

# Podcast - Donna Stam

## Van het podcastje naar de muur - aflevering #3

Ontwerpen binnen jeugdzorg,

gast: Donna Stam

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 samenzorgen.*

*In deze aflevering spreek ik Donna Stam, social designer bij Garage2020,*

*een innovatieplatform binnen het jeugdhulpdomein*

*die met innovaties de bestaande vormen van jeugdhulp willen voorkomen, verkorten of vervangen.*

*In hun aanpak is ontwerp één van de expertises die huist in de verschillende garages door het land.*

*We bespreken hoe het is om als ontwerper met verschillende expertises samen te werken binnen een specifiek domein. En moet niet iedere tak van de zorg een 'garage' hebben?*

-

**Nou dan beginnen we gewoon.**

**Ik ben benieuwd hoe het is om als social designer binnen het systeem van jeugdzorg te ontwerpen - met zo'n uitgesproken missie van 'we gaan het overbodig maken'.**

Ja, nou heel leuk natuurlijk, ten eerste. Ik vind het heel tof dat er vanuit de zorg die vraag ook is. Daardoor is de Garage wel ontstaan. Zo van: "We moeten innoveren en dat lukt ons eigenlijk niet zo goed om dat binnen het huidige systeem van jeugdzorg te doen."

We staan er als Garage echt een soort van naast. Dat is natuurlijk heel tof. Het is heel tof om te doen met die hele diverse groep. Soms ook heel moeilijk. Je komt van alles tegen. Ik leerde in het begin echt ontzettend veel over jeugdzorg. Je wordt elke keer weer verrast, positief en negatief. Vooral ook heel diverse werk is het denk ik.

**Wat vond je dan het meest opvallend of gekste in zo'n systeem, waar je dan eigenlijk een beetje blanco bent ingedoken?**

[..]

[01:47:] - Ik weet het denk ik niet zo heel goed meer, vooral in het half jaar dat ik begon.. Ik heb collega's die werken echt als hulpverlener, dus die zitten echt in dat systeem. Het is gewoon heel grappig om met hen gesprekken te voeren. Ik kwam er sowieso achter dat het echt ontzettend breed was.. Het zit door de hele samenleving werken zo veel mensen voor jongeren met echt zware problematiek, maar ook gewoon op scholen. Zoals maatschappelijk werkers. Dus hoeveel raakvlak het had, ik leerde daar steeds meer over.

Maar ook over waarom bepaalde dingen zo werkte. En soms verbaas je je echt over.. maar "huh, hoe is nou dit systeem tot stand gekomen?". En als je er dan in duikt, dan snap je het wel.

En dan zijn er ook allerlei regels of reguleringen ofzo. Maarja, als je dat dan voor het eerst hoort denk je 'He? Werkt het echt zo, hoezo? Waarom?'. Ik kan niet echt een concreet voorbeeld noemen.

**[02:50] - Nee ok. Maar meer overall, dat je dingen tegenkomt dat je denkt van 'Ok, huh?' Maar er zit dan uiteindelijk vast een logische gedachte achter. Hoe het zich dan in de praktijk uit, is dan het "huh" stukje ervan?**

[03:10] - Ja ik denk het wel. Je hebt natuurlijk mensen die werken gewoon al jaren als hulpverlener, die zien het systeem natuurlijk veranderen. En ik kom op verschillende thema's, kom ik ook gewoon in één keer met mensen praten. Zo van 'hé, hoe werkt dat nou?' 'Hoe doe jij jouw werk?' 'Wat gebeurt er allemaal?' - En soms zie je dat ze zelf ook zoiets hebben 'Oh.. dan moet ik het aan jou nu gaan uitleggen? Tja, er zit een hele geschiedenis achter, waarom dat zo is gegaan. Maar ja, het is eigenlijk misschien niet perse logisch meer.'

Dat is op heel veel verschillende onderwerpen op hoe je pleegzorg ouders werft en waar die doorheen moeten. Maar ook, we hebben natuurlijk 'MONNIE' - 'Seev' inmiddels. Een project over schulden. Dan kom je er echt achter, het systeem zit zo krom in elkaar! Voor elke regel is wel iets logisch te bedenken. Het komt wel ergens vandaag. Maar hoe het in de praktijk werkt.. Dat is niet altijd hoe het bedacht was.

**[04:06] - Ik heb soms ook het gevoel, dit soort systemen. Dat is zoiets wat over de jaren is gegroeid. Nu gebeurt er een keer dit in de praktijk, dan leggen we deze regel er nog even boven op. Het is ook een soort opstapeling van goed bedoelde dingen.**

Het wordt een soort draak..

**Een draak ja, dat is een goed metafoor! Dat je dan op een gegeven moment ook denkt van 'Nou.. misschien moeten we even alles weghalen.'**

[04:39] - Of juist weer objectief kijken. Niet op de manier van 'Het is hierdoor gekomen, dus het is logisch'. Maar wel: 'Hoe dit er nu uitziet, werkt dit nog met hoe we het ooit hebben bedoeld?'. Ik vraag me af of dat vaak wel goed wordt gedaan.

En daarom denk ik dat het zo goed is dat er mensen bij komen die dus niet die hele.. Dat is er af en toe naar kan kijken met een soort van.. Ik kom niet uit die jeugdhulp. Ik kan daar vragen over stellen. Soms in het begin, het voelt ook wel of je domme vragen aan het stellen bent. Maar dat vind ik dan wel weer leuk. Zo van 'Huh hoe zit dit nou eigenlijk, waarom zit dit zo?'

