

The impact of Human-Centered Design on policy-making

Appendix

List of appendices

- A. Approved project brief**
- B. Qualitative study | Interviewing guide | Designers**
- C. Qualitative study | Interviewing guide | Policy experts**
- D. The process map | Version 1 (confidential)**
- E. The process map | Version 2 (confidential)**
- F. The process map | Version 2.2 (confidential)**
- G. The process map | Version 3**
- H. The process map | Version 4**
- I. The process map | Version 5**
- J. Final concept: The Ontwerpwijzer**

A. Approved project 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 van den Berg 5146
initials E.A. given name Esmeralda
student number 4309006
street & no.
zipcode & city
country
phone
email

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

IDE master(s): IPD Dfl 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 Froukje Sleeswijk Visser dept. / section: HCD

** mentor Charlotte Kobus dept. / section: DOS

2nd mentor Ilse van der Hoeven

organisation: Gemeente Den Haag

city: Den Haag country: Nederland

comments
(optional)
:
:
:

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 Froukje Sleswijk Visser

date 15 - 07 - 2021

signature

Digitally signed by Froukje Sleswijk Visser - IO
Date: 2021.07.15 12:55:43 +02'00'

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

YES all 1st year master courses passed

NO missing 1st year master courses are:

name J. J. de Bruin

date 19 - 07 - 2021

signature

Digitally signed by J. J. de Bruin, SPA
Date: 2021.07.19 16:25:48 +02'00'

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 20 - 07 - 2021

signature

Improving human-centeredness within policymaking 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 28 - 06 - 2021 13 - 12 - 2021 end date

INTRODUCTION **

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

The current gap between what governments do, and what citizens expect, is asking for a new approach towards problem solving in society. In 2007, the Nationale Ombudsman received more than 13.000 complaints from citizens about government action (Hoogerwerf & Herweijer, 2014). Consequently, the government and its policymakers increasingly see the need to listen to citizen's complaints and to include them in the policy-making process. This is illustrated by the fact that for the first time in 2008 the Nationale Ombudsman was invited by the Lower House of the Dutch Parliament to present their research outcomes on citizen's complaints and interests. Citizens do have some opportunities to influence policy-making, such as through a citizen participation initiative by the municipality of the Hague called 'De Stadskamer'. This initiative was launched in 2018 and allows the municipality to test their products and services with citizens and to have in-depth interviews about emerging policies. Despite the implementation of this design thinking approach of researching user's needs and keeping these at the core of product and policy development, there are still cases that lack human-centeredness. An example is the Dutch childcare benefits scandal. In this political scandal the Tax and Customs Administration falsely accused more than 42.000 parents of committing fraud through benefits claims. As a result, the parents had to pay back the entire sum of the allowance they had received, even though many citizens and associations had complained and filed lawsuits against the injustice (Kleinnijenhuis, 2021). This example shows that policy making and execution might need a more human-centered focus throughout the whole process. Moreover, most difficulties arise during policy execution because policy intentions and decisions are then translated into practical actions and launched in society or the first time. Since a human-centered approach is already visible in the research phase of policy making as mentioned before, the phases of creating and implementing policies are considered the most interesting to research and to design for. In order to create viable policies that respond to society's needs and wishes, adding design thinking to the policy-making process is considered to be promising. Over the past few years, government authorities from all over the world have been experiencing the benefits of employing designers - including the Netherlands. More than that, the municipality of Eindhoven was the first city in 2015 that hired a fulltime internal designer to apply design thinking in the civil service's way of functioning. It is expected that policy making can be improved through the collaboration of policymakers and designers, resulting in policies which are tailored to and user-friendly for society's citizens and civil servants.

Within the context of this graduation project, the people who are (sometimes) involved with policy-making are the main stakeholders: policymakers, political parties, pressure groups, governance committees and external counselors. Designers contributing to policy-making within municipalities serve as consultants at the moment, and do not have a fixed role within policy-making process. The human-centeredness within policy-making should not only be directed towards citizens, but also towards civil servants who actively engage with and who offer the products and services of the municipality. Consequently, both citizens and civil servants are considered end-users and thus stakeholders. Lastly, mass media is also considered as a stakeholder with a rather conflicting role. Because they can help in spreading news about policy accomplishments as well as policy failures. The collaboration between municipal authorities and designers is relatively new, and thus the designer's attitudes, values and work methods are mostly unknown to municipal officials. Moreover, designers often don't know how to proof or communicate what their strengths and skills are. Consequently, municipalities cannot always fully benefit from designer's skills. Another limitation is that designers are taught well how to keep the human-centered focus within the first phases of a project - especially in the research phase -, and are less taught during their education on how to keep that focus in the last phases of implementation.

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

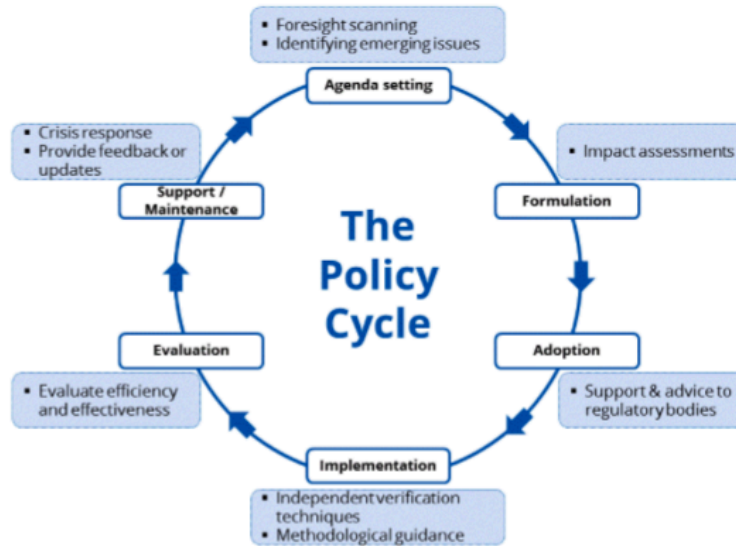


image / figure 1: The European Geosciences Union blogs

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, CONVERT 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.

The gap between government and citizens is caused by multiple aspects. First of all, citizens' frustrations are not always captured by the government, as was the case with the benefits scandal (Van den Berg et al., 2017). Some citizens do not speak up about frustrations, either because they are not socially involved, or because they do not know how or to whom they should communicate their frustrations. In some cases they do communicate their complaints, but they are received by the 'wrong' person. Hence nothing is done about it and the problems remain. When complaints actually do reach the policymakers, it means (part of) the policy has already failed during its execution, meaning the predetermined goals are not (sufficiently) met. In that case, the policy should be examined to see why and where it failed. It would be better if chances of a failing policy are reduced to a minimum, or - in the best case - if failing is prevented.

Consequently, the focus of this project will lie on increasing the human-centeredness within policy-making in collaboration with designers to reduce policy failure. Opportunities could be creating an empathizing tool for the transitions in-between policy phases, or consulting existing policy theories from other cities/countries. The policy-making process could also be adapted to create more space to experiment safely or a fixed place for a designer. While exploring opportunities, the context of policy-making within the municipality should be considered carefully, as there is often no room for mistakes and bad publicity can cost official's jobs.

In order to make this project manageable within one Master Graduation Project, this project will be executed by examining 4 policy cases of the municipality of the Hague. Additionally, the municipalities of Amsterdam and Rotterdam will be contacted to examine similar cases, to be able to validate the gained knowledge of the policy cases of the Hague. These cases will include both finished and on-going projects.

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.

Through qualitative and literature research within the context of policy-making, I will design an intervention that contributes to human-centeredness within a part of the development or implementation phase of policy-making.

This project will consist of the following steps:

- Learn about human-centeredness, policy-making and its context through literature research and interviews.
- Contextmapping sessions with policymakers and designers who have worked on policy cases.
- Insights will be translated into personas and/or journey map which show where opportunities for a more human-centered focus lie.
- Brainstorm session(s) with multiple stakeholders are organized to discuss promising design directions.
- One design direction is chosen and used to create a design intervention that can increase the human-centeredness within policy-making.
- The design intervention is developed, prototyped and tested with policymakers and/or designers.

As a solution to the problem definition, the following deliverables are feasible:

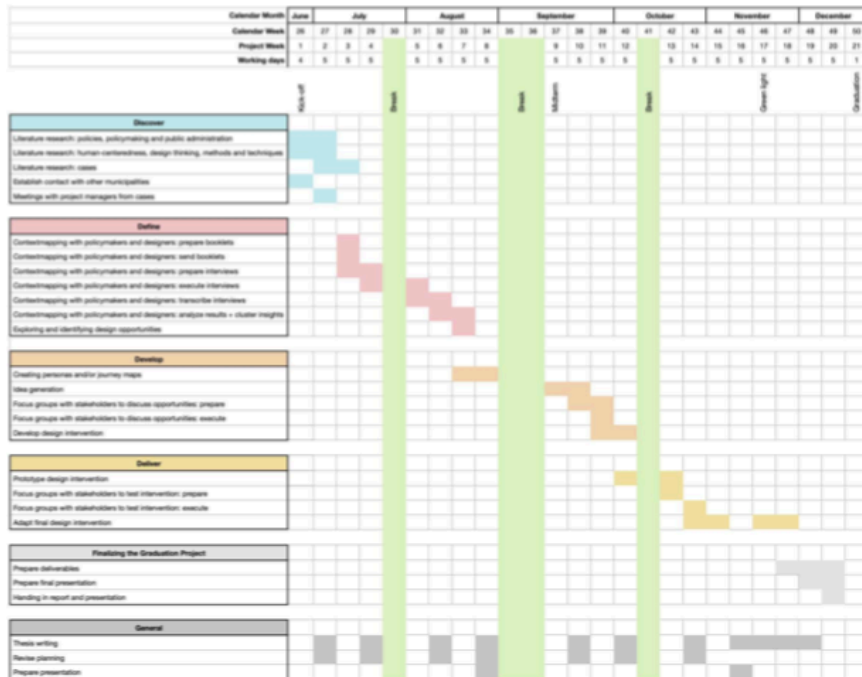
- A roadmap on how to improve the policy-making process, by indicating where and how design thinking methods and techniques can be applied, and which stakeholders should play a role in a specific part.
- A specific tool or method which helps policy makers and/or designers in increasing the human-centeredness within policy-making.
- Workshop for policy makers and/or designers which teaches e.g. how to apply a human-centered attitude and how to apply human-centered values to their work methods.

Personal Project Brief - IDE Master Graduation

PLANNING AND APPROACH **

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

start date 28 - 6 - 2021 13 - 12 - 2021 end date



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.

It wasn't until my masters that I found out that where my interests lie within designing. Amongst others I realized that my favourite part of the designing process is the research phase. Whether or not the project is started with a specific question from the client, I think it's really interesting to deep-dive into what moves or inspires people, but also what scares and upsets them. By having these conversations with people and digging into what they say, the best part for me is coming with new insights, which shine a new light on the problem definition.

