

Changing perspective in the transition from Youth Care to WMO

APPENDICES

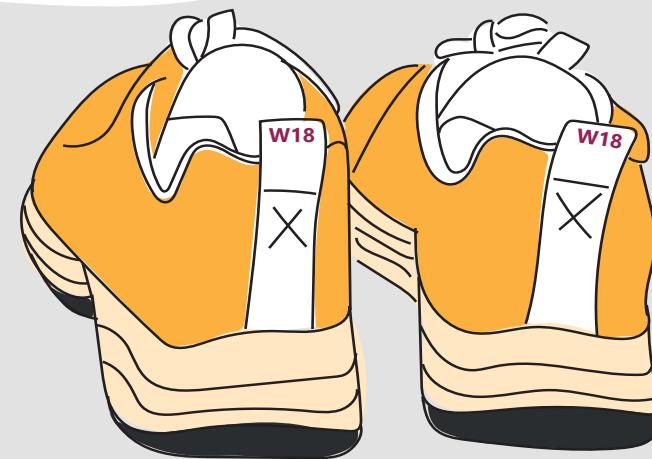


Table of Contents

Appendix A: Interview guide.	3	Appendix E: Life domains ZRM, Result area's and Big5.	34
A1 interview script - municipal official and experts in the social domain.....	3	F1 Social domain.....	35
A2 interview script - W18.	4	F2 Income domain.....	36
A3 studieinformatieblad en toestemmingsformulier.....	4	F3 Extra parties for overview.....	36
Appendix B: Sensitising material	7	Appendix G: Overview per law & Care in natura or PGB.....	37
B1 Sensitising booklet.	7	G1 Laws Youth domain	37
B2 Sensitising questionnaire	13	G2 Laws social domain for adults.....	38
Appendix C: Co-creation session set-up	15	G3 Care in Natura or PGB	39
Appendix D: Co-evolution of problem and solution	20	Appendix H: Project brief	40
D1 Problem space P(1).....	20	Bibliography	45
D2 Problem Space P(2)	21		
D3 Solution space S(2).....	22		
D4 Solution space S(3).....	23		
D5 Problem space P(4)	24		
D6 Solution space S(4).....	25		
D7 Problem space P(5)	27		
D8 Solution space S(5).....	29		
D9 Solution space S(5): design	30		
D10 Solution space S(6): design	33		

Appendix A: Interview guide

A1 interview script - municipal official and experts in the social domain

Checklist vooraf

- Telefoon op 'do not disturb'
- Pen en memo's voor deelnemer
- Pen en papier voor aantekeningen
- Vragenlijst
- Audio opname klaarzetten

- Studie informatie samen doorgenomen
- Toestemmingsformulier tekenen
- Audio opname starten

Introductie

- Fijn dat je meedoet
- Doel van project uitleggen met studie informatieblad
- Doel van interview: context, contactmomenten en netwerk schetsen
- Het gaat om jouw verhaal vandaag

Het doel van het project is om inzicht te krijgen in de interactie van de overheid op gemeentenniveau met zijn burgers. De specifieke groep burgers waar ik onderzoek naar doe zijn mensen die 18 jaar worden en op dat moment tijdelijk niet kunnen werken of studeren door hun mentale of fysieke gezondheid.

Om meer inzicht te krijgen in de interactie van deze burger met de gemeentelijke overheid, doe ik interviews met:

- Burgers die in deze situatie zitten
- Hun ouders of anderen uit het directe netwerk
- Beleidsmedewerkers over het onderwerp bij een gemeente
- Uitvoerend personeel van gemeenten die met de doelgroep in direct contact staan
- Zorgverleners/vertegenwoordigers die veel werken met de doelgroep

Het doel van de interviews is om een duidelijk context te schetsen en hoe daarin de contactmomenten met de overheid vallen. Daarbij is het belangrijk om ook het persoonlijk verhaal en de behoeften en verlangens van de verschillende groepen naar boven te halen. Ook is het een manier om erachter te komen wat de verschillende groepen van elkaar denken en hoe zij elkaars rol zien in het geheel.

Interview

Vragen om inzicht te krijgen in het proces van overheid-burger

1. Kun je jezelf voorstellen?
2. Jouw baan bij de gemeente/overheid.
3. De contactmomenten met de burger
 - a. Hoe zijn de rollen verdeeld? Hoe help jij hen?
 - b. Wat voor tools/systemen gebruik je?
 - c. Hoe eindigt het contact? Wat als je niet kan helpen?
 - d. Wat gaat goed? Wat kan beter?
4. Netwerk van organisaties
 - a. Welke organisaties zijn er allemaal betrokken bij het proces van deze burgers?
5. Is er iets van een feedback loop?
 - a. Beleid over de uitvoer
 - b. Als je niet kan helpen

Tot slot

6. Wil je nog iets kwijt? Of heb je nog vragen?
7. Heb je nog aanbevelingen voor mijn project?

A2 interview script - W18

Checklist vooraf

- Telefoon op 'do not disturb'
- Pen en memo's voor deelnemer
- Pen en papier voor aantekeningen
- Vragenlijst
- Audio opname klaarzetten

Introductie

- Fijn dat je meedoet
- Doel van project uitleggen met studie informatieblad
- Doel van interview: context, contactmomenten en netwerk schetsen
- Het gaat om jouw verhaal vandaag

Het doel van het project is om inzicht te krijgen in de interactie van de overheid op gemeenteniveau met zijn burgers. De specifieke groep burgers waar ik onderzoek naar doe zijn mensen die 18 jaar worden en op dat moment tijdelijk niet kunnen werken of studeren door hun mentale of fysieke gezondheid.

Om meer inzicht te krijgen in de interactie van deze burger met de gemeentelijke overheid, doe ik interviews met:

- Burgers die in deze situatie zitten
- Hun ouders of anderen uit het directe netwerk
- Beleidsmedewerkers over het onderwerp bij een gemeente
- Uitvoerend personeel van gemeenten die met de doelgroep in direct contact staan
- Zorgverleners/vertegenwoordigers die veel werken met de doelgroep

Het doel van de interviews is om een duidelijk context te schetsen en hoe daarin de contactmomenten met de overheid vallen. Daarbij is het belangrijk om ook het persoonlijk verhaal en de behoeften en verlangens van de verschillende groepen naar boven te halen. Ook is het een manier om erachter te komen wat de verschillende groepen van elkaar denken en hoe zij elkaar's rol zien in het geheel.

- Studie informatie samen doorgenomen
- Toestemmingsformulier tekenen
- Audio opname starten

Interview

1. Kun je jezelf voorstellen?
2. Jouw situatie, jouw verhaal.
 - a. Hoe ontstonden de problemen?
 - b. Welke organisaties werden betrokken?
3. Contactmomenten met de overheid
 - a. Wie speelt welke rol?
 - b. Wat is goed/wat kan beter?
 - c. Waar klopte je het eerste aan?
4. Netwerk van organisaties
5. Is er een feedback loop?

Tot slot

6. Wil je nog iets kwijt? Of heb je nog vragen?
7. Heb je nog aanbevelingen voor mijn project?

A3 studieinformatieblad en toestemmingsformulier

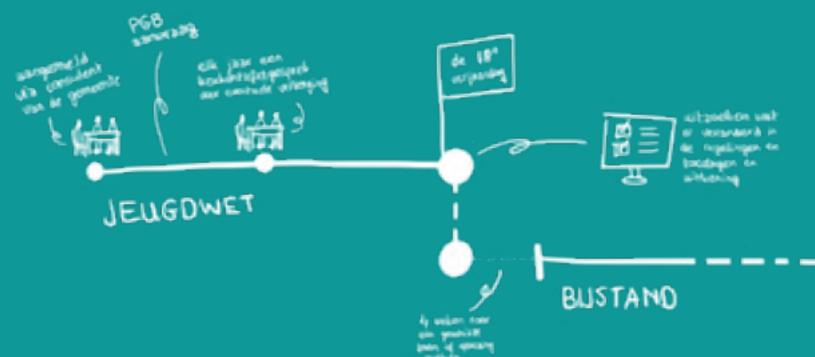
Op de volgende twee pagina's zijn het studieinformatieblad en toestemmingsformulier te vinden. Deze werden gebruikt om het doel van het onderzoek uit te leggen en op concreet toestemming te vragen om het interview op te mogen nemen.

18 jaar, en nu?

Afstudeerproject over de interactie van de gemeentelijke overheid met burgers die 18 jaar worden en tijdelijk niet kunnen werken of studeren door hun mentale gezondheid.

Bedankt voor je interesse in mijn project! Dit project is een afstudeerproject bij Digicampus voor de master Design for Interaction (zie uitleg). Het doel van het project is om **inzicht te krijgen in de interactie van de gemeente met zijn burgers**. Met interactie worden alle vormen van contact en communicatie bedoeld. De scope van het project is de interactie van de gemeente den Haag met burgers die 18 jaar worden en in die periode tijdelijk niet kunnen werken of studeren door mentale ziekte of klachten.

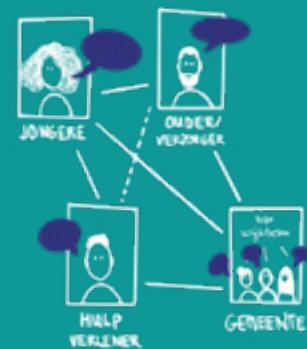
Eerst is het belangrijk om een goed beeld te krijgen van de interactie in de huidige situatie. Daarna zullen we samen kijken naar hoe deze interactie verbeterd kan worden. Om de huidige situatie goed in kaart te brengen, zullen er afbeeldingen en schema's gemaakt worden zoals een journey map. In een journey map worden alle momenten van interactie op chronologische volgorde gezet. In de afbeelding hieronder zie je een eerste snelle opzet.



Daarnaast is een voorbeeld te zien van een schema van alle betrokken partijen. Deze zijn allebei niet compleet. In de loop van het project zullen deze vernieuwd, verbeterd en aangevuld worden met de inzichten uit interviews, literatuur en rapporten.

Het is cruciaal dat zowel het verhaal van de burger als van de ambtenaar goed verteld wordt, zodat er een realistisch beeld ontstaat. De directe omgeving van de burger en de verschillende hulporganisaties kunnen dit verhaal ook van hun kant vertellen en aanvullen. Uw deelname is daarom erg belangrijk.

De resultaten van dit onderzoek zullen gebruikt worden om een product, tool of service te ontwerpen dat helpt bij het verbeteren van de interactie tussen de gemeente en de jongere. Bij het ontwerpen wil ik nauw samenwerken met jongeren, beleidsmakers, uitvoerders en experts. Als je interesse hebt om daarbij mee te denken, hoor ik het graag!



DIGICAMPUS

Digicampus heeft als doel om samen te innoveren over de grenzen van de overheid, samenleving, wetenschap en markt heen. Ze hebben drie missies: (1) de burger meer regie geven, (2) de interactie tussen de overheid en burger makkelijker maken en (3) de overheid een sterkere (data) partner maken. Dit project valt onder hun tweede missie en zal ingaan op het onderzoeken van een proactievere overheid.

TU Delft

Het doel van het studieprogramma **Design for Interaction** is om ontwerpers op te leiden die begrijpen wat mensen doen met en verwachten van producten of diensten en de onderliggende principes en processen daarvan. En dat zij in staat zijn om producten en diensten te ontwerpen die afgestemd zijn op de behoeften, zorgen en mogelijkheden van de gebruiker.

Wat wordt er van mij verwacht?

Dit onderzoek bestaat uit een bijeenkomst van onderzoeker en deelnemer van ongeveer een uur. De locatie wordt vooraf afgesproken. Tijdens de bijeenkomst wordt u gevraagd om uw ervaringen over het onderwerp te delen. U bent de expert van uw situatie en uw ervaringen. De onderzoeker zal een aantal vragen stellen.

De deelname aan het onderzoek is vrijwillig. Als u vragen niet wilt beantwoorden, kunt u dit aangeven. Ook kunt u elk moment vragen stellen aan de onderzoeker of de bijeenkomst onderbreken of verlaten. Stoppen met het onderzoek heeft geen consequentie voor u. Alle opgehaalde informatie en data van de bijeenkomst zal verwijderd worden.

Wat wordt er gedaan met de data?

Tijdens de bijeenkomst wordt informatie verzameld in de vorm van geluidsopnames en aantekeningen. Deze data zullen onder een pseudoniem worden opgeslagen op een harde schijf die in het bezit is van de onderzoeker. Uit deze data worden quotes gehaald, die niet herleidbaar zijn naar de deelnemer.

De quotes kunnen in interne presentaties, de eindpresentatie en het eindrapport gebruikt worden. Uw leeftijd wordt wel genoteerd. Daarnaast noemen we ook uw functie en rol bij de organisatie waar uw werkt, indien relevant. De data worden niet met derden gedeeld.

Direct na afloop van het project wordt de data verwijderd. Data in de vorm van quotes en parafraseringen komen in (de bijlage van) het verslag van de onderzoeker.

Wat gebeurt er met de resultaten van het project?

Het resultaat van het afstudeerproject is een verslag met daarin de resultaten van onder andere dit kwalitatief onderzoek. Het verslag zal gepubliceerd worden op de website van Digicampus en in het Archief van de TU Delft. Ook kunnen we het verslag met u delen als u interesse hebt. Verder zou er een kans kunnen bestaan dat (een deel van) de resultaten gepubliceerd worden bij een journal of conferentie.

Uw toestemming

Met het ondertekenen van dit formulier bevestigt u dat u het informatieblad gelezen en begrepen hebt en dat u hiermee instemt.

Ik bevestig dat ik het informatieblad heb gelezen en begrijp. Ik heb vragen kunnen stellen en deze zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek en ik begrijp dat ik me elk moment zou kunnen terugtrekken zonder enige consequentie.

Ik geef toestemming voor het opnemen van geluid tijdens het interview.

Ik begrijp dat alle data anoniem en onherkenbaar wordt opgeslagen en ik geef toestemming om die anonieme data te gebruiken voor interne presentaties, het project rapport en de publieke eindpresentatie van het afstudeerproject en eventuele publicaties of conferenties.

Datum: _____ - _____ - _____

Deelnemer, naam:

Handtekening deelnemer

Onderzoeker, naam:

Joanne Dekker

Handtekening onderzoeker



Handtekening onderzoeker

Appendix B: Sensitising material

B1 Sensitising booklet

Op de volgende vijf pagina's (pagina FIXME tot FIXME) is de sensitising booklet te vinden. Het sensitising boekje was bedoeld om de W18 voor te bereiden op het gesprek. Zij konden hun eigen gedachten ordenen en wisten waar het interview over zou gaan. Deze is geprint verstuurd naar de W18.

