



Eindrapport
Comon-traject
Verstaanbare zorg

COMON

Inhoud

Over Comon	5
Over dit document	6
1. Over Comon	7
1.1 Situering	8
1.2 Missie en visie	8
1.3 Doelstellingen	9
1.3.1 Doelstellingen Comon	9
1.3.2 Doelstellingen partnerorganisaties	10
1.3.3 Steun	12
1.4 Werkwijze	13
1.4.1 Duidelijke focus	13
1.4.2 Stapsgewijze aanpak	13
1.4.3 Tastbare oplossingen	13
1.4.4 Het gaat vooruit	13
1.4.5 Experimentele mindset	13
1.4.6 Burgerparticipatie	13
1.4.7 Samenwerking	14
1.4.8 Fysieke locatie	14
1.4.9 Partners laten schitteren	14
1.4.10 Brede communicatie	14
1.5 Bestuur en medewerkers	14
1.5.1 Bestuur	14
1.5.2 Adviesorganen	15
1.5.3 Medewerkers	15
2. Thema “Verstaanbare zorg”	16
2.1 Help, ik versta mijn zorgverlener niet	17
2.2 Migraine in elke cultuur anders uitgelegd	17
2.3 Iedereen wordt er beter van	17
3. Oplossingstraject	18
3.1 Fase 1 – Uitdagingen verzamelen	20
Fase 1a. Uitdagingen verkennen	20
Fase 1b. Uitdaging selecteren	21
3.2 Fase 2 – Problemen verkennen	24
Fase 2a. Problemen in kaart brengen	24
Fase 2b. Problemen selecteren	26
3.3 Fase 3 – Oplossingen bedenken	27
Fase 3a. Creatief brainstormen	27
Fase 3b. Oplossingen selecteren	28

3.4	Fase 4 – Experimenteren	30
	Fase 4a. Experimenteren met oplossingen	30
	Fase 4b. Verduurzamen van oplossingen	33
3.5	Fase 5 – Evalueren en leren	35
	Fase 5a. Evaluatiewerkshops	35
	Fase 5b. Interviews	35
4.	Publiekstraject	36
4.1	Digitale vaardigheden aanscherpen	37
4.2	Design thinking stimuleren	37
4.3	Draagvlak versterken, informeren en kritisch reflecteren	37
4.4	Evaluatie van het publiekstraject	38
5.	Communicatie	39
5.1	Doelgroep	40
5.2	Opmerkelijkste communicatiemomenten	40
5.3	Communicatiekanalen partners	40
6.	Meerwaardecreatie	41
6.1	Meerwaarde	42
	1. Ontplooiing	42
	2. Boeiende ontmoetingen	42
	3. Inhoudelijke kennis	43
	4. Methodologische kennis	43
	5. Nieuwe samenwerkingen	44
	6. Eigen missie als organisatie uitvoeren en uitdragen	44
	7. Maatschappelijke agendasetting	45
	8. Gent een nóg betere stad maken	46
	9. Welzijn en plezier	46
	10. Echte oplossingen	47
6.2	Verbeterpunten	48
	1. Stakeholdermanagement	48
	2. Informatiemanagement	48
	3. Verwachtingsmanagement	48
	4. Tempo	48
	5. Eigenaarschap	48
7.	Comon in cijfers	49
8.	Conclusie	52

Voorwoord

Freddy Mortier

Programmadirecteur

Het eerste Comon-traject is zo ongeveer afgewerkt en het volgende staat stilaan in de steigers. Toen de partners van De Krook - de Stad Gent, imec, de UGent en Bibliotheek De Krook - begonnen met Comon, waren er enkele ambitieuze maar nog weinig afgelijnde ideeën. Het vertrekpunt was dat de kunde en kennis van de Comon-partners ingezet moesten worden voor het goed van de Gentenaars. Hun ervaringen rond nog te bepalen stedelijke uitdagingen moesten verzameld en getest worden op hun representativiteit. Experten, leken, studenten en professionals uit allerlei relevante organisaties en bedrijven zouden bij elkaar worden gebracht. Er moesten bruggen worden geslagen tussen hun notoir uiteenlopende manieren van weten, kijken en ervaren. Comon zou ook nauw aansluiten bij de beleidsplannen van de Gentse bestuursploeg. En al die inspanningen moesten uitmonden in het ontwerp van voor de burger bruikbare prototypes, die liefst ook nog via een heus marktaanbod voor iedereen toegankelijk zouden zijn.

Als opgave kan dat tellen: beleidsplannen, wetenschap, technologische innovatie, fictie en non-fictie, design, en participatieve werkvormen bijeenbrengen in een gerichte poging om het welzijn van de Gentenaar te verhogen. Er waren dus best wel wat uitdagingen. Die zijn we met plezier aangegaan. Het thema gezondheidszorg, en meer bepaald de vraag hoe die beter verstaanbaar te maken, bleek een gevoelige snaar te raken bij de Gentenaars. Het verslag daarvan kan u hieronder vinden.

Maar wat betekent dit alles nu voor Gent? Het zou beslist overdreven zijn te stellen dat Comon een siddering door de fiere stede heeft gejaagd die elke burger heeft gevoeld. Maar de participatie lag wel hoog. Dat blijkt uit alle momenten in het parcours waarbij het publiek als expert in gezondheidscommunicatie werd aangesproken en ons zelf aansprak, werd meegetrokken en door ons werd gevolgd. Nog belangrijker dan de omvang van de inspanning is de diepgang van een veelzijdig leerproces dat zich bij alle deelnemers heeft voltrokken. IT- en communicatiewetenschappers zijn experten die een dialect spreken dat niet moet onderdoen voor dat van (para)medici. Maar ook zij hebben de burgers geraakt en, nog belangrijker, zijn door hen geraakt. Er zijn instrumenten bedacht die heel wat patiënten en zorgverleners effectief zullen helpen bij de zorgvertaalslag.

Gent heeft de ambitie een voortrekker te zijn op het vlak van innovatie, digitalisering en ondernemerschap: al die elementen zijn vervat in het eerste Comon-traject. Het stadsbestuur heeft Comon niet alleen geïnspireerd door diens strategische plannen en mee gefinancierd, het heeft ook een deel van de ambtenaren betrokken bij het definiëren van het traject zelf. Laten we ook niet vergeten dat de oorspronkelijke bedoeling van De Krook - een hechte samenwerking realiseren tussen diens publieke aandeelhouders - met Comon na jaren weer op spoor is gezet. Ook de ambitie om een stadsbibliotheek van de 21ste eeuw te ontwikkelen, tot eigentijds nut en genot van diens gebruikers, is gediend. De andere De Krook-partners hebben hun expertise op vlak van publieksbemiddeling méé ingezet. En het project werd zelfs gecoördineerd met verwante inspanningen van het Vlaamse niveau. Gelukt, zou ik zeggen, en volgende keer nog beter.

Gent, 15 juni 2023

Over dit document

Pauline De Wolf
Programmacoördinator

Bijna twee jaar geleden werd Comon geboren en gingen we van start met het eerste traject: "de toekomst van gezondheid". In volle coronacrisis durfden we een werking op te starten waarin we vooral mensen wilden samenbrengen. Gelukkig konden we gaandeweg uit de digitale Zoom-sferen ontsnappen en Gentenaars met elkaar laten kennismaken. En hoe! Twee jaar later blikken we terug op een geslaagd en boeiend eerste traject.

In dit eindrapport vind je een beschrijving van het eerste Comon-traject, op basis van een evaluatieproces dat we met internen en externen hebben gelopen. We gaan niet alleen in op de successen, maar ook op de hindernissen en de lessen die we daaruit trekken. Zo hopen we een helder beeld te schetsen van het voorbije Comon-traject. En wie weet inspireren we jou ook om met ons samen te werken. Of om zélf aan de slag te gaan met gelijkaardige methodes, activiteiten of trajecten.

Naast de beschrijving van de activiteiten en methodes in dit eindrapport, zijn van de meeste Comon-activiteiten ook draaiboeken beschikbaar. Die stellen we graag ter beschikking aan iedereen die er zelf mee aan de slag wil gaan. Heb je interesse in één van die draaiboeken? Stuur een e-mail naar hallo@comon.gent en wij zetten je graag op weg.



1.0

Over Comon

1.1 Situering

Comon werd in 2021 opgericht door Stad Gent, Bibliotheek De Krook, imec en Universiteit Gent als een "open laboratorium". Bij Comon werken wetenschappers en technologen samen met creatieve Gentenaars en Gent-liefhebbers om van Gent een nóg betere stad te maken. Een plaats waar denkers en doeners elkaar kunnen vinden rond een gemeenschappelijke uitdaging. Een plaats waar we ruimte creëren voor experiment en voor kritische dialoog. Door samen te exploreren, ongebruikelijke perspectieven bijeen te brengen en snel tot actie over te gaan, bedenken en testen we technologische oplossingen op mensenmaat. Daarnaast experimenteren we met methodes en processen om die doelstellingen te bereiken. Kortom, Comon is een labo waar we ook experimenteren met de manier waarop we experimenteren.

Comon spreek je uit als "Come on!" Omdat we Gentenaars willen stimuleren om deel te nemen en samen met ons de stad nóg beter te maken.

1.2 Missie en visie

Comon wil het leven in de Gentse stad verbeteren door oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen te cocreëren met burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers. Steeds met behulp van technologische en digitale innovatie. Comon verwelkomt dan ook iedereen die op een constructieve en duurzame manier wil meewerken aan een betere stad. Met Comon maak je de toekomst mee!

Comon is een initiatief van Stad Gent, imec, Universiteit Gent en Bibliotheek De Krook. Comon werkt vaak samen met Avansa regio Gent, Urgent.fm en BlueHealth Innovation Center. Comon focust op onderwerpen waarvoor bij die partners voldoende draagvlak aanwezig is.

1.3 Doelstellingen

1.3.1 Doelstellingen Comon

Comon vertrekt vanuit **één overkoepelende hoofddoelstelling**: Comon wil het leven in Gent (nog) beter maken, samen met Gentenaars en met technologie als deel van de oplossing. Dat is ambitieus. Daarom hanteren we 12 subdoelstellingen. Negen ervan formuleerden we al bij de start van Comon. Op basis van een evaluatieworkshop (zie p. 35) actualiseerden we de lijst en voegden we drie subdoelstellingen toe. Comon is immers altijd in beweging.

1. Comon innoveert.

Comon doet innovatie ontstaan op het kruispunt van technologische expertise en maatschappelijke uitdagingen.

2. Comon luistert.

Comon inspireert en ondersteunt Gentenaars en Gent-liefhebbers om samen actuele maatschappelijke uitdagingen te formuleren voor de stad.

3. Comon maakt.

Comon verbindt burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers om innovatieve technologische oplossingen te bedenken en te maken. Comon ondersteunt de implementatie van deze oplossingen.

4. Comon experimenteert en cocreëert.

Comon experimenteert en cocreëert samen met burgers op zoek naar waardevolle innovatie voor mens en samenleving. Comon creëert een veilige omgeving waar het oké is om te mislukken en opnieuw te proberen.

5. Comon is altijd in beweging.

Comon stelt de eigen werkwijze steeds in vraag. Comon pioniert met cocreatieprocessen om kennis te transformeren naar actie. Zo wil Comon duurzame innovatie realiseren die voortkomt uit concrete maatschappelijke noden.

6. Comon verbindt.

Comon stimuleert nieuwe en atypische samenwerkingsverbanden tussen burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers. Comon versterkt zo het Gentse ecosysteem.

7. Comon reflecteert en debatteert.

Comon stimuleert kritische reflectie en debat over maatschappelijke uitdagingen en technologische oplossingen daarvoor.

8. Comon empowert.

Comon doet aan *capacity building*. Comon empowert individuen en organisaties door opgedane kennis door te geven. Het gaat om digitale vaardigheden, ondernemingsvaardigheden, maker skills en methodes voor innovatie, experiment en interdisciplinaire samenwerking.

9. Comon brengt partners samen.

Comon inspireert en versterkt de (plezierige) samenwerking en de kennisdeling tussen de partners in De Krook.

10. Comon maakt kennis zichtbaar en tastbaar.

Comon deelt de opgedane kennis met alle betrokken en met geïnteresseerde burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers. In een vorm die concreet, tastbaar, toegankelijk en deelbaar is, en ook later nog raadpleegbaar.

11. Comon geeft een stem.

Comon geeft een stem aan Gentenaars en Gent-liefhebbers. Ook aan zij die minder aan het woord komen.

12. Comon katalyseert en versnelt samenwerking en actie.

Comon stimuleert een samenwerking gebaseerd op actie en snelheid. Het blijft niet bij denken en praten. De focus ligt op samen dingen doen, maken en uitproberen.

1.3.2 Doelstellingen partnerorganisaties

Comon bestaat enkel dankzij de steun en inzet van de partnerorganisaties. Comon wil elk van de partners helpen om hun eigen doelstellingen te realiseren.

Initiatiefnemers

gent:

Voor Stad Gent is Comon een open laboratorium om samen met diverse partners technologische oplossingen op mensenmaat te bedenken en uit te testen. Comon versterkt op die manier de innovatiekracht in Gent.

“Innovatie is nooit beperkt tot een laboratorium of onderzoeksinstelling. Luisteren, samenwerken en de ‘drive’ om iets beter te maken zijn steeds terugkerende elementen. Als Stad willen we ons via Comon laten uitdagen om de kracht daarvan aan te wenden om alle Gentenaars de kansen te bieden om gezond te zijn en blijven.”
- Burgemeester Mathias De Clercq

imec

Als wereldvermaard onderzoekscentrum voor nano-elektronica en digitale technologie draagt imec bij aan digitale transformatie en aan een betere toekomst. Imec richt de pijlen op grote maatschappelijke uitdagingen en gebruikt daarbij de expertise in technologische innovatie. Via Comon slaat imec een brug naar het publiek, naar de burger en de samenleving. Dankzij Comon houdt het onderzoekscentrum een vinger aan de pols bij wat er bij de mensen zelf leeft.

“Wij geloven dat de technologische omwentelingen waaraan imec werkt kunnen bijdragen aan een gezonder leven. Burgers spelen een cruciale rol in die evolutie. Met een initiatief als Comon kunnen we hen van bij de start bij het onderzoek betrekken om te komen tot innovatie op mensenmaat.”
- Roger Lemmens, imec (Directeur Digitale Technologieën)



De UGent is één van de grootste universiteiten in België. Onze studenten en medewerkers bestuderen, onderzoeken én beïnvloeden de wereld met een continu evoluerende, wetenschappelijke blik vanuit verschillende disciplines. Binnen UGent Delta brengen we onderzoekers samen die digitale innovatie ten dienste willen stellen van de mens en de samenleving. Zij richten mee Comon op, als een plaats waar UGent'ers over de grenzen van disciplines heen voortdurend in dialoog kunnen gaan met elkaar, ondernemers, beleidsmakers en burgers. Zo stimuleren we niet alleen kwaliteitsvol interdisciplinair onderzoek, maar ook de valorisatie ervan in duurzame technologische en innovatieve oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen. Bovendien kunnen we in Comon experimenteren met activerende en vakoverschrijdende lesvormen, om zo kritische en ondernemende studenten op te leiden.

“Digitale technologie kan het leven van mensen gezonder, gelukkiger en veiliger... kortom, beter maken. Op voorwaarde dat technologie ten dienste staat van de mens. Niet andersom. Bij de UGent geloven we dat we dit enkel kunnen realiseren door samen te werken. Over de grenzen van (academische) disciplines. Daarom zetten we graag onze schouders onder Comon.”
- Piet Demeester, UGent-imec (hoofd imec-IDLab-UGent en UGent Delta)

Imec-mict-UGent

De interdisciplinaire onderzoeksgroep Media, Innovation and Communication Technologies (imec-mict-UGent) heeft een achtergrond in communicatiewetenschappen, psychologie, sociologie, ingenieurwetenschappen en design. Mict bestudeert het raakvlak tussen mens en technologie via fundamenteel onderzoek, state of the art prototyping en testing. Binnen Comon kunnen mict-onderzoekers hun expertise over innovatie-ecosystemen, urban living labs, innovatiemanagementprocessen, rapid prototyping en user-centered design delen, toepassen en verdiepen.

“Veel samenwerkingen beperken zich in de praktijk tot een soort praatbarak. Wij onderzoeken hoe we sneller kunnen overgaan van ‘praten’ naar ‘doen’. Hoe we kennis vlotter kunnen transformeren naar een concreet product. In een urban living lab als Comon kan dat. Bovendien kunnen we binnen Comon experimenteren met de manier waarop we experimenteren. Zo is Comon ook een labo waarin we verschillende methodes kunnen uitproberen.”
- Bas Baccarne, imec-mict-UGent



Bibliotheek De Krook stimuleert “lezen, leren en leven”. Zo verruimt ze de blik van mensen en verrijkt ze hun wereld. Comons missie om van Gent een betere, aangename en wijzere stad te maken, beantwoordt Bibliotheek De Krook door te focussen op kennis, taal en verhalen die burgers daarbij kunnen helpen. Daarnaast draagt Comon bij aan de transformatie van een klassieke bibliotheek naar een plaats voor dialoog en samenwerking. Samen met Comon maakt Bibliotheek De Krook burgers ten slotte ook vaardiger met technologie, of op z'n minst bewuster van technologische mogelijkheden.