Consequently, I realized too that designing products does not always have my interest. Since our world is based on consumerism and materialism, which contribute greatly to environmental pollution, in my opinion we are not necessarily in need of any more products. Furthermore, the projects that I find exciting to work on are based on social issues in society. From the moment I realized this, I have always seen this in the context of a design team working for a client, by applying our design skills to come up with design interventions that fit the users and context. Afterwards, I found out that this 'client' happens to be a municipality or governmental authority quite often, which is obvious since they are the problem owner of many social issues. Just before starting my graduation, it came to my knowledge that municipalities themselves even employ designers. And that's where my interest for this project was born. I can imagine a quite different kind of impact when working at a governmental authority that differs from a design consultancy. Since I have no experience in designing for a municipality and it fascinates me, I see this as a great opportunity to create hands-on experience within a research-based project about human-centeredness.

Personal ambitions:

Hard skills

1. Expand on my contextmapping skills which I obtained during obligatory and elective courses.
2. Gain more experience in organizing and facilitating focus groups together with multiple stakeholders, in order to receive feedback on design directions as well as the final design intervention.
3. Gain experience in designing for a governmental authority.

Soft skills

4. Be more decisive during the design process.
5. Work on my skills in communicating a clear, coherent and logical story of the process I go through, which can be portrayed in presentations as well as report writing.

FINAL COMMENTS

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

- Hoogerwerf, A., Herweijer, M. (2014). Overheidsbeleid. Kluwer.
- Kleinnijenhuis, J. (2021, June 22). Herstel toeslagenaffaire opnieuw fors vertraagd. Trouw. <https://www.trouw.nl/politiek/herstel-toeslagenaffaire-opnieuw-fors-vertraagd~b0f66bb3/>
- Van den Berg, W., Alhadjri, M., Mulder, M. (2017, August 9). Geen powerplay maar fair play. Nationale Ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202017-095%20Geen%20powerplay%20maar>

B. Qualitative study | Interviewing guide | Designers

SCRIPT ONTWERPERS

Onderzoeksvragen:

- **Hoe ziet het beleidsproces er in de praktijk uit?**
 - Welke fases worden er doorlopen?
 - Wat gebeurt er binnen deze fases?
 - Wie spelen er een rol in deze fases?
- **Waarom zijn er klachten over het huidige beleid en/of uitvoering?**
 - Waar gaat het mis? (beleid of uitvoering?)
 - Wie hebben hier een aandeel in?
- **Hoe ziet het beleidsproces in samenwerking met ontwerpers er uit?**
 - Vinden beide processen (beleidsproces en ontwerpproces) gelijktijdig plaats of wisselen ze elkaar af?
- **Wat is de toegevoegde waarde van een ontwerp-aanpak binnen het beleidsproces?**
 - Zijn inzichten van ontwerpers terug te vinden in beleid en/of uitvoering?
 - Leiden de inzichten van ontwerpers tot een mensgericht beleid en/of mensgerichte uitvoering?
- **Hoe verloopt de samenwerking tussen ontwerpers, beleidsexperts en uitvoeringsexperts?**
 - Welke aspecten gaan goed en welke aspecten veroorzaken fricties?
 - Hebben deze aspecten een positieve impact op de mensgerichtheid van beleid en/ uitvoering?

Oud

- Waarom zijn er klachten over het huidige beleid en de uitvoering?
 - Waar gaat het mis?
 - In de beleidsvorming of de uitvoering?

Specifieker:

- Hoe kan het beleidsproces van inzicht naar uitvoering verbeterd worden, zodat waardevolle inzichten van de doelgroep terug te vinden zijn in de beleidsuitvoering?
 - Welk punt van inzicht naar uitvoering is het cruciaalst?
 - Wat en wie is ervoor nodig om het te verbeteren?
 - Methoden en technieken?
 - Houding?
 - Actoren?

Introductie

*Ik ga onderzoeken hoe het beleidsproces van inzicht over de doelgroep, naar beleidsuitvoering verbeterd kan worden, zodat het proces meer rekening gaat houden met de menselijke maat. In mijn onderzoeksfase wil ik kijken naar het stuk proces van de beleidsbepaling tot aan beleidsuitvoering, om te kijken welke stukje het interessantst is om wat dieper op in te gaan, en uiteindelijk voor te gaan ontwerpen. Dit ga ik onderzoeken **adhv** een aantal projecten, namelijk vertaalbeleid, cultuureducatie, sport en JMO.*

Met dit gesprek wil ik niet zozeer de inhoud bespreken, maar meer naar het proces kijken die jij doorlopen hebt of doorloopt, en hoe dat in het grotere geheel past. Dus ik zou willen weten bijv. wat jouw rol is binnen het project, hoe je het ervaart, wat je in het proces goed vond gaan, of juist tegenaan liep, enz.

> Goed als ik dit gesprek opneem?

Vragen:

Note to self: waarom?

Inleidend / Praktisch

1. Loopt dit project nog, of is het afgerond?
Op welk punt zit dit project?
2. Hoe kwam dit onderzoeksproject bij jou terecht?
Duidelijke projectsomschrijving / opdrachtgever? (= projectleider)
3. Was er al een sportbeleid?
Zo nee, wat dan wel?
Wat houdt het 'bijstellen van een beleid' dan precies in?
4. Met welke collega's werd dit onderzoek uitgevoerd?
Ook collega's buiten het team / de afdeling?
Andere externe actoren bij betrokken?
5. Wat was jouw rol binnen project?
6. Hoe heb je deze rol ervaren?
Waarom?
Hoe daarmee omgegaan?
7. Wat vond je goed gaan?
8. Wat minder?
Waarom?
Hoe mee om gegaan?

Organisatie

Zoals ik al hoorde in de teammeeting, hebben jullie onderzoek gedaan in de Stadskamer en mensen gesproken.

6. Op welk punt bevindt jullie onderzoek zich nu?
Zijn jullie al aan het kijken naar oplossingsrichtingen?
7. Wat voor soort oplossingsrichtingen zijn er mogelijk?
Wat kan ik me daarbij voorstellen?
8. Wat wordt er concreet gedaan met de inzichten en oplossingsrichtingen uit het onderzoek?
Aan wie worden ze gepresenteerd?
Wat gaan zij er concreet mee doen?
Moeten zij er iets mee doen?
9. Hoe verloopt die transitie? Goed/fout?
Waarom?
Fout: hoe gaan jullie daarmee om?
10. Waar gaan je handen van jeuken binnen zo'n project? Of erna?
Waarom?
Wat doe je in zo'n geval?

Ik heb van een ontwerper gehoord dat jullie als ontwerpers en onderzoekers een consulterende rol hebben.

11. Wat vindt je zelf van zo'n rol binnen zo'n project?
Vindt je dat passend?
Zou je dit graag anders zien?
Waarom?
12. Heb jij ook nog een rol na dit onderzoeksproject?
Zo ja, wat voor rol?
Zo nee, had je dat graag anders gezien?
13. Heb je weleens meegemaakt dat jullie met waardevolle inzichten kwamen waar niets mee gedaan is?
Zo ja, hoe was dat?

Ik heb gehoord dat niet elk beleid zo'n intensieve onderzoeksfase heeft waar gesprekken met burgers worden aangegaan.

14. Wat vindt je daarvan?

Waarom?

Denk je dat beleid in het algemeen baat heeft bij contact met de mensen?

Waarom wel/niet?

Jullie doen onderzoek naar de burger en zijn behoeftes en wensen. Daar kan nu een verkeerd of geen beeld van zijn, waardoor de beginselen waarop een beleid gebaseerd is al niet juist kunnen zijn. Aangezien het ook mis kan gaan bij de overdracht van inzichten, of de vertaling naar uitvoeringsmiddelen:

15. Wordt er ook intern onderzoek gedaan door een commissie naar waar het in de tot stand koming van beleid mis kan gaan?

16. Zijn er nog dingen die je relevant vindt om te benoemen?

17. Wat vond je van ons gesprek? Feedback?

Bij de interviews in de Stadskamer kwam voornamelijk naar voren dat men bereid is om NL te leren, en dat ze vinden dat de gemeente in het NL zou moeten communiceren. Toch zijn daar dus klachten over.

x. Zijn jullie erachter waarom er dan alsnog signalen zijn dat het beleid en de uitvoering niet goed genoeg zijn?

Waar gaat het mis?

Waarom?

C. Qualitative study | Interviewing guide | Policy experts

SCRIPT - BELEID

Introductie:

Ik zal mezelf even kort voorstellen: ik ben Esmeralda, en ik ben geboren en getogen in Den Haag.

- Voor studie naar Delft verhuisd, maar sinds kort weer terug
- Nu: afstuderen aan de TU Delft
- Bachelor
- Master

Voor mijn afstuderen ben ik 4 projecten aan het analyseren waar team iD aan gewerkt heeft. En dat zijn projecten waarin er onderzoek is gedaan naar de behoeften van mensen, waarvan de inzichten meegenomen zijn in het opstellen of bijstellen van beleid. Dit is niet iets wat vaak gebeurt, dus ik ben benieuwd hoe beleidsmedewerkers tegen deze samenwerking kijken en of input van ontwerpers eventueel breder ingezet kan worden, met als doel om het beleid mensgericht te maken.

Ik ben ook benieuwd wie er tegenover mij zit, zou je kort wat over jezelf kunnen vertellen?

Nou allereerst heel fijn dat we zo kortdag deze meeting nog in konden plannen!

Doel:

Het idee van deze meeting is om **kort het proces die jij doorlopen hebt** voor het sportbeleid **in kaart te brengen**, en vervolgens te **reflecteren** op hoe jij dat proces tot nu toe **ervaren** hebt, en of en waar jij vindt dat **ontwerpers** een **toegevoegde waarde** hebben.

Een tijdje terug heb ik met **De ontwerper** van team iD gesproken, en daarmee heb ik toen inzicht gekregen in hoe het **onderzoek** verlopen is. Uit dat gesprek werd ook helder dat hij **niet helemaal op de hoogte** is van wat hoe de **concrete aanpassing van het beleid** eruit ziet.

Dus zodoende ben ik erg benieuwd naar **hoe het bijstellen van het beleid verloopt** en **jouw blik** op dit proces.

Heb je nog vragen voor mij voordat we beginnen?

Vindt je het goed als ik de meeting opneem?

1. Proces in kaart brengen

1. Eerst even wat **algemene vragen**:

1. Wat is de **huidige status** in het bijstellen van het oude beleid?
2. Wat is jouw rol binnen dit project?
 1. Ben jij de **opdrachtgever** van dit project?

Allereerst ben ik benieuwd **hoe het proces er globaal uitziet** die jij doorlopen hebt, vanaf het moment dat besloten werd dat er een vernieuwd beleid moest komen, tot aan nu.

2. Zou je op papier in een soort **tijdslijn** kunnen weergeven wat de stappen zijn die je doorlopen hebt?

2. Wat gaat er goed of fout?

1. Ik heb 2 kleuren stiften meegenomen, en ik zou graag willen dat je eerst **2 groene plussen** tekent op de punten waar je het goed vond gaan of momenten waar je trots op bent. Als je een minuutje tijd nodig hebt om na te denken dan kan dat.