**Ik dat juist die domme vragen. Of ja die vragen waar nog een open blik achter zit, want dat is het denk ik, dat die wel heel erg behulpzaam kunnen zijn in zo'n situatie waarbij je door de bomen het bos niet meer ziet als je er in zit. In zo'n systeem.**

**En hoe vliegen jullie projecten aan bij Garage2020? Hoe ontstaan er nieuwe projecten, is dat iets wat jullie zelf binnen het veld kijken - waar kan het nog wel wat innovatie- of ontwerp kracht gebruiken? Hoe ontstaan die vragen?**

[05:51] - Eigenlijk vanuit verschillende manieren. Ik heb bijvoorbeeld ook een aantal collega's die werken in Rotterdam bij Enver (?). Dat is de jeugdhulporganisatie, een van de grote jeugdhulporganisaties in Rotterdam. Dus die horen natuurlijk ook wel wat van collega's, of er komen natuurlijk ook wel specifieke vragen. En soms is het 'Hey, er zit hier iets moeilijks' kunnen we als garage nog wat betekenen?

Soms is het echt een specifieke vraag, soms is het wat vager. Soms komt het ook wel door een City Lab uitvraag of van het Stimuleringsfonds dat we denken, hey dit raakt heel erg aan ons, kunnen wij hier iets mee? Dus dan komt de vraag eigenlijk weer vanuit het publiek domein. Gemeentes. En soms ook inderdaad vanuit onszelf, dat we denken 'Hey dit vinden wij interessant, laten we hiermee aan de slag gaan'.

Dus eigenlijk heel erg breed. Dat verschilt dan ook weer per project, hoe groot je dat dan weer aanvliegt, of hoe concreet het wordt. Ja dat is het een beetje denk ik.

**Via verschillende routes.**

Ja de eerste zijn wel allemaal ontstaan door klantreizen met jongeren, die zelf een verleden hadden in jeugdhulp. En daar zijn een aantal thema's uitgekomen, waar zij veel tegenaan liepen. Dus daar is toen meer aan de slag gegaan.

Sommige zijn projecten die al heel lang lopen, andere zijn snel afgerond, sommige zijn weer doorgerold in nieuwe projecten of het wordt meegenomen. Dus het is allemaal verschillend.

**[07:34] - Het loopt misschien ook een beetje in elkaar over.**

[07:28] - Dat ook wel. Ik denk dat we soms ook wel.. dan zijn we ook weer met een nieuw onderwerp bezig en dan denk je we kunnen eigenlijk best veel uit het onderzoek van een ander project putten, dan zijn er toch wel weer raakvlakken.

**[07:50] - Dat is denk ik wel een heel groot voordeel als je als ontwerpbureau, is het een ontwerpbureau?**

Ja ik weet zelf ook nooit zo heel goed hoe we het moeten noemen? Innovatieplatform.. Organisatie, want eigenlijk. We zijn een stichting. Dus we zijn ook niet een ontwerpbureau wat je inhuurt.

**Nee.. ook interessant.**

**Wat ik wou zeggen, als bureau, het is wel heel mooi als je zo'n sterke focus hebt. Ik denk dat je dan ook wel echt het verschil kan maken. Omdat je zó geïntegreerd, ook met de type mensen die bij jullie rondlopen, inderdaad de specialisten uit het veld, dat je echt zo'n systeem kan uitpluizen en dat je door die focus ook misschien ook wel meer impact kan hebben?**

[08:44] - Ja. En tegelijkertijd vind ik het zelf ook nog wel divers genoeg. Als in.. Daar was ik zelf nog wel eens bang voor, ga je nou echt op één onderwerp focussen? Want eigenlijk is het onderwerp 'het gezond opgroeien van jongeren'. Ja dat is dus 0 tot 25 jaar. En sommige projecten richten zich zelfs op gezinnen en ouders.

Dus je hebt ook wel weer een hele grote scope, maar in verschillende projecten kun je inderdaad weer specifiek, en liggen sommige dingen dicht bij elkaar, kun je inderdaad heel veel kennis weer gebruiken.

09:20 [— Marleen de draad kwijt — ]

**[09:30] - Ik zit zelf een beetje in gedachten. Bij bijvoorbeeld de Social Design Showdown waar jij volgens mij ook een bekende gast bent, gaat het ook vaak over impact. Ik vraag me ook wel eens af met ontwerpen, of we ons niet beter, zoals een Garage2020 doet, echt heel erg specifiek op een bepaald domein richten. En best wel langtermijn daar stukje bij beetje verandering in proberen te brengen. Ik denk daarmee ook heel erg die netwerken ondersteunen in dat veranderen.**

Dat klopt.

**Want als ik dan mezelf vergelijk. De projecten die ik tot nu toe heb gedaan, dat is toch steeds wel een bepaald traject, daar lever je iets op en dan ga je weer weg.**

*[ even podcast opstelling veranderen ]*

[11:22] - Nou wat ik dus inderdaad wel zie, is dat ons netwerk, dat maakt een project ook wel tot een succes. Omdat we ook heel makkelijk wel verschillende mensen bij elkaar kunnen krijgen. En dat het dus ook in het jeugdzorgdomein.. er is steeds meer vertrouwen in wat we doen. En mensen willen ook liever, die zien dat het helpt, dus die willen ook meedenken. Dus dan is het van 'Ah, als we gaan innoveren dan kunnen we misschien wel de Garage vragen om daarin te ondersteunen!'.  
Dus dat is ook.. ja dat helpt, denk ik. Dat je het niet meer zelf doet als bureau, maar dat je ook mensen helpt met 'als je wilt innoveren dan kun je dat zo en zo doen'. Dat is één.

Ik hoor dat inderdaad ook bij de Social Design Showdown best vaak, dat mensen zeiden: 'Ja je wordt elke voor zo'n workshop ingehuurd, of voor kleinere projecten'. En dat herken ik ook wel van losse opdrachten die ik soms nog wel ernaast doe. Dat is nooit zo'n lang traject. En dat is denk ik nog echt het voordeel van met het ene been in het onderwerp, het veld staan waar je in werkt. En met het andere toch wel die raakvlakken met ontwerp. Dat je dat beide kan waarborgen.

