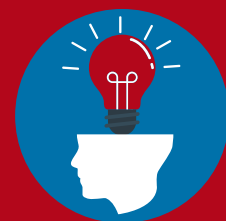


# DOORVRAAG KANSEN



Vraag door op het proces en de toegevoegde waarde in plaats van de oplossing

door Nicole de Swart & Priya Soekhai



Denk ook eens aan deze doorvraagkansen:

## 1 ALLES OF NIETS UITSPRAKEN

**Voorbeeld:** Zo'n uitgekleed systeem gaat niemand gebruiken.  
**Vraag door** naar een tegenvoorbeeld.  
Kun je een situatie bedenken waarin toch iemand het zou gebruiken?



## 2 HALVE VERGELIJKINGEN

**Voorbeeld:** We kunnen klanten beter een voucher aanbieden.  
**Vraag door** naar de andere helft van de vergelijking.  
Wat is het alternatief? Welke andere opties zijn er? Waar vergelijk je het dan mee?

## 3 OORZAAK/GEVOLG UITSPRAKEN

**Voorbeeld:** Zo'n klantverzoek triggert meteen 3 processen.  
**Vraag door** op de samenhang tussen oorzaak en gevolg.  
Hoe precies leidt X tot Y? Hoe wordt Y door X veroorzaakt?



## 4 NOODZAKELIJKHEDEN

**Voorbeeld:** We moeten dit formulier altijd invullen.  
**Vraag door** naar de consequenties.  
Wat gebeurt er als je dat niet doet?



## 5 ONMOGELIJKHEDEN

**Voorbeeld:** Die beslissing kan ik nu niet nemen.  
**Vraag door** naar de reden/oorzaak.  
Wat/Wie houdt je tegen? Wat heb je nodig om het wel te kunnen?



## 6 GEDACHTEN LEZEN

**Voorbeeld:** De klanten willen die gegevens kunnen raadplegen.  
**Vraag door** waarop die conclusie gebaseerd is.  
Hoe weet je dat? Waar leid je dat uit af? Waarom denk je dat?

## 7 GROEPSAANDUIDINGEN

**Voorbeeld:** De klanten willen die gegevens kunnen raadplegen.  
**Vraag door** welke klanten met name.  
Alle klanten? Wie precies? Welke uitzonderingen zijn er?



## 8 MENING GEPRESENTEERD ALS FEIT

**Voorbeeld:** Dat systeem werkt nu erg onhandig.  
**Vraag door** wie dat allemaal vinden en waar ze dat op baseren.  
Wie vindt/zegt dat? Hoe weet je dat zij dat vinden? Hoe zijn ze tot die mening gekomen?