Nu zou ik je willen vragen om **2 rode kruisen** op momenten die moeizaam verliepen of waar je je belemmerd voelt.a

2. Laten we eerst naar de **positieve momenten** kijken.
 1. Wat gebeurde er hier?
 2. Waarom was dit een positief moment binnen het proces?
 3. Wat was jouw bijdrage?
 4. Door wie ben je geholpen?
 5. Hadden andere collega's of partijen invloed hierop?
3. Laten we nu naar de **negatieve momenten** kijken.
 1. Wat gebeurde er hier?
 2. Waarom was dit een negatief moment binnen het proces?
 3. Wat was jouw bijdrage hierin?
 4. Wie hadden hier nog meer invloed op het falen?
 5. Wat is eraan gedaan? Of hoe omheen gewerkt?
 6. Hoe had je dit graag anders gezien?

3. Mensgerichtheid binnen beleidsproces

INZICHTEN

Van **De ontwerper** heb ik gehoord hoe hij binnen **team iD kwalitatief onderzoek** heeft gedaan met **hagenaren**, om te achterhalen wat hen **motiveert** of **belemmert** om te gaan sporten. En hieruit zijn een soort profielen gekomen van de soorten **hagenaren** en hoe zij over sporten denken.

1. Wat heeft **team iD geleverd** aan jou/jullie om het beleid te vernieuwen?

(Van De ontwerper heb ik begrepen dat je na zijn onderzoek een aantal gesprekken hebben gehad om inzichten uit dat onderzoek over te dragen)

2. Wat is er met deze **inzichten** gebeurd?
 1. Hebben jullie die gebruikt?
 1. Hoe?
 2. Waar?
3. Hoe zorg je ervoor dat die **waardevolle inzichten tot uiting komen** in het beleid?
 1. Hoe verloopt dat?
 2. Is dit makkelijk te realiseren?
 3. Wie zijn hierbij betrokken?
 1. Gaat iedereen hierin mee?
4. Komt het wel eens voor dat je **waardevolle inzichten niet mee kan nemen**?
(bijv. door restricties in tijd of geld?)
 1. Waarom?
 2. Waar voel je je in tegen gehouden?
 3. Waar zit het probleem?
 1. Wat wordt daaraan gedaan?
5. Heb je in het opstellen van dit beleid ergens een **compromis moeten maken** met gevolg dat de behoefte van de doelgroep niet volledig vervuld wordt?
 1. Waarom?
 2. Waar zat het probleem?
 3. Wat is eraan gedaan?
 4. Welke obstakels veroorzaken dit?
 1. Wat wordt eraan gedaan om de inzichten toch een beetje tegemoet te komen?
 2. Hoe wordt daarmee om gegaan?
6. Zijn er delen waarin het beleid een **succes** is geworden **qua mensgerichtheid**?
 1. Wat was jouw bijdrage hierin?
 2. Door wie geholpen?

3. Wie hebben er invloed hierop?

ONDERZOEK DOEN

Van **Ontwerper** hoorde ik dat bij jou/jullie al erg de vraag leefde: **“Hoe denkt de doelgroep hierover?”**. En dat er al voor een ontwerp-aanpak gekozen was.

>> **Waar komt deze aanpak vandaan?** Heb je al ervaring met zo'n aanpak?

7. Was het **jouw initiatief** om **team iD te benaderen**?
 1. **Zo ja**, waarom heb je dit gedaan?
 1. Wat vonden collega's of jouw leidinggevende hiervan?
 2. **Zo nee**, van wie wel?
8. Is het jouw **verantwoordelijkheid** als opdrachtgever dat er **grondig onderzoek** wordt gedaan naar de doelgroep?
 1. **Zo ja**, gebeurt dat altijd zoals op deze manier met team iD?
 1. Wat vindt je daarvan?
 2. **Zo nee**, ligt die verantwoordelijkheid bij iemand anders? (*wethouder?*)
 1. **Zo nee**, wat vindt je daarvan?
 1. Hoe wordt deze kennis normaal vergaard?
 3. Van Manon hoorde ik dat men soms **negatief** kijkt naar **grondig onderzoek** doen, omdat het alleen maar veel tijd en geld kost.
 1. Merk je dit zelf ook?
 2. Bij wie of waar merk je dit?
 3. Werkt dat soms tegen?

NU & VERVOLG

9. In **welke fase** bevindt het opstellen van het beleid zich **nu**?
 1. Wat gebeurt daar?
 2. Wie spelen daar een rol in?
 3. Wie hebben invloed in deze fase?
10. Wat zijn de **vervolgstappen** in het proces naar een nieuw beleid?
 1. Is **team iD** hierbij betrokken?
 1. **Zo nee**, zie je dat graag anders?
 2. **Zo ja**, wat is hun/haar rol?
 2. Zijn er zaken waar **tegenop kijkt**? Bepaald obstakels?
 1. Welke & waarom?
 2. Wie spelen hierin een rol?
 3. Zijn er zaken waar je **naar uit kijkt**?
 1. Welke & waarom?
 2. Wie spelen hierin een rol?
 4. Is er een **vast stappenplan** die te volgen is?
 1. **Zo ja**, welke?
 1. Hoe is dit tot leven gekomen?
 2. **Zo nee**, hoe ga je te werk?

4. Hoe was dit project over 5 jaar gelopen?

1. Stel je voor dat dit project **5 jaar later** had plaatsgevonden, zonder enige limitaties als tijd, geld, en bijv. capaciteit
 - > **Hoe** had het **opstellen van het beleid** voor cultuureducatie er dan uit gezien?
 - > Wat moet vooral zo blijven?
 - > Wat mist er?

G. The process map | Version 3

Proces

De toegevoegde waarde van de samenwerking tussen ontwerper en beleidsdeskundige

Legenda



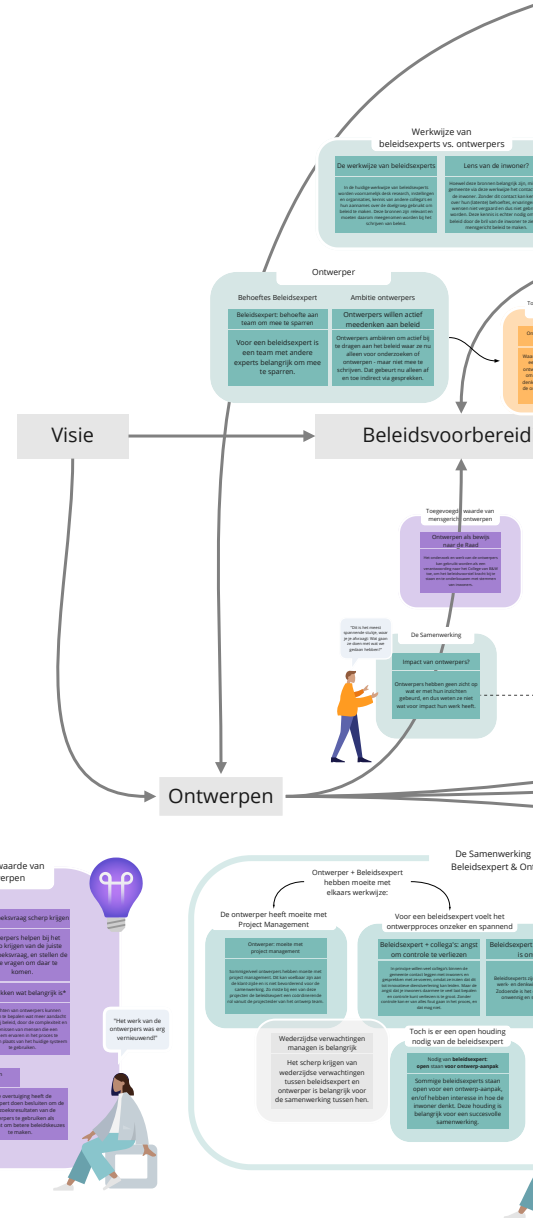
De Proceskaart

Dit is een proceskaart die de samenwerking tussen ontwerper en beleids- en uitvoeringsexpert laat zien, en de toegevoegde waarde van ontwerpen binnen deze samenwerking. Om deze samenwerking en impact van ontwerpen in kaart te brengen, zijn een aantal projecten onderzocht waarbij er ofwel nieuw beleid werd gemaakt, ofwel bestaand beleid en uitvoering zijn aangepast, waar beleids- en uitvoeringsexperts en ontwerpers aan bijgedragen hebben. De informatie in deze proceskaart is vergaard door interviews met deze drie partijen.

Uit deze proceskaart blijken drie hoofdinzichten, die gemarkeerd zijn met het symbool van een raket. Ondanks de goede samenwerkingen tussen beleidsdeskundigen en ontwerpers en de enthousiasme over de uitkomsten hiervan, wordt de waarde die ontwerpen nog meer te bieden heeft over het hoofd gezien. Zo hebben ontwerpers een kleine of geen rol na oplevering van hun adviezen, en weten ze niet of en hoe hun inzichten gebruikt worden in zowel de beleidsvoorbereiding als de uitvoering. Bij de beleidsvoorbereiding zouden ontwerpers een iets grotere rol kunnen hebben om te zorgen dat hun inzichten op de juiste manier geïnterpreteerd en meegenomen worden. Bovendien leveren ontwerpers het voordeel aan beleidsdeskundigen dat hun inzichten gebruikt kunnen worden als verantwoording naar de Raad toe. De meeste winst zou echter behaald worden met een prominente rol van de ontwerper in de uitvoering, waar skills zoals prototypen en een iteratief proces met de inwoner doorlopen van pas komen, en de vertaling van inzicht naar impact meetbaar wordt. Tot slot vindt verantwoording naar de Raad ook plaats bij de evaluatie, en zouden ontwerpers daar eveneens gunstig kunnen zijn om dienstverlening met inwoners te evalueren.