**[12:28] - Ja en ik denk inderdaad ook op die korte trajecten kunnen ontwerpers gigantisch veel waarde toevoegen. Alleen het is iets kortstondiger, iets..**

[12:42] - Ja het is denk ik aan het einde vaak. Of tenminste.. Ik heb ook een aantal projecten gedaan voor de gemeente. In een wat meer onderzoekende rol met wijken. En dan had ik op een gegeven moment wel het idee, wat doen jullie nou met de uitkomsten? Waar gaat het uiteindelijk heen? Wie waarborgt het, en is het uiteindelijk alleen maar even wat ophalen, hartstikke leuk, en dan gaat het in dit vakje en..

Dus dat. Dat vond ik zelf vaak zonde, zo van wat gebeurd er dan mee?

**[13:13] - En bij Garage2020 heb je wel dat, dat je ook wat meer, dat het niet in de kast beland maar dat je ook wat meer zelf de zorg voor kan dragen dat het ook echt geïmplementeerd word. Dat stukje, ligt dat ook nog bij jullie?**

Ja ook omdat je vaak partnerschappen aangaat. En natuurlijk als de vraag uit de organisatie zelf komt, dan is er sowieso natuurlijk altijd meer draagvlak voor.

Maar ik merk dat, het komt ook meer. Misschien moet je je ook een tijdje bewijzen zo van 'He, het is goed wat wij doen'. En dan op een gegeven moment komt er meer vertrouwen in oplossingen of mensen weten.. Innoveren en implementeren is natuurlijk ook gewoon heel moeilijk. Dus ik denk ook dat het gewoon.. je bent samen aan het uitzoeken van hoe gaan we dat nou het beste doen. Ja, dus dat werkt misschien ook. Ik weet het niet zo goed hoor. Ik ben zelf ook een beetje aan het nadenken van.

**[14:08] - Ik zat zelf ook te denken ja van het draagvlak, dat herken ik wel heel erg. Ik heb ook heel erg vanuit mijn afstudeerwerk eigenlijk zelf heel met een ontwerpvoorstel gekomen. Wel in samenwerking met een organisatie maar binnen de organisatie was niet heel erg veel draagvlak voor het probleem wat ik had gevonden. Ze waren er in ieder geval niet zelf meegekomen, en het is heel moeilijk om dan echt op te gaan lossen. Het leeft dan niet echt. Misschien om echt dingen te veranderen moeten we misschien wel meer prikken in organisaties zodat ze zelf de vraagstukken.. alsof dat hun eigen idee is.**

Wat bedoel je dan? Met het prikken zeg maar.

**Nou ik kan me voorstellen, door dat er zo duidelijk een organisatie is als Garage2020 is die zegt 'Je moet bij ons zijn voor jeugdzorg'. Je hebt al iets om naar toe te gaan. Jullie hebben hartstikke veel mooie innovatie voorbeelden en projecten lopen. Dus ik kan me voorstellen als je dan zelf een organisatie bent in dat veld, dat het dan wat makkelijker, wat concreter is om zelf ook met.. Dat als je ooit ergens mee rond loopt van 'Zou dat niet eens anders moeten.. of ik loop steeds hier tegen aan' - dat je iets hebt om naar toe te gaan.**

Ja dat snap ik wel.

**Ja dat wat ik net zij, dat je in andere velden, waar dat misschien nog niet zo is, of waar dat een grote vergaarbak is, dat daar het nog moeilijk naar boven te halen is van 'waar hebben ze eigenlijk hulp bij nodig'?**

[15:55] - Ja, ja. Dat snap ik. Wat je zegt klopt denk ik ook wel, ik kan me voorstellen dat je ook niet zo goed weet, waar je naar toe moet met je vraag. Ja, naar je innovatieafdeling, maar die gaat vaak ook over we schaffen nieuwe computers aan. Dat is niet de innovatie die wij voor ogen hebben denk ik.

En ik denk dat daar van veel organisaties een groot deel van het budget naar toe gaat, vaak. Dus ja.. Er moet ook wel een soort baken zijn. Met deze vraag of met dit probleem, ondanks dat ik eigenlijk m'n vraag nog niet precies weet, kan ik wel eens een keer koffie gaan drinken en dan kijk ik welke kant we op kunnen.

### **Een soort startpunt, verkenpunt?**

Ja en ook. Toch wel.. Dat is voor ontwerpprojecten natuurlijk heel tekenend, dat je heel erg moet leren omgaan met de onzekerheid in zo'n projecten. En dat kunnen heel veel mensen.. of ja die zijn het niet gewend. Ik zeg niet dat ze het niet kunnen, maar ze moeten het een keer meemaken.

Wat denk ik ook helpt is gewoon toch op veel manieren een keer een dag meedraaien of iets uitproberen. Al gaat het maar over een heel basic onderwerp. En daarvoor weten mensen ons ook wel te vinden. Dus ook om een beetje te inspireren binnen de organisatie. Er hoeven er op een hele afdeling van vijftig mensen maar twee tussen te zitten die al een hele tijd met een idee rondlopen en dan denken 'Hey, nu kan ik er iets mee!'. Dan.. dat helpt natuurlijk al. Niet iedereen hoeft innovator te worden, maar dan kun je die mensen in elk geval helpen daarmee.

[17:27] - Ja en dan weten ze ook waarvoor ze je kunnen benaderen. Want ik denk dat mensen heel vaak denken 'Oh, voor een ontwerpbureau.. blijft toch.. Helemaal social design blijft toch ongrijpbaar'. Kijk als je zegt 'Ik doe grafisch ontwerp' ja, super duidelijk. Social design iets minder. Dus mensen weten ook niet zo goed met wat voor vragen ze bij je kunnen komen, denk ik nogsteeds niet. Ik denk dat het wel meer komt, maar ik denk dat het nogsteeds lastig is.

### **Ja terwijl dat ik denk, dat in iedere organisatie, dat durf ik eigenlijk wel gewoon te zeggen. In iedere organisatie loopt iemand wel met een perfect social design vraagstuk in z'n hoofd.**

Ja! En ook mensen die het ook heel goed kunnen doen. En vooral heel erg in het begin van die projecten kunnen helpen met het ophalen van informatie, het doen van interviews, de juiste personen benaderen. Dus ik denk dat we daarin juist, dat samenwerken daarin is juist heel interessant.

