



De ontwerpende aanpak voor betekenisvolle verandering

Onderzoeks- en ontwerpmethodieken voor complexe
maatschappelijke vraagstukken

Laat je inspireren door praktijkvoorbeelden!

Inhoudsopgave

Een ontwerpende aanpak	3
Gezamenlijk en iteratief	5
Werken met gedragsinzichten	7
Afstemmen op de leefwereld van mensen	9
Waar vind je mensen?	11
Job-to-be-Done	13
Gespreksstarters	15
Co-creatie met mensen	17
Research through design	19
Speculatieve ontwerptechnieken	21
Gamification	23
Prototyping	25
Visualisaties	27

Colofon

Juli 2026

Dit document is een initiatief van DPC, Muzus en Perspective. Heb je vragen? Neem dan contact op met onderzoeksgemeenschap@minaz.nl

Een ontwerpende aanpak

Een ontwerpende aanpak biedt kansen om communicatie, dienstverlening en beleid beter te laten aansluiten op de leefwereld van mensen en hun behoeften. Door mensgericht te werken, hun belevingswereld te blijven onderzoeken en mensen in het hele proces mee te nemen ontstaan nieuwe inzichten en handelingsrichtingen. Deze aanpak helpt om nieuwe ideeën en oplossingen te ontwikkelen die echt werken voor mensen.

Waarom deze aanpak binnen de overheid vaak botst

Toch is het binnen de overheid vaak lastig om op deze manier te werken. De organisatiecultuur is meestal gericht op controle en het voorkomen van fouten. In zo'n omgeving is er niet altijd ruimte om te experimenteren of te leren van wat misgaat. Een ontwerpende aanpak vraagt juist om een andere manier van denken en werken: nieuwsgierig zijn, open staan voor andere perspectieven, inleven in mensen, kunnen omgaan met onzekerheid en vooraf niet weten wat eruit komt. Het betekent ook dat je tijdelijk zekerheden moet durven loslaten, fouten ziet als leerervaringen, en accepteert dat er niet altijd één juiste oplossing is of dat er iets anders uitkomt dan je van tevoren zelf had bedacht. De ontwerpende aanpak is een gestructureerd proces met heldere stappen, maar waarbij de uitkomst nog open is.

Daarvoor is het nodig om een brug te slaan tussen twee werelden: de systeemwereld van de overheid en de creatieve ontwerpende aanpak waarin de leefwereld van mensen centraal staat. Deze tips kunnen helpen.

1. Begin klein - Start met een concreet, afgebakend vraagstuk. Gebruik een pilot als leerervaring en voorbeeld voor anderen.
2. Zoek bondgenoten - Werk samen met collega's, ontwerpers of externe partners. Vorm een divers team met beleid, uitvoering en communicatie. Als je een leidinggevende als bondgenoot kan vinden is dat extra fijn.
3. Wees helder over wat je doet, en waarom - Leg uit dat de ontwerpende aanpak niet vrijblijvend is, maar een gestructureerd proces. Het helpt om communicatie, dienstverlening en beleid beter te laten aansluiten op de praktijk van mensen.
4. Betrek mensen vanaf het begin - Ga in gesprek met de mensen om wie het gaat en andere betrokkenen. Gebruik hun ervaringen als uitgangspunt voor je ontwerp of om het probleem eventueel te herdefiniëren.
5. Wees open over onzekerheid over de uitkomst - Bij een ontwerpende aanpak weet je van tevoren nog niet op welke oplossing je uitkomt, het is goed om daar transparant over te zijn.
6. Maak het tastbaar - Werk met schetsen of prototypes (ongeacht welke vorm die hebben). Mensen reageren makkelijker op iets dat ze kunnen zien, vastpakken of ervaren dan op een tekst of beleidsnota.
7. Deel wat je leert - Leg leerpunten en resultaten vast, het liefst visueel. Deel deze actief met collega's en maak leren zichtbaar in je organisatie.
8. Neem ruimte om te doen, vraag niet vooraf om toestemming - Wacht niet op perfectie. Begin, betrek anderen en toon wat het oplevert.
9. Laat het zien - Een goed voorbeeld zegt meer dan duizend woorden. Laat betrokkenen in het proces meekijken. Toon wat de ontwerpende aanpak oplevert: betere aansluiting, meer draagvlak, betekenisvolle oplossingen.
10. Blijf geduldig én vasthoudend - Verandering van houding en cultuur kost tijd. Blijf volhouden en vier ook kleine successen.

Mindset

Werken met de ontwerpende aanpak vraagt om een ontwerpende **mindset**. In dit document geven we voorbeelden van hoe die mindset tot uiting kan komen in projecten rondom maatschappelijke vraagstukken. De mindsets die worden benoemd zijn niet uitputtend, maar geven een goed beeld. Hoofdstukken die gaan over een mindset zijn:

- Gezamenlijk en iteratief
- Werken met gedragsinzichten

Afstemmen op de leefwereld mensen

Werkwijzen

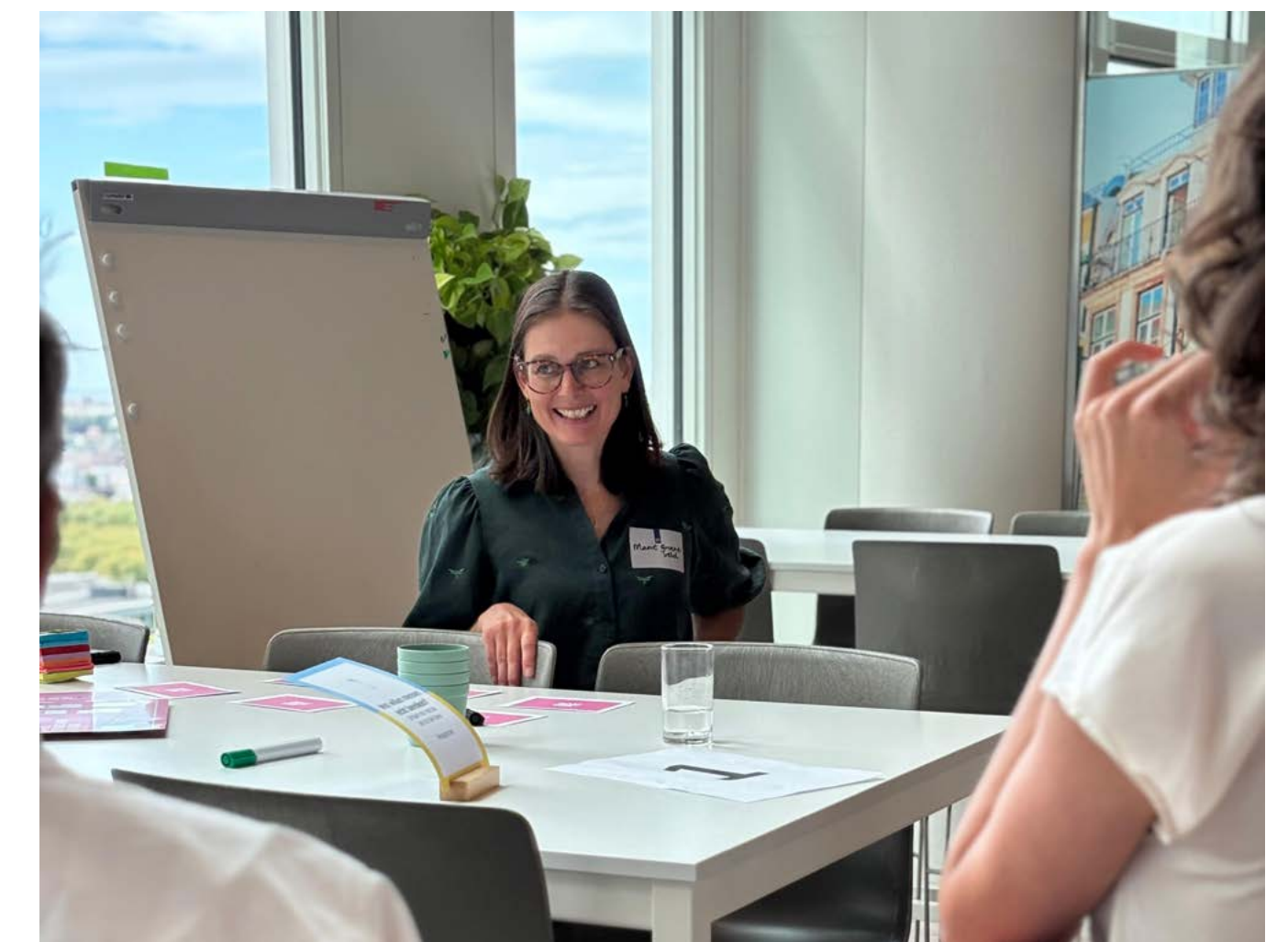
De ontwerpende aanpak kun je toepassen aan de hand van verschillende **werkwijzen**. In dit document willen we met deze werkwijzen concreet maken hoe een ontwerpende aanpak kan bijdragen aan het verder brengen van complexe vraagstukken. Omdat het kiezen van de juiste werkwijze afhangt van het vraagstuk, de mensen en betrokkenen, vind je in dit document inspirerende voorbeelden van veel gebruikte werkwijzen aan de hand van cases uit de praktijk. Hoofdstukken die gaan over een werkwijze zijn:

- Job-to-be-done
- Waar vind je mensen?
- Gespreksstarters
- Co-creatie met mensen
- Research through design
- Speculatieve ontwerptechnieken
- Prototyping
- Gamification
- Visualisaties

Dit document is bedoeld om je een kijkje te geven in wat deze aanpak is en hoe het kan bijdragen aan vraagstukken binnen de overheid. Je vindt in dit document uiteenlopende voorbeelden van projecten voor verschillende overheidsorganisaties. Laat je inspireren!

Ontwerpende aanpak binnen de overheid in ontwikkeling

De ontwerpende aanpak wordt steeds meer toegepast bij complexe vraagstukken. Dit zie je in de verscheidenheid aan cases in dit document, maar ook in de groeiende aandacht voor het betrekken van burgerperspectief in het ontwikkelen van beleid, wet- en regelgeving. Om deze beweging te stimuleren en te faciliteren is op initiatief van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het programma de **Publieke Ontwerppraktijk (PONT)** in het leven geroepen. Dit programma loopt tot eind 2026. PONT ontwikkelt kennis, organisatiecultuur en infrastructuur om een ontwerpende aanpak beter aan te laten sluiten bij de overheid. Vind kennis, tools en meer praktijkvoorbeelden van de ontwerpende aanpak voor maatschappelijke vraagstukken op depubliekeontwerppraktijk.nl. Daar wordt ook meer duiding gegeven aan de mechanismen die de ontwerpende aanpak waardevol maken voor het aanpakken van complexe opgaven.



Op 9 september 2025 vond de bijeenkomst 'Aansluiten bij de leefwereld van mensen - #Hoedan' plaats.

Gezamenlijk en iteratief

Iedereen die onderdeel is van de uitdaging, is onderdeel van de oplossing. Met de ontwerpende aanpak werk je co-creatief (samen ontwikkelen) en iteratief (stap-voor-stap) aan verbeteringen in dienstverlening, beleid en communicatie. In co-creatie met mensen om wie het gaat en met betrokkenen leer en verbeter je in kleine stappen. Zo kom je tot oplossingen die breed gedragen zijn en aansluiten op de leefwereld en behoeften van alle betrokkenen.

Om te bepalen wie je bij een project betreft kan je jezelf de vraag stellen: Wie heeft te maken met dit vraagstuk, wordt geraakt door dit probleem of krijgt te maken met de potentiële oplossing? En wie hebben er invloed op? Dit kunnen interne of externe betrokkenen zijn, experts en natuurlijk de mensen om wie het gaat. Denk er bij de mensen om wie het gaat - de doelgroep(en) - goed over na wie hiermee te maken heeft en betrek ook de minder voor de hand liggende groepen. Zij kunnen vanuit hun ervaring goed meedenken over het vraagstuk.

Afhankelijk van je aanpak en de beschikbare ruimte bij alle betrokkenen, maak je een keuze wie je wanneer betreft. Belangrijk hierbij zijn de 'keuzemomenten': heb je van de verschillende invalshoeken voldoende input om een keuze te maken in uitdagingen en oplossing?

Door iteratief te werken maak je het makkelijker om ruimte te geven aan input van betrokkenen. Iteratief wil zeggen in kleine stappen leren en verbeteren. Door workshops en gesprekken met betrokkenen leren we steeds meer over de uitdaging en de oplossing en verbeteren we in opeenvolgende rondes op basis van nieuwe inzichten.



Reflectievragen

- Denk aan een project dat binnenkort start. Wie, binnen en buiten jouw eigen organisatie, zijn nodig om te betrekken om tot de juiste oplossing te komen?
- Denk aan een lopend project. Hoe zou je dat project in kleine stappen (iteratief) kunnen aanpakken?

Case

Een Rijksbrede doenvermogenstoets

Beleid van de overheid moet aansluiten bij de dagelijkse realiteit van mensen, zodat er geen verschil ontstaat tussen wat de overheid van burgers verwacht en dat wat zij daadwerkelijk aankunnen. De kwaliteitseis doenvermogen is daarom onderdeel van het Beleidskompas en uitvoeringstoets. Maar hoe ondersteun je beleidsmedwerkers bij het meewegen van doenvermogen?