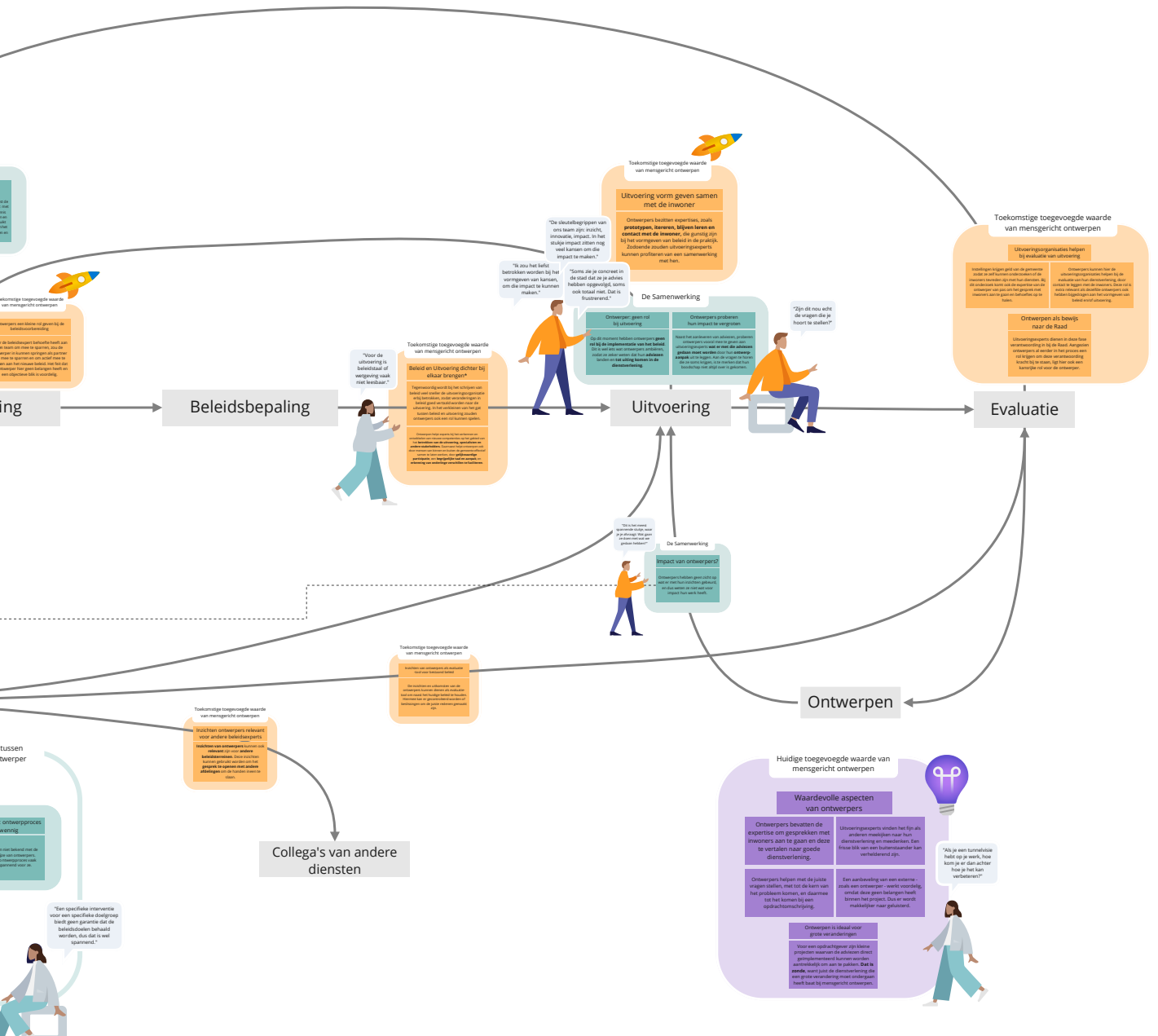
Uitleg kaart

In de proceskaart zijn in de bovenste lijn de 5 stappen binnen het beleidsproces te zien: de visie, de beleidsvoorbereiding (schrijven van beleidsvoorstel), de beleidsbepaling (wel/niet goedkeuren van voorstel door het College van B&W), de uitvoering en de evaluatie. Onder de 5 stappen is aangegeven waar in het proces de ontwerpers in beeld kwamen bij de onderzochte projecten. De grijze pijlen geven de volgorde van de verschillende stappen aan die de onderzochte projecten doorlopen hebben.

