

Reframen

Door Mieke van der Bijl-Brouwer, Jaap Daalhuizen, en Kees Dorst voor [PONT – Platform Publieke Ontwerppraktijk](#)

Dit white paper introduceert reframen als een kerncompetentie voor ontwerpers die werken in complexe, politiek-bestuurlijke contexten. Hier wordt verwezen naar de bredere ontwerpcompetenties zoals beschreven door Van Arkel & Tromp waarin de competentie van reframen wordt beschreven als het gericht verkennen van alternatieve interpretaties van het vraagstuk, waarmee zicht wordt gegeven op nieuwe handelingsperspectieven en oplossingsrichtingen.

De waarde van reframen

Heb jij ook weleens het gevoel dat je vast zit? Dat je aan een vraagstuk werkt en maar niet verder lijkt te komen? Dan is er een grote kans dat de manier waarop je het probleem benadert in de weg zit, in ontwerp-termen: je zit vast in een ‘frame’. Om verder te komen zul je moeten ‘reframen’, een nieuw frame kan helpen om een pad te openen dat wel leidt tot vooruitgang.

Reframing is het bekijken van een vraagstuk vanuit een ander perspectief. We denken vaak dat we problemen objectief definiëren, maar in de praktijk wordt deze definitie altijd gekleurd door de bril waardoor we kijken. En deze bril heeft daarom ook veel invloed op de oplossingsrichtingen die we zien. Wanneer je bijvoorbeeld problemen ervaart op je werk en jezelf als slachtoffer ziet, verwacht je dat een leidinggevende het voor je oplost. Een coach kan je helpen om de situatie te reframen naar een productiever perspectief, bijvoorbeeld één waarin je eigenaar bent van je eigen carrière en je oplossingen niet alleen buiten jezelf zoekt. Een andere manier van kijken biedt dus nieuwe wegen voor oplossingen.

Bestaande frames kunnen enorm in de weg zitten bij het soort complexe en maatschappelijke vraagstukken waar publieke professionals mee te maken hebben. Neem bijvoorbeeld het vraagstuk over het veiliger en langer laten fietsen van de oudere fietser waarmee ontwerpbureau Ideate aan de slag ging¹. Het aantal oudere verkeersslachtoffers is de afgelopen jaren flink toegenomen, en het ministerie van I&W zette een opdracht uit om ‘fietslessen voor ouderen’ te ontwikkelen. Hun framing was dus: ‘ze kunnen niet fietsen, en dat gaan we door opleiding verhelpen’. Maar fietslessen en fietscampagnes bleken niet te werken. Uit onderzoek van Ideate bleek dat ouderen zich niet zien als de doelgroep van zulke programma’s (‘ik kan toch al fietsen?’). Wel vinden ze fietsen belangrijk voor hun gezondheid en voor sociale contacten. Het programma ‘Doortrappen’ is gebaseerd op de reframe: ‘hoe kun je aansluiten bij wat ouderen graag (samen) doen, en vanuit een gevoel

¹ https://kems.nl/in_de_praktijk/doortrappen/

van eigenaarschap - 'van en door ons' - zorgen dat ze veiligere keuzes maken? In het programma wisselen ouderen tips en trucs uit en wordt de kracht van de groep benut om gevoelige onderwerpen als angst, of verminderde kracht, veilig bespreekbaar te maken. Er zijn veilige fietsroutes gemaakt die ouderen - al dan niet in groepsverband - kunnen doen. Inmiddels is dit een landelijk programma dat in meer dan twee derde van alle Nederlandse gemeenten wordt uitgevoerd.

Reframing is een van de ontwerp competenties onderliggend aan een ontwerpende aanpak² en is dus een creatief proces met een generatieve functie; je creëert en onderzoekt verschillende originele perspectieven op het probleem om tot nieuwe, vruchtbare oplossingsrichtingen te komen³. Reframing is iets wat we voortdurend doen, ook in ons dagelijks leven. In die zin is het geen speciale competentie die je moet aanleren. Maar voor ontwerpers is framing een centraal onderdeel van hun vak, en daarom hebben ze een instrumentarium ontwikkeld om het proces van reframing te professionaliseren en begeleiden. Dit artikel beschrijft eerst hoe reframing vraagt om het oprekken en verdiepen van het vraagstuk, en dan hoe de competentie reframing hieraan bijdraagt.

