

Doorbreek Defensieve Routines

Help Mensen Beter

Harry Kruijter



Ontmoet Iris en Sanne

We legitimeren
waarom we mensen
niet helpen...

en

als we eenmaal
'nee' hebben gezegd
volharden we daarin.



Defensieve Routines

1. Bescherm jezelf en vermijdt onzekere situaties
2. Win-Don't loose
3. Gebruik gesloten argumenten
4. Vermijdt transparantie
5. Ontken persoonlijke overtuiging
6. 'Teaching smart people how to learn'

*HAHA...NEE,
MEVROUWTJE*

INSTITUUT VOOR
PUBLIEKE
WAARDEN



Gesloten Argumenten Doorbreken



TIEN RETORISCHE TRUCS

OM DEFENSIEF GEDRAG ROND UITZONDERINGEN TE DOORBREKEN

1. "Dat kan niet, we moeten mensen toch gelijk behandelen?"
Nee, we moeten gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen naarmate ze verschillen.
2. "Als we te veel overnemen leert hij het zelf nooit."
Als we niks overnemen, verdrinkt hij. Wat leert hij dan? Zwemmen?
3. "Hoe weten we zeker dat dit gaat werken?"
Niet, maar we weten wel dat wat we tot nu toe deden zeker niet werkt.
4. "Het mag niet van de wet."
Waar staat dat? Zijn er uitzonderingsgronden? Want de wet wil ook niet dat dit gezin kapotgaat.
5. "Ik ken mensen die deze oplossing veel beter kunnen gebruiken."
Oké, zullen we die mensen morgen gaan helpen? Vandaag helpen we dit gezin.
6. "Niet doen! Straks krijgen we precedentwerking."
Als deze oplossing goed werkt, willen we toch ook dat dit precedent vaker gaat werken?
7. "Hier ben ik niet van."
Niemand is hiervan, daarom gebeurt er ook niets. Maar samen zijn we overal van.
8. "We hebben hier geen middelen voor."
We zetten al jaren hulp in zonder dat het heeft gewerkt, hebben we daar wel middelen voor?
9. "Deze moeder vraagt veel te veel, het is echt claimgedrag."
Ze heeft ook bijna niks en wil het graag beter voor haar kinderen, moeten we haar dat verwijten?
10. "Ik mag die gegevens van de wet niet delen."
Als het voor de kwaliteit van de zorg noodzakelijk is, moet je die gegevens van de wet delen.



1. "Dat kan niet, we moeten mensen toch gelijk behandelen?"
Nee, we moeten gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen naarmate ze verschillen.
2. "Als we te veel overnemen leert hij het zelf nooit."
Als we niks overnemen, verdrinkt hij.
Wat leert hij dan? Zwemmen?
3. "Hoe weten we zeker dat dit gaat werken?"
Niet, maar we weten wel dat wat we tot nu toe deden zeker niet werkt.
4. "Het mag niet van de wet."
Waar staat dat? Zijn er uitzonderingsgronden?
Want de wet wil ook niet dat dit gezin kapotgaat.
5. "Ik ken mensen die deze oplossing veel beter kunnen gebruiken."
Oké, zullen we die mensen morgen gaan helpen?
Vandaag helpen we dit gezin.



6. "Niet doen! Straks krijgen we precedentwerking."
Als deze oplossing goed werkt, willen we toch ook dat dit precedent vaker gaat werken?
7. "Hier ben ik niet van."
Niemand is hiervan, daarom gebeurt er ook niets.
Maar samen zijn we overal van.
8. "We hebben hier geen middelen voor."
We zetten al jaren hulp in zonder dat het heeft gewerkt,
hebben we daar wel middelen voor?
9. "Deze moeder vraagt veel te veel, het is echt claimgedrag."
Ze heeft ook bijna niks en wil het graag beter voor
haar kinderen, moeten we haar dat verwijten?
10. "Ik mag die gegevens van de wet niet delen."
Als het voor de kwaliteit van de zorg noodzakelijk is,
moet je die gegevens van de wet delen.

