



**GOEDE PRAKTIJK/BONNE PRATIQUE**  
**Doe wat belangrijk is: Stel de Wondervraag !**  
**Herman Panneels**



**3de CONFERENTIE**  
OVER DE KWALITEIT VAN DE OVERHEIDSDIENSTEN IN BELGIË

**3<sup>ème</sup> CONFÉRENCE**  
SUR LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS EN BELGIQUE



# Aanleiding Wondervraag - CAF 2003

→ trend CAF-resultaten 2003 tov. resultaten 2001

- stagnatie globale CAF-score, lage & dalende scores op criteria
  - *1. Leiderschap* (1.3 motiveren en ondersteunen medewerkers)
  - *2. Strategie & planning* (2.2 S&P opstellen, evalueren, actualiseren)
  - *3. HRM* (3.2 competenties medewerkers hanteren)
  - *7. Resultaten bij medewerkers*
  
- Methodiek “de Wondervraag” als concreet antwoord







## De Wondervraag

*Stel dat we nu stoppen.*

*Onze werkdag afsluiten en naar huis gaan.*

*Stel je voor... vannacht, terwijl je slaapt....  
gebeurt er een wonder.*

*Alle problemen, knelpunten en moeilijkheden in onze werksituatie  
worden tegen de volgende ochtend opgelost.*

*Maar doordat je sliep merkte je er niets van dat het gebeurde...*

Waarom zou jij merken dat de problemen zijn opgelost?

Wat zou je zien als je de volgende dag op je werk binnenstapt?

Wat zijn de eerste dingen die opvallen?

Wat doe je anders? Wat doet men anders? Wat zegt men anders?

Wat zien medewerkers en klanten waaruit ze kunnen opmaken dat er een wonder heeft plaats gehad?





## Het doel van de Wondervraag

- Onze fantasie en verbeeldingskracht aanspreken
- Het is een aanstekelijke, stimulerende en uitnodigende vraag die direct en eenvoudig aan alle medewerkers kan gesteld worden
- De antwoorden op de wondervraag leveren een schat aan informatie op waarmee de organisatie aan de slag kan om de werking te verbeteren
- Ook als je niet gelooft in wonderen, kan je deze oefening doen zonder problemen, het is een kwestie van je verbeelding te laten gaan.
- Belemmerende overtuigingen en negatieve automatische gedachten raken op de achtergrond en oplossingen en gedragsalternatieven komen naar de voorgrond.





## ***Besproei de planten, niet het onkruid***

***Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes***

***Water the flowers, not the weeds***

Traditioneel proberen wij de oorzaken en achtergronden van de problemen uit te diepen in hoop van daaruit die problemen op te lossen.

Dit is typerend voor de aanpak van een probleemgeoriënteerde overheidsmanager die zich vooral afvraagt:

***‘Wat gaat er mis?’ of ‘Wat werkt niet’***

De nieuwe overheidsmanager daarentegen vertrekt vanuit de vraagstelling:

***‘Wat gaat er goed?’ en ‘Wat werkt wel?’***





## **Oplossingsgericht werken: weten wat je wilt, uitvinden wat werkt, doen wat werkt**

- Als iets werkt, hoef je er niets aan te veranderen
- Als iets wel werkt, doe er méér van
- Als iets niet werkt, hou er dan mee op en ga iets anders doen





## De wondervraag als « window of opportunity »

→ aanleiding: trend CAF-resultaten

- blokkades tav. kwaliteitsmanagement opheffen
- bureaucratische verzanding van CAF voorkomen
- geen reproductie van probleemtaal,  
wel focus op concrete en specifieke informatie
- positieve & pragmatische manier om vooruitgang te boeken
- betoverend plaatje van hoe het eruit ziet als het goed gaat





# Stappenplan

Op een eenvoudige en spontane manier  
alle medewerkers betrekken

- via een antwoordformulier in het personeelsblad
- individueel en anoniem
- via collectieve bevraging tijdens teamvergadering