“Technologie wordt belangrijker in ons leven. Sommige mensen vinden dat leuk, anderen minder. Maar iedereen zal ermee moeten omgaan. Als bibliotheek vinden wij het belangrijk om mensen vertrouwd te maken met de mogelijkheden en met de uitdagingen, zodat ze vaardigheden ontwikkelen om met de technologische revolutie om te gaan.”
- Krist Biebaw, directeur Bibliotheek De Krook

Samenwerkingspartners



Avansa regio Gent is één van de dertien Avansa-organisaties in Vlaanderen die een brede waaier aan leerrijke activiteiten realiseren, vaak in samenwerking met andere organisaties. Avansa regio Gent wil via publieksactiviteiten mensen samenbrengen rond maatschappelijke uitdagingen en hen mee betrekken in het debat rond innovatieve oplossingen. Daarnaast wil het mensen digitaal vaardiger maken. Voor Avansa regio Gent is Comon een platform om mensen samen te brengen rond maatschappelijke uitdagingen. Bovendien creëert Comon momentum rond bepaalde onderwerpen waarrond de krachten gebundeld kunnen worden.



Urgent.fm is het medialab van Universiteit Gent, de stadsradiozender bij uitstek en referentie op vlak van muziek en cultuur. Urgent.fm ondersteunt Comon op audiotechnisch, communicatief en creatief vlak. Het legt

bruggen tussen Comon en de eigen radio- en mediawerking. In radiospecials en in de reguliere programmatie vertaalt het projecten en onderzoekstrajecten van Comon. De uitwerking gebeurt zowel on air, online als visueel zichtbaar in De Krook. Daarnaast werkt Urgent.fm in samenwerking met Comon vindingrijke zijtrajecten uit. Van groots opgezette eigenzinnige kunstenfestivals tot eerder kleinschalige creatieve ingrepen. Urgent.fm biedt zo op verschillende platformen een artistieke, culturele of auditieve meerwaarde.



BlueHealth Innovation Center (BHIC) is een unieke samenwerking van lokale overheden, bedrijven, onderzoekscentra en zorginstellingen die hetzelfde doel delen: de digitale transformatie in de gezondheidszorg ondersteunen met behulp van digitale innovatie.

1.3.3 Steun

Tijdens het eerste traject kon Comon rekenen op aanvullende steun (o.a. financieel) van verschillende partners. Dat stelde Comon in staat om bepaalde onderdelen van het traject op een grondigere en kwaliteitsvollere manier uit te werken. Comon dankt die partners voor hun vertrouwen en ondersteuning.

Koning Boudewijnstichting (Fonds Daniël De Coninck)

Tijdens de opstartfase kreeg Comon financiële steun van het Fonds Dr. Daniël De Coninck met oog op het opzetten van een interactie- en cocreatieplatform met burgers en patiënten rond gezondheidsvaardigheden. Dit fonds wil de gezondheid en de levenskwaliteit van iedereen met een zorg- of ondersteuningsnood in de thuissituatie verbeteren, en zorg- en welzijnsprofessionals ondersteunen.

Comon baseerde zich ook op de 8 effectiviteitsprincipes voor Caring technology bij de uitwerking van het traject rond verstaanbare zorg. Die principes werden ontwikkeld door het Fonds Dr. Daniël De Coninck en vormen een leidraad om te handelen in contexten waarin technologie wordt ingezet om de gezondheid, het welzijn en de levenskwaliteit van mensen in hun dagelijks leven te verbeteren.

European Cultural Foundation

Comon kreeg in het eerste werkingsjaar financiële steun van de European Cultural Foundation (Europe Challenge for Libraries) om te onderzoeken hoe een bibliotheek kan uitgebouwd worden tot een plek waar met burgers gecocreëerd wordt rond maatschappelijke uitdagingen. Dat past in de doelstelling van de European Cultural Foundation om het Europese gevoel te bevorderen door culturele initiatieven te ontwikkelen en te ondersteunen.

Stad Gent Open Innovatiebeleid

Stad Gent financierde vier miniproeftuinen én een uitgebreide evaluatie van de gehele miniproeftuinwerking in het kader van de living labs-werking van het open innovatiebeleid. Eerder dan problemen zelf aan te pakken met oplossingen en interne middelen, zoekt Stad Gent naar oplossingen door gebruik te maken van innovatieve kennis die intern én extern aanwezig is. Stad Gent deelt haar uitdagingen met verschillende betrokkenen om zo tot betere oplossingen te komen voor Gent. De stad wil wendbaar zijn en mensgericht ontwikkelen en creëert daarom ruimte waar geëxperimenteerd kan worden met mogelijke oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen.

Leap Forward

Leap Forward is een strategische en technologische adviespartner die een aanpak op maat biedt voor een betere gebruikerservaring. Leap Forward steunde Comon door mensen met expertise op het vlak van product- en servicedesign ter beschikking te stellen tijdens de cocreatiesessies en de maakmarathon.

1.4 Werkwijze

Bij Comon werken we volgens 10 heldere principes. Die vormen een leidraad voor het gehele traject en alle activiteiten die we daarbinnen organiseren.

1.4.1 Duidelijke focus

Comon vertrekt altijd vanuit één **complexe maatschappelijke uitdaging**, een zogenaamd wicked problem. Dit is een uitdaging die niet eenvoudig kan worden opgelost. We kiezen daarbij steeds voor een uitdaging waar burgers van wakker liggen en die bijgevolg een groot draagvlak kent. Met een oplossingsgerichte aanpak is Comon de spilfiguur tussen de partijen die een antwoord op dat complexe vraagstuk kunnen formuleren.

1.4.2 Stapsgewijze aanpak

Comon hanteert een stapsgewijze aanpak om van een maatschappelijke uitdaging tot concrete oplossingen te komen. De aanpak is gebaseerd op **design thinking**, waarbij we eerst uitdagingen formuleren, dan het probleem verkennen, oplossingen bedenken, prototypes uitwerken, en tot slot oplossingen verduurzamen. Binnen elke stap baseren we ons op de *double diamond*-methode van divergeren en convergeren. Dat betekent dat we in elke stap van het innovatieproces eerst breed verkennen en onderzoeken, om nadien scherpe keuzes te maken en tot actie over te gaan. We houden elke stap bovendien behapbaar en laagdrempelig, zodat individuen en organisaties makkelijk kunnen instappen. De uitkomst van elk Comon-traject ligt niet op voorhand vast en kan leiden tot een meerwaarde die we niet (altijd) voorzien.

1.4.3 Tastbare oplossingen

Ideeën bedenken, erover praten en brainstormen is één ding. Er effectief iets mee doen, is nog iets anders. Net daar willen wij het verschil maken. We maken oplossingen **tastbaar en testbaar**.

1.4.4 Het gaat vooruit

Heb je een opportuniteit? Comon kan snel met je samenzitten om de mogelijkheden te bekijken. Comon wordt immers getrokken door een klein team van enthousiastelingen dat kan terugvallen op de kennis, expertise en middelen van grote organisaties zoals Stad Gent, imec, Universiteit Gent, Bibliotheek De Krook en Avansa regio Gent. Daardoor kan Comon heel **kort op de bal spelen**, op diverse vlakken: organisatie, publiekswerking, communicatie... Een Comon-traject gaat vooruit!

1.4.5 Experimentele mindset

Creativiteit vraagt ruimte en tijd, in de praktijk maar zeker ook in het hoofd. **Speelsheid** en zelfs **a little craziness** zijn dan ook twee kernelementen in de werking. Comon creëert een omgeving waar mensen zich op hun gemak voelen en vooral durven. Een veilige omgeving om in te denken, spreken en experimenteren. Een plek waar oplossingen of ideeën kunnen lukken, maar ook mogen mislukken. De zelfreflectie die daaruit voortkomt, is van onschatbare waarde voor een innovatieproces.

1.4.6 Burgerparticipatie

Comon vertrekt van onderuit, bottom-up. We luisteren niet alleen naar de burgers over de maatschappelijke uitdagingen waarvan ze wakker liggen, we werken ook samen met hen aan een oplossing. Comon werkt drempelverlagend en zet via publiekswerking volop in op **empowerment** van de burger. Comon brengt in **iederéén de uitvinder** naar boven.

1.4.7 Samenwerking

Comon stimuleert samenwerking tussen de vier grote actoren in het lokale innovatiesysteem: burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers. Een atypische samenwerking van mensen die elkaar anders niet vaak zouden treffen. Als *matchmaker* creëert Comon inspirerende omgevingen waarin die mensen elkaar kunnen ontmoeten en samenwerken aan een gemeenschappelijk doel. Als *knowledge broker* zorgt Comon er ook voor dat die mensen elkaar begrijpen. We verzoenen academische kennis uit verschillende disciplines met praktijkervaring en ervaringsdeskundigheid. Kortom, Comon slaagt er op stadsniveau in om **samenwerking op te zetten en vooral te versterken.**

1.4.8 Fysieke locatie

De fysieke verankering van Comon in een gebouw als De Krook biedt twee grote voordelen. De partners van Comon komen elkaar dagelijks tegen, wat een echte katalysator is voor de samenwerking. Een plek zoals De Krook biedt ook eenvoudig en snel toegang tot het brede publiek. Comon kan daarbij verder bouwen op de ervaring van partners die weten hoe je succesvol activiteiten kunt organiseren voor een breed publiek.

1.4.9 Partners laten schitteren

Comon vindt het belangrijk om een katalysator te zijn voor de partners en wil hen ondersteunen om te excelleren in hun eigen domeinen. De werking van Comon is dan ook een instrument voor partners om hun eigen **doelstellingen te helpen realiseren.**

1.4.10 Brede communicatie

Comon wil zo veel mogelijk mensen bereiken. Om hen te informeren én aan het woord te laten. Daarom houden we onze **communicatie laagdrempelig.** Ook fungeert Comon als spreekbuis tussen onderzoekers, ondernemers, beleidsmakers en burgers.

1.5 Bestuur en medewerkers

1.5.1 Bestuur

Raad van Bestuur

De raad van bestuur draagt de strategische en financiële eindverantwoordelijkheid voor de werking van cv Waalse Krook, zowel het gezamenlijke beheer van het gebouw als de inhoudelijke samenwerking van de partners. De RvB van De Krook, voorgezeten door schepen van cultuur, stadsontwikkeling en ruimtelijke planning Sami Souguir, is samengesteld volgens het aandeelhouderschap van de initiatiefnemende partners binnen cv Waalse Krook: Stad Gent, provincie Oost-Vlaanderen, imec en Universiteit Gent.

Managementcomité (MCO)

Het managementcomité krijgt van de raad van bestuur van cv Waalse Krook het mandaat om operationele beslissingen te nemen in functie van de exploitatie van het gebouw De Krook en van de inhoudelijke werking Comon. Elke aandeelhouder vaardigt één vertegenwoordiger af. Vanuit die rol neemt het mee beslissingen over het programma van Comon.

Raad der Wijzen (RdW)

De raad der wijzen is de stuurgroep van Comon. Het is het verbindende orgaan tussen Comon en de partnerorganisaties. De RdW verzekert de doorstroom van informatie. Daarnaast dient de RdW als adviesorgaan voor het dagelijks bestuur. Het advies van de RdW is bindend.

Dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur van Comon bestaat uit de programmacoördinator van Comon, de communicatieverantwoordelijke van Comon en de coördinator van UGent Delta. Waar nodig wordt dat team

aangevuld met mensen die door de partners – al dan niet bezoldigd – worden afgevaardigd. Zo kan Comon een beroep doen op expertise van imec-mict-UGent en imec op vlak van methodologie en procesarchitectuur en op expertise van Bibliotheek De Krook en Avansa regio Gent op vlak van publiekswerking en informatiebemiddeling.

1.5.2 Adviesorganen

Communicatiewerkgroep

De communicatiewerkgroep bestaat uit de communicatieverantwoordelijken van alle partners: Stad Gent, imec, Universiteit Gent, Bibliotheek De Krook en Avansa regio Gent, en de programmacoördinator van Comon. De communicatiewerkgroep wordt voorgezeten door de communicatieverantwoordelijke van Comon.

1.5.3 Medewerkers

Programmadirecteur

Als programmadirecteur helpt Freddy Mortier Comon te positioneren binnen het Gentse ecosysteem en op beleidsniveau nieuwe kansen voor Comon te creëren.

Programmacoördinator

Als coördinator van Comon organiseert Pauline De Wolf het dagelijks bestuur van Comon. Ze faciliteert de samenwerking tussen de verschillende partners en maakt zo het Comon-traject mogelijk. Tegelijkertijd houdt ze het methodologische, inhoudelijke, financiële en praktische overzicht over het traject.

Coördinator UGent Delta

Als impactcoördinator van het interdisciplinaire consortium UGent Delta vertegenwoordigt Jeroen Bourgonjon de stem van de UGent in het dagelijks bestuur van Comon. Zijn focus ligt hoofdzakelijk op transdisciplinaire samenwerking, maatschappelijke impact en digitale innovatie.

Communicatieverantwoordelijke

Als communicatieverantwoordelijke van Comon zit Line Windey de communicatiewerkgroep van Comon voor. Haar aandacht gaat vooral uit naar het transparant, toegankelijk en breed communiceren over de werking van Comon, via de communicatiekanalen van Comon én van de partners.

Medewerkers Comon-partners

Daarnaast engageren Comon-partners imec, Universiteit Gent, Bibliotheek De Krook en Avansa regio Gent elk verschillende van hun medewerkers om deeltijds mee te werken aan Comon. Heel wat medewerkers van die organisaties werken voor kortere of langere tijd mee aan Comon vanuit hun eigen kennis en expertise.

2.0

Thema

“Verstaanbare zorg”



Comon werkt in thematische cycli. Voor elk thema werken we een traject uit op maat. In het eerste Comon-traject focusten we op de toekomst van gezondheid. “Hoe kunnen we van Gent een gezondere stad maken, met technologie als deel van de oplossing?” Met die oproep traptten we Comon af. Heel wat Gentenaars en Gent-liefhebbers bezorgden ons hun uitdaging. Mede op basis van stemmen en reacties van Gentenaars koos een adviescommissie er één uit om mee verder te gaan: “Hoe maken we zorg verstaanbaar voor alle Gentenaars?”

2.1 Help, ik versta mijn zorgverlener niet

Te veel mensen ervaren drempels in de gezondheidszorg. Een belangrijke drempel is de verstaanbaarheid van zorg. Verstaan zorgverlener en patiënt elkaar? Begrijpen patiënten hun ontslagbrief in het ziekenhuis? En hoe krijgen patiënten uitgelegd wat ze voelen als hun Nederlands niet zo goed is?

Omdat ze vaak andere woorden gebruiken, ontstaat er miscommunicatie tussen zorgverleners en patiënten. Die miscommunicatie ligt aan de basis van veel gezondheidsproblemen: van het uitstellen van een doktersbezoek tot het niet nemen van medicatie, niet uitvoeren van kiné-oefeningen, niet weten bij welke zorgverlener je moet zijn voor wat...

2.2 Migraine in elke cultuur anders uitgelegd

Het idee achter deze uitdaging kwam van de Gentse gynaecoloog Leyla Yüksel. Zij houdt een pleidooi om de kwaliteit van de zorg te verbeteren door je als arts beter verstaanbaar te maken voor je patiënt. “Als kind wist ik al dat ik dokter wilde worden. Ik kom uit een Turks arbeidersgezin en was voorbestemd om een opleiding snit en naad te volgen. In plaats daarvan studeerde ik af als eerste Turkse vrouw aan de faculteit geneeskunde van Universiteit Antwerpen. Als opgroeiend meisje vond ik het heerlijk om in de wachtkamer te kijken naar de relatie tussen de patiënten en de dokter”, aldus Leyla. Verstaanbaarheid hangt samen met de verschillende contexten en culturen van mensen. Zo zijn bepaalde zaken of ziektes taboe in sommige culturen. “Ik trad vaak op als tolk. Wist je bijvoorbeeld dat migraine in elke cultuur anders wordt uitgelegd?”

2.3 Iedereen wordt er beter van

Ook digitalisering staat verstaanbaarheid soms in de weg. Zo vinden sommige ouderen moeilijk hun weg in de digitale maatschappij. Gent is een superdiverse stad. Willen we verstaanbare zorg voor iedereen, dan moeten we rekening houden met afkomst, leeftijd, woonlocatie, thuissituatie, erfelijkheden en familiale omgeving. Daar wordt elke Gentenaar beter van.

3.0

Oplossings- traject

Comon wil de stad nóg beter maken. Daarvoor doorlopen we een stapsgewijs proces in vijf fasen. Dit noemen we het oplossingstraject. In de eerste fase gaan we op zoek naar een maatschappelijke uitdaging met een breed draagvlak onder de Gentenaars. Waar kunnen wij met onze expertise nog het verschil maken? In de tweede fase verkennen we het probleem. Wie ervaart dit probleem? Wie werkt er al rond? Welke oplossingen bestaan er al? En waarom werken ze niet (voldoende)? In de derde fase bedenken we innovatieve oplossingen. Maar het blijft niet bij brainstormen. In de vierde fase zetten we al die wilde ideeën ook om in een experiment. Zo hopen we op een blijvend, positief effect. Of we daarin slagen, onderzoeken we in de vijfde fase. Daarin evalueren we het gehele traject en trekken we lessen voor de toekomst.