Door middel van diepte-interviews op basis van de contextmapping methodiek achterhaalden we behoeften en werkwijzen van beleidsmedewerkers en wetgevingsjuristen met betrekking tot het meenemen van doenvermogen. In een tweede ronde reflecteerden ze samen met ons op een eerste prototype - een grove indeling die liet zien wat voor soort informatie de doenvermogenstoets kon bevatten. Tenslotte evalueerden we in sessies samen een tweede prototype met meer details. Is het duidelijk hoe het werkt?

Tegelijkertijd betrokken we middels sessies belangrijke stakeholders en experts. Waar moeten we volgens hen rekening mee houden?

De doenvermogenstoets staat inmiddels online en wordt nog steeds geëvalueerd en aangescherpt.

Opdrachtgever

Ministerie van Justitie en Veiligheid

Opdrachtnemer

Muzus



Case

Visie op overheidsbrede online dienstverlening

Hoe kan een overheidsbrede online dienstverlening eruit zien? En belangrijker, hoe kom je als overheid sámen tot een gedeelde visie?

Met de ontwerpende aanpak is een gezamenlijk beeld neergezet hoe overheidsbrede online dienstverlening er in de toekomst uitziet.

Met een multidisciplinair team vanuit verschillende overheden is tot een gezamenlijk beeld gekomen waarbij vanuit ministeries, uitvoerders en gemeenten diverse input is gegeven.

Behoeften van mensen stonden uiteraard centraal bij de uitwerking in ontwerp en de toekomstrichtingen zijn in verschillende rondes getest onder mensen: burgers en ondernemers. Open werken was het uitgangspunt. Professionals binnen en buiten de overheid konden meekijken en feedback geven.

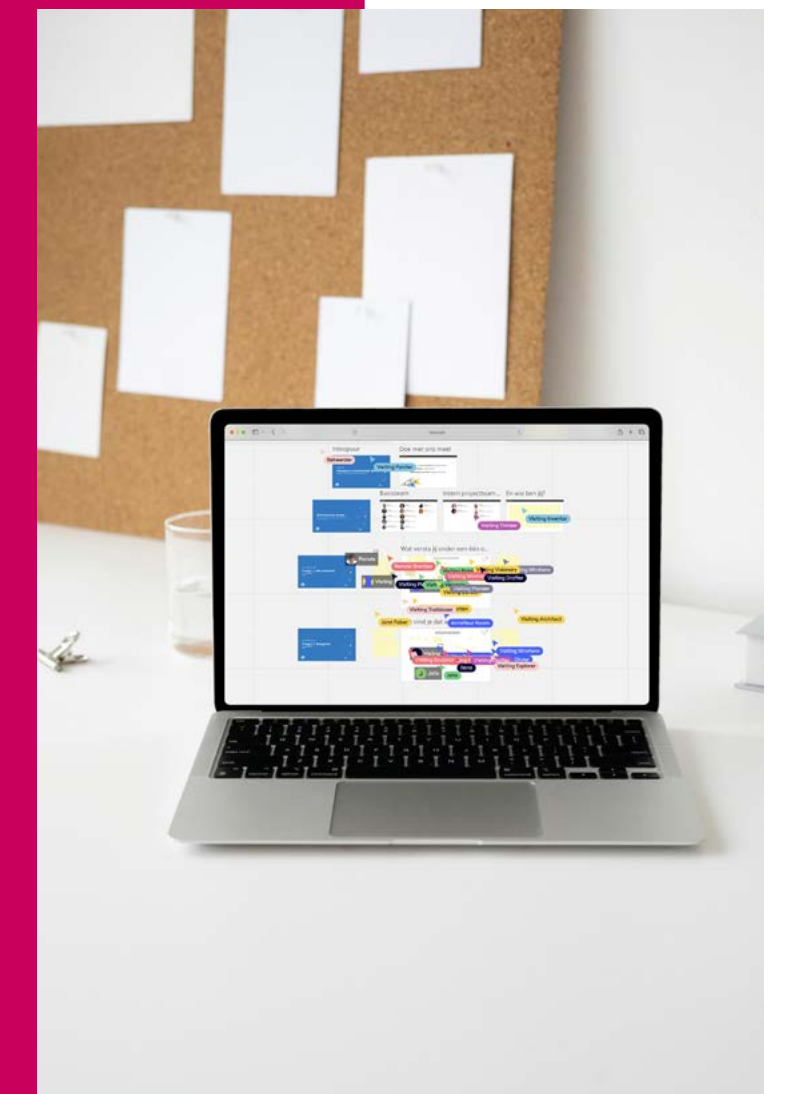
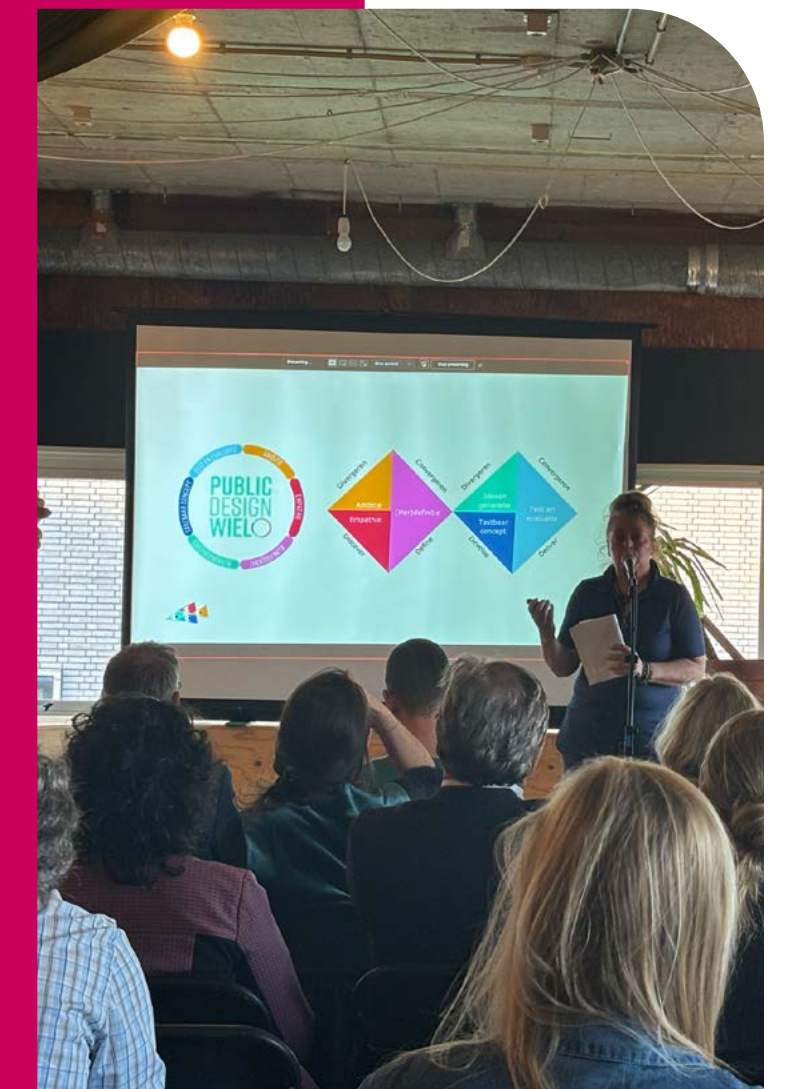
Het resultaat is richtinggevend voor beleid en de doorontwikkeling van overheidsbrede online dienstverlening met als eerste stap een vernieuwd overheid.nl: een betrouwbare wegwijzer naar alle online dienstverlening van de overheid.

Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Opdrachtnemer

Perspective



Mindset

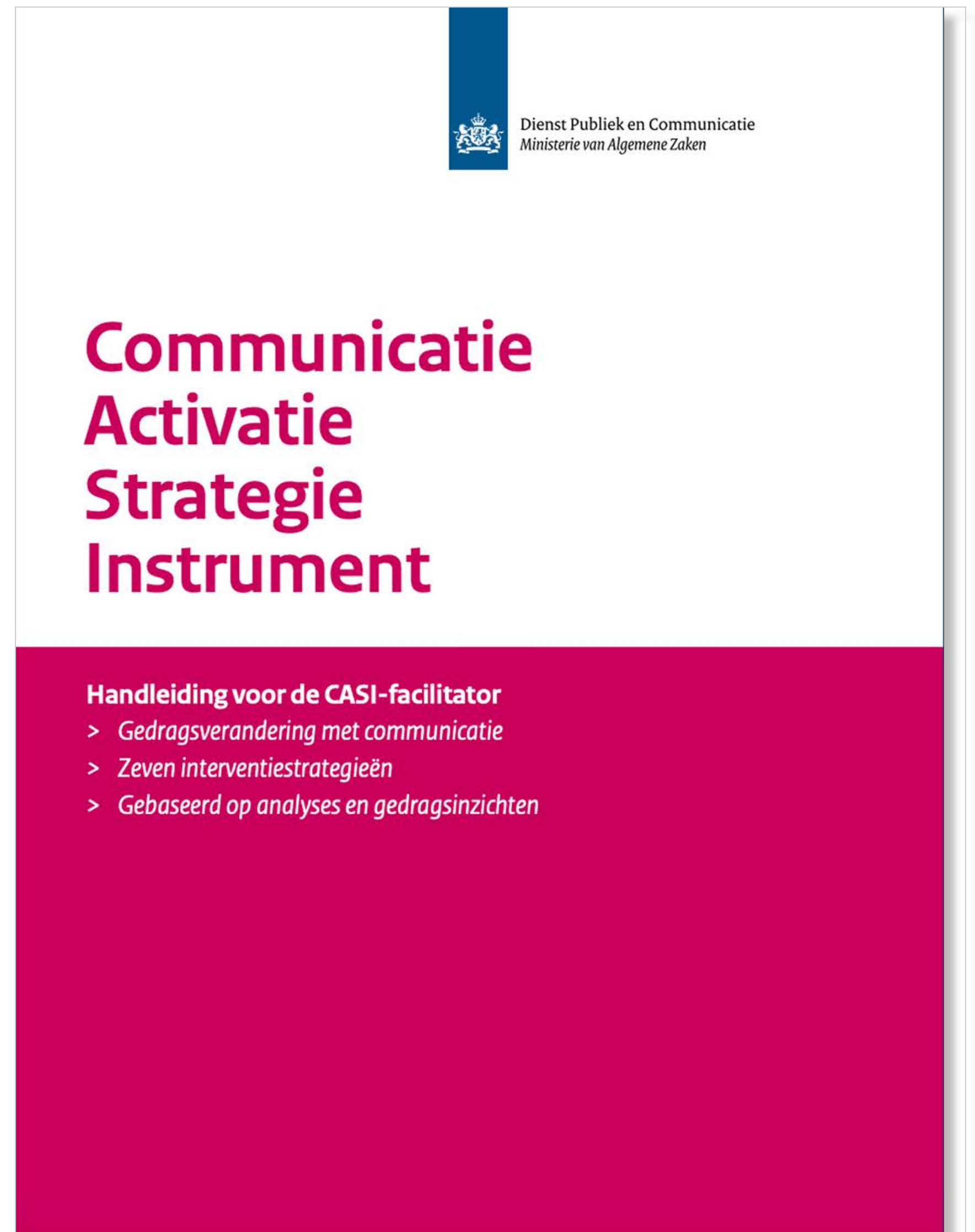
Werken met gedragsinzichten

Als we verbeteringen of oplossingen goed willen laten aansluiten bij de mensen om wie het gaat, helpt het om hun gedrag goed te begrijpen. Welk gedrag laten mensen zien? En wat zit daarachter? Welke factoren zijn van invloed op het gedrag? En welke interventies kunnen we bedenken die hierop inspelen?

Het in kaart brengen van gedrag gebeurt vaak met behulp van (wetenschappelijke) modellen. Er bestaan hiervoor verschillende modellen. Denk aan het **B=MAP model**, het **COM-B-Model** en de **Theory of Planned Behaviour**.

Ook in de ontwerpende aanpak zijn deze gedragsmodellen relevant. Ze helpen ons te bepalen op welke factoren we het best kunnen richten om ons ontwerp zowel aantrekkelijk als effectief te laten zijn.

Meer weten over gedrag? **Het Behavioural Insights Netwerk Nederland** (BIN NL) helpt je verder. Of neem eens een kijkje bij **Communicatie Activatie Strategie Instrument** van Dienst Publiek en Communicatie voor meer inspiratie.



Case

Keuzeproces zorgverzekering

Waarom stappen mensen wél of juist níet over van zorgverzekering? En welke interventies kunnen helpen om ervoor te zorgen dat iedereen zich vrij voelt om een verzekering te kiezen die echt bij hen past?

In Nederland kan iedereen ieder jaar tussen half november en 31 december van zorgverzekeraar wisselen. Toch maakt lang niet iedereen gebruik van die mogelijkheid. Dat is niet per se een probleem, maar kan het wél zijn wanneer iemand verzekerd is met een polis die niet aansluit bij de persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld omdat de premie te hoog is of de dekking onvoldoende aansluit.

Om dit keuzeproces beter te begrijpen, brachten we gedurende drie maanden (okt-jan) het gedrag in kaart van mensen die (waarschijnlijk) niet zouden overstappen. We spraken hen drie keer over het thema keuzes maken, met tussentijds contact via WhatsApp. Daarbij werd de zorgverzekering bewust niet genoemd, om gedragssturing te vermijden. In het laatste gesprek, in januari, keken we wél terug op de keuze voor een zorgverzekering. Wat gaf volgens henzelf de doorslag om weer niet over te stappen?

Op basis van deze gedragsinzichten en drijfveren bedachten we samen met verzekerden en betrokken organisaties verschillende interventies.

