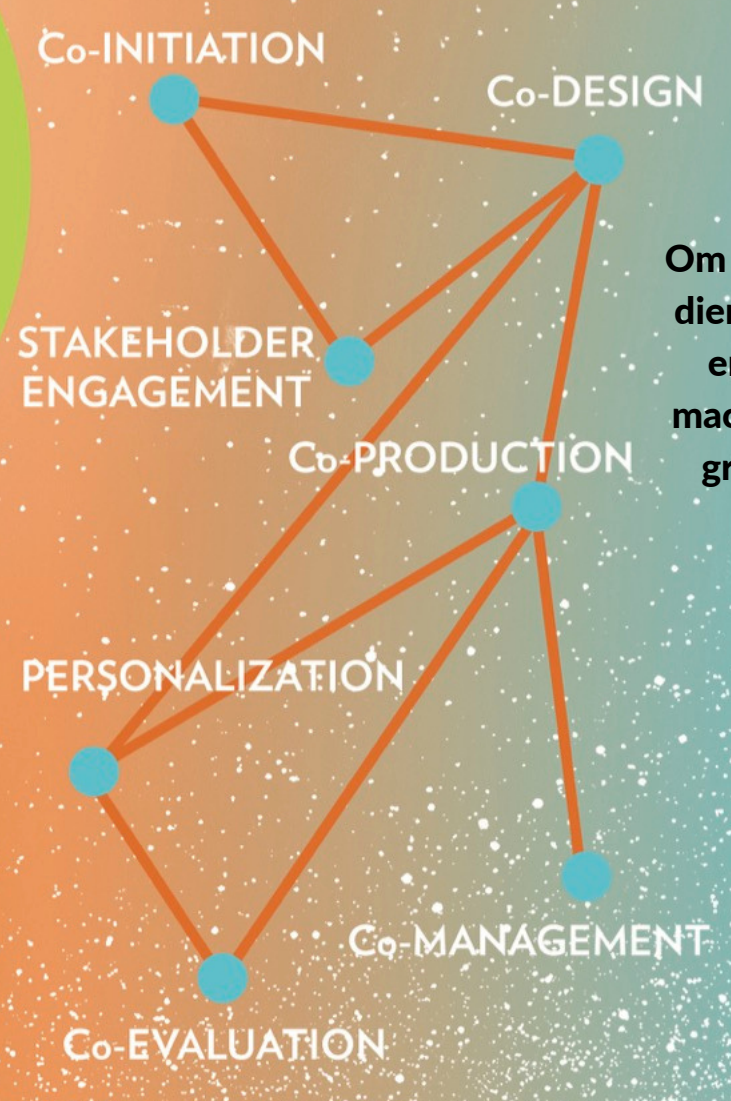


Een typische routekaart voor co-creatie van publieke diensten zou er zo uit kunnen zien...



MAAR... ERVARING HEeft ONs GELEERD DAT CO-CREATIE GEEN EENDUIDIGE ROUTE IS. HET KAN HET BESTE WORDEN GEZIEN ALS EEN PRAKTISCHE ONTWIKKELING WAARBij VERSCHILLENDE PROCESSEN NAAST ELKAAR ONSTAAN.

Diensten moeten evolueren en zich in de loop van de tijd aanpassen. Co-creatie praktijken moeten ook veranderen in lijn met de context waarin ze worden toegepast

Het systeem beschouwt sommige groepen mensen als 'moeilijk te bereiken'. We moeten dit perspectief omdraaien en onze diensten zien als 'moeilijk om mee om te gaan'. En dan dit probleem aanpakken