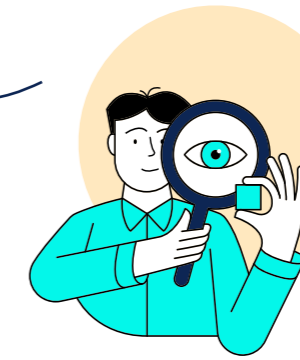
5 Fases

Een gezonde stad heb je niet van vandaag op morgen.
Daarom kiezen we voor een stapsgewijze aanpak.



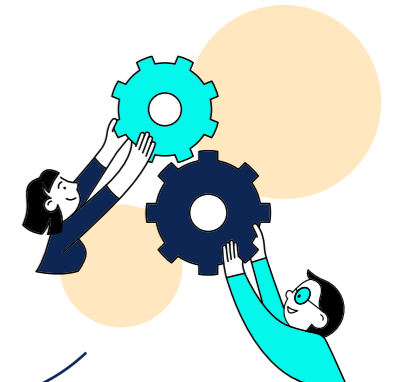
FASE 1

**Uitdagingen
verzamelen**



FASE 2

**Problemen
verkennen**



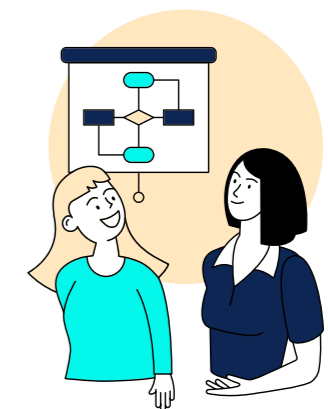
FASE 3

**Oplossingen
bedenken**



FASE 4

Experimenteren



FASE 5

**Evalueren
en leren**



FASE 1

3.1 Fase 1 – Uitdagingen verzamelen

Fase 1a. Uitdagingen verkennen

Op basis van discussie- en brainstormsessies en een heleboel interviews, verzamelden we een reeks gezondheidsuitdagingen waar Gentenaars wakker van liggen.

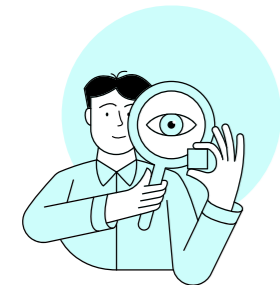
Brainstormsessies

Het eerste Comon-traject stond in het teken van “de toekomst van gezondheid”. Dat is een heel breed thema. Als eerste stap van het traject kregen de Gentenaars de vraag om keuzes te maken: van welke uitdagingen binnen het thema gezondheid liggen ze wakker? Die vraag werd inhoudelijk gekaderd tijdens drie brainstormsessies, die telkens uit twee onderdelen bestonden: een inspirerend luik waarin twee gezondheidsexperts met elkaar in discussie gingen, en een brainstormsessie waarin de deelnemers zelf gezondheidsuitdagingen formuleerden. Elke sessie werd ingeleid en afgesloten door een quote uit een verhaal uit de collectie van Bibliotheek De Krook, gerelateerd aan het thema van de avond en geselecteerd door bibliotheekmedewerkers.

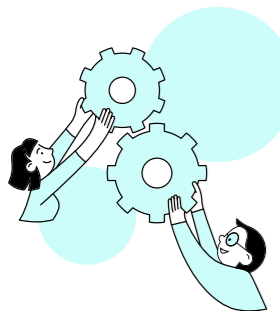
We organiseerden drie brainstormsessies over de volgende thema's:

- Hoe worden we samen 100 jaar? - Lang en gezond leven, hoe doe je dat?
Met Tessa Kerre (hematoloog, UZ Gent en UGent) en Greet Cardon (bewegingswetenschapper, UGent)
- Dat heet dan gelukkig zijn - Gezond én gelukkig leven, hoe doe je dat?
Met Piet Bracke (socioloog, UGent) en Susanne Op de Beeck (Vlaams Patiëntenplatform)
- Wil je eens wat weten? - Wat zou jij willen voorspellen over je gezondheid? En wat vooral niet?
Met Wouter Van Den Bosch (A.I. Health & Life Sciences, imec) en Sigrid Sterckx (Ethica, UGent)

Het is soms complex om persoonlijk relevante gezondheidsuitdagingen te formuleren die ook maatschappelijk actueel zijn én met behulp van technologie kunnen worden aangepakt. Daarom bood Comon **inhoudelijke ondersteuning** door elke brainstormsessie vooraf te laten gaan door een discussie tussen twee gezondheidsexperts. Zij gingen in op de maatschappelijke én technologische aspecten van gezondheidsuitdagingen. Welke factoren spelen mee om een gezond leven te kunnen leiden? Welke impact heeft mentaal welzijn op onze algehele gezondheid? Wat kunnen we vandaag allemaal meten (en weten) over onze gezondheid, en welke deuren opent dat naar een gezonder leven?



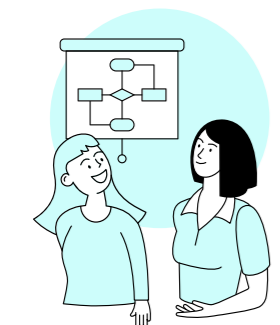
FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

Tijdens het interactieve deel van de workshop bood Comon **methodologische ondersteuning** om een uitdaging te formuleren. Deelnemers kregen de opdracht om hun uitdaging te formuleren in “Hoe kunnen we”-termen. Die formulering zet ertoe aan om constructieve uitdagingen te formuleren die een engagement uitdrukken. “Hoe” benadrukt een nieuwsgierige en experimentele ingesteldheid. “Kunnen” vraagt om een constructieve blik. “We” stimuleert samenwerking.

De brainstormsessies werden in volle coronaperiode **digitaal georganiseerd**. Ondanks de (nog) relatieve onbekendheid van Comon op dat moment, en ondanks de coronamoedigheid, vonden toch heel wat mensen hun weg naar Zoom. Met behulp van het programma Miro konden deelnemers hun ideeën virtueel op post-its schrijven en clusteren. Ondanks de grondige voorbereiding bleek Miro toch een aantal drempels te creëren. Fysieke brainstormsessies blijven inclusiever en hadden waarschijnlijk nog kwalitatievere inzichten opgeleverd.

Interviews met uitdagers

Via de brainstormsessies en een onlinecampagne met bekende Gentenaars bereikten we heel wat mensen. We boden mensen met interesse individuele ondersteuning bij de uitwerking en formulering van hun uitdaging. Tijdens een interview peilden we naar hun motivatie. Wat is hun uitdaging? Waarom is die belangrijk? Welke doelgroep willen ze bereiken? De persoonlijke verhalen uit de interviews dienden als basis voor de webpagina waarop we alle uitdagingen verzamelden. Elke uitdaging werd vergezeld van een toelichting en waar mogelijk een professionele, ludieke studiofoto van de uitdager. Uiteindelijk formuleerden 39 Gentenaars een uitdaging voor een nog gezondere stad.

Het was tijdsintensief om interviews af te nemen, maar het **belang van deze persoonlijke verhalen en portretten** kan niet onderschat worden. Bij Comon vertrekken we van wat er leeft bij de Gentenaar. Alle Gentenaars mogen hun stem laten klinken. Door te werken met verhalen, creëren we herkenbaarheid. Zo creëren we niet alleen draagvlak voor de uitdaging, maar stimuleren we ook andere Gentenaars om extra uitdagingen te formuleren. Daarnaast blijkt persoonlijke aandacht voor de deelnemers een belangrijke motivator.

Verder waren de interviews belangrijk om de **juiste verwachtingen** te creëren bij alle uitdagers. Comon selecteert slechts één uitdaging om op verder te werken. Toch willen we de andere uitdagers niet in de kou laten staan. Daarom dragen we de niet-geselecteerde uitdagingen over aan initiatieven zoals Call for Challenges (UGent) en 3ID Labs (Arteveldehogeschool). Daarbovenop proberen we de andere uitdagers blijvend te betrekken in de rest van het Comon-traject. Dat is niet vanzelfsprekend en vraagt een individuele benadering.

Tijdens deze interviewfase ondervonden we hoe belangrijk het is om **sleutelfiguren** in de stad te benaderen. Zij hoeven niet bekend te zijn, maar moeten vooral goed kunnen aangeven wat er leeft in een specifieke buurt, gemeenschap of doelgroep. Zo formuleerde gynaecoloog Leyla Yüksel een bijzonder krachtige uitdaging, op basis van haar netwerk binnen de Turkse gemeenschap in Gent én haar werk in AZ Sint-Lucas.

Fase 1b. Uitdaging selecteren

In totaal verzamelden we tijdens de brainstormsessies en interviews 39 uitdagingen. Via een public vote-campagne en een adviescommissie kozen we daar één centrale uitdaging uit. De andere uitdagingen stelden we beschikbaar aan de UGent en de Gentse hogescholen met het oog op *community service learning*.

Public vote campagne

We publiceerden alle uitdagingen op het online platform van Comon. Een maand lang konden Gentenaars en Gent-liefhebbers stemmen op die uitdagingen. In het totaal brachten 489 stemmers 654 stemmen uit.

We hielden tijdens de public vote-campagne de drempel om deel te nemen voor de Gentenaars bewust laag. Iedereen kon **eenvoudig stemmen** via de website door een uitdaging te liken of reageren door een boodschap

achter te laten onder een uitdaging. Registreren was noodzakelijk, deelnemers hoefden enkel hun e-mailadres op te geven. Zo konden we dubbele stemmen eenvoudig wegfilteren.

De publieke poll gaf ons in korte tijd een goed beeld van het **draagvlak** voor elke uitdaging. Uiteraard bleken sommige uitdagers vaardig in netwerking. Zij riepen hun netwerk op om te stemmen voor hun uitdaging. Daar is op zich niets mis mee, integendeel. Al willen we ook niet dat andere uitdagers daardoor kansen mislopen. Daarom willen we in de toekomst nauwer samenwerken met wijkregisseurs van Stad Gent. Zij kunnen ons helpen om een breder draagvlak te creëren.

Uiteindelijk werd het aantal stemmen en reacties bij elke uitdaging meegenomen als één van de criteria om een centrale doelstelling voor de rest van het Comon-traject te selecteren.

Adviescommissie

Op basis van de public votes werden tien uitdagingen geselecteerd. Daaruit maakte een adviescommissie een definitieve selectie. De commissie oordeelde over de match tussen de uitdagingen en de expertise binnen de partnerorganisaties van Comon. Elke partnerorganisatie mocht daarom één vertegenwoordiger afvaardigen in de adviescommissie. Want een goede match verhoogt de kans dat we samen een maatschappelijk relevante oplossing voor de uitdaging kunnen uitwerken.

De volledige lijst van criteria waarover de adviescommissie oordeelde:

- Hoe groot is het draagvlak voor dit onderwerp? (cf. public vote)
- Hoe stedelijk is de uitdaging?
- Hoeveel mensen kunnen we helpen?
- Is er een match met de aanwezige expertise in De Krook?
- Kunnen we met data en technologie een zinvolle oplossing bekomen?
- Is de uitdaging voldoende uniek, innovatief of onderbelicht?
- Is de potentiële impact van een mogelijke oplossing groot?
- Wat is het potentieel voor een zinvol experiment?
- Zien we concrete mogelijkheden om een oplossing voor de uitdaging te verduurzamen?

Het bleek een relevante oefening om een uitdaging te selecteren die naast een groot draagvlak bij het Gentse publiek, ook voldoende aansluiting vond bij de expertise van de Comon-partners. Door de keuzevrijheid van de adviescommissie te beperken tot de tien populairste uitdagingen uit de public vote, vermeden we **tokenisme**. Daarbij wordt de stem van de burger voor de schijn gehoord maar volledig verworpen door experts. Dat wilden we te allen tijde vermijden. Onze werkwijze verzekerde de keuze voor een uitdaging die relevant was en waarbij we met Comon voldoende impact en meerwaarde konden creëren.

Toch hadden we de oefening nog grondiger kunnen maken. De meeste Comon-partners zijn grote organisaties. Dat maakt het niet eenvoudig om een exhaustief overzicht te krijgen van alle aanwezige kennis en expertise. In de toekomst willen we daarom al eerder in het traject een analyse maken waarin we vastleggen wat er bij de partners leeft en gebeurt met betrekking tot het overkoepelende thema. Dankzij zo'n **voortraject** kunnen we optimaal voortbouwen op de aanwezige kennis bij de partners.

Centrale uitdaging

Uiteindelijk werd **één centrale uitdaging** in samenspraak gekozen: "Hoe maken we zorg verstaanbaar voor alle Gentenaars?" De rest van het Comon-traject focuste zich volledig op die uitdaging.

Community service learning-uitdagingen

Alle uitdagingen, ook degene die we zelf niet selecteerden, boden we aan bij diverse opleidingen binnen hogeronderwijsinstellingen met aandacht voor **community service learning**. In die opleidingsonderdelen werken docenten met hun studenten aan "echte" maatschappelijk relevante uitdagingen. Binnen sommige vakken gingen studenten onafhankelijk van Comon aan de slag met een uitdaging. Binnen andere vakken faciliteerden wij de dialoog tussen de uitdagers, docenten en studenten.

Studenten uit de master Communicatiewetenschappen (afstudeerrichting: Nieuwe Media en Maatschappij) aan de UGent gingen in het vak **Innovatieonderzoek: Challenges** (begeleider: Ben Robaeyst) aan de slag met de centrale uitdaging: "Hoe maken we zorg verstaanbaar voor alle Gentenaars?" Zij voerden een points of pain-analyse uit, bedachten concepten van oplossingen op basis van gebruikersinput en voerden cocreaties en gebruikerstests uit om de concepten te toetsen bij gebruikers.

Ook in het vak **Gebruiksgericht Ontwerpen** (lesgever: Bas Baccarne) in de richting Industriële Wetenschappen: Industrieel Ontwerpen aan de UGent namen studenten de centrale uitdaging op zich. Zij bedachten en bouwden prototypes van creatieve oplossingen voor verstaanbare zorg die ze uittestten en bijstuurden op basis van gebruikersfeedback.

Studenten uit de richting Industriële Wetenschappen: Industrieel Ontwerpen aan de UGent gingen in het vak **Innovatiegericht en Strategisch Ontwerpen** (lesgever: Ellen De Vos) ook aan de slag met de centrale uitdaging. Zij bedachten o.a. toekomstscenario's over hoe verstaanbare zorg er binnen enkele decennia zou kunnen uitzien. Ze creëerden ook futuristische prototypes in het kader van die toekomstscenario's.

Studenten die het programma **3ID LABS** volgen aan Arteveldehogeschool werkten interdisciplinair samen om prototypes van oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen te bouwen en te testen. Ze gingen aan de slag met diverse, niet-geselecteerde uitdagingen.

Meer dan 180 studenten uit de opleiding Communicatie aan Arteveldehogeschool namen in het kader van het van het vak **Innovatie en Ethiek** deel aan een vijfdaagse maakmarathon (begeleiders: Marijke De Veirman en Jens Pas). Deze maakmarathon was een coproductie van Comon en Arteveldehogeschool. Groepjes studenten gingen aan de slag met verschillende niet-geselecteerde uitdagingen. Tijdens de kick-off van de maakmarathon nodigden we de uitdagers van Comon uit om hun uitdaging toe te lichten. De daaropvolgende dagen bedachten de studenten oplossingen voor die uitdagingen die ze ook aftoetsten bij gebruikers, o.a. tijdens een groot publieksevenement in De Krook.

Studenten uit de opleiding Communicatiemanagement aan Arteveldehogeschool gingen in het vak **Onderwijstaal en Professionele Taalverwerving** (lesgever: Els Uytterhoeven) aan de slag met de centrale uitdaging. De studenten, afkomstig uit Syrië en Afghanistan, voerden in hun eigen moedertaal interviews uit met niet-Nederlandstalige patiënten waarin ze de prototypes uit de maakmarathon van Comon rond verstaanbare zorg bespraken en zo feedback verzamelden.



FASE 1

3.2 Fase 2 – Problemen verkennen

Fase 2a. Problemen in kaart brengen

Na de selectie van een centrale uitdaging verkenden we het probleem aan de hand van rondetafelgesprekken en interviews. Voor de gelegenheid organiseerden we geen standaard rondetafelgesprekken maar brachten we alle stakeholders samen in bootjes op de Gentse wateren.

Matchmakingevent – kennismaking en brainstorm met stakeholders

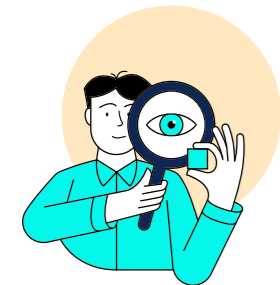
Om goed zicht te krijgen op het thema, het werkveld, de onderliggende problemen en mogelijkheden om samen te werken, brachten we 45 mensen samen die als onderzoeker, beleidsmaker of onderzoeker professioneel werken rond verstaanbare gezondheidszorg in Gent. Ook de uitdagers nodigden we uit.

