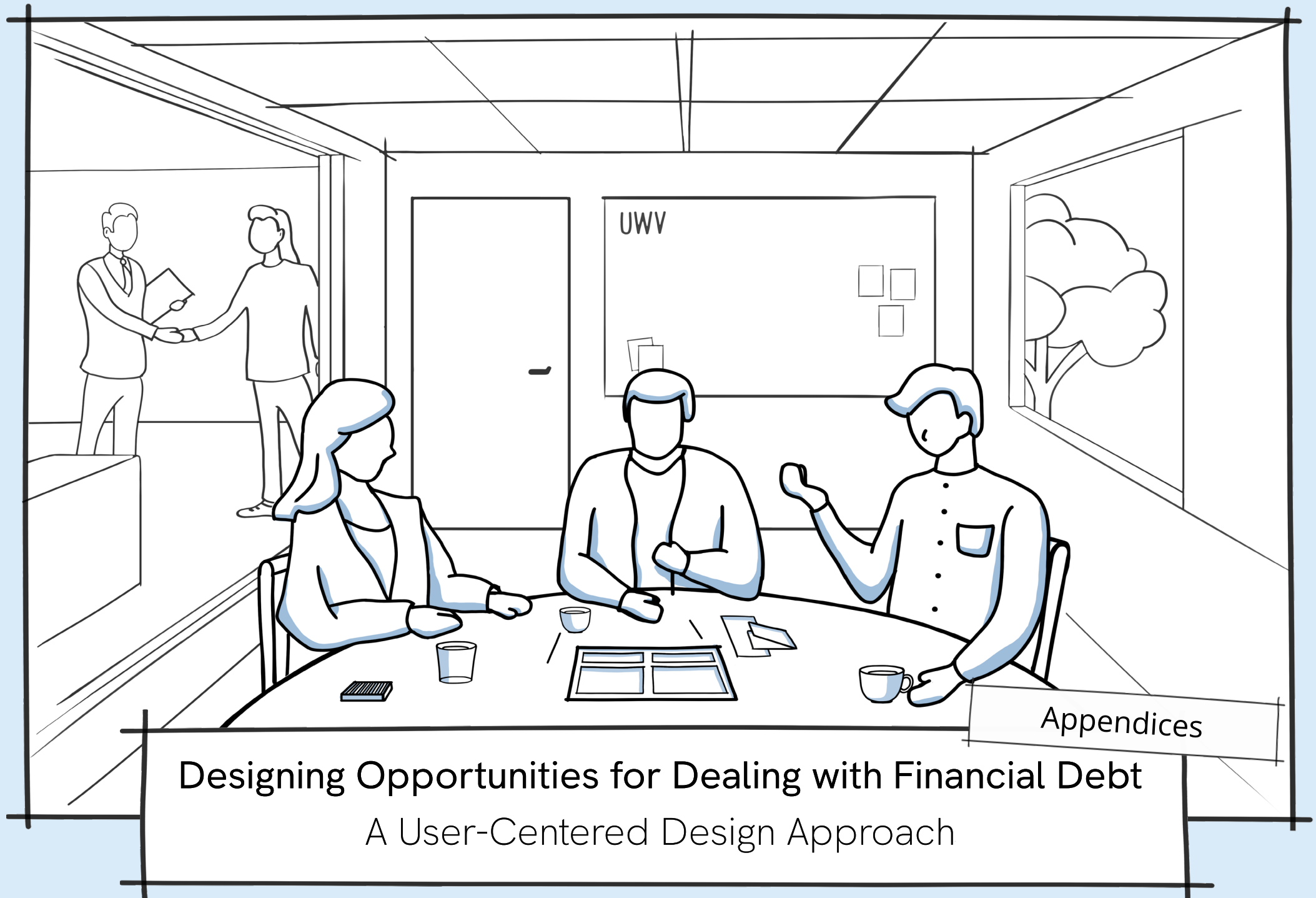




Appendices

A:	Design Brief	4
B:	Interview with the expert from SBK (UWV)	8
C:	Interviews with client advisors from Team Geldzorgen	14
D:	Customer journey 'Ik ontvang een vordering' by UWV	22
E:	Interview about VFV's internal processes	24
F:	Analysis of the service blueprint	30
G:	Process of combining all insights into problem areas	32
H:	Problem area assessment interview (VFV)	34
I:	Problem area assessment interview (experience expert)	40
J:	Full list of design criteria	46
K:	Brainstorm session about the Interaction Qualities	48
L:	Co-creation workshop setup	52
M:	Analysis of personally received cards and envelopes	72
N:	Interview with the former mentor of VFV about the final concept	74
O:	Sheets from the brainstorm session on the fourth touchpoint	84
P:	Materials used during the evaluation sessions	90

Appendix A: Design Brief

DESIGN
FOR our
future

TU Delft

IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

This document contains the agreements made between student and supervisory team about the student's IDE Master Graduation Project. This document can also include the involvement of an external organisation, however, it does not cover any legal employment relationship that the student and the client (might) agree upon. Next to that, this document facilitates the required procedural checks. In this document:

- The student defines the team, what he/she is going to do/deliver and how that will come about.
- SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs) reports on the student's registration and study progress.
- IDE's Board of Examiners confirms if the student is allowed to start the Graduation Project.

USE ADOBE ACROBAT READER TO OPEN, EDIT AND SAVE THIS DOCUMENT
Download again and reopen in case you tried other software, such as Preview (Mac) or a webbrowser.

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME

Save this form according to the format "IDE Master Graduation Project Brief_ familyname_firstname_studentnumber_dd-mm-yyyy". Complete all blue parts of the form and include the approved Project Brief in your Graduation Report as Appendix 1 !

family name Hagendijk 6833
initials R given name Rick
student number 4685679
street & no.
zipcode & city
country
phone
email

Your master programme (only select the options that apply to you):

IDE master(s): ☐ IPD ☒ DfI ☐ SPD

2nd non-IDE master:

individual programme: - - (give date of approval)

honours programme: ☐ Honours Programme Master

specialisation / annotation: ☐ Medisign

☐ Tech. in Sustainable Design

☐ Entrepreneurship

SUPERVISORY TEAM **

Fill in the required data for the supervisory team members. Please check the instructions on the right !

** chair Sleeswijk Visser, F. dept. / section: HCD / DCC

** mentor Brand-de Groot, S.C.M. dept. / section: HCD / HICD

2nd mentor De Boer, S.

organisation: UWV

city: Amsterdam country: Netherlands

comments (optional) Where the chair's coaching will be regarding user-centered design, user-research, and service design, the mentor's coaching will be based on her expert knowledge regarding visual communication and formgiving.

Chair should request the IDE Board of Examiners for approval of a non-IDE mentor, including a motivation letter and c.v..

Second mentor only applies in case the assignment is hosted by an external organisation.

Ensure a heterogeneous team. In case you wish to include two team members from the same section, please explain why.

Procedural Checks - IDE Master Graduation

APPROVAL PROJECT BRIEF

To be filled in by the chair of the supervisory team.

chair Sleeswijk Visser, F. date 06 - 09 - 2023 signature

CHECK STUDY PROGRESS

To be filled in by the SSC E&SA (Shared Service Center, Education & Student Affairs), after approval of the project brief by the Chair. The study progress will be checked for a 2nd time just before the green light meeting.

Master electives no. of EC accumulated in total: 27 EC

Of which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme 27 EC

List of electives obtained before the third semester without approval of the BoE

name Robin den Braber date 02 - 10 - 2023 signature

FORMAL APPROVAL GRADUATION PROJECT

To be filled in by the Board of Examiners of IDE TU Delft. Please check the supervisory team and study the parts of the brief marked **. Next, please assess, (dis)approve and sign this Project Brief, by using the criteria below.

- Does the project fit within the (MSc)-programme of the student (taking into account, if described, the activities done next to the obligatory MSc specific courses)?
- Is the level of the project challenging enough for a MSc IDE graduating student?
- Is the project expected to be doable within 100 working days/20 weeks ?
- Does the composition of the supervisory team comply with the regulations and fit the assignment ?

Content: ☐ APPROVED ☐ NOT APPROVED

Procedure: ☒ APPROVED ☐ NOT APPROVED

comments

name Monique von Morgen date 03 - 10 - 2023 signature



Personal Project Brief - IDE Master Graduation

Designing for Personal Debt Control: A User-Centered Design Approach

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 04 - 09 - 2023

15 - 03 - 2024 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, ...).

UWV is a Dutch government organization that helps people who are unemployed and/or are unable to work by helping get back into work and by providing benefits. On the employer side, UWV supports employers on all sorts of issues relating to employment.

UWV is a large organization consisting of many departments and divisions. One of these divisions is the division 'Uitkeren' which makes sure benefits are processed quickly and efficiently. Within this department, benefit experts determine the amount and the duration of the benefits and also determine whether benefits were paid out unrightfully and need to be reclaimed.

In the process of paying back the claim, UWV found out that clients currently experience multiple difficulties. These difficulties are partly the result of unclear communication UWV and a lack of information. For instance, UWV only sends one information letter at the start of the reclamation process stating the amount of the claim. Apart from this one letter clients currently are not or limitedly supported by the UWV during the period of the claim. For example, a client can only receive information about an ongoing claim over the phone, receive an overview of ongoing claims only shared on paper (not digitally), and payments can only be done manually in the clients' personal bank application.

Because these clients needed to apply for a benefit from UWV in the first place, these clients often are in a difficult period of their life (e.g. temporary illness, being fired from a job, or handicapped). When these clients then also need to pay for a claim by UWV this causes additional financial stress. Moreover, in most cases, these clients already have financial problems with other parties than UWV as well. These and other factors result in clients worrying about their financial situation and not being in control over their financial situation, both limiting their ability (i.e. 'doenvermogen') to take action and regain control over their finances.

Therefore, UWV wants to offer better services to their clients who have to pay back UWV due to a claim by UWV. UWV wants these clients to have more control over their financial situation. UWV is currently working on an online environment for its clients to manage their claim as an approach to give people more insight in and control over open reclamations. This online environment is envisioned to (1) provide insights into reclamation details of open claims, (2) offer ways to (partly) pay for the claim with modern payment options, and (3) provide ways to digitally make payment agreements. When realized, this environment will also act as a step-up towards a government wide portal (for managing claims and financial debt) to which UWV would like their systems to connect to.

UWV recognizes that this online solution might not fit all of its clients, and is interested in additional ways to make support these clients and make them feel seen, heard, and helped. UWV's main interest is to explore what other additional solutions they can bring to their clients to offer more control over an ongoing claim.

For all new services, UWV aims for them to take into account the personal situation of their clients. When needed/preferred UWV offers personal contact with its staff (over the phone or in person). When personal contact is not required, UWV aims to provide digital services that are inclusive to all of its clients under their vision of 'Drempelloze Digitale Dienstverlening' (i.e. 3D). 3D is about offering usable, accessible, and inclusive digital services to clients. Clients should be able to manage most tasks easily Online by themselves, freeing up resources to spend on more complex cases where needed.

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

TO PLACE YOUR IMAGE IN THIS AREA:

- SAVE THIS DOCUMENT TO YOUR COMPUTER AND OPEN IT IN ADOBE READER
- CLICK AREA TO PLACE IMAGE / FIGURE

PLEASE NOTE:

- IMAGE WILL SCALE TO FIT AUTOMATICALLY
- NATIVE IMAGE RATIO IS 16:10
- IF YOU EXPERIENCE PROBLEMS IN UPLOADING, COVERT IMAGE TO PDF AND TRY AGAIN

image / figure 1: _____

TO PLACE YOUR IMAGE IN THIS AREA:

- SAVE THIS DOCUMENT TO YOUR COMPUTER AND OPEN IT IN ADOBE READER
- CLICK AREA TO PLACE IMAGE / FIGURE

PLEASE NOTE:

- IMAGE WILL SCALE TO FIT AUTOMATICALLY
- NATIVE IMAGE RATIO IS 16:10
- IF YOU EXPERIENCE PROBLEMS IN UPLOADING, COVERT IMAGE TO PDF AND TRY AGAIN

image / figure 2: _____

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.

UWV wants to serve clients who have an ongoing reclaim from UWV by providing them with more control over their financial situation and insight into the reclamation process and is currently building digital services to support this. However, while UWV has already done research on how clients experience the reclamation process, more insight is needed into how to address these clients' needs, how to develop solutions that serve these clients in a supportive and inclusive way, and to address their actual underlying needs.

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.

During this graduation project, an inclusive concept will be designed to provide UWV's clients more control over _____ financial (reclamation) debt they have due to reclamations done by UWV. This design will be grounded in qualitative user research, literature studies, UWV staff interviews, and observations of UWV staff helping clients.

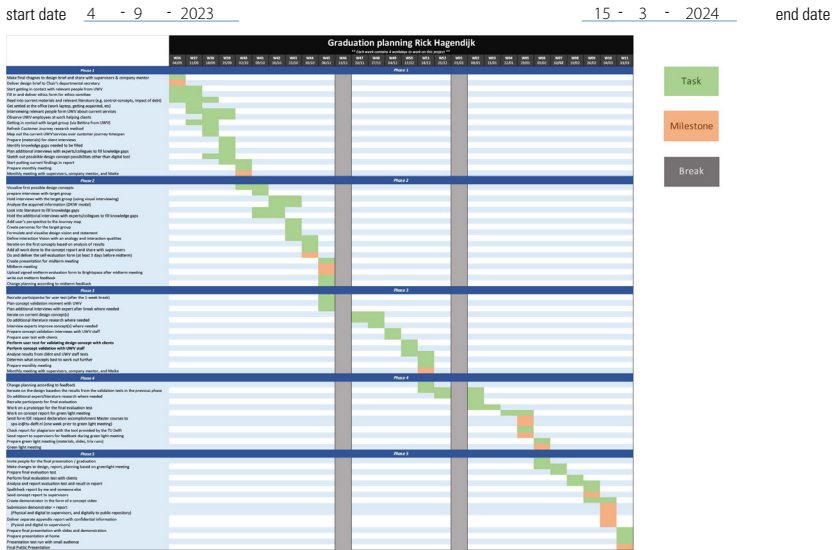
At the end of this project, I expect to deliver a design concept to offer clients more control over the financial reclamation debt due to reclamations done by UWV. This design concept will be designed as an addition to the online environment UWV is planning to develop. This design can well be in (but is not limited by) the form of an online tool, a workshop, a card deck, or a service for UWV to provide to their clients. The form of the design solution that will be created depends on the outcomes of the research and is thus yet to be determined. Based on the research and design activities during this project, I expect to offer insights about the needs UWV's clients have regarding UWV's services. With these insights, I expect to be able to deliver additional recommendations regarding other services UWV provides to their clients (like the online environment that is currently being developed).

To come to these results there are some design challenges that need to be faced during this project. Firstly, it is unclear which services UWV currently provides to these clients and how these services are experienced by the clients. Secondly, it is also unclear who these clients with (reclamation) debt are, what their personal needs are, and what they expect from UWV. Thirdly, the impact of financial debt on a person's personal life and ability to work with UWV's services is yet to be determined.

The final design will be presented in the form of a concept video. This video is expected to showcase the design and explain the reasoning behind it. Furthermore, a working prototype will be created for testing the design with clients.

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.



During this graduation project I plan on working 4-day workweeks working both from home and from the UWV office in Sloterdijk (Amsterdam). Also, I plan on having two weeks off during this project: one week after the midterm meeting and one week around New Years. This project will therefore take more than 20 weeks in total (as can be seen in the visual above). Put simply, the project will consist of five phases, where each phase takes approximately 5 weeks and each phase ends with a meeting with all supervisors and the company mentor present.

I plan to interview UWV staff to learn about the services UWV currently provides for their clients (with ongoing reclaims) and to learn more about these clients from UWV's point of view. Additionally, I am planning on doing a literature study on 'the impact of financial worries', the topic of 'doenvermogen', and 'financial control-concepts'. Lastly, I plan on doing interactive visual interviews with clients to learn more about the target group (their needs, wishes, personal context) and to find out the difficulties these clients experience during UWV's reclamations process. The findings of the different research activities will come together in a customer journey map of the clients' experience with UWV's services and the clients' (unmet) needs. Furthermore, I plan to create personas, an interaction vision, a design statement, and a design vision based on the findings.

Throughout the project, I will ideate on and design possible design concepts based on the insights I gather throughout. I plan to do a user study/visual interview session to validate the concept(s) with clients and a feasibility interview with UWV to test the desirability and feasibility of my concepts. The feedback from both clients and UWV staff will be used to do additional research where needed, iterate on the design concept, and prototype it. Lastly, I plan on validating the final design with the working prototype at the end of the project. In the last phase of the project, I plan on finalising the report, creating a concept demonstration video, and preparing for the final presentation.

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.

This project was set up because as a designer I want to design products and services that help people in their personal lives. I believe that understanding the end user, his/her personal needs and personal context is the basis of good design. The topic of inclusive design sparked my personal interest because of my personal interest in designing and refining the usability and user experience of products and services. The decision to work with UWV for this project was made because, in my personal opinion, a government organization is preeminently an organization whose services should be designed inclusively with the user's needs at the core.

During this design project, I want to prove my competences in navigating and managing a research and design project. Furthermore, I want to prove that a user-centred research and design approach can be used to design inclusive products and services that people are really helped with.

Competences I still want to learn are:

- To work more visually during all phases of the project
- To navigate through a large organization and deal with everything that comes with it.
- To build my confidence and stand for the skills I know I have as a designer and design researcher.
- To stick to and manage my planning so I do not overwork myself at the expense of my personal well-being.
- To gain expert knowledge from experts in the field and other designers when I feel stuck in my process and/or to enrich my knowledge in topics relevant to the project.
- To gain experience with design research tools like journey mapping

Based on my learning ambitions I formulated the following personal learning goals for this graduation project:

- I want to learn to better communicate my results, findings, research process, and design process visually.
- I want to learn to use visualizations and visualization techniques while working with the target group.
- I want to learn to use journey mapping as a research tool to better understand the process the target group is going through while using UWV's services.
- I want to learn how to plan realistically and manage the planning in a way I do not have to compromise on my personal well-being.
- I want to learn to more frequently ask for expert opinions where applicable while being confident in the skills I have as a TU Delft Industrial Designer.
- I want to learn how to navigate through and operate in a large organization like UWV.

FINAL COMMENTS

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

Appendix B: Interview with the expert from SBK (UWV)

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewee: Senior Kennisadviseur Strategie, Beleid en Kenniscentrum at UWV
Interview setting: Online on MS Teams
Date: 02/10/2023

What to get out of the interview

This interview is set up to:

- Learn more about the topic of ‘doenvermogen’
- Learn about the impact financial debt has on someone’s ‘doenvermogen’
- Learn about how UWV’s services could be changed to better fit its clients' level of ‘doenvermogen’.

Setup

This interview will be semi-structured, meaning it will mostly consist of a conversation following these questions. It will also allow the interviewee the flexibility to provide detailed and extensive answers if they wish to do so.

Interview questions

As the interview is held in Dutch, the questions prepared for this interview are also in Dutch.

Asking for consent

- Mag dit interview opgenomen worden middels een geluidsopname zodat ik deze nog een kan naluisteren en transcriberen?
- Mag ik je (geanonimiseerde) antwoorden op de vragen van dit interview verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek?
Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening (UWV) om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.

General

1. Hoe zou jij het begrip ‘doenvermogen’ in eigen woorden uitleggen?
2. Op welke manieren beïnvloed een beperkt doenvermogen het leven van cliënten op dagelijkse basis? *Heeft u hier voorbeelden van?*
3. Heeft een verminderd doenvermogen op de digitale vaardigheden van een client? *Zo ja, in welke mate?*
4. Zijn er bepaalde uitkeringen waarin jij ziet dat het begrip van doenvermogen extra relevant is? *Zo ja, welke zijn dat en licht toe?*
5. Wat kan er gedaan worden om dienstverlening beter aan te laten sluiten bij cliënten met een verminderd doenvermogen.

Questions regarding financial debt

6. Op welke manier hebben schulden een impact op het doenvermogen van cliënten? *Kan je hier voorbeelden van noemen?*
7. Wat kan er gedaan worden om dienstverlening beter aan te laten sluiten bij cliënten met een verminderd doenvermogen specifiek door schulden?