Gesloten Argumenten Doorbreken

1. Cirkelredeneringen omdraaien
2. Bureaucratie met bureaucratie bestrijden
3. Gebrek aan transparantie blootleggen
4. Gezin centraal stellen in plaats van system
5. Persoonlijk maken

TIEN RETORISCHE TRUCS



OM DEFENSIEF GEDRAG ROND UITZONDERINGEN TE DOORBREKEN

1. "Dat kan niet, we moeten mensen toch gelijk behandelen?"
Nee, we moeten gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen naarmate ze verschillen.
2. "Als we te veel overnemen leert hij het zelf nooit."
Als we niks overnemen, verdrinkt hij. Wat leert hij dan? Zwemmen?
3. "Hoe weten we zeker dat dit gaat werken?"
Niet, maar we weten wel dat wat we tot nu toe deden zeker niet werkt.
4. "Het mag niet van de wet."
Waar staat dat? Zijn er uitzonderingsgronden? Want de wet wil ook niet dat dit gezin kapotgaat.
5. "Ik ken mensen die deze oplossing veel beter kunnen gebruiken."
Oké, zullen we die mensen morgen gaan helpen? Vandaag helpen we dit gezin.
6. "Niet doen! Straks krijgen we precedentwerking."
Als deze oplossing goed werkt, willen we toch ook dat dit precedent vaker gaat werken?
7. "Hier ben ik niet van."
Niemand is hiervan, daarom gebeurt er ook niets. Maar samen zijn we overal van.
8. "We hebben hier geen middelen voor."
We zetten al jaren hulp in zonder dat het heeft gewerkt, hebben we daar wel middelen voor?
9. "Deze moeder vraagt veel te veel, het is echt claimgedrag."
Ze heeft ook bijna niks en wil het graag beter voor haar kinderen, moeten we haar dat verwijten?
10. "Ik mag die gegevens van de wet niet delen."
Als het voor de kwaliteit van de zorg noodzakelijk is, moet je die gegevens van de wet delen.

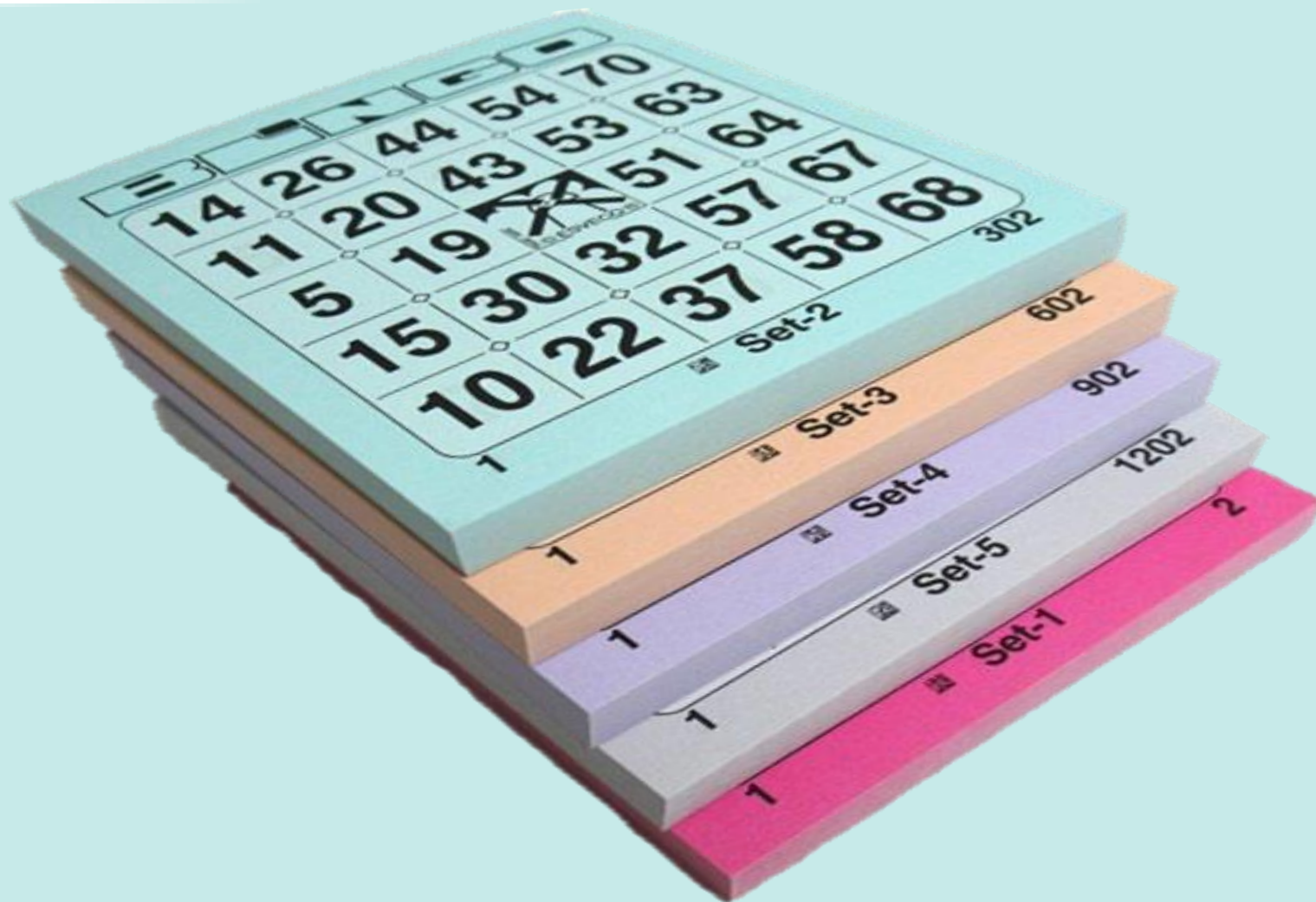
Ennuh...