Omdat het voor veel deelnemers de eerste kennismaking was met Comon, lichtten we tijdens een plenair introductiemoment zowel het thema als de werkwijze toe. Daarna verdeelden we de deelnemers in groepen per acht en lieten we hen inschepen in bootjes. Dobberend op de Gentse wateren leerden de deelnemers elkaar kennen. Per bootje faciliteerde een moderator het gesprek. Hoe komen de deelnemers met het thema verstaanbaarheid van de gezondheidszorg in aanraking? Welke deelproblemen kent de uitdaging? Welke oplossingen bestaan er al? Zijn er doelgroepen die nog niet worden bereikt? En op welke manier zou Comon het verschil kunnen maken?

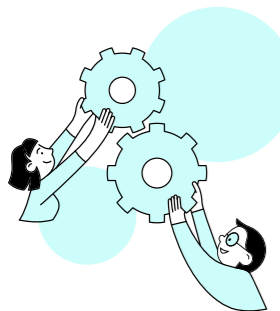
We kozen bewust voor een **ludiek format**. In vergelijking met traditionele rondetafelgesprekken biedt een matchmakingssessie op bootjes een aantal duidelijke voordelen. Zo deelden de deelnemers een niet-alledaagse ervaring waardoor ze niet alleen professionele linken legden met elkaar maar ook een persoonlijke relatie aangingen. Daarnaast werkte de ervaring drempelverlagend en creëerde ze een gelijk speelveld voor de aanwezigen.

Alle gesprekken werden opgenomen. Dat leverde een **schat aan thematische informatie** op. We verzamelden heel wat inzichten en ideeën via korte interviews en portretten. Die deelden we via onze website. Toch voelden we achteraf dat we de informatie intern beter hadden kunnen verwerken om daarna extern te delen in de vorm van een publicatie. Geen wetenschappelijk artikel, wel een vlot leesbaar document, een themanummer van een populair wetenschappelijk magazine of een klein boekje.

Dit matchmakingevenement was ook het moment waarop het **engagement** van mensen duidelijk werd. Welke organisaties en individuen hebben tijd, ruimte en middelen om samen te werken met Comon of met elkaar? Retrospectief blijkt dat daar de basis



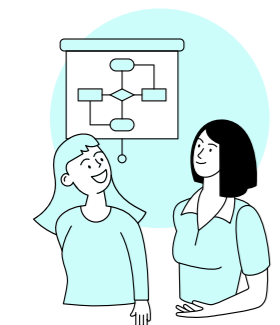
FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

werd gelegd voor het merendeel van de succesvolle samenwerkingen in Comon. Zo was het de plek waar onderzoekers en ondernemers uit de latere miniproeftuinen elkaar ontmoetten (zie p. 30). Daarom willen we deze stap in toekomstige trajecten minutieus voorbereiden, in samenwerking met intermediaire organisaties die interessante mensen kunnen identificeren.

Verdiepende interviews

Om de inzichten uit het matchmakingevent te toetsen, uit te diepen en aan te vullen, organiseerden we 22 verdiepende interviews met verschillende experts.

Bij Comon willen we **diverse vormen van expertise** erkennen en met elkaar in contact brengen. Daarom interviewden we in deze stap experts met academische kennis, praktijkkennis en ervaringskennis. Zo contacteerden we naast prominente onderzoekers en ervaringsdeskundigen ook geroutineerde zorgverleners zoals huisartsen, verpleegkundigen en psychologen. Dat leverde een interdisciplinair beeld op van de verstaanbaarheid van zorg, de problemen die een gebrek aan verstaanbaarheid veroorzaken en de vele oorzaken die verstaanbare zorg in de weg kunnen staan.

De diepgaande kennis van de experts stond in schril contrast met de relatieve onwetendheid van onze interviewers. Hoewel we ons goed bewust waren van de complexiteit van de verstaanbaarheid van zorg en ons goed hadden voorbereid, bleek het **niet eenvoudig om de rijkdom aan informatie uit de interviews grondig te verwerken**. Dat was voor ons het signaal om mensen met inhoudelijke kennis over het thema nog nauwer te betrekken bij het proces.

Deze ervaring leert ons dat we vanuit Comon een goede balans moeten vinden in onze rollen als inhoudelijk expert en als procesbegeleider. Comon wil een katalysator zijn voor innovatie door op korte termijn en via atypische samenwerkingen oplossingen te bedenken voor maatschappelijke uitdagingen. Daarvoor is het belangrijk om snel een **state of the art** op te maken. Zo'n analyse moet kort en krachtig zijn, zodat we die eenvoudig kunnen delen met mensen in de volgende stappen van het traject. Korte en krachtige communicatie mag echter niet in de weg staan van wetenschappelijke correctheid.

Publiekswerking met focus op ervaringsdeskundigen

Daar waar de inhoudelijke input tijdens het matchmakingevent en de verdiepende interviews vooral kwam van experts, wilden we via een aantal publieksactiviteiten in De Krook ook de beleving en ervaring van de "gewone" Gentenaars leren kennen. Tegelijkertijd wilden we het thema van verstaanbare zorg op de agenda plaatsen door mensen er met elkaar over te laten praten.

Om Gentenaars ervaringen te laten delen, schakelden we **ervaren procesbegeleiders** in. We organiseerden filocafés waarin professionele filosofen het gesprek modereerden, en dialoogtafels waarin ervaren procesbegeleiders van Avansa regio Gent met de Gentenaars aan de slag gingen. Aangezien we rond verstaanbaarheid van zorg werkten, kozen we er ook voor om een aantal activiteiten in **meerdere talen** te organiseren (Nederlands, Engels, Turks en Arabisch).

Tijdens de dialoogtafel "**Op bezoek bij de dokter in verschillende culturen**" vertelden drie zorgverleners hoe een doktersbezoek eruitziet in hun cultuur. Hasan Alkhalaf, Ebru Hacioglu en Adja Fatou Touré gaven een unieke inkijk in hun persoonlijke beleving. Daarna werden hun ervaringen gebruikt als een kapstok voor een gesprek over de vraag: "Hoe zou het ideale doktersbezoek er volgens jou moeten uitzien?"

Tijdens de dialoogtafel "**Een arts wordt kankerpatiënt**" getuigde huisarts Rudy van Giel over zijn eigen ervaring met kanker. Hij schreef een boek over zijn persoonlijke ervaringen en bracht daaruit enkele fragmenten. Een verhaal van twee kanten: vanuit zijn standpunt als arts en later als patiënt.

Tijdens vier filocafés gingen we in op de vraag "**Hoe maken we gezondheidszorg verstaanbaar voor iedereen?**" in het Nederlands, Engels, Turks en Arabisch. We bereikten heel wat anderstalige Gentenaars.

Dat was niet gelukt zonder Amal vzw (vroeger IN-Gent vzw). Ook in de toekomst zullen we activiteiten voor specifieke doelgroepen organiseren, eventueel in samenwerking met intermediaire partijen.

Tijdens “Quotes: immuun voor kanker” vertelde Tessa Kerre (UZ Gent en UGent) over haar nieuwe boek. Daarin wil ze het taboe rond kanker doorbreken met een verhaal van hoop. Als hematoloog vertelt ze over haar dagelijkse praktijk. Zo demystificeert ze de wereld van kankeronderzoek en legt ze moeilijke begrippen als immunotherapie uit in mensentaal. Met getuigenissen van kankerpatiënten en met verhalen uit de omgeving van de patiënt en de zorgverlener.

Een belangrijke bedenking is dat we de dialoog die ontstond tijdens alle publieksactiviteiten **onvoldoende** hebben **meegenomen in het vervolgtraject**. We zijn er dus niet altijd in geslaagd om een duurzame conversatie op gang te brengen. Dat lukte wel tijdens de events zelf, maar onvoldoende over de activiteiten heen. In een volgend Comon-traject zullen we de input van de deelnemers dan ook sterker integreren in de andere activiteiten.

Fase 2b. Problemen selecteren

State of the art en verdere probleemanalyse

Met alle informatie uit de vorige fase formuleerden we een antwoord op de vragen: (a) Wat zijn de pijnpunten binnen de uitdaging, en (b) Hoe wordt er vandaag al met de uitdaging omgegaan? Dat resulteerde in respectievelijk een points of pain-analyse en state of the art-analyse.

We benaderden de analyses **pragmatisch**, met als doel het vervolg van het traject te kunnen vormgeven. We maakten dus geen uitgebreide rapporten waarin we een exhaustief overzicht geven van alle relevante informatie, obstakels, valkuilen en bestaande oplossingen. Wel maakten we een laagdrempelige samenvatting in zes blogberichten op de website van Comon, waarin we telkens een deelprobleem van verstaanbare zorg behandelden. Die deelproblemen zijn: (1) het gebruik van te veel dokterstaal, (2) te hoge tijdsdruk bij de zorgverlener, waardoor er weinig tijd overblijft voor goede communicatie, (3) de communicatievaardigheden van de zorgverlener, (4) cultuurverschillen die voor drempels zorgen, (5) lage gezondheidsvaardigheden van de patiënt, en (6) lage digitale vaardigheden van de patiënt. Alle blogberichten over deze deelproblemen zijn beschikbaar op de website van Comon.



De nadruk ligt in deze fase op het samenvatten van alle informatie. Dat is een **evenwichtsoefening** die het midden moet houden tussen volledigheid en bondigheid. Langs de ene kant willen we deelnemers in de rest van het Comon-traject zo veel mogelijk informatie meegeven, langs de andere kant willen we hen niet overladen met lijvige rapporten. Het doel is dat mensen zonder al te veel voorbereidingswerk kunnen deelnemen aan activiteiten, zoals een cocreatiesessie, een maakmarathon of een miniproeftuin. Het juiste format vinden voor een dergelijke vorm van kennisoverdracht is voor ons momenteel nog een zoektocht.

3.3 Fase 3 – Oplossingen bedenken

Fase 3a. Creatief brainstormen

Na een grondige probleemanalyse gingen we samen op zoek naar oplossingen tijdens cocreatiewerkshops. De resultaten daarvan stelden we tentoon via een expo in De Krook en toetsten we af bij de Gentenaars tijdens onze bakfietsweek.

Cocreatiewerkshops

Tijdens drie cocreatiewerkshops brachten we burgers, beleidsmakers en ondernemers samen om na te denken over manieren om zorg beter verstaanbaar te maken. We begeleidden alle deelnemers om snel oplossingsideeën te formuleren en concreet vorm te geven. De nadruk lag niet op het bedenken van realistische oplossingen. Integendeel. De deelnemers werden aangespoord om wild te dromen en futuristische oplossingen te bedenken. Het doel was in de eerste plaats om discussie op gang te brengen, een aantal onderliggende problemen beter te leren begrijpen en mogelijke oplossingsrichtingen te verkennen.

Die aanpak wordt ook **research through design** genoemd. Door mensen te laten discussiëren over utopische oplossingen, kan je een beter zicht krijgen op diverse aspecten van een complexe en toekomstgerichte uitdaging. Tenminste als je het proces goed begeleidt. Daarom gebruikten we tijdens de cocreatiewerkshops een aantal specifieke methodieken zoals inlevingsoefeningen, de GPS-methode, COCD-box en tech cards ter inspiratie. Een illustrator bracht met schetsen alle utopische ideeën tot leven.

Een kritische bedenking is dat we in deze fase **geen academici** betrokken. We namen die beslissing hoofdzakelijk om twee redenen. Ten eerste was het ons in eerdere fasen van het Comon-traject opgevallen dat een aantal Gentenaars minder uitgesproken hun mening durfde te geven in het bijzijn van experts. Ten tweede vreesden we dat academici het debat liever op een feitelijke manier zouden voeren. Daarin hebben we ons vergist. Later zou blijken dat academici maar wat graag hadden deelgenomen aan deze activiteiten.

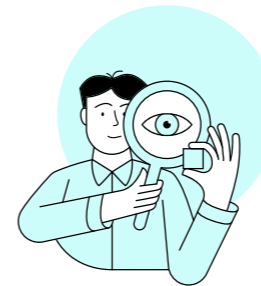
Niettemin leverden de cocreatiewerkshops heel wat boeiende inzichten op. Die werden door de Comon-partner Leap Forward uitgewerkt in negen schetsen met oplossingen voor een beter verstaanbare zorg.

Bakfietsweek

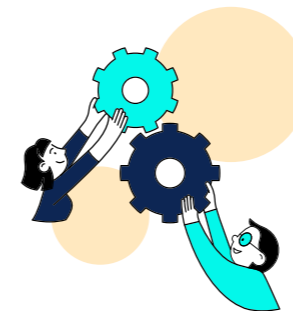
De negen hypothetische oplossingsideeën toetsten we tijdens de “bakfietsweek” af bij een honderdtal Gentenaars in de hoofdbibliotheek en enkele wijkbibliotheken van Gent. We gaven een korte beschrijving bij elk van de oplossingsideeën en brachten



FASE 1



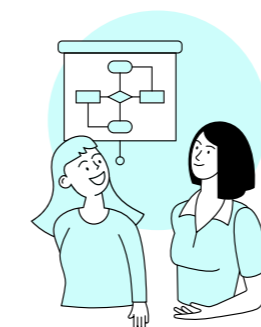
FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

ook schetsen mee van prototypes. Op basis daarvan gingen we in gesprek met de Gentenaars in de vorm van een semigestructureerd interview:

- Zou je de oplossing zelf gebruiken?
- Denk je dat anderen de oplossing zouden gebruiken?
- Zou je de oplossing aan anderen aanraden, als ze zou bestaan?
- Vind je dat de oplossing de zorg voor jou of voor anderen beter verstaanbaar maakt?
- Wat vind je (niet) goed aan de oplossing?
- Welke ideeën heb je om de oplossing te verbeteren?

De waarde van de activiteit bleek vooral **communicatief**. Het hielp ons om het thema op de kaart te zetten in het Gentse ecosysteem, bij een doelgroep die we via onlinecampagnes minder vlot bereikten. Inhoudelijk misten de bakfietsdagen echter hun doel. Een korte analyse van de data leverde **weinig nieuwe inzichten** op. In de toekomst willen we een dergelijke bevraging organiseren via belangenverenigingen.

Expo verstaanbare zorg

Tijdens een expo voor het brede publiek plaatsten we de vele oplossingsideeën uit de cocreatiewerkshops in de kijker. In De Krook konden bezoekers ontdekken hoe innovatieve en technologische oplossingen de verstaanbaarheid van zorg ten goede kunnen komen. Bezoekers maakten er ook kennis met getuigenissen van patiënten en zorgverleners, die we verzameld hadden tijdens de vele informele gesprekken en verdiepende interviews uit de vorige fasen. Tot slot kregen de bezoekers ook boekentips van de collectievormers van Bibliotheek De Krook over het thema verstaanbare zorg.

Om het thema bevattelijk te maken voor de bezoekers van De Krook werkten we met heel wat **illustraties**. Ten eerste bleken de schetsen van oplossingsideeën belangrijk. Bezoekers konden zich anders maar moeilijk een beeld vormen van de innovatieve oplossingen. Ten tweede werkten we samen met illustrator Leonard Cools om intimistische tekeningen te maken van de gevoelige onderwerpen die door patiënten en zorgverleners werden aangesneden. Die tekeningen zorgden ervoor dat we de mensen achter de verhalen centraal konden stellen, zonder hun anonimiteit op te geven.

De expo in De Krook leverde heel wat aandacht op voor het thema verstaanbare zorg. Naast de zichtbaarheid in het gebouw zelf verschenen er ook een aantal persartikels in media zoals HLN. Op dat succes willen we in het volgende Comon-traject graag verder bouwen. We willen extra investeren in de expo **in latere fasen**. Dat stelt ons in staat om nog meer te tonen aan het publiek, en tegelijkertijd de expo in te zetten om bezoekers te inspireren om zelf ideeën uit te werken én om deelnemers te rekruteren voor de volgende fasen van het traject. Ook willen we de expo **zichtbaarder maken buiten De Krook**, bijvoorbeeld in andere gebouwen van de partnerorganisaties.

Fase 3b. Oplossingen selecteren

Trechterworkshop

De resultaten, inzichten en oplossingsideeën uit de voorgaande fasen werden tijdens een trechterworkshop voorgesteld aan een aantal experts. De bedoeling was dat zij een selectie zouden maken van de deelproblemen om op verder te werken en zouden aangeven welke oplossingsideeën volgens hen het grootste potentieel hadden.

We vroegen de experts niet alleen om ons een goed **zicht te geven op wat technologisch haalbaar is**, maar ook op wat maatschappelijk wenselijk is. Daarom schakelden we hen in om de voorgestelde oplossingsideeën te toetsen aan inzichten uit onze gesprekken met Gentenaars, met als doel om heldere richtlijnen te formuleren voor de verdere uitwerking van de oplossingsideeën.

De trechterworkshop miste haar doel gedeeltelijk. Het **engagement van de experts bleek immers groter dan we zelf hadden ingeschat**. Wij wilden tijdens deze workshop experts kort maar krachtig betrekken door

hen te laten oordelen over de haalbaarheid en wenselijkheid van bepaalde oplossingen. Maar de experts gaven aan dat ze vooral cocreatief mee wilden brainstormen. In het volgende Comon-traject zullen we de experts dan ook nauwer betrekken in de fase waarin oplossingen bedacht worden. Tegelijkertijd zullen we voor de selectiefase een alternatief moeten vinden om use cases duidelijker af te bakenen.

