



# Experimenteren met zelforganiseren

Open Space  
Door Martijn Brugman

**Tijdens het onderdeel “Open Space” hebben de deelnemers het voor het zeggen. Zij bepalen de thema’s die aan de orde komen. Waar trendwatcher Tony Bosma in zijn keynote al over sprak wordt hier meteen in de praktijk gebracht. Geen individuele macht maar gebundelde kracht. En dat levert veel op, zo blijkt.**

## Post-its

Het recept voor een Open Space is eenvoudig. Benodigdheden: post-its en stiften, tafels en stoelen, een begeleider en een zaal vol mensen. Het liefst mensen met ideeën, meningen, inzichten, kennis en ervaring. Die zijn vandaag in overvloed aanwezig. De deelnemers zitten in een grote kring. In het midden staat Jan Smit. Hij werkt voor Broos en zijn specialisme is het begeleiden van veranderingsprocessen. Vandaag begeleidt hij de Open Space.

Smit begint uit te leggen waar het bij Open Space om draait: “Vandaag gaat het om thema’s die relevant zijn in uw eigen situatie.” Het zijn de deelnemers zelf die de regie voeren. Smit wijst naar een berg post-its en kleurstiften die in het midden van de cirkel op de grond liggen. Hij vraagt iedereen een paar minuten na te denken over zijn of haar eigen relevante thema en dat thema als een vraag op een van de post-its toe te vertrouwen. De cirkel komt in beweging, post-its gaan van hand tot hand. De stiften worden verdeeld. Na een minuut of vijf laat Smit de microfoon rondgaan. De oogst is rijk.

Iemand zegt: "Ga ik werken met specialisten of kies ik voor allrounders?" Een manager vraagt zich af of de JGZ de juiste organisatie is voor de toekomst. "Of is dat bijvoorbeeld de Jumbo?"

Veel vragen beginnen met "hoe". "Als je ouders op hun eigen kracht moet aanspreken, hoe doe je dat doen?" "Hoe geef je de samenwerking tussen jeugdarts en huisarts meer vorm?" Anderen dagen uit. "Kunnen we niet stoppen met de contactmomenten?" Af en toe zie je mensen knikken als ze hun eigen thema herkennen.

### **Twee Voeten**

Op de muur van de Perserij worden alle post-its gegroepeerd onder een serie letters. De letters verwijzen naar de tafel waar het betreffende thema besproken gaat worden.

Opvallend is hoe Smit iedereen constant op z'n gemak stelt. Hij zegt dingen als: "Laat je hart spreken!", "Maak je niet druk!" en "Alle rollen zijn ok!". Ook introduceert hij de Wet van de Twee Voeten. Iedereen kan op elk moment van tafel wisselen. Smit: "We zijn niet aan het vergaderen!"

We schuiven aan bij tafel F. Daar draait het om de vraag hoe je ouders actief betreft bij de jeugdgezondheidszorg. Er vindt een levendig gesprek plaats. Het onderwerp spitst zich toe op feedback. Saapke Engel-Quaak is jeugdarts bij De Zorgbond. Ze geeft aan dat ouders vaak sociaal gewenste antwoorden geven. "Daar kan ik weinig mee. Er zit zelden nuttige feedback tussen. En krijg je feedback dan is het kritiek dat je iets gemist hebt." Aan tafel is iedereen er snel uit dat gesloten vragen niet werken. Ouders moeten zelf tekst kunnen toevoegen. Dat levert vrijwel altijd waardevolle feedback op. Naima El Khattouti, jeugdarts van Jong Florence, vertelt dat je de mogelijkheid om feedback te geven constant moet aanbieden. "Bij ons zijn feedbackformulieren overal te krijgen. Er zijn heel veel momenten waarop ouders feedback kunnen geven."

### **Social media**

Daar aan tafel F verloopt het gesprek vrij, zonder dat iemand de leiding heeft. En dat is interessant want zonder een voorzitter kun je van feedback ineens overschakelen op het fenomeen Facebookspreekuur. Bij Jong Florence hebben zo'n spreekuur. El Khattouti: "We hebben een team van artsen en andere medewerkers die goed zijn in social media. Daardoor hoef ik het mijzelf niet te leren. Ik profiteer mee van hun kennis." Over het gebruik van internet wordt nog even doorgefilosofeerd. Kunnen ouders bijvoorbeeld niet zelf bijdragen aan het digitale zorgdossier? Een filmpje van het gedrag van een kind helpt bij het stellen van de juiste diagnose. Zie daar het voordeel van een gesprek zonder gestructureerde agenda: de gedachten stromen ongehinderd en dat levert in een paar minuten zo al een aantal goede ideeën en ervaringen op.

### **Werkvloer**

Voordeel van al die zelforganiserende deelnemers is dat de begeleider altijd wel tijd heeft voor een paar vragen. Want we willen van Jan Smit meer weten over Open Space. Is die manier van werken ook toepasbaar in je eigen organisatie? Dat beaamt Jan Smit. "Het uitgangspunt achter Open Space is dat je de werkvloer en de vragen die daar leven centraal stelt. Met een minimale structuur vinden die professionals vanzelf hun weg en zijn ze instaat om optimaal kennis te delen. Een manager moet dat niet van bovenaf aansturen. Hij moet facilitator zijn van het gesprek. Wat je vervolgens ziet gebeuren is dat op basis van de output van die gesprekken zich vanzelf beleid gaat ontwikkelen."

De Open Space nadert zijn einde. Smit roept iedereen bij elkaar om af te ronden. Hij vraagt de deelnemers in één zin te zeggen wat ze mee naar huis nemen. De ene oneliner na de andere volgt. "Meer dialoog en minder risicogericht denken." "Leerzaam hoe anderen het inrichten." "Kijken met een brede blik." Inhoudelijk interessant. Maar de echte opbrengst van dit experiment is de waarde van het zelf organiseren. En als we de

stemming in de zaal peilen, gaat dat in een aantal organisaties een vervolg krijgen.