle zijn. En als je dan binnen het bestaande model iets nieuws intr oduceert is het misschien ook moeilijker te bevatten.**

**Ik kan me zeker ook voorstellen, en die reactie heb ik ook vaak gehad.. De tijd, ze ervaren natuurlijk super veel tijdsdruk in in het ziekenhuis om überhaupt in het primaire taak zorgverlening rond te krijgen. Dus dan, ja, als je dan nog meer onderwerpen zou moeten aftikken in, dan is dat ook heel lastig in te schatten.**

**Kwam je in dit proces bepaalde moeilijkheden tegen? Ik ervaar zelf wel eens binnen zo'n logge organisatie, de mensen zijn super lief en zorgzaam, maar het systeem door me heen waarmee alles geregeld moet worden, is vooral heel log. Ik wil niet zeggen dat de mensen**

**zelf heel log zijn. Zijn er muren waar je tegen aan lopen of die die die tegenkwam in zo'n traject?**

Ja, als in, nou ja, we we hadden ook best wel wat pech, moet ik zeggen, want het was het midden in corona tijd. Waardoor we echt tussen onderzoek één en twee en de rest hebben we volgens mij meer dan een half jaar moeten wachten totdat we weer door kunnen konden gaan.

Dus dat bracht echt ook een beetje ons aandeel tot stilstand. Dus het was zo bedacht dat zij gingen dat visiedocument opbouwen, samen met een groep. Dus bestaande uit verschillende zorgmedewerkers vanuit het ziekenhuis. En zij hadden verschillende moment dat de samenkwamen in die groep en eigenlijk een aantal opdrachten deden, met elkaar in gesprek ging over specifieke thema's. Ons onderzoek had als doel om input leveren, dus op op die gesprekken, en dus uiteindelijk daarmee op dat op dat visiedocument.

Maar achteraf gezien, ik was heel fijn geweest als we toch wat meer mee hadden kunnen doen of wat meer inspraak hadden kunnen hebben. Want ze hebben nu eigenlijk vooral onze quotes daarin mee kunnen nemen. Dat dat heeft alsnog wel veel opgeleverd want dat gaf wel een beeld. Maar eigenlijk idealiter wil je die met die hele groep de straat optrekken en het echt samen met hen doen. Er waren uiteindelijk wel een paar mensen die mee zou gaan de straat op. En voor hen was dat ook heel waardevol, dat gaven ze ook wel echt terug als als feedback. Maar dat was wel op het moment dat het visiedocument dus al was gemaakt, omdat dus door covid zij wél door konden gaan en wij niet. Wij moesten stoppen.

**Ah ja, dan gaan die tijdspaden ook een beetje langs elkaar heen..**

Ja.. we hopen eigenlijk heel erg dat er vanuit dat visiedocument nu in de volgende stappen, dat we daar ook nog een rol in kunnen spelen. Nu is volgens mij de vervolgstap om vooral dat visiedocument te communiceren. Intern mensen er mee bekend te maken. En dan wil je natuurlijk eigenlijk aan de slag met dat document dat die verandering teweeg gaan brengen. En volgens mij is is het juist op dat soort momenten héél waardevol om om ontwerpers daarbij te betrekken, dan hoeven niet per se wij te zijn. Maar in ieder geval ontwerpers die dan verschillende stakeholders aan elkaar kunnen koppelen, en juist ook die wisselwerking kunnen garanderen tussen nog steeds die toekomstige bezoekers en de interne organisatie.

En ik denk ook dat die experimentele aanpak daarin eigenlijk heel fijn is. Want dat dat is dus een beetje tricky aan zo'n visiedocument want daar lijkt het eigenlijk al heel stellig van 'Nou dit en dit, dit gaan we doen zo' 'Deze mensen hebben daarvoor nodig' 'Dit soort rollen moeten we aannemen' etc. Terwijl ja.. ik zou dat zelf niet zo snel in steen houwen, want het kan net zo goed zijn dat het helemaal niet werkt op de manier waarop je het hebt bedacht.