### **[18:17] - Ik zit nu te denken.. Heeft dan niet iedere tak van de gezondheidszorg z'n eigen Garage nodig?**

Ik zou daar wel voor streven. Ik heb daar.. maar dat is geloof ik echt al een paar jaar geleden met Jan Belon wel eens over gehad? Zouden we niet eens deze kant op moeten? Ik weet zeker dat we niet.. niet elk ontwerpbureau moet zo ver die kant op, want je moet, ik ook, de samenwerking die wij bijvoorbeeld hebben met de Afdeling, Reframing Studio, dat is super interessant. Want dan kun je juist ook weer die.. die kunnen je juist weer nog beter bijstaan in bepaalde onderdelen van het ontwerpproject.

Maar af en toe zie me zelf ook wel als een soort van vertaler, ofzo. Als een verbindende factor, die dan weet wanneer je de mensen uit de zorg er bij moet halen en de mensen uit het ontwerpveld. En misschien ook nog wel uit andere velden, maar even globaal.

**[19:14] - Je zit wel geïntegreerd in een netwerk inmiddels. En je weet ook de routes.**

En dat is zo belangrijk! Af en toe willen we er nog niet helemaal aan.. Maar het is zo belangrijk wie je kent, wie er bijdraagt en wie ondersteund of iets slaagt of niet. Vooral voor dat stukje implementatie bijvoorbeeld.

**Ja dat kan ik me heel erg voorstellen. Ik zat onderweg hier na toe er heel erg over na te denken omdat ik het gewoon zo gaaf vind dat Garage2020 zo uitspreekt van 'Nou dit is onze focus en daar gaan we voor!'. Zou niet ieder zorgdomein.. dat.. het lijkt me best een mooie wereld.**

Ik zit te denken, eigenlijk bijvoorbeeld in kinderziekenhuizen is ook heel veel ruimte. Jij hebt daar ook je afstudeerproject gedaan, er is ook veel ruimte voor vernieuwing eigenlijk. Er is gewoon altijd best wel veel geld, dat klinkt een beetje cru, maar er is wel ruimte om die plekken vaak mooi en goed vorm te geven.

**Zeker, dat is vaak niet het probleem in elk geval.**

Nee precies. En dus ook wel ruimte ook iets uit te proberen. Dus dat zie ik soms ook wel.. waar het vuur wordt aangewakkerd. Wat zijn nou andere plekken waar dat al een beetje gebeurd?

**Nou ik heb vorige week iemand gesproken die binnen de ouderenzorg vanuit innovatiemethodes bezig is. En die doet dat echt vanuit in een regionaal netwerk in de gemeente Rotterdam. Wat zij daar ook beaamde is ook dat het zo helpt dat je dat bij meerdere zorginstellingen tegelijkertijd aan het doen bent, want bij de ene loop je hier tegen aan in het traject en kun je bij de andere alvast gaan bijsturen. Dus je leert ook heel erg van de verschillende fases van waar je bij de verschillende zorginstellingen in zit.**

Op die manier ook heel erg van elkaar leren.

**Ja, en zij zijn daar ook al zo ver dat zij.. Je concurreert als zorginstelling ook natuurlijk nog steeds met elkaar. Maar ze werken nu ook meer samen, ze zijn al blij als de mogelijke client gewoon in de regio blijven, in plaats van alleen bij hen.**

**Want zeker straks met die golf van ouderen mensen en die vergrijzing die op ons af komt, kun je ook denk ik niet in één zorginstelling blijven nadenken.**

**Wat ik nu ineens bedenk, even een stapje naar jeugdzorg. Hoe gaat dat eigenlijk qua samenwerkingen - en kennisuitwisseling? Ik denk dat jeugdzorg per gemeente heel erg anders is ingericht?**

[22:12] - Ja maar er zijn ook wel veel jeugdzorginstellingen op dezelfde locatie. Of ja, veel misschien niet maar er wordt gewerkt met aanbestedingen. Kijk, dit is ook zo iets wat ik helemaal heb geleerd. Aanbesteding. Ja het zijn allemaal hele bijzondere termen.

Je wint dus als hulpverlenersorganisatie bijvoorbeeld de aanbesteding bij zeg voor school, maatschappelijk werk, de MBO scholen in de regio. Dus daar zit echt wel een groot stuk concurrentie. Want als jij die hebt, ik weet niet precies per welke periode dat gaat.. Maar als je die dus verliest, ben je ineens heel veel mensen, daar heb je geen werk mee voor eigenlijk.

Dat vind ik een heel bijzonder systeem.

[23:06] Ik denk dat het ook wel heel erg verschilt. Want sommige organisaties hebben wel echt hun eigen expertise. Op sommige plekken, er zijn een aantal aanbieders van pleegzorg in de regio, die kun je allemaal vinden op de - [pleegzorg.nl](http://pleegzorg.nl), ik weet niet precies wat de website is, maar op de landelijke website. En daar hebben ze dan geloof ik wel weer afspraken voor. Maarja, ze willen natuurlijk ook allemaal graag hun eigen klanten.

Ik vind het een heel raar systeem eigenlijk, dat je concurrent bent maar toch ook.. Je wil eigenlijk allemaal het beste voor die jongeren, dus eigenlijk hoe meer samenwerking des te beter.

Ik denk dat het per afdeling of per onderwerp ook heel erg verschilt. Er zijn zo veel verschillende soorten jeugdhulp. Wat ik zei, ja de schoolmaatschappelijk werker of een pleegzorgafdeling. Misschien hebben die wel onderling bij andere instellingen meer met elkaar te maken, dan onderling binnen dezelfde organisatie.

**Ja en het kan per case ook heel erg verschillen waaraan je aan het werken bent met elkaar?**

Maar pin me hier niet op vast.