Interview voorbereiding

Een boekje als hulpmiddel om tijdens het gesprek jouw verhaal te vertellen



Hi

Dank je wel dat je met me in gesprek wilt over hoe jouw contact met jouw gemeente is of was.

Voor het interview kun je dit boekje invullen. Het boekje is niet bedoeld als huiswerk of als controlesmiddel, maar als hulpmiddel voor bij het gesprek. Tijdens het gesprek lopen we samen door het boekje heen en bespreken de onderwerpen en vragen die erin staan. Door voor het gesprek eerst zelf alvast de vragen te beantwoorden, kun je je voorbereiden op het gesprek.

Jij bent de expert van jouw verhaal. Dit betekent dat er geen goed of fout is en dat je het boekje niet verkeerd kunt invullen. Je mag alles vanuit jouw perspectief vertellen, zoals jij het hebt ervaren. Het gaat er niet om of het helemaal klopt en feitelijk juist is. Dit onderzoek gaat over wat jij vindt van het contact met de gemeente. Als je iets niet begrijpt of niet kunt of wilt invullen, laat het dan gerust open.

Zou je een of twee dagen voor het gesprek foto's van het boekje naar mij kunnen sturen? Dan kunnen we tijdens het gesprek samen door het boekje heenlopen.

Joanne Dekker

PS. Toestemmingsformulier

Achterin het boekje, heb ik ook een toestemmingsformulier gedaan en een wat uitgebreidere uitleg van mijn project. Lees die rustig door.

Dit formulier is een afspraak waar ik me aan zal houden. In het kort staat er dat ik het gesprek zal opnemen. Deze opname deel ik met niemand. Als ik quotes uit het gesprek haal, zal ik dat onder een andere naam in het verslag zetten.

Als je hier verder nog vragen over hebt, mag je me mailen of bellen. We zullen aan het begin van het gesprek samen door het toestemmingsformulier lopen, zodat je dan ook vragen kan stellen.

email: j.m.dekker@student.tudelft.nl
telefoon: 06 20049979

Even voorstellen

Zou je kort iets over jezelf willen vertellen? Dat mag met woorden of door te tekenen. Houd het gerust kort en makkelijk voor jezelf.

Zo stel ik mezelf voor aan anderen

(bijvoorbeeld je naam, leeftijd etc.)

Met wie ik woon

Mijn favoriete muziek

Wat ik graag doe



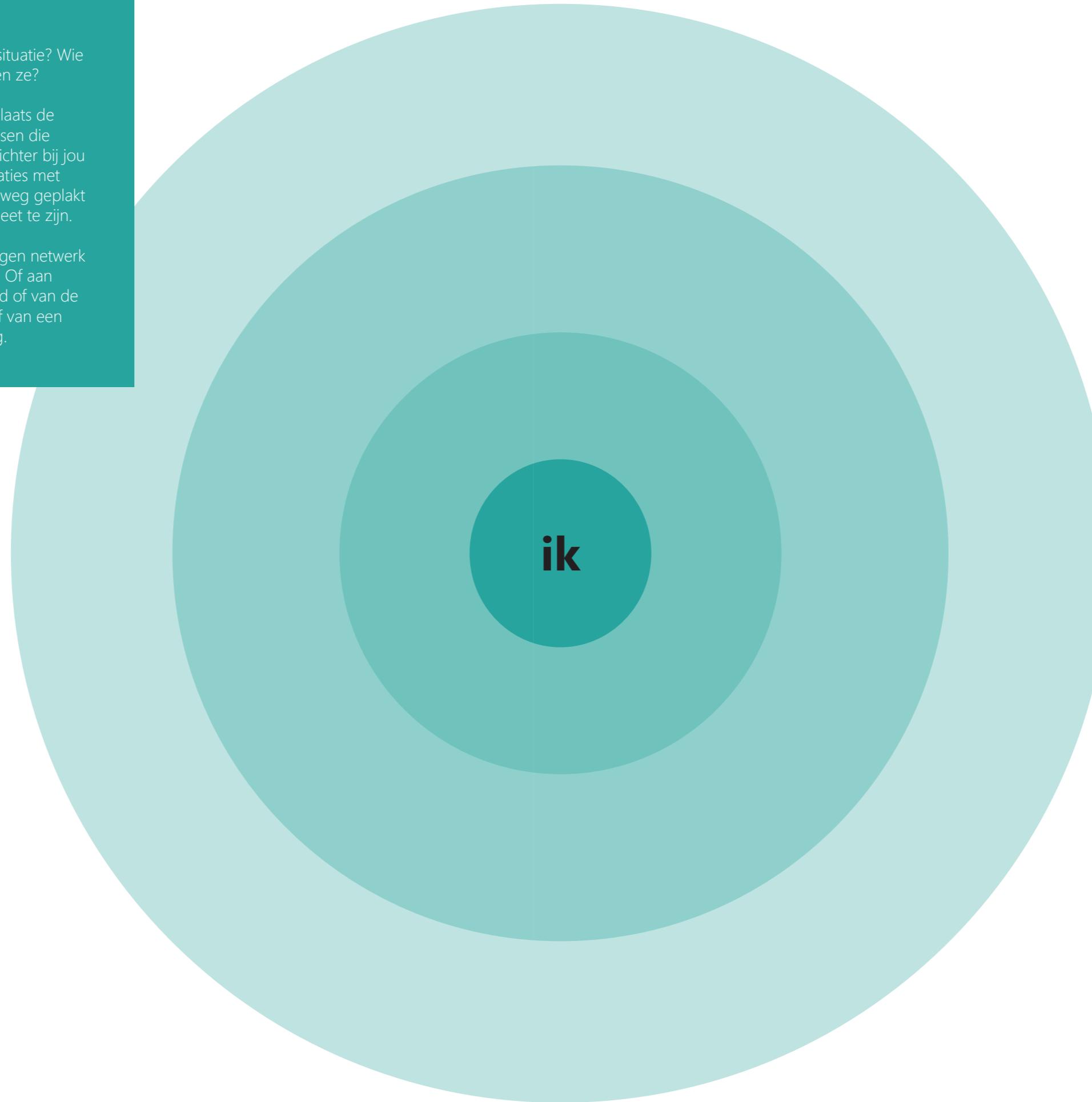
Ik zal mezelf ook kort even voorstellen. Ik ben Joanne Dekker. In mei word ik 25 jaar. Ik ben nu aan het afstuderen bij de studie Design for Interaction. Ik woon samen met mijn vriend in Delft. Mijn favoriete muziekstijlen zijn Jazz en House, nogal verschillend. Ik doe graag DIY projectjes zoals naaien en klussen. En ik houd heel veel van mijn plantjes.

Het netwerk

Wie spelen er allemaal een rol in jouw situatie? Wie staan er om jou heen? En waarbij helpen ze?

Schrijf ze allemaal op een sticky note. Plaats de sticky notes op de cirkel hiernaast. Mensen die meer of vaker betrokken zijn, kunnen dichter bij jou worden geplakt. De mensen of organisaties met wie je zelden contact hebt, kunnen ver weg geplakt worden. Het overzicht hoeft niet compleet te zijn.

Denk bijvoorbeeld aan mensen uit je eigen netwerk zoals een vriend, familielid of buurman. Of aan mensen uit organisaties van de overheid of van de zorg, zoals iemand van een wijkteam of van een jongerenteam, de dokter of psycholoog.



De tijdlijn

Laten we kijken naar het contact met jouw eigen gemeente. Hieronder staat een **tijdlijn**. Daarop kun je jouw contact met de gemeente beschrijven, zoals het ongeveer is gegaan. Dit mag je doen met sticky notes of door direct op het papier te schrijven.

Schrijf in korte zinnen wat voor contact je hebt gehad voor en na je 18e verjaardag. Hoe zag dat contact eruit? Wat deed **jij** en wat deden de mensen bij de gemeente? Werd je geholpen of doorgestuurd?

Het hoeft feitelijk niet allemaal te kloppen of helemaal compleet te zijn. Schrijf op wat je nog weet. Op welke datum je contact had, hoef je bijvoorbeeld niet op te schrijven.

Je 18e verjaardag

Welk contact had **jij** met de gemeente voor je 18e verjaardag, en waarvoor?

Is er contact geweest in het laatste half jaar voor je 18e verjaardag?

En het half jaar erna?

Welk contact had/heb je met de gemeente na je 18e verjaardag en waarvoor?

**Hoe ging het contact?**

De momenten kunnen verschillend zijn geweest. Geef de momenten waar je met een naar gevoel op terugkijkt een rode stip en de momenten waar je moet een positief gevoel op terugkijkt een groene. Als je wilt mag je uitleg bij de stip schrijven. Dat hoeft niet. We praten er later samen over wat het ene contactmoment beter maakte dan het andere.

Een stripje

Als je het leuk vindt, mag je van een van de momenten met een groene of een rode stip een stripverhaaltje maken. Het hoeft geen kunstwerk te worden. Je mag ook in de blokken schrijven of deze vraag overslaan. Dat is geen probleem.

B2 Sensitising questionnaire

Op de pagina hierna is de questionnaire te vinden die gemaakt was nadat bleek dat het boekje te complex en uitgebreid was voor de W18. Deze is helaas niet gebruikt tijdens het proces. De questionnaire is hier toch bijgevoegd om de iteratiestap te laten zien en een voorbeeld te geven van concrete vragen die mogelijk beter zouden werken als voorbereiding op een gesprek met een W18'er.

Het contact met jouw gemeente

Op dit blad staan een paar vragen. Die mag je beantwoorden, dat moet niet. De antwoorden hoeven niet feitelijk te kloppen en er is geen goed of fout. Als ik het over contact met de gemeente heb, bedoel ik alle vormen van contact. Dat kunnen brieven zijn, maar ook mails een ontmoeting, een telefoontje of een afspraak bij het loket.

Zou je kort wat willen vertellen over je eerste contact met de gemeente?

Wanneer was dat? Waarvoor had je contact? In welke vorm was het contact? Wat vond je ervan en hoe voelde je je erbij?

Wie zijn de (maximaal drie) belangrijkste contactpersonen bij de gemeente en hoe vaak spreek je hen?

bijvoorbeeld: Gerjanne van de Broek, die werkt als wmo case manager. Ik zie die 1x per maand

1. _____, die werkt als _____. Ik zie die _____
2. _____, die werkt als _____. Ik zie die _____
3. _____, die werkt als _____. Ik zie die _____

Wat merkte je van de overgang van 18 jaar worden?

Vertel kort eerst wat over hoe het contact voor je 18e verjaardag was en hoe dat daarna veranderde.

Hoe zou je graag willen dat het contact met de gemeente eruitziet?

Heb je complimenten of tips voor jouw gemeente over de manier waarop zij contact met jou hebben?

Appendix C: Co-creation session set-up

The purpose of the session

The goal of the co-creation session was to enrich the research by looking at the problem from different perspectives. Therefore the subgoals were:

- to associate about the meaning of the problem
- to define questions about the problem
- to create possible solution direction with those question

Session planning:

Time	What	Aim	Material
13:45	Walk-in		
14:00	Introduction		Design goal and W18 sheets
14:20	Flower association	Warm-up	5 Flower association sheets
14:55	Break	Incubation	
15:05	Association cards	Energizer	Association cards: images related to smooth transitions
15:15	Brainwriting H2's	Problem space definition	Paper and pencils
15:35	Dot voting interesting H2's and ideation with those H2's	Solution finding	Dot stickers 4 colours
15:45	Roleplay feedback: devil and angels advocate	Solution spaces interests Paradigm awareness	
15:55	Thanks and byes		

Introduction

- About the target group, the W18: a definition and what their life looks like (W18 sheet)
- Problem statement (problem sheet): stakeholders; proactive public services; transition around life event of turning 18

Flower association

The cores of the flowers are linked to the problem statement.

Flower Association:

- Select a key term
- Ask questions like:
- What do you associate X with?
- What does X remind you of?
- What type of aspects does X consist of?
- What are the functions of the object/service?
- When fluency of ideas drops, urge them to think of a few more
- Hang the flower associations on the wall

Visual stimulation

Use cards, analogies and images to get the group in a diverging mindset using forced fit.

Create H2's

You can ask the group to ask questions in the form of 'How to...?' The questions should be positively framed about the problem statement.

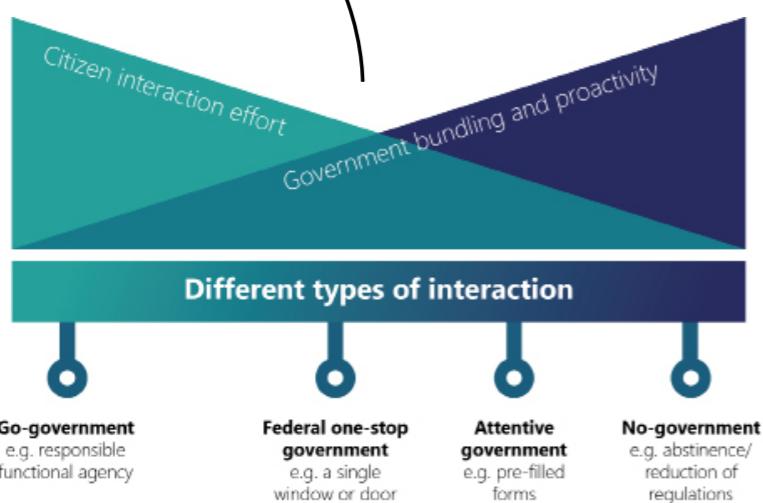
(Source FIXME)

Wachtien, Wachten
door 18 jaar worden



Wet Maatschappelijke
ondersteuning voor
hulpmiddelen, begeleiding
en woning

Ik wil de **eerste interactie** tussen de **W18** en de **WMO**-dienstverlening opnieuw vormgeven om de **overgang vanuit de Jeugdzorg** soepeler te maken, zodat de W18 van de gemeente Den Haag zich meer kan richten op hun geestelijke gezondheid rond de levensgebeurtenis van het **18 jaar worden**.