**Ja, eigenlijk wil je dat dat lerende en dat dat experimenterende wil je ook in je proces hebben zitten als je dat je visiedocument aan het uitvoeren bent of aan het bijschaven. Ik weet niet hoe vaak zon visiedocument eigenlijk herschreven wordt of herzien, of erbij gepakt wordt? Maar dat lerende, dat experimenterende, ik denk dat dat inderdaad waardevol is. Zeker als je dit soort lessen vertelt. 'We willen iets met positieve gezondheid en we willen breder naar gezondheid kijken, willen dat gesprek misschien of de de assistentie rondom gezondheid willen we breder aanvliegen..' Maar mensen kunnen zich er al heel moeilijk iets bij voorstellen. Dus dan zou je.. ja mijn mijn handen jeuken dan om te**

**gaan experimenteren van 'Ok maar hoe kunnen we dan wél mensen er iets bij voorstellen?' 'Hoe kan het er dan wél uitzien, als we even los breken van de ander, hoe we normaal zorg verlenen?'**

Ja, zeker, ja en zeker ook. Nou ja, ik vind het een hele mooie ambitie dat dit ziekenhuis dus die tentakels in de wijk wil hebben. Supergoed. Ik denk dat dat ook op systemisch niveau heel goed kan werken en ook het contact tussen ziekenhuizen onderling, maar zeker ook dus het contact met met andere zorgverleners die juist heel direct op patiënten of op toekomstige patiënten zitten.

En daarbij is het volgens mij ook heel belangrijk dat je dat op een slimme manier doet. Want als je bij wijze van dit document gewoon 'hop' bij een huisarts in een achterstandswijk ik noem maar even wat, neerlegt en zegt 'Nou, dit is onze visie en hier en hier en hier willen we graag bij betrekken!' Ja, dan kun je er donder op zeggen dat daar wel wat weerstand opkomt, veel vraagtekens in ieder geval. Dus nu is eigenlijk hét moment om het nou ja, fluwelen handschoentjes is misschien weer erg extreem.. Maar in ieder geval om het wel op een hele stapsgewijze manier aan te pakken.

**Een ander onderwerp, ook hieraan linkende, is wat voor soort rol jullie.. in dit project misschien meer uiteindelijk input-ophalend, maar ik kan me ook voorstellen dat er andere rollen voor ontwerpers weggelegd zijn. En wat voor soort rol of partnerschap werd in het voor-gesprek ook al genoemd, zie jij jezelf het liefst, of ja, jullie als bureau?**

Ja! Ja wij zijn groot fan van partnerschap proberen we eigenlijk ook zo veel mogelijk voor elkaar te krijgen. Dus dat je eigenlijk gezamenlijk optrekt. Vaak is dat dan bijvoorbeeld met een innovatie-afdeling of een of een communicatieafdeling. Of een afdeling, in ieder geval een die nét even een klein stukje of in ieder geval één teentje ook buiten de organisatie staat. En om dan gezamenlijk eigenlijk te kijken van 'Goh wat wat speelt er nou eigenlijk?' 'Wat zijn nou die vraagstukken die in déze organisatie speelt?' Maar ook daarbuiten, in het grotere plaatje.

En vooral ook, en dat werd ook tijdens de Showdown met thema 'Opdrachtgeverschap' gezegd, dat je eigenlijk, en dat is bij mij heel erg blijven hangen. Dat je eigenlijk samen kijkt naar waar zijn nou een beetje de mazen in het systeem waar we iets aan kunnen veranderen?

Dus zeker in ook in sectoren als de veiligheidssector waar heel heel veel regeltjes zijn, trouwens overigens ook in in de gezondheidszorg natuurlijk, maar zo heb je er eigenlijk wel meer. Maar daar merk je dat je dat je moet uitkijken dat je niet teneergeslagen raakt door alle regeltjes en protocollen binnen dat systeem en daardoor niet meer weten waar je wél een verandering teweeg kan brengen. En juist dus samen optrekken met iemand die al een tijd lang actief is in dat systeem , nog niet compleet neergeslagen is overigens.. haha

**Haha, dat helpt..**

Maar wel, ja, wel weten waar dan die mazen zitten. D at je dan op die manier gezamenlijk daar naar op zoek kan gaan en daar daarop kan gaan ontwerpen.