Het oprekken van een vraagstuk

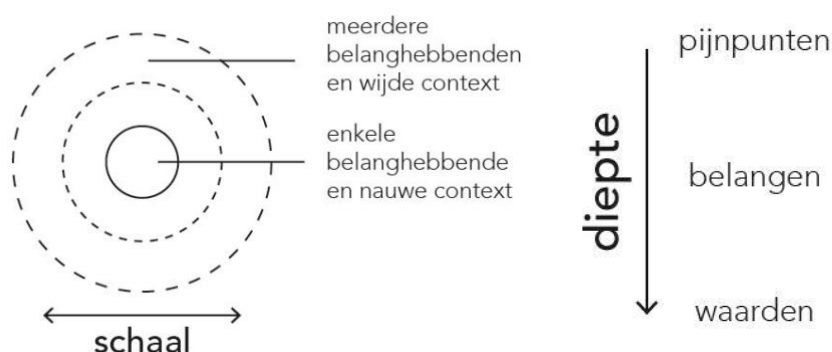
Reframing begint met de bewustwording dat we altijd vanuit een bepaald frame naar een vraagstuk kijken. In het stellen van de vraag 'hoe kunnen we X of Y oplossen' zit al een bepaalde manier van kijken verborgen. Bijvoorbeeld, de vraag 'hoe kunnen we TikTok rijen bij winkels verwijderen?' veronderstelt dat TikTok rijen een objectief probleem zijn en dat we dit probleem zouden kunnen oplossen door bijvoorbeeld een verbod op rijen op de stoep in te voeren. Bij reframing gaan we niet meteen naar oplossingen zoeken, maar doen we eerst een stap terug. We vragen ons af waarom deze vraag gesteld wordt. Voor wie zijn deze rijen een probleem? Voor wie niet? Waarom? Ondernemers zullen de rijen niet als probleem zien, want het betekent dat hun zaak goed loopt. Voor de mensen in de rij is het ook geen probleem want zij hebben het wachten over voor het bemachtigen van het gewenste product. Waarschijnlijk zijn het vooral omwonenden die een rij als probleem ervaren. Maar waarom is dat? Alleen omdat de stoep dan minder toegankelijk is? Of is er meer aan de hand? Is de TikTok rij alleen een symptoom van een groter onderliggende frustratie rondom toerisme en de overlast die dat geeft op allerlei plekken? En hoe zouden we dit grotere vraagstuk kunnen reframe? Dit noemen we 'de vraag achter de vraag'. Dit oprekken van de vraag voelt vaak contra-intuïtief en vertragend omdat we gewend zijn een vraagstuk op te delen in kleinere delen, en reframing juist begint met het groter maken van het vraagstuk. Maar met het vergroten van de probleemruimte vergroten we ook de oplossingsruimte en de kans op het ontwikkelen van een effectieve interventie.

² [Kennis & tools - PONT \(depubliekeontwerppraktijk.nl\)](https://kennis-en-tools-pont.nl/depubliekeontwerppraktijk.nl/)

³ Reframing verschilt van het gebruik van framing in een politieke en beleidscontext waar framing de rol heeft van het communiceren van een politiek standpunt.

Waardegedreven reframing

Reframing vraagt dus om het oprekken van de probleemruimte, maar het vraagt ook om een verkenning in de diepte: wat zijn de onderliggende waarden? Wanneer we bijvoorbeeld de vraag stellen “hoe kunnen we overlast van een TikTok rij vermijden?” dan liggen oplossingen voor de hand (inzetten van een wachtrij-coördinator, het plaatsen van hekken). Wanneer we naar onderliggende waarden gaan kijken, ontstaat er een veel grotere en interessantere oplossingsruimte. We kunnen vragen stellen zoals: wat betekent de straat of stad voor bewoners? En voor ondernemers? Wat betekent het voor bezoekers? Bewoners zijn wellicht trots op hun straat en vinden gemeenschapsgevoel belangrijk. Voor bezoekers kan een authentieke ervaring belangrijk zijn. Wanneer we vanuit menselijke waarden gaan denken, kunnen we het vraagstuk op dat niveau ook reframen. Hoe kunnen bewoners en ondernemers bijvoorbeeld samen bezoekers dingen laten zien waar ze trots op zijn? Vaak spelen er tegenstrijdige belangen in een probleem, maar we kunnen elkaar veel makkelijker vinden in gedeelde waarden als trots en authenticiteit. Daardoor komen we tot oplossingen die voor iedereen betekenisvol zijn.