Proactief

Rolverdeling en
verantwoordelijkheid
verschuift



De W18

- Wordt bijna 18 jaar of is net 18 jaar geworden
- Kan door mentale problematiek niet werken of studeren
- Woont begeleid/beschermd of nog bij ouders/verzorgers
- Heeft behoefte aan hulp en begeleiding bij dagelijkse dingen
- Wil er graag bij horen en meedoen, maar dit lukt niet
- Duidelijkheid en voorspelbaarheid zijn extra belangrijk voor hen

Tijdsbesteding per week*:

1 uur dagbesteding**

2 uur GGZ behandelingen

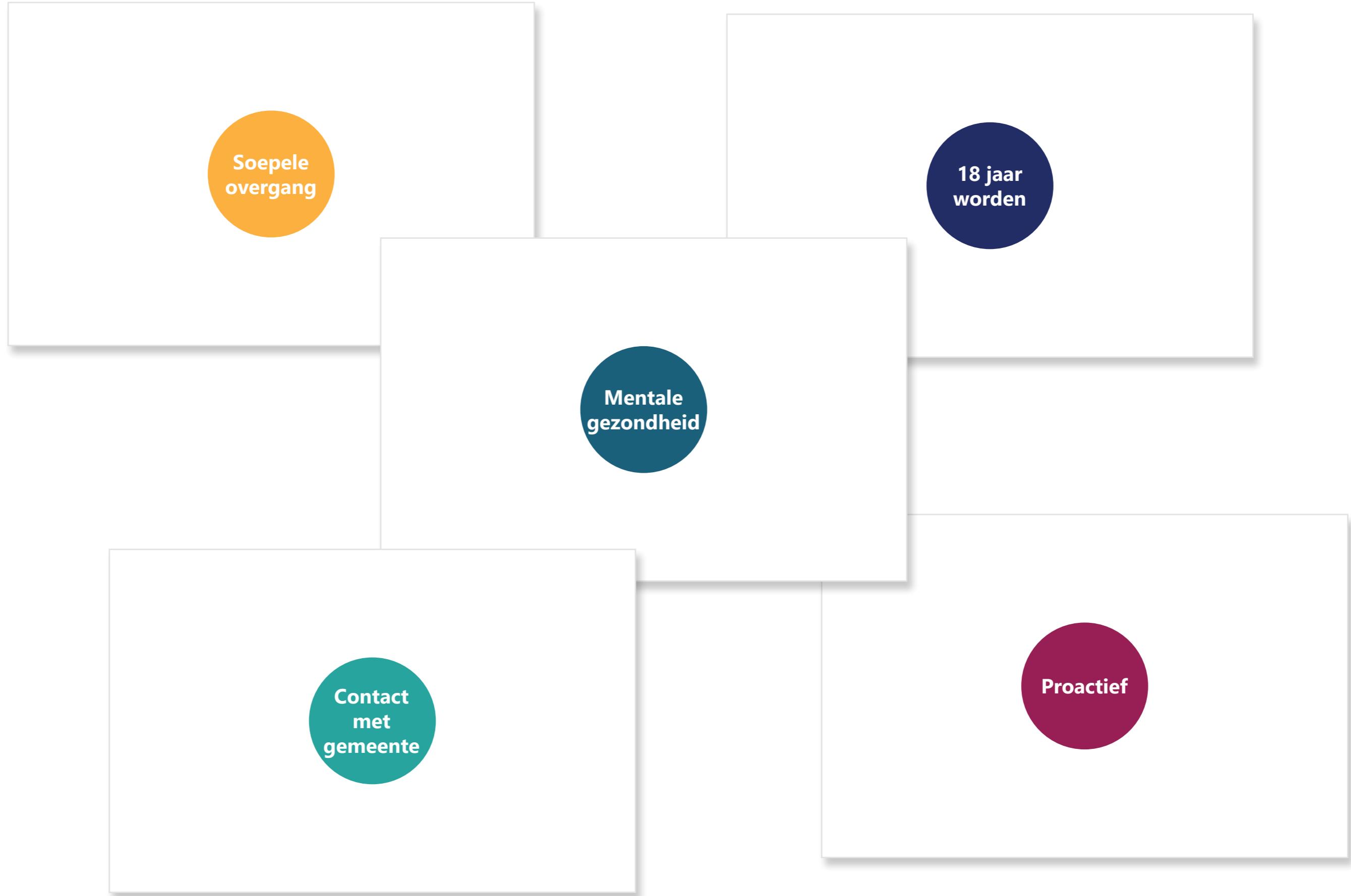
2 uur Vrijwilligerswerk of anderen helpen

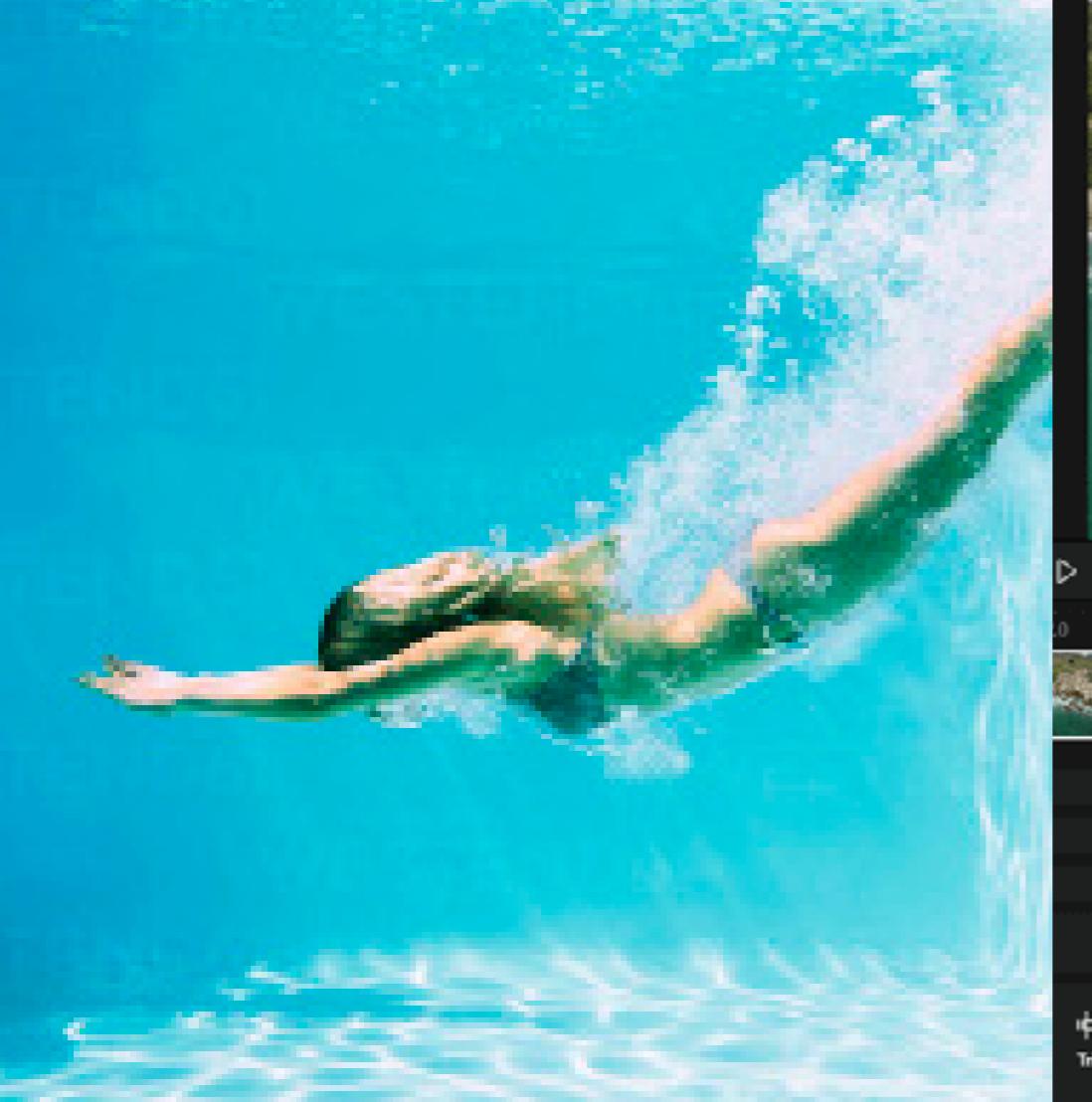
* Uitgaand van 15 actieve uren per dag

**Dagbesteding kan iets van les zijn, een groepsactiviteit of persoonlijke begeleiding om buiten te komen. Het aantal uren verschilt per gemeente, jongere en of het bij Jeugdzorg of WMO is.

**100 uur lege tijd, waarin ze gamen
en video's kijken (en andere hobbies doen)**



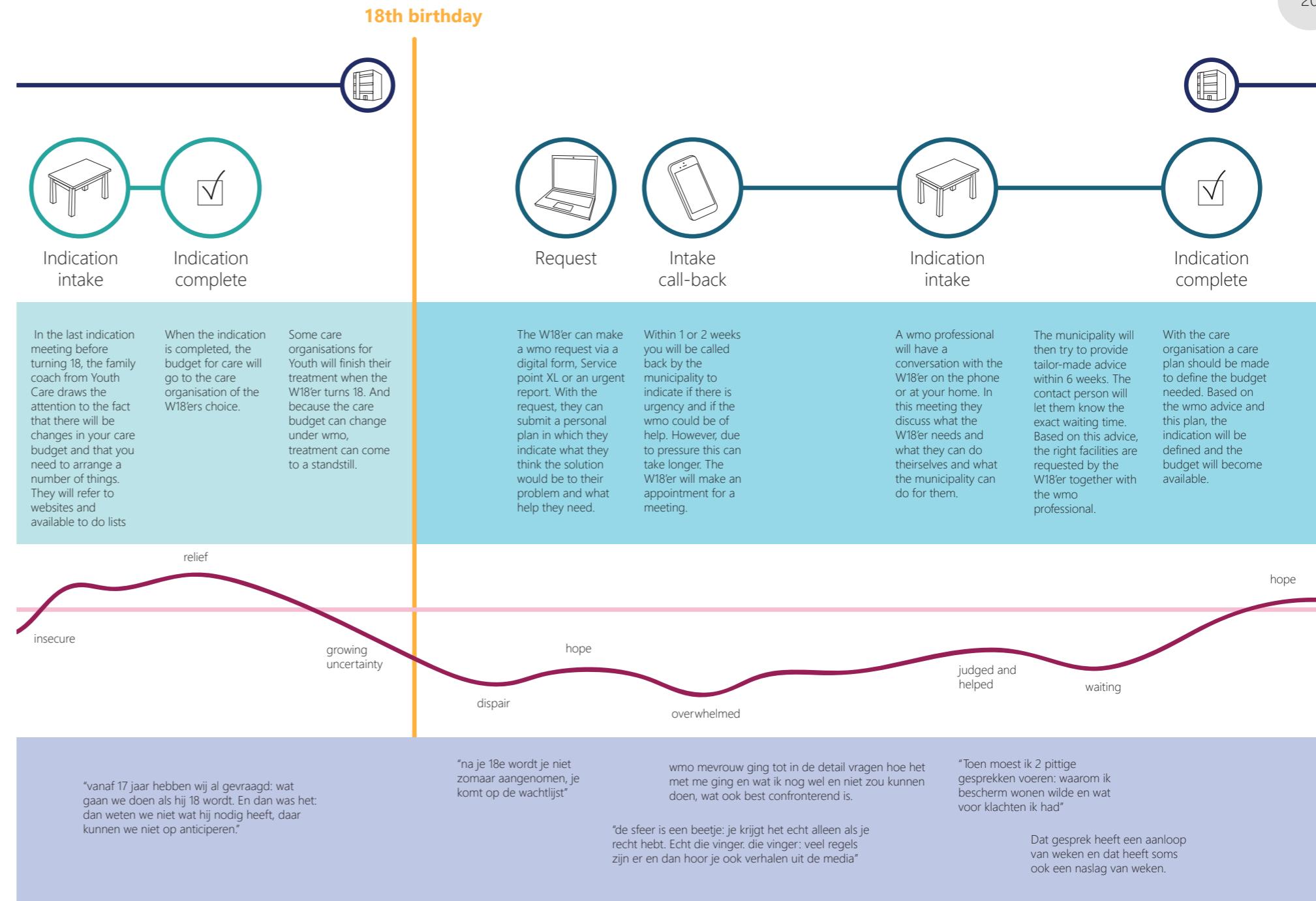




Appendix D: Co-evolution of problem and solution

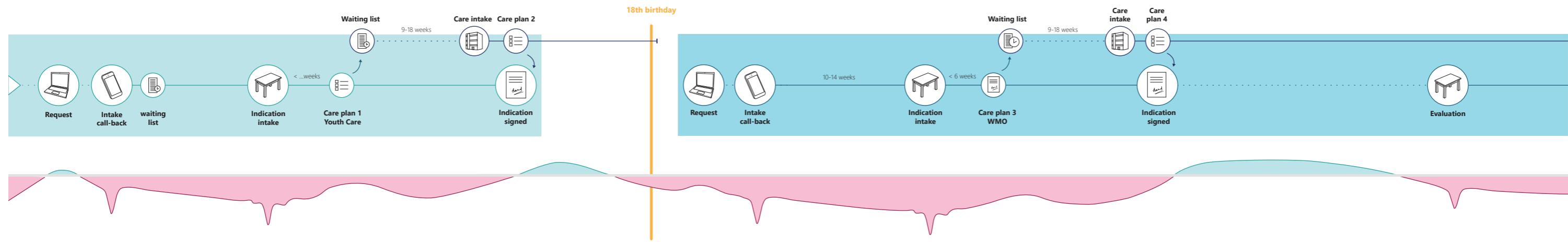
D1 Problem space P(1)

Based on 16 expert interviews, 4 interviews with W18'ers and/or their parents (appendix FIXME) a timeline was created showing the contact moments of the W18 with the municipality of The Hague. This timeline concretised the problem space and visualised the problems and were solution space can be found. Next to that, the main needs of the W18 (chapter 2.2 FIXME) were established by evaluation.