**Het helpt als een opdrachtgever of iemand in het in het team waarmee je samenwerkt, een partner het wel ook een beetje de weg weet, maar ook de zijpadjes misschien wel, kan helpen vrijmaken.**

Ja precies. Dus dat dat! Die persoon moet dan inderdaad ook wel een beetje de munitie hebben om dat voor elkaar te krijgen. Maar ja, als dat lukt dan en je kunt dan écht iets samen ontwikkelen en samen ook daarvan leren dan heb je echt goud te pakken.

**Ja, ja, dat vind ik wel een mooie. Want ik loop zelf wel eens vast op die frustratie dat ik als ontwerper zo aan het in en uitzoomen ben, dat ik dan op een gegeven moment denk 'Argh maar moet je het hele systeem veranderen... wat nu? Dan loop ik daar op vast. Maar zoiets is wel mooi. En is dat o ok iets wat je dan vooraf samen inricht dat je dat ook echt als.. Stel je dat als doel vooraf om ook een beetje dat zijpadje te nemen? Of is dat iets wat je onderweg tegenkomt?**

Nou wat ik zelf heel belangrijk vind om vooraf met elkaar af te spreken is om echt samen optrekken, dat gevoel vooral te creëren. Dus dat je, met z'n tweeën of als team eigenlijk nog beter, afspreekt van *'We're in this together!'* en we gaan gezamenlijk zoeken naar wat we kunnen doen met die zijpadjes en wie we daarbij moeten betrekken, en wanneer. Dus dat je ook gezamenlijk een hele strategie neerzet van 'Hoe gaan we dit laten landen in een organisatie?'

Dat proberen we nu heel erg te leren tijdens een leertraject 'Toekomst van Beheer'. Dat is een traject dat we voor ambtenaren die bezig zijn, dus met het beheer van openbare ruimte, doen. Die leren we dus de design thinking manier en de manier van werken, het experimenteren met prototypes en dergelijke.

Maar niet alleen maar van 'Nou, volgens mij kun je dit prototype nog een beetje bijschaven hier en hier' Maar ook 'Oké, je, je wil bijvoorbeeld een betere leefbare omgeving bij jou in de gemeente?' Nou, dat doe je natuurlijk dan in eerste instantie voor die bewoners. Maar als ambtenaar heb je dan ook een bepaalde positie in in de organisatie. En ja, dat is ook een hele belangrijke kant ervan. Dus je kunt niet alleen maar zeggen 'We gaan nu leuk experimenteren en hopelijk ziet iemand het'. Je moet ja, samen ook gaan nadenken van 'Oké, nou, dit ligt misschien een beetje gevoelig, want, de omgeving heeft een hele lage score gehad in de afgelopen periode'. Dus we moeten nu ervoor zorgen dat we het stapsgewijs ook in de organisatie introduceren hoe dat hoe, dat kan werken. En dus je gaat nadenken 'Oké, dan gaan we eerst met die praten of daarmee voor mijn team'. 'En die afdeling is ook heel relevant, dus die betrekken we dan in stap twee.

En zo ontwerp je dus eigenlijk niet alleen maar het concrete experiment.. Maar je ontwerpt ook de organisatie structuur die je er voor nodig hebt.

**Ja, dus jullie laten ook niet niet alleen een concept of een oplossing, een experiment achter, maar ook kennis en kunde de draag je eigenlijk ook een beetje over.**

Ja, zeker, en dat ook 'in samenwerking met'. Ik weet niet precies hoe in gemeente X, hoe die structuur eruitziet en hoe de hazen lopen, Maar dat kunnen we wel gezamenlijk bespreken met elkaar en op die manier stapsgewijs een plan bedenken.

**Wel heel mooi. Hoe je dan dat opdrachtgeverschap eigenlijk ombuigt naar een partnerschap dat wel, vind ik wel een hele goeie.**

Ja, nou, en dat is fijn dat het ook nu steeds meer lukt hoor. Het moet ook wel in lijn zijn met de

verwachting van een opdrachtgever. En wat je vaak ziet met subsidies, een dergelijk is dat het misschien toch ja, de verwachting is niet is van 'Goh ik jou in voor pakweg 50 uur en ik moet er zelf ook pakweg 50 uur gaan in gaan steken'. En dat is natuurlijk wel de verwachting die je hebt wanneer je z'n partnerships aangaat.