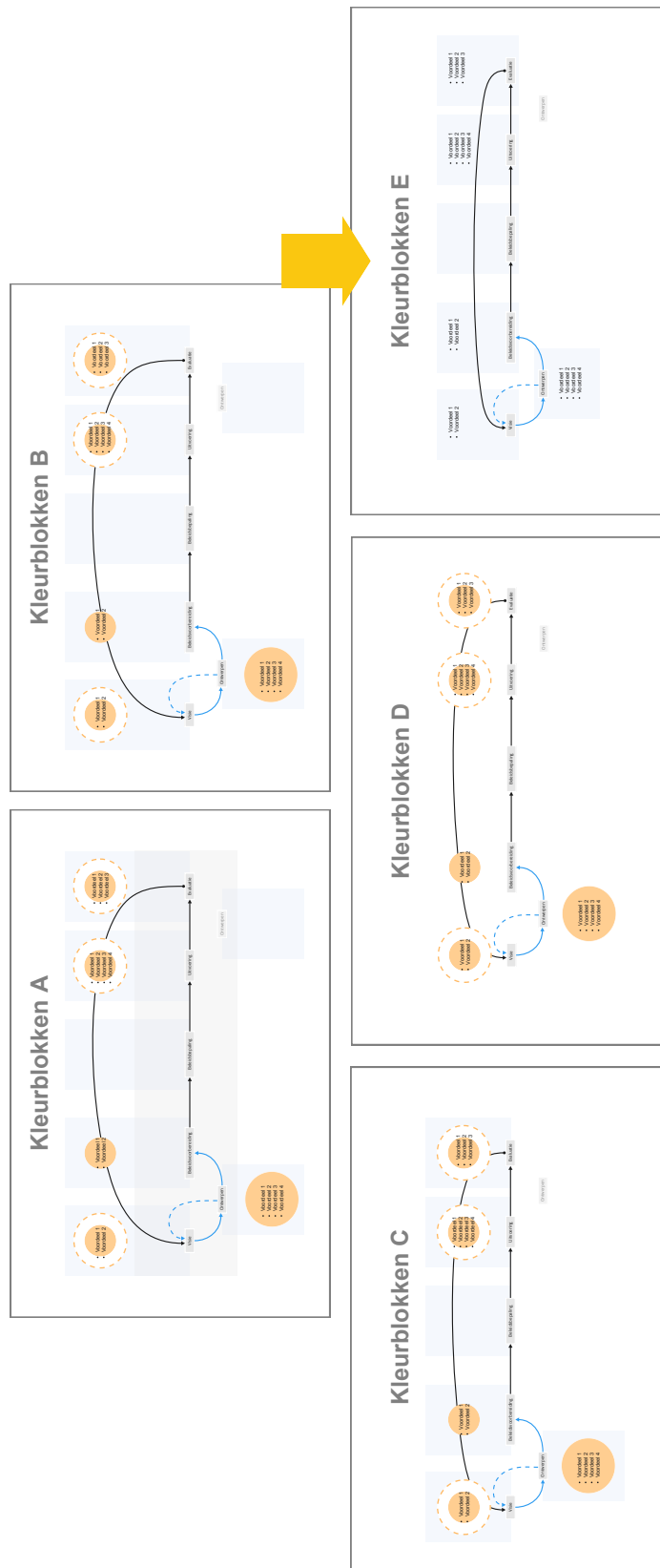


skaart

urde van ontwerpen &
, beleidsexpert en uitvoeringsexpert

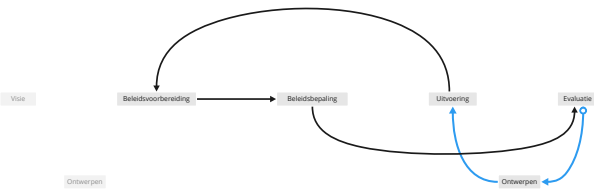


H. The process map | Version 4

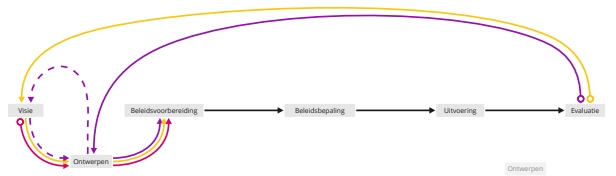


Processen A: 2 deling

Proceskaart

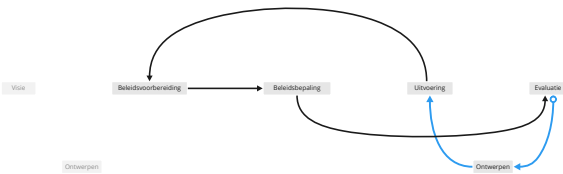


Proceskaart

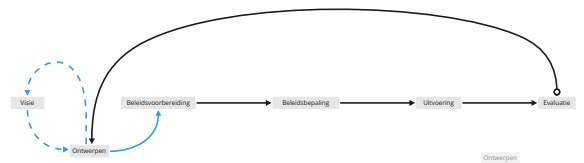


Processen B: 4 deling

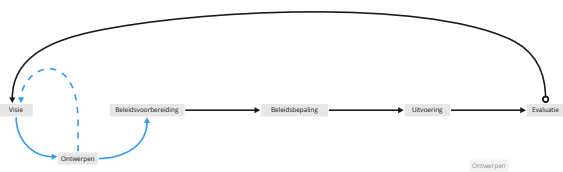
Proceskaart



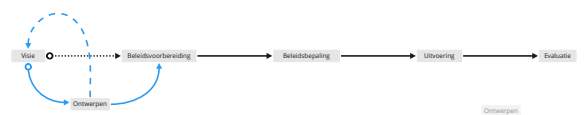
Proceskaart



Proceskaart

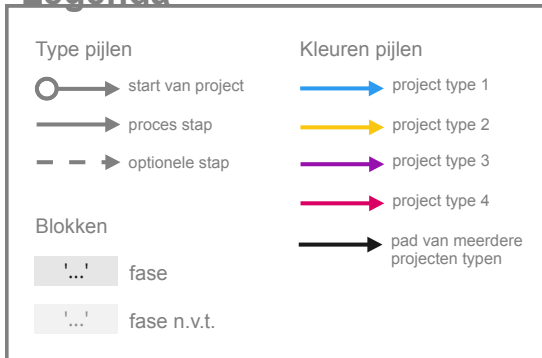


Proceskaart



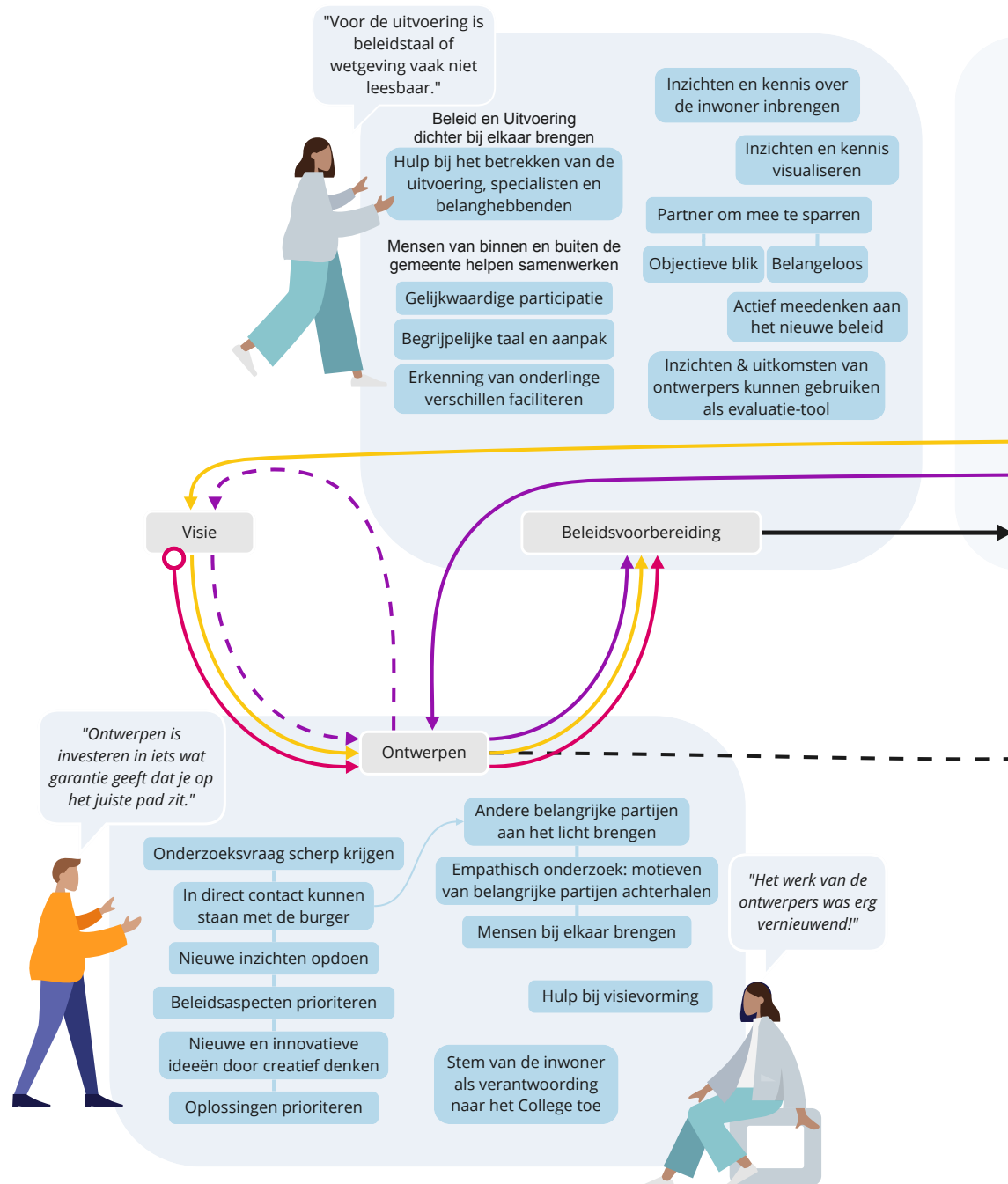
I. The process map | Version 5

Legenda



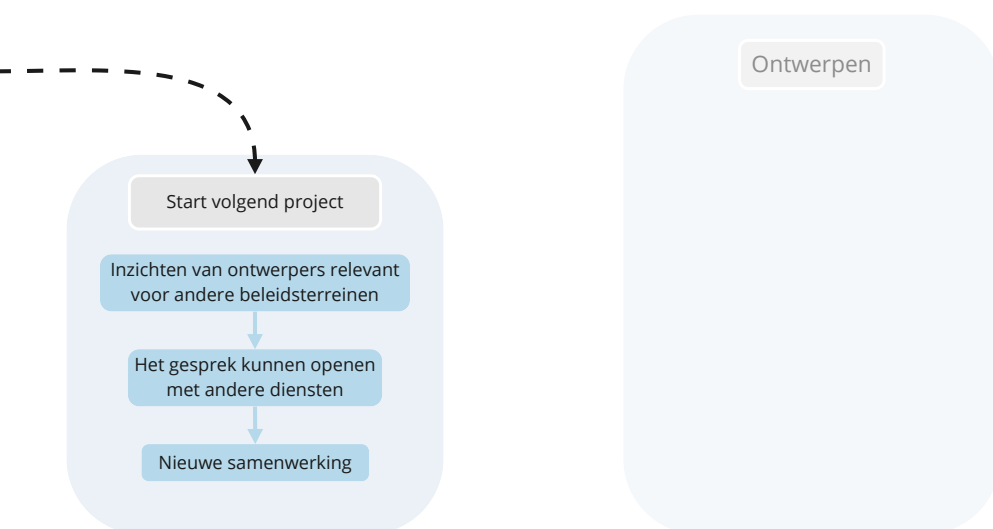
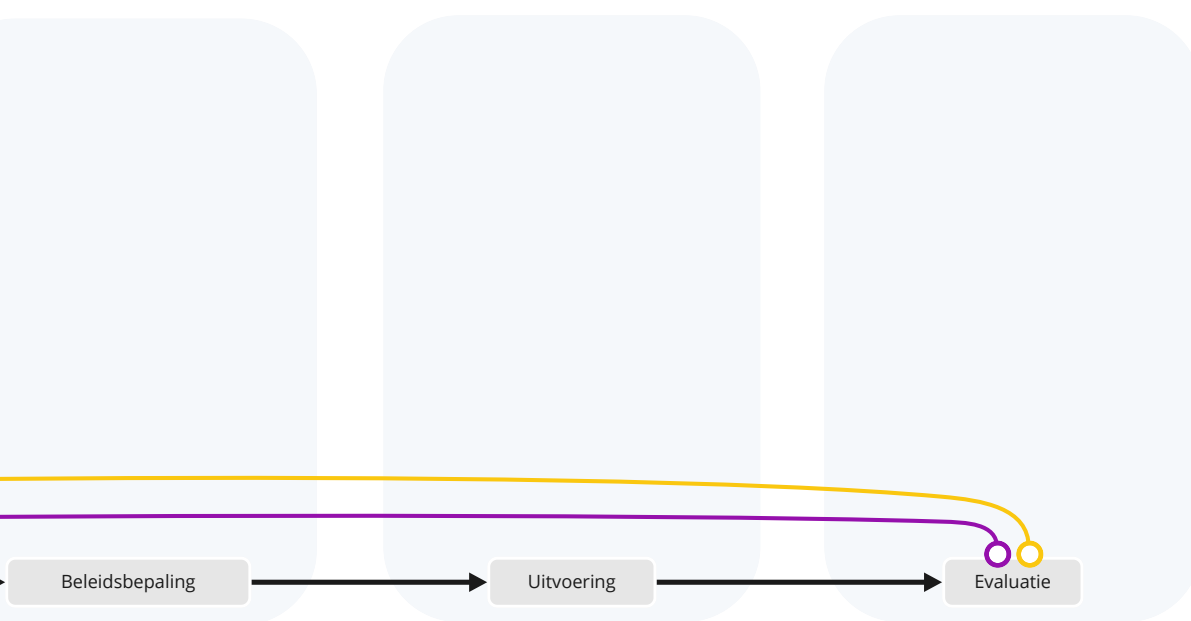
Proces

