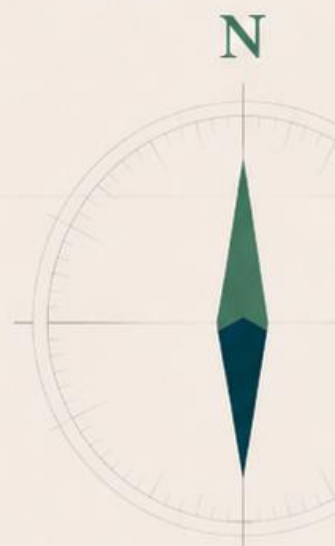


MIND THE GAP

Handleiding nagesprek
serious game



Colofon

Augustus 2026

Noël Romijn, Jenny van den Broeke & Henk Spies

Omslag is gegenereerd door AI.

Deze publicatie is een onderdeel van het project 'Inclusie en Veiligheid'. Tot stand gekomen met financiering van ZonMW: 10420012110014

Participerende organisaties aan het project waren Avans Hogeschool, gemeente Zoetermeer, gemeente Amsterdam, gemeente Breda en penitentiare inrichting Dordrecht.



Centre of Expertise
Veiligheid & Veerkracht
Een initiatief van **avans**



ZonMw

Handleiding nagesprek

Introductie.....	3
Het spel spelen	4
Het nagesprek.....	4
Het leren van professionals	5

Introductie

“Ik zit bij een gemeente waar we de serious game *Mind The Gap* aan het spelen zijn. Aan tafel zitten een paar geroutineerde jongerenwerkers, die duidelijk gewend zijn om met gevaarlijke jongens te werken. Er zitten ook twee eerstejaarsstudenten bestuurskunde en een aantal managers/leidinggevend. Iedereen zit geconcentreerd het spel te spelen. Ik merk dat ik me een beetje zorgen maak over de geloofwaardigheid van het karakter Jeremy in relatie tot de jongerenwerkers. Is zijn taalgebruik niet te overdreven? ‘Matti dit, torrie dat’. Zij kennen de praktijk van dichtbij. Ze lijken er wel goed in te zitten. De speeltijd is geëindigd. Een imposante jongerenwerker begint meteen te vertellen dat je met dit soort jongens als Jeremy meteen goed in de relatie moet investeren. Hij had de hele speelsessie alleen met Jeremy gekletst en niet met de andere professionals met wie je ook kan spreken. Hij verkondigde stevig dat dit de manier van aanpakken was voor dit soort jongens. Een van de studenten vertelde daarna dat zij tijdens de speeltijd via David een antikraakwoning voor Jeremy had geregeld. Jeremy had bij haar onderdak gekregen. Er wordt met verbazing en stiekeme bewondering door de professionals gekeken naar de eerstejaarsstudent bestuurskunde. Er komt als vanzelf een levendig gesprek op gang over de strategie die je hanteert bij het helpen van jongens als Jeremy om hun leefgebieden op orde te krijgen.”

De serious game *Mind The Gap* is een van de eindproducten van een vierjarig project waarin professionals die werken met ex-gedetineerden en risicjongeren aan hun vakmanschap hebben gewerkt. Het project is tot stand gekomen met subsidie van ZonMw. Gedurende meerdere jaren is intensief gereflecteerd op en gewerkt aan vakmanschap in het werken met ex-gedetineerden en risicjongeren. Je leest nu de handleiding bij de serious game *Mind The Gap*. Deze game hebben we ontwikkeld om vakmanschap in dit werkveld te stimuleren. In deze tekst leggen we uit wat je kunt doen als je aan de hand van de game een nagesprek wilt faciliteren met professionals en/of studenten.

In de game ben je een professional die de taak krijgt om Jeremy te helpen zijn leven op orde te krijgen. Je bent aangesteld als regisseur om zo snel mogelijk onderdak, werk en inkomen voor Jeremy te regelen. Hij is net vrijgekomen uit een gesloten ggz-instelling en daarvoor heeft hij in detentie gezeten. De communicatie in de professionele keten is niet bepaald goed verlopen en

Jeremy staat nu ineens op straat zonder vangnet. Aan jou de taak om alle professionals met de neus dezelfde kant op te krijgen. Je kunt in de game met verschillende professionals chatten. De ene is verantwoordelijk voor onderdak en de ander voor inkomen. Je hebt dertig minuten om zoveel mogelijk voor elkaar te krijgen. Wat is je strategie en hoe communiceer je met alle partijen?

Met de game hebben we de dagelijkse praktijk invoelbaar gemaakt: de geleefde ervaring van te moeten handelen, afwegingen en keuzes te maken in het werken met de doelgroep en ketenpartners, onder tijdsdruk, met slecht weer en ongelukken op de weg. Het nagesprek is bedoeld om daar met elkaar op te reflecteren en gezamenlijke lessen te trekken over concreet handelen en het formuleren van een plan van aanpak.

Het spel spelen

Voor het nagesprek speelt uiteraard iedereen de game. Dat kan op een smartphone of op een laptop. Spelers kunnen via deze link de game starten:

<https://game.mind-the-gap-academy.com/>

Het spel duurt dertig minuten. Daarna verschijnt er een eindscherm en is er ook een AI-analyse te downloaden, waarin de speelstijl van de speler wordt geanalyseerd en voorzien van feedback en reflectieve vragen.