Wat
leren
we
dan?

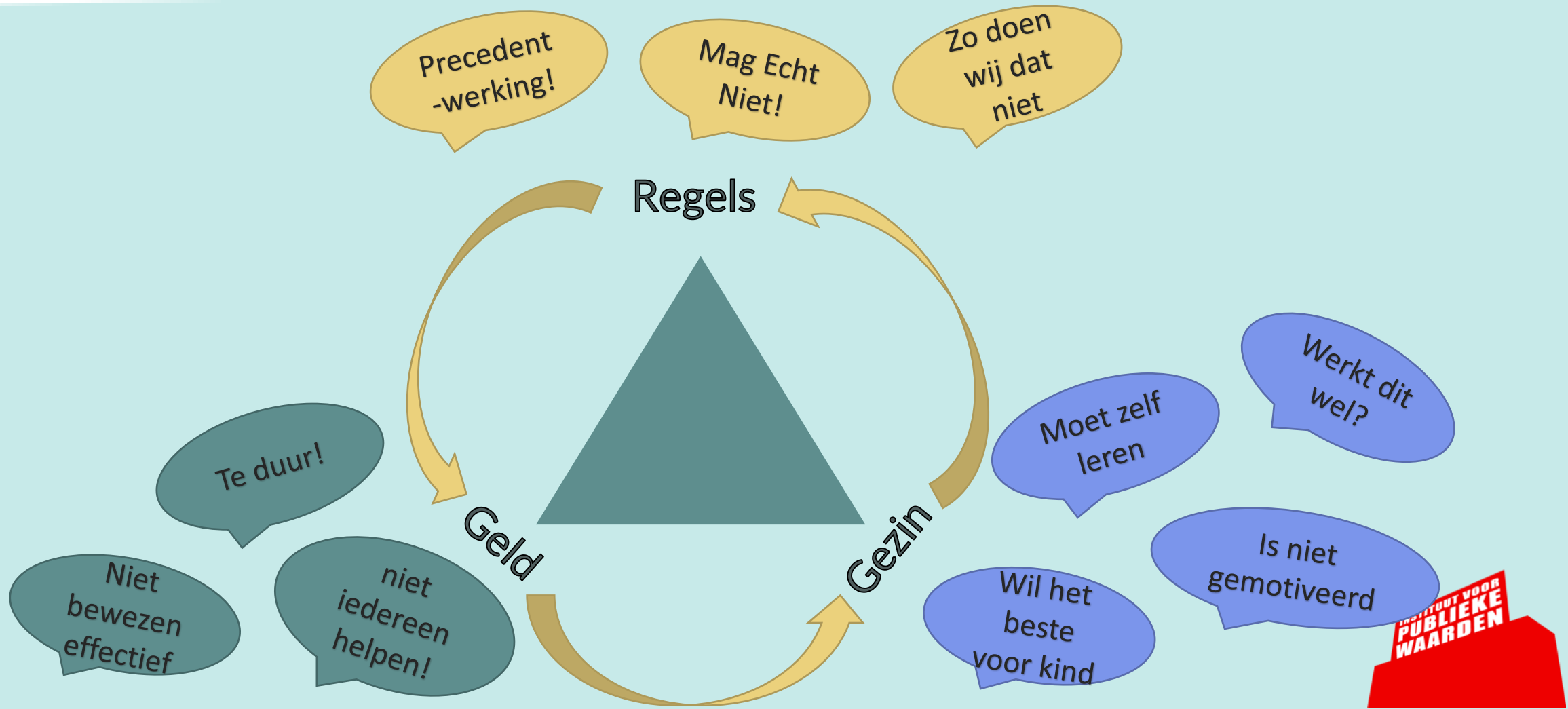


INSTITUUT VOOR
PUBLIEKE
WAARDEN

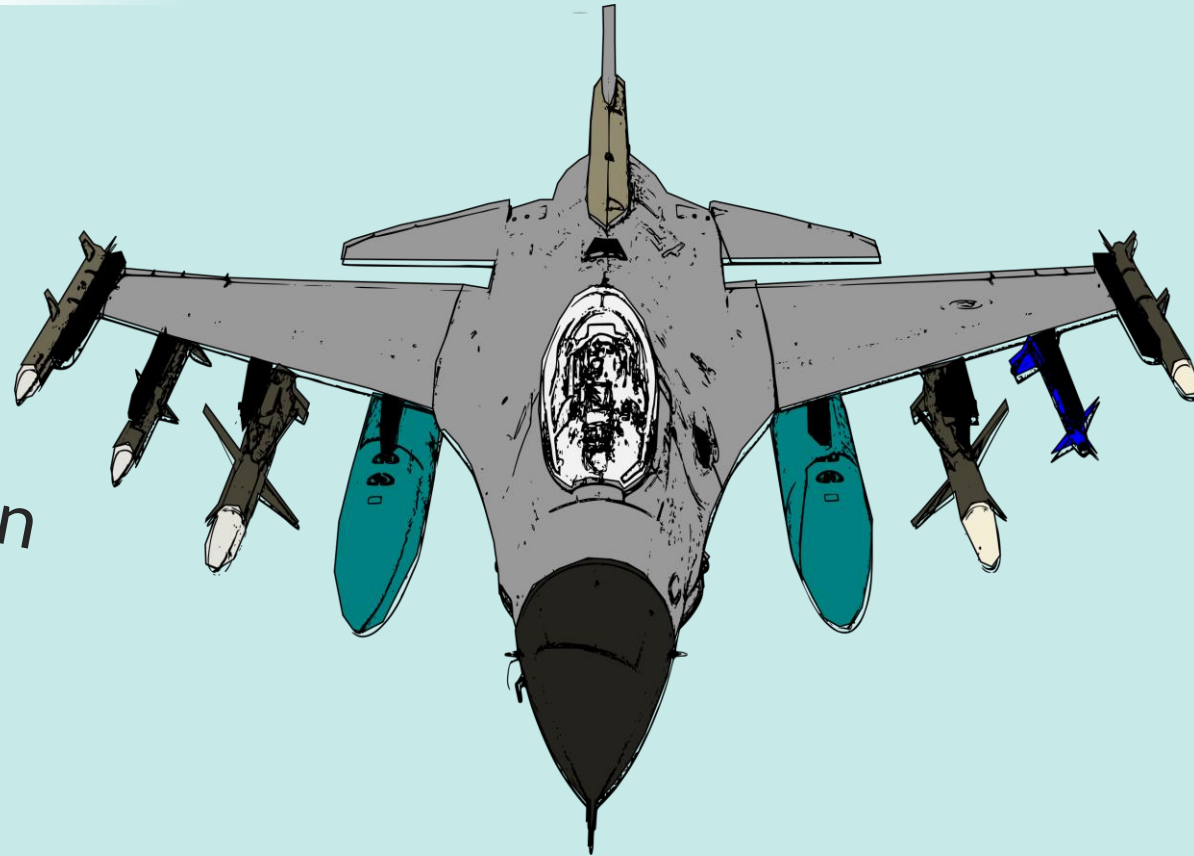
Welkom bij de Grote Defensieve Routine Bingo!



Buitengewoon subtiele en vernuftige verdediging



Standard Operating Procedures In High Reliability Organizations



We moeten
routines hebben
om **WEL**
te handelen

In onzekere en
complexe
situaties

Ga in gesprek!