Opdrachtgever

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Ministerie van Financiën en NZA

Opdrachtnemer

Perspective



Werkwijze

Afstemmen op de leefwereld van mensen

Binnen de ontwerpende aanpak werk je veel samen met de mensen om wie het gaat. Door goed af te stemmen op hun leefwereld kun je meer halen uit de samenwerking. Dit geldt tijdens het hele ontwerpproces: in het vinden van mensen, bij het in gesprek gaan met mensen en bij het ontwerpen van oplossingen. Empathie is hierin de basis; we verdiepen ons in de mensen om wie het gaat en hun leefwereld om zo de juiste aanpak te kiezen.

Het afstemmen op de leefwereld van mensen zit in de manier waarop je hen aanspreekt en de taal die je gebruikt. Met mensen die lage basisvaardigheden hebben kun je bijvoorbeeld beter telefonisch een afspraak maken dan via de mail.

Maar het zit ook in de vorm van het onderzoek en de vorm van de oplossing. Hoe zorg je ervoor dat je een zo waardevol mogelijk gesprek hebt met elkaar? Wat is de manier waarop de ander jou goed begrijpt en zich goed kan uitdrukken? En hoe zorg je ervoor dat de ander mee kan doen? Ook als iemand minder mobiel is of beperkte (basis)vaardigheden heeft? In de cases hiernaast is de ontwerpende aanpak ingezet om het gesprek op een passende manier aan te gaan.

Ongewild vindt er aan de voorkant van een onderzoek of ontwerptraject vaak al exclusie plaats, bijvoorbeeld door de keuze voor een bepaalde aanpak, onderzoeksvorm of communicatiekanaal. Door oog te hebben voor ondervertegenwoordigde groepen en het kiezen van de juiste combinatie aan methodieken kun je inclusiever te werk gaan.



Muzus

Reflectievragen

- Denk aan een lopend project. Hoe sluit jouw aanpak aan op de leefwereld van de mensen om wie het gaat?
- Denk aan de doelgroep van je project. Wie dreigt onbedoeld buiten beeld te blijven?

Case

Expeditie 18 - het spel

Elke jongere krijgt rond diens 18e verjaardag te maken met talloze nieuwe verantwoordelijkheden. Deze overgang naar volwassenheid kan overweldigend, verwarrend en uitdagend zijn, vooral voor jongeren zonder financieel en sociaal vangnet. Dit vergroot het risico op schulden, administratieve problemen en uitsluiting van voorzieningen. Om deze groep te ondersteunen, ontwikkelden we het 'Levensloopspel', dat inmiddels bekend staat als 'Expeditie 18: alles wat je (niet) wilt weten als je 18 wordt'.

Voor veel jongeren is het mbo en de middelbare school dé plek waar zij zich voorbereiden op de toekomst. Maar docenten en professionals hebben weinig concrete tools om het gesprek over volwassen worden te begeleiden. Tot nu toe bestonden deze vaak uit droge lijsten met regelzaken, terwijl dit beslissende moment in het leven juist vraagt om een actieve en begrijpelijke aanpak. Expeditie 18 speelt hierop in en maakt deze onderwerpen op een toegankelijke en interactieve manier bespreekbaar op een speelse manier.

Kijk op de website van [Wijzer in Geldzaken](#) voor meer informatie over het spel en hoe je het kunt bestellen.

Opdrachtgever
Dienst Publiek en
Communicatie / Ministerie van
Algemene Zaken

Opdrachtnemer
Muzus



Case

Reflectietool voor situaties met lastige dynamiek

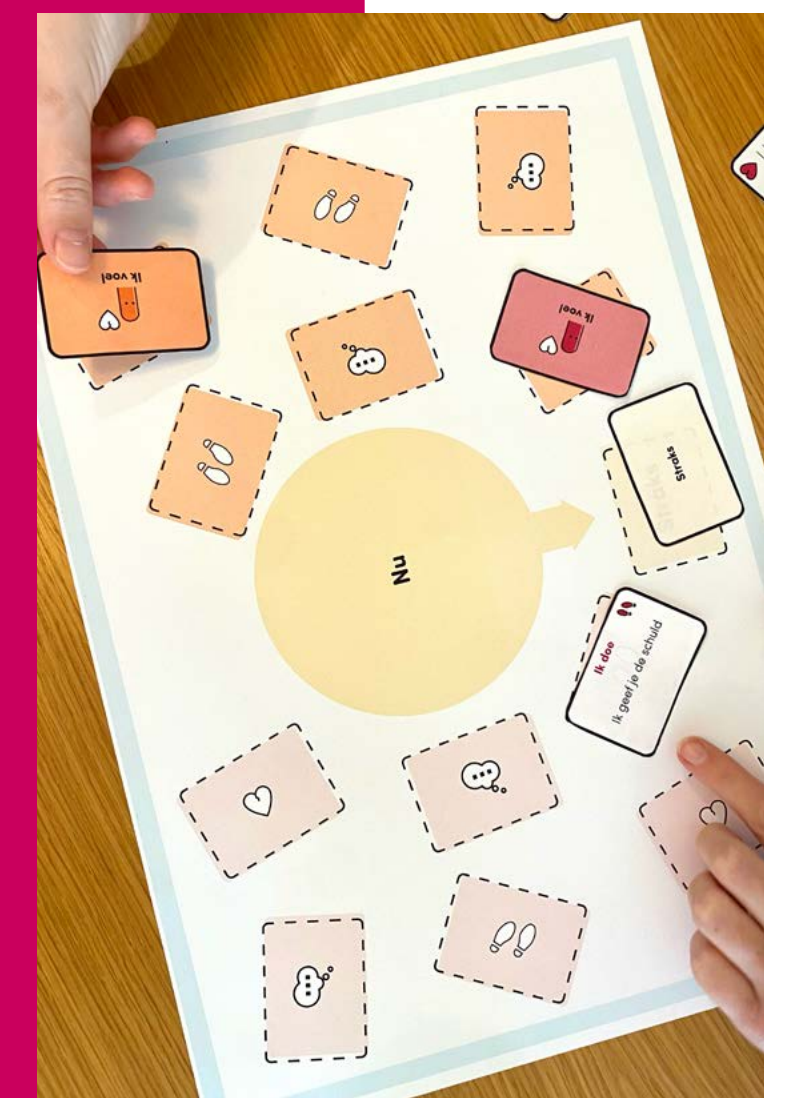
Samen met Expect Jeugd ontwikkelden we 'Ken jezelf, Ken de ander', een praktische reflectietool voor professionals die werken met ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB). De tool helpt spanningsvolle interacties te herkennen, begrijpen én doorbreken.

Centraal staat het vermogen tot mentaliseren: stilstaan bij wat er in jezelf én in de ander omgaat. Via een spelbord en kaarten met gevoelens en gedachten worden emoties en overtuigingen zichtbaar gemaakt. Dit helpt om wederzijds begrip te creëren en negatieve dynamieken bespreekbaar te maken. Juist door het speelse en visuele karakter sluit de tool goed aan bij ouders met een LVB.

De reflectietool is in co-creatie met professionals ontwikkeld en enkele maanden in de praktijk getest. Samen met ouders en hulpverleners zijn inhoud en vorm in meerdere iteraties verbeterd. Zo ontstond een laagdrempelige manier om lastige situaties bespreekbaar te maken en samen nieuwe stappen vooruit te zetten.

Opdrachtgever
Expect Jeugd

Opdrachtnemer
Perspective

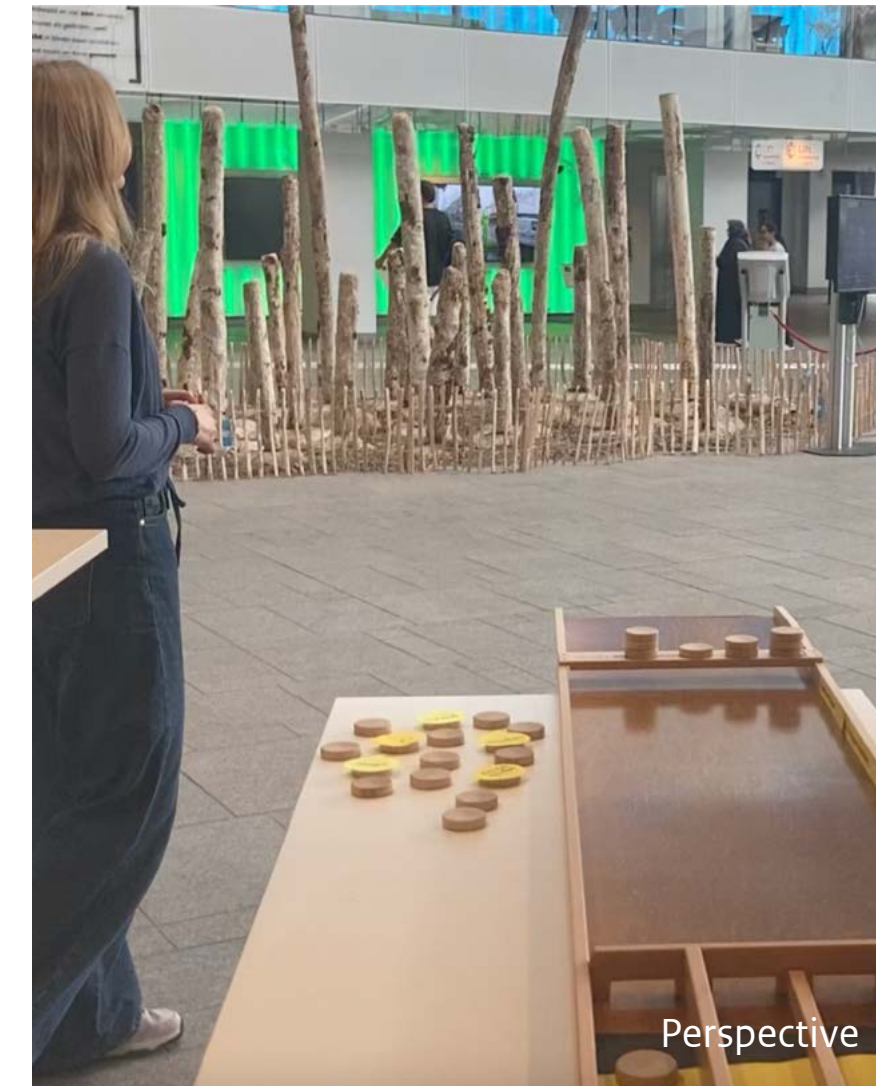


Werkwijze

Waar vind je mensen?

Bij een ontwerpende aanpak willen we met mensen in gesprek om hun ervaringen en behoeften te achterhalen. Het liefst in de context: op de plek waar zij zelf gebruik maken van producten en diensten van de overheid. Denk bijvoorbeeld aan gesprekken bij mensen thuis of op een Stadsloket. Niet alle mensen zijn even makkelijk te vinden. Toch zijn mensen om wie het gaat vaak dichterbij dan je denkt.

Er zijn veel verschillende manieren om mensen te vinden voor een gesprek of een samenwerking. Je kunt op zoek in je eigen netwerk, via verenigingen of belangenorganisaties, maar ook op plekken waar specifieke groepen mensen vaak komen. Als mensen niet uit zichzelf reageren op een onderzoeksoproep, dan moet je naar de mensen toe om met ze in contact te komen. Je kunt langs de deuren of mensen proactief aanspreken. Soms moet je het aantrekkelijk maken voor mensen om met jou in gesprek te gaan. Bijvoorbeeld door ze nieuwsgierig te maken en te prikkelen, door eerst een band op te bouwen, of er iets voor terug te geven. Met de juiste vraag kun je achterhalen of ze tot de groep mensen behoren behoren die gebruik maken van jouw product of dienst.



Reflectievragen

- Denk aan een lopend project. Waar kun je de mensen vinden die het betreft? Naar welke (fysieke) locatie ga je?

Case

Bereik laaggeletterde en anderstalige zwangeren

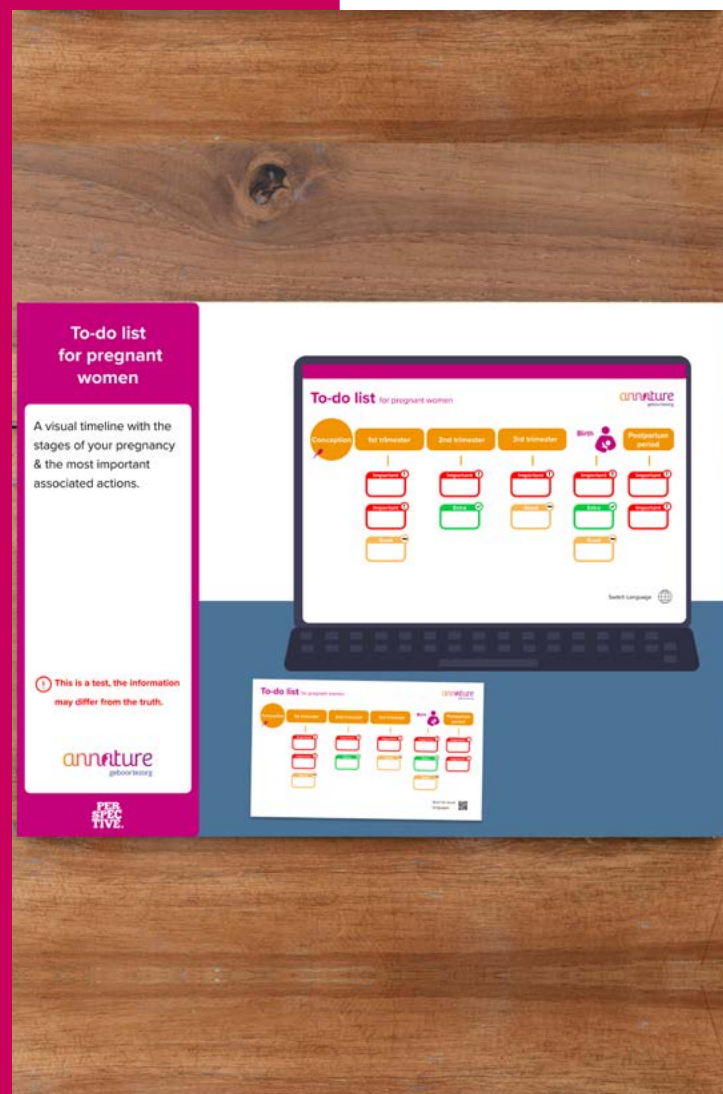
Bij Annature geboortezorg in Breda merken zorgverleners dat een groeiende groep kwetsbare zwangeren nauwelijks wordt bereikt met de huidige voorlichtingsmaterialen. Dit vergroot het risico op ongelijke zorg, vertraagde hulp bij complicaties en slechtere gezondheidssuitkomsten voor moeder en kind.