gemeentelijke o
van visie naar
de toegevoegde wa

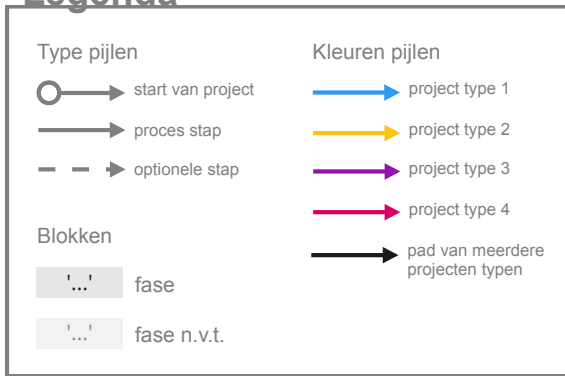


kaart

dienstverlening:
realisatie &
waarde van ontwerpen

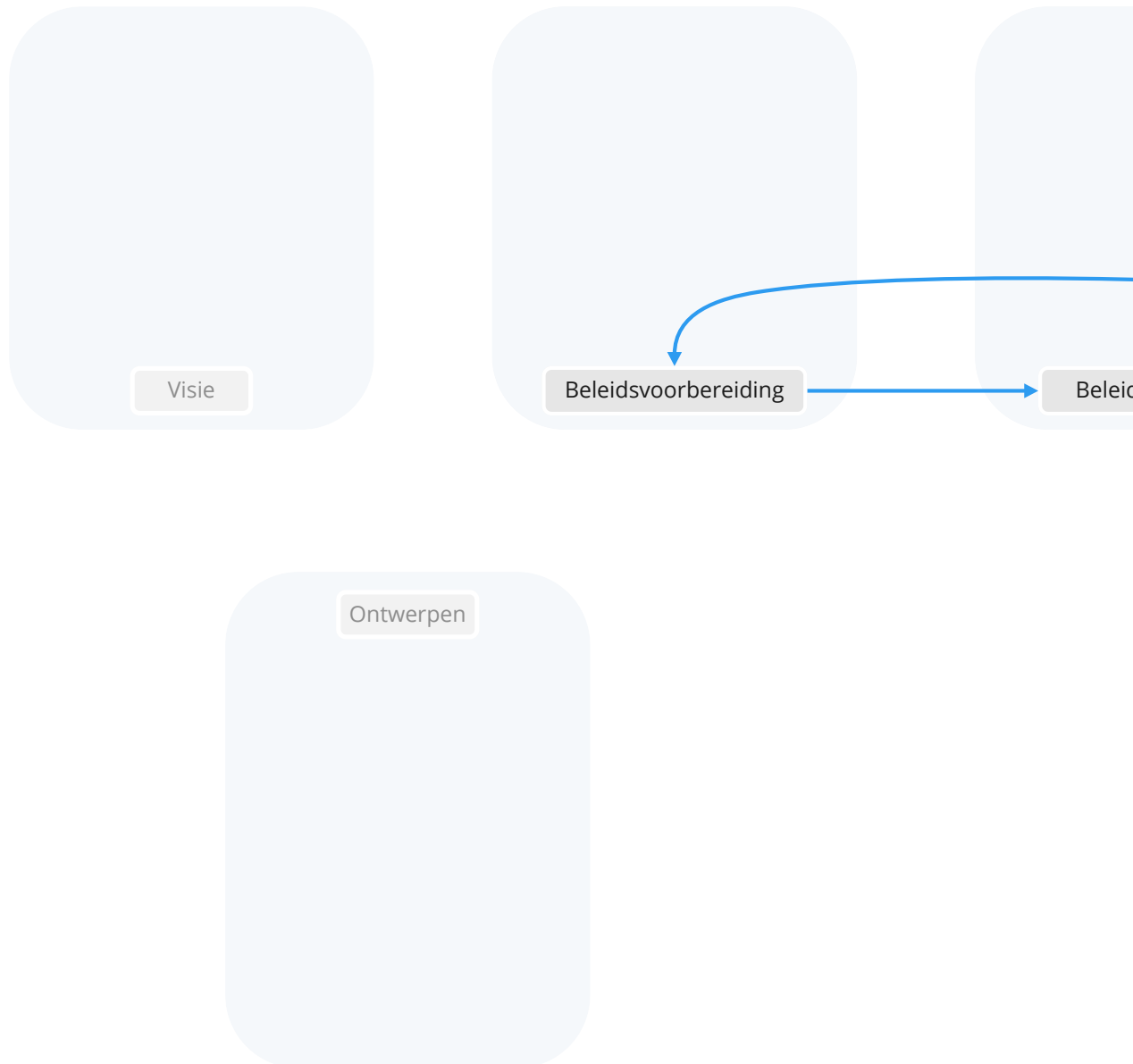


Legenda



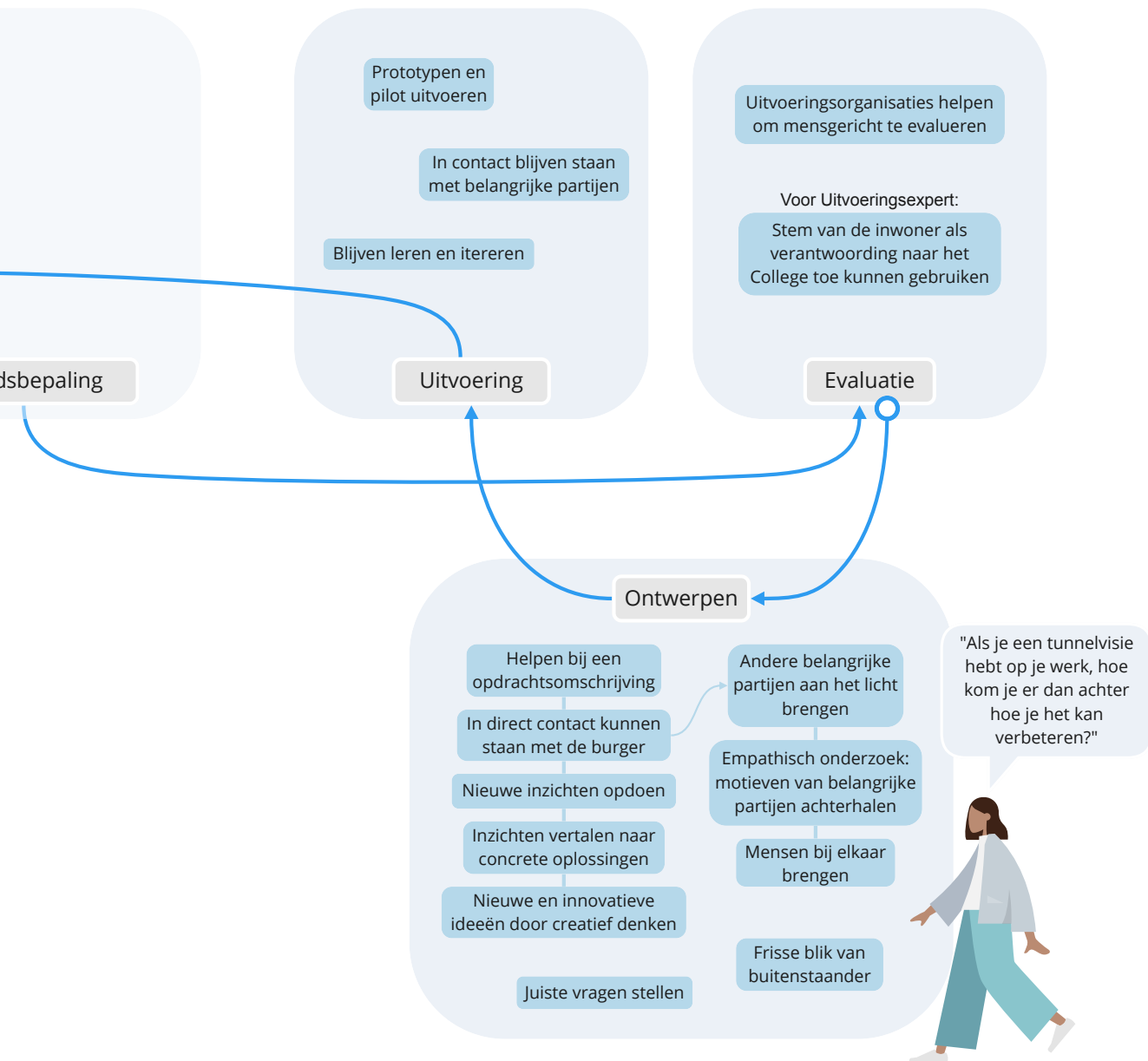
Proces

gemeentelijke
van visie naar
de toegevoegde wa



kaart

dienstverlening:
van realisatie &
waarde van ontwerpen



Voor jou ligt de Ontwerpwijzer, een proceskaart die aanwijst waar en hoe realisatie. Deze kaart is tot stand gekomen door een aantal projecten van bijgedragen hebben. Zodoende is de informatie in deze kaart vergaard door uitvoeringsmedewerkers.

Ontwerpen is een nieuwe expertise bij de gemeente Den Haag, en dus vallen ontwerpers en beleids- en uitvoeringsmedewerkers. Uit het onderzoek naar waardevol zou kunnen zijn om ontwerpers een grotere rol te geven aan het de visievorming en het schrijven van beleid, en op het eind bij de vormgeving

In het begin van het beleidsproces kan een ontwerp-aanpak helpen met het uitvoeringsorganisaties, experts en andere actoren, en het gat verkleinen ontwerpen ook de complexiteit en ervaring van de doelgroep aan het licht worden.* Bovendien leveren ontwerpers het voordeel aan beleidsmedewerkers naar het College toe.

Bij zowel beleid als uitvoering kan de ontwerp expertise ook gebruikt worden partijen die bij een maatschappelijk probleem betrokken zijn. Deze kennis formuleren, waardoor er een verbindende samenwerking ontstaat die gezamenlijke zoektocht naar een oplossing, kan ontwerpen de tools bieden voor een leerproces voor partijen. Tot slot kan ontwerpen ook een samenwerking faciliteren tussen partijen van gelijkwaardige participatie, een begrijpelijke taal en aanpak voor iedereen.

Uitleg kaart

De Ontwerpwijzer bestaat uit 3 lagen: 1) de Introductie die je nu leest, 2) de

1. De introductie legt aan de hand van literatuur en voorbeelden uit *waar*

2. De Ontwerpwijzer laat de toegevoegde waarde zien van ontwerpen per visie, beleid, beleidsbepaling (wel/niet goedkeuren van voorstel door het College) aangegeven waar in het proces de ontwerpers in beeld kwamen bij de ontwerper waarde momenteel is, en wat dat nog meer kan zijn.

3. In deze laag wordt ook weer laten zien *wat* een ontwerper kan aanleveren van concrete voorbeelden. Deze uitkomsten aan het einde van een project van nieuw of aangepast beleid, of kan een uitvoeringsmedewerker gebruiken

* Deze inzichten zijn vergaard door onderzoek van Lucy Kimbell bij Policy Lab, een Koninkrijk. Het team bestaat uit onderzoekers, ontwerpers en beleidsmedewerkers (Kimbell, Lucy (2015) Applying Design Approaches to Policy Making: Discovering

ductie

erpwijzer

Ontwerpen waardevol kan zijn in het beleidsproces van visie, tot aan team iD te onderzoeken die beleid raken en waar ontwerpers aan voor interviews met zowel ontwerpers als beleids- en

ter nog veel te ontdekken en te leren over de samenwerking tussen ar deze nieuwe samenwerking blijkt dat het voor sommige projecten erg et begin en aan het eind van het beleidsproces. Namelijk in het begin bij ven van de uitvoering en de evaluatie.

et binnenhalen en begrijpen van inzichten, de samenwerking met tussen beleid en uitvoering. Door middel van empathisch onderzoek kan t brengen, waarmee weer beleidsaspecten geprioriteerd kunnen erkers dat hun inzichten gebruikt kunnen worden als verantwoording

den om motivaties en belemmeringen te achterhalen van belangrijke kan vervolgens gebruikt worden om een gedeelde ambitie te zamenlijk streeft naar het oplossen van een probleem. In deze collectieve rend en iteratief proces met verbeterlagen en co-creatie met meerdere partijen binnen en buiten de gemeente, door het inzetten en verzekeren een, en door het erkennen van onderlinge verschillen.*

de Ontwerpwijzer zelf en 3) de Voorbeelden.

rom de ontwerp expertise waardevol is voor het beleidsproces.

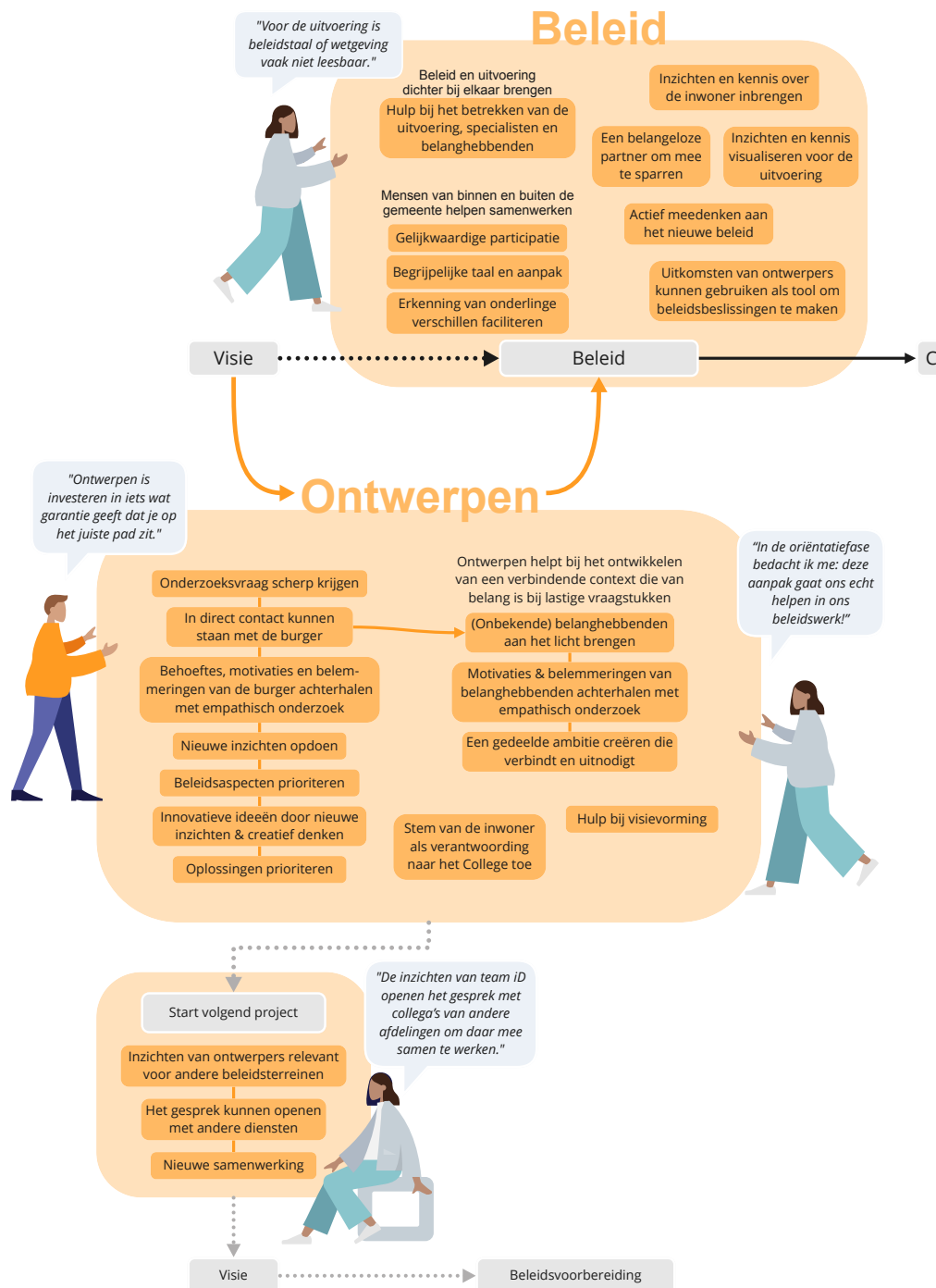
beleidsfase. In deze laag zijn de 5 stappen van het beleidsproces te zien: (College van B&W), uitvoering en evaluatie. Onder de 5 stappen is derzochte projecten. Met steekwoorden is te lezen *wat* die toegevoegde

en bij een beleids- of uitvoeringsmedewerker, maar dit keer aan de hand t kan een beleidsmedewerker gebruiken als richtlijnen voor het schrijven ken als input voor het vormgeven van de uitvoering.

en specialistisch team die onderdeel is van de overheid van het Verenigd s die o.a. ontwerpen gebruiken om te innoveren binnen de overheid van het VK. (Policy Lab. Discussion Paper. University of Brighton, Brighton.)