**Ja, het is denk ik wel heel goed dan verwachting in het begin uitspreken. Want ik geloof wel heel erg in als partnerschap insteekt dan kun je veel meer bereiken, ook binnen zo'n organisatie. Hopelijk is dat dan de tijdsinvestering uiteindelijk wel waard.**

**Ja, we noemde net al een beetje dat het soms kun je binnen dit soort complexe vraagstukken tegen het systeem. En wel goed.. Ja wat is eigenlijk een systeem? Of hoe kijken wij als social design is naar een systeem? Wat bedoelen we dan?**

Ja, nee, dat is een heel goeie vraag. Ook eentje die eigenlijk bij elk project, bij elke start van het project even moet worden benoemd. É én van die woorden waar je gewoon een soort van lexicon in het begin moet aanreiken. Want wat we merken is dat dat het woord systeem eigenlijk ook best wel multi-interpretabel is. Bijvoorbeeld de overheidswereld is 'het systeem' toch wel vaak een bepaald ministerie. Dus hoe dat ministerie als systeem met elkaar samenwerkt. Maar dat is eigenlijk niet helemaal de schaalgrootte die wij zelf vaak zoeken.

Ja, systeemverandering of verandering op systeemniveau zit hem eigenlijk nog wel een tandje hoger dan dat. Maar ja, daar wordt het meteen ook weer een stuk abstracter ermee natuurlijk. dus Maar een systeem kan dus bijvoorbeeld zijn inderdaad zijn 'de gezondheidszorg'. En dat is misschien ook wel heel groot.

Het helpt ieder geval volgens mij om na te denken over zo'n groot systeem en eerst na te denken over 'Waar stukt dat systeem?' 'Waar zitten nou vastgeroest stukjes die niet helemaal mee gaan of die ervoor zorgen, zelfs dat het hele systeem vast is gelopen?' Door daar over te praten en daar achter te komen, dat je ook wat meer duidelijkheid kan krijgen over, over welke kaders je het dan hebt.

Wat ik bijvoorbeeld een heel mooi project vindt. Dat loopt volgens mij ook nog. De tijd is Redesign Psychiatry van Reframing Studio. Dat is echt een typisch voorbeeld van een project dat op systeemniveau aangrijpt en en ook op die manier denkt. Ze zijn ook niet begonnen met hun, met met een een hele, ja, een soort hele afgekadernde doelgroep of een klein stukje en zijn daarop gaan ontwerpen bij wijze van. Nee, zij zijn meteen gaan kijken naar 'Welke spelers zitten er in dit systeem?' 'Wie hebben we nodig?' 'Wie willen we spreken?' En zijn echt va n buiten meer naar binnen gaan werken en en hebben daarin ook wel een aantal experimenten en dergelijke ook bedacht.

**Hebben het ook weer kleiner gemaakt?**

Maar zijn wel meer uitgezoomd begonnen.

**Ja, ja, en jij gaf net heel leuk als advies is aan het begin van het traject wel goed om systeem als woord te benoemen, maar ook een soort van bewustzijn te creëren van z'n groter systeem, waar je misschien in de kleine praktijk de werking ervan ervaart.**



**Ja, ik kan me wel voorstellen dat aan het begin helder is van: nou, we weten dat er binnen dit systeem functioneren en dat er waarschijnlijk hier en hiertegen aan gaan lopen. Dat maakt het misschien al minder frustrerend of verrassend als dat dan gebeurt, het maakt je misschien wendbaarder.**

Precies en als je dan samenwerkt met een ambtenaar ga er dan vanuit dat ook het woord 'systeem' zelf iets anders kan betekenen. Dat vond ik altijd wel een goede geleerde les.

**Ja daar kom ik ook steeds meer achter, ook mede dankzij de Social Design Showdown sessies, dat taal zo belangrijk is.**

Kijk!