**[24:27] Ik kom ook over een gesprek over ecosystemen. En ik vroeg me ook af, als je aan het ontwerpen bent, misschien samen met een bepaalde zorginstelling, hulpinstelling? Ik vind het moeilijk met die termen...**

Ja.. jeugdhulporganisatie

**Als je aan het samenwerken bent met een jeugdhulporganisatie, in hoeverre ben je dan heel erg ingezoomd op een bepaalde casus en in hoeverre zoom je ook wel eens uit om meer naar het systeem of het ecosysteem te kijken binnen je proces?**

Ik denk dat we ook binnen projecten wel die scope telkens aanpassen. Het is vaak natuurlijk, ik denk dat we daar als ontwerper ook heel goed in zijn. Het is makkelijker om het concreet te maken, dus klein te beginnen en dan uit te breiden. Maar ik denk dat we ook wel steeds meer het ontwerp, dus een specifiek ontwerp maken, gebruiken om te laten zien dat het in het systeem ook dingen anders kunnen.. Dat we, enerzijds is het ook gewoon service ontwerp.

Dan om MONNIE als voorbeeld te nemen, of ja ik moet 'Seev' zeggen. Dat was heel erg duidelijk de app die jongeren helpt. Heel erg duidelijk vanuit het wereldbeeld, de



belevingswereld van jongeren gekeken: 'Hoe helpt deze app jongeren om hun schulden te voorkomen?'

Maar tegelijkertijd was het ook, dat waren echt twee paden die naast elkaar liepen. Hebben we stakeholders en allemaal bedrijven en organisaties die hier mee bezig waren betrokken om te laten zien 'Kijk het kan anders'. Dus heel erg MONNIE als voorbeeld gebruikt. En daarna hun daarin meegenomen, zo van 'Hey, dat systeem, hoe we naar schulden kijken, dat moet ook anders'.

Dus dat was echt een heel mooi voorbeeld van hoe dat op die twee niveaus zat.

[26:32] - Ja en ik denk, ik weet ook niet of je het alleen nog maar op het systeemniveau moet willen. Soms lijkt het ook wel alsof we daar heel erg naartoe gaan, want dan heb je de grootste impact. Maar ik denk ook dat juist die kleine concrete voorbeelden heel belangrijk blijven. Maar dat het elkaar gewoon wel heel erg kan versterken.

Je kunt eigenlijk heel kleinschalig laten zien, als is het zelfs maar voor één persoon, van 'Kijk, hiermee kan het beter'. En dan krijg je op die manier iedereen mee. En die systeemverandering is altijd over een langere tijd of periode, en daar moet veel meer voor in kaart gebracht worden.

**Misschien juist door aan al die kleine dingen, kleine successen te maken, heb je uiteindelijk genoeg reuring de grotere schanieren van zo'n systeem ook in beweging te krijgen.**

Ja ik denk het wel. Ik denk ook als je mensen mee wilt krijgen, wat jij ook zei, ze moeten wel eigenaarschap voelen.. Ja dan, dat is niet zo als je merkt dat er heel traag over de komende vijf jaar iets in het systeem verandert. Nee, dan moet je ook die kleine successen laten zien en mensen daarin meekrijgen. Denk ik.

**27:44 - Nee zeker, mooie uitspraak. Ik merk in ieder geval zelf wel eens, als ik aan het ontwerpen ben, en ik maak dan even die uitzoom beweging en ik kijk naar het systeem. Dan ik dan best wel eens gefrustreerd ben van 'Aargh, dat systeem!' - Heb jij dat dan ook wel eens binnen jeugd zorg?**

Oh ja ik kan me af en toe heel boos maken, haha. Jij eigenlijk helemaal als ik inderdaad, eigenlijk elk project waar we ook beginnen, ik ga altijd met de jongeren of kinderen praten die er mee te maken hebben gehad, die er ervaring mee hebben. Ja en sommige verhalen zijn zó schrijdend. En dan denk je 'Waarom.. hoe kán dit nou? Hoe kan dit nou gebeuren?' Ik geloof het dan eigenlijk gewoon niet.

Ja en dan, toch soms ook, als je met bepaalde oplossingen komt. Niet iedereen staat gelijk te springen voor innovatie. Wat we eerder al zeiden, het kost best wel veel moeite om iets anders te gaan doen. Het is er wel, de regels zijn er ook wel met een bepaalde reden. Er zijn echt wel mensen die tussen wal en schip vallen in het systeem, die verhalen horen we vaak genoeg.

Soms kan ik ook wel even met de pakken neer gaan zitten van 'Ik ben er even helemaal klaar mee'. En dan toch ook maar weer bedenken als je iets heel kleins bereikt voor één iemand is het ook al fijn.

En als we mensen maar laten zien dat het ook anders kan, dat heb ik toch ook wel steeds meer. Ja, we kunnen dingen ook.. Als je meer vanuit die belevingswereld van jongeren ontwerpt, dat iets bij hun past. Betekent het niet gelijk dat het meteen meer moeite is voor de organisaties of voor de overheid. Het met kan ook aan twee kanten . Als we dat maar een beetje laten zien. En die mindset soms anders worden, dat is ook al winst.

**Dan vind ik de app Seev ook wel een goed voorbeeld. Dat jullie dat juist heel erg hebben gebalanceerd. En volgens mij komen allebei die perspectieven ook heel concreet terug in functionaliteiten van die app.**

Ja en dat is denk ik echt inderdaad een voorbeeld waarbij mensen heel erg zeiden 'Het gaat over geld, we kunnen ook niet als iemand niet betaald daar niks mee doen'. Dus daar is natuurlijk het hele systeem ook ingestoken dat je

\_ verslik me\_

[30:36] Ja. Dat systeem van boetes is natuurlijk heel erg bedacht vanuit 'Dan maken mensen geen schulden meer'. Maar het is niet bedacht vanuit de mensen die gewoon niet kunnen betalen, en dat ze die boete dan ook niet kunnen betalen. En dat je dan dus veel verder van huis bent. En eigenlijk die app kun je dus ook heel goed laten zien dat een persoonlijke, betere benadering óók helpt voor de schuldeiser.

En dat was wel echt best een eye-opener voor mensen.