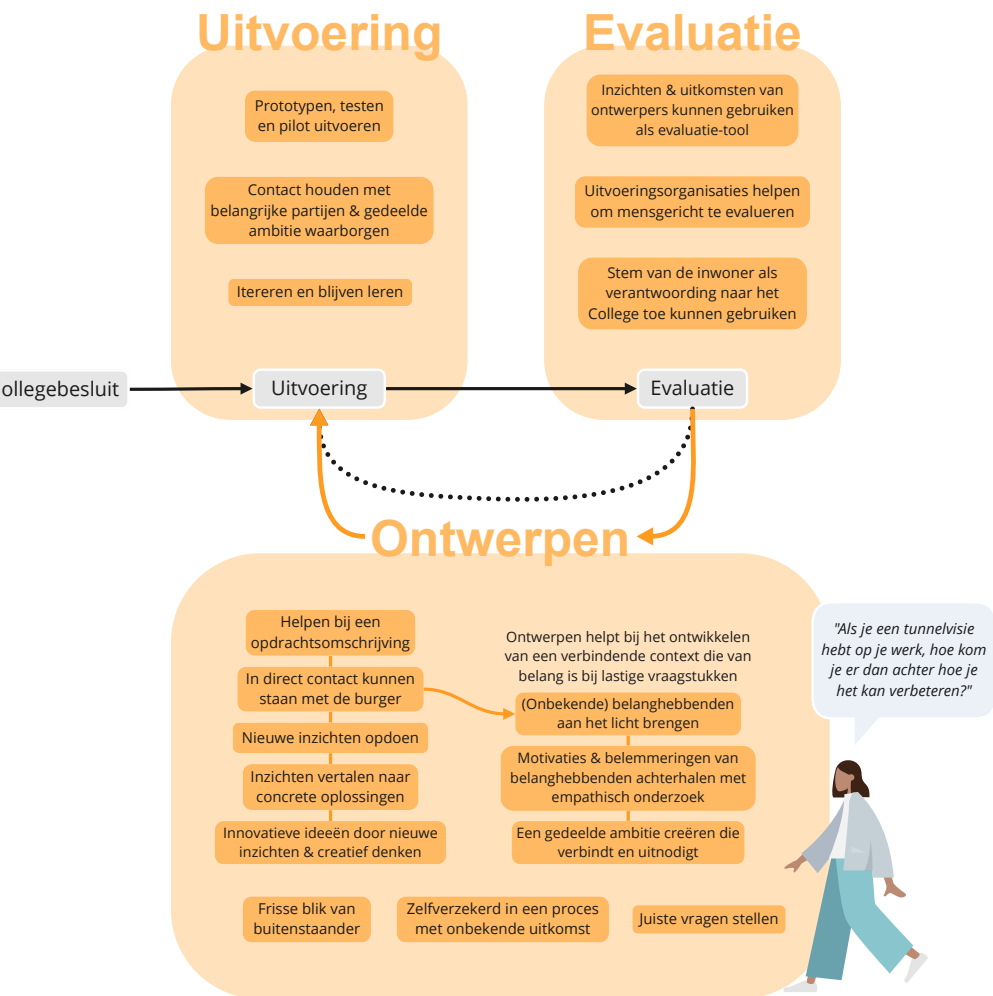
De Ontwe

van visie to
& de toegevoegde wa



Ontwerpwijzer

Van realisatie
naar de waarde van Ontwerpen



Voorb

De Ontv

ZEGGEN

DENKEN

DOEN

Empathy map

Storyboard

ONDERZOEK



Lars Böhme

Francois Charpentier

Persona of Profiel

Beleid visualiseren

Rapporten

BELEID

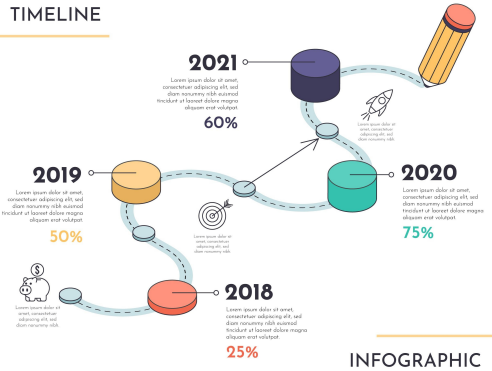
M

Beelden

werpwijzer

Roadmap

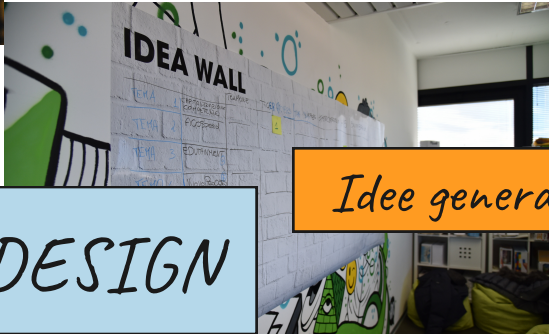
TIMELINE



Co-creatie sessie



Experience map



Idee generatie

SERVICE DESIGN

yes this works!