**Jaja, ze hebben effect. Voor de luisteraars die niet weten wat de Social Design Showdown is, ga onmiddellijk naar 'socialdesign.nu'. Social Design Showdown daar zijn jullie volgens mij initiator en grote kartrekker van als Afdeling Buitengewone Zaken. En dat is eigenlijk het bij elkaar rapen van het netwerk om onze eigen vakgebied kritisch te bevragen, als ik het zo mag samenvatten.**

Ja en dat is ook wel leuk, dat hoor je dan van van mensen uit andere disciplines die zeggen van 'Social design, natuurlijk zijn er nog heel veel dingen waar we aan kunnen werken, maar waar we goed in zijn, is dus in dat dat dat kritische reflecteren en dat ook blijvend doen'.

En dus dat is, vind ik wel heel mooi en en ik ben ook wel blij dat we met de Social Design Showdown er voor hebben gezorgd dat ja, dat er ook een een een plek voor was. En nou ja, we hebben tot nu toe dus maar 1 keer echt live een event kunnen hosten. Maar ook in de online events zijn er meestal wel zo'n 80 mensen die zich in ieder geval ook er voor inschrijven. We merken dat die community steeds enthousiaster is, een steeds meer mee doen. Wij hopen heel erg dat het uiteindelijk een groep is die ook, nou ja, vanuit zichzelf dingen initieert. En dat het eigenlijk een beetje een community is die elkaar heel erg helpt en dingen meegeeft. Maar ook dus kritisch is op elkaar.

**Ja, ja, ik moet zeggen dat ik wel heel, heel vaak, maar dat ik wel eens er af en toe van die reflectiemomentjes heb. Of dat iets van een Showdown sessie nog even een beetje zo nasijpelt. En dat ik dan denk ik 'Oja! dat kan natuurlijk ook anders doen'. En dat heeft ook volgens mij veel te maken met verwachtingen en het duiden, ook tussen opdrachtgever en ontwerp in. Dat is natuurlijk echt wel belangrijk voor de garantie van succes. Dat je weet dat je aan het zelfde aan het werken bent.**

Ja, precies en er worden ook aan de lopende banden allemaal dingen, nieuwe dingen ontwikkeld of inderdaad inzichten met elkaar gedeeld. Er zijn een aantal actie, teams dan ook aan de slag. We hebben ook een soort van 'vraagstukvormer' uiteindelijk ontwikkeld, een canvas die je dus inderdaad aan het begin samen met je opdrachtgever kan invullen. En volgens mij helpen dat soort dingen heel erg.

En ook het vorige event ging over impact en toen heeft bijvoorbeeld Zeewaardig, ook een social designstudio in Rotterdam, die hebben de eerste versie van hun tool getoond en ook meteen getest met een community. Die ook heel erg draait om hoe bespreek je impact aan het begin van je traject, met je opdrachtgever en hoe stem je dat met elkaar af?

En impact heeft natuurlijk ook álles te maken met die veranderingen op systeemniveau. En dat is iets wat gelukkig steeds meer normaal wordt ook om ook vanuit een opdrachtgever te denken aan impact op een grotere schaal. Maar tegelijkertijd, ja nog best wel een nieuw is, denk ik.

Omdat je toch als opdrachtgever denkt, tenminste dat kan ik me voorstellen van 'Goh nou, ik heb een budget gereserveerd voor 'project X' en ik wilde voor zorgen dat mensen in gemeente Y afval gaan scheiden of of iets dergelijks. Dan heb je daar je budget voor gereserveerd. Dat heb je ook teruggekoppeld aan je manager en dat ga je dan ook doen.

**Ja.**

En het is heel mooi als zo iemand dan, hè, als je met met een social designer aan tafel zit en social designer zegt 'Maar wat kunnen we nou doen met die impact op groter niveau?' 'Kunnen we daar niet al ook alvast over nadenken?' 'Oké, we hebben het nu over gemeente Y en het afval scheiden..' 'Maar wat zouden eigenlijk nog een soort van de indirecte effecten kunnen zijn van onze interventies daar?' 'Kunnen we daar nog iets mee'. En dan is het hartstikke mooi als die opdrachtgever denkt van 'Goh zo had ik er nog niet over nagedacht, maar dat lijkt me echt een top idee, laten we daar wel eens over nadenken'.