Om dit te verbeteren, wilden we met deze vrouwen in gesprek. Werving via een werving- en selectiebureau was niet haalbaar. Daarom kozen we voor een laagdrempelige aanpak: vrouwen persoonlijk aanspreken in de wachtkamer (met toestemming). Hierdoor hadden we meer ruimte om om te gaan met taalbarrières en konden we goed uitleggen waarom deelname belangrijk was.

Met visueel materiaal, vertaalapps en hulp van familieleden voerden we de gesprekken. Dankzij flexibiliteit en persoonlijke benadering ontstond vertrouwen en rust, waardoor we waardevolle inzichten konden ophalen voor het herontwerpen van de informatievoorziening.

Opdrachtgever
Annature

Opdrachtnemer
Perspective



Case

Wervingsstrategie Sarphati Cohort

Het Sarphati Cohort is een onderzoek namens GGD Amsterdam naar de ontwikkeling en gezondheid van Amsterdamse kinderen. Met de huidige wervingsstrategieën bereikt het Cohort al een grote groep Amsterdammers. Maar sommige groepen zijn nog ondervertegenwoordigd. Met name mensen met een bi-culturele achtergrond en mensen met een praktische opleiding uit de gebieden Amsterdam Nieuw-West en Zuidoost.

We startten dit onderzoek door in gesprek te gaan met wijkcentra en sleutelfiguren uit de wijk. Al gauw ontdekten we dat we ons moesten richten op het bouwen van een vertrouwensband, met diverse organisaties én met mogelijke deelnemers van het onderzoek. We ontwierpen onderzoeksinterventies waarbij we de aandacht trokken van ouders met jonge kinderen (0-4 jaar) en waarmee we tegelijkertijd de kinderen bezighielden. Op die manier konden we in gesprek met de ouders. Bijvoorbeeld door middel van een gethematiseerde polaroidphotobooth. De kinderen verkleedden zich in het thema, gingen op de foto en kregen de polaroid meteen mee naar huis.

Opdrachtgever
Sarphati Cohort

Opdrachtnemer
Muzus



Werkwijze

Job-to-be-Done

Waarom doen mensen wat ze doen? Wat beweegt ze? Wat drijft ze? En wat willen ze uiteindelijk bereiken?

De Job-to-be-Done is een term die zich moeilijk laat vertalen naar het Nederlands. Het beschrijft de dieperliggende reden waarom mensen iets doen. Hoe beter we dit begrijpen, hoe beter we onze dienstverlening hierop kunnen laten aansluiten. En daarmee voegen we waarde toe aan het leven van mensen.

We komen tot de Job-to-be-Done door waarom te blijven vragen. Waarom doet iemand iets? Waarom vindt iemand dat belangrijk? We zijn op zoek naar de vraag achter de vraag, de drijfveer achter iemands gedrag.

Blijven doorvragen op het waarom kan soms ongemakkelijk voelen. Of overbodig, omdat we denken het al te weten. Maar hierin doen we vaak veel aannames. De echte antwoorden zullen je verrassen.

Een paar voorbeelden:

- Het gedrag, een paspoort aanvragen
- De mogelijk Job-to-be-Done, vrijheid, onderdeel voelen van een groep, voldoen aan wet- en regelgeving.
- Het gedrag, een uitkering aanvragen
- De mogelijke Job-to-be-Done, in basisbehoeften kunnen voorzien, voor mijn kind kunnen zorgen.



Reflectievragen

- Denk aan een lopend project. Wat is het gedrag dat mensen laten zien? Of welk gedrag wil je dat ze laten zien? En wat zou een reden kunnen zijn voor hen dat gedrag te tonen? Waarom doen ze het?

Case

Niet zelfstandig bankzaken kunnen of willen doen

Een aanzienlijk aantal mensen in Nederland doet bankzaken niet (helemaal) zelfstandig. Om de zelfstandigheid én de tevredenheid te vergroten, zette Betaalvereniging Nederland en de Nederlandse Vereniging van Banken samen met de vier grootste banken het programma Toegankelijk Bankieren op.

Om te begrijpen hoe zelfstandigheid vergroot kan worden, moet eerst duidelijk zijn waarom mensen hun bankzaken niet volledig zelfstandig doen. Welke behoefte – de Job-to-be-Done – schuilt achter dit gedrag?

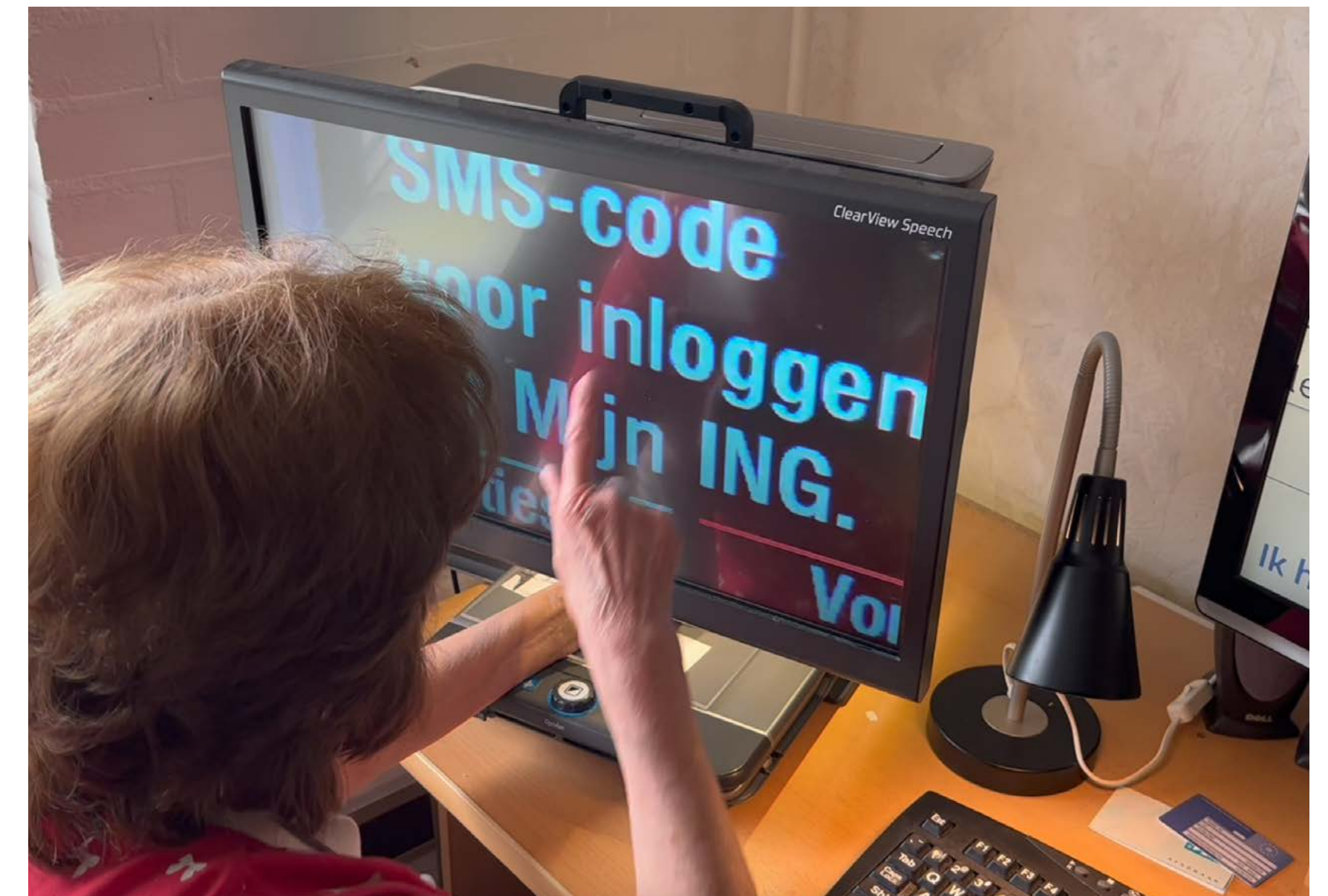
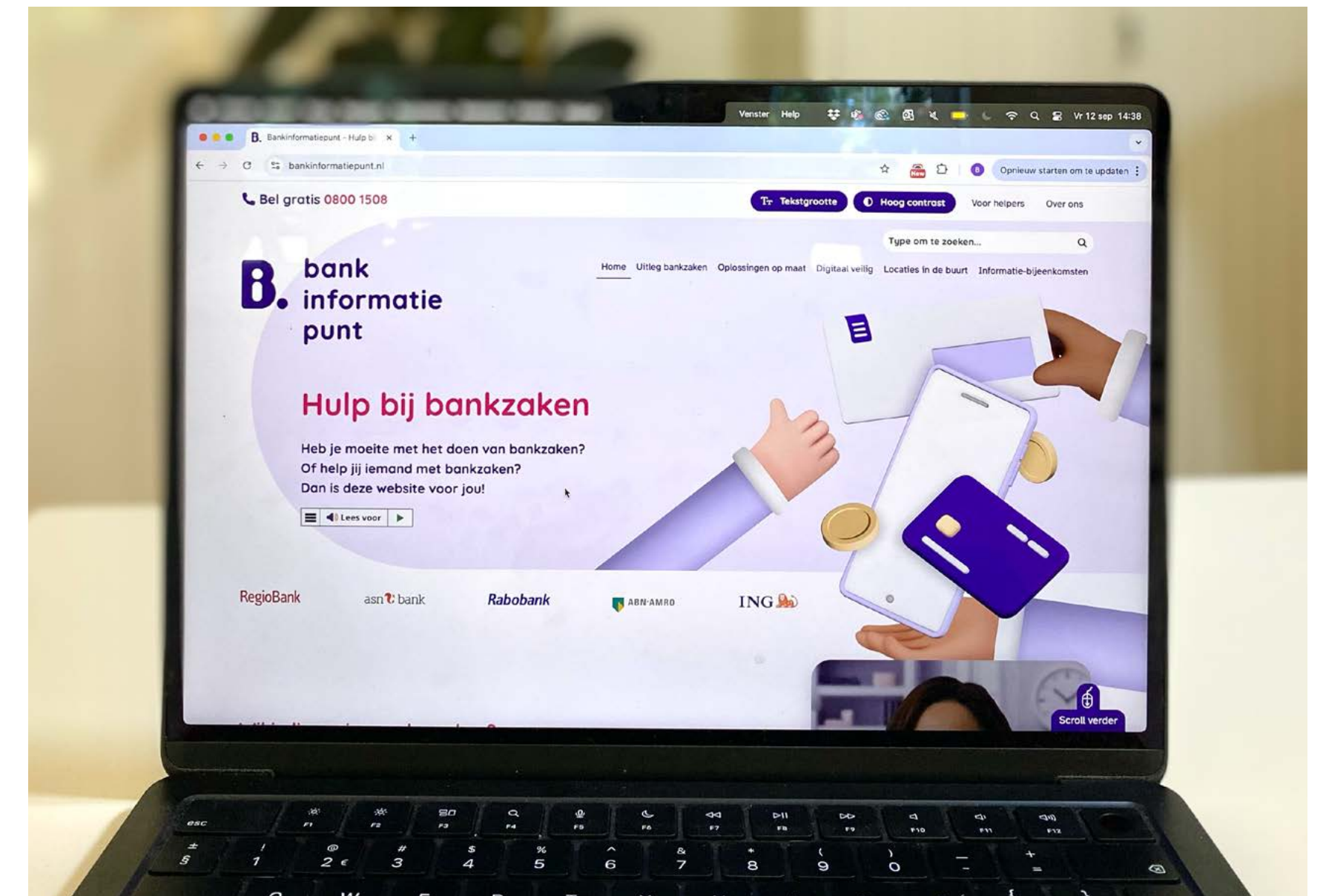
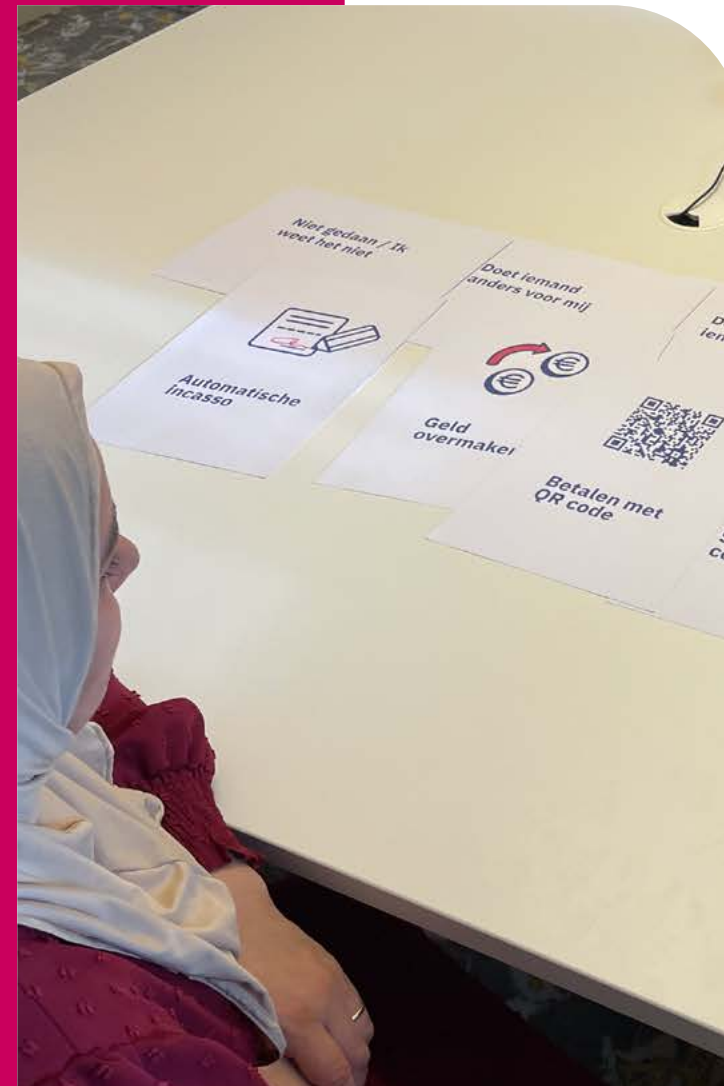
We onderzochten dit onder een brede groep mensen. In de gesprekken kwamen diverse redenen naar voren: van wél zelfstandig willen maar te weinig kennis of ondersteuning hebben, tot simpelweg ‘overleven’ waardoor er geen ruimte is voor andere zaken.