D2 Problem Space P(2)

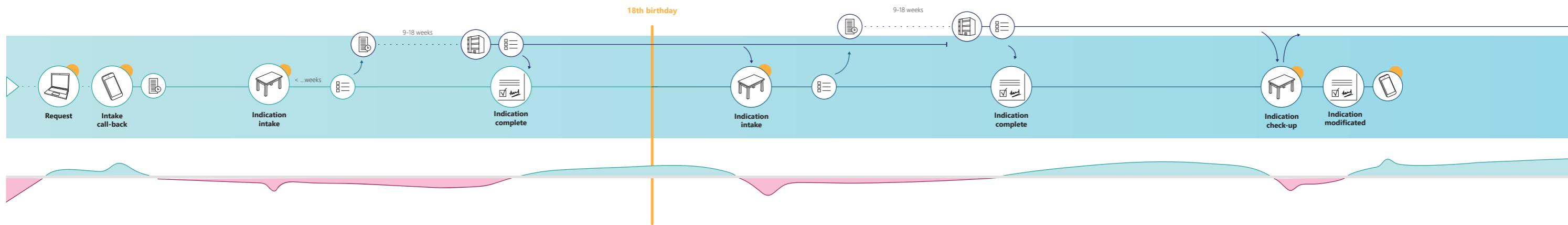
The **emotion line** was evaluated and adapted by evaluating it with FIXME and FIMXE, the two mothers of W18'ers. The **waiting time of the care organisation is added**, because it influences the experience of the journey.



D3 Solution space S(2)

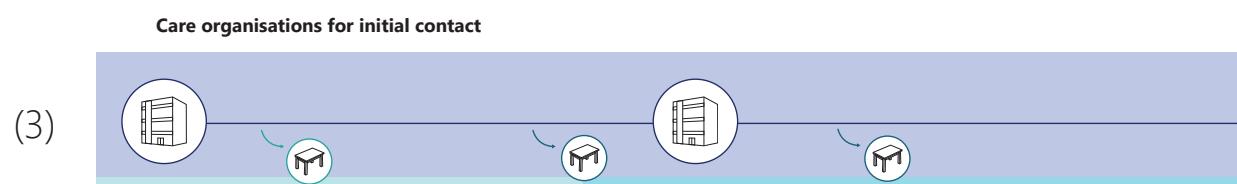
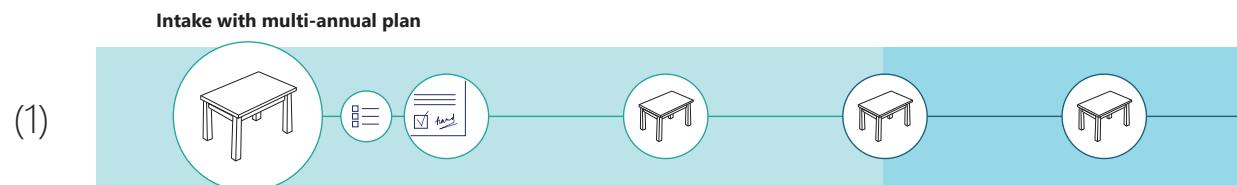
Based on the needs of the W18 (chapter FIXME) and the current situation, a new situation was proposed of having an **automatic intake into wmo services**. Next to that the **care continues** after their 18th birthday until something new is found or until the care pathway ends.

Important to enable this is to not use two different budgets before and after turning 18 years. Therefore the **16-23 budget** (chapter FIXME) the municipality has in place, could be used to make the transition around the life event of 18 years smooth budget-wise. The budget could smoothly decrease over time, removing the budget gap that currently holds care organisations back to continue youth care after a young adult turns 18.



D4 Solution space S(3)

To diverge, three options of new timelines were created next to the automatic intake into wmo services (4). In these journeys the role of the municipality is more proactive.



(1) When the W18 makes their request and has their intake interview, a multi-annual plan is made. This plan is adjusted every year if necessary during an update meeting.

(2) The platform or counter where they do a request for help or for indication renewal is the same for all laws and domains

(3) W18'ers often first look for care and after that how to organise it financially and administratively. In journey 3 the care organisation therefore facilitates the initial contact with the municipality

(4) This is the journey of the automatic intake into wmo. The care and care budget continue after turning 18. The rhythm of the annual interviews continues, but from then on with a wmo professional

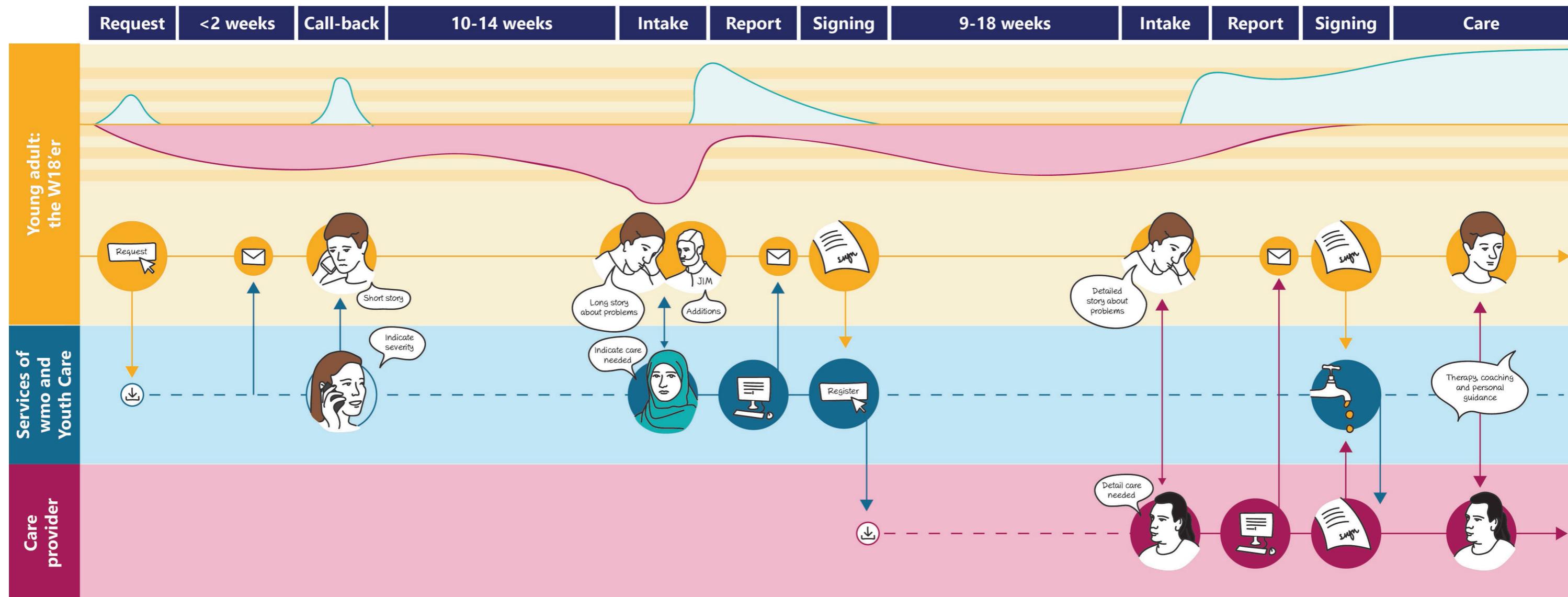
Evaluation S(3)

The four timelines were evaluated with Nitesh Bharosa, professor in GovTech, and Petra FIXME, mother of a W18'er. Interestingly the mother found option 1 and 3 most promising, while the professor saw more potential in option 2 and 4. The mother wanted to be relieved from having to search for the right service and law and therefore appreciated it if someone showed her what to do and if the care organisation took care of the financial administrative part. For the professor GovTech option 2 and 4 were data driven the best options to proactively help the citizen while working with the current system.

It is not possible to make a multi-annual plan, because you do not know how the situation will change.

D5 Problem space P(4)

Having to do so many new requests for services when turning 18 is the core of the transition problem. It was chosen to zoom in on the part of the journey where the W18'er makes their request until when they get their care: **the request journey**. These journeys

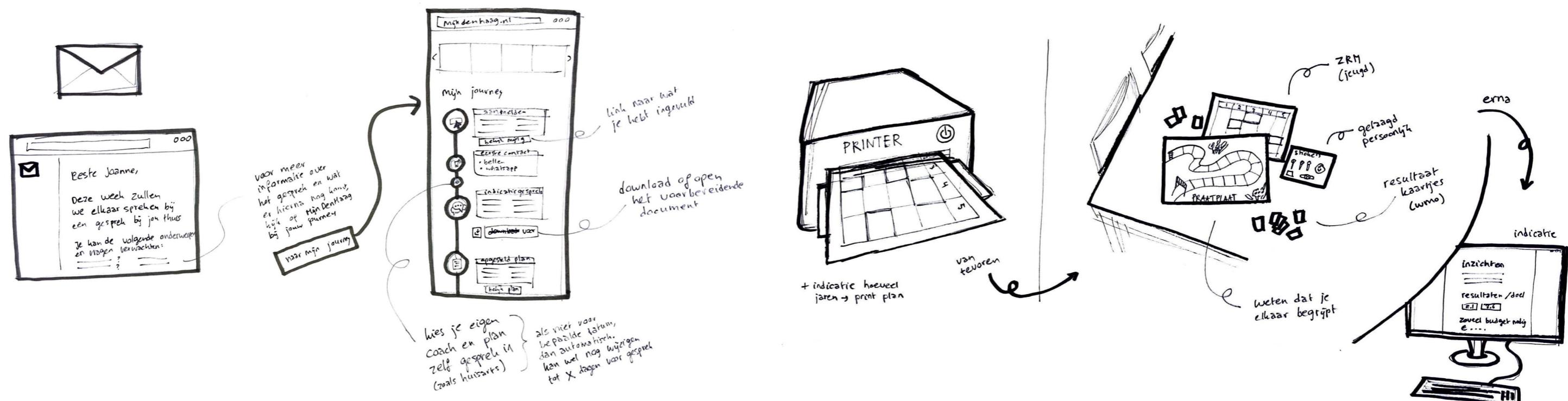
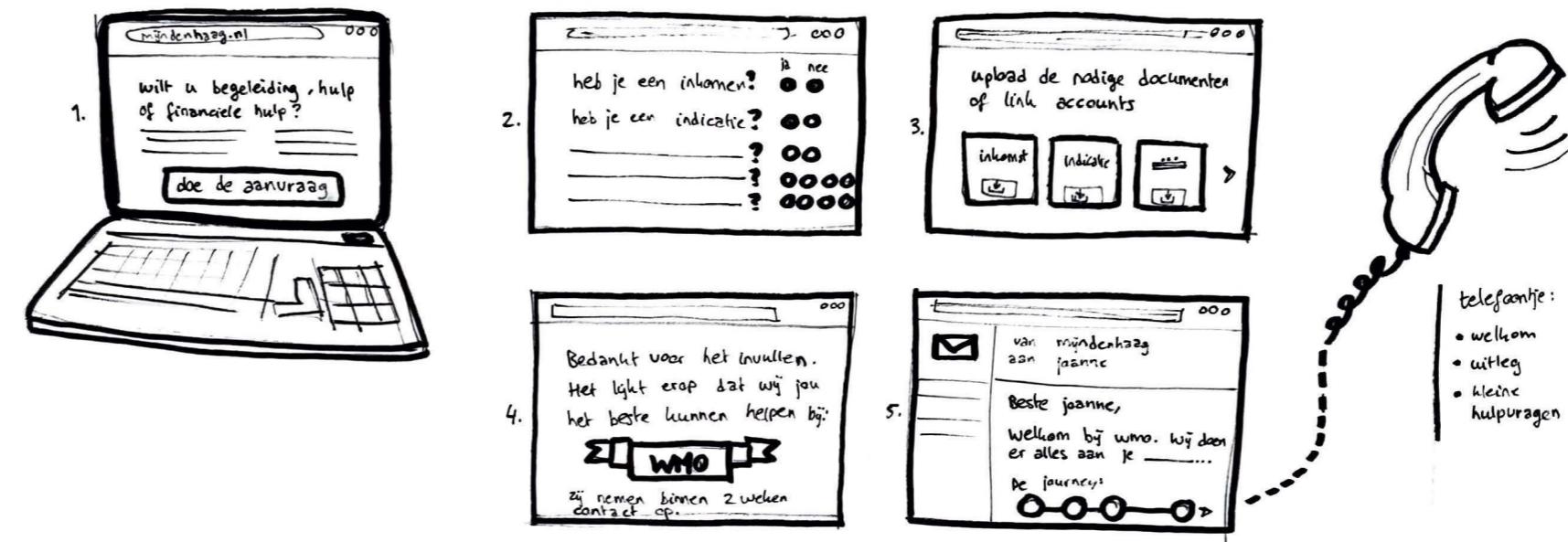


are quite similar for Youth Care and wmo. The focus started to be on redesigning the request journey of Youth Care so that there should not be a noticeable transition to WMO services (and other services).

D6 Solution space S(4)

To make the request journey of Youth Care in a way that there is not a noticeable transition to WMO, the following interventions are needed: a sign-up system that allows the W18 and municipality to create a dossier that can be used by the different services. There is only one website on MijnDenHaag.nl where the W18 can fill in a form about how they are doing

Next to that, the intake interview should be different, because it currently gives the W18'er a lot of stress. Therefore the ZRM-matrix, which is used to indicate the situation of the W18'er should be visible to have a constructive conversation about the W18'ers situation. The results with which WMO currently works can be made into cards that link to the matrix and the life domains given in the matrix. The W18'er than can decide together with the municipal professional on which results to work to improve their situation.



Als matrix zou de ZRM matrix gebruikt kunnen worden (source FIXME). Daarbij zouden dan de resultaatgebieden van de WMO gebruikt kunnen worden om concrete doelen te stellen. Hier zijn een aantal voorbeeld kaartjes: twee achterkanten met mogelijke resultaten genummerd als voorkant mogelijkheden.