Dus dat soort beweginkjes zie je nu. En ik denk dat er voor social designers een echt een rol ook is weggelegd om dus impact op wat meer systeemniveau te faciliteren en te laten zien hoe waardevol dat is.

**Ja, ik vond dat ook één van de hele fijne inzichten vanuit de vorige Showdown. Het heeft ook wel mijn ogen geopend. Je bent zelf ook onderdeel van een systeem en je kan dat ook een groter opentrekken. Je kan je ook als ontwerper heel makkelijk focussen op die ene opdracht en je hebt het begin en een eind, en dan stuur je een factuur bij wijze van spreken. Maar als je vooraf al kijkt van 'Hoe kun je het misschien als een olievlek nog verder laten doorwerken?' Of hoe kun je een hele nuttige connectie maken om de kennis goed over te dragen dat iemand anders je weer wat aan heeft, of er mee verder? Dat zijn echt een hele goeie dingen om over na te denken.**

Ja, zeker, en ook bijvoorbeeld: hoe kun je jouw eigen ontwerp inzetten als vehikel om een bepaald bepaalde structuur te veranderen? Dat hebben we met met SEEV heel erg ingedoken bijvoorbeeld. Dat is een app die jongeren helpt om om schuld te voorkomen. D oor eigenlijk bij de eerste betaalherinnering in te grijpen, te vragen of ze die app kunnen kunnen gaan gebruiken. En één van de doelen van de app is om om de jongeren zelf heel erg in de regie te laten zijn. Ze kunnen zelf bepalen hoeveel zo afbetalen en dat schept een bepaalde autonomie, die juist heel erg helpt, ook in het komen van schulden op een later moment en het laten escaleren van de hoeveelheid schulden

**Ja.**

Dus dat is an sich is dat natuurlijk al een heel mooi streven. Maar tegelijkertijd helpt het dus ook heel erg om de vaste of vastgeroeste structuren, waaraan al die afbetalingsregelingen verbonden zijn, om die ook aan de kaak te stellen. Dus om een debiteuren-crediteuren systeem, wat gewoon is ingesteld op een vast bedrag per maand wat je moet terugkrijgen. Om dat te te ondervragen van 'Goh is dat wel de meest vriendelijke manier om dat te doen?' De meest effectieve manier om

dat te doen, ook?' Ik denk dat we daar.. daar kunnen we denk ik als social designers dus wel nog in groeien. Om daar of misschien samen te werken met disciplines die dit al veel beter doen. Dat kan natuurlijk ook maar.

**Want toen werd daar op gereageerd ik kan me voorstellen dat jullie uit onderzoek met de jongeren dan hebben geleerd van 'Oké, die regie is heel belangrijk en dat op je eigen manier kunnen instellen of of aangeven wat je fijn vindt'. Maar dan moet je dus ook aan de zakelijke, aan de financiële tak melden van 'Hé, we hebben een flexibele betaalregeling nodig'. En hoe wordt er dan op gereageerd?**

Ja, precies dus daar zijn we ook wel tegen wat muren aangelopen. Ja mijn collega moet ik zeggen. Daar merk je wel dat dat systeem echt wel lastig is om om te veranderen. Maar je kan dat zien als een soort Trojaans paard. Dus hè, ze stemmen in op 'Goh we gaan een pilot doen hiermee en dan gaan we daarmee aan de slag'. En dán komt de organisatorische kant. Dus dan ga je kijken 'Oké, als we dit gaan doen, wat moeten we dan aanpassen in ons systeem?' 'Oh, goh dat is nog best wel even een werkje' 'Nou dan gaan we dan mee aan de slag'. Maar als je dat zo stapsgewijs introduceert dan krijg je dat wel voor elkaar. Hoop je.

**Ja dan zit daar ook natuurlijk het momentum. Dat je ziet hoe dat werkt voor de jongeren die terugkoppeling. D dan weet je ook waar je het voor doet. Anders is het zo abstract. 'Ja, moeten we helemaal onze proces gaan aanpassen?'**

Ja precies, je moet niet aankloppen en zeggen 'Hé, kunnen jullie alsjeblieft je proces aan aanpassen?' 'Dan kunnen wij onze app uitrollen' Je moet het andersom framen inderdaad 'Wij hebben een manier gevonden om jongeren te helpen met hun schulden, of in ieder geval dat te voorkomen.' Kunnen we dat doen? Oke tof. Daarmee motiveren, aanwakkeren en dan vervolgens 'Oké, nou, dan komen er nog een paar stapjes bij, maar dat komt goed'. 'Garantie van succes'. En dan, ja, dan dan krijg je zoiets wel wel eerder voor elkaar.