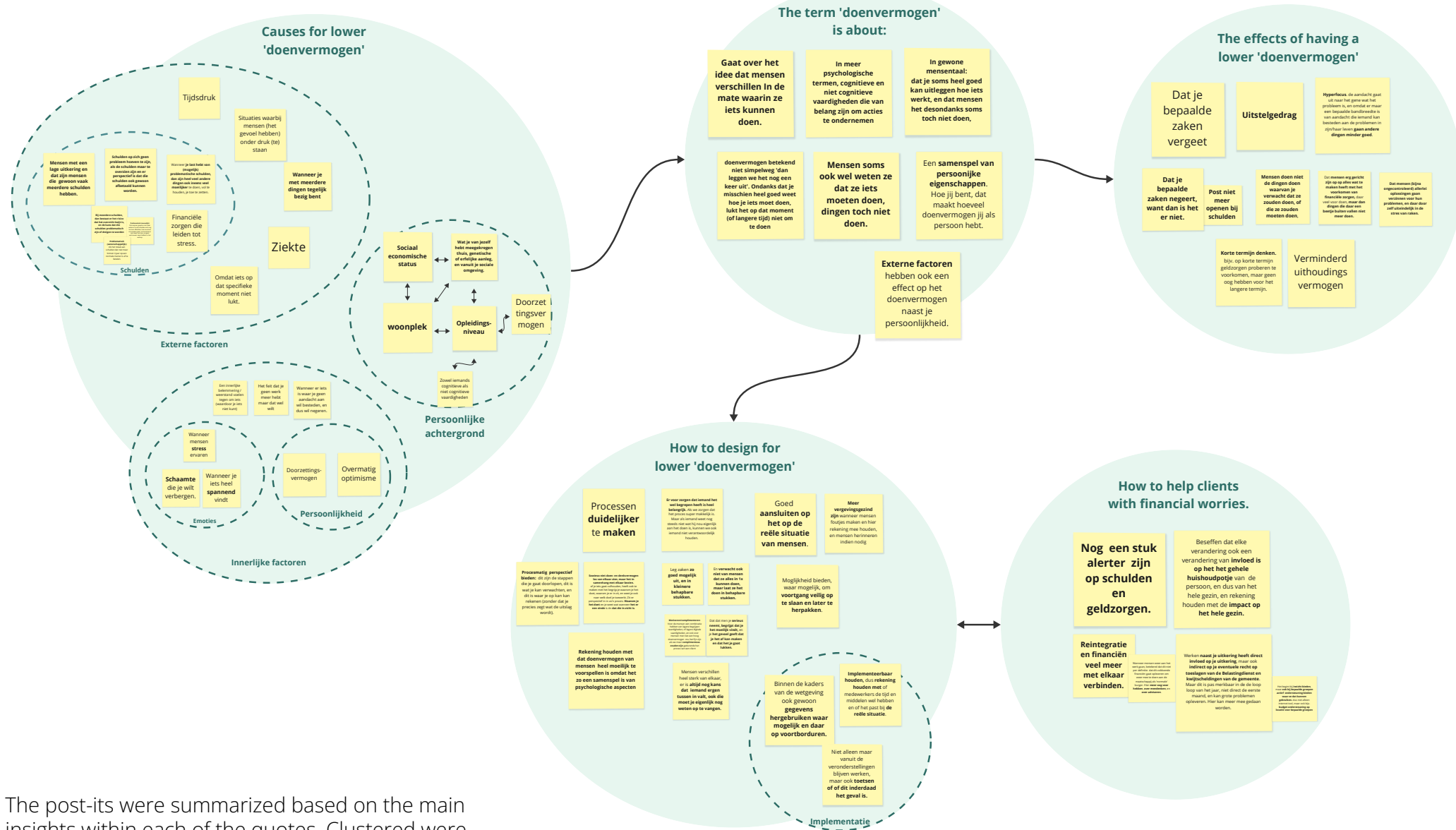
Regarding reclaims by UWV

8. Op welke manier zie jij dat invorderingen door UWV een negatief effect heeft op het doenvermogen van cliënten?
9. Op welke manier denk jij persoonlijk dat het invorderproces aangepast zou kunnen worden zodat het beter aan sluit bij het doenvermogen van cliënten?

Results



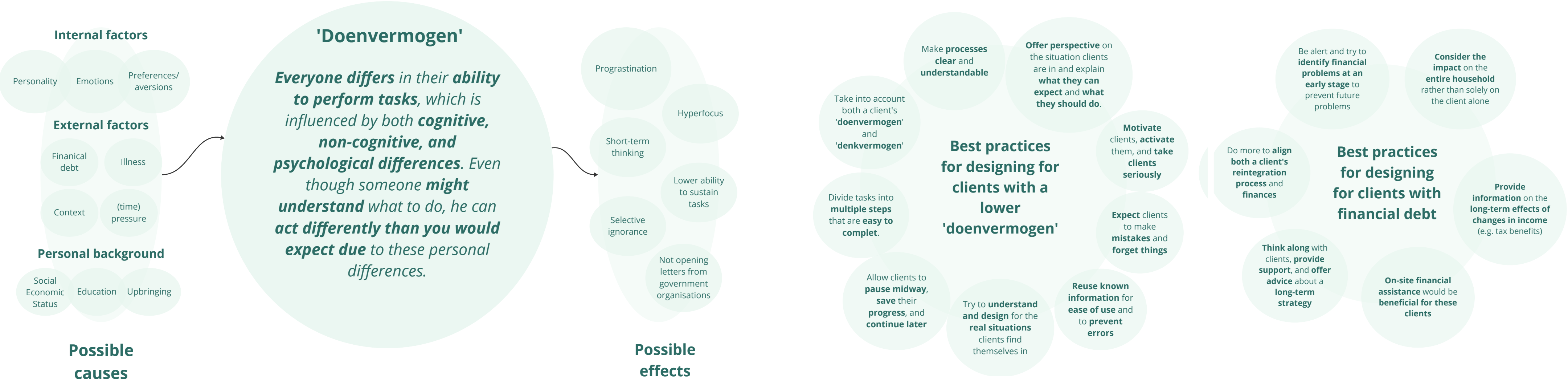
Analysis



The answers provided by the expert (i.e. quotes) were added onto digital post-its.

The post-its were summarized based on the main insights within each of the quotes. Clustered were created based on the contents of the quotes, and then relations between quotes were identified.

Findings



General insights were drawn from the clusters of insights, and visualized based on the relations between them.

Appendix C: Interviews with client advisors from Team Geldzorgen

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewees: 5 Client advisors from Team Geldzorgen
Interview setting: At KCC Team Geldzorgen in Goes
Date: 26/09/2023

What to get out of the interview

This interview is set up to learn more about the difficulties that people with financial worries experience and the problems they seek help for from the advisors from Team Geldzorgen. Additionally, the interviews will be used to gain expert knowledge from the advisors' point of view regarding services that could potentially help these clients with their common difficulties.

The interviews will begin by asking the interviewee for consent to record the interview and use the insights from the interviews in my graduation research. Then, some questions will be asked regarding the type of people who call these advisors from Team Geldzorgen and the most common questions/difficulties that arise during conversations. The interview will conclude with some final questions about the advisors' future vision for additional services to assist the clients they speak to on the phone.

Setup:

This interview will be semi-structured, meaning it will mostly be a conversation along the lines of these questions while leaving room for the interviewee to give broad and elaborate answers to the questions if desired.

Interview questions

As the interview is held in Dutch, the questions prepared for this interview are also in Dutch.

Asking for consent

- Mag dit interview opgenomen worden middels een geluidsopname zodat ik deze nog een kan naluisteren en transcriberen?
- Mag ik je (geanonimiseerde) antwoorden op de vragen van dit interview verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek?
Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening (UWV) om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.

About their operations

1. Wat de meest voorkomende reden waarom mensen naar jullie bellen voor advies?
 - a. Wat is de meest gestelde vraag van mensen met schuldenproblematiek?
 - b. Welke vragen hebben cliënten voornamelijk met betrekking tot terugvorderingen?
2. Wat zijn de top 3 problemen waar deze cliënten met schulden tegenaan lopen met betrekking tot de dienstverlening van het UWV specifiek rondom terugvorderingen?
3. Begrijpen de cliënten die jij spreekt UWV's redenering achter besluiten met betrekking uitkeringen en/of terugvorderingen?
Wanneer wel/niet? Waarom wel/niet?
4. Hebben de cliënten die jij spreekt veelal begrip voor het UWV en de besluiten van het UWV?
Wanneer wel/niet?

About a new product/service

5. Wat is een veelvoorkomend advies/antwoord dat jij geef aan veel van de cliënten wanneer je hen te woord staat over de telefoon?
6. Is een algemeen advies wat op veel deze cliënten met geldzorgen van toepassing kan zijn en waar veel cliënten baat bij zouden hebben?
 - a. En specifiek met betrekking tot terugvorderingen?
7. Wat voor dienst(en)/service(en) denk jij dat nu niet bestaat maar wel veel mensen die jij aan de telefoon krijgt zou kunnen helpen?
8. Wat zou er kunnen zijn of gebeuren wat jouw werkdag stukken leuker zou maken?
i.e. Wat doe je dan anders? Wat is er dan wat er nu (nog) niet is? Wie belt er dan?

In case there is time left

1. Bij welke uitkeringen kom je de meeste mensen tegen met vragen rondom terugvorderingen en schulden?
e.g. AW of de WW, een specifieke uitkering, combinatie van uitkeringen, etc.
2. Wat voor mensen krijg je voornamelijk aan de telefoon?
e.g. Leeftijdsgroep, burgerlijke stand, uitkering, emotionele toestand, etc.

Results



The answers given by each of the client advisors were put onto digital post-its after listening back the recordings of the interviews.

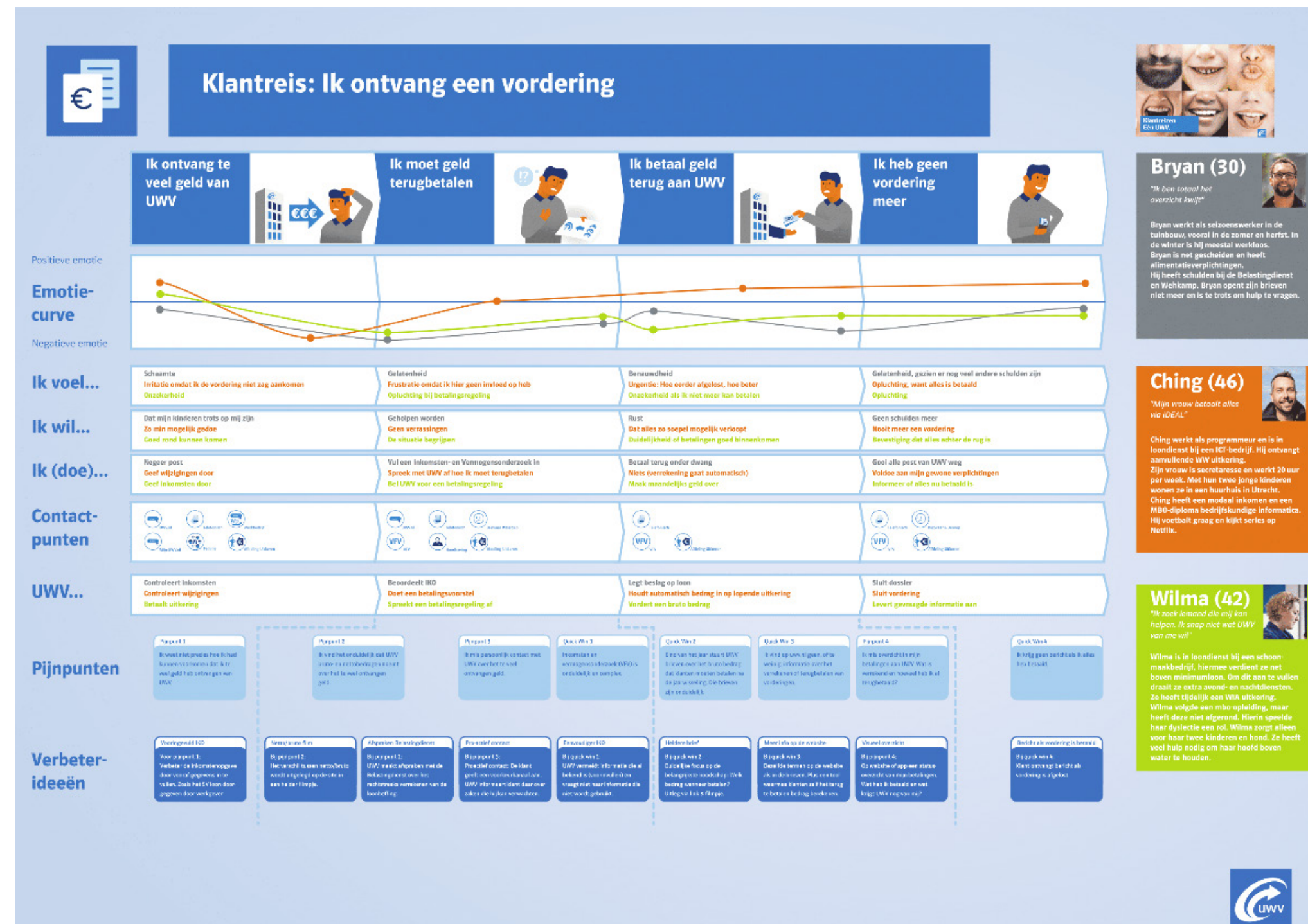
Analysis



All answers relating to the same question were then clustered and each of the clusters was summarized with an insight statement.



Similar clusters were created to illustrate these insights. These clusters were also given specific names to allow for quickly identifying the main takeaway from each cluster.



Appendix E: Interview about VFV's internal processes

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewee: Employee Mentor Invorderen at VFV
Interview setting: Online in MS Teams
Date: 16/10/2023

What to get out of the interview

This interview is set up to better understand all the steps and decisions that UWV's employees need to make during the reclamation process. To what extent does the preliminary flowchart accurately represent the reclamation process (from UWV's point of view)? Which steps are taken on UWV's side? What considerations

Structure

This interview will be semi-structured, meaning it will mostly be a conversation along the lines of the interview questions, while leaving room for the interviewee to elaborate on their answers and divert from the questions if desired.

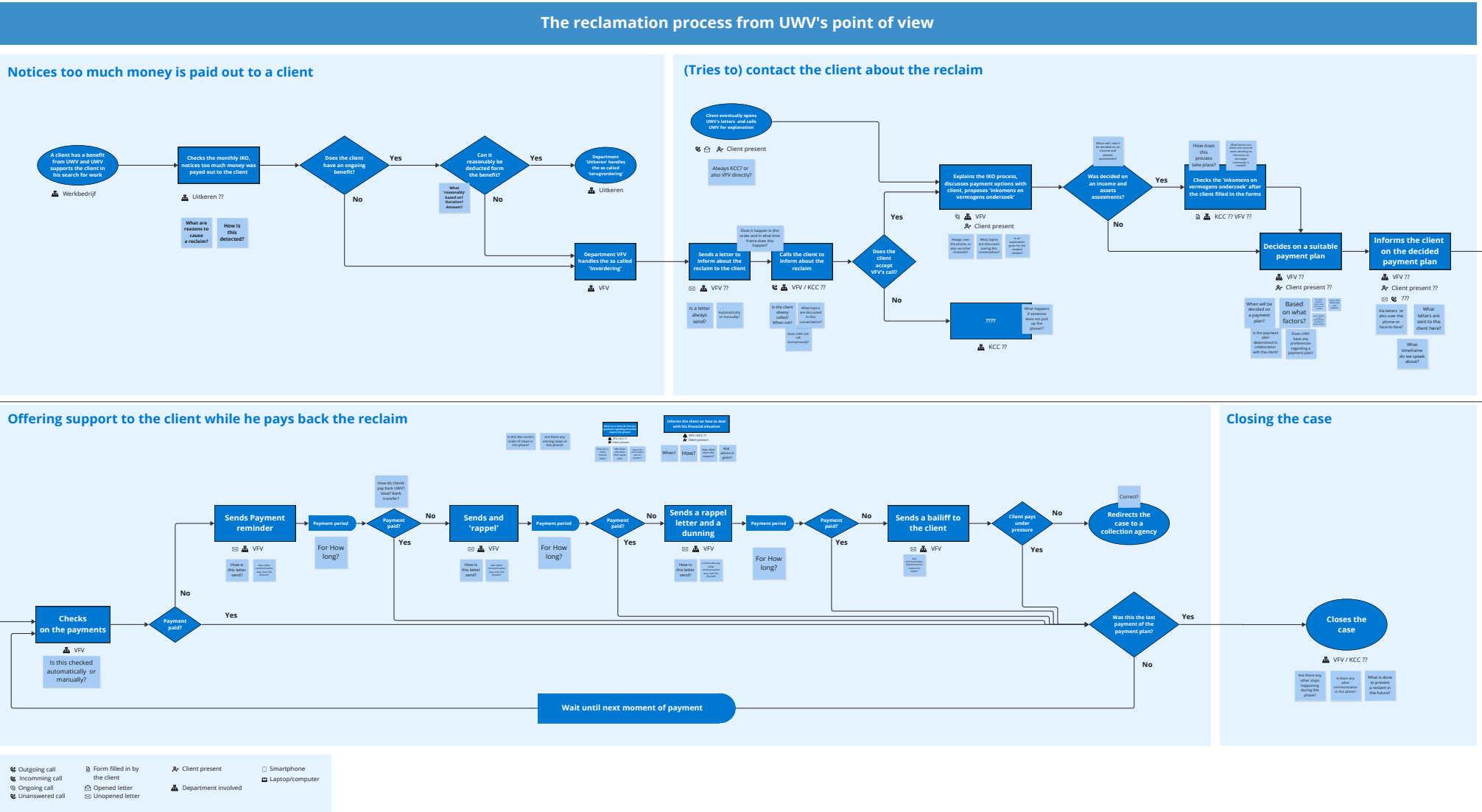
In the first part of the interview, the interviewee will be asked for consent to record the interview and to use the insights from this interview session in my graduation research. Then, two questions regarding the effect of reclamations by UWV on financial debt will be asked.

In the second part of the interview, the interviewee will be shown a flowchart created for UWV's reclamation process based on prior knowledge from the UWV's 'klantenreis' and persona. The interviewee and interviewer will go through the different phases of the process, and

are made? What knowledge are decisions based on? During which steps do UWV employees and clients interact with each other? These are questions that will be answered based on the insights gathered from this interview in order to further develop the flowchart and ensure that it accurately represents UWV's reclamation process.

for each step, the interviewee will be asked questions relating to each step to validate and expand on the flowchart based on the answers given. Digital post-its are used to map the questions and knowledge gaps regarding VFV's reclamation process onto the flowchart. This approach is chosen as it gives structure to the interview, validates the preliminary flowchart, and makes it easier for the interviewee to add steps or information to what's already in the flowchart while going over it step-by-step.

Lastly, the interview will end with some questions regarding their vision on a reclamation from UWV and financial debt, and how the reclamation process could be changed to better support clients with financial problems. Additionally, the interviewee will be asked about several possibilities of gaining access to the letters UWV sends its clients during the reclamation process for further research.



Interview questions

As the interview is held in Dutch, the questions prepared for this interview are also in Dutch.

Asking for consent

- Mag dit interview/gesprek opgenomen worden middels een geluidsopname zodat ik deze nog een kan naluisteren en transcriberen?
- Mag ik je (geanonimiseerde) antwoorden op de vragen van dit interview verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek?
Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening (UWV) om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.

Questions about the effect of a reclaim and debt on clients:

1. Welk effect heeft volgens jou een invordering op de (mogelijke) schuldensituatie van cliënten?
2. Kan je zeggen dat een invordering van het UWV in feite ‘schuld’ is die mensen hebben bij het UWV?
Waarom wel/niet? Is er een verschil tussen een invordering en een schuld?