Resultaatgebied 1:
Voeren van een huishouden

Resultaat 1.1 Mijn netwerk is ingeschakeld

Resultaat 1.2 Ik heb een schone, leefbare en georganiseerde woning

Resultaat 1.3 Ik beschik over schone kleding en beddengoed

Resultaat 1.4 Ik heb voldoende levensmiddelen in huis

Resultaat 1.5 Ik heb huishoudelijke taken aangeleerd en past deze toe

Resultaat 1.6 Ik heb de regie over mijn huishouden

Resultaat 1.7 Ik heb de regie over praktische zaken

Resultaat 1.8 Ik beschik over maaltijden

Resultaat 1.9 De verzorging van mijn kinderen is tijdelijk overgenomen

Resultaatgebied 2:
Sociaal & persoonlijk functioneren

Resultaat 2.1 Ik ben toegeleid naar gespecialiseerde hulpverlening

Resultaat 2.2 Ik veroorzaak geen overlast

Resultaat 2.3 Ik weet wat goede zelfverzorging is en ken het belang ervan

Resultaat 2.4 Ik heb een gezond dag- en nachtritme

Resultaat 2.5 Ik kan grenzen stellen

Resultaat 2.6 Ik heb een gezonde/stabiele relatie met huisgenoten/ gezinsleden

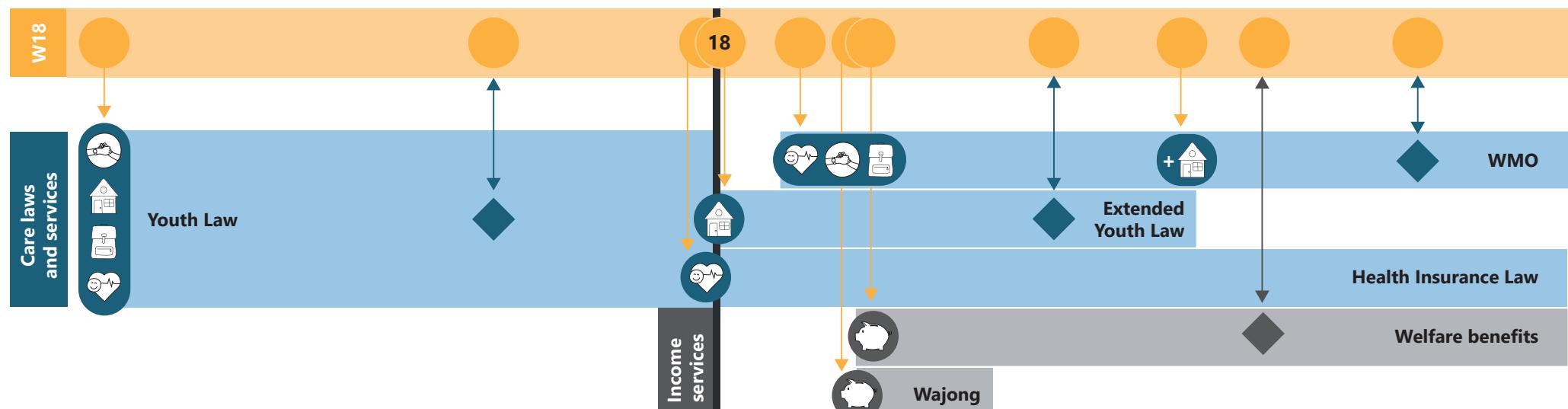
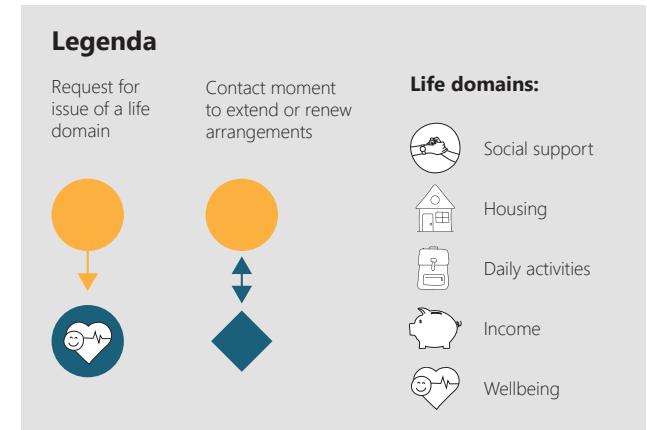
Resultaat 2.7 Ik ben voldoende zelfredzaam om terugval/verergering te voorkomen

Resultaat 2.8 Ik heb sociale en communicatieve vaardigheden

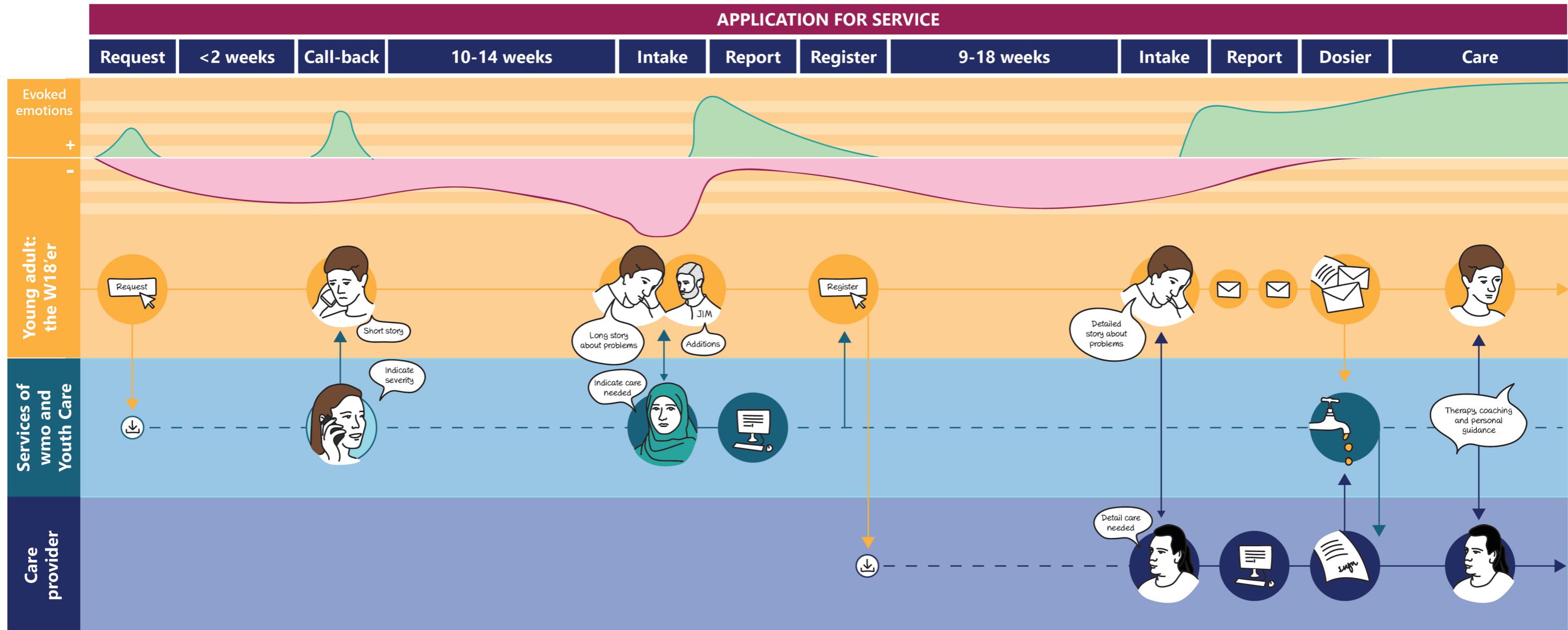
Resultaat 2.9 Mijn netwerk voelt zich erkend, gesteund en ontlast

D7 Problem space P(5)

After evaluating the interventions of a new request and dossier system on the computer and the form of the new intake interview, it was found that the connection to the whole system process was lost.



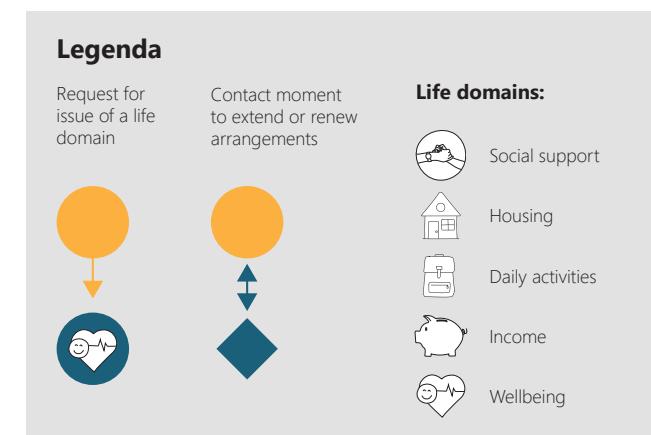
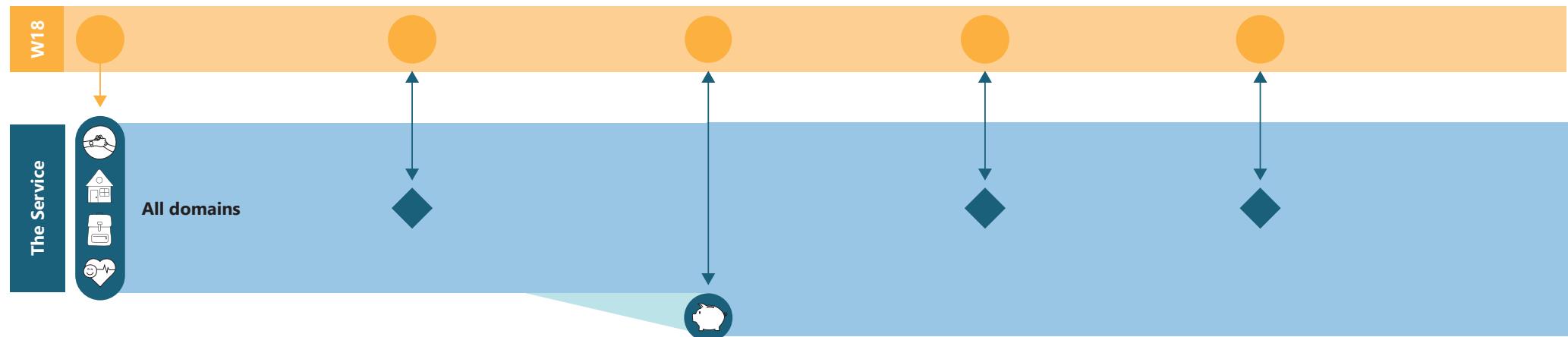
Next to that, some minor changes were made to the request journey, like when the W18 would get messages from the municipality or had to send documents.



D8 Solution space S(5)

It was visualized how the new situation would look like in the whole system process timeline. There would be no dividing line by turning 18. in practice, the municipality would have **one service** with **one counter**. The professional who helps the W18'er can

guide them in all areas of life to the right facilities, possibly paid for by certain regulations and laws. To help that professional, it is important that they can fall back on **law experts** and a **good computer systems** explaining the schemes, laws and provisions.



D9 Solution space S(5): design

After evaluating the interventions of a new request, a new dosier system and the form of the new intake interview, it was found that the ZRM matrix would be too big and extensive to discuss during a intake meeting of an hour or half an hour. The matrix should be more concise. A new matrix was design based on the Big 5 of Jong doet mee! and Levvel (2022), the IMprint (see next page)



SOCIAAL SUPPORT

- Gezond sociaal netwerk
- Steun door steunfiguur of netwerk
- Contact met leeftijdsgenoten
- Geen belemmerend contact



WONEN

- Veilige, stabiele en passende huisvesting
- Wordt gesteund en steunt binnen het huishouden
- Goede communicatie met huisgenoten



WERK EN SCHOOL

- Tijd is overwegend gevuld met plezierige/nuttige activiteiten
- Structuur in de dag
- Gezond dag-nacht ritme
- Volgt een opleiding, presteert goed en loopt op schema of heeft een startkwalificatie met een vaste baan
- Geen ongeoorloofd verzuim



INKOMEN

- Beschikt over vrij besteedbaar inkomen van klusjes, een (bij)baan of een bijdrage van verzorgers
- Goed omgaan met geld; geld wordt passend uitgegeven
- Geen schulden meer of zicht op het aflossen van schulden



WELZIJN

- Geestelijk gezond: niet meer dan de dagelijkse zorgen
- Lichamelijk gezond: het functioneren is niet beperkt
- Gezonde leefstijl (bewegen en voeding)
- Geen (drang naar) middelengebruik
- Goed uitvoeren van Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)

5

Ik heb tenminste één vaste persoon die er voor mij is en ik heb een veilig netwerk van mensen om me heen op wie ik kan rekenen.

4

Ik heb een netwerk van mensen om mij heen waar ik soms op kan rekenen. Ik heb voldoende contact met leeftijdsgenoten en vrienden

3

Er zijn een aantal mensen bij wie ik aan kan kloppen als ik hulp nodig heb. Ik heb weinig vrienden en zie die zelden.

2

Ik heb geen netwerk om me heen van mensen op wie ik kan rekenen. Het weinige contact dat ik heb met mensen vind ik vaak onprettig.

1

Ik voel me geïsoleerd en heb geen netwerk om me heen van mensen op wie ik kan rekenen. Ik zie bijna niemand en durf niet naar buiten.

Ik heb een passende, betaalbare woonplek (alleen of met anderen), waar ik voor een langere tijd zelfstandig kan wonen.

Ik heb een passende, betaalbare woonplek (alleen of met anderen), waar ik voor een langere tijd begeleid kan wonen.

Ik heb een veilige en stabiele plek om te wonen, maar het past niet bij mij of ik moet er op termijn uit of ik woon in een instelling

Waar ik nu woon is ongeschikt of dreig binnenkort uit huis gezet te worden of ik slaap op verschillende adressen.

Ik ben dakloos of slaap in een crisisopvang en/of er is sprake van huiselijk geweld, mishandeling, misbruik of verwaarlozing.

Ik ga naar school, volg een opleiding of werk en ik maak plannen voor wat ik later wil doen of worden.

Ik ga deeltijd naar school, een opleiding of werk of ik heb een andere passende dagbesteding die plezierig of nuttig is en/of ik weet niet wat ik wil bereiken of hierna wil doen.

Het gaat niet goed op school, de opleiding of werk of ik heb geen passende dagbesteding en doe weinig leuke dingen en/of ik heb nauwelijks structuur in de dag.

Ik ga niet naar school, een opleiding of werk, maar ben wel zoekend of ingeschreven. Ik heb geen passende dagbesteding of structuur in de dag en doe nauwelijks activiteiten die ik leuk of nuttig vind.

Ik heb geen structuur in mijn dag, ik doe geen of nauwelijks activiteiten die ik leuk of nuttig vind en ik heb een onregelmatig dag-nacht ritme. Ik weet niet wat ik later wil doen of worden.

Ik heb een stabiel inkomen dat voldoende is voor nu en de nabije toekomst. Ik ben voorbereid op financiële zelfstandigheid en het voorkomen en oplossen van schulden.

Ik heb een onregelmatig inkomen. Ik ben zelf verantwoordelijk voor mijn uitgaven, maar weet niet goed hoe ik met geld om moet gaan.