Maakmarathon

Tijdens de lesvrije week van de hogeronderwijsinstellingen organiseerden we een maakmarathon, open voor alle Gentse studenten. Tijdens dit vijfdaagse event werkten interdisciplinaire groepjes van studenten aan materialisaties van de oplossingsideeën die doorheen het Comon-traject waren bedacht. Daarbij dompelden we de studenten onder in een innovatieproces rond verstaanbare zorg. Op de laatste dag van de maakmarathon toonden de studenten hun werk in De Krook aan het brede publiek en oordeelde een vakjury over de haalbaarheid van alle ideeën en prototypes.

De maakmarathon duurde vijf dagen. Dat is een stuk langer dan een klassieke *hackathon*. Zo kregen studenten meer **ruimte** om gedurende de eerste dag het thema te verkennen en tijdens praktijkbezoeken geïnspireerd te geraken door verschillende experts en organisaties uit het werkveld. Daarnaast gaf het ons ook tijd om studenten **intensief te begeleiden** en in te zetten op vaardigheden zoals *design thinking*, *fast prototyping*, *business modeling* en *elevator pitching* aan de hand van verschillende workshops. Verder was de maakmarathon ook uniek omdat we studenten met een verschillende opleidingsachtergrond (zoals communicatie, ergotherapie, podologie, kinesitherapie, grafisch design en geneeskunde) samenbrachten in teams.

De maakmarathon was een succes. Studenten vonden het een **leerrijke week**. Professionals gaven aan dat deze manier van kennis delen verfrissend was en een unieke kans bood om studenten interdisciplinair te laten samenwerken en voor te bereiden op het werkveld. Ook vanuit een oplossingsgericht perspectief was de maakmarathon succesvol. Zo werden twee oplossingsideeën verder uitgewerkt in het vervolg van het Comon-traject.

Toch zien we ook een aantal verbeterpunten. De maakmarathon vroeg een grote inspanning op vlak van organisatie. Als we de volgende keer opnieuw voor een evenement van vijf dagen kiezen, zullen we (deels) een beroep moeten doen op externen. Mensen die vanuit hun eigen organisatie een deel van het traject mee willen organiseren. Een tweede aandachtspunt is dat we nog meer studenten met een technisch profiel moeten aantrekken. Alleen zo kunnen we de teams nog diverser samenstellen. Tot slot ontbrak er een stuk kritisch debat in deze fase. In de toekomst willen we daarom een aantal methodieken gebruiken om ethische reflecties binnen te brengen in deze fase.



FASE 1

3.4 Fase 4 – Experimenteren

Fase 4a. Experimenteren met oplossingen

In deze fase zetten we de oplossingsideeën om in de praktijk. We bouwen werkende prototypes om die in een echte omgeving te testen. Dat doen we door divers samengestelde teams te begeleiden in miniproeftuinen, hen middelen te geven om een prototype uit te werken en hen de kans te geven feedback te verzamelen tijdens een publiek event.

Miniproeftuinen

Om op korte tijd concrete en tastbare oplossingen uit te werken, gebruikten we onder andere de methodiek van de miniproeftuin. Op eigen initiatief dienden zelf samengestelde teams een aanvraag in om deel te nemen aan een miniproeftuin. Zij namen ook het eigenaarschap over een specifiek oplossingsidee op.

In een eerste fase werkten enkele teams verder op de oplossingsideeën uit de maakmarathon. In een tweede fase stelden andere teams zelf een oplossingsidee voor. Het doel: concrete oplossingen uitwerken, een prototype ontwikkelen en dat prototype testen tijdens een publiek event.

Om performante teams samen te stellen, organiseerden we een aantal events. Tijdens een **matchmakingevent** brachten we geïnteresseerde burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers samen. Daarna konden geïnteresseerde teams hun oplossingsidee voorleggen aan een Comon-coach. Op basis daarvan konden ze hun aanvraag nog bijwerken voor ze die finaal indienden.

Design Sprint

Uiteindelijk selecteerden we vier teams. Zij mochten elk afzonderlijk hun oplossingsidee verder uitwerken in een *design sprint*. De deelnemers bouwden in vijf stappen en op vijf dagen een eerste prototype. Op de eerste dag bracht het team het achterliggende probleem in kaart. Op de tweede dag dacht het na over mogelijke oplossingen voor dit probleem. Op de derde dag koos het een oplossing en gaf het die oplossing in detail vorm via een storyboard. Op de vierde dag verwerkte het team de conceptuele oplossing in een eerste prototype. Tot slot werd op de vijfde dag het prototype getest bij zes (of meer) eindgebruikers. Het uiteindelijke resultaat van de *design sprint* was een conceptueel uitgewerkt en tastbaar eerste prototype.

In deze fase **experimenteerden we met het traditionele design sprint-format** van Google Ventures. Daarbij integreerden we een aantal principes van Comon. Voor de probleemdefiniëring gebruikten we de Innovatrix-tool van imec en een *service blueprint*-variant van imec-mict-UGent om de nood goed te begrijpen. Ook

brachten we de deelnemers een halve dag in contact met experts uit verschillende disciplines. Die experts konden vervolgens feedback geven op het designtraject van de teams. Na afloop van elke *design sprint* werd de aanpak geëvalueerd en bijgestuurd.

Algemeen werd de design sprint ervaren als een succes. Door de ideeën van de deelnemers in korte tijd tastbaar te maken werd er zowel intern als extern gereflecteerd over belangrijke aspecten van verstaanbare zorg. Het bleek een grote meerwaarde om experts en externe stakeholders te betrekken. De teams werden er inhoudelijk sterker door, wat hun goesting om verder te innoveren en ondernemen deed toenemen. Toch zullen we in de toekomst nog bijkomende inspanningen doen om het **eigenaarschap en ondernemerschap** van de teams zoveel mogelijk te stimuleren.

Uitvindingen

In het totaal organiseerden we vier miniproeftuinen rond vier concrete prototypes van oplossingsideeën. Hieronder vind je een korte omschrijving van elk van die prototypes.

Dolox – Een slim horloge om je pijn te registreren

Wat als... er een slim toestel zou bestaan dat je pijn registreert en het op een later tijdstip communiceert aan de arts? Gedaan met misverstanden over een zogenaamd "pijntje". Want het is niet eenvoudig om dit goed uit te drukken. Zeker voor oudere mensen. **Dolox** werd in de eerste plaats bedacht voor hen. Een eenvoudig toestel met maar twee knoppen. Meer niet. Via een draaiknop geven patiënten hun pijnniveau aan en met één druk op de knop leggen ze het vast. Op een later tijdstip leest de arts die gegevens in om op basis van exacte gegevens een behandeling op maat voor te stellen.

RingMe – Een telefoonbot voor anderstalige patiënten

Wat als... er een intelligente telefoonbot zou bestaan die voorafgaand aan een doktersbezoek de patiënten opbelt in hun eigen taal? Een bot die al een aantal vragen kan stellen en meteen nagaat of er een tolk nodig is tijdens de consultatie. **RingMe** zorgt voor warmere consultaties door het begrip tussen arts en patiënt te vergroten. Patiënten verschijnen beter voorbereid bij de arts. Het ziekenhuis kan onnodige kosten besparen wanneer patiënten hun afspraken opvolgen. En de patiënt voelt zich beter gehoord en geholpen. RingMe is er dan ook in de eerste plaats voor de patiënt. Of hoe één telefoontje levens kan redden.

Spexter – Een app die je medisch verslag omzet in een verstaanbare uitleg

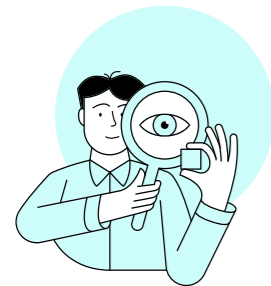
Met **Spexter** kan een patiënt moeilijke medische documenten inscannen en laten omzetten in informatie in mensentaal. Medische verslagen van onderzoeken of consultaties worden immers vaak in moeilijk jargon opgesteld en zijn daardoor moeilijk verstaanbaar voor de doorsnee patiënt. Met de scanfunctie van de app kan de patiënt een papieren of digitaal medisch verslag scannen door er een foto van te maken. De app zet de tekst van het medisch verslag om naar digitale tekst. De patiënt kan in de gescande tekst enkele moeilijke woorden aanklikken, om een uitleg in verstaanbare taal te lezen.

MIA – Een webtool om psychologische hulp op maat te vinden

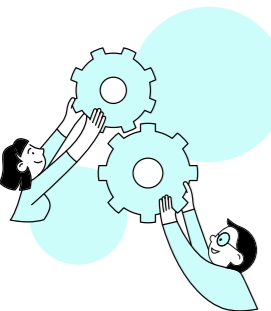
Heb je symptomen van een burn-out of van een depressie? Heb je een psychiater nodig of een psycholoog? Welke therapie past het best bij jou en waar vind je een geschikte hulpverlener? Veel mensen met een psychologische hulpvraag worstelen met dat soort twijfels. Gevolg? Ze voelen geen klik en hoppen van de ene hulpverlener naar de andere. Of nog erger: ze haken af. **MIA** wil dat met enkele simpele vragen voorkomen. Door de vragen te beantwoorden in een webtool, krimpt de contactenlijst en blijven enkel de hulpverleners over die relevant zijn voor de hulpvraag. Kortom, patiënten vinden sneller een psychologisch hulpverlener die bij hen past.

Aanbestedingsmiddelen

Na afloop van de design sprint kreeg elk team een prototypingbudget van 12.000 euro om een geavanceerde versie van hun prototype te laten maken door een extern bedrijf. Dat stelde het team in staat om hun oplossingsidee in echte contexten te testen en verder toe te werken naar een afgewerkte oplossing.



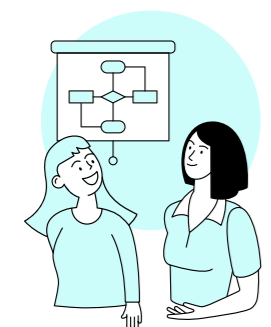
FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

We ondersteunden de teams bij het opstellen van een **offertevraag** waarin ze nauwgezet moesten omschrijven wat ze een extern bedrijf wilden laten ontwikkelen. Dat was een zinvolle oefening, aangezien het de teams dwong om in heel concrete termen na te denken over hun oplossing. De resultaten van de *design sprint* bleken bijzonder zinvol bij het opstellen van een functionele beschrijving van een geavanceerd prototype.

We stuurden alle offertevragen uit naar een lijst **ontwikkelaars uit het Gentse ecosysteem**. Uiteindelijk gunden we de opdracht voor elke miniproeftuin aan de ontwikkelaar met de beste offerte. De samenwerking met die bedrijven (ENT Studios, Forcit en We Are) verliep voor elke miniproeftuin vlot en leverde werkende prototypes op.

Het bleek voor de verschillende teams waardevol om een prototypingbudget te krijgen. Niet voor niets benadrukken innovatieacceleratoren het belang van een werkend prototype. Een mogelijke valkuil is dat een werkend prototype **hoge verwachtingen** creëert. Een prototype is nog geen afgewerkt product dat morgen op de markt gebracht kan worden. Van zodra iets “echt werkt” wordt het heel belangrijk om het onderscheid tussen een goed prototype en een afgewerkt product te blijven kaderen naar bezoekers, partners en andere geïnteresseerden.

Experimentcafés

Op het einde van elk miniproeftuintraject organiseerde Comon een laagdrempelige publieksactiviteit in De Krook. De hoofdactiviteit van elk “experimentcafé” was de voorstelling van het prototype. Het experimentcafé was de plek waar de teams voor het eerst hun uitvinding toonden aan de buitenwereld. Het doel? Feedback ontvangen van stakeholders zoals patiënten, zorgverleners en technologen. Werkt het prototype goed? Welke verwachtingen roept het op? Wat kan beter? Ook organiseerden we een aantal sensibiliserende en inhoudelijke activiteiten over het thema van de miniproeftuin, zoals pijnbeleving, meertalige zorg, het vinden van psychologische hulp op maat en dokterstaal.

Bij elk experimentcafé kwamen en gingen mensen wanneer het hen paste. Alle activiteiten gingen door in de publieke ruimtes van De Krook. **We hielden de drempel om deel te nemen zo laag mogelijk**. Elk miniproeftuinteam kreeg zo de kans om hun prototype te testen bij een breed publiek, en op hun beurt kreeg het brede publiek inzicht in hoe een innovatieproces in elkaar zit.

Een belangrijk doel van elk experimentcafé was het **samenbrengen, activeren en warmhouden van het Gentse ecosysteem** rond verstaanbare zorg. Een tastbaar prototype vormde de ideale aanleiding voor een gesprek, net zoals persoonlijke verhalen een goed aanknopingspunt bieden. Om die reden organiseerden we tijdens elk experimentcafé minstens één activiteit waarbij patiënten op het podium getuigden over hun persoonlijke ervaring. Die verhalen verhoogden de herkenbaarheid, verlaagden de drempel, zorgden dat iedereen zich betrokken voelde en brachten het ecosysteem dicht bij elkaar.

Voor de miniproeftuinteams boden de experimentcafés een **stimulerende plaats om hun prototype voor te stellen én te testen**. Het bleek niet alleen een goede communicatieoefening, de teams haalden ook heel wat inzichten uit de gesprekken met de bezoekers. De miniproeftuinteams gaven achteraf aan dat de vele enthousiaste reacties van bezoekers energie gaven om hun prototype verder te ontwikkelen.

Tijdens het **experimentcafé over pijnbeleving** konden deelnemers het prototype van de miniproeftuin Dolox testen. Heel wat deelnemers verbaasden zich over de mogelijkheden van het slimme horloge voor pijnregistratie. Ook konden deelnemers terecht bij Het Connectief. Zij faciliteerden vanuit literaire fragmenten over pijn in kleine groepjes het gesprek over de impact van leven met chronische pijn, het opzoeken van de pijngrens en verschillende vormen van pijnbeleving. Op het podium vertelden ervaringsdeskundigen dan weer over de vele onzichtbare drempels in hun leven met pijn. En tijdens het filosofisch gesprek onderzocht een moderator samen met de deelnemers verschillende perspectieven op pijn.

In het **experimentcafé over meertalige zorg** konden deelnemers RingMe uittesten, een robot die patiënten in hun eigen taal opbelt voorafgaand aan hun doktersbezoek. Daarnaast gingen meertalige begeleiders in gesprek met deelnemers op basis van een gedachte die ze in het Nederlands, Arabisch en Turks voorlezen. Wat raakte de deelnemers? De discussie werd verdergezet aan dialoogtafels: hoe zou de Gentse gezondheidszorg eruitzien als iedereen goed geholpen zou worden in zijn of haar eigen taal? Tot slot konden deelnemers de fototentoonstelling “Vlaamse klanken” van Shalan Alhamwy bezoeken, een meertalige app ontdekken voor zorgverleners om te communiceren met anderstaligen, en luisteren naar Het Vertelment: een meertalige “kamishibai” (verteltheater) met verhalen in verschillende talen, voorgelezen door Gentenaars in hun thuistaal.

Het **experimentcafé over de weg naar mentale zorg** draaide rond het prototype MIA, een webtool om psychologische hulp op maat te vinden. Deelnemers konden ook levende boeken ontlenuen, en luisteren naar persoonlijke verhalen over mentale zorg. Hun eigen verhaal konden de deelnemers dan weer kwijt bij Warme William, die op het event rondliep en voorbijgangers vroeg hoe het met hen ging. Of in het filocafé, waar een filosoof met alle geïnteresseerden in gesprek ging over de vraag “Ben jij gek?” Tijdens twee panelgesprekken gingen therapeuten én cliënten in gesprek over hun ervaringen met psychologische hulpverlening. Wie wilde, kon zich tot slot onderdompelen in literaire en poëtische fragmenten over mentale kwetsbaarheid met een **silent disco**-koptelefoon.

Ook het **experimentcafé over dokterstaal** bood een gevarieerd programma. Bezoekers konden de app Spexter testen, een werkend prototype dat medische verslagen vertaalt naar begrijpelijke uitleg, met de focus op cardiologie. An Swerts gaf een lezing over haar kinderreeks Pleister, waarin ze medische termen begrijpelijk maakt voor kinderen. Er was ook een panelgesprek over patiëntgerichte zorg, met Kirsten Colpaert, Stéphanie De Maesschalck, Krista Bracke en Wim Van Roose, gemedereerd door Lies Steppe. Doorlopend waren er activiteiten zoals een consult bij een boekendokter, een ludieke quiz over dokterstaal door het theatergezelschap Productions & Zonen, en de mogelijkheid om kennis te maken met Voice+, een stemversterker voor zorgverleners ontwikkeld door NextGenics.

Fase 4b. Verduurzamen van oplossingen

Doorlopende ondersteuning bij de uitwerking van het prototype

Bij de miniproeftuinteams onvermijdelijk veel vragen naar boven die niet in een hokje passen. Vragen over samenwerkingen, bijkomende subsidies of incubatieprogramma's, het opzetten van een gebruikerstest, intellectuele eigendomsrechten, ondernemen...