Questions about the reclamation process of VFV

These questions will be asked and answered while going over the flowchart with the participant:

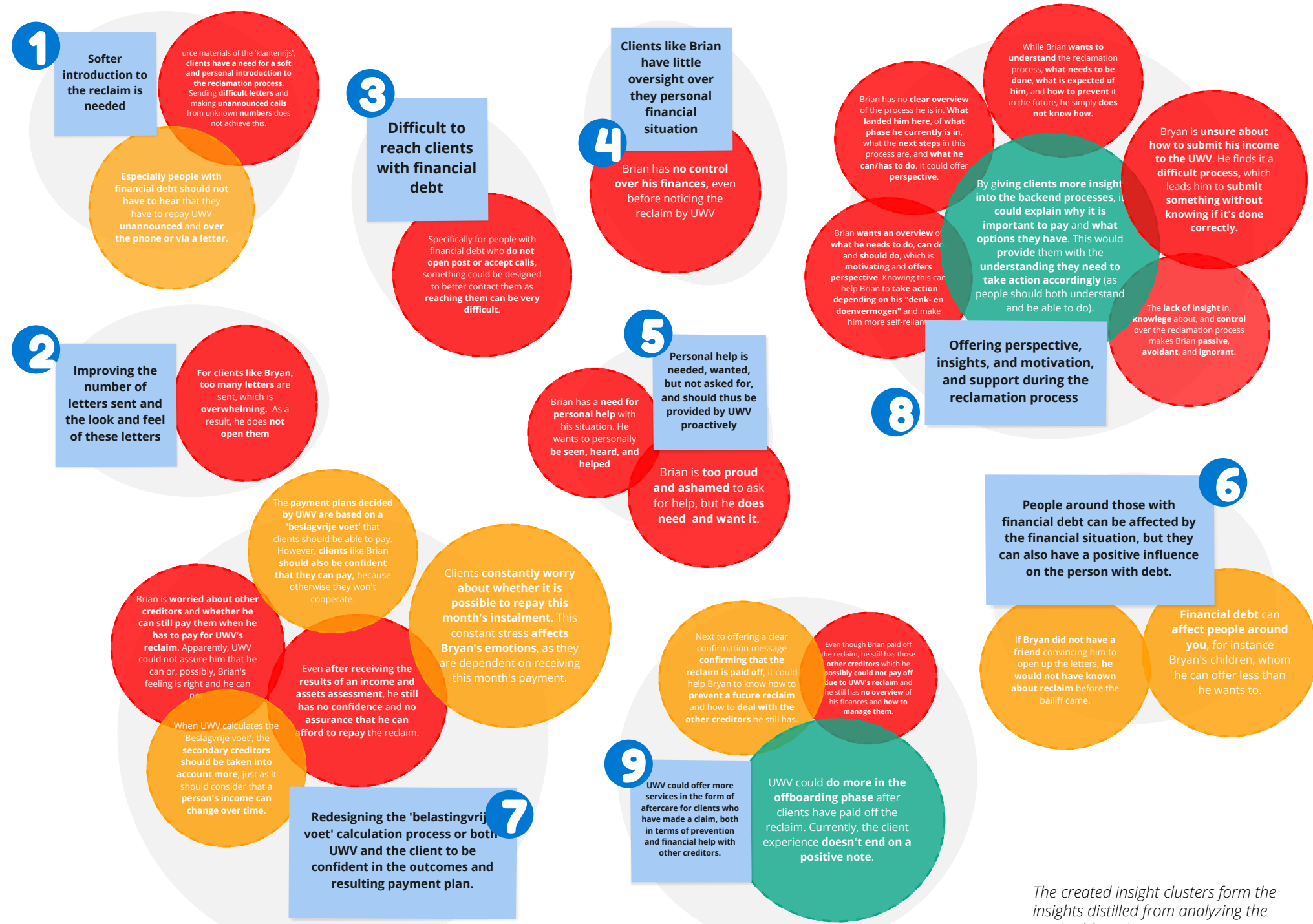
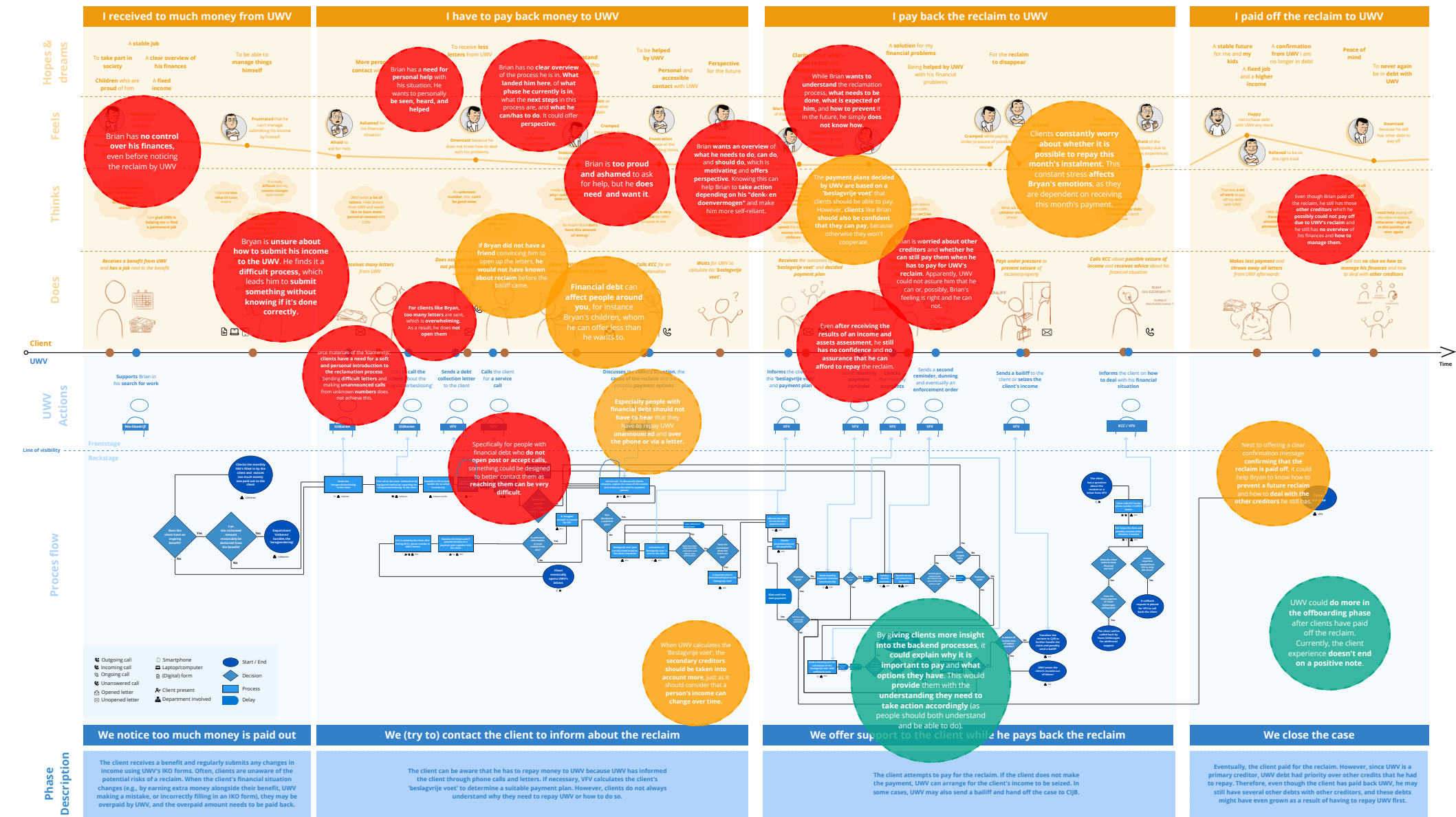
1. Wat zijn de redenen waarom een vordering kan ontstaan?
Kan je voorbeelden hiervan noemen?
2. Wat zijn de redenen om vordering niet te verrekenen en er een invordering (harde vordering) van te maken?
Ik had begrepen dat onder andere duur van de uitkering en de hoogte van de vordering van invloed is. Klopt dit, zijn er nog meer aspecten, en kan je deze toelichten?
3. Op welke momenten in de klantenreis is er contact tussen een medewerker van het UWV en de client? *E.g. via brieven, telefoongesprekken, ontmoetingen, etc.*
 - a. Welke middelen worden hiervoor gebruikt?
E.g. brief, telefoongesprek, face-to-face ontmoeting

- b. Wie initieert het contact?
i.e. UWV of de client?
 - c. Welke afdeling/divisie van het UWV is hierbij betrokken?
 - d. Hoe wordt bepaald wel type contact het meest passend is?
e.g. Zijn hier criteria voor?
4. Wat gebeurt er in het geval van geen gehoor van de client op een brief of telefoontje? *E.g. start dan gelijk het proces van betaalherinneringen en aanmaningen?*
 5. Word er nog steeds anoniem gebeld door het UWV?
 6. Bij welke stappen is de client aanwezig en welk stappen gebeuren uit het zicht van de client?
 7. Op basis van welke criteria wordt het betalingstermijn voor de betalingsregeling vastgesteld?
 8. In welke gevallen wordt een inkomens en vermogens onderzoek ingesteld en hoe verloopt dat proces?
 9. Als een client vragen heeft over een invordering, welke mogelijkheden heeft hij dan om deze vragen beantwoord te krijgen?
En gebeurt het vaak dat mensen bellen met vragen over de vordering?
 10. Wanneer wordt de client gedurende het invorderproces aanvullende hulp aangeboden voor zijn financiële situatie en wat voor hulp wordt er dan geboden?
E.g. doorverwijzing Team Geldzorgen of schuldhulpverlening?
 11. Kijkend naar system blueprint zoals ik die nu heb opgesteld, in hoeverre is deze accuraat en welke stappen ontbreken er nog?

Last questions to end the interview with:

1. Met betrekking tot cliënten met schulden, waar zie jij zelf momenteel verbeterpunten om specifiek cliënten met schulden beter ondersteunen in hun financiële situatie?
2. Is het mogelijk dat ik de brieven die UWV verstuurt gedurende het invorderproces kan inzien (de algemene templateversies van de documenten)?
I.e. de invorderbeslissing, inkomsten en vermogens onderzoek, aanmaningen, etc.
3. Over wat u zojuist allemaal gedeeld heeft, zijn er zaken waarvan u toch liever niet heeft dat ik ze verwerk in mijn onderzoek?

Appendix F: Analysis of the service blueprint



The created insight clusters form the insights distilled from analyzing the service blueprint.

32



Appendix H: Problem area assessment interview (VfV)

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewee: Ex-mentor invorderen VfV
Interview setting: Online interview using MS Teams
Date: 21/11/2023

Wat to get out of this interview

For this interview, one main goal and multiple sub goals were formulated, as can be seen below.

Main goal:

To determine which of the problem statements are most important to address, based on the frequency and severity of the problems.

Sub goal 1:

To gain advice from an VfV expert regarding what problem to address.

Sub goal 2:

To validate the design direction, to prevent working on a design project that solves no real problems.

Sub goal 3

To better understand the spread of clients VfV services and how diferent types of clients can be grouped together.

Method

This interview is set up to be conducted in the form of a visual interview and consists of several phases. These phases are structured similarly to the interview with the experience expert.

Phase 0 - Asking for consent

The interviewee will be asked whether the audio of the interview can be recorded for the researcher to transcribe and listen back to later. Additionally, the interviewee will be asked if the answers to the interview can be used as insight during this graduation project, which will be publicly published at the moment of graduation.

Consent

1

Mag dit interview / gesprek opgenomen worden middels een een geluidsopname zodat ik deze nog eens kan terugluisteren en transcriberen?

Ja

Nee

2

Mag ik je antwoorden op de vragen van dit interview / gesprek verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek?
Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.

Ja

Ja, maar anoniem

Nee

Phase 1 - Sensitising / introduction

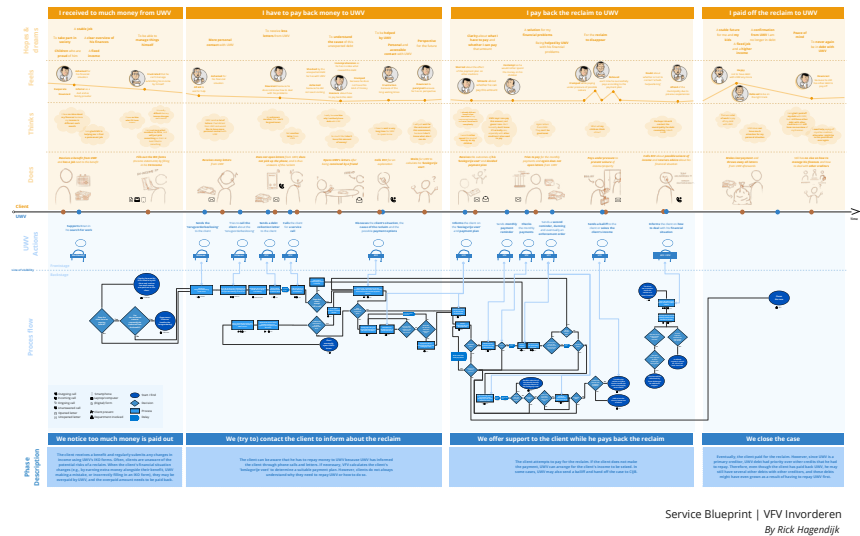
In this phase, the interviewer will share his screen with the interviewee, and the service blueprint will be presented. The interviewer will briefly go over the service blueprint, explaining what it is currently like for a client with financial debt to go through the complete reclamation process from VfV. Not too much time will be spent on going over the service blueprint, as the interviewee had already seen earlier versions of the flowchart and customer journey in a previous interview. At any moment, the interviewee can ask questions, and they will be answered by the interviewer.

Then, the identified problems will be shown, and the process of filtering the problems will shortly be explained. Additionally, the four problems relating directly to VfV Services / Service Touch Points will be explained in more depth. Again, the interviewee can ask questions if desired.

Both the customer journey and problem statement overview will be shown in Miro, a computer program that allows for zooming in on the visuals, which makes it possible for the interviewee to read the text if necessary / desired.

34

35



Phase 2 - Frequency/Severity assessment

In phase 2, the interviewee will be shown each of the problem statements one by one, and they will be asked how often clients with financial debt experience each problem on a scale of 1 to 5 (based on his personal experience as a former mentor of VVJ employees). Additionally, he will be asked to rate the impact that each of the problem statements has on clients with financial debt. Furthermore, after providing a rating, the interviewee will be asked to elaborate on their rating by explaining the reasoning behind it.

While going over these problem statements one by one, room will be left for the interviewee to answer the question more elaborately if desired. This way, the interviewee is free to provide insights, recommendations, or remarks, even if they do not directly relate to the question. When the interview gets sidetracked too much, the interviewer will redirect the questions to the next problem statement. Lastly, the interviewee will be asked which problem is most important to address with this design project.

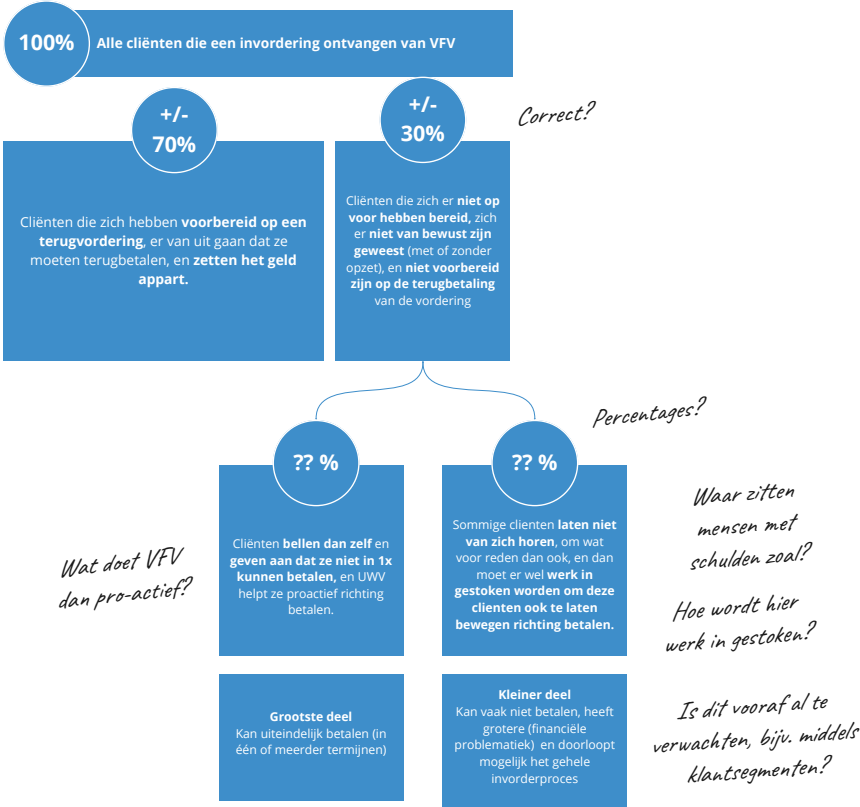


Phase 3 - Client distribution

To better understand the spread of VFV services among clients, a preliminary visual was created based on insights from the previous interview with the interviewee. Several questions were loosely added around the visual.

In the third phase, this preliminary visual will be presented to the interviewee. By reviewing and discussing the visual, each question will be asked to the interviewee, who will also be given the opportunity to provide feedback on the visual and answer the questions.

By using this approach with a rough visualization, the visualization will serve as a discussion point to gain a better understanding of the various types of clients VFV encounters.



Phase 4 - Final questions

Lastly, the visually structured interview will be closed off with three open questions. These last questions are about the knowledge VFV has about the personal and/or financial situation of the client and the different client segments the ex-mentor briefly discussed in the previous interview.

The final question is about what the interviewee personally thinks should be improved, changed, or introduced to VFV's services to better serve clients (from his point of view a former mentor of VFV).



The following questions will be asked during the interview. These questions are formulated in Dutch as this visual interview will also be held in Dutch (as both the interviewee and the interviewer are Dutch).

2

Wat weten we al van de client bij het constateren van een vordering met betrekking tot doenvermogen, schulden, persoonlijke/financiële situatie?

3

In ons vorige gesprek hebben we gesproken over de verschillende klantsegmenten. Kan je deze toelichten? Kan er op basis daarvan al verwacht worden wat voor type 'terugbetaler' het zal zijn?

4

Wat zou naar jouw mening een meer persoonlijke, menselijke maat gerichte manier zijn om de invordering kenbaar te maken en de client richting betalen te ondersteunen?

Appendix I: Problem area assessment interview (experience expert)

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewee: Stella de Swart
Function: Experience Expert financial debt & Adviseur Menselijk Maat (UWV)
Planned interview setting: Online interview using MS Teams
Actual interview setting: Interview over the phone
Date: 17/11/2023

Wat to get out of this interview

For this interview, one main goal and multiple sub goals were formulated, as can be seen below.

Main Goal:

To determine which of the problem statements are most important to address based on the severity of the problems.

Sub goal 1:

To gain advice from an experience expert on the severity of the identified problems.

Sub goal 2:

To validate the design direction, to prevent working on a project that addresses no real problems.

Sub goal 3

To gain advice from and experience expert on how to do a co-creation session with this vulnerable target group.

Method

This interview is set up to be conducted in the form of a visual interview and consists of several phases.

Phase 0 - Asking for consent

The interviewee will be asked whether the audio of the interview can be recorded for the researcher to transcribe and listen back to later. Additionally, the interviewee will be asked if the answers to the interview

may be used as insight during this graduation project, which will be publicly published at the moment of graduation.

Consent

1

Mag dit interview / gesprek opgenomen worden middels een een geluidsopname zodat ik deze nog eens kan terugluisteren en transcriberen?

Ja

Nee

2

Mag ik je antwoorden op de vragen van dit interview / gesprek verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek?
Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.

Ja

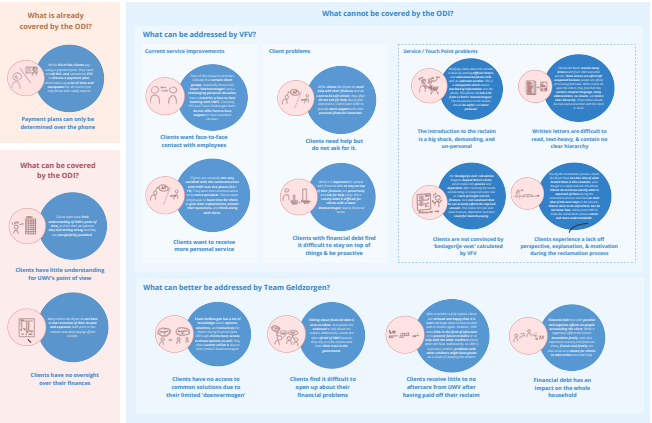
Ja, maar anoniem

Nee

Phase 1 - Sensitising / introduction

In this phase, the interviewer will share his screen with the interviewee, and the customer journey will be presented. The interviewer will go through the customer journey, explaining what it is currently like for a client with financial debt to go through the complete reclamation process from VFV. At any moment, the interviewee can ask questions, and they will be answered by the interviewer.

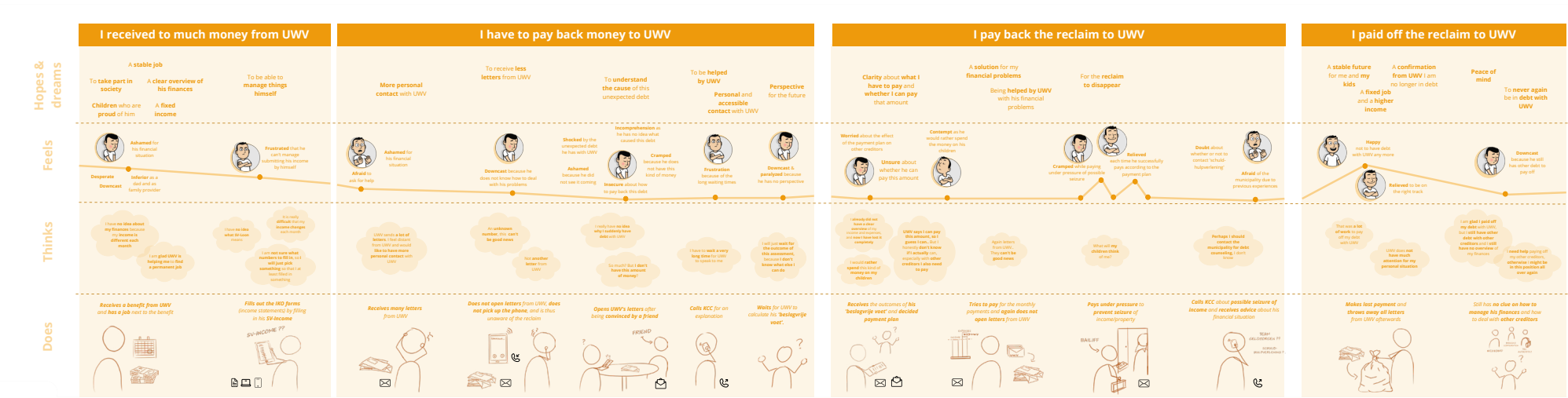
Both the customer journey and problem statement overview will be shown in Miro, a computer program that allows for zooming in on the visuals, making it possible for the interviewee to read the text if necessary or desired.



Phase 2 - Severity assessment

In phase 2, the experience expert will be shown each of the problem statements one by one, and the interviewee will be asked to indicate the extent of impact that each of the problem statements has on clients with financial debt, on a scale of 1 to 5. Furthermore, after providing a rating, the interviewee will be asked to provide further explanation for their rating by explaining the reasoning behind it.