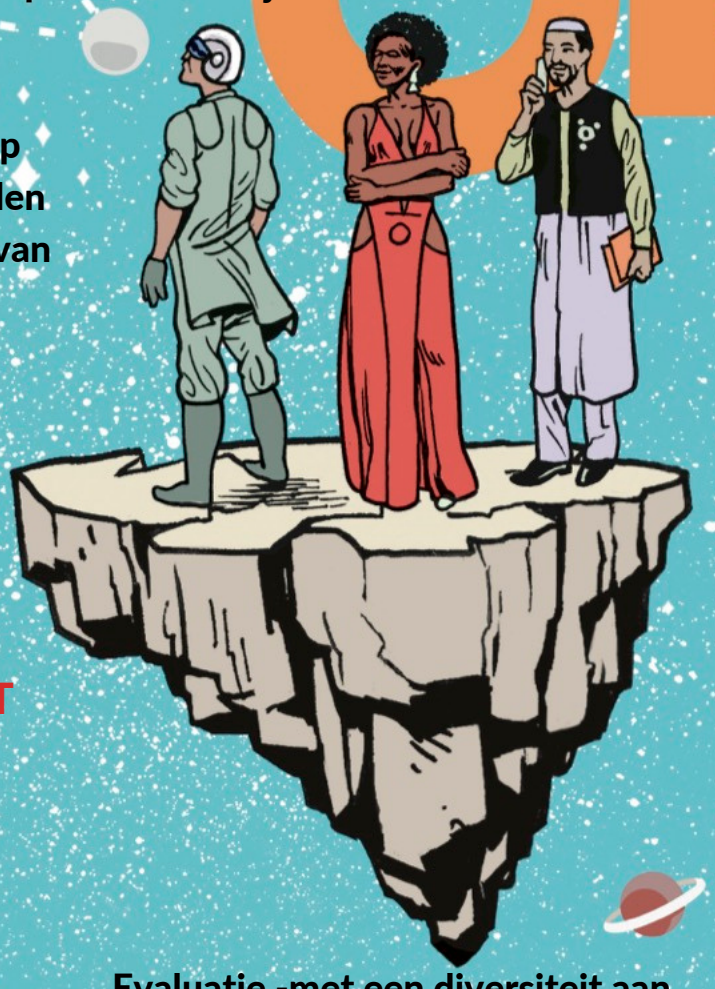
Om co-creatie goed te laten werken, moeten dienstverleners bereid zijn risico's te nemen en bereid zijn om verantwoordelijkheid, macht en middelen te delen met de mensen, groepen en partners die bij de co-creatie betrokken zijn.

Om co-creatie goed te laten werken, moeten dienstverleners bereid zijn risico's te nemen en bereid zijn om verantwoordelijkheid, macht en middelen te delen met de mensen, groepen en partners die bij de co-creatie betrokken zijn.

Co-creatie kan betekenen dat middelen op nieuwe manieren binnen het systeem worden benut. Daarbij zal ook naar de financiering van de diensten moeten worden gekeken.

THE SYSTEM

HET SYSTEEM HOE CO-CREATIE ZICH VERHOUDT TOT HET BREDERE SYSTEEM VAN PUBLIEKE DIENSTVERLENING



Diensten en maatschappelijke ontwikkelingen bevinden zich altijd in een specifieke context. Co-creatie kan ervoor zorgen dat diensten minder standaard en meer aangepast aan de omgeving, context of individu worden geleverd.

Evaluatie -met een diversiteit aan stakeholders- is doorlopend. Het moet zowel het leren door de deelnemers als de ontwikkeling van die dienst ondersteunen.

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Co-creatie gaat over het onderhouden van relaties. Technologie kan daarbij helpen, vooral in bepaalde situaties, maar moet geen standaardoptie zijn.

Co-creatie wordt geleid door empathie. Hiervoor luisteren we actief naar mensen om hun verschillende perspectieven te begrijpen en te waarderen.

Co-creatie betekent een verschuiving van macht. In plaats van diensten die iets "voor mensen doen", gaat het om werken met burgers en gemeenschappen.

Gelijkwaardigheid is de basis om echte gesprekken mogelijk te maken en relaties te ontwikkelen die nodig zijn bij co-creatie activiteiten. Er is geen plaats voor hiërarchie.

Niet elke betrokkene kan aan alle co-creatie activiteiten meedoen of wil bij het hele proces betrokken zijn, maar hun inbreng kan van onschatbare waarde zijn. Vindt manieren om mensen op een "lichte" wijze bij activiteiten te betrekken. Dat kan later tot een grotere betrokkenheid leiden. We mogen ook niet verwachten dat mensen naar ons toekomen - ontdek waar zij zijn en ga naar hen toe.

ETHICAL COMPASS

ETHISCH KOMPAS CO-CREATIE IS EEN OP WAARDEN GEBASEERDE PRAKTIJK DIE VERTELT HOE JE MET DE BETROKKEN PERSONEN MOET WERKEN.

Co-creatie is geen consultatie. Waar consultatie een goede manier is om "de stem van de burger" te horen, vindt er bij co-creatie een verschuiving van macht plaats.

Beslissen wie bij gesprekken betrokken wordt kan een sneeuwbaaleffect zijn. Vaak worden cruciale stemmen in het begin niet opgemerkt, maar door relaties te bouwen zul je verbindingen leggen met meer mensen die je kunt betrekken.

Zorg dat mensen gaan praten. Dit kan door het organiseren van een gezamenlijke bijeenkomst, of gewoon door de telefoon op te pakken. Start simpelweg het gesprek en kijk hoe de relatie en de ideeën zich ontwikkelen.

CATALYSTS

KATALYSATOREN SOMS IS HET BEGIN HET MOEILIKSTE DEEL. KATALYSATOREN ZORGEN ERVOOR DAT CO-CREATIE ACTIVITEITEN KUNNEN TE BEGINNEN TE GROEIEN.

Openheid over het proces, de besluitvorming en de co-creatie activiteiten is noodzakelijk voor het creëren van onderling vertrouwen.