## Van DIP\*-ers naar DIM\*-ers

*\*DIP = Denken in Problemen*

*\*DIM = Denken in Mogelijkheden*

- van een waslijst aan ideeën naar concrete verbeterthema's
- werkdocument
- concrete zichtbare projecten op korte termijn
- ruimte voor « denken in mogelijkheden » op lange termijn





## **Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's**

- **Medewerkers Mobiliseren**
- **Intern Informeren**
- **Respectvolle Relaties**
- **Afgestemde Accomodatie**
- **Klanten Kijken**
- **Energiegeevende Evenementen**
- **Leren Leren**





# **Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's**

- **Medewerkers Mobiliseren**

*Medewerkers op een persoonlijke en F2F-wijze informeren en sensibiliseren omtrent de evolutie en de resultaten van de Wondervraag*





## **Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's**

### **■ Intern Informeren**

*Op een toegankelijke en overzichtelijke wijze wordt alle noodzakelijke informatie ter beschikking gesteld door de uitbouw van een intranet.*





# Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's

## ■ Respectvolle Relaties

*De preventiemaatregelen omtrent de anti-pestwet worden aangegrepen om een positief werkklimaat te promoten en de kwaliteit van het werkoverleg te stimuleren.*





## Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's

### ■ Afgestemde Accomodatie

*Interne verhuizen en verschuivingen waren de aanleiding om*

- enerzijds een lange-termijn-debat te voeren omtrent de invulling van het « Sociaal Huis » en*
- anderzijds om de bewustwording omtrent de actuele en gewenste interne sociale architectuur te bevorderen.*





## Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's

### ■ Klanten Kijken

*De ontwikkeling van een bewust  
klanten-relatie-beleid (klachtenbehandeling,  
gebruikersraadplegingen, ontmoetingsactiviteiten).  
Bovendien willen we afrekenen met een  
betuttelend, bemoeizuchtig en betweterig optreden  
naar de klanten toe.*





## **Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's**

### **■ Energiegeevende Evenementen**

*Wat geeft ons energie? Beweging!  
Dit project stelt op regelmatige basis het  
topgeneesmiddel « beweging » ter beschikking  
aan het personeel. Bijbedoeling is een  
« OCMW in beweging ».*





# Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's

## ■ Leren Leren

*Op zoek gaan naar de verborgen interne competenties om een originele impuls te geven aan de professionele ontwikkeling van de medewerkers en de organisatie.*





## **Van lethargie naar vitaliteit met zeven MIRAKEL-thema's**

- **Medewerkers Mobiliseren**
- **Intern Informeren**
- **Respectvolle Relaties**
- **Afgestemde Accomodatie**
- **Klanten Kijken**
- **Energiegeevende Evenementen**
- **Leren Leren**





## Lessen

- De Wondervraag herstelt het evenwicht in de balans tussen resultaatgerichtheid en betekenisgeving in kwaliteitszorg
- De Wondervraag zorgt voor de integratie van verschillende verbeterprojecten in één geïntegreerd en springlevend verhaal, bij medewerkers, leidinggevenden én bestuur
- De Wondervraag houdt ons op het juiste spoor: het geloof in oplossingsgerichte dialoog komt in de plaats van het geloof in probleemgerichte formules





## Tips

- ruim intern communiceren omtrent voortgang projecten (personeelsblad, diensthoofdenoverleg, intranet)
- resultaten tonen!
- een « peter » aanduiden per project, naast de procesverantwoordelijke die eindverantwoordelijke is
- de actie ligt in de interactie
- je dromen niet uitstellen tot morgen en doen wat je vandaag moet doen





## Contactpersoon

**Herman Panneels**

Stafmedewerker Kwaliteit & Innovatie

OCMW Halle

- A. Demaeghtlaan 30, 1500 Halle, 02/363.85.19
- [herman.panneels@ocmw.halle.vera.be](mailto:herman.panneels@ocmw.halle.vera.be)
- [www.ocmwhalle.be](http://www.ocmwhalle.be)
  - meer info over CAF & wondervraag in OCMW Halle

## Meer weten over de wondervraag ?

Raadpleeg [www-](#) en andere lectuur in verband met « solution focused management » en « appreciative inquiry »