While going over these problem statements one-by-one, room will be left for the interviewee to answer the question more elaborately if desired. This way, the interviewee is free to provide insights, recommendations, or remarks, even if they do not directly relate to the question. When the interview gets side-tracked too much, the interviewer will redirect the questions to the next problem statement.



Phase 3 - Final questions

In the last phase of the interview, the interviewee will be asked some additional open questions. Firstly, the interviewee will be asked which of the four problem statements the expert sees as most important to address. Additionally, the interviewee will be asked what other problems clients with financial debt experience when dealing with VFV, based on her own experience.

Lastly, the interviewee will be asked some final questions about conducting a co-creation session with participants. Primarily, these questions will be used to determine what can be expected from this target group, if there are factors that should be considered when organizing such a session, and what the optimal format would be based on her personal experience.

The following questions will be asked during the interview. These questions are formulated in Dutch since this visual interview will also be conducted in Dutch, as both the interviewee and the interviewer are Dutch.

1

Welk van de genoemde problemen zij jij de meeste potentie om de dienstverlening van VFV (invorderen) op te verbeteren voor mensen met schulden en waarom?

4

Ik ben van plan een online creatieve sessie te houden om met samen met cliënten een iets te creëren (e.g. een collage, schematische opstelling) en hun behoeften naar boven te halen. Vraag ik dan te veel van het mentale vermogen van deze doelgroep?

2

Lost van de genoemde problemen, op basis van jouw ervaring, waar lopen mensen met schuldenproblematiek veelal tegenaan wanneer zij een invordering krijgen (van het UWV)?

5

Wanneer ik met mensen met schuldenproblematiek (video)bel, waar moet ik dan volgens jou rekening mee houden met betrekking tot wat ik doe, zeg, en vraag?

3

Zijn er bepaalde zaken waar ik volgens jouw extra rekening mee zou moeten houden bij het ontwerpen van dienstverlening voor VFV en specifiek voor mensen met schulden?

6

Zijn er nog overige zaken die je met mij zou willen delen die mij zouden kunnen helpen bij deze ontwerpopdracht?

Appendix J: Full list of design criteria

#	Design criteria	Type	Source
Before servicing			
1	The service provided by VFV should be tailored to the level op 'doenvermogen' a client has.	Requirement	Interview with expert about 'doenvermogen'
2	The target group should not receive detailed information about the reclaim over the phone or via a letter.	Requirement	Ervaar UWV & Interview with experience expert
3	VFV should proactively help clients with financial debt.	Requirement	Interviews with Team Geldzorgen
4	VFV should have access to the information known by Uitkeren about the client's personal situation in order to offer this additional service to the target group.	Wish	Second interview with former mentor of VFV
Preparation			
5	Clients should be provided with a clear step-by-step list of preparations to prepare for their conversation with VFV.	Requirement	Designer's reflection & Interview with expert about 'doenvermogen'
6	Reassurance must be offered to the client that there is no immediate need for stress, as a fitting solution can and will be found during the meeting with VFV.	Requirement	Interview with experience expert
7	VFV should provide a physical location where clients can visit for explanation and reassurance regarding the letters sent by VFV.	Wish	Interview with experience Expert
8	The client should be offered the possibility to reschedule the meeting to a time (and place) that best fits his/her situation.	Wish	Designer's reflection
Service meeting			
9	Employees should provide attention to the client's personal situation and offer the opportunity for clients to share their story.	Requirement	Quantitative survey analysis & Interview with experience expert
10	Employees should provide a clear explanation of the causes of reclaim and offer guidance on how to prevent one in the future.	Requirement	Second interview with former mentor VFV
11	VFV should motivate the client to address their financial situation and work towards payment.	Requirement	Literature study & Interview with expert about 'doenvermogen'

12	The service offered by VFV should be provided in a coaching and guiding way.	Requirement	Litearture study & Observations / interviews with Team Geldzorgen
13	VFV employees should both ask the client for information from the client (to fully understand their situation) and provide them with relevant information.	Requirement	Second interview with former mentor of VFV
14	Clients should receive information about the next steps in the reclamation process and why they are necessary.	Requirement	Interview SBK & Second interview with former mentor of VFV
15	Clients should be informed about the expectation VFV has of them.	Requirement	Second interview with former mentor of VFV.
16	The expectations VFV has of the client should be broken down into clear and attainable steps.	Requirement	Interview with expert about 'doenvermogen'
17	The target group should, by default, be contacted by Team Geldzorgen for additional support and care.	Requirement	Designer's Reflection & Interviews at Team Geldzorgen
18	The target group should be helped by staff who are trained to help people with financial debt.	Wish	Interview experience expert & Observation at Team Geldzorgen
19	Clients should be allowed to bring someone to the meeting for note-taking and/or emotional support.	Wish	Interview with experience expert
After servicing			
20	Clients should be provided with a recap of the discussion and agreements made during the meeting with VFV.	Requirement	Designer's reflection
21	Clients should be informed about when VFV will follow up with them, and VFV should consistently act accordingly.	Requirement	Designer's reflection & Interviews with Team Geldzorgen
22	Clients should be informed about how to contact VFV regarding the reclaim.	Requirement	Designer's reflection
23	Clients should be offered a way to an overview of their current reclaim from UWV.	Wish	Designer's reflection & Quantitative Survey Analysis
24	Clients should have the option to directly contact someone at VFV instead of having to call KCC first.	Wish	Designer's reflection

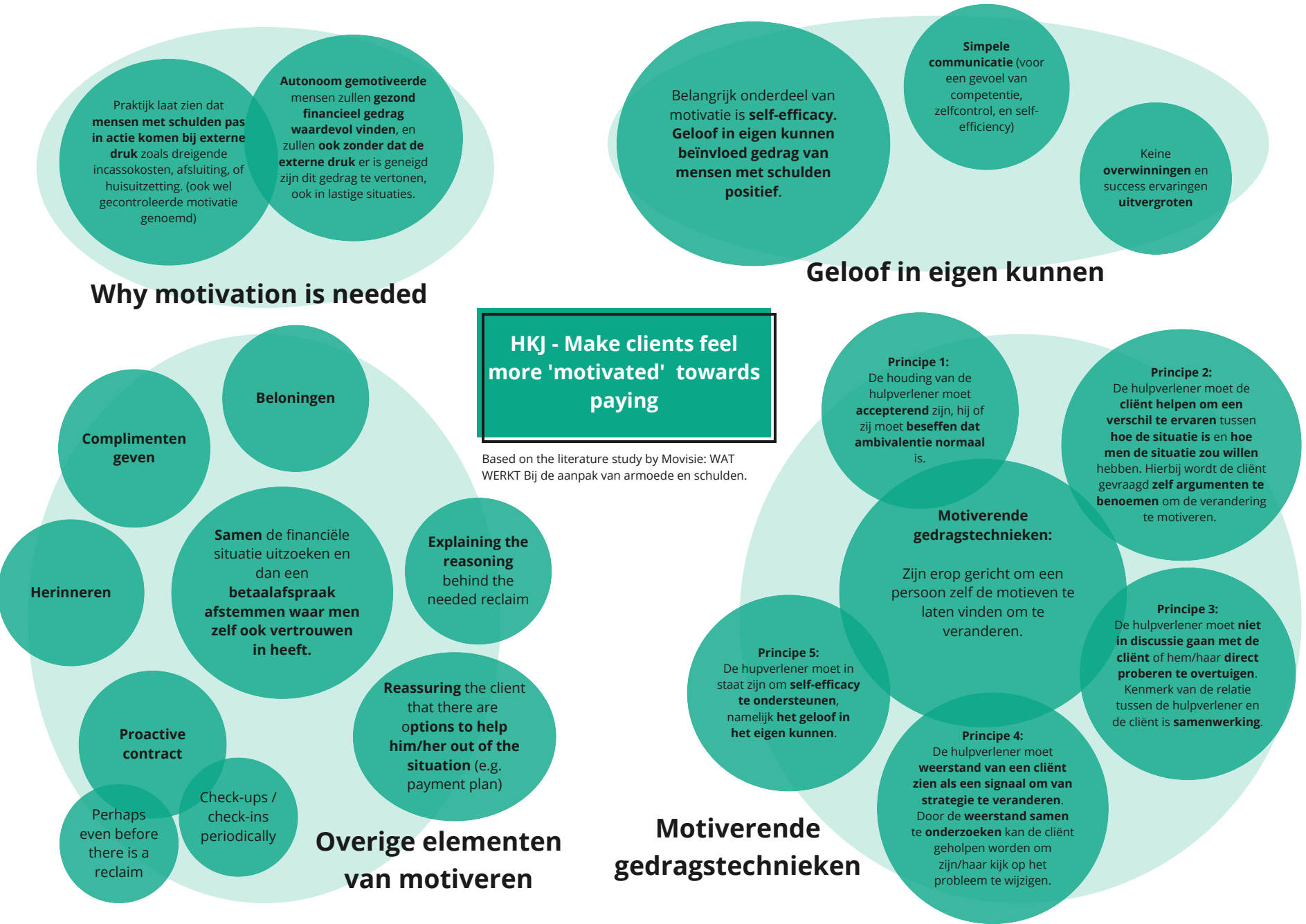
Appendix K: Brainstorm session about the Interaction Qualities

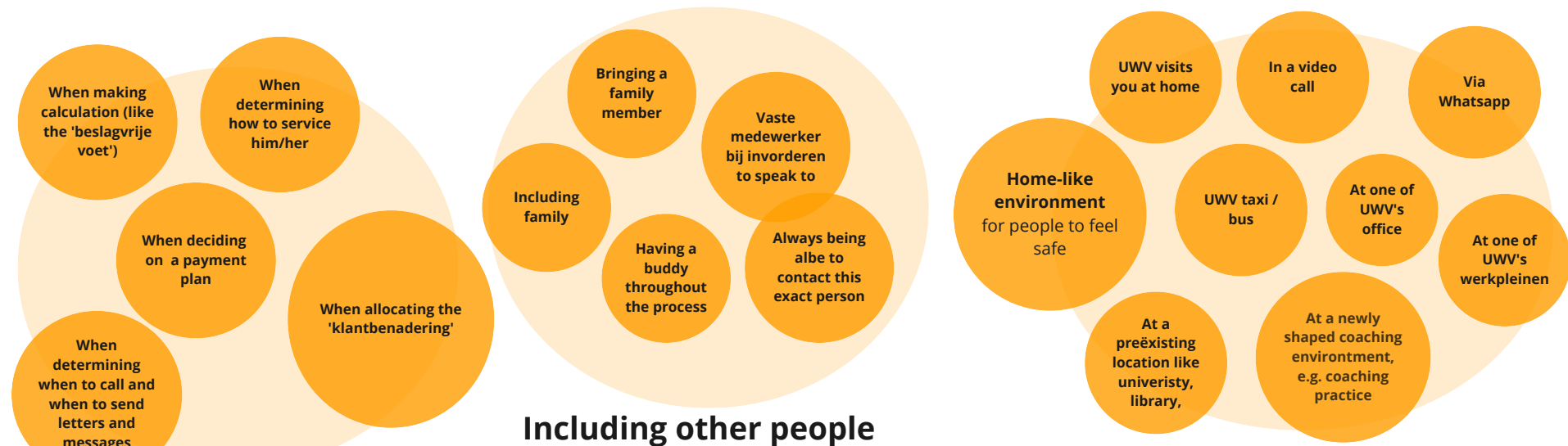
This appendix contains the results from the brainstorm session regarding the interaction qualities as part of the design vision for this design project.

This brainstorm session was performed by following the well known 'HKJ' method. When using this method, a designer asks himself the question 'How can you.. ?.)' regarding any design aspect you want to brainstorm about.

During this brainstorm session, I asked myself following questions:

- How can you - Make clients feel more motivated towards paying
- How can you - Make VFV's service more personal.
- How can you - Make clients feel more guided.





Including the client

Including other people



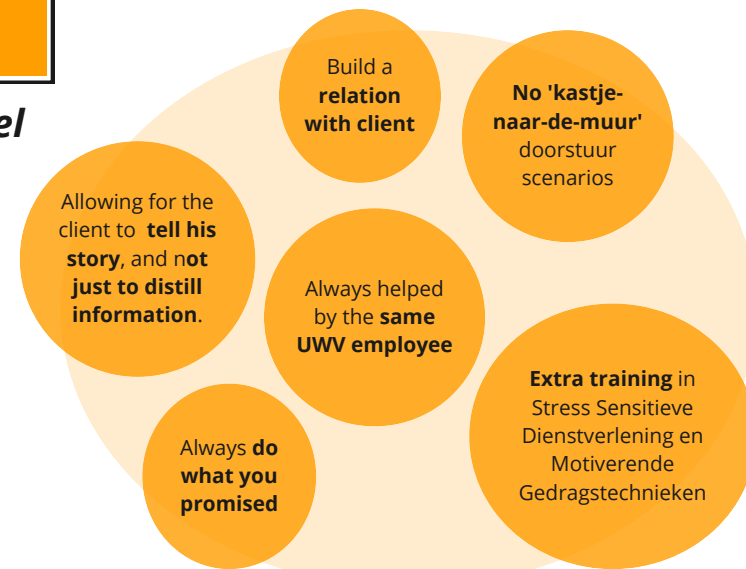
During the meeting

HKJ - Make VFV's service more 'Personal'

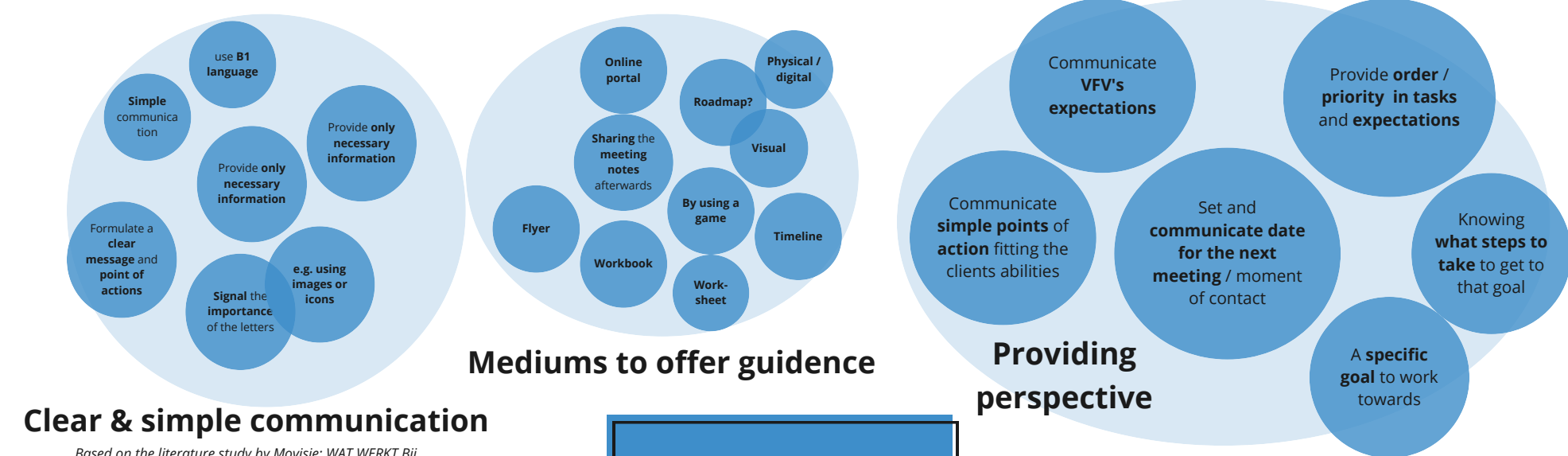
i.e. Make people feel seen- and heard



Location / medium for personal contact



As seen by Team Geldzorgen



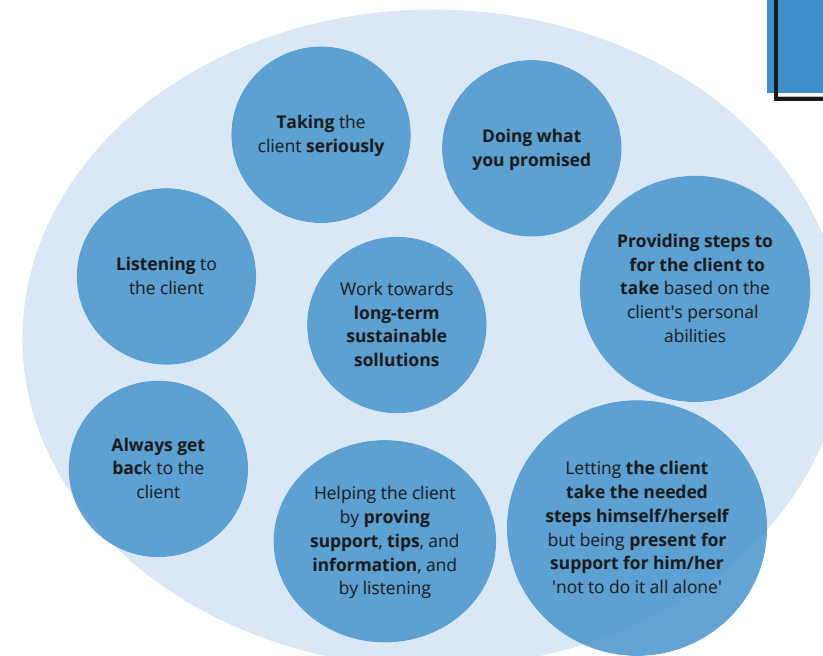
Clear & simple communication

Based on the literature study by Movisie: WAT WERKT Bij de aanpak van armoede en schulden.

Mediums to offer guidance

Providing perspective

HKJ - Make clients feel more 'Guided'



As seen at Team Geldzorgen



Based on the literature study by Movisie: WAT WERKT Bij de aanpak van armoede en schulden.

A coaching style

Method

To answer to the research questions, the method of a co-creation session along with an at-home sensitizer assignment. This method was chosen deliberately because of several reasons.

Firstly, these clients have experience with receiving a reclaim by VFV and can be considered as 'experts of their experience' (Sleeswijk Visser et al., 2005). Therefore, they can become part of the design team and provide relevant insights, ideas, and feedback when they are provided with appropriate tools to express themselves (Sanders & Stappers, 2013). With a co-creation session these tools are provided, allowing real UWV clients who fit the criteria of the target group (clients from UWV with financial debt and a reclaim from VFV) to be included in the process of designing services for this target group in the future.

Secondly, this method allows for participants to create their own ideal scenario in addition talking about their personal experiences with a reclaim by VFV. This way, this research & design activity aims to access both a client's explicit knowledge (what people say and think) but also to access their deeper tacit and latent levels of knowledge (what people know, feel, and dream) (Sanders & Stappers, 2013) by combining discussions and creativity.

Thirdly, by adding a sensitizing assignment to be completed at home before the start of the workshop, the participants prepare themselves for the session. This is necessary because accessing the deeper layers of knowledge requires that participants have been actively engaged with the problem/situation for some time (Sanders & Stappers, 2013). This helps participants to become more sensitive to their awakened memories and associations (Sanders & Stappers, 2013). By having participants bring the sensitizer to the workshop, we can build upon these awakened memories and associations during the workshop and reach their deeper levels of knowledge more quickly.

Setup

As mentioned earlier, the participants will be asked to complete a reflective sensitizing assignment at home in the days before the workshop. This assignment will guide the participants to reflect on their previous experience of receiving a reclaim from VFV by filling in a worksheet that will be provided. The worksheet consists of five steps, each step asking the client to reflect on how they experienced receiving the reclaim, what they thought and felt, how they experienced their contact with UWV, and how they would have wanted the experience to be.

In order to lower the barrier to reflect on their experience, and to make it easier to fill in the worksheet, sticker sheets will be provided for the participants to use in addition to writing. Two different types of sticker sheets are provided: one with words and one with emotion emoticons. The word stickers can be used to help the participants formulate answers and give words to their experience. The emotion emoticon stickers can be used to communicate emotions/feelings (as they can be difficult to put into words). The emoticons from the PREMO toolkit are used as they are scientifically proven to portray a broad spectrum of emotions in a set of 14 emoticon illustrations for both male and female participants (Laurans & Desmet, 2017). The sensitizing assignment will mainly address sub-question 1 but can possibly also be used to answer sub-questions 2 to 6.

During the workshop, the participants will present their sensitizing worksheets. Deepening questions will be asked by the design researcher about why and how they filled in the worksheet. As all participants are present at the same time, they will be invited to respond to each other's stories and to discuss their experiences.

After discussing their previous experiences with the services provided by VFV, three possible future scenarios will be presented. These scenarios portray what the service from VFV could look like for future clients. Each scenario begins with a similar starting point of having to repay money to UWV, and each scenario is divided into four phases:

- 1. The client is notified about a face-to-face meeting to discuss the reclaim.
- 2. The client is informed about what VFV expects of him/her to prepare for the meeting.
- 3. The client has a personal face-to-face meeting with an employee from UWV to explain the reason for the reclaim and discuss possible payment options.
- 4. At home, after the meeting, the client receives support and motivation from VFV and is offered perspective towards the final payment.

The three scenarios are all created to offer different ways of including the key aspects of sub-questions 2 to 6 in VFV's future service. Therefore, the feedback of the participants on these scenarios will be used to answer sub-questions 2 to 6.