Wanneer verloor je je overtuiging?

Zoek voorbeelden waar regels of beperkt aanbod voorzieningen ervoor zorgden dat je systeemargumenten ging gebruiken

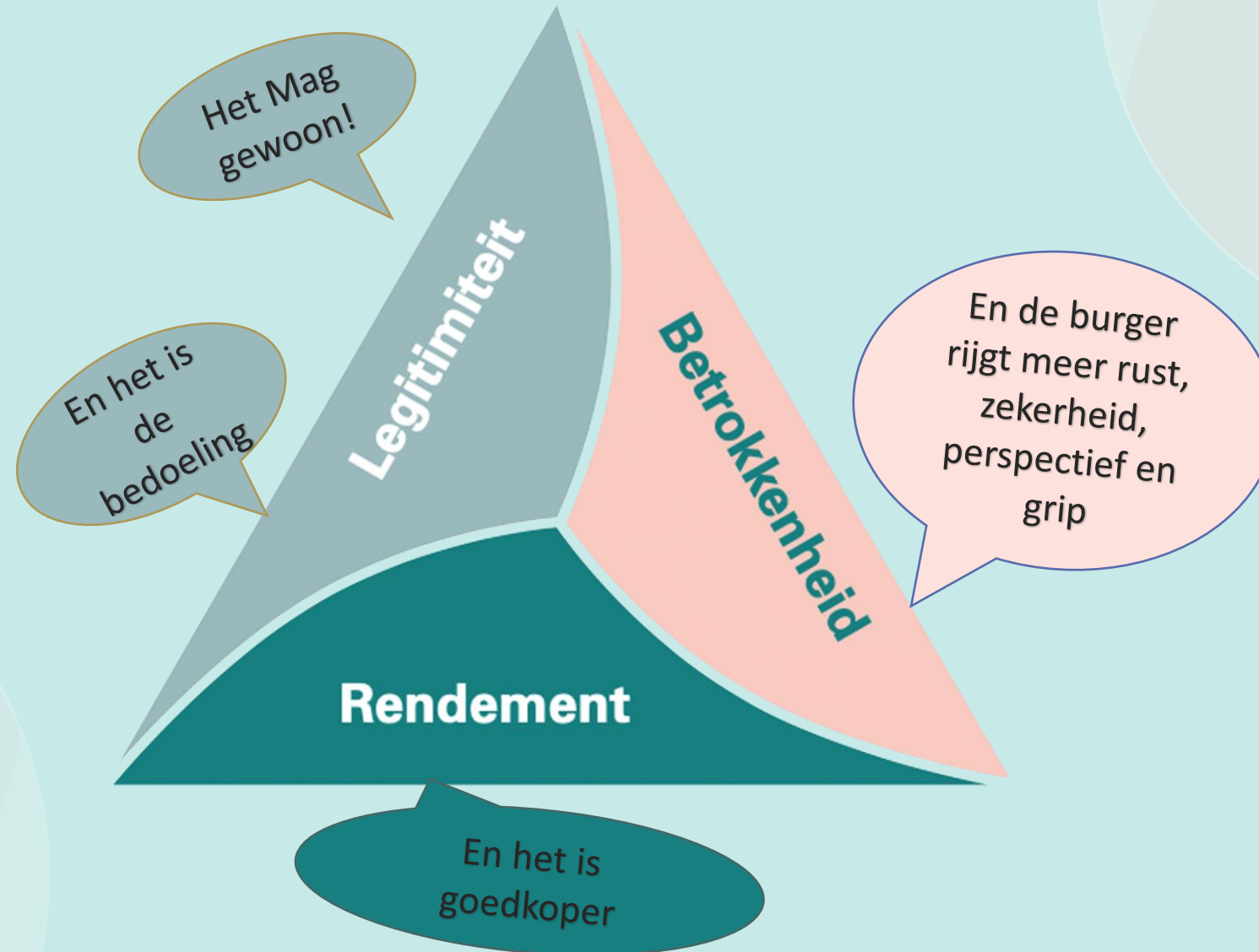


De Doorbraakmethode

- Digitale Doorbraaktool
- Het perspectief van de burger staat centraal
- Helpt bij uitgebreide doorbraak plannen
- Voorkomt eindeloos overleg
- Legitimeert maatwerk



Legitiem maatwerk ≠ willekeur



Bedankt!

Vragen?

