

## Bijlage 10      Klaag- en jubelmuur rondom werk ('geeltjessessie')

Deze methode is geschikt om de positieve en negatieve punten in het werk bespreekbaar te maken. De teamleden kunnen de situatie analyseren en meedenken over oplossingen. Over het algemeen helpt dit het draagvlak voor verandering te vergroten. Benodigde tijd: minimaal twee uur. Alle medewerkers bepalen voor zichzelf welke punten in het werk tot klachten leiden en welke tot plezier en tevredenheid (jubelen). De medewerkers schrijven deze punten op een 'geeltje' (post-it). Vervolgens plakken ze deze geeltjes op flap-overvellen op de jubel- of klaagmuur.

Na deze inventarisatie kent de groep prioriteiten toe aan de hand van de volgende vragen:  
Wat willen we per se behouden van de jubelmuur (twee onderwerpen)?  
Wat willen we per se kwijt van de klaagmuur (twee onderwerpen)?

Subgroepen werken deze punten uit, analyseren eventuele knelpunten en geven aan wat er nodig is om te verbeteren (klaagmuur) of te behouden (jubelmuur). Aansluitend geven de subgroepen een korte toelichting op de analyse en de gevonden oplossing. Elke subgroep gaat in op eventuele vragen of suggesties van de andere deelnemers. De sessie wordt afgesloten met afspraken over verdere uitwerking en besluitvorming.

### Praktische tips bij de uitvoering:

- Zorg voor flap-overvellen, geeltjes en stiften.
- Zorg voor een goede introductie (circa vijf minuten) van deze werkwijze voor optimale medewerking.
- Geef iedereen vijf minuten individueel de tijd om na te denken en punten op te schrijven.
- Sta na deze vijf minuten nog even stil bij de praktijkregels werkdruk, mogelijk dat dat nog geklaag of gejubel oplevert (nogmaals enkele minuten om te noteren).
- Maak een rondje waarin iedereen noemt wat op zijn belangrijkste geeltje staat. Nieuwe onderwerpen worden bijgeplakt op de klaag- of jubelmuur. Bij eerder genoemde onderwerpen turft u op het geeltje hoe vaak het genoemd wordt (dertig minuten).
- Stel vervolgens gezamenlijk prioriteiten. Iedere deelnemer mag maximaal tien punten verdelen over de onderwerpen van de jubelmuur en tien punten over de onderwerpen van de klaagmuur. Op basis daarvan brengt u de klachten terug tot twee prioriteiten, en ook van de jubelmuur houdt u twee prioriteiten over (tien tot vijftien minuten).
- Laat vier subgroepen elk een prioriteit analyseren met behulp van de volgende vragen (vijftien minuten):
  - Wat is nu precies de situatie?
  - Wat is de achterliggende oorzaak?
  - Wat/wie houdt het in stand?
  - Voor wie is het een probleem of juist een plezier?
  - Wie heeft er baat bij (en wie juist niet) dat het probleem niet wordt opgelost of dat het plezier behouden blijft?
- Laat de subgroepen brainstormen over oplossingsmogelijkheden (vijftien minuten).
- Laat de subgroep (vijf minuten) de beste oplossingsrichting kiezen: wat is ervoor nodig, waar zijn mogelijke belemmeringen, wie doet wat, budget, meetbaar resultaat?
- Laat de diverse subgroepen een korte toelichting geven op de resultaten van de analyse en de gekozen oplossingsrichting (een en ander komt ook in kernwoorden op het flap-overvel). De andere deelnemers kunnen korte vragen stellen en suggesties doen (twintig minuten).

## Bijlage 10      Klaag- en jubelmuur rondom werk ('geeltjessessie')

- Neem besluiten: waar mogelijk neemt de leidinggevende al een besluit over wat te doen.
- Maak afspraken: als nog geen besluit mogelijk is, spreek dan af wie hoe verder gaat met het onderwerp (al dan niet met een kleine werkgroep, tien minuten).
- Sluit de bijeenkomst af, peil wat men van deze werkwijze vond en bedank iedereen voor het nemen van de eigen verantwoordelijkheid en het enthousiasme (vijf minuten).

### **Vervolgstappen**

Vat op basis van de flap-overvellen elk onderwerp kort samen (wat was de kern van de analyse en wat is nodig om tot verbetering of behoud te komen?). Deze korte uitwerkingen (maximaal een A4) vormen de actiepunten.

Accordeer de actiepunten in het volgende werkoverleg.