During the second part of the workshop, the participants will be asked to compose their preferred future scenario based on the elements of the three scenarios presented. The clients will receive a second worksheet on which they can stick the pre-cut individual scenario elements for each of the three scenarios. Additionally, they will be asked to write down on the worksheet what they specifically liked and disliked about the individual scenario elements. Again, these worksheets will be shared with the group for others to comment on and discuss together.

Roles & Tasks

The following people will be present at the workshop (other than the participants):

- The design researcher from the TU Delft.
- A UWV employee from ‘Programma Dienstverlening’.
- A UWV employee from ‘Team Geldzorgen’.

The design researcher and graduation student from the TU Delft will lead the workshop. He will welcome the participants upon arrival, make sure each participant signs a consent form, do the introduction and presentation moments during the workshop, keep an eye on the time, and ask deepening questions to the participants.

The UWV employee from Programma Dienstverlening will be present mainly as support staff. He/she will write down everything that is being said during the workshop. Additionally, he/she will support the main research by doing support tasks including (but not limited to) sharing materials with the participants during the workshop, guiding participants to the toilet, and handing out coffee and tea, etc.

The employee from Team Geldzorgen will be present to keep an eye on the impact on the participants. This is needed as there is a possibility that at some point during the workshop participants will act emotionally, need additional support, or need a break from the conversation. This is particularly possible due to the difficult financial situation these participants are in and the main topic of this workshop. Team Geldzorgen employees are trained to specifically deal with people with financial problems and, from experience, they know better what problems these clients face and how to address them. By including an employee from Team Geldzorgen in the team for this workshop, the design researcher can focus on leading the workshop and the conversation with the other clients while the Team Geldzorgen employee keeps an eye out for the well-being of the participants.

Planning

Upon arrival, the participants will be welcomed to the workshop by being offered coffee or tea. They will then be asked if they have prepared for the workshop with the sensitizer assignment and how it went.

Once all participants are present, an introduction to the workshop will be given. During the introduction, the individuals in attendance will be introduced and their roles will be explained. Furthermore, the purpose of the workshop will be explained, and a rough overview of what the participants can expect will be provided. The participants will be given a consent form and asked to read through it and sign it in order to participate in the workshop. They will be given time to read through the form and ask any questions they may have.

After signing the consent forms, each participant will be asked to present their sensitizer worksheets to the group. Each participant will have approximately 3-5 minutes to share their story. Following the presentations, the participants will have the opportunity to react to each other's stories. The design researcher from TU Delft will ask the participants questions about their stories to gain a deeper understanding of their experiences.

Following the presentation of the sensitizers, there will be a 10-15 minute break for the participants to use the restroom and stretch their legs.

After the break, the second part of the workshop will be introduced. The three scenarios will be presented to the participants, and a second worksheet (the 'ideal scenario worksheet') will be explained.

Each participant will then create their own ideal scenario. Participants can discuss and work together if they wish, but each participant will fill out their own worksheet. Afterward, the participants will be asked to present their ideal scenarios and explain why they chose specific scenario elements and why they did not choose others.

After the presentation of the ideal scenarios, there will be an opportunity for an open discussion about the main topics of financial debt and receiving reimbursement from UWV. If any other topics arise, participants will have the opportunity to share what is on their minds.

The session will be concluded by asking if participants have anything else to share. Additionally, they will be asked if they would like to be contacted by someone from Team Geldzorgen or VFV for additional support regarding their personal situations outside the scope of this workshop.

The following agenda is created to structure the workshop.

Agenda	
Welcome, introduction, and consent	15 minutes
Presentation of the 'sensitizer worksheets' 3 minutes presenting, 2 minutes discussion	45 minutes
Coffee break	10 - 15 minutes
Presentation of the scenarios	10 minutes
Working on the 'ideal scenario worksheet' Individually	15-20 minutes
Presenting the 'Ideal scenario worksheets'	30 minutes
Open discussion	10 minutes
Final thoughts, questions, close off	5-10 minutes

Materials - Sensitizer

The following materials are prepared to be send to the participating clients home address for the sensitizer assignment (one per client):

- 1. A client invitation for the workshop
- 2. A sensitizer worksheet
- 3. A sticker sheet with words
- 4. A sticker sheet with emotion illustration

In order to send these materials to the clients, the following materials were purchased:

- A4 size envelopes
- Sticky address labels



1

Uitnodiging creatieve workshop

Bedankt dat u zich heeft opgegeven om mee te doen aan deze workshop! Zonder uw deelname is het voor ons niet mogelijk om de dienstverlening van het UWV aan te laten sluiten bij de behoeften van cliënten. Hiervoor hebben we inzichten en feedback nodig van mensen die hier zelf mee te maken hebben gehad.



Waarom deze workshop?

Met deze workshop willen wij leren van jouw ervaring van het ontvangen van een terugbetaling aan het UWV. De inzichten uit deze workshop zullen gebruikt worden om de dienstverlening van UWV te verbeteren voor toekomstige cliënten. Deze workshop is een onderdeel van een ontwerpproject door een afstudeerder van de TU Delft.

Vorbereiding vooraf

Als voorbereiding voorafgaand aan de workshop er van u verwacht:

- 1. Dat u het bijgevoegde werkblad invult. Dit duurt ongeveer 15 minuten.
- 2. Dat u het ingevulde werkblad mee neemt naar de workshop

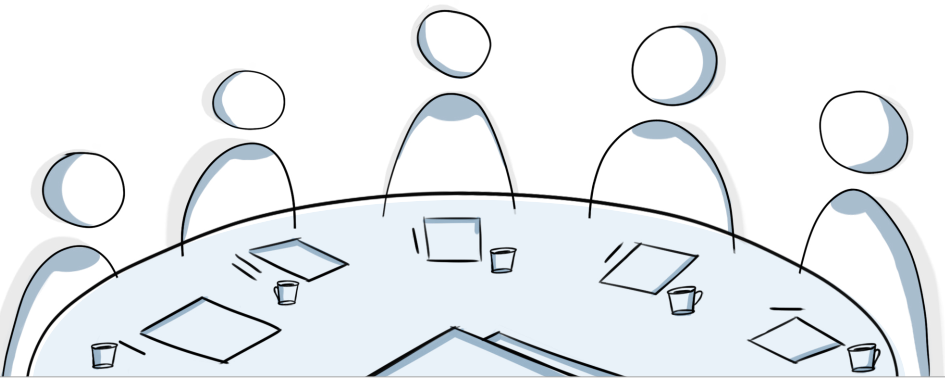
Neem ook het bonnetje van de gemaakte reiskosten mee voor een vergoeding van de reiskosten.

Tijdens de workshop

Tijdens de workshop zal iedereen delen wat hij/zij op het voorbereidende werkblad heeft ingevuld. Verder zullen we met een tweede werkblad samen uitzoeken hoe de dienstverlening door het UWV er in de toekomst anders uit zou kunnen zien. Uiteraard zal er gezorgd worden voor koffie, thee, en wat lekkers tijdens de workshop.

Uw gegevens & Privacy

Alles wat we tijdens deze workshop bespreken blijft vertrouwelijk. Verzamelde informatie zal anoniem worden verwerkt zodat jij niet uit de gegevens kan worden herkend.



2

Mijn ervaring met een terugbetaling aan het UWV

Vul dit werkblad voorafgaand aan de workshop in en neem hem mee naar de workshop zodat we hem samen kunnen bespreken.



Even voorstellen. Ik ben...

Vul hieronder wat informatie in over jezelf. Wat je invult is volledig vrijwillig. Je hoeft dus niets in te vullen wat je niet wilt delen.

Mijn voornaam

Naast de invordering van UWV heb ik ☐ Geen andere schulden ☐ Ook andere schulden

Mijn leeftijd

Mijn inkomen ontvang ik voornamelijk uit: Werk/uitkering/anders



1

Toen ik hoorde over de terugbetaling aan het UWV...

Hoe ervaren je het moment dat je hoorde van de terugbetaling? Wat ging er in je om? Wat deed je? Wat dacht je? Geef dit aan op de plaat hieronder door er op te schrijven, te tekenen, en/of door de stickers van de stickervellen uit bruine envelop op het blad te plakken.

Op dat moment deed ik...

Ik kwam achter de terugbetaling doordat...

Dit gesprek / deze berichtgeving vond ik...

Ik dacht ...

Achteraf voelde ik mij...

2

Door de terugbetaling voelde ik mij...

Plak hieronder drie emotie stickers van het 'Stickervel - Emoties' die het beste omschrijven hoe jij je voelde door de terugbetaling aan het UWV.

Plaats hier een emotie sticker

Plaats hier een emotie sticker

Plaats hier een emotie sticker

Geef hieronder met één of een paar woorden welk gevoel dit is.

3

Het contact met UWV vond ik...

Geef hieronder aan hoe jij het contact met UWV over de terugbetaling vond gaan. Je kan hiervoor de stickers van de stickervellen uit de envelop gebruiken (maar dat hoeft niet).

1 _____

2 _____

3 _____

4

Ik zou willen dat het UWV...

Geef hieronder aan wat jij had gewild dat het UWV anders had gedaan toen u een terugbetaling ontving. Je mag hiervoor weer de stickers van het stickervel gebruiken (maar dat hoeft niet).

5

Stickervel - Woorden

Zorgzaam	Effectief	Aardig	Duidelijk	Vlot	Snel	Geduldig
Netjes	Vriendelijk	Luisterend	Eenvoudig	Oprecht	Persoonlijk	Begripvol
Tactvol	Stimpel	Fijn	Vrolijk	Handig	Positief	Rustig
Helder	Hulpvaardig	Duidelijkheid	Positief	Behulpzaam	Flexibel	Begrijpelijk
Oplossings-gericht	Doeltreffend	Positieve communicatie	Betrouwbaar	Toegankelijk	Vloeiende communicatie	Kundig
Gerust-stellend	Opbeurend	Goede begeleiding	Professioneel	Klantgericht	Hartelijk	Dienst-verlenend
Motiverend	Efficiënt	Luisterend	Soepel	Goed	Correct	Helpend
Snelle reactie	Klantvriendelijk	Begrepen				

Onvriendelijk	Lastig	Onvoldoende	Langzaam	Druk	Onbehelpzaam	Ongeduldig
Slordig	Afstandig	Verwarrend	Ingewikkeld	Onoprecht	Onpersoonlijk	Onbegripvol
Onaardig	Onhandig	Onprettig	Somber	Negatief	Onprofessioneel	Fout
Vervelend	Onduidelijk	Zonder Respect	Niet betrouwbaar	Onverschillig	Ongeïnteres-seerd	Onrustig
Niet luisterend	Slordig	Veel	Rommelig	Ontmoedigend	Verwarrend	Onflexibel
Onbeleefd	Nutteloos	Teleurstellend	Onfatsoenlijk	Saai	Rot	Inefficiënt
Onverant-woordelijk	Slecht	Frustrerend	Dom	Ontevreden	Schokkend	Zwaar

Zelf in te vullen:

Stickervel - Emoties



Materials - Workshop

The following materials are created to be used during the co-creation workshop:

1. A consent form
2. A scenario worksheet
3. Three scenario posters (printed in size A2)
4. Individual scenario elements printed
5. Multiple extra sticker sheets
6. A bullet point card deck as a guide to structure to workshop

The following materials are purchased and/or prepared to be used during the workshop.

- Coffee & tea
- Some snacks
- 30,- Compensation vouchers
- Colored dot stickers (per participant two stickers of the same color to stick to their sheets)



Bedankt!

Enorm bedankt voor het meedoen aan dit ontwerpproject genaamd ‘Designing Opportunities for Dealing with Financial Debt’. Dit ontwerpproject wordt uitgevoerd door Rick Hagendijk, een master student van de TU Delft in samenwerking met het UWV. Om een goede oplossing te kunnen ontwerpen voor het krijgen grip op financiële schulden heb ik inzichten nodig van mensen die hier zelf mee te maken hebben. U heeft ervaring met dit onderwerp en dus ben ik erg benieuwd naar de impact van schulden op uw levenssituatie. Ook ben ik benieuwd hoe u de dienstverlening door het UWV ervaart met betrekking tot uitkeringen en terugvorderingen. Dit is wat we vandaag met u willen onderzoeken voor dit ontwerpproject.

Wat gebeurt er verder?
U gedurende dit onderzoek kunt u verwachten dat u geobserveerd wordt, gevraagd wordt vragen te beantwoorden, een prototype te gebruiken, een survey in te vullen, en/of deel te nemen aan een interactieve workshop. De verworven onderzoeksgegevens zullen gebruikt worden voor het ontwerpen van een dienst/service voor UWV om het proces van terugvorderen te verbeteren.

Wat gebeurt er met jouw data?
Wij doen ons best om uw antwoorden vertrouwelijk te houden, maar zoals bij elke online activiteit is het risico van een databreuk aanwezig. We minimaliseren deze risico’s door alle verworven data volledig te anonimiseren. Dit geldt ook voor eventueel gemaakte foto’s, video’s, en geluidsopnames gedurende het onderzoek. Niet geanonimiseerde onderzoeksgegevens zijn zullen lokaal (i.e. niet online) worden opgeslagen en na het anonimiseren direct worden verwijderd. De geanonimiseerde onderzoeksgegevens zullen worden verwerkt in een publiek inzichtelijk rapport, publieke presentatie, en publiek inzichtelijke demonstratie video over het onderzoek- en ontwerpproces. Uw persoonlijke gegevens zullen nooit publiekelijk inzichtelijk worden gemaakt en nooit gedeeld worden met mensen buiten het onderzoeksteam.

Vrijwillige deelname
Uw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijwillig, en u kunt zich op elk moment terugtrekken van dit onderzoek zonder een reden hiervoor op te geven. U bent vrij om vragen niet te beantwoorden. Gedurende de dag van het onderzoek heeft u het recht door u gedeelde onderzoeksgegevens te laten verwijderen door de onderzoeker. Dit laatstgenoemde recht vervalt wanneer u aan dit onderzoek deelneemt middels een anonieme survey.

Uitvoerende onderzoeker:
Naam: R. Hagendijk
Email: *****

Universitair hoofddocent:
Naam: F. Sleeswijk Visser
Email: *****

De onderzoeker zal u nu vragen het toestemmingsformulier door te lezen en te ondertekenen. Indien u deelneemt aan dit onderzoek via een online survey is fysiek tekenen niet mogelijk en dus betekend doorklikken naar de vragen op de volgende pagina automatisch dat u akkoord gaat met wat hierboven beschreven is.

Toestemming

Door dit formulier te ondertekenen en deel te nemen aan dit onderzoek verklaar ik het volgende:

1. Ik heb de informatie over het onderzoek gedateerd 15/09/2023 gelezen en begrepen, of deze is aan mij voorgelezen. Ik heb de mogelijkheid gehad om vragen te stellen over het onderzoek en mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

2. Ik doe vrijwillig mee aan dit onderzoek, en ik begrijp dat ik kan weigeren vragen te beantwoorden en mij op elk moment kan terugtrekken uit de studie, zonder een reden op te hoeven geven.

3. Ik begrijp dat mijn deelname aan het onderzoek betekent:

 - Dat informatie wordt verzameld in één van de volgende vormen: een online survey, een interview door de onderzoeker, een (creatieve) workshop.
 - Dat ik er mogelijk notitie4s, foto’s, video’s en/of geluidsopnames gemaakt kunnen worden gedurende het onderzoek. Dat deze enkel volledig geanonimiseerd gebruikt zullen worden in onderzoeksrapporten en dat deze mogelijk getranscribeerd worden.
 - Dat de resultaten van dit onderzoek verwerkt zal worden in een publiekelijk rapport en presentatie, en dat de gegevens die hierin vermeld worden geanonimiseerd zullen worden.

4. Ik begrijp dat dit onderzoek eindigt op het moment van publicatie van het onderzoeksrapport in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft.

5. Ik begrijp dat binnen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een deel van deze persoonlijk identificeerbare onderzoeksgegevens als gevoelig wordt beschouwd, namelijk informatie met betrekking tot mijn persoonlijke en financiële situatie.

6. Ik begrijp dat de volgende stappen worden ondernomen om het risico van een databreuk te minimaliseren, en dat mijn identiteit op de volgende manieren wordt beschermd in het geval van een databreuk:

 - Alle data zullen opgeslagen worden op met wachtwoord beveiligde apparaten en software.
 - Alle onderzoeksgegevens geanonimiseerd opgeslagen zullen worden en enkel in anonieme vorm gebruikt zullen worden in de rapportages en presentatie over dit onderzoek.
 - Foto’s, video’s, en opgenomen geluidsopnames zullen lokaal (niet online) worden opgeslagen voor zolang deze nog niet geanonimiseerd en/of getranscribeerd zijn.
 - Waar met het anonimiseren data van de data wordt bedoeld dat personen onherkenbaar gemaakt worden uit foto’s/video’s, dat geluidsopnames uitgeschreven zullen worden.

7. Ik begrijp dat de persoonlijke informatie die over mij verzameld wordt en mij mogelijk kan identificeren, zoals naam, woonplaats, leeftijd nooit gedeeld zullen worden buiten het onderzoeksteam.

8. Ik begrijp dat de persoonlijke data die over mij verzameld wordt, vernietigd wordt op het moment van publicatie van het onderzoeksrapport in de publieke onlinedatabase van de TU Delft.

9. Ik geef toestemming om mijn antwoorden, ideeën of andere bijdrages anoniem te quoten in de resulterende producten.

10. Ik geef toestemming om de geanonimiseerde data (zoals antwoorden op vragen uit interviews/online questionnaires, quotes, en geleverde input tijdens een workshop) die over mij verzameld worden gearhiveerd worden in online publieke database van de TU Delft opdat deze gebruikt kunnen worden voor toekomstig onderzoek en onderwijs.

11. Ik begrijp dat de toegang tot deze database publiekelijk is en dat gegevens die in deze database worden opgenomen enkel geanonimiseerde data betreft.

Ik, **de onderzoeker**, verklaar dat ik de informatie en het instemmingsformulier aan de potentiële deelnemer heb voorgelezen en, naar het beste van mijn vermogen, heb verzekerd dat de deelnemer begrijpt waar hij/zij vrijwillig mee instemt. - Rick Hagendijk

Naam:

Datum: // Handtekening:

Mijn ideale terugbetaal scenario

Mijn ideale scenario samenstelling...
Plaats de scenario plaatjes die jij het beste/fijnste vindt in de vakken hieronder.

1

Plaats hier
het scenario
plaatje

Plaats hier
het scenario
plaatje

Plaats hier
het scenario
plaatje

Plaats hier
het scenario
plaatje

Wat ik hier goed aan vind...
Geef hieronder per scenario deel aan wat jij hier goed/fijn aan vindt.

2

Wat ik echt niet prettig vind...
Geef hieronder per scenario deel aan wat je absoluut niet fijn vindt of wat je er aan zou willen veranderen.