Reframing in complexe vraagstukken vraagt om het oprekken van het vraagstuk, en om diepte in het verkennen van waarden.

Wanneer we gaan reframen kunnen we variëren in de mate waarin we de diepte ingaan. Deze diepte is een glijdende schaal die start bij het identificeren van pijnpunten, via belangen, naar waarden en betekenis (figuur X). Een pijnpunt kan bijvoorbeeld zijn een digitale interface van een overheidsdienst die door gebruikers niet goed wordt begrepen. Om deze te herontwerpen onderzoeken we wat dit pijnpunt veroorzaakt zonder dat we naar onderliggende waarden hoeven te kijken.

Wanneer we de vraag achter de vraag willen weten, kijken we naar belangen: wat vinden betrokkenen belangrijk met betrekking tot het vraagstuk? Een voorbeeld is een casus waarbij ontwerpers gevraagd werden een bom-bestendige prullenbak voor treinstations te ontwerpen. Toen deze ontwerpers gingen doorvragen ontdekten ze al snel dat het probleem niet de mogelijke ontploffing was, maar het feit dat bij een bommelding het hele trein-netwerk voor lange tijd ontregeld is. De reframe van het vraagstuk richtte zich daarom

op hoe een snelle diagnose van een bommelding gewaarborgd kon worden. Het bijbehorende ontwerp maakt een snelle visuele diagnose mogelijk.

Wanneer we nog dieper op een vraagstuk ingaan komen we op het waardeniveau. Hier stellen we niet alleen de vraag wat belangrijk is voor betrokkenen, maar ook waarom dat belangrijk is en wat het voor hen betekent. Als we bijvoorbeeld teruggaan naar het TikTok voorbeeld, dan zouden we er achter kunnen komen dat een straat belangrijk is voor een bewoner omdat het een thuisgevoel en een gemeenschapsgevoel geeft. Wat betekent het om je ergens thuis te voelen? En wat betekent het om je onderdeel te voelen van een gemeenschap? Dit is het gewenste niveau voor het reframen van complexe vraagstukken.

Als we bijvoorbeeld teruggaan naar het vraagstuk rondom veilig fietsen, dan was het belang: ouderen moeten veilig kunnen fietsen. Maar op het diepere niveau van waarden zie je dat veilig fietsen geen doel op zich is voor ouderen, maar een randvoorwaarde om gezond te blijven en samen te kunnen zijn. Door het verkennen van deze betekenis zien we dat het om meer gaat dan de waarde van veiligheid alleen, maar ook om waarden als samen ouder worden, gezondheid en bij te kunnen dragen aan de maatschappij.

Reframen als competentie

Reframen gebeurt niet in een enkele stap, maar vergt dat we (samen) een proces doorlopen op basis van een aantal onderliggende principes.

Als eerste is het belangrijk dat we loskomen van het bestaande frame. Hiervoor is *creatief* en *conceptueel denken* essentieel. We ontwikkelen stap voor stap nieuwe perspectieven om het probleem op andere manieren te zien. In dit proces is het waardevol om nieuwe patronen te kunnen herkennen, bijvoorbeeld aan de hand van metaforen en analogieën. We stellen vragen zoals: Wat zijn perspectieven die mogelijk waardevol zijn in het ontwikkelen van een nieuwe kijk op het probleem? Wat zegt het nieuwe frame over hoe het probleem in elkaar zit, en welke metafoor of analogie zou ons verder kunnen helpen richting een oplossing?

Ten tweede is het belangrijk om te blijven leren tijdens het reframen en niet te snel vast te houden aan een gekozen richting. We hebben snel de neiging om naar oplossingen te springen, zonder recht te doen aan de complexiteit van de opgave en diversiteit aan belangen. Hiervoor is *hypothetisch redeneren* essentieel: hypothetisch (what if) en in hypothesen (then what?) denken. In plaats van nieuwe frames of oplossingsrichtingen direct te zien als uitkomsten, gebruiken we ze als middel om meer te leren over de problematiek of over de (latente) belangen of waarden van belanghebbenden. We stellen onszelf vragen zoals: Wat gebeurt er als we de grenzen van een probleem oprekken? Waarom reageren belanghebbenden zo positief of negatief op een voorgestelde oplossing? Stel dat we het probleem op deze manier zien, wat zouden dan mogelijke oplossingen zijn?