Tijdens het eerste Comon-traject zijn we eerder ad hoc omgegaan met dergelijke vragen van de miniproeftuinteams. De teams konden rekenen op **ondersteuning op maat**, waarbij wij hen individueel begeleidden bij het opstellen van testprotocols, in contact brachten met interessante partners, verwezen naar subsidiekanalen en ondersteuning boden bij het opstellen van juridische documenten.

De doorlopende ondersteuning voor de teams werd bijzonder gewaardeerd. Het vroeg echter een **grote inspanning** van Comon. Daarom willen we in een volgend Comon-traject de bijkomende ondersteuning bundelen in afgelijnde workshops en adviesmomenten. Voor meer gespecialiseerde vragen willen we nauwer samenwerken met partners zoals BlueHealth Innovation Center en Durf Ondernemen (UGent). Dat zal de dienstverlening aan de teams ook verbeteren.

Check-out workshop

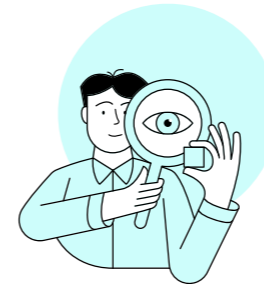
Aan het einde van het miniproeftuintraject organiseerden we een “check-out workshop”. Dat is een halve dag waarin we met elk team afzonderlijk een aantal toekomstige opportuniteiten en mogelijke vervolgstappen verkenden. Welke valkuilen kunnen ze nog tegenkomen op hun pad? Hoe kunnen ze een pilootstudie opzetten? En waar kunnen ze terecht voor ondersteuning in hun ondernemerschap? Het doel was om de teams zo goed mogelijk klaar te stomen om eigen stappen te kunnen zetten.

De check-out workshop vormde voor de teams het **omslagpunt** van de periode waarin ze intensief begeleid werden door Comon naar een periode waarin Comon de begeleiding steeds meer losliet. Hoewel de teams nog steeds welkom bleven bij Comon voor feedback en advies, gebeurde dat vanaf nu enkel nog op hun eigen vraag en initiatief. Tegelijkertijd kregen de teams coaching aangeboden door BlueHealth Innovation Center en Durf Ondernemen! (UGent). Zo verzekerden we een warme overdracht van de teams van Comon naar meer ondernemerschapgerichte organisaties.

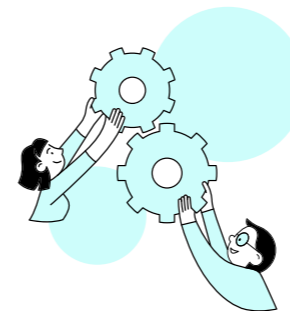
In de toekomst willen we organisaties zoals **BlueHealth Innovation Center** en **Durf Ondernemen! (UGent)** **vroeger en nauwer betrekken in de organisatie van de miniproefteams**. We merken dat de teams tijdens de *design sprints*, bij de voorbereiding van de aanbesteding en na de experimentcafés, vaak vrij specifieke vragen hebben. Hoewel het Comon-team er goed in slaagde om veel van die vragen te beantwoorden, kunnen meer ervaren coaches in het domein van start-up-ondersteuning de vragen vaak efficiënter beantwoorden.



FASE 1



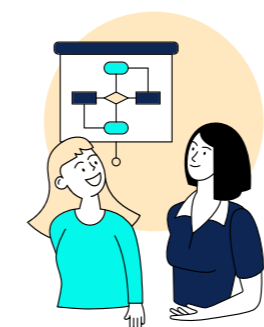
FASE 2



FASE 3



FASE 4



FASE 5

3.5 Fase 5 – Evalueren en Leren

Aan het einde van dit Comon-traject organiseerden we een evaluatie. Zo krijgen we een helder overzicht van de waarde van het traject. Dit biedt ons de kans om een aantal zaken scherp te stellen. In samenspraak met alle partners formuleerden we de volgende doelstellingen voor de evaluatie:

- De werkwijze van Comon in kaart brengen
- Zinvol hergebruik van onze methodes mogelijk maken, zowel intern als extern
- Het nut van deelname voor elk van de partners toelichten
- Het interne netwerk bestendigen en versterken
- Onze aanpak verder wetenschappelijk onderbouwen
- Het opgebouwde ecosysteem rond verstaanbare zorg verduurzamen
- Financiering bestendigen en versterken

Fase 5a. Evaluatiewerkshops

Tijdens vier workshops evalueerden we de doelstellingen, aanpak en werking van Comon. Elke workshop duurde een halve dag. De meeste deelnemers hadden ervaring met Comon, maar voor een aantal was het een eerste kennismaking.

Elke workshop bood kansen om in te gaan op een specifiek onderdeel van de Comon-werking: de doelstellingen, de methodologie, de vele activiteiten en het stakeholdermanagement. De workshops resulteerden in een **update van de doelstellingen**, heel wat **verbeterpunten voor het oplossingstraject** en **aandachtspunten voor de communicatiestrategie**. Voor de leesbaarheid van het eindrapport hebben we de **inzichten rechtstreeks verwerkt** in de beschrijving van onze doelstellingen (zie p. 9), het oplossingstraject (zie p. 18) en de communicatiestrategie (zie p. 39).

Fase 5b. Interviews

Tot slot voerden we ook 20 interviews uit bij een steekproef van alle stakeholders van Comon. Deelnemers werden via e-mail gecontacteerd met de vraag om deel te nemen. Vier ervaren onderzoekers gingen langs bij elk van de deelnemers voor een semigestructureerd interview. Alle interviews werden opgenomen, volledig uitgeschreven door een externe partij en nadien geanalyseerd door drie ervaren codeurs.

De focus van de interviews lag op de **manieren waarop Comon er wel en niet in slaagt om meerwaarde te creëren** voor de deelnemers, de partnerorganisaties en Gentenaars in het algemeen.

De resultaten van deze interviewstudie werden naast de inzichten van de workshops uit Fase 5a gelegd en verwerkt. Zie hoofdstuk (zie p.41) voor een overzicht van de belangrijkste bevindingen.



4.0

Publieks- traject

Parallel met het hierboven beschreven “oplossingstraject” (zie p.18) werkte Comon samen met een heleboel partners een “publiekstraject” uit over verstaanbare zorg. De focus daarbij lag op *capacity building* en sensibilisering. We beseffen immers dat we als Comon slechts een katalysator kunnen zijn voor de vele mensen en organisaties die zich al elke dag inzetten om Gent nóg beter te maken. Door dat ecosysteem te versterken en het draagvlak voor hun werk te vergroten, verhogen we de slaagkansen van ons gezamenlijk project.

Samen met onze partners Avansa regio Gent, Urgent.fm, de UGent Humanities Academy en Arteveldehogeschool werkten we een aanbod uit van publieksgerichte activiteiten. Activiteiten waarin we de digitale vaardigheden van Gentenaars aanscherpten, *design thinking* stimuleerden bij studenten, draagvlak versterkten, het publiek informeerden en kritisch reflecteerden.

4.1 Digitale vaardigheden aanscherpen

Minder digitaal vaardige Gentenaars vormen een belangrijke doelgroep voor Comon. Voor hen organiseerden we digicafés: korte workshops om technologische vaardigheden aan te leren. Dat is immers één van de doelstellingen van Comon. De organisatie van deze activiteiten lag in handen van onze partnerorganisatie Avansa regio Gent, die een traditie heeft in het organiseren van digicafés.

Tijdens deze digicafés leerden digitale beginners hun **persoonlijke gegevens** (o.a. over gezondheid) op een veilige manier opzoeken en bewaren. Ze maakten kennis met digitale tools zoals Itsme, Mijn Burgerprofiel en eBox. Daarnaast maakten ze kennis met **betrouwbare apps en websites over gezondheid**. Welke apps zijn de moeite waard? Waar vind je betrouwbare informatie over gezondheid? En hoe herken je websites die fake gezondheidsnieuws aanbieden?

4.2 Design thinking stimuleren

Comon wil het innovatiepotentieel in Gent verhogen. We geloven daarbij sterk in een aanpak gebaseerd op *design thinking* (zie p.13). We twijfelden dan ook niet toen Arteveldehogeschool de vraag stelde om samen te werken rond deze doelstelling. Tijdens een **maakmarathon** over de toekomst van gezondheid gaven meer dan 180 studenten het beste van zichzelf om innovatieve oplossingen uit te werken die de gezondheidszorg nog beter kunnen maken, met behulp van communicatie en technologie. In de marge organiseerden we lezingen ter inspiratie, die ook openstonden voor breed publiek.

Vanuit zijn ervaring met medische technologie en digitale innovatie in de gezondheidszorg vertelde **Mario Huyghe** (CEO en oprichter van Ariom Healthcare Management & Innovation) hoe innovatie de toepassingen en de bestaande modellen van onze gezondheidssystemen fundamenteel transformeert. Jens Bontinck (Head of Labs, ML6) gaf dan weer inzicht in de praktische toepassingen van artificiële intelligentie binnen communicatie en gezondheidszorg aan de hand van een reeks praktijkvoorbeelden.

Gentenaars konden in De Krook terecht om **kennis te maken met nieuwe technologieën** zoals *3D-printing*, *deepfake*, *augmented reality*, *virtual reality* en *eyetracking* tijdens de innovation floor. Ze konden er ook **innovatieve oplossingen** voor de toekomst van onze gezondheidszorg in Gent ontdekken tijdens een experimentcafé.

4.3 Draagvlak versterken, informeren en kritisch reflecteren

Om het thema verstaanbare zorg op de agenda te zetten in Gent organiseerden we een groot festival in De Krook. We ondersteunden ook een aantal events van partners.

Dafalwadde was een festival van één dag over verstaanbare zorg. Bezoekers konden o.a. een levend boek ontlennen, in stilte genieten tijdens een *silent disco*, bekende Gentenaar Jan Matthys aan het lachen brengen met anekdotes van bij de dokter, en zich trakteren op een kunstwerk uit een automaat.

Onze zorgverhalen zijn vaak heel persoonlijk. Tijdens het **kunstenfestival TUMULTINGENT** konden mensen een persoonlijk geheim opbiechten aan kunstenaars in De Krook. Ze gingen in gesprek, verklapten wat ze wilden en de kunstenaars gingen ermee aan de slag.

In samenwerking met de Humanities Academy (UGent) en Avansa regio Gent organiseerden we **gespreksavonden waar experts vertelden over zorgzaamheid en de rol van lezen**. Onderwerpen van de gespreksavonden waren o.a. rouw, de impact van literatuur op genezing en cultuurspecifieke zorg. In de reeks mochten we sprekers verwelkomen zoals Peter Pype (UGent), Tessa Kerre (UGent), Aagje Swinnen (Universiteit Maastricht), Stéphanie De Maesschalk (UGent), Paul Verhaeghe (UGent) en auteur Erwin Mortier.

4.4 Evaluatie van het publiekstraject

In plaats van verschillende kleine events en activiteiten zullen we in de toekomst toewerken naar een beperkter aantal **grotere events** waarbij we de krachten bundelen. Publieksactiviteiten organiseren is immers behoorlijk tijdsintensief – zeker voor activiteiten met een beperkt aantal deelnemers. Door de inspanningen te bundelen, verzekeren we een hogere return on investment.

Kort samengevat willen we een aantal publieksactiviteiten **een centralere rol geven in het “oplossingstraject”** (zie p.18). Ten eerste kunnen we op die manier alles wat er gebeurt tijdens de events, inclusief alle opmerkingen en inzichten van deelnemers, effectief meenemen in het oplossingstraject. Nu bleken de kleinere events vaak bijzonder waardevolle informatie op te leveren waarmee we meer hadden kunnen doen. Ten tweede wordt het zo voor de deelnemers duidelijker hoe de events kaderen binnen de aanpak van Comon.



5.0

Communicatie

Het hele Comon-traject onderbouwen we met **transparante en toegankelijke communicatie**. Dat draagt bij aan de missie van Comon en aan de positionering van de interne partners. De drie inhoudelijke pijlers van onze communicatie zijn onze maatschappelijke opdracht, het potentieel van digitale technologie en het belang van innovatie.

5.1 Doelgroep

We richten ons in de eerste plaats op **burgers** – Gentenaars en Gent-liefhebbers – en in de tweede plaats op **professionals** uit het ecosysteem rond de gekozen uitdaging – onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers. Centraal in de communicatie staan de **verhalen van mensen**. We portretteren burgers, onderzoekers, beleidsmakers en ondernemers als helden. Gentenaars moeten de verhalen van die helden kunnen herkennen, zodat iedereen zich ook aangesproken en welkom voelt.

De basisgedachte is dat **iedereen een uitvinder** kan zijn bij Comon. Iedereen kan helpen om Gent nóg beter te maken. Elke communicatie bevat daarom een wervende *call to action*: bezorg ons jouw uitdaging, bedenk mee oplossingen, experimenteer mee... Steeds in verstaanbare taal en met een *tone of voice* die constructief, warm en dynamisch is.

5.2 Opmerkelijkste communicatiemomenten

De opmerkelijkste communicatiemomenten tijdens het eerste Comon-traject? We startten met een gloednieuwe website in de huisstijl van Comon. Om het eerste Comon-traject te lanceren, deden we een online **campagne met bekende Gentenaars**. Nic Balthazar, Frederik Sioen, Pascale Platel, Christophe Vekeman en anderen bezorgden ons in de eerste fase van het Comon-traject hun uitdaging, om zo andere Gentenaars te inspireren en motiveren om dat ook te doen. Eenmaal de centrale uitdaging was gekozen, organiseerden we een **expo** in De Krook met meer informatie en relevante getuigenissen. Tijdens het hele Comon-traject kregen we de nodige **persaandacht**. Radio2 maakte live radio tijdens de maakmarathon. Radio2, Radio Nostalgie en NRJ brachten interviews over enkele prototypes uit de miniproeftuinen. Ook verschenen er persartikelen in diverse media. Vrt.nws schreef over de maakmarathon, verschillende prototypes uit de miniproeftuinen en de Mediawijs Award voor Innovatie. De Morgen vermeldde MIA in een artikel. HLN schreef over de lancering van Comon, de expo, de Maakmarathon en de prototypes uit de miniproeftuinen.



5.3 Communicatiekanalen partners

Comon kon ook beroep doen op de communicatiekanalen van de partners. In het Genste **Stadsmagazine** vond je interviews met Gentenaars die betrokken zijn bij Comon (bv. Leyla Yüksel en Dirk Martens) en werden de events van Comon aangekondigd. In het online magazine **Durf Denken** van Universiteit Gent verschenen interviews met UGent'ers die betrokken zijn bij Comon (bv. Bas Baccarne en een UGent-student die meedeed aan de maakmarathon). Ook in de Krookkrant vond je portretten van Gentenaars die betrokken zijn bij Comon (bv. Ercan Cesmeli en Marie Verougstraete). Urgent.fm maakte regelmatig live radio tijdens de events van Comon, bijvoorbeeld tijdens de maakmarathon.



6.0

Meerwaarde- creatie

Op welke manier creëert Comon meerwaarde voor de mensen die eraan meewerken, de partners, de Gentenaars, en bij uitbreiding het Gentse ecosysteem rond zorg? Om die vraag te beantwoorden, analyseerden we de resultaten van de evaluatiewerkshops en de stakeholderinterviews. Die gegevens verwerkten we zorgvuldig. Wat opvalt is dat heel wat deelnemers niet alleen verwijzen naar Comon als een plek voor *capacity building*, maar dat ze Comon vaak expliciet benoemen als een bron voor zingeving. Daarnaast geven de deelnemers ook een aantal verbeterpunten voor de werking van Comon.

6.1 Meerwaarde

1. Ontplooiing

Comon pakt complexe uitdagingen aan. Dat vergt specifieke kennis, vaardigheden, en attitudes van alle betrokkenen. Daarom biedt Comon een veilige omgeving waar mensen die kennis kunnen opdoen, en deze vaardigheden kunnen oefenen. Ook bieden we ondersteuning en begeleiding. Tijdens de vele workshops laten we de deelnemers kennismaken met brainstorm- en pitchmethodieken en kleine ondernemingsoefeningen. Zo kunnen mensen zich optimaal ontplooiën.

Een aantal deelnemers geeft aan dat ze dankzij de ervaring van de miniproeftuinen de stap naar het ondernemerschap wil zetten. Anderen vertellen hoe ze de opgedane kennis en vaardigheden meenemen naar hun eigen organisaties. En nog anderen getuigen over de manier waarop ze als mens gegroeid zijn tijdens het Comon-traject.