Ik heb een (te) klein inkomen en krijg hierbij ondersteuning. Mijn uitgaven en eventuele schulden zijn stabiel en onder beheer.

Ik heb groeiende schulden doordat ik te weinig inkomen heb of omdat ik meer geld uitgeef dan ik heb.

Ik heb groeiende complexe schulden doordat ik geen inkomen heb en/of doordat ik het lastig vind om goed met geld om te gaan.

Het gaat mentaal en lichamelijk goed met me. Ik kan de toekomst aan. Ik weet hoe ik voor mezelf moet zorgen en herken wanneer het minder goed gaat. Ik weet waar ik dan kan aankloppen voor hulp.

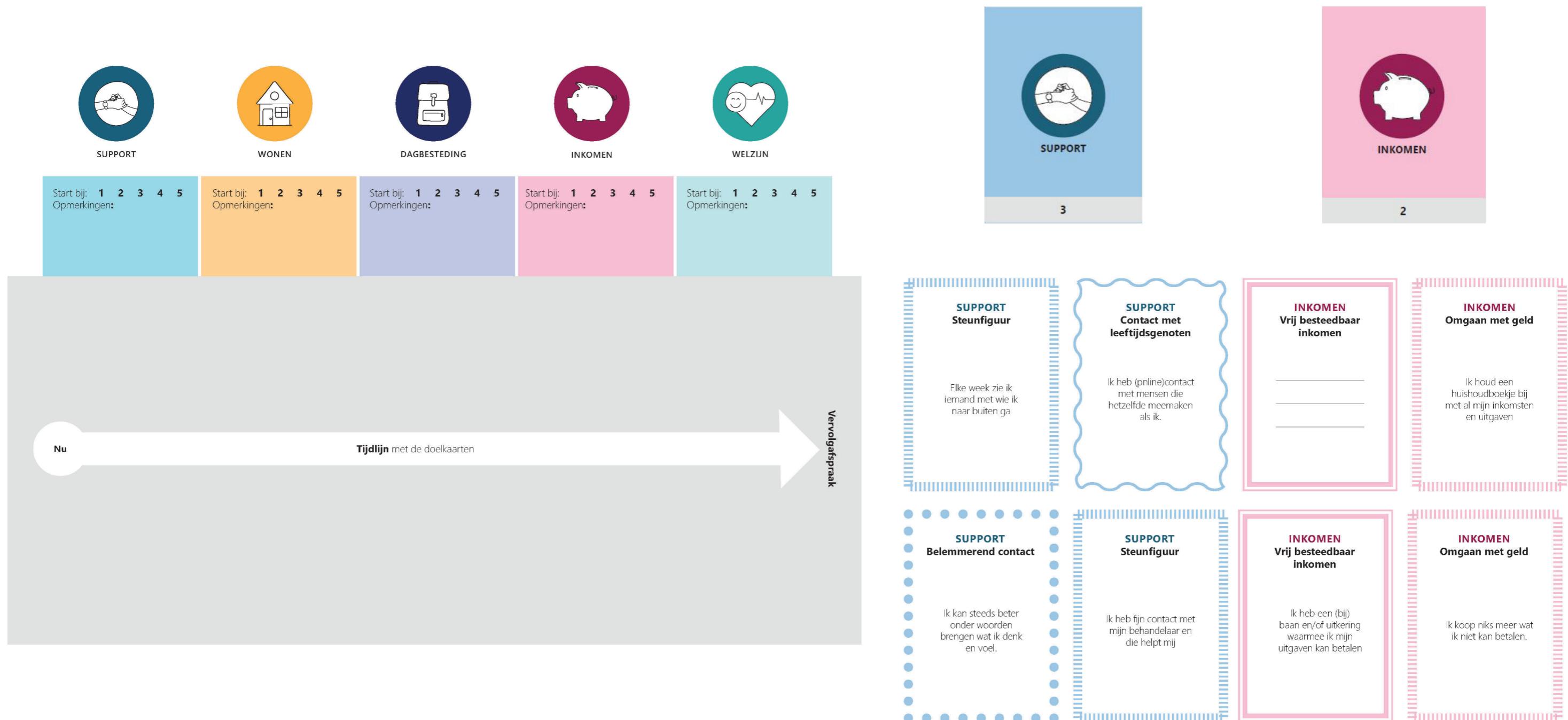
Het gaat mentaal of lichamelijk minder goed met mij en/of ik heb drang naar drugs of drank. Ik krijg hulp met mijn problemen of heb dat gelukkig nog niet nodig.

Het gaat mentaal of lichamelijk niet zo goed en/of ik gebruik veel drugs of drank. Ik zorg minder goed voor mijzelf en ik weet niet goed waar ik hulp kan krijgen of bezoek die niet regelmatig meer.

Veel dingen lukken mij niet meer door geestelijke of lichamelijke problemen en/of doordat ik verslaafd ben. Ik zorg slecht voor mezelf en weet niet waar ik hulp of een behandeling kan krijgen.

Ik kan zo niet langer doorgaan. Ik heb direct medische of geestelijke hulp nodig en vorm een gevaar voor mezelf of anderen. Ik zorg niet voor mezelf en/of ben ernstig verslaafd.

With the IMprint, the situation of the W18'er could be discussed. Based on this situation the W18 can think about realistic goal setting. Together with the case manager they decide to set goals with goal cards. Eight example cards in the category support and income are showed as example.



D10 Solution space S(6): design

From the evaluations with the W18'ers and/or their mothers it was found that choosing goals to work on together with the municipal official would not be helpful. Contentwise, they also already set personal goals with the care professional. So setting goals with the public service professional would be double. The timeline and goal cards have been removed from the concept.

The role of the public service professional should be to help the citizen to find the right care within the facilities the city offers. This could be a free facility or paid for by budget from the municipality based on a social law. Therefore, it would make more sense if the municipal official could really help with referring them to the right facilities.

Instead of the goal cards, the cards were changed into cards of facilities. However, the facilities in the city changes and it changes with which care organisations the municipality has a contract. That is why it would be important to also make a website where all facilities (voorzieningen) of the city are listed.

On this website, it should be possible to filter by the 5 life domains of the IMprint and it should be visible at which care facilities you can work on which qualities or skills. The facility cards could be a physical tool to discuss to which care organisation the W18 can go for help. The cards could be like a business card with on one side what the care organisation offers and contact details on the other side.



Appendix E: Life domains ZRM, Result area's and Big5

Big 5	ZRM (Jeugdwet)	Result area's (WMO)
Support	Sociaal Netwerk Justitie	Sociaal functioneren
Wonen	Huisvesting Huiselijke relaties	Voeren van een huishouden Bereik- en beschikbaarheid Wonen
Dagbesteding	Werk & Opleiding Tijdsbesteding Maatschappelijke participatie	Dagbesteding
Inkomen	Financien	Financien
Welzijn	Geestelijke gezondheid Lichamelijke gezondheid Middelengebruik Basale ADL Instrumentele ADL	Sociaal en persoonlijk functioneren Zelfzorg en gezondheid

The IMprint is based on three sources: (1) the Big 5 (source FIXME); (2) the self-reliance matrix (ZRM) (source FIXME) and (3) the Result areas of WMO (source FIXME)

Using a matrix is based on the way they now indicate the situation of the young adults with the ZRM. This matrix has a number of domains as a basis on which the young person can score from 1 to 5 in self-reliance. The definition of self-sufficiency is copied from the Big 5, where the other scales are a result of combining the result area's and scores from the ZRM. In the adjacent table, the overlap between the domains of the three different sources can be found.

Appendix F: Organisations involved in W18 journey

For each domain and each law, different parties are responsible for contacting citizens, providing care and enforcing the law. Chapter FIXME shows the different parties involved. Their roles are briefly described in this appendix.

F1 Social domain

General Practitioner (GP)

GPs can help citizens with questions about their health. This may be about physical or mental health. They can give an indication for youth care and refer to a practitioner, and they can refer to care reimbursed under the Insurance Act. For other care, they must refer citizens to a public service counter.

CJG en wijkteam: Casemanager Jeugdzorg

A case manager from Youth Care is the contact person for Youth Care services from the municipality. They make a treatment plan based on own research from observation and interview and keeping the dossier up to date so that all parties involved are well informed. A youth care case manager is often affiliated with a care organisation for a specific target group (nationaleberoepengids, n.d.).

Wijkteam: Casemanager WMO

A WMO case manager is the contact person for the WMO service (chapter FIXME). They make home visits with the aim of investigating support needs and identifying the citizen's entire situation. From the investigation, the person

writes an appropriate advice. They consult with other parties involved. They need to know what the client's network is able to do, the general and intermediate facilities and the customised services offered by the WMO, in order to find a good solution for the citizen (Werken voor Den Haag, 2022).

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

The CIZ is responsible for access to care from the Long-Term Care Act (wlz). They do the assessment based on which you may or may not receive care from the wlz. They have also been given tasks relating to the Care and Compulsion Act (CIZ, n.d. a) The CIZ has 6 weeks to process a regular application. For a special application, it is 2 weeks.

Zorgkantoor

Together with the zorgkantoor (healthcare office), the care from wlz can be arranged. Where you live determines which healthcare office you can go to. In Haaglanden, for example, this is the CZ care office. The healthcare office can arrange the care in kind (CZ zorgkantoor, n.d.).

CAK

CAK is the executive organisation of the Ministry of Health, Welfare and Sport (VWS). They translate laws and regulations into comprehensible information for citizens and provide insight and overview of the counters and regulations in the care domain.

The CAK determines and collects the own contribution is under the wlz and wmo. They pay the care providers of the wlz. In addition, their task is to set up schemes for clients who would otherwise fall outside the Dutch care system. For example, there are regulations for non-payers, uninsured and guardians of conscience. You can also come to them for a declaration for taking medicines abroad (CAK, n.d.).

Zorgverzekering

The health insurance organisation can help provide insight into possible care and inform what care is and is not covered under the basic package, what falls under your own risk and what can be covered in supplementary insurance. Everyone is obliged to take out health insurance with a health insurer of their choice (Rijksoverheid, n.d. FIXME).

F2 Income domain

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

One of the executive branches of the Ministry of Social Affairs and Employment (SZW) is the Social Insurance Bank (SVB). Their purpose is to inform citizens about the schemes they administer. They review applications for benefits from any of their schemes. They review the laws and regulations and their intention.

After establishing entitlement, the SVB pays the benefit or financial compensation (SZW, 2021). This may be a social assistance benefit, but also compensation for domestic violence and abuse or, for example, the temporary childcare allowance (TTKO) scheme.

There are two services within the SVB: that of social insurance and one for personal budget (SZW, 2021).

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

UWV is another executive agency of the Ministry of Social Affairs and Employment. It supports people in finding suitable work so that everyone can participate and contribute to society in their own way. UWV provides national implementation of employee insurance and labour market and data services.

They provide services by district. Laws under their care, for example, are: Unemployment Act (WW), Disability Insurance Act (WAO) and Disability Provision for Young Disabled Persons Act (Wajong). UWV is in close contact with employers to create reintegration spots and provide suitable employees (SZW, 2021).

Belastingdienst

They can go to the tax office for allowances and there they can declare or get back tax. The care allowance is for all people who turn 18 and have no income or an income below a certain amount.

DUO

In case the W18'er starts studying or receives an income, contact with DUO comes into play. With DUO, they can take out loans during their studies and can apply for scholarships.

F3 Extra parties for overview

Fortunately, there are a few additional parties that can provide an overview. For instance, there is client support and nationally the organisation 'the right desk' to turn to, and in The Hague there are neighbourhood points and for young people specifically two organisations that run such neighbourhood points. There may well be parties

missing here that I did not find, such as voluntary initiatives and advocacy organisations.

Clientondersteuning

There is client support at the care offices for an application for wlz and at the municipality for an application within the social domain. This is an independent party that stands next to citizens, who know what is on offer in care and support and how to get there. They listen carefully to your wishes and see possibilities for what support would suit you to help you make conscious choices about your care. They can help you organise your care by, for example, involving your social network, helping you fill in forms and accompanying you to meetings (CIZ, n.d. b) (Gemeente Den Haag 2018).

Jongerenpunt070

The Hague municipality also has the Jongerenpunt070 as an initiative from the municipality for young people. There, professionals from different domains sit in the same locations. If a young person comes in with a complex request for help, colleagues can quickly and easily consult or warmly transfer a young person to a colleague..

Jongeren Informatie Punt (JIP)

Young people can knock on JIP's door if they need help. JIP has a lot of knowledge of the care landscape and can help young people arrange practical matters with the municipality.

Appendix G: Overview per law & Care in natura or PGB

G1 Laws Youth domain

An overview is given of the different laws where the care for a young adult or child under 18 years can be covered under. The care that is covered per law is presented in the table. At the bottom of the table the access to care under that law is noted.

Youth Law	Health Insurance Law	Law Long-Term Care
<ul style="list-style-type: none"> • Care and help with parenting problems • Youth Mental Health Care (GGZ), also in the context of juvenile justice (for certain indications) • Care in the event of a slight physical disability (only on certain indications) • Care in the event of a (minor) mental handicap (on certain indications only) • Transport for accompaniment and personal care • Child protection and youth rehabilitation • Stay in youth institution and closed youth care • Day care • Short-term stay and crisis shelter • Foster care <p>WMO: Medical aids and home adaptations are covered by the Wmo for all ages, including children and young people</p>	<ul style="list-style-type: none"> • General practitioner care • Specialist medical care • Personal nursing • Personal care • Intensive child care with basis LG • Palliative terminal care • Treatment (individual or group) to cope with sensory impairment • Dental care 	<p>Care for young people with a serious disability or disorder requiring permanent 24-hour care or supervision:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care for a physical disability (with certain indications) • Nursing and care (for a specific indication) • Care for sensory impairment (on specific indication) • Care for the mentally handicapped (with a particular indication)
Accessible through the municipal social services office, the district team or the Youth and Family Centre (CJG) and general practitioner	Accessible via the general practitioner or district nurse	Accessible via the CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) the centre for care indications and via care offices.

G2 Laws social domain for adults

An overview is given of the different laws for adults in the social domain and the care covered per law.