**Eigenlijk ook wel grappig dat dat een eye-opener is. 'Als je nog meer naar de mens gaat kijken, dan help je het vooruit.' Maar ja, logisch.**

Ja, en soms zul je wel meer tijd kwijt zijn. Tuurlijk zullen er mensen tussen zitten aan wie je tijd besteed en wat je niet terug krijgt. Maar ja, dat is de andere kant op ook nogsteeds zo.

**Ja. Leuk voorbeeld.**

**Ik vind het echt een hele leuke app. En een Dutch Design Award gewonnen.**

Nadenken.

**[31:46] - Je had het net over schrijdende verhalen. Ik kan het me voorstellen inderdaad.. het is best ook wel heftige problematiek binnen dit domein. Hoe ga je daar dan mee om als ontwerper? Wij als ontwerpers werken best wel met empathische processen en proberen heel dicht bij de gebruiker te staan, hoe gaat dat dan als het een wat meer kwetsbare doelgroep is of wat moeilijkere onderwerpen?**

Bedoel je hoe dat in het proces gaat?

**Ja hoe - hoe toon je empathie in een project, zonder dat je jezelf daar misschien aan ten onder gaat omdat het heel zwaar is? Misschien is dat wel helemaal niet voorgekomen.**

Nou wat ik vooral wel moeilijk vond is dat bij sommige onderwerpen, nou dus schulden maar ook bij jongeren die dak - of thuisloos zijn.. En dingen als dak- of thuisloos zijn, ik kan dat gevoel gewoon eigenlijk niet voor de geest halen. Ik heb het niet meegemaakt, ik kan gewoon niet voorstellen hoe dat voor hun moet zijn.

Dus ik vond het ook echt heel moeilijk om daar dan met mensen over te gaan praten. Maar wat ik wel merk is dat, als je oprecht gewoon open bent, en ook eerlijk in 'We gaan het niet gelijk oplossen, we gaan er mee aan de slag' - ik heb heel veel interesse en empathie voor het verhaal, maar het betekent niet dat ik volgende maand met een goede oplossing kom. Dus dat is één, hen echt heel eerlijk benaderen. 'Ik ben heel geïnteresseerd ik hoop dat je me hierover wil vertellen, maar het is niet zo dat we het gelijk hebben opgelost'.

Maar vaak willen ze zelf eigenlijk ook gewoon heel graag meedenken. En is het natuurlijk sowieso dat de aandacht voor je verhaal en iemand die met je mee wilt denken. Meestal valt dat wel goed, gelukkig.

En zijn dat ook soms wel moeilijke gesprekken, maar vaak ook wel mooie gesprekken denk ik.

**Ja.. ik kan me dat wel voorstellen. Heb je dan, heb je het ook wel eens andersom gehad. Dat het een soort van overwinning was, dat je met iemand hebt gesproken dat het voor iemand heel moeilijk was om te uiten. Ik kan me ook wel voorstellen dat het voor sommige mensen toch wel.. Of doen die dan gewoon simpelweg niet mee. Dat kan natuurlijk ook.**

[34:30] - Ja ik denk dat we altijd wel heel erg proberen om daar voorzichtig in te zijn. Dus misschien spreken met iemand die er niet op dat moment helemaal in zit, maar iemand die er net iets later op terug kan kijken. Dat is het ook wel, je moet ook uit de rol van hulpverlener blijven. Daar ben ik niet voor opgeleid, en dan ga ik ook doen alsof ik een soort van.. Ja ik kan meer een soort van gelijkwaardig gesprek met je voeren. Maar we zijn er niet voor gemaakt om mensen daarin te helpen. Dan wordt het ook onethisch.  
**Die grens bewaak je ook goed, richting die persoon, dat uit je ook dan?**

[35:12] - Ja. Ik heb wel eens gehad, dat iemand zijn verhaal aan het doen was en daar wel bij moest huilen. Ja ik vind dat wel heel erg lastig, wat doe je dan inderdaad? Over het algemeen is het einde van het gesprek wel goed. Het is natuurlijk ook fijn om je verhaal te doen, vaak. Dus ja, heel verschillende gesprekken wel mooi.

**Ja het lijkt me lastig en wel mooi als mensen zich zo open kunnen stellen met het idee dat je daar dan.. ]Dat mensen jou ook het vertrouwen geven om ook het verhaal te..] Dat ze zich vertrouwd genoeg voelen om hun verhaal met je te kunnen delen, voor het grote goed. Dat klinkt misschien heel groot?**

Nou ze hebben zelf altijd zoiets van 'Ik wil hier aan bijdragen'. Ik vind het zelf ook heel mooi om die verhalen te mogen horen. Er zit ook altijd veel meer achter dan dat je denkt. Hetzelfde als mensen met schulden.. Jongeren met een Yjeugdhulpverleden worden vaak afgeschilderd als probleemjongeren, terwijl je dan denkt 'Als ik dit allemaal had meegemaakt, dan zat ik misschien.. dan weet ik niet waar ik was geweest'. Het is ook.. Het is gewoon ontzettend goed om dat allemaal te horen.

Ik probeer het ook vaak door te vertellen, ik denk dat m'n vrienden er onderhand wel een beetje klaar mee zijn, haha.

**[36:45] Ja het is natuurlijk, dat is bij iedereen. Er zit zo'n verhaal achter. We hebben het natuurlijk ook best lang over het systeem gehad, maar het is natuurlijk zo veel meer dan een systeem waar iemand in beland, de context, de pech die mensen hebben gewoon.. Bijzonder werk eigenlijk als we het zo opnoemen.**

**Gezien de tijd..**

**Ik was ook nog wel benieuwd naar, je doet natuurlijk ook wel eens ander werk naast Garage2020. Je bent ooit afgestudeerd met een ontwerp binnen het Wilhelmina Kinderziekenhuis. En dat ben je nog meer verder gaan na je studie. Ik ben ook afgestudeerd in het kinderziekenhuis, dus ik dacht leuk om over in gesprek te gaan. Lekker roddelen over het WKZ, haha.**

Nee volgens mij, daar heb ik jouw naam volgens mij als eerste gehoord. Grappig.