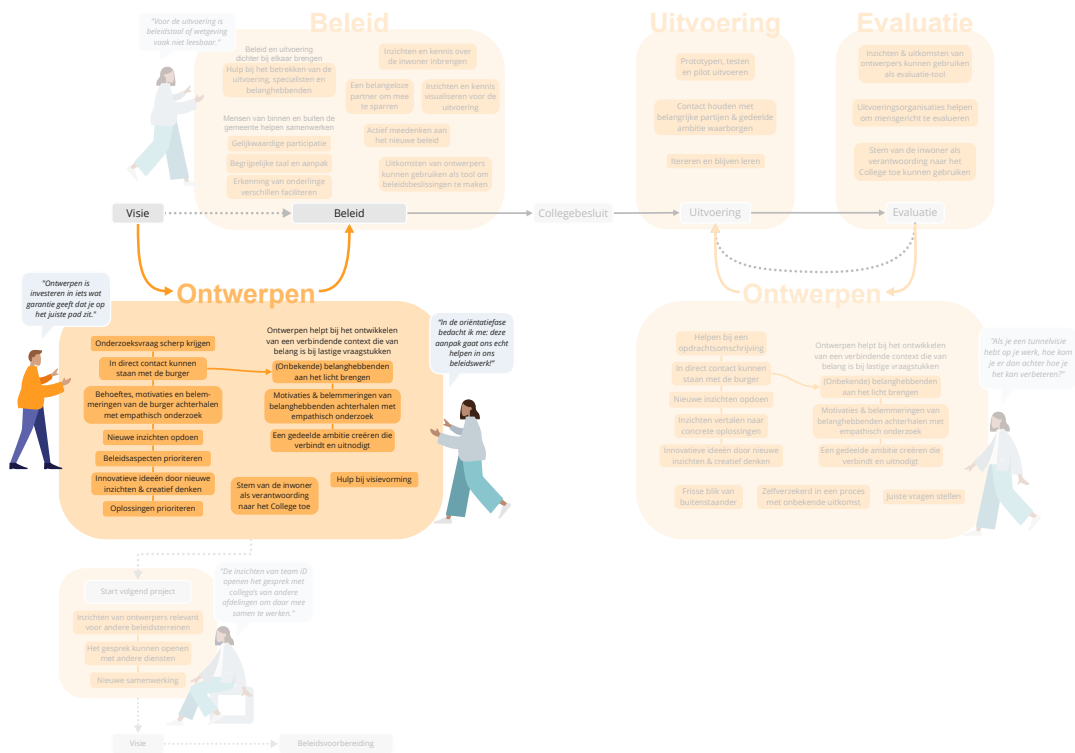
klantgerichte oplossingen



Workshop / focus group

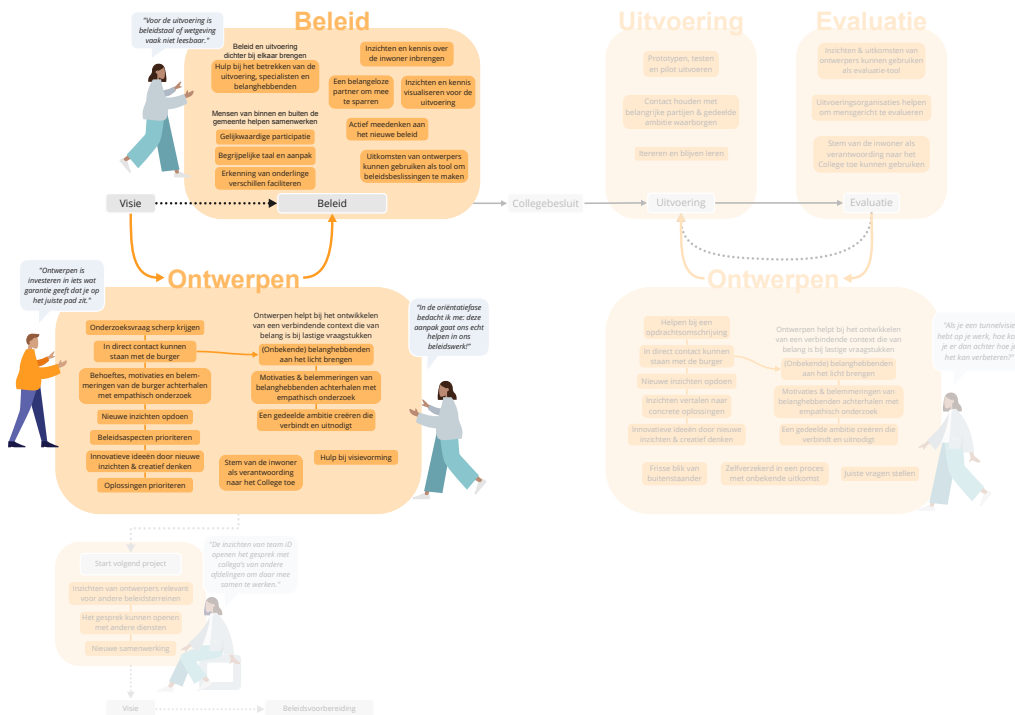
De Ontwerpwijzer

van visie tot realisatie
& de toegevoegde waarde van Ontwerpen



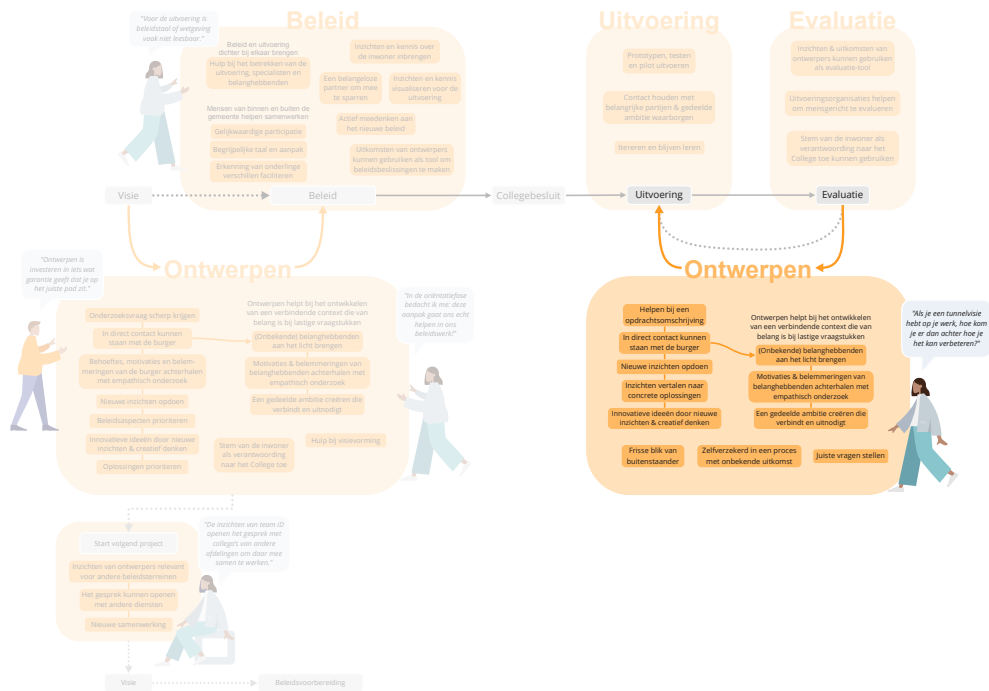
De Ontwerpwijzer

van visie tot realisatie
& de toegevoegde waarde van Ontwerpen



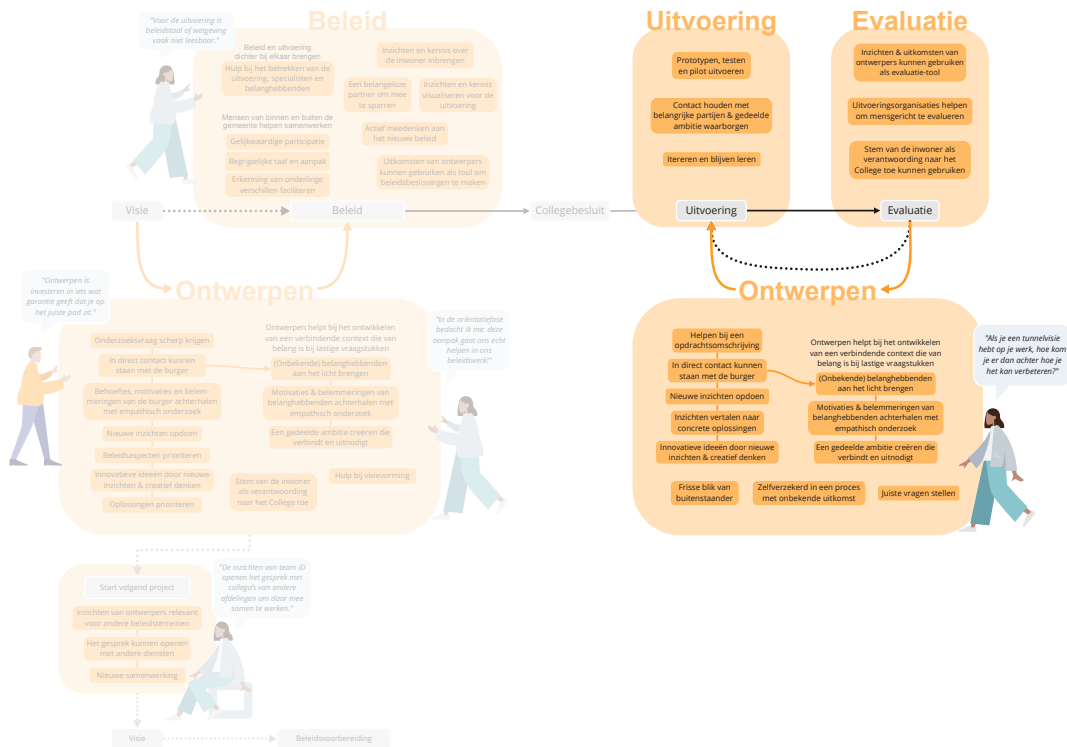
De Ontwerpwijzer

van visie tot realisatie
& de toegevoegde waarde van Ontwerpen



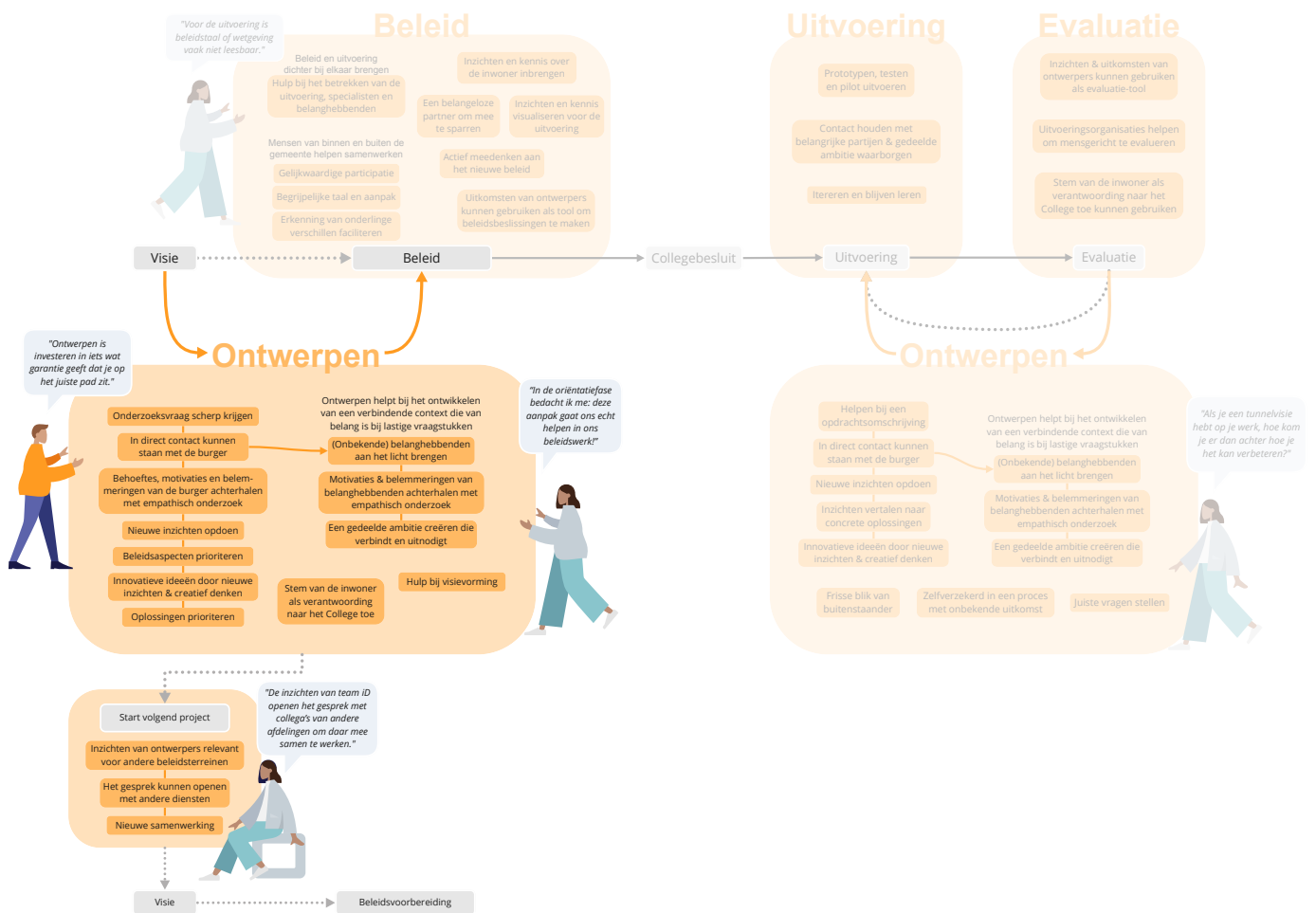
De Ontwerpwijzer

van visie tot realisatie
& de toegevoegde waarde van Ontwerpen



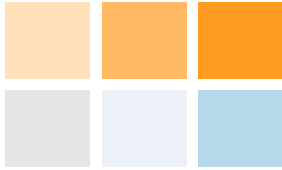
De Ontwerpwijzer

van visie tot realisatie & de toegevoegde waarde van Ontwerpen

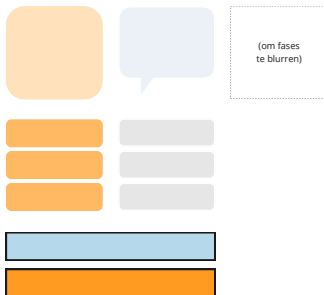


Bibliotheek

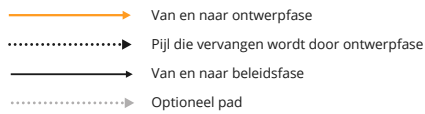
Kleuren



Vormen



Pijlen



Tekst

Normale tekst = type OpenSans, grootte 72

"Quotes" = type OpenSans, italic, grootte 72

Beleidsfases = type OpenSans, grootte 100

Voorbeeld deliverable = type Caveat, grootte 288

VOORBEELD ONTWERP TYPE = TYPE CAVEAT, GROOTTE 288

Ondertitel van laag = type Arial, grootte 220

Titel van laag = type Arial, grootte 450

Humaaans*

De ontwerper



De beleidsexperts of uitvoeringsexpert