Extended Youth Law	WMO	Health Insurance Law	Law Long-Term Care
<p>Care for Young people until the age of 23 still need Youth Care for example when the care plan aimed at the whole family or who have yet to make use of youth institutions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care and help with parenting problems • Youth Mental Health Care (GGZ) in the context of juvenile justice (for certain indications) • Care in the event of a slight physical disability (only on certain indications) • Care in the event of a (minor) mental handicap (on certain indications only) • Transport for accompaniment and personal care • Child protection and youth rehabilitation • Stay in youth institution and closed youth care • Day care • Short-term stay and crisis shelter • Foster care 	<ul style="list-style-type: none"> • Individual assistance in daily life • Group supervision, such as day care • Assistance in personal care • Help in the household • Staying accommodation and holiday care (to give the carer a break) • Protected living • Housing adjustment • Transport aids such as wheelchair and mobility scooter 	<ul style="list-style-type: none"> • Medical care by general practitioners, medical specialist care, midwives • District nursing • Hospital stay • Mental health care • Care by therapists, such as physio- and remedial therapists, speech therapists and occupational therapists • Guidance of a dietician • Medicines • Medical aids, such as a wheelchair and crutches • Ambulance transport 'seated patient transport' • Physiotherapy for the chronically ill • Personal care required for medical care or prevention • Specialist medical care, such as administration of oxygen and medicines via an infusion • Palliative terminal care 	<p>Care for people with a serious disability or disorder requiring permanent 24-hour care or supervision:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Care for a physical disability (with certain indications) • Nursing and care (for a specific indication) • Care for sensory impairment (on specific indication) • Care for the mentally handicapped (with a particular indication)
Accessible through the municipal social services office, the district team or the Youth and Family Centre (CJG) and general practitioner	Accessible through the municipal social services office or the district team.	Accessible via the general practitioner or district nurse	Accessible via the CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) the centre for care indications and via care offices.

G3 Care in Natura or PGB

When an individual care provision (voorziening) is granted on the basis of youth care, a customised provision on the basis of the WMO or a care budget on the basis of the WLz, you can choose whether the care is provided on the basis of Zorg in Natura ((ZiN), Care in Kind) or a Persoongebonden Budget (PGB). In addition to the provisions of the wmo, youth care and wlz, you can also apply for a PGB under the Health Insurance Act. This is often for nursing, care and palliative care at home, at school or elsewhere. (Ministerie van VWS, n.d. b)

ZiN is the care budget provided by the municipality for care institutions and organisations with which the municipality has drawn up a contract to guarantee high-quality care. The municipality, healthcare insurer or healthcare provider arranges the administration for ZiN (Overheid.nl, 2022b).

Personal budget (PGB) is an amount with which the client or their caregiver can purchase care for themselves. The client then draws up the contracts, directs the care provider, makes a care plan and planning and purchases the care (Rijksoverheid, n.d. b).

People often opt for PGB if specific customisation of care is required and the support cannot be offered from the providers of ZiN, or when care is required outside the fixed working hours of the contracted care organisations. The client can

choose a care provider that suits their care needs and has more control over the care with PGB. However, the risk of unintentional fraud is high, because the client is legally responsible for the care and the budget use. For some types of care, it is therefore strongly advised against arranging a PGB in order to guarantee the quality of the care and prevention of fraud (Overheid.nl, 2022b).

There are more measures taken to guarantee this. A PGB applicant must demonstrate that care cannot be provided from ZiN. Next to that, the applicant must meet the statutory conditions to be eligible for PGB: the person must be able to manage the PGB and carry out the tasks associated with a PGB; such as keeping an overview of his/her situation; knowing the rules and laws and keeping records; communicating between the parties involved and making agreements with the care provider (Rijksoverheid, n.d. c). There are tools available such as <https://www.pgb-test.nl/> to check in advance whether you would be suitable for arranging your own pgb.

The client can always change from PGB to ZiN if needed, or in consultation from ZiN to PGB. Rejecting the PGB means that the allocated wmo provision will be done via ZiN (Overheid.nl, 2022b). PGB and Zorg in Natura (ZiN) can also be combined for two different care requests. One request is then handled by a PGB care provider and the other is reimbursed from ZiN (Rijksoverheid, n.d. b).

A personal contribution is asked for facilities from both ZiN and PGB. This is the amount of the facility up to a fixed maximum amount. This amount can differ per municipality. There is no personal contribution for the Youth Act. (Overheid.nl, 2022).

The PGB budget is not paid into the client's account. The Social Insurance Bank (SVB) pays the chosen care provider. If you have a pgb for wmo or youth care, the municipality pays the pgb amount into your SVB account. For a wlz pgb, the care office deposits the money into that account. The care provider sends the client an invoice and the client must send the invoice to the SVB. The SVB checks the invoice for compliance with the agreements made and then transfers the money to the care provider. In the case of a PGB via the healthcare insurer, you declare the healthcare costs to the healthcare insurer that pays your healthcare provider (Per Saldo, n.d. b).

Care via PGB can be more expensive than via ZiN. The municipality is not required to bear these additional costs. The additional costs are for the applicant and can be paid by making a voluntary deposit via the SVB. The applicant may then still opt for ZiN (Overheid.nl, 2022b).

Designing the interaction between citizens and a proactive government

project title

Please state the title of your graduation project (above) and the start date and end date (below). Keep the title compact and simple. Do not use abbreviations. The remainder of this document allows you to define and clarify your graduation project.

start date 10 - 03 - 202211 - 08 - 2022

end date

INTRODUCTION **

Please describe, the context of your project, and address the main stakeholders (interests) within this context in a concise yet complete manner. Who are involved, what do they value and how do they currently operate within the given context? What are the main opportunities and limitations you are currently aware of (cultural- and social norms, resources (time, money...), technology, ...).

The graduation project is a collaboration of the TU Delft with Digicampus (image 1). Digicampus is a collaboration platform of several universities and government organizations of the Netherlands. They have 3 missions: (1) empowering the citizen in their interaction with the government (2) make the interaction with the government easier and (3) make the government a stronger data partner. This graduation will be part of Digicampus' track to design proactive services to make the interaction easier (mission two). For this graduation project, a case study will be regarding a group of citizen who turn 18, but temporarily are not able to work or study. Many regulations change with this birthday, which can cause complex problems.

For several years, the focus of the legislation and regulation policies have been on shifting the responsibility from government to citizen, with the goal that a citizen not only claims his rights, but also does his duties (Veldheer et al., 2012). But, as the Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) writes, a citizen's 'capacity to do' (doenvermogen) is not always as great as the government expected (Boot et al, 2017). There is a strong human-image which is reflected in legislation and implementation, which does not always reflect reality. It is important to be aware of the human-image of the different governmental stakeholders involved (Bussemaker et al., 2021). Gaining a more realistic perspective on citizens and policy could help to redefine an enforceable law and good government services. (Boot et al., 2017).

A possible solution would be to change the nature of the interaction of the government with the citizen by changing the roles. According to Brüggemeier (2010) there are different types of interaction with several levels of proactivity for the governmental party, which ask a different effort from the citizen (image 2). For some citizen groups it could be beneficial if they do not have to put in much effort, for they are not able to.

Providing proactive public services can improve the quality of the interaction. More research can be done into evaluating the possibility of proactive services with actual citizen. Furthermore, a desired new interaction could be visualized to define the roles of the citizen and government. When looking into proactive governing, it is important to understand the relation between proactivity and inclusivity in services (Oude Luttighuis et al., 2021). The effect of a proactive government would be that citizen would be informed of what help they can get if they need it. Next to that, the service is appropriate with what the citizen is capable of (doenvermogen).

BIBLIOGRAPHY

- Boot, A. W. A., Bovens, M. A. P., Engbersen, G. B. M., Hirsch Ballin, E. M. H., Prins, J. E. J., de Visser, M., de Vries, C. G., & Weijnen, M. P. C. (2017). Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid. <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>
- Brüggemeier, M. (2010). Auf Dem Weg Zur No-Stop-Verwaltung. *Verwaltung & Management* (16:2), pp. 93–101
- Bussemaker, J., Ouwehand, A., Leerink, B., & Dannenberg, E. (2021). Machtige mensbeelden. www.raadrvs.nl
- Oude Luttighuis, S. F., Bharosa, N., Spoelstra, F., Haiko van der Voort, H. G., & Janssen, M. F. W. H. A. (2021). Inclusion through proactive public services: findings from the Netherlands Classifying and designing proactivity through understanding service eligibility and delivery processes. <https://doi.org/10.1145/3463677.3463707>
- Veldheer, V., Jonker, J.-J., van Noije, L., & Vrooman, C. (2012). Een beroep op de burger: Minder verzorgingsstaat, meer eigen verantwoordelijkheid.

space available for images / figures on next page

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

introduction (continued) space for images

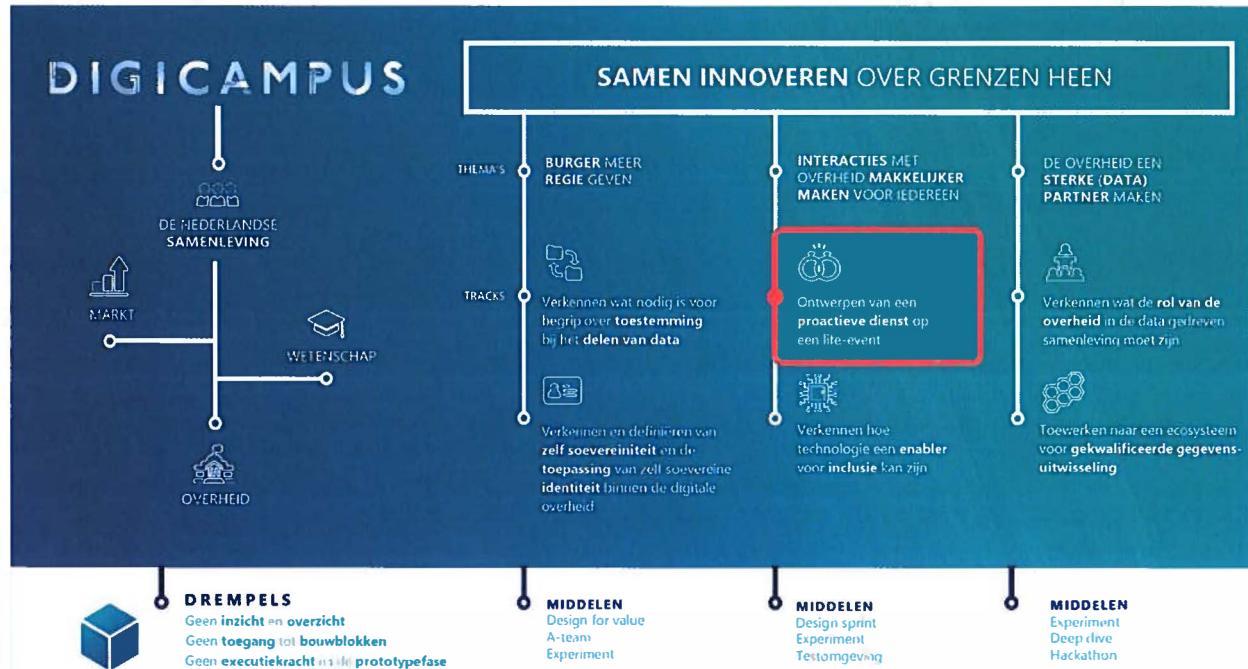


image / figure 1: Dicampus and their three missions and tracks

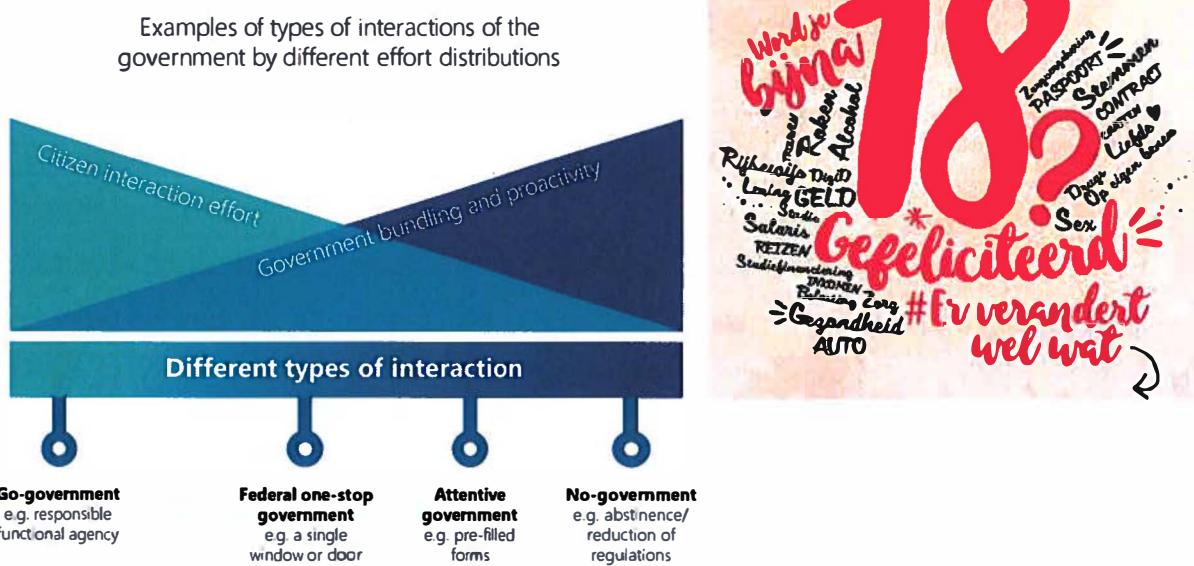


image / figure 2: (left) Simplified framework of Brüggemeier, 2010; (right): becoming 18 comes with many changes

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

PLANNING AND APPROACH **

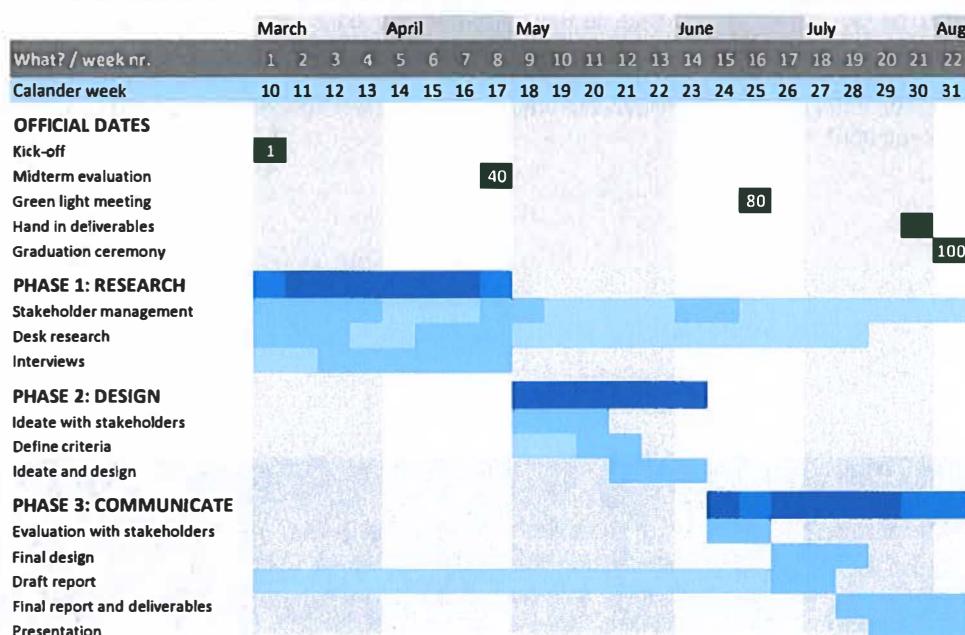
Include a Gantt Chart (replace the example below - more examples can be found in Manual 2) that shows the different phases of your project, deliverables you have in mind, meetings, and how you plan to spend your time. Please note that all activities should fit within the given net time of 30 EC = 20 full time weeks or 100 working days, and your planning should include a kick-off meeting, mid-term meeting, green light meeting and graduation ceremony. Illustrate your Gantt Chart by, for instance, explaining your approach, and please indicate periods of part-time activities and/or periods of not spending time on your graduation project, if any, for instance because of holidays or parallel activities.

start date 10 - 3 - 2022

11 - 8 - 2022

end date

Graduation project planning



In phase 1 I will do research into the interaction of the government with the citizens that turn 18 years old and can temporarily not work/study. This research is done by doing desk research and interviews to study the experience of the people. The research will not stop, but will continue in the background during phase 2 and 3 to relate my findings with literature. Stakeholder management will also start in phase 1 and will continue during phase 2 and 3.