3

3

Gemakkelijk en digitaal vanuit huis



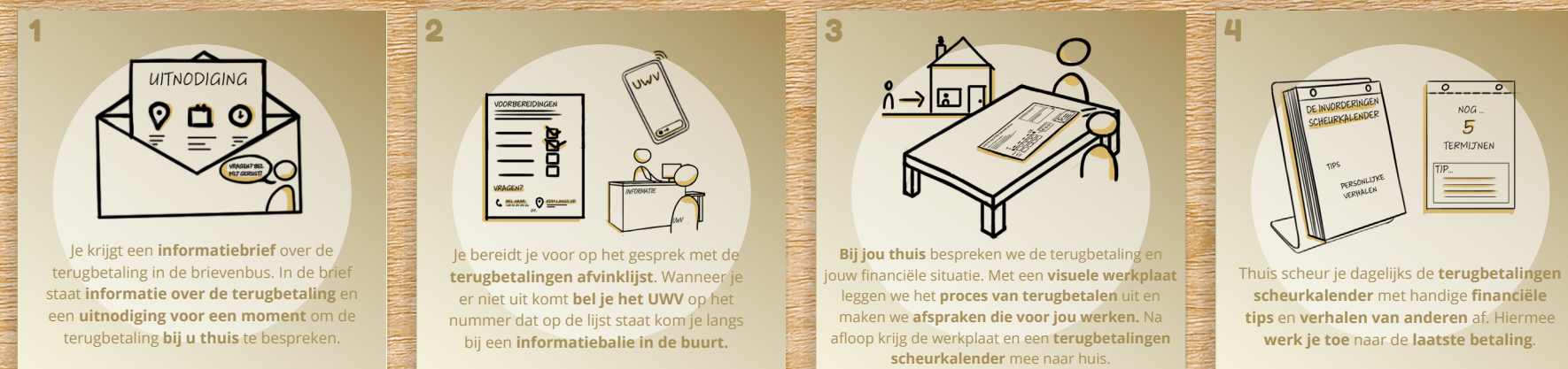
Welkom bij het UWV op kantoor



Het UWV komt naar u toe



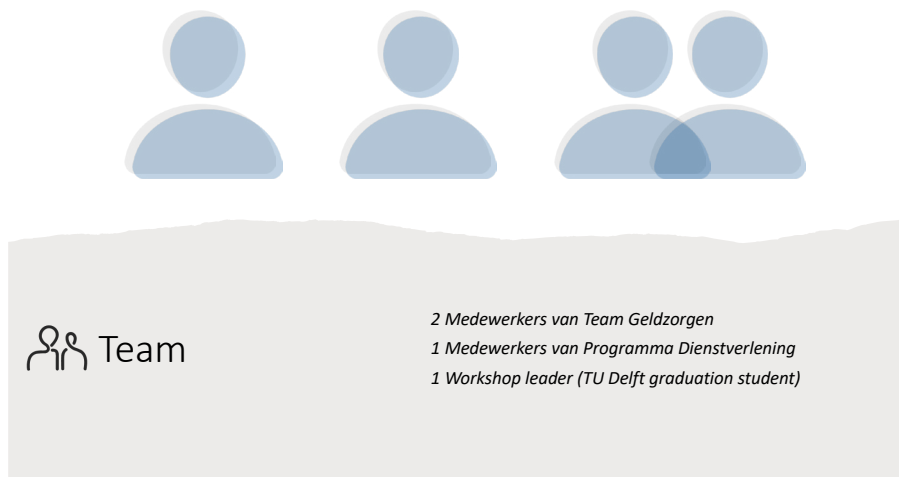
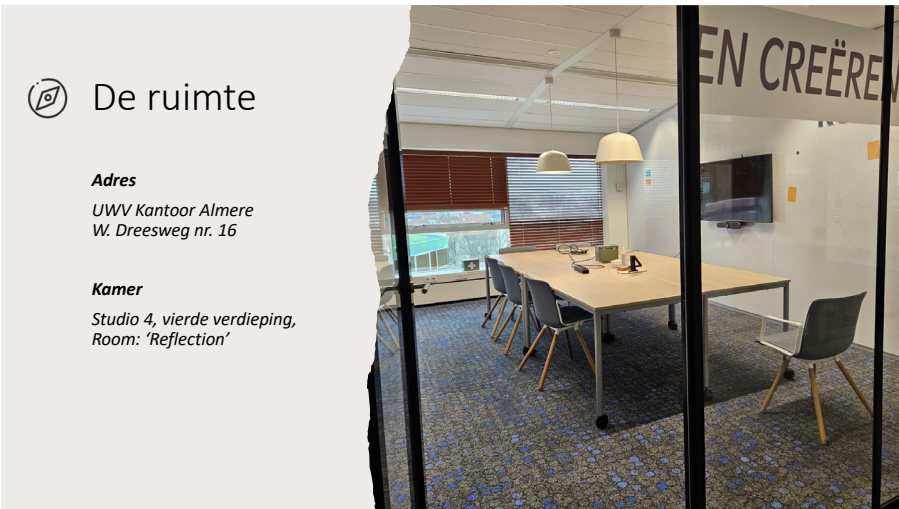
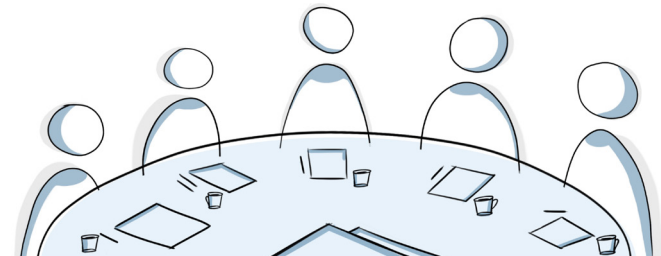
4





Co-creation workshop

Setup & planning





1. Team Briefing	10:30 – 10:50
2. Walk-in	10:50 – 11:05
3. Voorstellen Team	11:05 – 11:10
4. Voorstellen Deelnemers	11:10 – 11:20
5. Introductie workshop	11:20 – 11:25
6. Toestemmingsformulier	11:25 – 11:30
7. Deel 1	11:30 – 12:00
8. Pauze + Hapje	12:00 – 12:15
9. Deel 2	12:15 – 13:00
10. Open discussie (inc. Team Geldzorgen)	13:00 – 13:15
11. Vragenronde	13:15 – 13:25
12. Slotwoord & Bedankje	13:25 – 13:30

The diagram illustrates the roles involved in a workshop. It consists of three vertical columns, each representing a different role. Each column has a blue silhouette of a person at the top. Below each silhouette is a light gray rectangular box containing the role name and a list of responsibilities.

- Organisator & TU Delft student**
 - Organisatie workshop
 - leiden van het gesprek
- Programma Dienstverlening**
 - Notuleren
 - Aanvullende ondersteuning
- Team Geldzorgen**
 - Letten op signalen geldzorgen
 - Inhoudelijke vragen beantwoorden / input leveren waar nodig
 - Inspringen in het gesprek indien nodig voor het welzijn cliënt

1. Team Briefing	10:30 – 10:50
2. Walk-in	10:50 – 11:05
3. Voorstellen Team	11:05 – 11:10
4. Voorstellen Deelnemers	11:10 – 11:20
5 Introductie workshop	11:20 – 11:25
6. Toestemmingsformulier	11:25 – 11:30
7. Deel 1	11:30 – 12:15
8. Pauze + Hapje	12:15 – 12:30
9. Deel 2	12:30 – 13:05
10. Open discussie (inc. Team Geldzorgen)	13:05 – 13:15
11. Vragenronde	13:15 – 13:25
12. Slotwoord & Bedankje	13:25 – 13:30

- *Voorstellen*
- *Plan van de workshop toelichten*
- *Rolverdeling toelichten*
- *Uitleggen dat iedereen mag deelnemen aan het gesprek, indien nodig, maar cliënt staat centraal.*
- *Checken of contact opname door Team Geldzorgen kan worden aangeboden.*
- *Tips voor wat wel/niet te doen of zeggen*
- *Korte evaluatie na afloop voorstellen*

*Ik ben **afstudeerstudent** van de **TU Delft**. Ik doe mijn afstudeeronderzoek/**ontwerpproject** voor mijn master Industrieel Ontwerpen voor **het UWW** (en ben dus niet van het UWW).*

*Doel van dit ontwerpproject is het **ontwerpen van dienstverlening** voor het UWW die past bij de **echte behoeften van cliënten**. Om dit goed te kunnen doen heb ik **uw verhalen, ervaring en feedback nodig** omdat u hier zelf ervaring mee hebt gehad.*

*Doel van deze workshop: **Samen** verkennen hoe UWW's dienstverlening rondom terugbetalingen **anders, beter, en prettiger** kan voor toekomstige cliënten.*

*De **inzichten** uit deze workshop zal ik, uiteraard **volledig anoniem**, verwerken in een **verslag**. Deze wordt gedeeld met het UWW zodat **dienstverlening verbeterd** kan worden. Ook zal het een onderdeel zijn van het verslag van mijn **afstuderen**.*

Toestemmingsformulier



- Om de inzichten uit deze workshop te kunnen verwerken, moet ik u vragen dit formulier door te **lezen** en **ondertekenen**. Dit is een **algemeen formulier** en voor mij verplicht om de informatie te **verwerken** in een **verslag voor het UWV** en voor **mijn afstuderen**.
- De belangrijkste punten zijn:
 - Ale gegevens en inzichten worden volledig annoniem verwerkt (zodat u niet herkent kan worden)
 - Deelname 100% vrijwillig
 - U mag altijd vragen om een pauze of vroegtijdig stoppen
 - Formulier is officieel nodig om de inzichten te mogen verwerken en er dus echt iets mee kunnen doen / veranderen.
 - Ik zou graag:
 - Het geluid van de workshop opnemen zodat ik dit thuis kan terugluisteren en verwerken. Uiteraard zal niemand niemand anders dan ikzelf de opname krijgen of horen. Heeft iemand hier bezwaar tegen?
 - Een paar fotos maken tijdens deze workshop voor verslaglegging en als voorbeeld voor UWV. Ook hier zal u onherkenbaar gemaakt worden.

Deel 1



- Uitleg:**
- Iedereen heeft als het goed is **thuis een werkblad ingevuld**. Ik zou jullie willen vragen te **delen** wat jullie hierop hebben ingevuld en **uw verhaal** horen over hoe u het ontvangen van een **terugbetaling heeft ervaren**.
- Wat heeft u bij de eerste twee delen ingevuld?
 - Doorvragen deze cliënt
 - Herkent iemand anders zich in dit verhaal?
 - Luisteren naar eventuele toelichting andere cliënt
 - Terug cirkelen naar de eerste cliënt om verhaal af te maken
 - Zou u dan willen delen wat u heeft ingevuld?
 - Herhaal voor de laatste 2 stappen van het werkblad of doe dit in een gezamenlijk gesprek.

- Door(vragen):**
- Wat deed dat met je
 - Hoe voelde je je toen?
 - Wat vond je daar van?
 - Wat deed dat met jou?
 - Wat voor effect had dat op jou / jouw leven?
 - Waarom vindt je dat fijn?
 - Waarom vindt je dat niet fijn?
 - Waarom vond je je dat een probleem?
 - Wat deed je op dat moment?

Open discussie



- Wat is voor jouw het meest belangrijk om te veranderen / te verbeteren in de dienstverlening van UWV random terugbetalen?
 - Zijn er nog andere dingen naast ... erg belangrijk voor jou?
- Wat zou je absoluut niet fijn vinden als dat onderdeel van VFV's toekomstige dienstverlening zou zijn?
- Wat maakt voor jou dat jij je wel gezien en geholpen zou voelen door het UWV?
- Hoe zou je je willen voelen wanneer je door VFV geholpen wordt?

Optioneel: inhoudelijke input Team Geldzorgen

- (Door)vragen**
- Vind jij dat ook?
 - Heb jij hier nog iets aan toe gevoegen
 - Waarom zou je dat absoluut niet willen

Vragenronde



- Wat vonden jullie van vandaag?
- Zijn er nog dingen die jullie zouden delen over de workshop?
- Zijn er nog dingen die jij zelf graag nog zou willen weten/vragen?
- Zijn er nog dingen die jullie willen delen over dit onderwerp (dienstverlening door VFV) ?
- Zou u het fijn vinden als Team Geldzorgen contact met u opneemt naar interesse voor contact met Team Geldzorgen?
- Kan ik op een andere manier nog iets voor jullie betekenen op dit moment?

Pauze



- Communiceren hoe lang (10-15 minuten) en tot hoe laat
- Mogelijkheid om naar het toilet te gaan
- Mogelijkheid om even een luchtje te scheppen toelichten
 - Dan loopt wel even iemand even mee
- Koffie / Thee / Water aanbieden
- Geregelde lunch aanbieden

Deel 2



- Uitleg:**
- 3 scenario's over hoe de dienstverlening er anders uit **zou kunnen zien** voor **toekomstige cliënten**. Deze scenario's gaan over de **eerste berichtgeving** over een nodige terugbetaling het eerste gesprek met VFV hierover.
- Elk scenario bestaat uit **4 fases** (uitnodiging, voorbereiding, contactmoment/gesprek, nazorg).
- Stel op het werkblad uw **ideale scenario** samen door de losse elementen uit de verschillende scenario's naast elkaar te plakken. Geef Hierna aan wat u wel/of niet goed hier aan vindt.
- Optioneel te doen/gebruiken**
- Stickers van de stickervellen
 - Alle kleuren scenario's door elkaar gebruiken
 - Dingen **doorkrassen** en/of **toevoegen**
 - Zelf **plaatjes tekenen** of andere scenario elementen bedenken
- Wat heeft u op het eerste plaatje ingevuld?

- (Door)vragen**
- Waarom heb je daar wel voor gekozen?
 - Waarom vind je dat wel/niet prettig?
 - Wat vind jij belangrijk voor deze fase van het scenario.
 - Waarom heb je daar juist niet voor gekozen?
 - Hoe zou je je daarbij willen voelen?
 - Wat zou je graag van VFV horen?

Slotwoord & bedankje



- Bedanken voor deelname
- Uitdelen tegoedbonnen
- Reiskosten vergoeding regelen

Evaluatie met Team Geldzorgen



- Evaluatie van de workshop
 - Wat ging goed?
 - Wat ging minder goed?
 - Inhoudelijke tips voor mijn project?
- Wat vinden zij van de scenarios?
 - Wat zijn goede elementen?
 - Wat zijn minder goede elementen?
 - Wat denken jullie dat VFV wel of niet moet doen?
 - Haalbaarheid?

- Waar/wanneer denken jullie dat service wel/niet door VFV geboden moet worden maar door Team Geldzorgen?
- Wat zien zij als verbeterpunten voor VFV medewerkers in hun service richting cliënten?
- Waarom denken jullie dat cliënten zich bij jullie wel gezien en gehoord voelen en niet bij VFV?
- Hebben jullie nog aanvullend advies/tips over de workshop en voor dit project?

Appendix M: Analysis of personally received cards and envelopes

Envelopes with smaller than typical sizes are more intriguing and potentially less intimidating to receive.

Designs like these do not effectively convey the intended message, especially considering VFV's reclamation is not exactly happy news.

Plain white envelopes are neither transparent nor inviting, and they might make clients apprehensive about their contents.

The invitation should have an inviting and visually appealing appearance.

Themed envelopes come across as friendlier and less intimidating.

Envelopes addressed to 'Uncle Rick' feel much more friendly.

This post is well-designed, friendly, and made me curious to read it.

Letters that are addressed to 'residents of this address' come off as impersonal, feel distant, and are not inviting.

Envelopes with transparent window have an official and legal expression.

Large organisation logos directly indicate who the sender is. In the case of UWV, this can be unfavourable because clients can be afraid of UWV and UWV's correspondence.

A post that is sent as a package raises curiosity about what is inside, but is also suspicious.

Appendix N: Interview with the former mentor of VFV about the final concept

Interviewer: Rick Hagendijk
Interviewee: Ex-mentor invorderen VFV
Interview setting: Online interview using MS Teams
Date: 13/02/2024

Wat to get out of this interview

For this interview, the following goals were formulated:

To get answers to some final questions regarding the content of the designed low-fi prototypes designed thus far and fill in the current unknowns.

To obtain feedback from VFV's point of view on the designed service concept and service materials* for this project's target group while still in the process of designing the service materials.

* Due to time constraints on both ends, at the time of this interview, no low-fi prototype was yet created for the tear-off calendar. Therefore, the feedback received on the preliminary service material designs will only relate to those three low-fi designs. However, the interviewee can still respond to the ideas and functions of the envisioned (but not yet designed) calendar.

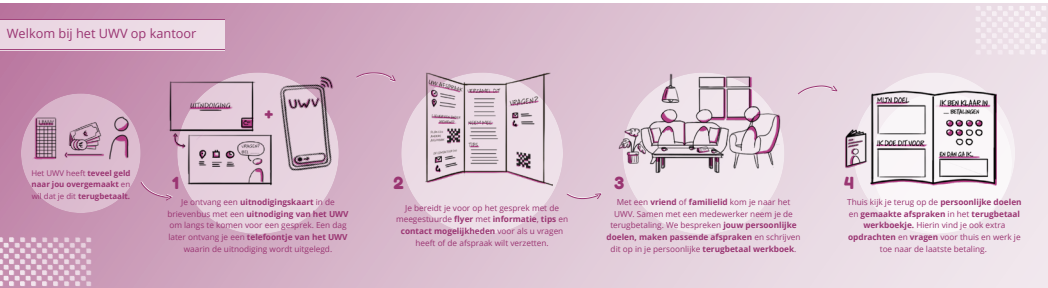
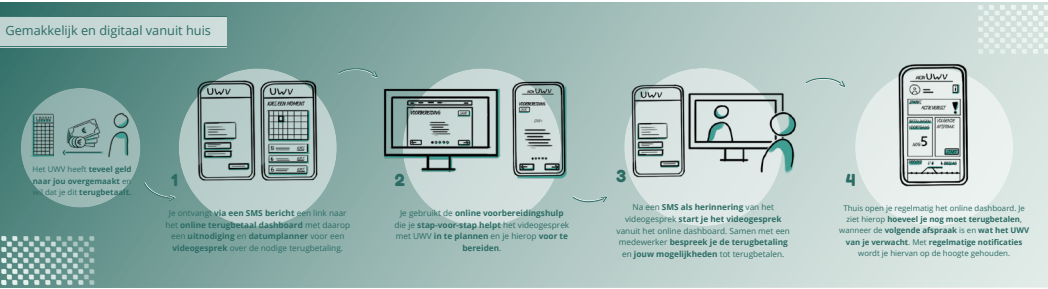
Method

This interview is set up to be conducted in the form of a visual interview that should take about 30 minutes. Multiple visuals were shown across multiple quick phases to give structure to the interview. These visuals were shown using the screen sharing option in MS Teams.

Phase 1 - Backstory

In the first phase of this interview, the interviewee will be shown the three individual scenarios. Each scenario will be briefly explained.

Then, the main outcomes of the creative workshop in relation to the best-received scenario elements and the insights drawn regarding these elements will be briefly explained.



Individual scenarios as used during the creative workshop

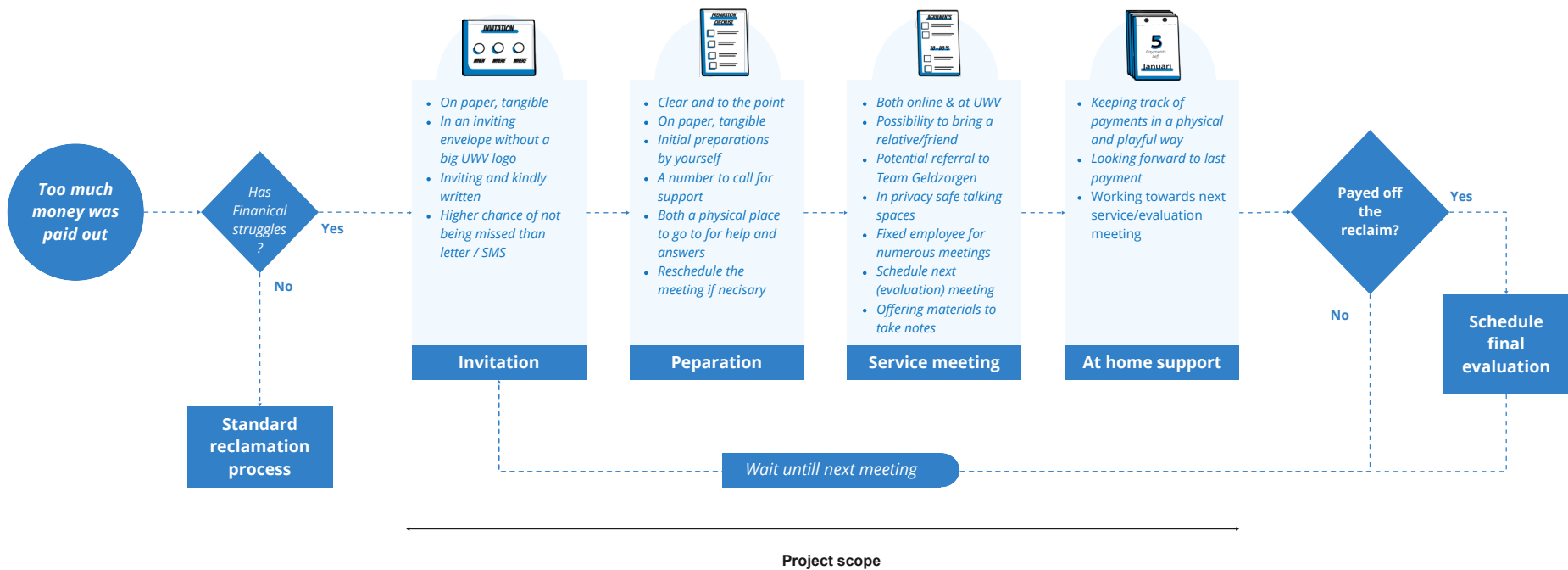


Resulting scenario from creative workshop

Consent		Ja	Nee
1	Mag dit interview / gesprek opgenomen worden middels een een geluidsopname zodat ik deze nog eens kan terugluisteren en transcriberen?	☒	☐
2	Mag ik je antwoorden op de vragen van dit interview / gesprek verwerken in en gebruiken voor mijn afstudeeronderzoek? Dit onderzoek zal onder andere gepubliceerd worden in de publiekelijk toegankelijke database van de TU Delft na een overleg met medewerkers van Programma Dienstverlening om de inhoud van het rapport te controleren op bedrijfsgevoelige informatie.	☒	☐
		Ja	Ja, maar anoniem
		☒	☐
			Nee
			☐

Then, the interviewee will be shown and explained the rough service flow of the envisioned service concept. This flow will be shown first to highlight and explain how this project operates and how its scope fits within VFV's bigger service flow.

i.e. To explain how this service concept is designed for clients with financial debt/financial struggles specifically (opposed to VFV's entire client base).