Om het onderwerp bespreekbaar te maken, maakten we gebruik van verschillende ondersteunende materialen. We stuitten op diepere overtuigingen en aannames over eigen kunnen, maar ook op de wens en trots om het wél zelf te doen.

De inzichten uit dit project helpen het programma Toegankelijk Bankieren om nieuwe initiatieven te ontwikkelen die mensen ondersteunen bij hun bankzaken. Een eerder voorbeeld hiervan is de website bankinformatiepunt.nl.

Opdrachtgever
Betaalvereniging Nederland

Opdrachtnemer
Perspective



Werkwijze

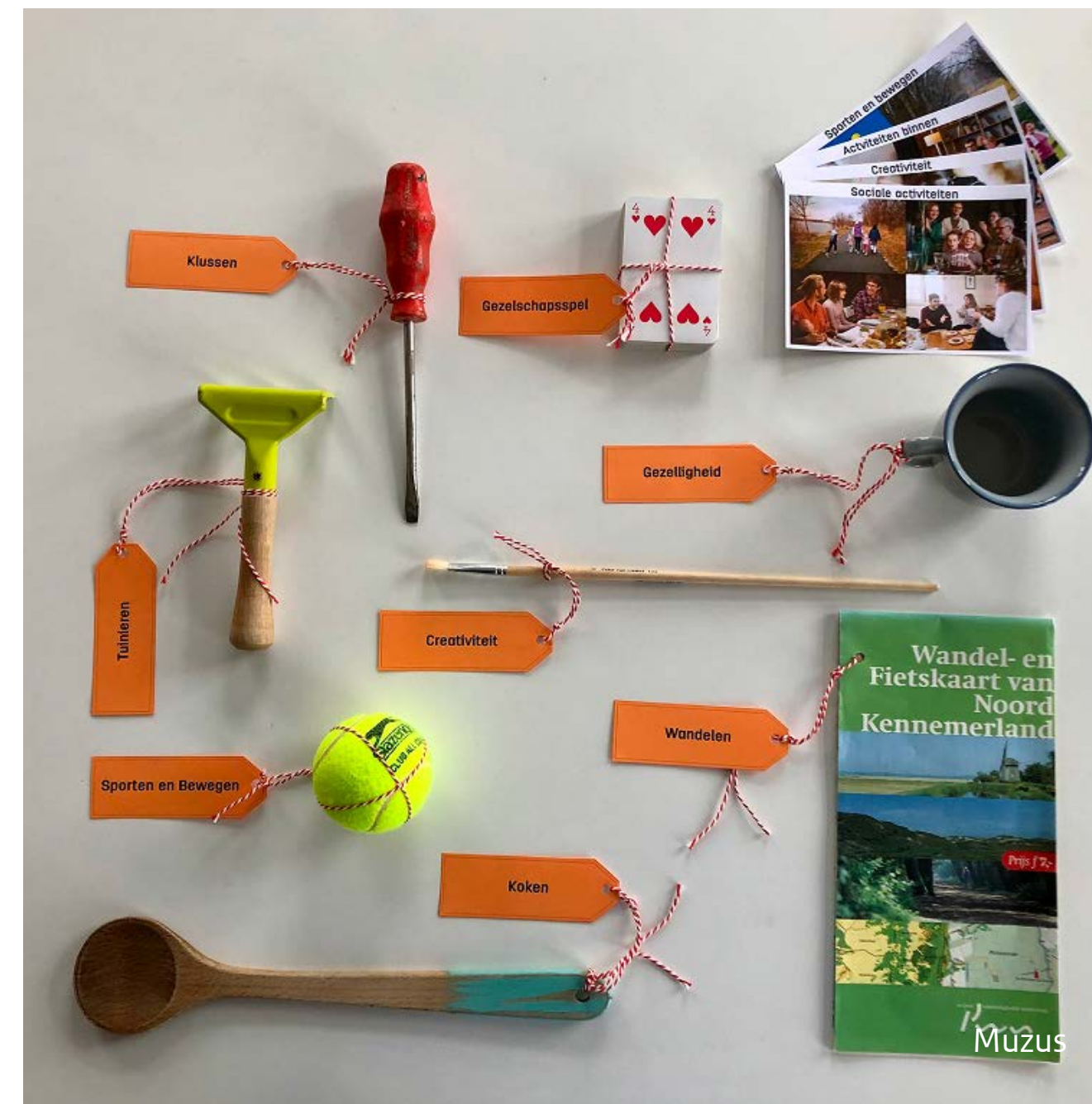
Gespreksstarters

Een gespreksstarter is een tastbare vorm of interventie die helpt om laagdrempelig het gesprek met mensen aan te gaan. Ook over lastige, gevoelige of abstracte onderwerpen. Hierdoor kun je gesprekken voeren die anders misschien nooit worden gevoerd. Bijvoorbeeld wanneer een gesprek over een onderwerp gaat waar een taboe op rust, of wanneer mensen zich minder goed kunnen uiten. Een gespreksstarter kan bovendien ook helpen om focus aan te brengen of gedachten expliciet te maken.

Een gespreksstarter kan een (opvallend) object zijn. Je kunt kijken hoe mensen daarop reageren, wat veel zegt over hoe mensen hierover denken. Of het object helpt je om de eerste vraag te stellen. Mensen staan al meer open voor een gesprek als je hun interesse hebt gewekt. Spelelementen in een gespreksstarter maken een gesprek laagdrempelig. Mensen kunnen dan eerst iets doen en daarna pas met je in gesprek.

Een stelling of dilemma is een goede manier om een gesprek te beginnen. Of om gedachten expliciet te maken. Ben je het ermee eens of oneens? Of zit je in het midden?

Tenslotte kunnen praatplaten ook een gespreksstarter zijn. Of helpen om een gesprek te structureren. Denk aan een plattegrond. Waar kom je vaak? Waar niet? Hoe komt dat?



Case

Rookvrij leven voor iedereen

Praten over (mee)roken is vaak moeizaam. Terwijl 80% van de mensen die roken, wil stoppen met roken. Binnen dit project hebben we onderzocht hoe je laagdrempelig het gesprek hierover aan kunt gaan.

Als eerste tastbare gespreksstarter hebben we de Praatpeuk ontworpen, samen met Pharos. De praatpeuk triggert een gesprek over roken. Over de wens om te stoppen. Het uitspreken van die wens is de eerste stap naar daadwerkelijk stoppen. De Praatpeuk is ontwikkeld naar idee van Lot Broos die extra steun zocht tijdens het stoppen. De knuffelpeuk heeft ze samen met haar moeder, ooit ook een verstokt rookster, gemaakt om heerlijk te omarmen in tijden van nood. Later zijn ook de Vraagvape en de Chatminaret ontwikkeld. Om aan te sluiten bij vapende jongeren en het gesprek aan te gaan over onderwerpen waarop een taboe rust binnen de Turkse gemeenschap.

In het programma Rookvrij Leven voor Iedereen werkt Muzus met een social design aanpak in de wijken Hilversum-Oost en Stadsdennen (Harderwijk). Samen met de wijkbewoners werken we aan een verbeterde toegang tot stoppen met roken-zorg. We doen dit samen met Pharos, de GGD GHOR, professionals uit de sociale sector en de zorg, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen. De leerlessen uit de lokale wijkaanpak vertalen we naar een aanpak voor GGD'en door heel Nederland.

Opdrachtgever
Pharos

Opdrachtnemer
Muzus. De Praatpeuk is ontwikkeld met Emmeke Eijsbouts.



Werkwijze

Co-creatie met mensen

Binnen de ontwerpende aanpak werk je co-creatief aan oplossingen. Bij co-creatie werk je samen aan oplossingen of reflecteer je op ideeën. Zo ontstaan nieuwe en waardevolle ideeën die aansluiten bij de werkelijke behoeften en wensen van mensen. Bovendien zorgt het voor meer wederzijds begrip en geeft het veel energie om samen aan de slag te gaan. Een co-creatiesessie met mensen om wie het gaat is een goede manier om hen bij het proces te betrekken.

Co-creatie kan in alle fasen van de ontwerpende aanpak. Vaak zetten we het in bij het bedenken van ideeën, maar je kunt het ook inzetten voor het evalueren van ideeën of het valideren van onderzoeksresultaten. Canvassen (hulpmiddelen op papier om bijvoorbeeld een idee uit te werken) en verschillende ideation technieken (technieken om tot veel ideeën te komen), kunnen je helpen om samen ideeën te bedenken en tastbaar te maken.

Zorg dat er bij co-creatie ook ruimte is om gezamenlijk ervaringen en behoeften te delen alvorens er gewerkt wordt aan ideeën. Het gezamenlijk creëren met daarbij ruimte voor een aanvullend gesprek zorgt voor extra begrip en vertrouwen.

Co-creatie kan met de mensen om wie het gaat, met andere betrokkenen, of een mix daarvan. Zet iedereen in op diens expertise en geef ze daarin de juiste rol. De mensen om wie het gaat zijn bijvoorbeeld expert in hun eigen ervaringen. Creëer voor hen een rol waarin ze dat goed kunnen inzetten. Bijvoorbeeld als jury op bedachte ideeën, zodat ze kunnen reageren vanuit hun eigen context en behoeften.



Perspective

Reflectievragen

- Bij welk project kun jij met mensen om wie het gaat co-creëren? Wie zou je dan willen uitnodigen?
- Vanuit welke rol kunnen zij het meeste bijdragen?

Case

Emotioneel herstel toeslagenaffaire

Naast financieel herstel, is er bij gedupeerde kinderen en ouders van de toeslagenaffaire behoefte aan emotioneel herstel. In een ontwerptraject is samen met gedupeerde kinderen en ouders bedacht hoe het ministerie van Financiën een rol kan spelen in het emotioneel herstel. Onderdeel hiervan was een co-creatie sessie.

Bij een gevoelig onderwerp als de kinderopvangtoeslagaffaire is het des te belangrijker om samen met die mensen die het is overkomen oplossingen te ontwikkelen. Tegelijkertijd maakt de beladen relatie tussen opdrachtgever en hun dit proces ook complex.

Daarom betrokken we gedupeerde kinderen en ouders gedurende het hele project op verschillende manieren: als onderdeel van het multidisciplinaire team, via interviews en in co-creatie sessies. Hoewel die sessies voor zowel het ministerie als de gedupeerde ouders en kinderen spannend waren, leverden zij juist waardevolle en genuanceerde ideeën op.

Vooraf konden gedupeerden aangeven wat zij wel of niet wilden delen. Tijdens de sessie werd eerst stilgestaan bij persoonlijke verhalen in een groepsgesprek. Vervolgens werkten kleine groepjes ideeën uit. Met behulp van ice-breakers en gerichte vragen ontstond een open en veilige sfeer. Dit samenwerken droeg bij aan een eerste stap richting meer vertrouwen.

Opdrachtgever
Ministerie van Financiën

Opdrachtnemer
Perspective



Werkwijze

Research through design

Bij research through design doe je onderzoek aan de hand van een object of experiment waar (een deel van) de (mogelijke) oplossing in verwerkt zit. Een tastbaar ontwerp maakt het makkelijker om ergens een gesprek over te voeren, omdat je het letterlijk voor je ziet en het samen over hetzelfde hebt. Zeker wanneer het ontwerp je helpt om ergens een voorstelling van te maken, of als er weerstand leeft rondom een onderwerp.