“Ik heb niet gestudeerd, ik ben op mijn 15de gestopt en gaan werken. Ik sta onderaan de maatschappij door dat niveau. Via Comon heb ik ontdekt dat er meer in mij zit dan ik dacht. Het praten in groepen bijvoorbeeld zou ik nooit gedurfd hebben. Bij Comon heb ik dat wel gedaan, omdat jullie mij direct op mijn gemak hebben gesteld en omdat jullie echt naar mij luisterden.”
- Dirk Martens, pijnpatiënt

“Ik vond meedoen met Comon persoonlijk verrijkend. Ik ben sowieso wel iemand die graag samenwerkt en over het muurtje kijkt. Ik vind het altijd heel boeiend om dingen van een andere kant te zien en te horen van anderen die met iets heel anders bezig zijn, hoe zij dingen zien en aanpakken. Dat is voor mij persoonlijk zeer verrijkend geweest, en dat zal het ongetwijfeld ook blijven.”
- Tessa Kerre, hematoloog UZ Gent en UGent

“De setting van de maakmarathon vond ik heel tof. Door de ondersteuning die we kregen en omdat ik in het idee geloofde, wilde ik ook meedoen aan de miniproeftuin. Je leert ontzettend veel bij. Ook al weet je niets van business, hoe je moet pitchen, ideeën moet uitwerken ... Alles wordt je uitgelegd. Dankzij de mix van mensen met elk een andere achtergrond, krijg je ook een rijker inzicht. Echt boeiend.”
- Maxim Desmet, student

2. Boeiende ontmoetingen

Bij Comon ontmoet je boeiende mensen. Comon biedt toegang tot een ruim netwerk van onderzoekers, beleidsmakers, ondernemers en middenveldorganisaties die elkaar normaal niet zo vaak tegenkomen. Burgers staan centraal in de werking. Comon biedt toegang tot het brede publiek, inclusief soms moeilijk bereikbare groepen. Zo helpt Comon om over het muurtje van de eigen organisatie te kijken. De vele perspectieven zorgen voor verruiming en verdieping. Comon versterkt dat effect door cocreatieve methodes toe te passen en alle perspectieven te integreren in innovatieve oplossingen.

“Ik vond het tof om verschillende mensen en organisaties te leren kennen, te horen met welke andere dingen zij bezig zijn dan Avansa. Dus dat was positief om die verbindingen te leggen, om die cross-overs te maken met verschillende organisaties en te zien hoe we toch kunnen samenwerken aan één traject.”
- Eva Rousselle, Avansa regio Gent

“Comon toont dat er ook andere dan de meer klassieke manieren voor multidisciplinaire samenwerking zijn. Comon heeft duidelijk laten zien dat die andere manieren óók kunnen werken. Hopelijk blijft dat hangen bij Stad Gent en bij de ondernemers in Gent. Dat doe je niet met één Comon-traject, dat doe je door dat te herhalen.”
- Wouter Van Den Bosch & Roger Lemmens, imec

“Comon heeft mensen samengebracht waarvan ik dacht: waar hebben ze die nu gehaald? Boeiende ontmoetingen. En ook, het verbaast me hoeveel expertise er in Gent aanwezig is. Het heeft alvast mijn netwerk uitgebreid.”
- Arantxa Wille, BlueHealth Innovation Center

3. Inhoudelijke kennis

Bij Comon doe je nieuwe, verrassende inzichten op in de ontmoeting met mensen en organisaties, door actief met nieuwe technologieën aan de slag te gaan of door dingen te maken. Het gehele ontwikkelingsproces – van het verzinnen van ideeën tot het uitwerken tot tastbare prototypes – roept immers vragen en discussies op. Discussies die we steeds kritisch en vanuit verschillende perspectieven benaderen. Wanneer mensen vanuit verschillende achtergronden met elkaar in gesprek gaan, ontstaan de boeiendste inzichten. Deelnemers geven aan dat ze het waardevol vonden om bij Comon kennis op te doen en te delen, maar ook dat ze samen met anderen nieuwe kennis en inzichten hebben ontwikkeld.

“Comon is meer dan kennis uitwisselen. Het is ook nieuwe kennis creëren. Dat heb ik gezien tijdens het toonmoment van de maakmarathon. Daar was ik onder de indruk van. Wat wij zelf organiseren tijdens de LISa-leerlijn Interprofessioneel Samenwerken aan de UGent beperkt zich tot samenwerking tussen studenten uit zorg- en welzijnsopleidingen, waarbij er nog heel wat verbetering mogelijk is in de samenwerking tussen de zorg- en welzijnssector. Maar dat blijft hoofdzakelijk bij uitwisseling van kennis en inzichten binnen referentiekaders en paradigma's die varianten zijn van mekaar.”
- Peter Pype, Universiteit Gent

“Living Labs is een manier om collectief te leren. Via Comon maken we dat mee waar. Het is belangrijk om die inzichten, bijvoorbeeld die kennis over de methodologie, te capteren. Zo doe je aan kennisopbouw.”
- Tom Van Nieuwenhove, Stad Gent

4. Methodologische kennis

Bij Comon kan je terecht voor methodologische expertise over burgerparticipatie, stadsontwikkeling en digitale innovatie. Comon experimenteert immers met wetenschappelijk onderbouwde en in de praktijk getoetste methodes van imec-mict-UGent, imec, UGent Delta en Stad Gent. Comon kan terugvallen op jarenlange expertise binnen slimme stad- en urban living labs-projecten. Eén van de redenen om deel te nemen aan Comon was voor een aantal organisaties om methodologische kennis op te doen. Via Comon trachten we onze kennis over die aanpak ook open te stellen voor die organisaties.

“Dat wou ik ook van jullie leren: hoe je dat doet op voldoende grote schaal, zodat je voldoende kritische massa hebt, zonder dat het te generalistisch en te hol wordt. De uitdaging van Comon in het begin was dan ook om cases en uitdagingen zo concreet mogelijk te maken, maar ook niet té concreet, zodat het geen nieuw Team Scheire werd. En ik vind dat jullie daar wel in geslaagd zijn. Het zijn niet de grote sociale of maatschappelijke stappen vooruit die genomen werden, maar er zijn wel microproblemen aangepakt. Het is die balans tussen voldoende generalistisch, maar niet té, die ik interessant vind.”
- Tom Braekeleers, BlueHealth Innovation Center

“Het methodologische proces van het hele traject was voor Avansa interessant. Wat heel duidelijk bleek tijdens de evaluatie: de inhoud van de verschillende fases, hoe die fases op elkaar ingrijpen, wie wanneer betrokken wordt. De borging ook, hoe daarover nagedacht wordt. Dus al die aspecten: hoe verloopt zo'n proces? Hoe wordt er met die borging aan de slag gegaan? Wie betrek je wanneer? We leren bij door te zien hoe zo'n proces verloopt en via welke fases. Ik had nog nooit van een hackathon gehoord, idem voor maker skills, etc. Stuk voor stuk zaken die wij minder of niet kennen. Het was mooi te zien wat er bestaat en hoe dat verloopt.”

- Eva Rousselle, Avansa regio Gent

“De processturing is cruciaal. Jullie rol daarin is denk ik essentieel, omdat je anders zo'n proces wel zou opstarten, maar het zou niet afgewerkt geraken. Ik denk dat de hele processturing even belangrijk is als de expertise op zichzelf. Ik zie drie partijen die samenkomen: de zorgvraag, de processturing en de technologen binnen de verschillende disciplines. Belangrijk is ook die creativiteit. Dat was wat mij ook wel dreef: hoe kunnen we hierin creatief zijn? Je moet de oplossing niet zoeken binnen de eigen middelen en comfortzone, maar eventjes buiten die comfortzone gaan. De methodiek van begeleiding en opvolging, da's een kunde, dat vond ik heel knap. Ik vind het iets om mee naar buiten te komen.”

- Henk Maes, diensthoofd patiëntenbegeleiding AZ Sint-Lucas

“Door Comon heb ik ook nieuwe kennis opgedaan. Bijvoorbeeld hoe een innovatieproces werkt en hoe je van een uitdaging tot een concreet prototype komt. En iedereen leert er van elkaar.”

- Dirk Martens, pijnpatiënt

5. Nieuwe samenwerkingen

Comon stimuleert het opstarten van nieuwe projecten doordat het mensen en organisaties met gemeenschappelijke doelen aantrekt. De contacten die die mensen en organisaties leggen tijdens het Comon-traject kunnen de basis vormen voor toekomstige samenwerkingen. Tegelijkertijd is Comon een dankbaar initiatief voor partners om aspecten als burgerparticipatie, innovatie en cocreatie in de kijker te zetten. Comon is een sprekend voorbeeld van de manier waarop de samenwerking tussen stedelijke actoren geconcretiseerd kunnen worden. Veel steden worstelen vandaag met die uitdaging, ook op internationaal niveau.

“Comon maakt het ons gemakkelijk om op Europees niveau uit te leggen waar de bibliotheek mee bezig is, en waarom we in zo'n partnership met de UGent en imec zitten. Dat is iets wat internationaal wat moeilijker uit te leggen is, maar door het project van Comon kon ik dat heel zichtbaar maken. Het heeft voor ons wat opgeleverd om dat te kunnen communiceren. Bovendien heeft het ervoor gezorgd dat wij in een Erasmus+ project met Arhus en Lissabon gestapt zijn. Dat is een heel direct positief effect van Comon.”

- Krist Biebaw, directeur Bibliotheek De Krook

6. Eigen missie als organisatie uitvoeren en uitdragen

Comon helpt je bij het verwezenlijken van de missie en strategie van jouw organisatie. We beseffen immers dat we slechts een katalysator kunnen zijn voor alle krachten in het Gentse ecosysteem. Als we samen oplossingen willen creëren voor een maatschappelijke uitdaging, hebben we kennis en expertise uit diverse hoeken nodig. In ruil bieden we een ontmoetingsplek om met gelijkgestemden te discussiëren, begeleiding bij de organisatie van events, communicatieve ondersteuning en toegang tot moeilijk te bereiken doelgroepen.

“Wij hebben als lokale overheid via onze woonzorgcentra en lokale dienstencentra een grote kennis en voeling met de doelgroep. Dat is absoluut onze sterkte, maar wij hebben zelf weinig tools op het vlak van technologische oplossingen. Daarom hebben we bedrijven en innovatiepartners zoals imec nodig die zich daar achter zetten, en onderzoek en data-analyses van de universiteit en hogescholen. Omgekeerd merken wij dat bedrijven onze input en voeling

met de doelgroep heel waardevol vinden. Zij zitten met innovatiemogelijkheden maar hebben moeilijker toegang tot de doelgroep. Voor ons is het zeer belangrijk om die partners te leren kennen om zo samen vanuit onze sterktes tot een win-win te komen. Die win-win vind ik wel een heel belangrijk element. Die evenwichtigheid.”

- Els Lecompte, Directeur Regie, Gezondheid en Zorg Stad Gent

“Dankzij Comon kunnen we burgers vanaf het begin betrekken bij het onderzoek van imec naar nieuwe technologieën. Zo creëren we technologische omwentelingen op mensmaat die het leven gezonder maken.”

- Roger Lemmens, directeur Digitale Technologieën imec

“De manier waarop studenten betrokken zijn is fantastisch. Ik denk dat ik, op het moment dat de verschillende projecten voorgesteld werden, nog nooit zoveel studenten aan het werk heb gezien rond één thema, waarbij ze zelf enthousiast aan het zoeken zijn gegaan. Bovendien niet alleen studenten van de UGent, maar bijvoorbeeld ook die van de Arteveldehogeschool. Iedereen kon eraan participeren en dat is ook gebeurd. Het sloot ook aan bij het standpunt van de UGent rond onderzoekend leren en nieuwe werkvormen die we proberen te hanteren in de instellingen.”

- Freddy Mortier, Universiteit Gent

“We willen graag dat nieuwe Gentenaars volop kunnen deelnemen aan alles wat er in Gent beweegt. We zien vaak dat er een taalbarrière is. Soms is die onoverkomelijk, maar heel vaak is die wél overkomelijk. We zetten zelf in op heldere taal en natuurlijk op cultuursensitiviteit, en dat paste helemaal in ons straatje. Wij hebben gelijklopende doelstellingen als Comon. Dat was een reden om mee te doen en ook om het bekend te maken bij anderen.”

- Désirée Derksen, Amal vzw

7. Maatschappelijke agendasetting

Comon slaagt erin om een debat aan te wakkeren over maatschappelijke thema's en mensen te inspireren om effectief zelf iets te ondernemen. We doen dat enerzijds door publieksactiviteiten te organiseren zoals filocafés of een bootjesevent met experts. Anderzijds doen we dat door een megafoon te plaatsen op ideeën, en kansen te bieden om die ideeën verder uit te werken. Dankzij de laagdrempelige, toegankelijke en goed verstaanbare communicatie kunnen we het thema verstaanbaarheid van de zorg zichtbaar maken en mensen enthousiasmeren.

“Het bootjesevent leidde tot onderlinge enthousiasmering. De uitwisseling van ideeën en discussies zorgde ervoor dat het project begon te leven en er ontstond buzz rond het thema verstaanbaarheid van de zorg.”

- Kathy Laroy, Universiteit Gent

“Het idee van de verstaanbaarheid van de zorg was een gedroomd thema, want iedereen zit daarmee. Daar is veel aandacht voor geweest vanuit Comon: hoe zorgen we ervoor dat we iets vinden dat de burger aanspreekt? Ik heb enorm veel projecten gedaan waar men in de loop van het traject de oorspronkelijke doelstellingen uit het oog verloor. Met Comon pak je dat probleem concreet én doelgericht aan.”

- Freddy Mortier, Universiteit Gent

“Innoveren is ook communiceren en enthousiasmeren. Die dynamiek weerspiegelt zich mooi in de video's, sociale media en website van Comon, waar je altijd een mooi overzicht krijgt van wat er leeft.”

- Tom Van Nieuwenhove, Stad Gent

“Ik denk zeker dat die informatiesessies een zeer sterke vorm waren van informatie delen. Maar natuurlijk ook als er iets ontwikkeld wordt, of wanneer je met de studenten een babbeltje slaat als ze op de prototypemarkt hun prototype voorstellen: dat is óók informatie delen en daar is ook veel publiek aanwezig. En dan inderdaad ook nog die experimentcafés: dat is óók informatie delen.”

– Tessa Kerre, hematoloog UZ Gent en UGent

8. Gent een nóg betere stad maken

Comon wil de wereld een beetje beter maken, te beginnen in Gent. Mensen die meewerken aan Comon delen dat maatschappelijke engagement. Ze willen een maatschappelijk probleem aanpakken, onrecht bestrijden en hun medemensen gelukkiger maken. Comon biedt kansen om gelijkgestemden te ontmoeten en actief aan de slag te gaan met dat engagement.

“Comon is voor mij een persoonlijk engagement. Ik heb mij er met hart en ziel in gesmeten, ook na mijn werkuren. Ik wil samen met het netwerk in de diepte werken en oplossingen vinden. Liever gisteren dan morgen.”

– Henk Maes, diensthoofd patiëntenbegeleiding AZ Sint-Lucas

“Ik vond het sowieso ook een heel mooi initiatief om het publiek, de Gentenaar te betrekken. Niet gewoon zeggen ‘wie wil er komen?’ of een enquête invullen, maar echt in die groepen geïnspireerd geraken door een voordracht. Ik vond dat een heel mooi opzet om echt tot in de diepte te gaan en om mensen te betrekken. Ik moest dus niet lang nadenken om mee te werken.”

– Tessa Kerre, hematoloog UZ Gent en UGent

“Het is een maatschappelijk waardevol thema, het is niet puur commercieel. En dat vertegenwoordigt een bepaalde waarde, dat je meewerkt aan zoiets. Het is fijn dat we daar samen met Stad Gent en Comon aan hebben kunnen werken.”

– Hans Bosmans, Leap Forward

“Het vertrekpunt van Avansa is werken aan maatschappelijke uitdagingen. Onze hele reden van bestaan is dat we willen bouwen aan een betere samenleving en mensen handvaten willen geven via inhoud maar ook via verschillende werkvormen. We willen mensen sterker maken om zich staande te houden in de samenleving. Die samenleving kritisch bevragen. Het feit dat Comon vertrekt vanuit iets dat aanwezig is in de samenleving, iets waar nood rond bestaat, waar er beterschap rond mogelijk is. Dat is de kern waarom wij erin gestapt zijn, waarom het voor ons een meerwaarde heeft.”

– Eva Rousselle, Avansa regio Gent

9. Welzijn en plezier

Wanneer mensen ervaren dat het veilig is om te proberen en te mislukken, durven ze nieuwe dingen uittesten. Een absolute voorwaarde bij innovatie. En als ze zich goed voelen, tonen ze het beste van zichzelf. Dat is onze overtuiging. Daarom hebben we binnen elke Comon-activiteit aandacht voor het welbevinden van alle deelnemers. We creëren een positieve, plezierige sfeer waarin mensen hun ervaring, kennis en expertise optimaal kunnen delen.

“Ook een unieke meerwaarde in dit verhaal was de aanpak met een prettige, kleine hoek af. Betrokkenheid van mensen zoals een Jan Matthys, activiteiten zoals het levende loket. Het hele circusgehalte, dat maakt een droog onderwerp gezellig, onnozel en plezierig.”

– Wouter Van den Bosch, imec

“Ik vond het op zich tof. Eerst en vooral was het luchtig, ook al waren we met serieuze dingen bezig. Het werd op een goede manier uitgelegd. Het was leuk. Op bepaalde momenten moest het serieus zijn, maar de vrijheid en de setting waren fantastisch.”

– Maxim Desmet, student

“Ik vind Comon een ongelooflijk plezierig team. Daarom werk ik er met plezier aan mee. Het doet mij een beetje denken aan een start-up. Je voelt de ondernemersmentaliteit. Kijk maar naar wat Comon bereikt heeft. Fantastisch, toch?”