The service flow as presented during the interview to explain the intended service concept flow

Phase 2 - The interview (questions)

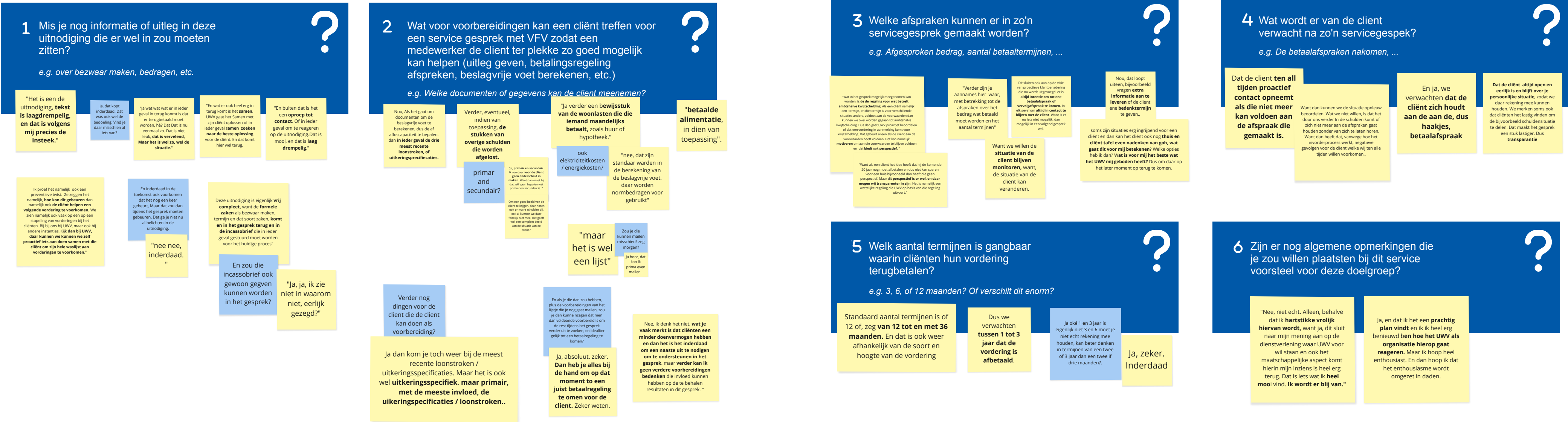
In the second part of the interview, the interviewee will be asked six open questions while being shown the (preliminary) low-fi prototypes designed thus far. These questions will be asked one by one in a semi-structured manner.

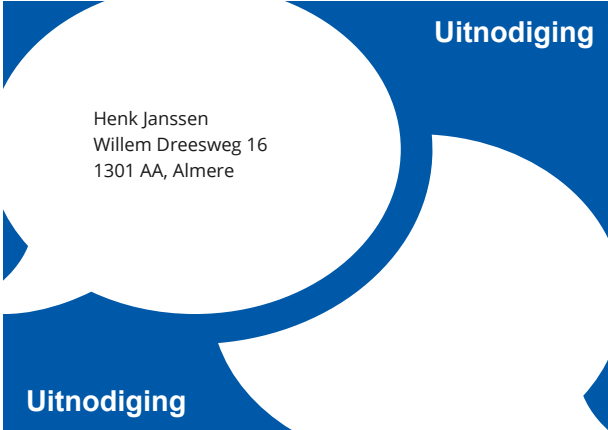
If other questions arise during the interview (both from the interviewee and the interviewer), there will be room to answer those as well. The main function of the visuals and the questions is to structure the interview and

To provide visual means to structure the interview and for the interviewee to respond to.

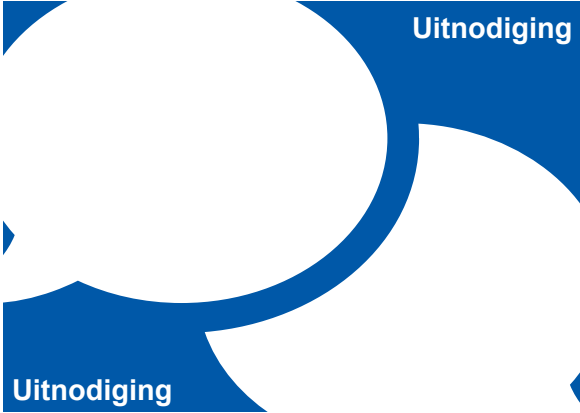
1 Mis je nog informatie of uitleg in deze uitnodiging die er wel in zou moeten zitten? e.g. over bezwaar maken, bedragen, etc.	4 Wat wordt er van de client verwacht na zo'n servicegespek? e.g. De betaalafspraken nakomen, ...
2 Wat voor voorbereidingen kan een cliënt treffen voor een service gesprek met VFV zodat een medewerker de client ter plekke zo goed mogelijk kan helpen (uitleg geven, betalingsregeling afspreken, beslagvrije voet berekenen, etc.) e.g. Welke documenten of gegevens kan de client meenemen?	5 Welk aantal termijnen is gangbaar waarin cliënten hun vordering terugbetalen? e.g. 3, 6, of 12 maanden? Of verschilt dit enorm?
3 Welke afspraken kunnen er in zo'n servicegesprek gemaakt worden? e.g. Afsproken bedrag, aantal betaaltermijnen, ...	6 Zijn er nog algemene opmerkingen die je zou willen plaatsten bij dit service voorstel voor deze doelgroep?

Phase 2 - The interview (answers)





Envelope front



Card front

Uitnodiging



Card inner (left side)



Envelope back

Hallo..

Beste meneer Janssen,

Graag wil ik u uitnodigen voor een gesprek op **donderdag 25 april 2024** bij het UWV kantoor aan het **Stadhuisplein 1, 1315 HR Almere** van **11:00 tot 11:30**.

Helaas hebben wij moeten constateren dat u meer uitkering heeft ontvangen dan de bedoeling is. Graag wil ik hierover met u in gesprek gaan om samen te kijken hoe dit kon gebeuren en hoe we deze situatie kunnen oplossen. Een teveel uitbetaalde uitkering zal uiteindelijk terugbetaald moeten worden, maar in overleg kunnen we samen kijken wat er in uw specifieke situatie mogelijk is.

Het is **belangrijk dat u naar dit gesprek komt** of dat u op deze uitnodiging reageert via één van de contactmogelijkheden op de achterkant van deze uitnodiging. Doet u dit niet, dan zullen wij helaas een incassobrief moeten sturen waarin wij u vragen of u het teveel uitbetaalde bedrag terug te betalen.

Ik wil u vragen deze uitnodiging volledig door te lezen en zich voor te bereiden op ons gesprek met de bijgevoegde voorbereidingen afvinklijst.

Ik zie u graag tijdens ons gesprek in Almere.

Met vriendelijke groet,
Saskia de Haan

Uw contactpersoon bij UWV

Card inner (right side)

Vragen?



Card back

The envelope and card designs and content as presented and discussed during the interview (Question 1)

Vorbereiden op een gesprek met UWV



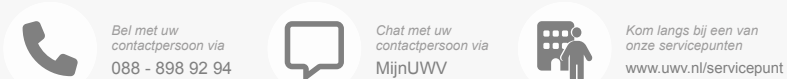
U bent uitgenodigd voor een gesprek met UWV. Hiervoor wil ik u vragen zich voor te bereiden op dit gesprek met deze afvinklijst. Omdat we in het aankomende gesprek deze voorbereidingen nodig hebben, is het belangrijk dat u deze voorbereidingen daadwerkelijk heeft getroffen.

Heeft u hier vragen over of komt u er niet helemaal uit, dan kan u altijd contact opnemen via één van de contactmogelijkheden onderaan dit blad.

Doorloop de volgende stappen om u voor te bereiden op het gesprek:	Geregeld?
1 Noteer deze afspraak in uw agenda Op de uitnodigingskaart staat het moment waarop u uitgenodigd voor een gesprek. Noteer deze afspraak in uw agenda, en neem contact op wanneer dit moment niet uit komt.	☒
2 Verzamel de volgende documenten Tijdens het gesprek willen wij u zo goed mogelijk kunnen helpen en kijken naar oplossingen die zo goed mogelijk bij uw persoonlijke en financiële situatie passen. Neem hiervoor de volgende documenten mee: 1., 2., 3., 4.	☒
3 Wanneer u niet naar ons kantoor kunt komen Is het voor u niet mogelijk om fysiek naar één van onze kantoren te komen, dan is het ook mogelijk om dit gesprek online te laten plaatsvinden via videobellen. Heeft u dit liever dan een fysieke afspraak bij ons op kantoor, bel dan even met het contactpersoon via het nummer onderaan dit blad.	☒
4 Nodig een vriend of familielid uit Tijdens het gesprek worden meerdere zaken besproken. Wij raden u aan een vriend of familielid uit te nodigen die om ook bij dit gesprek aanwezig te zijn. Na het gesprek kunt dan nog rustig even napraten of wat er besproken is.	☒
5 Overige voorbereidingen,,,	☒

Heeft u vragen?

Het kan natuurlijk dat u vragen heeft over de voorbereidingen of dat u hier graag hulp bij ontvangt. In dat geval kan u altijd contact opnemen met uw vaste contactpersoon door te bellen of te chatten via MijnUWV. Ook bent u altijd welkom bij een UWV servicepunt bij u in de buurt.



Preparation checklist as presented and discussed during the interview (Question 2)

Op: 01 09 2024

Door: Saskia de Haan

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.

1	
2	
3	
4	
5	



?



Bel met uw
contactpersoon via
088 - 898 92 94



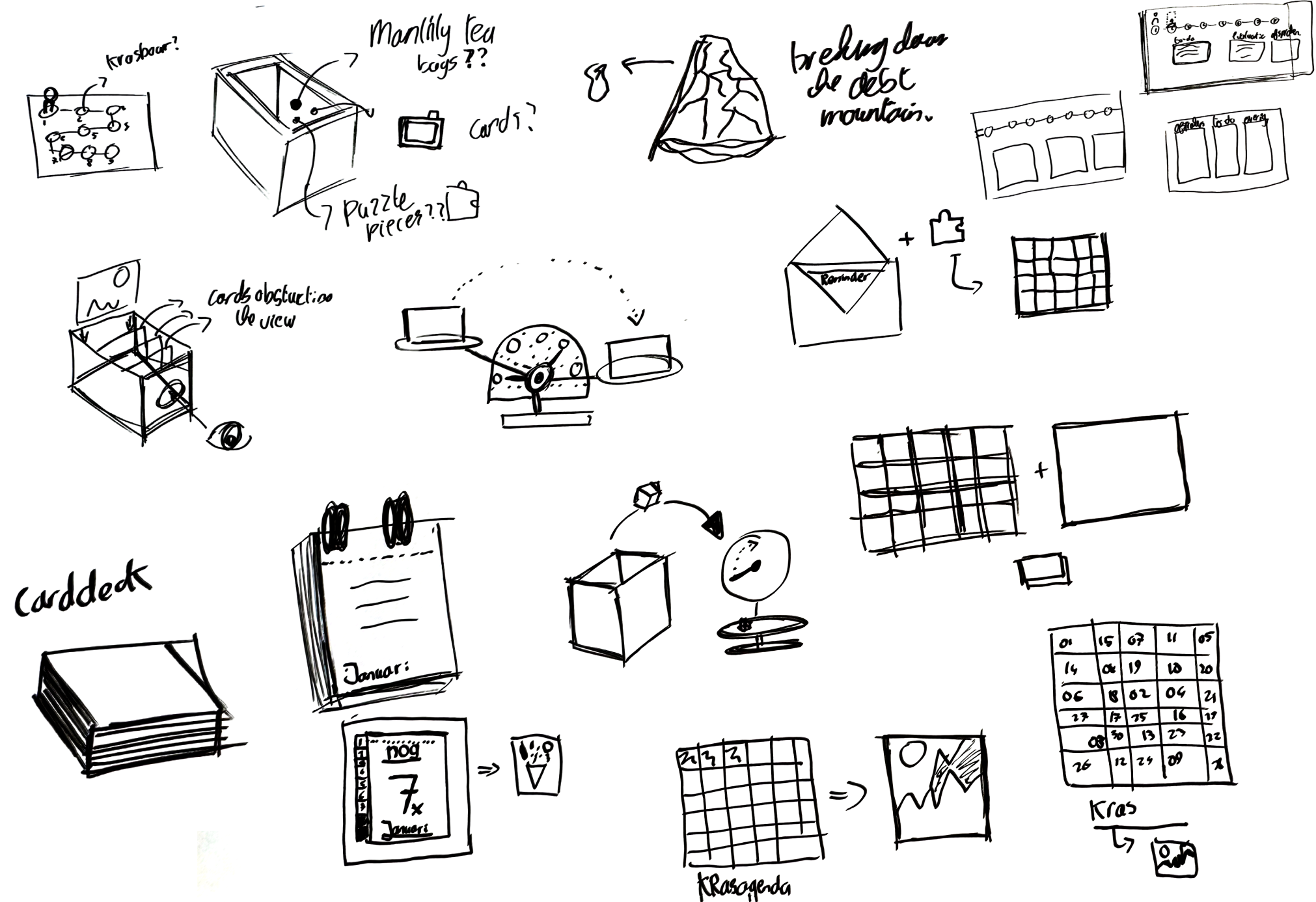
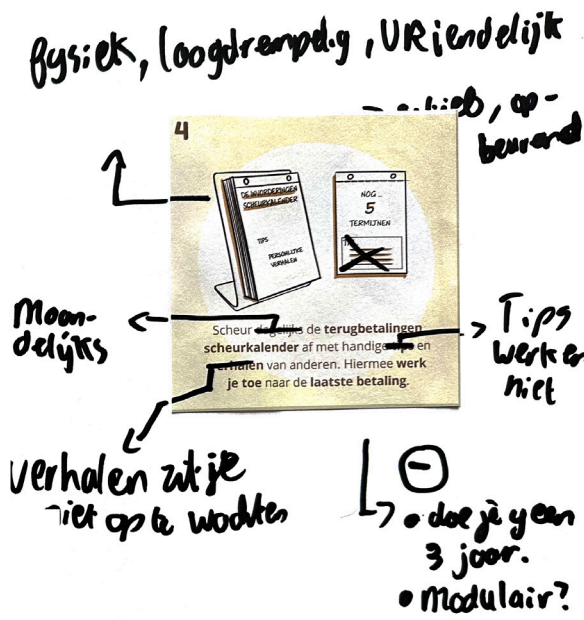
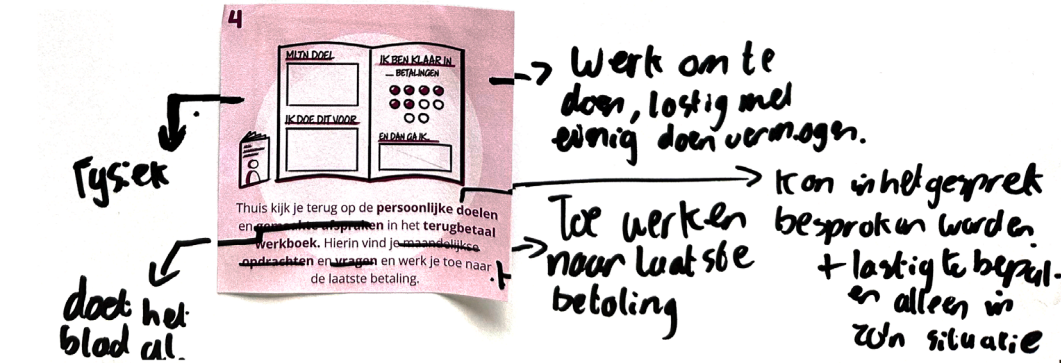
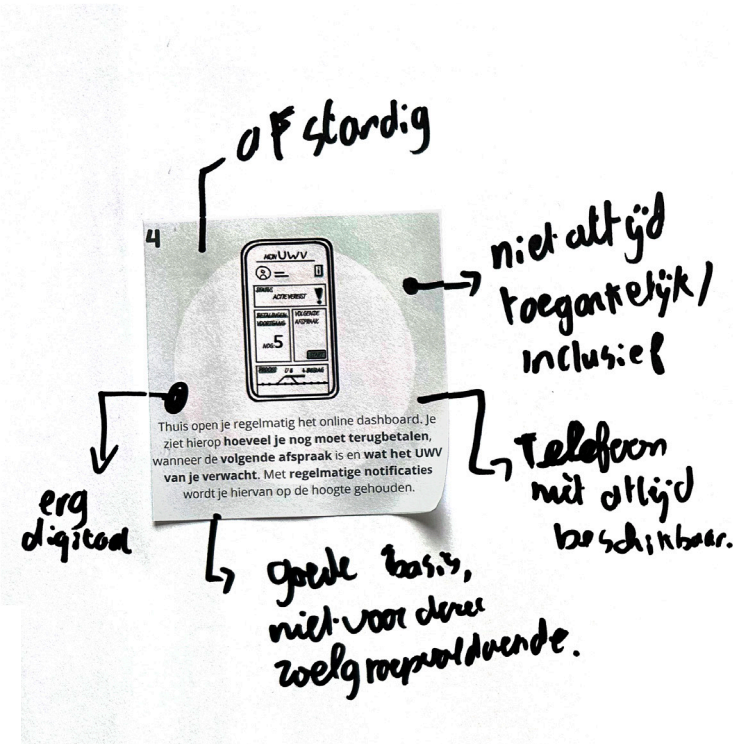
Chat met uw
contactpersoon via
via MijnUWV



Kom langs bij een van
onze servicepunten
www.uwv.nl/servicepunt



Appendix O: Sheets from the brainstorm session on the fourth touchpoint



4.

Kadootje
van uwv, maar
zonder addertje

groei / perspectief
/ voortgang weergeven

contact leggen
met uwv, pro-actief

Wat kan
Het zijn? / doen

leuk
lig vancade
(persoon-
afhankelijk)
niet te leuk

Positieve note
voor thuis
↳ opneurend.