Het onderzoek en ontwerpproces gaan bij deze methodiek hand in hand. Ontwerp en oplossingen worden gebruikt om in context te onderzoeken hoe mensen bepaalde situaties of oplossingen ervaren en om te ontdekken wat mensen daadwerkelijk doen (dit wijkt vaak af van wat mensen zeggen). Het ontwerp is niet meteen de eindoplossing, maar wordt ingezet als tastbaar materiaal om in de context laagdrempelig gesprekken te kunnen voeren over vaak abstracte onderwerpen.

Naast de cases die hierna staan, is de case ‘Expeditie 18 - het spel’ (zie p.10) ook een goed voorbeeld van research through design. Het spel werd namelijk in eerste instantie ontwikkeld om het gesprek met jongeren aan te gaan. Het bleek zo succesvol dat het is doorontwikkeld tot een product.



Reflectievragen

- Denk aan een vraag waarop je nog geen antwoord hebt. Welk experiment of ontwerp kan je inzetten om meer inzicht te krijgen?

Case

De plantenbingo

Hoe ga je het gesprek aan over klimaatadaptatie als het voor veel mensen niet duidelijk is wat het is? In opdracht van Provincie Noord-Brabant en gemeente Breda gingen we het gesprek aan over vergroening in één van de meest versteende volkswijken in Nederland: Fellenoord in Breda.

Een onderdeel van klimaatadaptatie is vergroenen. In de buurt en in eigen tuin. Om te ontdekken hoe de inwoners van Fellenoord hierover dachten, gingen we de buurt in met onze Plantenbingo.

Het bingorad van het buurthuis bepaalde bij welk huisnummer we aanbelden met onze bingokar. De bewoner die open deed boden we een plantje aan, wat ons hielp het gesprek te starten over vergroenen. Vervolgens kon de bewoner zelf aan het rad draaien om een plantje te geven aan een andere buurtbewoner. Hoe ze daarop reageerden, liet ons iets zien over de sociale cohesie in de buurt. Aan het plantje konden ze een wens voor de buurt toevoegen, zoals: Ik wens jou een bruisende plek - levendig en elkaar kennen. De wens die ze kozen, gaf ons inzicht in hun beeld van de buurt. Dit waren allemaal aankopingspunten voor mogelijke oplossingsrichtingen.

Opdrachtgever

Provincie Noord-Brabant en gemeente Breda

Opdrachtnemer

Muzus



Case

Een online wegwijzer voor Caribisch Nederland

In Nederland wordt gewerkt aan een vernieuwde overheid.nl een centrale wegwijzer naar alle online dienstverlening van de overheid. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wilde deze voorziening ook ontwikkelen voor Caribisch Nederland, afgestemd op de inwoners van Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

Op de eilanden wordt minder vaak digitaal zaken gedaan met de overheid. Veel inwoners zijn nog niet gewend aan digitale dienstverlening, wat soms leidt tot wantrouwen tegenover online informatie. Daarnaast speelt de relatie met Europees Nederland een rol in hoe nieuwe oplossingen worden ontvangen. Met de online wegwijzer voor Caribisch Nederland wilden we daarom twee dingen bereiken: duidelijk maken dat dit een website voor de eilanden is, en het bestaande wantrouwen wegnemen.

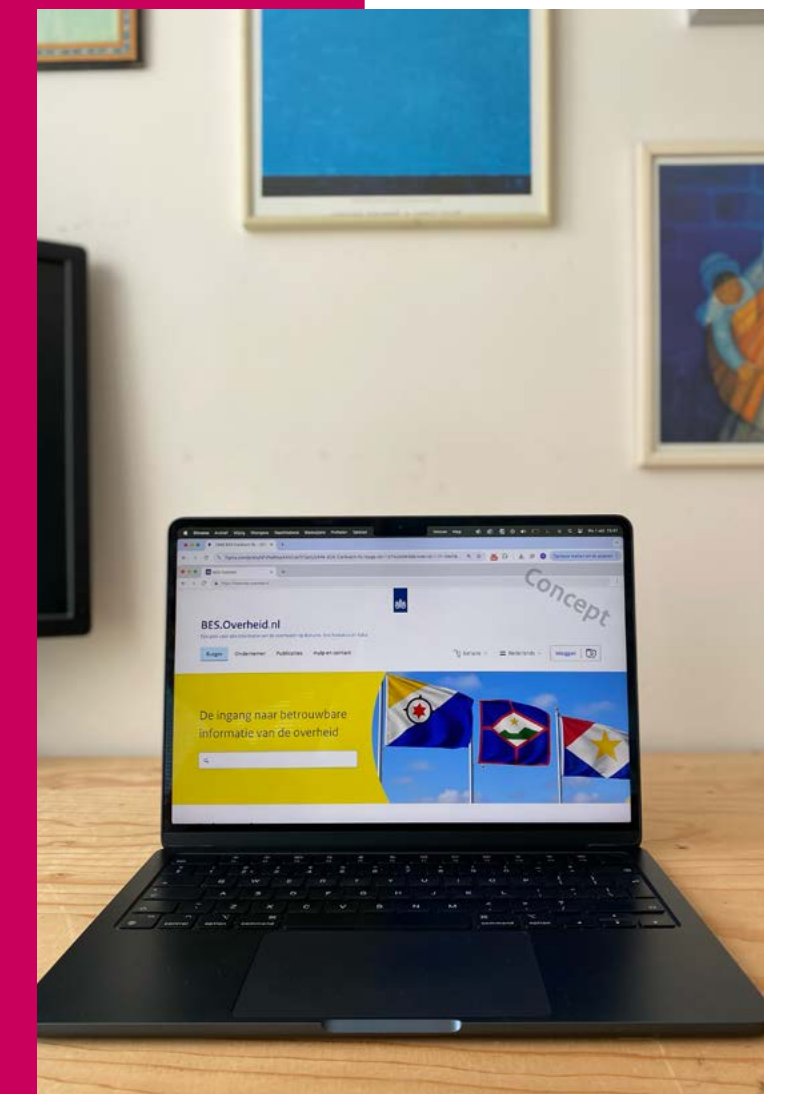
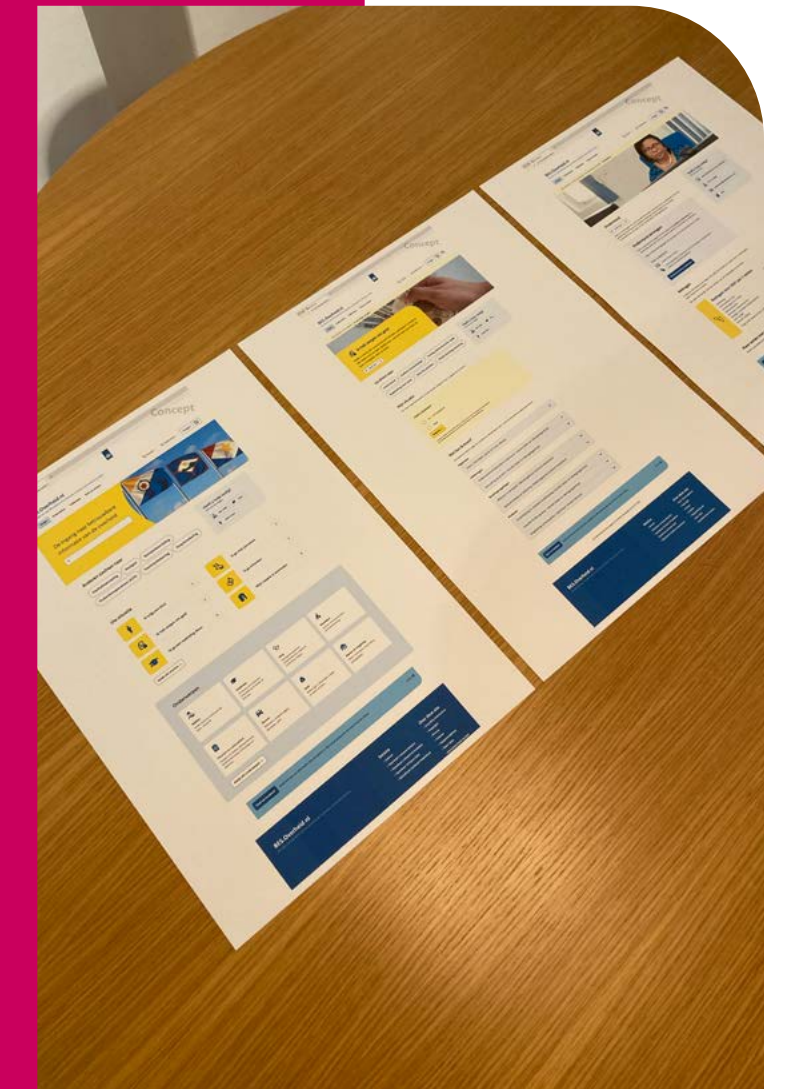
Het ontwikkelde tastbare concept was geen blauwdruk van de uiteindelijke oplossing, maar een hulpmiddel om met mensen in gesprek te gaan. Zo ontdekten we wat inwoners belangrijk vonden en welke oplossingsrichtingen aansloten bij hun behoeften.

Opdrachtgever

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Opdrachtnemer

Perspective



Werkwijze

Speculatieve ontwerptechnieken

Met speculatieve ontwerptechnieken maak je een nog niet bestaande toekomst tastbaar aan de hand van prototypes, voorwerpen of verhalen. Dit werkt goed bij onderwerpen en toekomsten waar mensen zich moeilijk een voorstelling bij kunnen maken, of waar ze nog geen ervaring mee hebben. Vanuit het ‘heden’ laten we mensen inleven in verschillende toekomstscenario's, waardoor ze kunnen reflecteren op hun behoeften nu en in de toekomst.

Door gebruik te maken van verhalende scenario's, bijvoorbeeld in de vorm van audiofragmenten of filmpjes, kun je mensen helpen zich in te leven in een (toekomst)scenario. Dat kan een verhalend fragment zijn, waar iemand over een situatie in de toekomst vertelt, of een realistisch scenario waar de toekomst wordt uitgebeeld. Een scenario kan ook realistisch worden door attributen uit de toekomst voor te leggen (zie ook research through design). Denk aan een toekomstversie van een formulier en een klantenservice die je kunt bellen.

Als iemand zich heeft ingeleefd in het scenario komt er ruimte om erop te reflecteren. Hoe voelde dit? Wat deed het met je? Was alles duidelijk? Wat zou je anders doen of willen? En wat heb je daarvoor nodig? Met andere woorden: wat zijn je toekomstige behoeften?



[Stadsdialogen over Tech](#)



[De mantelzorgsimulator](#)

Case

Pensioen tastbaar maken

De meeste mensen zijn pas bewust bezig met hun pensioen aan het einde van hun carrière. Want we willen wel oud worden, maar niet oud zijn. Daarnaast is pensioen voor veel mensen lastig, omdat het ingewikkeld is en er veel jargon wordt gebruikt. Nadenken over ons pensioen stellen we dus liever uit. Terwijl je het juist nu goed moet regelen.

De toekomst is moeilijk in te beelden. Omdat het ver weg is voelen we geen urgentie en is het moeilijk om effecten in te schatten op de lange termijn. Om hierover na te kunnen denken, erover te kunnen praten of een plan te maken, is het nodig om je een voorstelling te kunnen maken van die toekomst. Met speculative design haalden we die toekomst dichterbij.

De telefoon gaat. Een voicemail uit de toekomst. Het bericht schetst een toekomstscenario, waardoor je wordt meegenomen naar een mogelijke toekomst. Om mensen aan te zetten tot reflectie, bevat het bericht obstakels die hun toekomstige leven of pensioen kunnen beïnvloeden. Het gesprek wordt afgesloten met een reflectieve vraag.

“Ik vind het knap hoe veerkrachtig je was nadat je thuis kwam te zitten. Zo terugkijkend, is er iets wat je anders had gedaan?”