Iedere speler heeft zijn eigen ervaring met de game. Een paar varianten die we zelf zijn tegengekomen:

- Spelers zitten stil en verdwijnen helemaal in het spel.
- Spelers spelen het spel en geven ondertussen commentaar aan elkaar op wat er in het spel gebeurt.
- Spelers zijn gefrustreerd dat ze alleen via een chat zaken kunnen regelen, terwijl ze in hun dagelijkse praktijk ook e-mail en telefoon kunnen gebruiken.
- Spelers vinden het niks om een serious game te spelen.

Wat ons betreft is dit allemaal prima. Het zijn allemaal ervaringen die een startpunt kunnen vormen voor het gesprek over professioneel handelen. We zien die ervaring als de springplank voor een goed gesprek met elkaar over hoe je het in de praktijk aanpakt. Onze tip is om spelers op een warme en verbindende manier uit te nodigen om verder te spelen. Mochten ze echt niet meer willen spelen, dan is ook dat een ervaring die je later kunt meenemen in het nagesprek.

Het nagesprek

Als de speeltijd voorbij is, is onze ervaring dat mensen het fijn vinden om te delen wat ze hebben meegemaakt. In dat delen zit voor ons een belangrijke meerwaarde. De uitwisseling met andere spelers leidt vaak tot levendige gesprekken over de werkpraktijk. Eigenlijk hoeft je daar als facilitator niet eens zo veel voor te doen. Nodig mensen uit om hun ervaringen te delen en nodig vooral ook de mensen uit die nog niets zeggen. Je hoeft zelf geen advies te geven. Door

uitnodiging en een nieuwsgierige houding kun je het gesprek op gang brengen, als dat niet vanzelf al gebeurt.

Het gesprek over de professionele strategieën die professionals hanteren bij het op orde brengen van leefgebieden en in de communicatie met burgers en ketenpartners, is idealiter het onderwerp van het nagesprek. Hoe meer daarin de concrete diepte wordt opgezocht, hoe hoger de opbrengst. En met concreet bedoelen we vooral het *hoe*. Hoe overtuig je iemand om een uitzondering te maken? Wat zeg je precies als Jeremy in de weerstand schiet?

Van jou als facilitator vraagt het vooral om de groep te laten 'surfen' op de verschillende ervaringen die spelers hebben gehad. We gaan ervan uit dat het goed werkt als spelers spreken vanuit hun ervaring en niet alleen vanuit abstractie. Omdat je zelf in het spel zat. Omdat je gefrustreerd raakte over het contact met Jeremy, of met Michelle en alle systeemregels. Of omdat je geamuseerd was door de herkenning uit de praktijk. We gaan er dus van uit dat er sprake is van een bepaalde mate van geraakt zijn in de ervaring.

We noemen het surfen omdat we het de verantwoordelijkheid van de game vinden om de directe ervaring en beleving bij spelers te activeren. Het is vervolgens aan jou als facilitator om op die golf mee te surfen met de groep, richting een gesprek over strategie en communicatie in het werk. Dat gaat hopelijk organisch. Mensen reageren vaak al op het spel zonder dat je een vraag hebt gesteld. Kijk daarom goed naar lichaamstaal en nodig mensen uit om zich uit te spreken over wat ze beleefd hebben.

Het leren van professionals

Vakmanschapsontwikkeling binnen dit werkveld is niet niks. Er is sprake van casuïstiek die vaak politiek en bestuurlijk gevoelig ligt. Er wordt gewerkt met doelgroepen die gestigmatiseerd zijn en waarin criminaliteit een rol speelt of heeft gespeeld in het leven van de persoon.

Basisbehoeften zoals onderdak, werk en inkomen zijn meestal niet goed op orde. Leven en overleven glijden continu in elkaar over. Dat is intens, ook voor professionals. Alles is acuut en vraagt direct handelen.

Professionals ontwikkelen on the job, bewust en onbewust, strategieën om het werk effectief uit te voeren. Wat effectief is, betekent voor iedereen weer iets anders, afhankelijk van de mens, de rol en de organisatie. Ze moeten cognitieve kennis van zaken hebben: wat mag wel en wat mag niet? Maar ook hun instincten moeten goed afgestemd zijn. In het werk kun je er niet vanuit gaan dat de personen met wie je werkt altijd doen wat ze zeggen. Dat vraagt dat je authenticiteit in interacties moet kunnen aanvoelen. Je moet stevige gesprekken kunnen voeren en tegen een stootje kunnen. Voor dit werk moet je met beide benen op de grond staan.

De mate waarin professionals zich senang voelen om hun werkwijze bloot te geven aan collega's, leidinggevendenden of derden wisselt sterk. Concreet inzichtelijk maken wat je doet, zowel bij successen als bij mislukkingen, kan sterke reacties en oordelen uitlokken. Dat is ook gewoon zo. Het is makkelijk om vanaf de zijlijn te becommentariëren hoe het beter kan, maar bij casuïstiek waarover je ook verantwoording aan de burgemeester kunt moeten afleggen, is het begrijpelijk dat je niet altijd je kaarten op tafel legt als het gaat om je professionele handelen. We

hopen dat de game bijdraagt aan het voeren van authentieke gesprekken over het werk zonder oordeel. Het werk is al lastig genoeg; laten we het elkaar vooral niet lastiger maken.

Veel speel- en faciliteerplezier toegewenst!