In phase 2 I want to look into solution spaces in the form of system interventions, services, tools or tangible products that would help create the desired interaction. I want to do this in close contact with stakeholders.

In phase 3, the project will be concluded by finishing the design. For me it is important to evaluate the design with the target group to make sure that it could make a positive impact and that it fits them. Then the report and other deliverables will be finished. During the project, I plan to write on the report every week.

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

PROBLEM DEFINITION **

Limit and define the scope and solution space of your project to one that is manageable within one Master Graduation Project of 30 EC (= 20 full time weeks or 100 working days) and clearly indicate what issue(s) should be addressed in this project.

As mentioned in the introduction, a case study has been chosen to study the life event of becoming 18 year old for people who are temporarily not able to work or study due to mental or physical illness. The interaction with the government for this group is mainly on municipality level. For this group it is not clear what they are entitled to and where they can ask for help. Next to that, the relation in the interaction with government officials of the municipality is disbalanced. This is caused by a gap in knowledge about the regulations and allowances, next to that the wellbeing of the citizen can be less due to their illness, which causes a lower 'doenvermogen' (capacity of doing) than is expected from them.

Currently the government is keen to improve their service to help their citizens better. To be able to do that, the needs and desires of citizen need to be looked into. Next to that, desired forms of interactions can be explored and evaluated. Possibilities for bettering the interaction can lay in a more proactive government service, for it changes the nature of the interaction. This brings up questions such as: what are the needs and desires of citizens (in this specific case study) for the interaction with the municipality? How could this interaction be bettered? What should be the role of the municipality in this interaction?

ASSIGNMENT **

State in 2 or 3 sentences what you are going to research, design, create and / or generate, that will solve (part of) the issue(s) pointed out in "problem definition". Then illustrate this assignment by indicating what kind of solution you expect and / or aim to deliver, for instance: a product, a product-service combination, a strategy illustrated through product or product-service combination ideas, . . . In case of a Specialisation and/or Annotation, make sure the assignment reflects this/these.

Design an interaction of the government service on municipality level with citizens that become 18 years old and are temporarily not able to work or study.

The aim of this graduation project is the sum of the following sub-goals:

1. Create an overview of the current interactions and to create insight into the needs and desires of the citizens that become 18 years old and can temporarily not work or study.
2. Define a list of criteria for the interaction, through interviews and generative sessions with stakeholders.
3. Design a concept in the shape of a product, tool, service or otherwise that can benefit the interaction.
4. Evaluate the concept.

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

MOTIVATION AND PERSONAL AMBITIONS

Explain why you set up this project, what competences you want to prove and learn. For example: acquired competences from your MSc programme, the elective semester, extra-curricular activities (etc.) and point out the competences you have yet developed. Optionally, describe which personal learning ambitions you explicitly want to address in this project, on top of the learning objectives of the Graduation Project, such as: in depth knowledge a on specific subject, broadening your competences or experimenting with a specific tool and/or methodology, . . . Stick to no more than five ambitions.

MOTIVATION

For my graduation project, I wanted to do something for the relationship of the government with the citizen. In my internship with Muzus, I have had interviews with people who have become stuck between law and execution of the law. I have heard heart-breaking stories. One thing that struck me was that they had not felt heard.

For me design and design research are ways to hear people and to let them be heard. It is a way to help them improve their lives. I want to increase wellbeing and personal control. I am a dreamer and I want to improve the world, but of course I can only do that within my circle of influence.

PERSONAL AMBITIONS

1. For me it is important to learn how to define my circle of influence, by creating a clear scope and domain fitting the project and doable within the given time. This probably needs to be evaluated during the project to make sure that I can go in depth and that I will not go too wide.
2. Next to that I like to become better in contacting relevant organisations to be able to broaden my circle of influence in an effective way. I want to grow in the skill of networking.
3. During the project I want to improve master specific skills like interviewing, context mapping and leading generative sessions. I want to make informed choices and I want to communicate them clearly through maps, visuals, and text.
4. I want to read into relevant methods to broaden my scientific design knowledge, through books like the 'Delft Design Guide' and 'Universelle ontwerpmethoden'.
5. And lastly, I need to learn how to go without the hesitation caused by negative assumptions. I do not want to stay in my head with these assumptions, but I want to test them and just go!

FINAL COMMENTS

In case your project brief needs final comments, please add any information you think is relevant.

Bibliography

- Alle cijfers. (2022, August 31). *Statistieken gemeente Den Haag*. <https://allecijfers.nl/gemeente/den-haag/>
- Baldewsingh, R. S. (2017). *Dienstverlening SZW*. Retrieved September 17, 2022, from <https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/5569692/2/RIS297618%20Dienstverlening%20SZW>
- CBS. (2021, March 5). *Ervaren psychische ongezondheid in 2020 gelijk aan eerdere jaren*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/09/ervaren-psychische-ongezondheid-in-2020-gelijk-aan-eerdere-jaren>
- CIZ. (n.d. a). *Wat doet het CIZ?* Retrieved September 17, 2022, from <https://www.ciz.nl/over-ciz/over-het-ciz>
- CZ zorgkantoor. (n.d.). *Over ons*. Retrieved September 17, 2022, from <https://www.cz-zorgkantoor.nl/over-ons>
- de Koster, Y. (2019, December 20). *Rijk bespaart per jaar ruim 1,3 miljard euro op Wmo*. Binnenlands Bestuur. <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/rijk-bespaart-meer-dan-13-miljard-euro-op-wmo>
- De Nederlandse Grondwet. (n.d.). *Verantwoordelijkheden uit de Grondwet*. Retrieved May 30, 2022, from https://www.denederlandsegrondwet.nl/id/vh8lnhrrouwy2/verantwoordelijkheden_uit_de_grondwet
- Digitale Overheid. (2020). *NL DIGibeter 2020*. Retrieved May 30, 2022, from <https://www.digitaleoverheid.nl/overzichtvan-alle-onderwerpen/nldigibeter/>
- Digitale Overheid. (2022, May 10). *Persoonlijke Regelingen Assistent*. Retrieved August 29, 2022, from <https://www.digitaleoverheid.nl/overzichtvan-alle-onderwerpen/dienstverlening-aan-burgers-en-ondernehmers/persoonlijke-regelingen-assistent/>
- Duysens, T. (2022, May 9). *Jongerenloket 2.0 zet in op integrale regie – Lost Lemon*. <https://www.lostlemon.nl/nieuws/jongerenloket-2-0-zet-in-op-integrale-regie/>
- Gemeente Den Haag. (n.d. b). *Zorg in natura*. Retrieved October 18, 2022, from <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/servicepunt-sociaal/zorg-in-natura.htm>
- Gemeente Den Haag. (2018, October 22). *Cléïntondersteuning* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=wIAbhpVGfSY>
- Gemeente Den Haag. (2021a, July 9). *Voortijdig schoolverlaten*. Retrieved August 12, 2022, from <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/onderwijs-en-studeren/voortijdig-schoolverlaten.htm>
- Heijne, K., & van der Meer, H. (2019). *Road Map for Creative Problem Solving Techniques: Organizing and Facilitating Group Sessions*. Boom uitgevers.
- Inspectie SZW. (2017). *Met 18 jaar ben je (niet) volwassen*.
- JIP. (n.d.). *Regel je Shit! - 18+ checklist*. Retrieved May 30, 2022, from <https://jiphaaglanden.nl/themas/18-checklist/>
- Jong doet mee. (2017). *Samenvatting van rapport 'Knelpunten aansluiting 18-/18+ in Haaglanden'*. <https://www.jongdoetmee.nl/wp-content/uploads/2017/06/2016-mei-Adviesrapport-conclusies-en-aanbevelingen-Knelpunten-aansluiting-18-18-in-Haaglanden.pdf>
- Kloosterman, D. (2020). *De wetten zorg & ondersteuning*. KansPlus, belangennetwerk verstandelijk gehandicapten.
- Kinderrechten.nl. (n.d.). *Leeftijds ladder: wat mag je doen vanaf welke leeftijd?* Kinderrechten.NL. Retrieved May 9, 2022, from <https://www.kinderrechten.nl/jeugd/leeftijds ladder/?age=18-jaar>
- Ministerie van VWS. (n.d.). *Zelf verpleging en verzorging inkopen (Zvw-pgb)*. Retrieved August 24, 2022, from <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/verzorging-verpleging-behandeling/zvw-pgb>
- Ministerie van VWS. (2016). *Het Nederlandse zorgstelsel*. Retrieved September 17, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/documenten/brochures/2016/02/09/het-nederlandse-zorgstelsel>

Nationale ombudsman. (2019). *Overheid moet in 2030 vooral eerlijk, begripvol en simpel zijn.* Retrieved from: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/overheid-moet-in-2030-vooral-eerlijk-begripvol-en-simpel-zijn>

Nationale Ombudsman. (2020). *Kan de burger ermee uit de voeten?* Bijdrage aan jaarvergadering NVVW.

Nederlands Jeugdinstituut. (2018). *Pleegzorg na 18 jaar Hoe doet u dat in uw gemeente?* Nederlands Jeugdinstituut En Nederlandse Vereniging Voor Pleeggezinnen.

Ombudsman den Haag. (2020). *Infographic Ombudsman Gemeente Den Haag.* <https://ombudsman.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/04/Infographic-Ombudsman-Gemeente-Den-Haag.pdf>

PerSaldo. (n.d. a). *Hoe vraag je een pgb aan?* PerSaldo: Wwww.Pgb.Nl. Retrieved August 16, 2022, from <https://www.pgb.nl/pgb/pgb-aanvragen/>

Rijksoverheid. (n.d. a). *Wanneer betaal ik een eigen risico voor mijn zorg?* Retrieved May 30, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/vraag-en-antwoord/eigen-risico-zorgverzekering>

Rijksoverheid. (n.d. b). *Wet langdurige zorg (Wlz).* Retrieved August 11, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verpleeghuizen-en-zorginstellingen/wet-langdurige-zorg-wlz>

Rijksoverheid. (n.d. c). *Hoe krijg ik ondersteuning van de gemeente vanuit de Wmo?* Rijksoverheid. Retrieved August 12, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/vraag-en-antwoord/ondersteuning-gemeente-wmo-2015-aanvragen>

Rijksoverheid. (n.d. d). *Wat is het verschil tussen een persoonsgebonden budget (pgb) en zorg in natura?* Retrieved August 16, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgebonden-budget-pgb/vraag-en-antwoord/verschil-pgb-zorg-natura>

Rijksoverheid. (n.d. e). *Welke verplichtingen en vaardigheden horen bij een persoonsgebonden budget (pgb)?* Retrieved August 16, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgebonden-budget-pgb/vraag-en-antwoord/pgb-vaardigheid>

Robeers, F. (2021, December 15). *Betaalt de gemeente vanaf 1 januari 2022 de GGZ-dagbesteding?* Schulinck. <https://www.schulinck.nl/opinie/betaalt-de-gemeente-vanaf-1-januari-2022-de-ggz-dagbesteding/>

SZW. (2021). *Introductie dossier Ministerie van SZW.* Retreived September 17, 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/documenten/rapporten/2017/11/01/introductiedossier-ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid>

Tomico Plasencia, O., Lu, Y., Bahia, S. E., Lehto, P., & Hivikoski, T. (2011). Designers initiating open innovation with multi-stakeholder through co-reflection sessions. In N. F. M.

Verwijsindex Haaglanden. (n.d.). Retrieved May 23, 2022, from <https://www.verwijsindexhaaglanden.nl/>

VNG. (n.d. a). *Common Ground.* Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Retrieved May 25, 2022, from <https://vng.nl/artikelen/common-ground>

VNG. (n.d. b). *Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015: vanaf 2021 kan het anders.* VNG. Retrieved August 12, 2022, from <https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmo-2015-vanaf-2021-kan-het-anders>

Vreeburg, E., & Ziech, A. (2021). *Op de drempel van 18 jaar- alleen verder.*

Waarstaatjegemeente.nl. (n.d.). *Dashboard Jeugd en jeugdhulpverlening Den Haag.* Retrieved September 1, 2022, from <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/jeugd-en-jeugdhulpverlening>

Zorgverzekering Informatie Centrum. (2021). *Kinderen en de zorgverzekering.* Retrieved May 31, 2022, from <https://www.zorgverzekering.org/kinderen-zorgverzekering/#pliktig>

Zorgwijzer. (n.d.). *Jeugdzorg in Nederland (Jeugdwet).* Zorgwijzer. Retrieved August 11, 2022, from <https://www.zorgwijzer.nl/faq/jeugdzorg>