– Freddy Mortier, Universiteit Gent

10. Echte oplossingen

Bij Comon gaan we verder dan alleen denken en praten, we voorzien ook in budget om daadwerkelijk dingen te doen. We bedenken samen concrete oplossingen en maken prototypes. Dat wordt sterk gewaardeerd door de meeste deelnemers. Niet alleen omdat de bedachte oplossingen het leven van heel wat mensen zoals patiënten en zorgverleners kunnen verbeteren, maar ook omdat tastbare oplossingen aanzetten tot discussie en kritische reflectie. Mensen kunnen zich beter voorstellen wat innovatieve oplossingen te bieden hebben als ze die kunnen vastnemen en uitproberen. En dat komt het innovatieproces alleen maar ten goede.

“Ik vind dat er mooie resultaten zijn. Ik vond die maakmarathon fantastisch. Echt dingen tastbaar maken. Al die deelstapjes in het traject, de één beter dan de ander, maar dat zijn allemaal plusjes. We hebben daar een mooie materialisatie gekregen.”

– Lieven De Marez, onderzoeksdirecteur imec-mict-UGent

“De reden waarom ik hier ‘ja’ heb gezegd, is omdat ik echt het gevoel heb dat Comon dingen in gang zet. Er is iets concreet, er wordt iets ontwikkeld. Het is goed geïnvesteerde tijd.”

– Tessa Kerre, hematoloog UZ Gent en UGent

“Comon is klein en wendbaar. En dat is wel grappig, want de rest zijn mastodonten: Stad Gent, imec en Universiteit Gent zijn niet direct kleine organisaties die vlot en flexibel door alles heen vliegen. Samen hebben we een project gecreëerd dat heel snel en makkelijk wendbaar is en zich flexibel aanpast aan nieuwe mogelijkheden die verschijnen. Dat is iets wat we zeker moeten meenemen.”

– Krist Biebaw, directeur Bibliotheek De Krook

6.2 Verbeterpunten

De deelnemers van de evaluatiewerkshops en -interviews noemen ook een aantal verbeterpunten. We sommen de belangrijkste aandachtspunten en concrete suggesties op.

1. Stakeholdermanagement

Comon heeft een groot en divers netwerk van stakeholders. Dat is een voordeel, maar het biedt ook uitdagingen. Zo zal Comon moeten blijven investeren in stakeholdermanagement om **de juiste groepen van mensen te betrekken**. In het volgende Comon-traject zijn extra inspanningen nodig om minder mondige en/of kwetsbare Gentenaars nauwer te betrekken, bijvoorbeeld via wijkregisseurs. Maar we willen ook nog beter aansluiting vinden bij makers met een technische of designachtergrond, en bij beleidsmakers van de UGent en het Gentse stadsbestuur. Daarnaast moet Comon erover blijven waken om **mensen betrokken te houden** eens ze aan boord zijn. Bij aanvang van het volgende Comon-traject is het daarom belangrijk om aan de hand van persona's te verkennen wat de toegevoegde waarde is van elke fase voor elke stakeholder.

2. Informatiemanagement

Tijdens alle stappen van het Comon-traject worden heel wat kennis en inzichten gegenereerd. **Hoe kunnen we al die inzichten verzamelen, verwerken, delen en gebruiken in volgende fasen?** Dankzij tussentijdse rapporten - liefst in behapbare vorm - kunnen mensen die instappen in latere fasen eenvoudig de draad oppikken. Een eindrapport kan er dan weer voor zorgen dat er geen informatie verloren gaat op het einde van het traject. Zo'n rapport dient niet alleen inhoudelijke kennis samen te brengen maar ook inzicht te bieden in het innovatieproces.

3. Verwachtingsmanagement

Een Comon-traject duurt langer dan een jaar en bestaat uit heel wat deelactiviteiten. Daarom moeten we het brede publiek, de stakeholders en alle deelnemers van activiteiten **goed informeren over de stand van zaken**. Wat zijn we nu aan het doen en waarom? Wat is het ruimere plaatje? Hoever staan we in het project? En welke verwachtingen mogen we (nog) koesteren? In het eerste Comon-traject bleken deelnemers meer nood te hebben aan een heldere uitleg over de inhoud, de betrokkenen, het doel en de verwachtingen. Wat wil men van mij ná dit event? Hoe kan ik betrokken blijven?

4. Tempo

Bij Comon gaan de dingen vooruit. Het tempo ligt bijgevolg behoorlijk hoog. Ten eerste moeten we daar helder over communiceren, zodat stakeholders instappen met de juiste verwachtingen. Ten tweede moeten we op zoek naar manieren om stakeholders te ondersteunen. **Hoe zorgen we ervoor dat iedereen het tempo kan volgen?** Dat is een belangrijk aandachtspunt wanneer we het volgende Comon-traject vormgeven.

5. Eigenaarschap

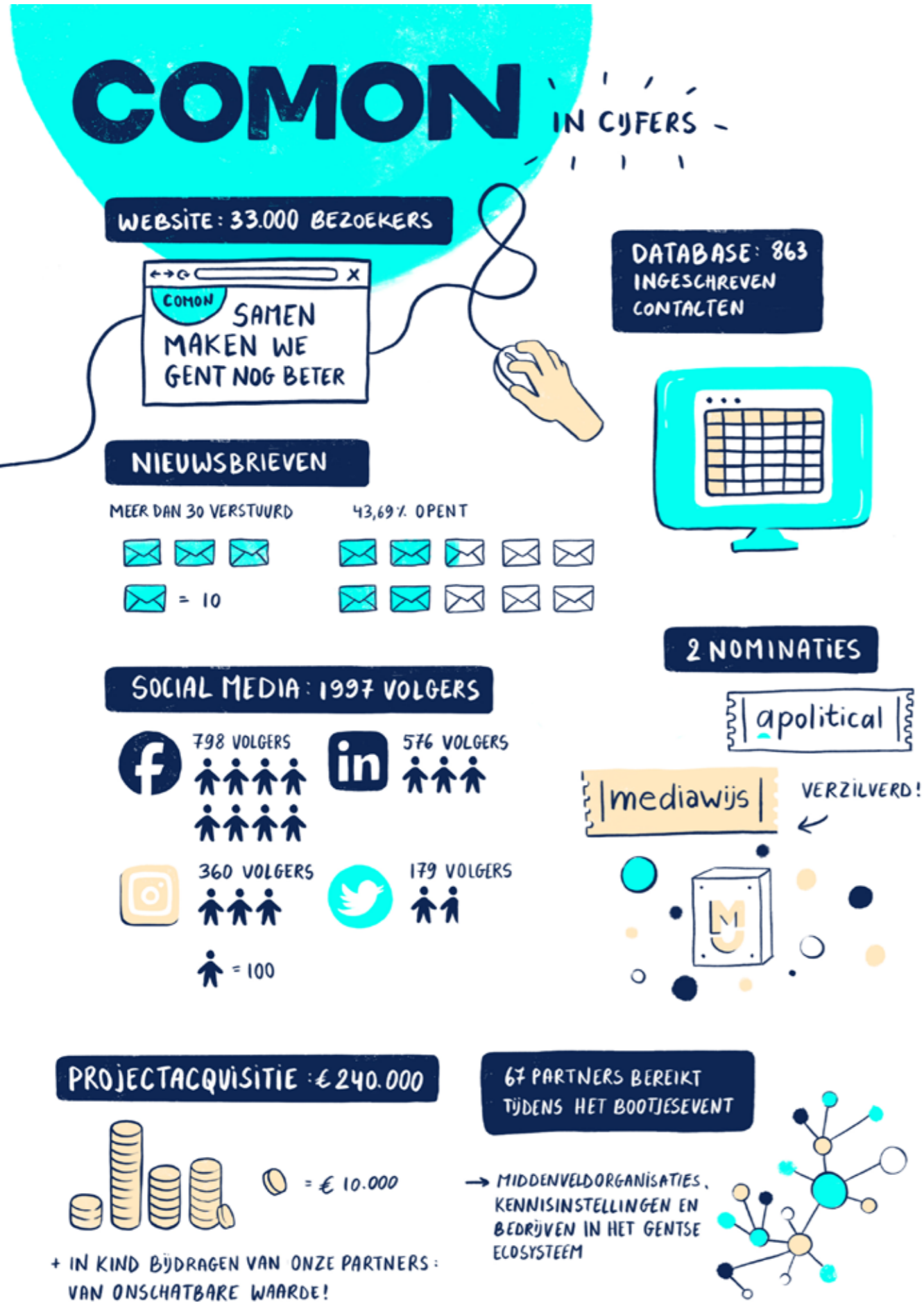
Comon werkt aan oplossingen voor uitdagingen in Gent. Maar Comon heeft niet de ambitie om die oplossingen zélf te verwezenlijken. Comon wil het eigenaarschap niet in handen houden, maar wel een hefboom zijn om stedelijke actoren alle mogelijkheden te geven om dat eigenaarschap op te nemen. Dat is ook waarom onze miniproeftuinteams na afloop van een miniproeftuin alle beschikbare intellectuele eigendomsrechten over de gecreëerde oplossingen in handen krijgen.

We kunnen nog groeien in hoe we de verwachtingen rond eigenaarschap managen en hoe we stedelijke actoren ondersteunen. Zal er bijvoorbeeld een bedrijf ontstaan? Wordt de oplossing als een product verkocht of is het de bedoeling om een vzw op te richten? Of is het een goed idee om eerst nog projectfinanciering te zoeken om de oplossingen verder uit te werken? Dat zijn vragen die we zeker nog niet allemaal kunnen beantwoorden wanneer een idee vorm krijgt, maar waar wij, of ons netwerk, nog meer ondersteuning bij kunnen bieden.



7.0

Comon in cijfers





8.0

Conclusie

COMON

Conclusie

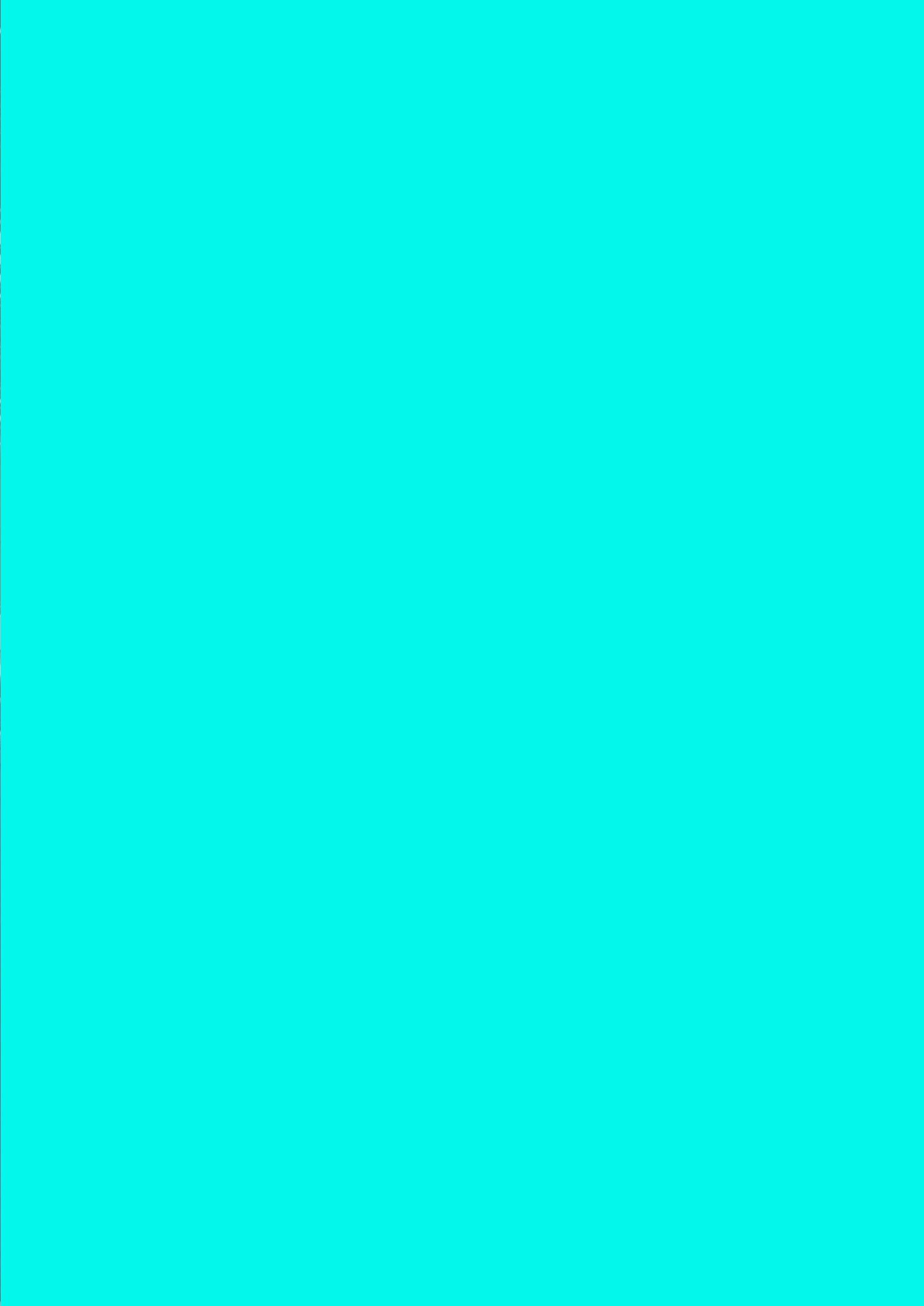
COMON

In dit eindrapport namen we je mee in een twee jaar durende reis die we met Comon maakten, waarin experimenteren en leren centraal stond. Een reis die vertrok vanuit de missie om in ons geliefde Gent knappe koppen samen te brengen, te laten discussiëren en vooral te laten experimenteren. Met een warm hart voor de uitdagingen waar we in deze stad voor staan. Maar vooral ook met de goesting (en het hoekje af) om die problemen vast te pakken. Daarbij konden we rekenen op verschillende krachten, mensen met een hart voor atypische samenwerkingen en de goesting om synergiën op te zoeken. Daarbij willen we vooral ook het menselijke aspect van dergelijke samenwerkingen in de verf zetten. Instituten en organisaties hebben hun belang, maar het zijn de vonken tussen individuen die in dit verhaal het verschil maken. Naar ons gevoel slaagden we erin om een omgeving te creëren waarin dergelijke samenwerkingen voet aan de grond kregen en waar initiatieven, ideeën en gedeelde inzichten konden groeien en evolueren.

Voorts beschouwen we ook de manier waaróp we dit doen als een proces. Een cyclus van proberen, reflecteren en verbeteren. Dat volgens het *Kaizen*-principe: na elke cyclus brengen we verbeteringen aan in de manier waarop we dit de volgende keer aanpakken. Maar ook volgens de principes van de *reflective practitioner*. We gaan niet alleen *hands-on* aan de slag maar proberen ook abstractie te maken van onze acties. Zo trachten we zin van onzin te onderscheiden en de complexe interacties te ontrafelen. Op die manier hopen we bij te dragen aan een 'stadsmethodologie': een aanpak waarin we principes uit innovatiemanagement, proeftuinen en *design thinking* implementeren in de specifieke Gentse context. De neergeschreven methodologie is echter geenszins bedoeld als een kant-en-klare aanpak. Integendeel. Dit document is een momentopname van een proces in ontwikkeling, waarbij de uitgangspunten, de principes en toegepaste methodes slechts te zien zijn als pogingen om waarde te creëren binnen een complexe omgeving waarin meerdere stedelijke actoren elkaar ontmoeten. Dat met verschillende doelen, verschillende rollen en in uiteenlopende interactievormen.

Naast de ontwikkeling van de methodologie wil Comon ook bijdragen aan stedelijke transformatie, aan een alternatieve manier om aan wetenschapscommunicatie of -valorisatie te doen, om ondernemerschap te ondersteunen, om invulling te geven aan de rol van een stedelijke bibliotheek, om mensen samen te brengen, om digitale vaardigheden aan te scherpen, om van de Gentse cultuur een kritische, eigenzinnige, maar ook een actiegerichte en innovatie-omarmende cultuur te maken. Beschouw dit document dan ook als een uitgestoken hand. Een uitgestoken hand naar wie wenst mee te bouwen aan die missie. Een uitgestoken hand naar de toekomst waarbij we hopen dat het eerste Comon-traject een stapsteen kan vormen naar een duurzame werking die er steeds beter in slaagt de waarde te creëren die we in dit document beschrijven.

Vind je in dit document elementen die je waardevol acht, dan nodigen we je warm uit om ze te stelen, te transformeren en te implementeren in je eigen projecten, processen en samenwerkingen. Tot morgen.



COMON



Wil jij meedoen?
Laat het ons weten!
hallo@comon.gent
comon.gent

Lees de brochure en
andere documenten via:



Auteurs en eindredactie

Jeroen Bourgonjon, Pauline De Wolf, Line Windey,
Nell Vanhansewyck, Bas Baccarne, Dorien Goubert,
Ben Robaeyst, Freddy Mortier & Tijs Ruyschaert



Met dank aan schepen Sami Souguir, voorzitter cvba De Krook
V.U.: Pauline De Wolf, M. Makebaplein 1, 9000 Gent
Foto cover: Thijs Mackelberg, impact designer Gent