- Welk jaar ben je eigenlijk afgestudeerd? 2017? Oh ja dat is één jaar na mij. Want ik dacht al ben ik je dan nooit tegengekomen. Net daarna. Oh grappig. -

**Wat dit zo'n project waarbij er draagvlak was vanuit de opdrachtgever.**

Ja wel vooral vanuit één persoon, Jan Jaap, die had echt die vraag. Ik denk dat zijn team dat ook wel zag, ook wel heel erg van 'We zijn nu hier mee bezig, bij wat ze dagelijks moesten doen', en iets minder bij waar het heen moest. Dus het kwam wel meer vanuit hem.

**Je had een soort van pionier binnen de organisatie te pakken.**

Ja!

**En na je afstuderen ben je daar volgens mij mee verder gegaan, om te zorgen, meer die implementatie fase. Ik denk dat je misschien qua ontwerp tot een concept bent gekomen tijdens het afstuderen, en daarna begon het echte werk?**

Ja precies, toen moest ik zelf ook nog heel veel leren. Ja het afstuderen was eigenlijk heel veel onderzoeken en ontwerp. 'Wat moet er nou precies komen en hoe kan ik dat vormgeven?'. En dat ook wel heel erg met de rest van de therapeuten daar, en de kinderen daar ontworpen en hun behoeftes opgehaald.

En toen stond er inderdaad een concept, en ik denk dat een aantal mensen daar wel zoiets hadden.. van 'Huh? Je zou toch een heel ontwerp gaan maken?'. 'Ja dat kan opzich wel.. Maar dit was het afstudeergedeelte'.

Het sloeg dus wel aan. Dat was heel leuk om te zien, vond ik. Maar toen moest het inderdaad van prototype naar iets wat daadwerkelijk gebruikt ging worden. En dat is wel echt een stap die we niet tijdens de opleiding leren, dus dat is wel.. Dat is wel echt een extra leerproces ofzo.

**Denk je dat je alles geleerd hebt bij je diploma..**

.. ja ben je nog lang niet klaar!

**Nou, gelukkig maar.**

Ja ook waar, zeker.

**Zijn er nog bepaalde hobbels die je hebt begaan binnen zo'n zorgorganisatie om echt iets nieuws te introduceren, want dat was het natuurlijk.**

Ja.. Dit was echt een heel afgebakend project, het ontwerp voor een ruimte, voor een bewegingslandschap. Dus dat was niet iets wat door het héle ziekenhuis moest komen. Dus ik denk dat wat dat betreft het wel makkelijk was.

En ook echt op de afdeling van het kinderbewegingscentrum, dus van Jan Jaap. Dus die had daar gewoon te zeggen wat er kwam. Wat dat betreft vielen de hobbels binnen de organisatie wel mee. Nou was het wel zo dat het ziekenhuis zou gaan verbouwen en daar zou het in meegenomen worden.. dat is allemaal helemaal niet door gegaan.

Uiteindelijk merk je wel, er zijn echt héél veel besluitlagen in zo'n organisatie, waar je dan eigenlijk geen idee van hebt hoe dat loopt. Dat is dan wel gek.

En verder moet je in een ziekenhuis natuurlijk, er zijn wel echt veel regels waar je aan moet voldoen. Wat voor materialen, hoe veilig het moet zijn. Verschillende artsen die daar ook verschillend over denken. Als fysiotherapeuten waarbij de ene zegt 'Alles moet veilig, kinderen moeten echt niet kunnen vallen' en de ander zegt 'Ja, een kind kan ook een keer van een stoeprand vallen, je moet ze ook een beetje uitdagen'. Dus ook nog wel verschillende mening daarin.

[41:52] - En dit werd natuurlijk eenmalig geproduceerd, dat is even uitzoeken hoe dat kan. Je kan natuurlijk niet zoiets in massaproductie laten maken dan.

[....]

**Ik heb ook nog wel een tijdje geprobeerd na mijn afstuderen om verder te gaan met mijn ontwerp, we hebben daar ook een onderzoek over gestart. Ik zit ook te denken, het verschil tussen jouw en mijn project is dat: Jouw project heel afgebakend en heel doelbewust.**

**En mijn project was nog wat verkennend, en het mengde zich ook heel erg met de bestaande processen in het ziekenhuis. Het is een communicatietool in gesprekken.. Dus als je dat op een afdeling zou introduceren, dan zou je eigenlijk tegen de dokter zeggen: 'Hey, zou jij je gesprek voortaan een beetje anders willen doen'. Dus ik merkte ook wel dat sommige artsen dat ook wel als kritiek oppakte, wat ik ook wel snap.**

Echt?

**Ja want je doet dingen natuurlijk op een bepaalde manier. En eigenlijk bood ik een soort hulpstuk aan, vooral om het voor het kind iets meer op zijn of haar niveau te**

**brengen. Maar dat betekent wel dat een arts een stukje van zijn doen net iets moet aanpassen, en dat werd door sommige toch wel gezien als.. ‘Dat heb ik niet nodig!’ Of ‘Ik ben al heel kindgericht’.**

**Dat had ik ook niet zo bedoeld. Je gaat dan wel ook heel erg met bestaande systemen of manieren eigenlijk iets nieuws erin leggen.**

Waren er artsen die hebben geholpen met ontwerpen of die er wel heel enthousiast over waren? Want dat maakt denk ik wel heel erg uit?

**Ja zeker. Er waren er een aantal die het juist heel erg gaaf vonden. En uiteindelijk hebben we een pilot studie gedaan, waarbij artsen er ook voor open stonden om dat in hun praktijk te doen, met reguliere poli gesprekken. Die heb je uiteindelijk wel nodig. En zelf ook een lange adem.. en die had ik toen ook niet. Het waren mij iets te veel muren. Dan zit je al zo lang in een onderwerp? Dan ben je misschien ook uitgeleerd.**

Ja dat snap ik ook wel, dat is misschien ook wel een beetje ontwerper eigen. Dat je op een gegeven moment wil je ook wel weer naar het volgende, iets nieuws.