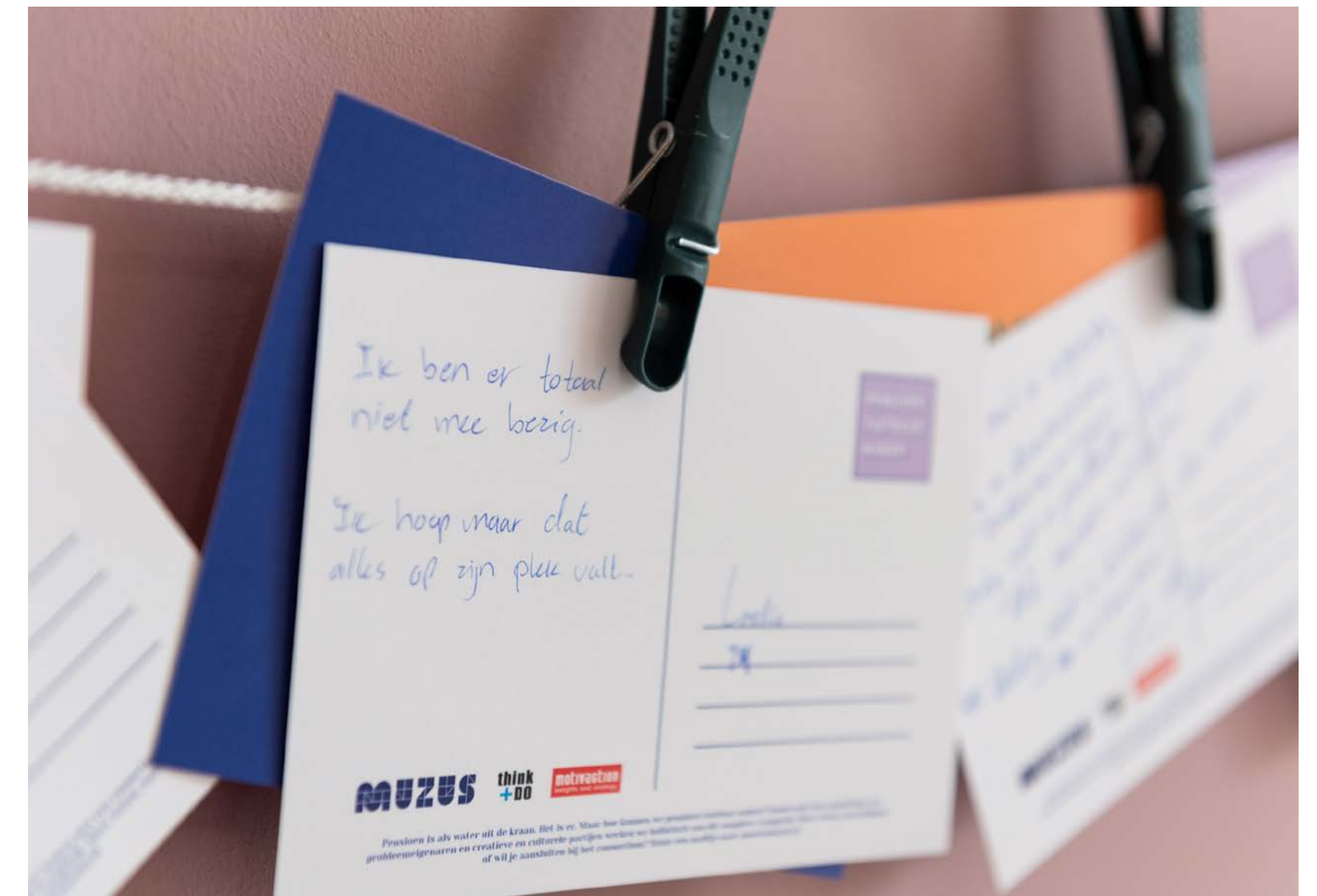
<https://pensioentastbaarmaken.nl/reizendonderzoek>

Opdrachtgever

Consortium met 14 partijen, waarvan binnen de pensioensector: ABP, APG, Ministerie van SZW, PFZW, PGGM, SVB, Novum, PGB Pensioendiensten, Nationale Nederlanden, AZL, BeFrank.

Opdrachtnemer

Muzus, Think+Do, Motivaction



Werkwijze

Gamification

Met gamification maak je gebruik van spel-elementen in je onderzoekszet of in je oplossing. Door gamification kun je inzichten uit je onderzoek of de boodschap die je wilt overbrengen beter inleefbaar maken. Bovendien maakt een spel het voor veel mensen een stuk aantrekkelijker om ergens aan mee te doen!

De context van een spel zorgt ervoor dat je bepaalde scenario's in een veilige omgeving kunt uitproberen. Als je een fout maakt, dan gebeurt dat in het spel. Hierdoor maak je situaties mee, die je anders wellicht zou proberen te omzeilen. Lessen die je leert kun je wel weer meenemen in het echte leven.

Daarnaast kunnen spel-elementen verhalen realistischer maken dan wanneer je ze alleen zou lezen of horen. Bijvoorbeeld door druk toe te voegen met regels of tijdsdruk. Dit helpt om je beter te verplaatsen in de situatie van een ander. Meeleven is één, maar meemaken en ervaren gaat echt een stap verder!



Reflectievragen

- Over welk onderwerp zou jij jouw collega's wel eens een spel willen laten spelen? Wat wil je dat zij ervaren?

Case

1 uur in de bijstand

Een deel van de mensen met een uitkering komt in de problemen door de manier waarop de uitkering wordt verrekend met andere inkomsten. Dit zorgt voor grote inkomensonzekerheid. Hoe breng je over wat voor effect sommige keuzes in beleid of uitvoering hebben?

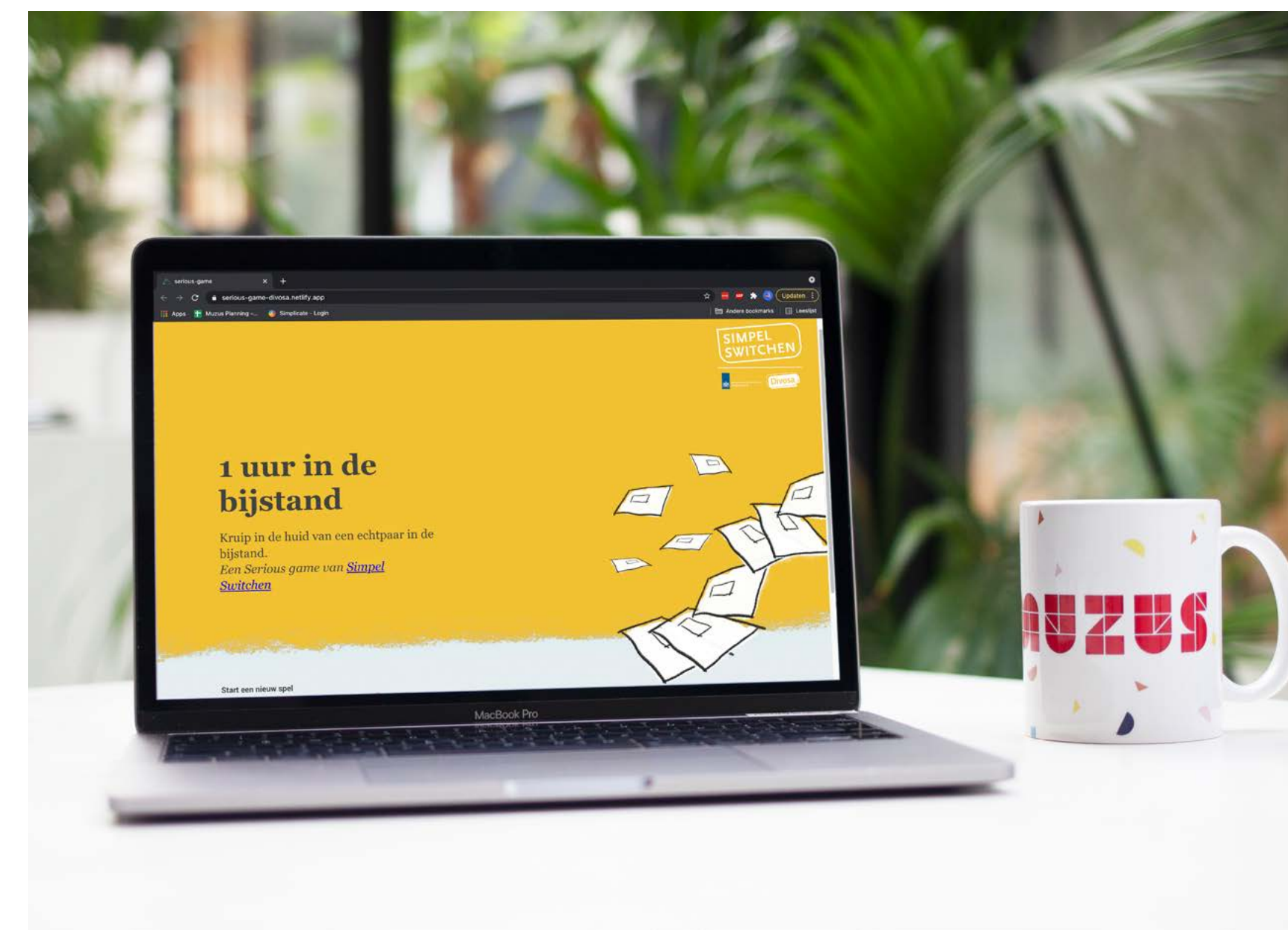
Hiervoor ontwikkelden we de serious game 1 uur in de bijstand. In dit spel moeten de spelers het huishoudboekje van Tirza, Leon en hun twee kinderen kloppend houden, terwijl ze te maken krijgen met gebeurtenissen die iedereen zouden kunnen overkomen. De spelers krijgen lastige keuzes voorgelegd in hun strijd om rond te kunnen komen terwijl ze werken naast een uitkering. Tegelijkertijd krijgen ze onder tijdsdruk te maken met de complexiteit van het systeem. Hoe krijg je alle gegevens voor een bijstandsaanvraag bij elkaar vóór de deadline? Ervaringen die de spelers opdoen nemen ze mee in hun werk.

“Ik realiseer me nu pas hoeveel werk ik inwoners eigenlijk mee geef na een gesprek. Ik zit morgen heel anders tegenover inwoners aan tafel nu ik dit heb ervaren.” - Inkomensconsulent gemeente

Kijk op www.loontwerken.nu voor het achterliggende onderzoek en bij [Divosa](#) voor het spel.

Opdrachtgever
UWV subsidieonderzoek

Opdrachtnemer
Muzus in samenwerking
met Optimalistic



Werkwijze

Prototyping

Een prototype is een tastbare weergave van een idee. We denken hierbij vaak aan een digitale oplossing, maar een prototype kan ook een eenvoudige schets, een papieren prototype of een simpel 3D model zijn. Of het spelen van een scenario, en het meegeven van een situatie.

Door een idee tastbaar te maken, komt het tot leven. Het helpt om abstracte gedachten concreet te maken, en maakt het makkelijker om feedback op te halen, samen te werken en keuzes te maken.

Een prototype hoeft niet perfect te zijn: het is juist bedoeld om stap voor stap te leren, testen en verbeteren. Zo ontwikkel je ideeën gericht en met de eindgebruiker in beeld.

Je kunt een prototype gebruiken bij kwalitatief of kwantitatief onderzoek. Maar je kunt ook gemakkelijk alvast een klein aantal mensen vragen om snel eerste inzichten op te doen voor je het met meer mensen gaat uittesten.



Muzus

Reflectievragen

- Denk aan een idee binnen een lopend project. Wat is de eenvoudigste vorm waarin je dit kunt testen?
- Wat helpt om het idee tot leven te brengen?

Case

Dienstverlening in één klik Gemeente Tilburg

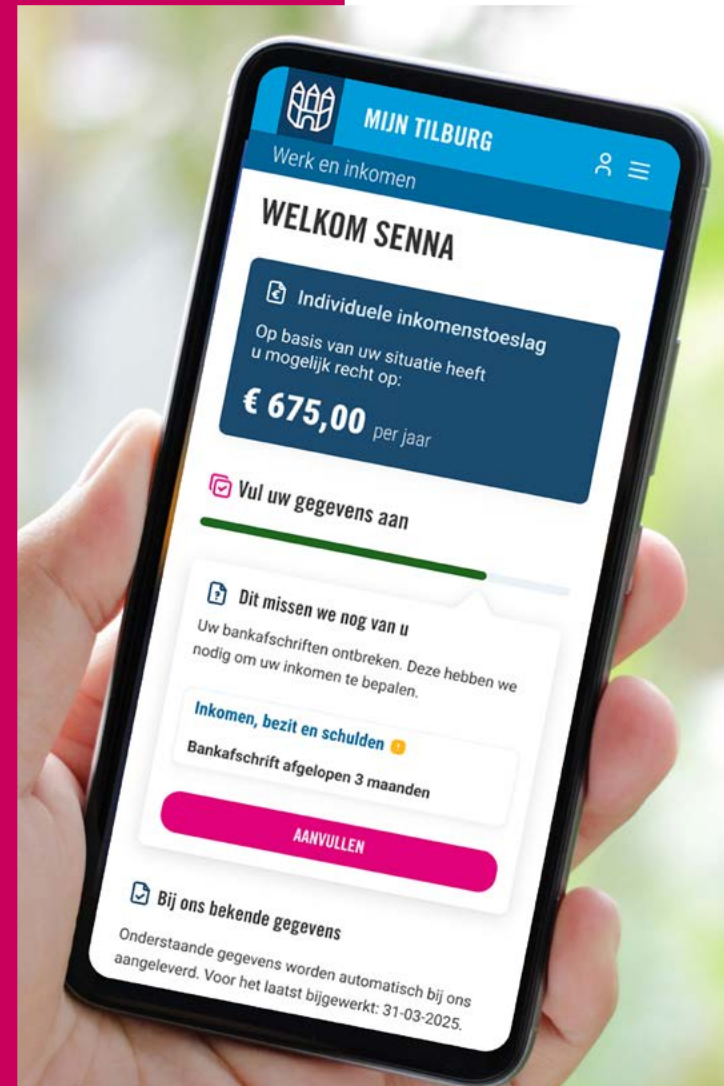
“Kunnen we ervoor zorgen dat inwoners gemeentelijke diensten binnen één klik kunnen regelen?” Met die vraag klopte de gemeente Tilburg bij ons aan. Letterlijk één klik bleek niet haalbaar, maar in samenwerking met de gemeente ontwikkelden we een digitaal prototype waarin het aanvraagproces voor de individuele inkomenstoeslag sterk werd vereenvoudigd.

Het prototype liet stap voor stap zien hoe dit aanvraagproces er in de toekomst uit zou kunnen zien. Daarmee werd concreet gemaakt wat ‘één klik’ voor inwoners kan betekenen. Dankzij de uitgebreide uitwerking voelde het realistisch aan tijdens tests met inwoners. Dit gaf waardevolle inzichten in zowel de sterke punten als de twijfels.