**Ik zit ook naar de tijd te kijken, er drie kwartier eh even te denken, een goeie afsluiter.**

Een uitsmijter.

Mmm, ja, misschien iets van misschien een soort goed voornemen voor het komende jaar of zo.

**Dat is inderdaad, ja hoe we zullen afsluiten. Je zegt een goed voornemen voor het komende jaar. Dat vind ik wel een mooie.**

Jij mag beginnen als je wil.

**Nou fijn, ja, dat goede voornemens zit bij mij, ja denk ik, toch wel heel erg ook op dat impact en systeem niveau. Om voortaan beter een gesprek te gaan over 'Wat is nou eigenlijk hetgeen wat we samen willen bereiken?' En hoe kunnen we, de impact niet alleen afkaderen maar ook vergroten of overdragen. Ik vind het wel leuk om dit jaar mee te oefenen. Dus ik ga hemt ook niet te groot maken, maar ik wil daar in groeien en oefenen, denk ik, als als ontwerper het supergoed.**

Super goed, nice!

Nou het voornemen voor mij voor het jaar. Wij hebben binnen een Afdeling Buitengewone Zaken hebben we een Impact teampje opgericht, sinds vorig jaar al. Dit jaar willen we echt een flinke slag gaan maken.

We hebben natuurlijk ook die belofte van dat we aan het eind van het jaar al onze projecten maatschappelijke impact hebben. In ieder geval dat is dan het doel waar we naartoe gaan werken. Nou ja, ik heb heel veel zin om ook in, zeg maar de manier waarop mensen met impact omgaan of hoe ze dat meten en hoe ze daar achter komen...

Ik ben heel erg benieuwd hoe ook juist dus disciplines buiten ons vakgebied, buiten social design.. Hoe die dat doen. En dan met name wanneer het gaat om die softe impact. Ja, want ja, je kunt het past het best goed te doen om te meten hoeveel water het bespaart of hoeveel CO2 bijvoorbeeld. Maarja, probeer maar eens te achterhalen of je ervoor gezorgd dat een groep jongeren autonomie voelt.

Dat is gewoon heel grote. Het is heel belangrijk om om op die manier te gaan denken, hé, want op die manier krijg je, denk ik maatschappelijke verandering en krijg je dat in beweging. Maar ja, je moet wel weten of we het ook is gelukt en of je daarna weer op kan voortbouwen denk ik.

**Mooie, maar ook uitdagend, want dat heb ik bijvoorbeeld ook altijd met het onderwerp gezondheid. Dat het ook iets wat zich op zich in bepaalde parameters heel goed laat meten met smart watches en dingen, maar in bepaalde opzichten ook niet. Omdat gezondheid is voor iedereen weer iets héél anders zeker als het het vanuit positieve gezondheid benadert. Daar worstel ik ook altijd mee van hoe maak je dat nou meetbaar en zéker preventie. Hoe kun je weten of je iets hebt voorkomen? Want misschien was er helemaal niet geweest.**

**Dus maar vooral ook als dingen meer over gevoel, van autonomie of regie inderdaad gaan, is, best wel knap lastig om te meten, maar wel belangrijk voor een succes definitie in ons vakgebied.**

Ja, nee, dat denk ik ook.

Dus ik zou zeggen: laten we elkaar aan het eind van het jaar nog een keer bellen, zo gaan kijken hoe ver we zijn gekomen met deze voornemens .

**Ja leuk!**

En ook hoe juist inderdaad, hoe meer grip krijgen op die software. Impact, dat lijkt me heel tof.

**Grip krijgen op is of de impact ik een mooie uitsmijter.**

**Nou, heel leuk dat ik dat ik hier mocht zijn vandaag een dank voor dit gesprek.**

Super leuk!