Co-creatie benut de talenten van mensen, en brengt deze samen om uitwisseling en verandering mogelijk te maken. Het gaat uit van kracht en mogelijkheden.



Aanbieders van publieke diensten ontwikkelen bij hun medewerkers op alle niveaus competenties, vaardigheden en waarden voor co-creatie. Dit kan een noodzakelijke ommekeer in denken betekenen voordat je met burgers en andere stakeholders in gesprek gaat.

Wat is co-creatie?

Co-creatie is een activiteit van samenwerking tussen mensen, groepen en organisaties met verschillende expertises, die de waarde van diensten in het publieke domein verhoogt en machtsgeijkheid bevordert.

En wat betekent co-creatie voor publieke diensten?

Het is een gezamenlijke activiteit van aanbieders van publieke diensten, burgers en andere stakeholders met als doel de waarde die publieke diensten bieden te verrijken. Waarde kan worden verstaan als toegevoegde waarde of als gedeelde visies op het algemeen welzijn die leiden tot meer inclusief beleid, strategieën en kaders voor diensten.

Wat is co-creatie niet?

- Het is niet alleen maar inspraak
- Het is niet alleen persoonsgericht werken
- Het is niet zomaar "samenwerken"

En het is zeker geen snelle oplossing. Het is een praktisch waarbij relaties tussen mensen ontstaan, zodat wij verschillende soorten kennis en expertise benutten om oplossingen en verbeteringen voor de samenleving te ontwikkelen.

Dus, wat is het CoSIE project

CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) is een Horizon2020 project dat praktische en instrumenten toepast voor co-creatie van publieke dienstverlening. Wij zijn een consortium van 24 organisaties uit de academische wereld, publieke diensten en het maatschappelijk middenveld afkomstig uit 10 Europese lidstaten.

We hebben in 11 verschillende publieke diensten geëxperimenteerd met co-creatie. Klik op onderstaande beschrijvingen of bezoek onze website <https://cosie.turkuamk.fi> om meer informatie over onze pilots te vinden.

Polen: co-housing voor ouderen

Estland: diensten voor mensen met beperkingen in afgelegen gebieden

Spanje: ondernemers vaardigheden voor langdurig werklozen

Hongarije: lokale economie

Nederland: afval en leefbaarheid

Nederland: herontwerp van diensten voor langdurig werklozen

Italië: verminderen van obesitas bij kinderen

GB: maatwerk bij de reclassering

Zweden: sociale voorzieningen voor mensen met beperkingen

Finland: jeugdwerkloosheid

Griekenland: groenvoorzieningen in een grootstedelijke context

CoSIE
Co-creation of Service Innovation in Europe



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.

CoSIE
Co-creation of Service Innovation in Europe



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.

THE CoSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Waar moet ik aan denken als ik met co-creatie wil beginnen?

- **Wat is de context van onze co-creatie activiteiten?**
- **Wat willen met co-creatie bereiken en waarom willen we hier gebruik van maken?**
- **Wat zijn de onderliggende waarden van onze aanpak?**
- **Welke capaciteiten en middelen zijn er beschikbaar ter ondersteuning van het proces?**
- **Met welke barrières en tegenstrijdigheden moeten we rekening houden?**
- **Welke hulpmiddelen en technieken kunnen we gebruiken om het proces te vergemakkelijken?**

De CoSIE toolkit bevat suggesties voor het beantwoorden van bovenstaande vragen.

Welke hulpmiddelen kan ik gebruiken bij het uitvoeren van de co-creatie activiteiten?

Hieronder worden een aantal hulpmiddelen genoemd, die wij hebben gebruikt hebben om de co-creatie in onze CoSIE pilotste ondersteunen. De toolkit beschrijft gedetailleerd hoe deze hulpmiddelen in de praktijk gebruikt worden.

Social media en open data



Community reporting

Ontwerp technieken

De COSMOS tool

Sociale hackathons

Engagement strategieën

Welke hulpmiddelen kan ik in de roadmap vinden?

De CoSIE roadmap moet gebruikt worden in combinatie met andere hulpmiddelen die in het kader van het project ontwikkeld zijn.

De CoSIE webpage <https://cosie.turkuamk.fi>

De CoSIE toolkit verschaft waardevolle informatie over de concepten die in deze roadmap aan de orde komen, met praktische voorbeelden van wat de concepten betekenen, en hoe deze gebruikt kunnen worden bij de uitvoering, met praktijkvoorbeelden <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

De CoSIE online opleidingsmodule (MOOC) met videomateriaal voor een brede doelgroep van eerstelijns gemeentewerkers tot burgers en studenten.

<https://sola.kau.se/cosie/>

De CoSIE roadmap videos bevatten verklarende filmpjes, waar voorbeelden worden gegeven van situaties met mogelijke oplossingen voor een aantal barrières van co-creatie, gebaseerd op de praktijk ervaringen in het CoSIE project.

<https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