Daarnaast bood het prototype houvast binnen de gemeente zelf. Het maakte het gesprek over uitvoering concreter en hielp om de benodigde stappen in kaart te brengen. Door het idee tastbaar te maken, werden kansen en onzekerheden zichtbaar en konden de eerste stappen richting realisatie worden gezet.

Opdrachtgever
Gemeente Tilburg

Opdrachtnemer
Perspective



Case

Kopkrakers

Voor het Kennisplatform Werk en Inkomen zochten we uit hoe we professionals binnen het domein werk en inkomen meer evidence based konden laten werken. We ontwierpen de app Kopkrakers om dit voor elkaar te krijgen.

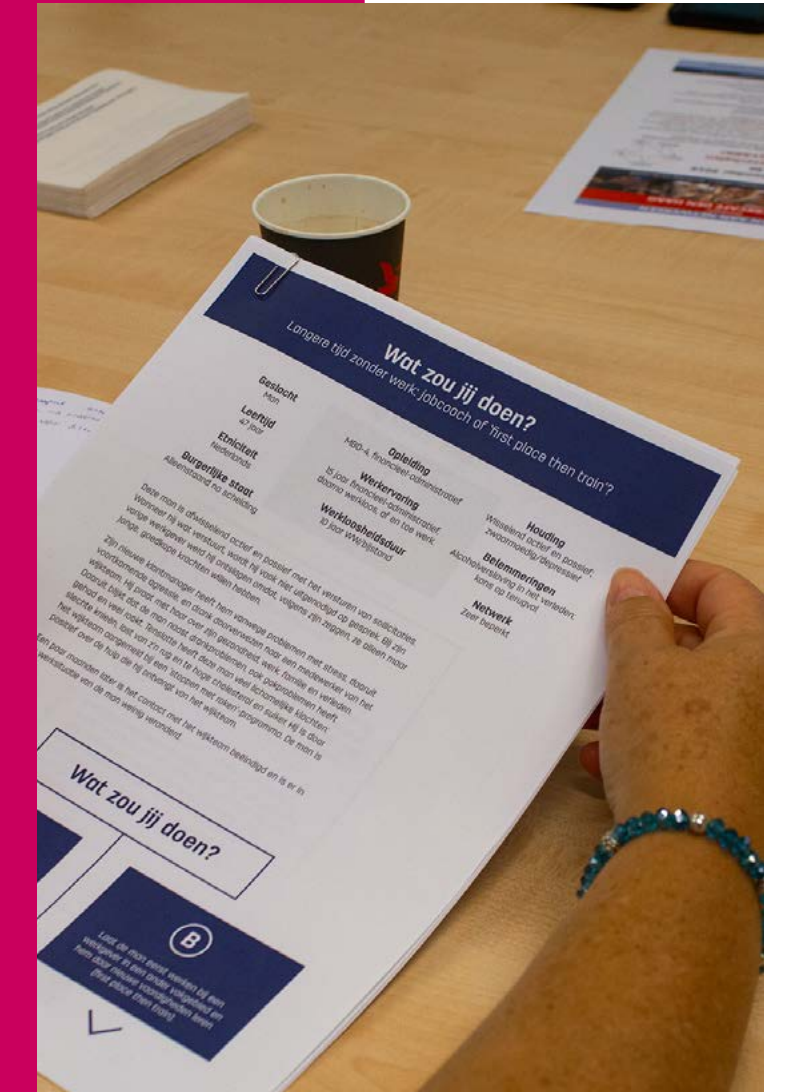
De app Kopkrakers draait om dilemma's (Kopkrakers) die recht uit de praktijk komen. Je krijgt een casus voorgeschoteld over iemand die naar werk moet worden begeleid. Er zijn twee opties met onderbouwde werkwijzen. Achteraf blijkt dat beide opties goed zijn. Je bespreekt met jouw collega's waarom jij voor de ene optie hebt gekozen en jouw collega voor de ander. Zo versterken wetenschappelijke kennis en praktijkervaring elkaar.

Om erachter te komen of het idee van de app zou werken, maakten we papieren prototypes. Professionals konden meelesen en kregen een idee van hoe je door de app kunt bewegen. Op deze manier konden ze feedback geven op de basis van het idee, zonder dat we al heel veel details hadden uitgewerkt.

Vind meer informatie over Kopkrakers op www.kopkrakers.nl

Opdrachtgever
Kennisplatform Werk en
Inkomen

Opdrachtnemer
Muzus

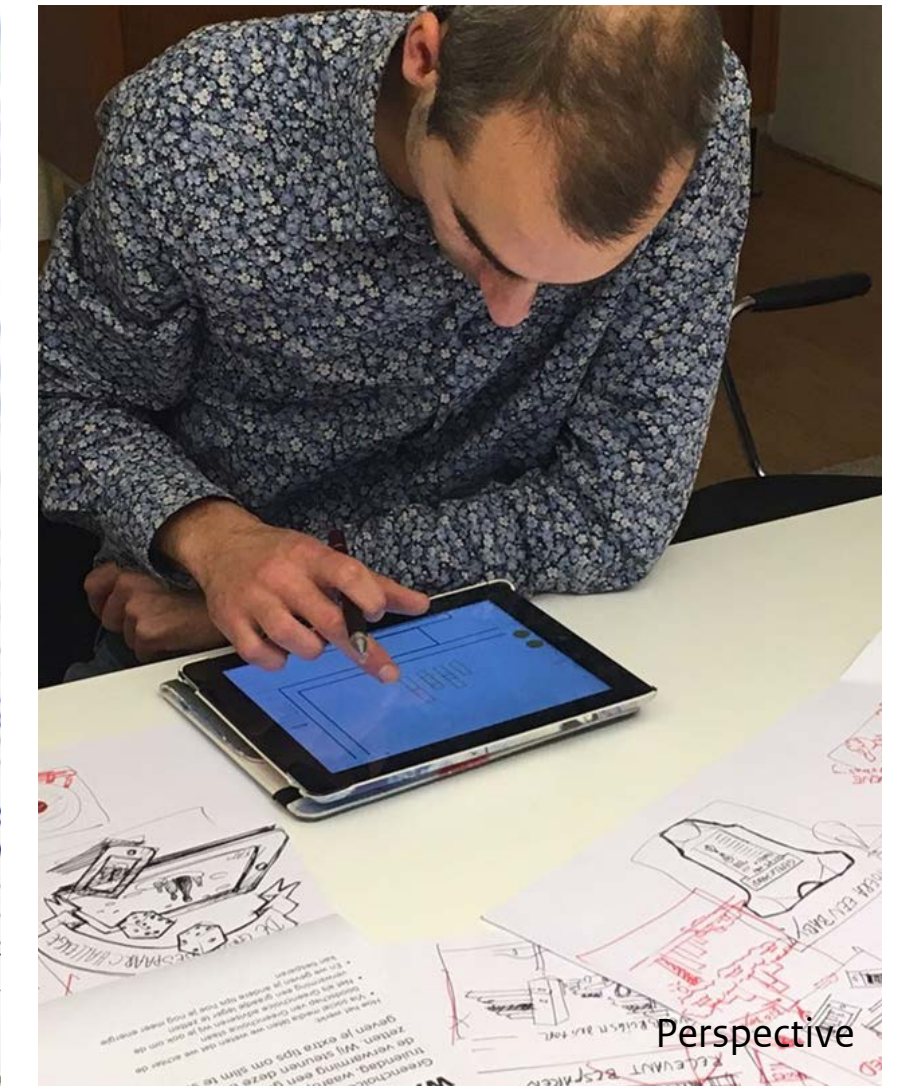


Werkwijze

Visualisaties

Door middel van visualisaties maak je ideeën, concepten, onderzoeksresultaten, processen of visies inzichtelijk. Het verbeelden van ideeën maakt het mogelijk om het ergens over te hebben, zonder dat je langs elkaar heen praat. Visualisaties maken ideeën concreet en maken duidelijk wat het onderscheid is tussen verschillende scenario's.

Visualiseren kan aan de hand van illustraties of schetsen, maar ook met behulp van moodboards, foto's, filmpjes en lego. Bovendien kan 'reframen' of het toepassen van een metafoor onderdeel zijn van de visualisatie. Dit helpt om een vraagstuk vanuit een ander perspectief te bekijken. Op deze manier wakker je meer creativiteit aan voor het bedenken van oplossingen of interventies. Een visualisatie is een mooi eindresultaat, maar kan ook heel goed tussentijds worden ingezet om ideeën te toetsen en aan te scherpen. Bovendien werken visualisaties goed om de juiste focus met elkaar te behouden en te bepalen of je nog op de juiste koers vaart met het project.



Case

Op reis naar hulp in gemeente Hoeksche Waard

Voor de gemeente Hoeksche Waard deden we onderzoek naar hoe mensen binnen de gemeente op zoek gaan naar hulp. De inzichten uit dit onderzoek verbeelden we in profielen aan de hand van de metafoor ‘op reis naar hulp’.

De profielen zijn gebaseerd op behoeften en gedragingen van inwoners van de gemeente Hoeksche Waard. Ieder profiel gaat op een andere manier op zoek naar hulp en heeft andere ondersteuning nodig. De start van de reis is daarom voor elk profiel anders. We hebben reiskoffers gebruikt om de verschillen te visualiseren. Zo is de ‘Afwachtende Regelaar’ een zware hutkoffer die wacht met actie ondernemen tot het écht moet en is de ‘Bedachtzame Planner’ goed voorbereid en ruim van tevoren ingepakt.

De visualisaties hielpen de gemeente om duidelijk onderscheid te maken tussen de profielen, zonder stereotypering op basis van uiterlijk in de hand te werken.

Opdrachtgever
Gemeente Hoeksche Waard

Opdrachtnemer
Muzus



Case

Mentale gezondheid statushouders gemeente Amsterdam

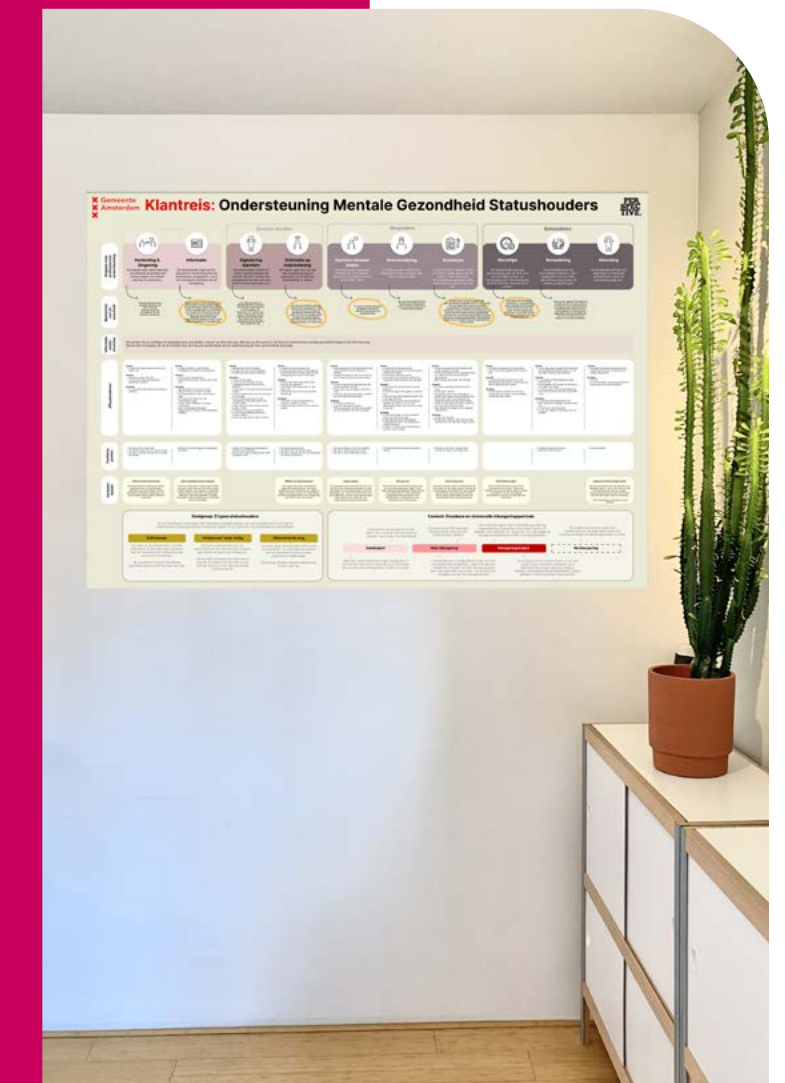
Visualiseren helpt eveneens om complexe processen terug te brengen tot de kern. Dat bleek ook in dit project voor de gemeente Amsterdam, waarin we de klantreis rondom mentale ondersteuning voor statushouders in kaart brachten.

Dit deden we samen met de gemeente, diverse betrokken organisaties, OpenEmbassy en de statushouders zelf. Het bijeenbrengen van al deze verschillende perspectieven en het gezamenlijk in kaart brengen van het proces leverde direct nieuwe inzichten op.

Het visualiseren van de klantreis en het sociale netwerk, dwong ons terug te gaan naar de basis: wat zijn de belangrijkste stappen, welke rol speelt ieder, en hoe ervaren statushouders dit? Een uitdagend, maar waardevol proces – waarin inzicht de eerste stap vormt naar verbetering.

Opdrachtgever
Gemeente Amsterdam

Opdrachtnemer
Perspective





De ontwerpende aanpak voor betekenisvolle verandering

Dit document is een initiatief van DPC, Muzus en Perspective.
Heb je vragen? Neem dan contact op met onderzoekscommunity@minaz.nl