Mogen gebruiken
↳ willen gebruiken
=> niet: moeten
=> u vrijblijvend

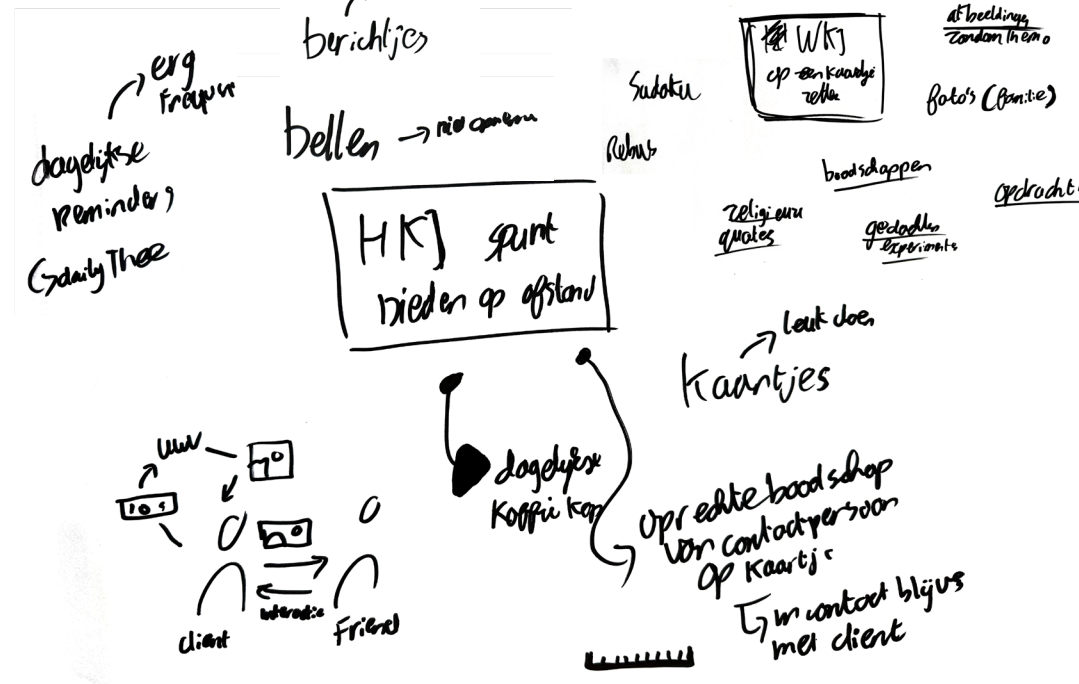
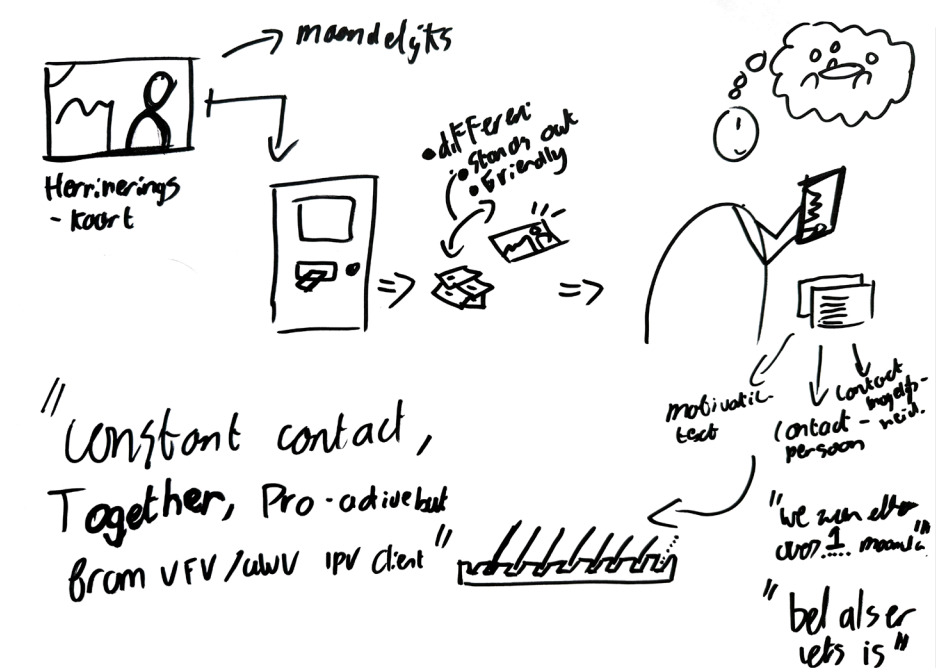
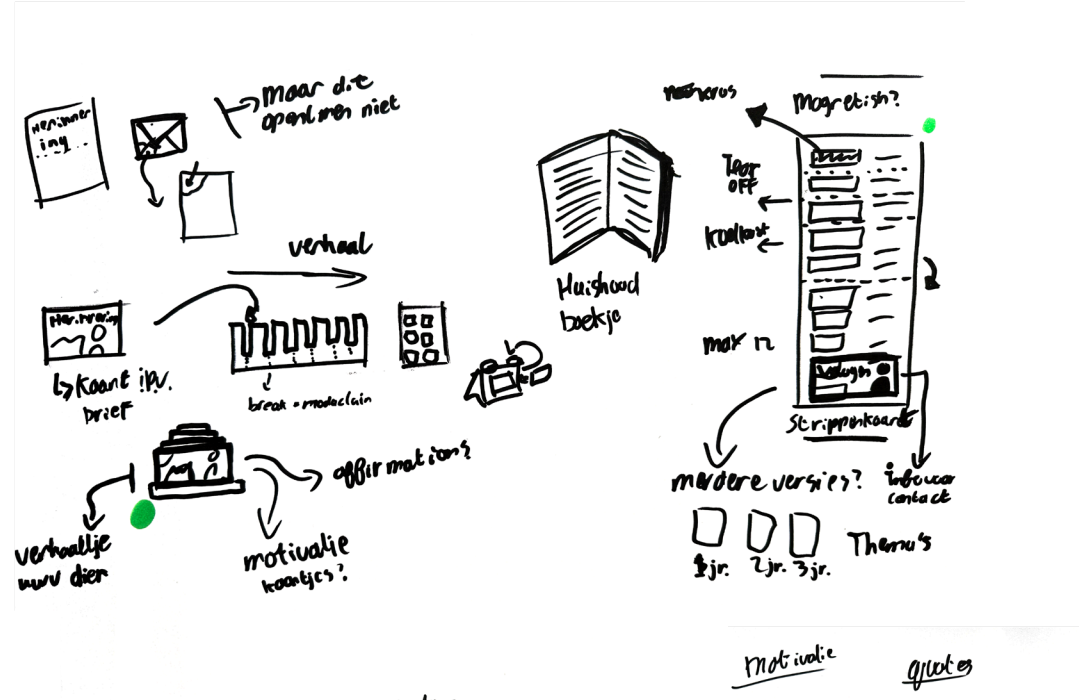
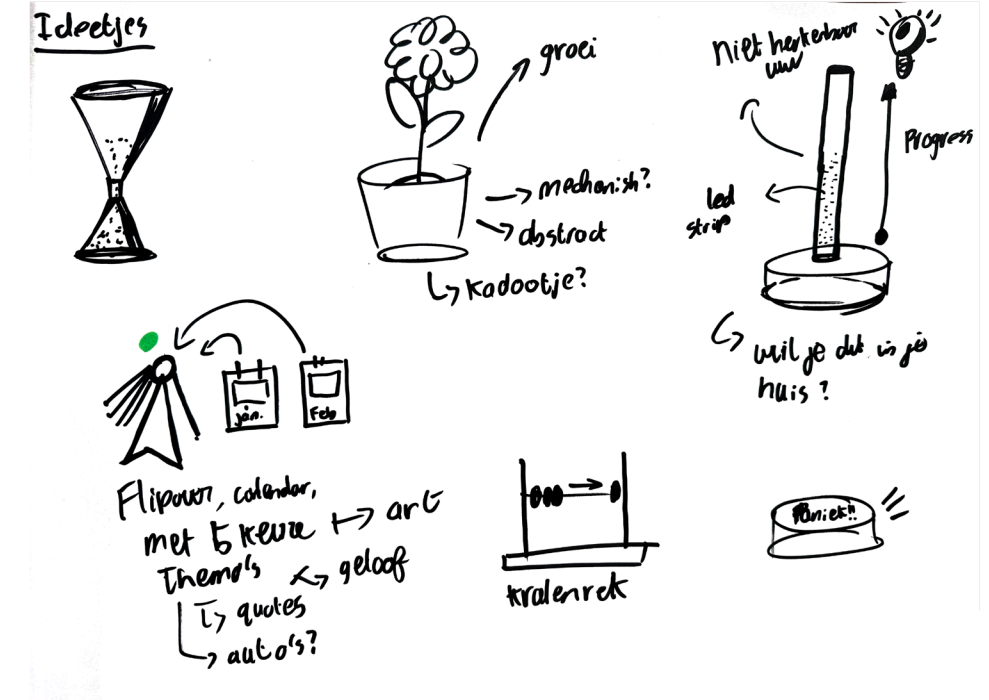
Support from
uwv even at
Home
↳ but not
intrusive

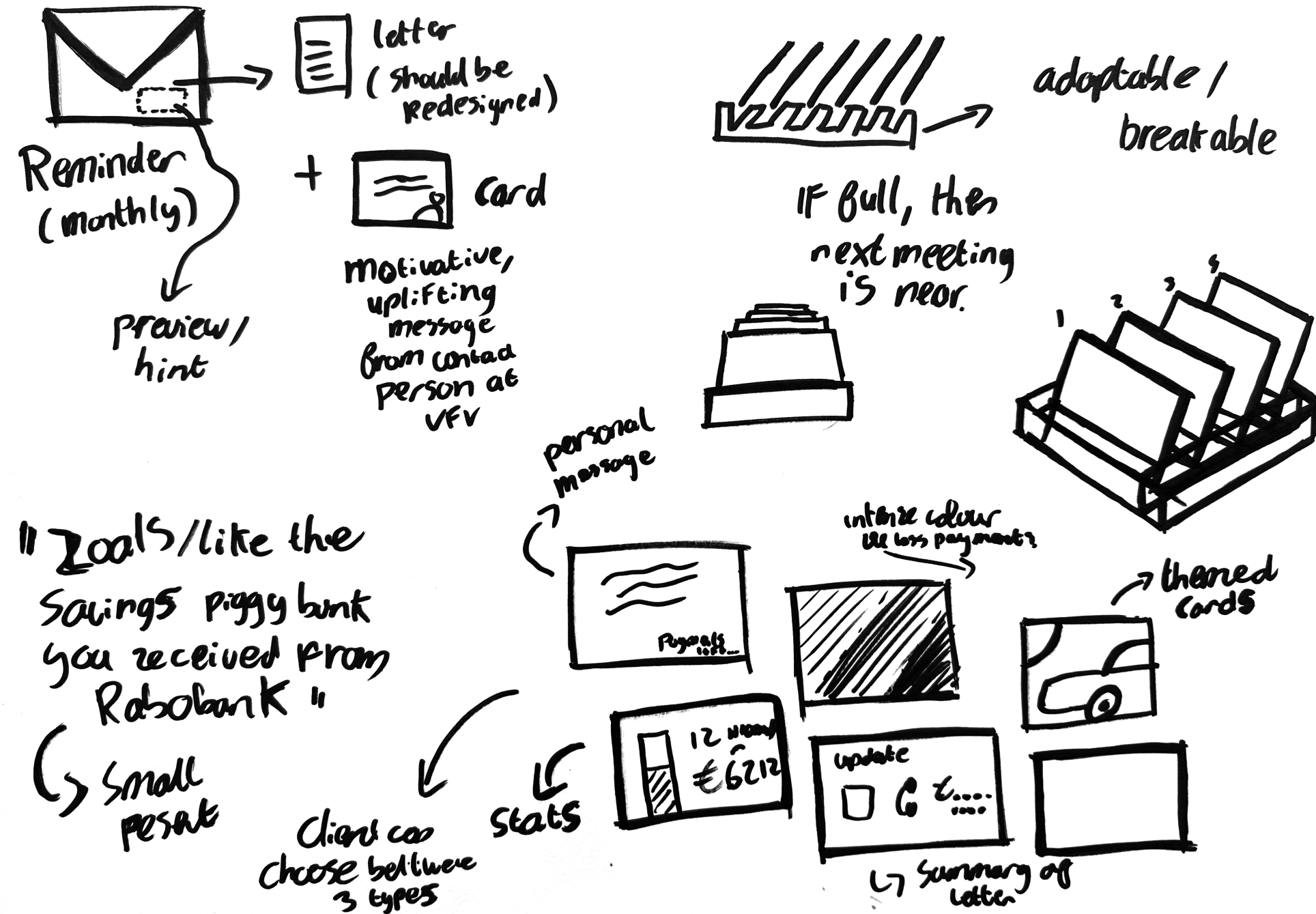
Hoop biedend

onopvallend
↳ yet zichtbaar

niet te veel
maakte of
te moeilijk

geen "Troepje"
of gimmick



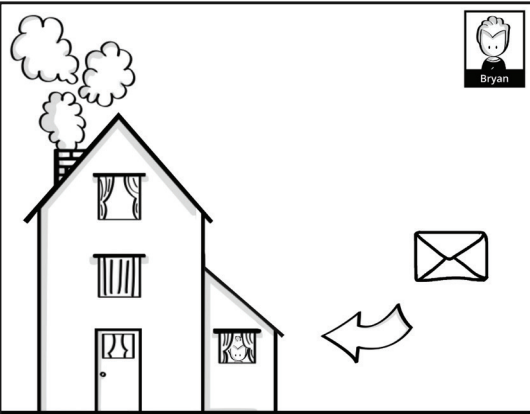


Appendix P: Materials used during the evaluation sessions

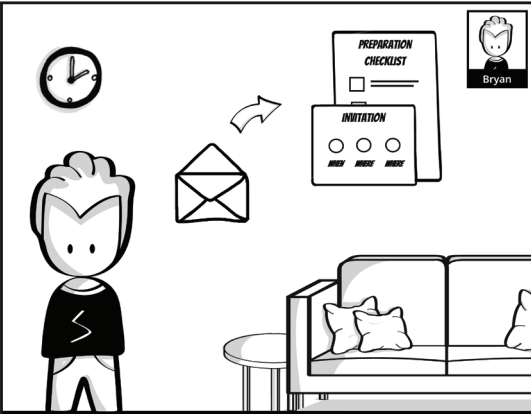
The following materials were created and used during the evaluation session with employees of VFV:

- 1 The service storyboard translated to Dutch and printed on an A3 sheet
- 2 A Keep-Build-Kill sheets to gain feedback on each of the four prototypes (4 in total)
- 3 A list of questions to ask in a semi-structured interview at the end of the interview
- 4 Physical prototypes of each of the four service touchpoints

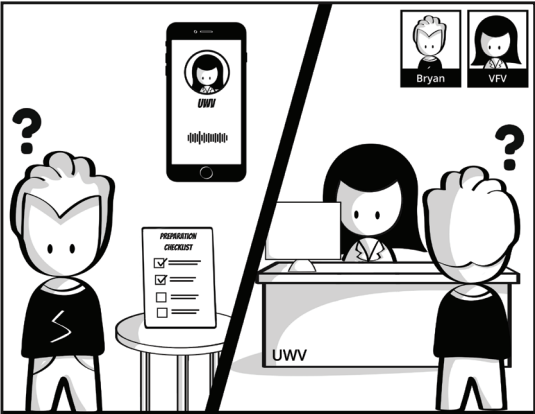
1



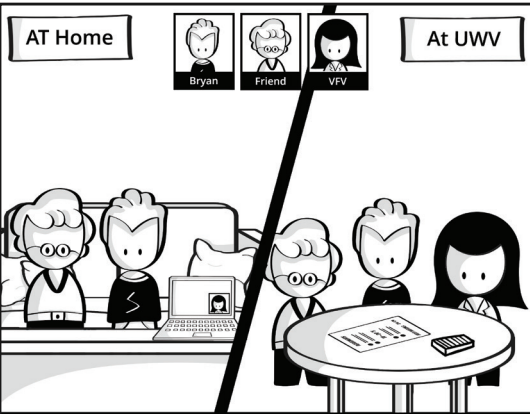
UWV heeft te veel geld betaald aan Brian voor zijn uitkering. Dus stuurt VFV hem een vriendelijke uitnodigingskaart voor een gesprek met VFV om de situatie te bespreken.



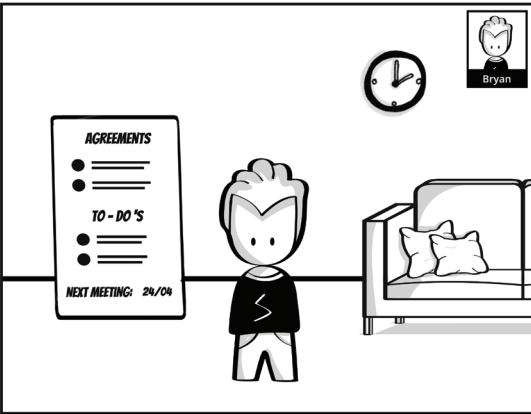
Bryan ziet de opvallende envelop, maakt hem open en leest de uitnodiging. Hij is verbaasd te lezen dat er te veel geld is uitbetaald, maar blij dat UWV de situatie wil uitleggen en wil luisteren naar zijn kant van het verhaal.



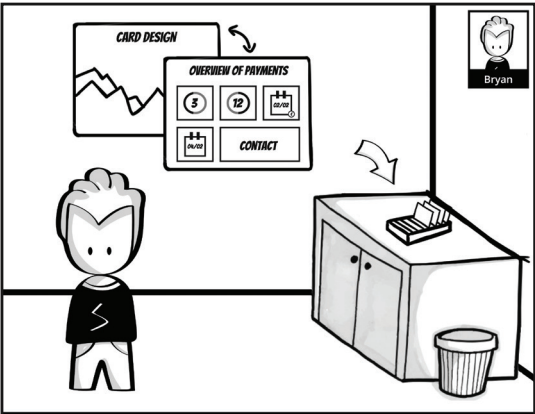
Bryan bereidt zich voor op het gesprek met behulp van de checklist die ook in de envelop zit. Wanneer hij een vraag heeft of extra hulp nodig heeft bij de voorbereidingen, belt hij zijn contactpersoon bij VFV of bezoekt hij een UWV servicepunt in de buurt.



Tijdens het servicegesprek legt de VFV-medewerker uit wat de oorzaak van de invordering is en hoe deze in de toekomst kan worden voorkomen. Mogelijkheden voor het afbetalen worden besproken waarbij rekening wordt gehouden met zijn persoonlijke situatie. Bryan's vriend maakt aantekeningen op het hiervoor bedoelde aantekeningenblad.



Thuis leest Bryan de aantekeningen van zijn vriend terug. Hij weet wat VFV van hem verwacht, welke afspraken er tijdens het servicegesprek zijn gemaakt en hoe hij in contact kan komen met zijn contactpersoon bij VFV voor als zijn financiële situatie verandert.



Elke maand ontvangt Bryan een vriendelijke kaart van zijn contactpersoon bij VFV. Op de achterkant van de kaart staat een maandelijkse update van zijn betalingen aan UWV. Door de kaarten te verzamelen in een daarvoor bestemde display, werkt hij toe naar zijn volgende gesprek met VFV.

Keep

Build

Dit vind ik goed en moet zeker blijven.

Dit vind ik op zich goed maar kan nog verbeterd worden.

Kill

Opmerkingen

Dit vind ik niet goed en kan beter weggelaten worden.

Dit wil ik verder nog kwijt over dit onderdeel.



+



Vragen achteraf

1. Wat vind jij van dit service voorstel voor cliënten die schulden hebben en een invordering van VFV ontvangen?

Bijvoorbeeld, wat vindt je er wel / niet goed aan?

2. In welke mate denk jij dat dat cliënten met schulden behoefte hebben aan deze aanvullende service op basis van je eigen werkervaring?

Waarom denk je van wel/niet? Kan je dit toelichten?

3. Hoe kijk jij vanuit je rol als medewerker tegen dit service voorstel aan?

Bijvoorbeeld, wat zou je er van vinden om een vast contactpersoon te worden, om fysiek service gesprekken te voeren met cliënten, en wat denk je dat in de uitvoering niet haalbaar gaat zijn?

4. In hoeverre ben jij het eens / oneens met de volgende stellingen:

Dit service voorstel zal cliënten met schulden waarschijnlijk meer gezien en gehoord laten voelen door VFV.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

Dit service voorstel zal cliënten met schulden waarschijnlijk meer ondersteund laten voelen door VFV.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

Dit service voorstel draagt positief bij aan het persoonlijke contact tussen medewerkers van VFV en de cliënt.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

Dit service voorstel biedt perspectief voor cliënten met schulden wat betreft hun vordering van VFV.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

Dit service voorstel vergroot de zelfredzaamheid van cliënten rondom terugbetalingen van VFV.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

Dit service voorstel biedt cliënten met schulden meer begeleiding gedurende de verschillende fasen van het invorderproces van VFV.

Erg mee oneens 1 2 3 4 5 6 7 Erg mee eens

5. Zijn er nog dingen die je zou willen delen met betrekking tot dit service voorstel?

Keep Build

Dit vind ik goed en moet zeker blijven.

Dit vind ik op zich goed maar kan nog verbeterd worden.

Kill Opmerkingen

Dit vind ik niet goed en kan beter weggelaten worden.

Dit wil ik verder nog kwijt over dit onderdeel.

Keep Build

Dit vind ik goed en moet zeker blijven.

Dit vind ik op zich goed maar kan nog verbeterd worden.

Kill Opmerkingen

Dit vind ik niet goed en kan beter weggelaten worden.

Dit wil ik verder nog kwijt over dit onderdeel.

Keep Build

Dit vind ik goed en moet zeker blijven.

Dit vind ik op zich goed maar kan nog verbeterd worden.

Kill Opmerkingen

Dit vind ik niet goed en kan beter weggelaten worden.

Dit wil ik verder nog kwijt over dit onderdeel.



Hallo..

Beste mevrouw Janssen,

Grappig dat ik u uitnodig voor een gesprek op donderdag 25 april 2024 bij het UWV kantoor aan het Dijkshuisplein 1, 1301 AA Almere van 11:00 tot 11:30.

Jansen hebben wij moeten constateren dat u meer uitkering heeft ontvangen dan de berekening te hoog was. In het verleden met u in gesprek zijn wij samen te kijken hoe dit kan gebeuren en hoe we deze zaak zo soepel kunnen verlopen. Het is belangrijk dat u naar dit gesprek komt of dat u op deze uitnodiging reageert via één van de contactmogelijkheden op de achterkant van deze uitnodiging. Doet u dit niet, dan zullen wij Jansen een vaststelling moeten stellen waarin wij u vragen of u het bevestigd uitbreiden belangstelling te stellen.

Is er u vragen deze uitnodiging volledig door te lezen en ook voor te bereiden op ons gesprek met de belangrijkste voorbereidingen af te krijgen.

Met vriendelijke groet,
Saskia de Haan

Uw contactpersoon bij UWV

Voorbereiden op een gesprek met UWV

U bent uitgenodigd voor een gesprek met UWV. Hiermee wil ik u vragen om voor te bereiden op dit gesprek met deze afzender. Wanneer u deze stappen heeft doorlopen bent u volledig voorbereid op ons gesprek.

Omdat we deze voorbereidingen nodig hebben om u goed te helpen tijdens het gesprek, is het belangrijk dat u deze voorbereidingen heeft gevolgd. Het is het vragen om of u kunt en niet helemaal uit, dan kan u altijd contact opnemen via één van de contactmogelijkheden onderaan dit blad.

Doorloop de volgende stappen om u voor te bereiden op het gesprek:

1. **Nieuw deze afspraak in uw agenda**
Het is belangrijk dat u de afspraak in uw agenda kunt vinden. Het is belangrijk dat u de afspraak in uw agenda kunt vinden. Het is belangrijk dat u de afspraak in uw agenda kunt vinden.

2. **Verzamel de volgende documenten**
Het is belangrijk dat u de documenten verzamelt die u nodig heeft voor het gesprek. Het is belangrijk dat u de documenten verzamelt die u nodig heeft voor het gesprek.

3. **Spreek u lever online of in plaats van op kantoor?**
Het is belangrijk dat u de afspraak online of in plaats van op kantoor kunt maken. Het is belangrijk dat u de afspraak online of in plaats van op kantoor kunt maken.

4. **Heeft u vragen?**
Het is belangrijk dat u de vragen stelt die u heeft over de afspraak. Het is belangrijk dat u de vragen stelt die u heeft over de afspraak.

Uitnodiging met icoontjes en tijdschema:

5	15	21/02
2		

Uitnodiging met icoontjes en tijdschema:

5	15	21/02
2		

Uitnodiging met icoontjes en tijdschema:

5	15	21/02
2		

Uitnodiging met adres en icoontjes:

Henk Janssen
Willem Dreesweg 16
1301 AA, Almere

Uitnodiging

Mijn gesprek met UWV

Ruimte voor notities

Ruimte voor gemaakte afspraken

Als ik vragen heb kan ik...

Uitnodiging met adres en icoontjes:

Henk Janssen
Willem Dreesweg 16
1301 AA, Almere

Uitnodiging