Ten derde is *reflectief en beoordelend vermogen* belangrijk: regelmatig reflecteren op de mate waarmee nieuwe perspectieven bijdragen om dichterbij het doel te komen, of misschien reden geven om het doel bij te stellen. Dit laatste is niet ongewoon als we te maken hebben met complexe maatschappelijke opgaven omdat we nog aan het leren zijn. Hiervoor is reflectie en beoordelingsvermogen essentieel. Ontwerpers maken vaak gebruik van hun intuïtie en expertise om verschillende frames te genereren en te selecteren. Hierbij kijken ze naar de mate waarin het frame belanghebbenden mobiliseert en vernieuwende richtingen oplevert. Ook is het van belang dat het frame legitiem is en genoeg draagvlak heeft. We stellen onszelf vragen zoals: Welke nieuwe frames zijn aansprekend voor veel van onze belanghebbenden en waarom? Welke frames scheppen ruimte om met elkaar in gesprek te komen en ogenschijnlijk tegengestelde belangen te overkomen? Welke inzichten zijn nieuw voor ons en wat leren ze ons over de problematiek?

Als laatste is een bijbehorende mindset belangrijk. Het zoeken naar nieuwe frames is een creatieve activiteit, en frames zijn een middel om tot nieuwe perspectieven te komen. Dit vraagt een *open mindset* waarbij we openstaan voor andere mensen en hun belangen, nieuwe ideeën, en nieuwe verbanden. Als het lukt om (samen) in die mindset te komen, wordt reframing ondanks het ‘groter maken’ vaak een prettige en productieve activiteit.

Methode vanuit ontwerpende aanpak

Reframen gebeurt overal en kan door iedereen worden gedaan. We hebben echter ook een instrumentarium voor reframen en verschillende praktijken waarbinnen reframen een rol heeft. Die rol is afhankelijk van of reframing proactief of reactief wordt ingezet. Wanneer we vanaf de start al weten dat het essentieel is om echt een nieuw perspectief te schetsen, dan zal reframen proactief worden ingezet. Dan doen we bijvoorbeeld doelgericht onderzoek naar de waarden die de basis kunnen vormen voor een reframe, of we gebruiken specifieke reframing methodes zoals Vision in Design, Social Implication Design, of Frame Innovation. Wanneer we bij de start redelijk vertrouwen hebben in de manier waarop de opgave is geformuleerd, zal reframing eerder een onderdeel zijn van een proces om te reageren op verrassende inzichten. In beide gevallen hebben we allerlei gereedschap om in te zetten, zoals kwalitatief onderzoek, denkgereedschappen (bv. analogieën, metaforen, systeemdenken), sociale theorieën, en prototypen om hypothesen te testen⁴. Ook een praktijk als speculatief ontwerpen kan ingezet worden om reacties uit te lokken en meer zicht te krijgen op spanningsvelden, tegengestelde belangen, of potentiële oplossingsrichtingen.

⁴ van der Bijl - Brouwer, M. (2019). Problem framing expertise in public and social innovation. *She ji: The Journal of Design, Economics and Innovation*, 5(1), 29-43.

Reframing in politiek bestuurlijke context

Reframing wordt steeds vaker ingezet in een politiek bestuurlijke context. Internationaal onderzoek laat zien dat reframing positief kan bijdragen aan het benaderen van complexe maatschappelijke vraagstukken en het ontwikkelen van nieuw beleid. Dit gebied is echter nog in ontwikkeling en er zijn meerdere uitdagingen die de inzet van reframing in deze context bemoeilijken. Zo is het van belang dat de publieke professional actief meedoet aan het proces van reframing, maar wordt nog te vaak een passieve rol als opdrachtgever aangenomen. Anderzijds zijn ontwerpers zich vaak niet bewust van gevoeligheden die spelen in een politieke context zoals het belang van draagvlak en legitimiteit en de invloed die dit heeft op gewenste woordkeuze en taalgebruik. Andere vragen zijn: hoe creëer je ruimte voor reframing in een politiek bestuurlijke context? Waar schuurt reframing met de gangbare manieren van denken en werken? Wat is er nodig wat betreft opdrachtgeverschap? Welke bestuurlijke condities zijn bevorderlijk?

Meer weten?

Ben je nieuwsgierig geworden naar wat reframing voor jou kan betekenen? Lees het essay 'Design Thinking binnen de overheid' - <https://www.twynstragudde.nl/inzichten/design-thinking-binnen-de-overheid>