**Ja.. misschien heel erg. Als ik dan toch weer aan Garage als voorbeeld denk. Het is toch wel heel nobel dat je je zo voor één domein inzet. Kom je dat bij Garage wel eens tegen, dat punt wat ik nu een beetje omschrijf. Dat je met zo iets nieuws komt dat mensen denken ‘eigenlijk is het concept super mooi, maar ik moet er toch iets te veel mijn dagelijks ding voor veranderen’.**

Nou.. de hele slogan van Garage2020, werd al niet perse altijd goed ontvangen. We hebben nu een nieuwe branding, want we hebben 2020 niet gehaald, maar de slogan was: ‘Maakt jeugdzorg overbodig’ - en het doel was 2020, vandaar Garage2020.

En het grappige was, daar had je altijd twee verschillende reacties op. Sommige mensen hadden echt zoiets van ‘Ja! Wow.. ok! Hoe kan ik bijdragen?’ Er was inderdaad kritiek, van ‘Doe ik mijn werk niet goed?’ ‘Wat moet ik dan gaan doen?’.

Dus dat vond ik ook wel heel grappig, want ik had het zelf ook niet zo bedacht als kritiek. Maar wel.. Je wilt het liefst dat geen enkel kind jeugdzorg nodig heeft. Maar het kan ook als kritiek gezien worden gezien naar de hulpverlener, terwijl die natuurlijk super goed werk doet.

Maar, ik denk dat het.. Ja ik weet niet? Het is ook in de persoon zelf denk ik, hoe je daar op reageert. En dat zie je inderdaad, sommige vinden het ook heel leuk om te innoveren en ‘Hoe kan ik iets anders doen’ en sommige denken van nee.. ik doe mijn werk zo en ik doe het goed’. Ik denk dat we dat nog vaak gaan tegen komen.

**Absoluut. En dan moeten we gewoon op zoek naar die ene pionier binnen een organisatie en kijken of je samen met diegene kan rennen.**

Ik denk dat je die wel vaak nodig hebt. Al is het maar.. ook voor processen, van ‘Hey, hier kun je goed een social designer bij gebruiken’. Wij kunnen natuurlijk onszelf wel gaan

adverteren van 'Kijk hoe goed wij het doen!' - maar dat zou ik ook niet vertrouwen. Dat kan iedereen wel zeggen..

**Haha zo'n ontwerper met z'n gladde praatjes..**

Precies, ja "Die hebben altijd een leuk idee, makkelijk. Maar die weten niet hoe moeilijk ons werk is". Wat ook wel ja.. soms kunnen wij ook wel dingen platslaan denk ik.

**Zeker!**

Dus je hebt eigenlijk wel iemand nodig binnen een organisatie die denkt 'Dit werkt, en ik heb het ervaren..'.  
'

**Ik zie ook niet een project echt werken zonder zo iemand. Of je moet je gewoon heel erg kunnen inbedden. Ik denk dat iemand ook wel de wegen voor je vrij moet maken.**

Ja, ik denk het ook wel. Het is ook echt heel erg moeilijk anders als buitenstaander. Dan kom je.. Vergelijk het maar als je ooit een keer een mailtje moet sturen om contact te maken met een organisatie. Als je iemand hebt, binnen die organisatie dan ben je zo binnen. Als je het naar het algemene info adres stuurt, dan krijg je over drie maanden misschien eens een keer een reactie.

**Dan denken ze 'Wie is dit nou, en ik snap niet helemaal wat ze doen?' 'Wat moeten ze van me..'.  
'**

**Ja precies. Dat is een goed voorbeeld, een mailtje.**

[...]

**Heb je nog een mooi voorbeeld, als social designer dat je denkt 'Daar ben ik echt trots op, dat was echt een magisch moment, in een proces waar een kwartje viel  
[...].  
'**

Ja het is zo stom, je krijgt die vraag natuurlijk wel vaker. En ik vind het altijd heel lastig, want het zijn... Of ik heb niet van die goede voorbeelden.

Het zijn altijd best wel lange projecten, dus ik weet niet of er nou. Er zijn wel momenten dat je denkt, als de puntjes op de i. In gesprekken dat je denkt, het is een moment dat dingen bij elkaar komen.

**Het hangt gelukkig ook niet van één moment af. Er is niet een eureka moment.**

En juist ook door van veel mensen, van verschillende hoeken. Dat vind ik zo tof aan de manier van werken die we hebben. Dus.. dat is eigenlijk nooit één moment opname. De context

**Als het zo'n langgerekt proces is, hoe hou je dan het moment of de focus? Dipt het ook wel eens in zo'n lang traject?**

Ja zeker. Seev heeft ook een jaar in de kast gestaan, en toen kwam er vanuit de media veel meer aandacht voor schulden en toen was het echt zo'n moment van 'Ok we gaan hier meer aan de slag?'. En dat is ook echt wel belangrijk, is er draagvlak voor? En ook wel bij onszelf.

We zouden starten met de jongeren Garage, en toen nouja, corona. Eigenlijk waren er jongeren die zouden dan net als de Garage in zo'n team gaan samenwerken. En toen zijn we ook wel even daarin het momentum daarin verloren. Zo van 'Gaan we dat nou nog doen, en hoe maken we het dan nog leuk?'. Dus dat gebeurt zeker. Gelukkig houden we elkaar wel scherp, denk ik. Dat vind ik wel echt fijn aan met een team werken. En soms heb ik niet meer het enthousiasme voor een project, maar dan heeft iemand, anders die ziet er dan iets anders in, die wel. Dus we dragen het dan ook wel echt over. Dus ja, meestal komt het wel goed. Tuurlijk heeft het echt wel dips af en toe.

-

Ik denk dat we een beetje gaan afronden. Heel erg bedankt dat ik hier mocht zijn en een kijkje mocht nemen in je werk! In je woonkamer!