

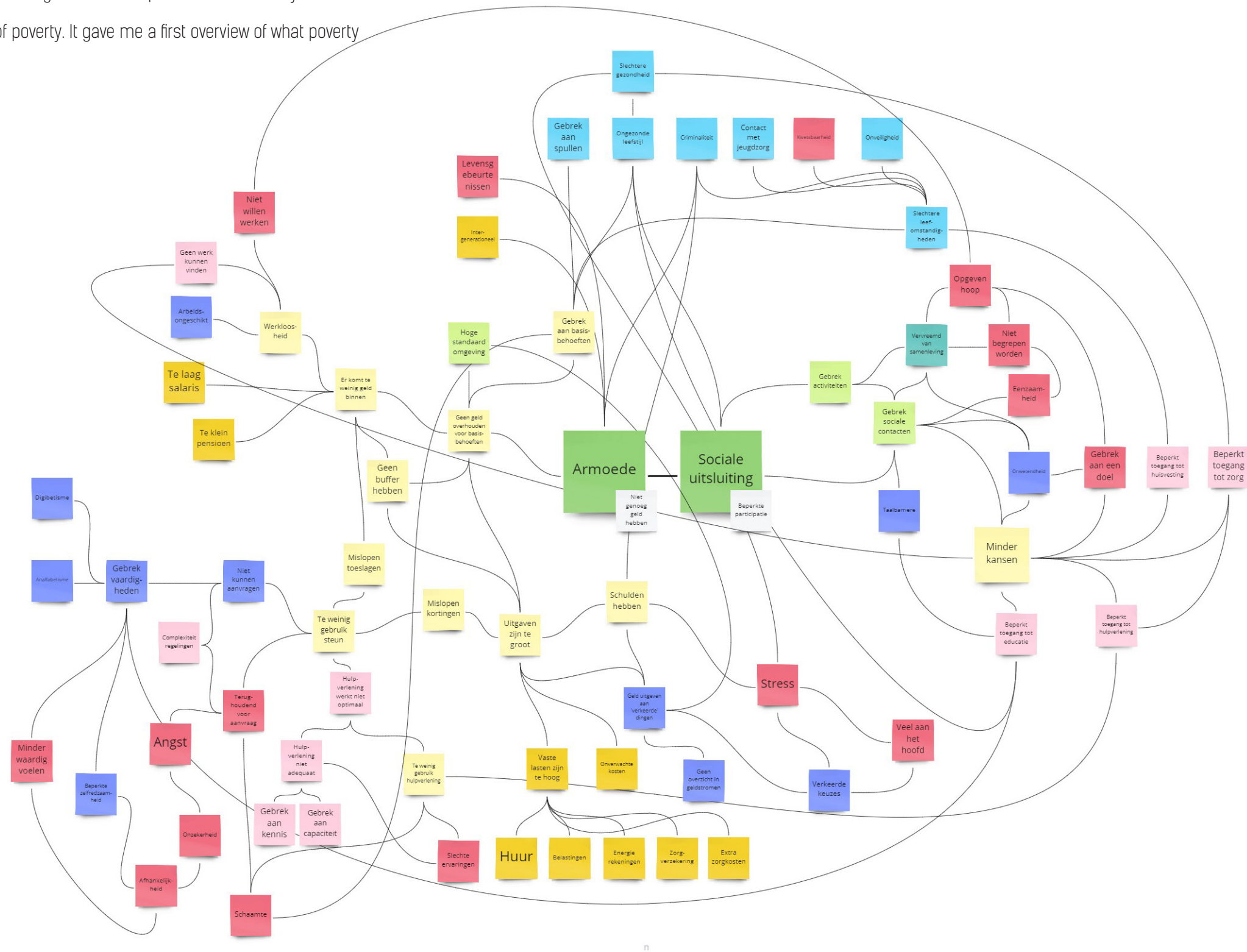
Index

6 Appendix

- 6.1 Poverty factor map
- 6.2 Interview guides
- 6.3 Iceberg session
- 6.4 Evaluation guides
- 6.5 Needs Identification Cards
- 6.6 Official project brief

6.1 Poverty factor map

This factor maps was created during the research phase as was mainly used to make sense out of the complexity of poverty. It gave me a first overview of what poverty consists of.



6.2 Interview guides

Doelgroep (gezinnen waar er een vermoeden is dat een ouders een lichte verstandelijke beperking heeft)

Hoofdvraag:

Wat houdt het in om in armoede te leven?

Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Hoe heeft het systeem ondersteuning geboden?

Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Introductie:

Ik ben een student van de TU Delft en ik doe een project met de gemeente Utrecht om mensen met een laag inkomen beter te helpen.

Het doel van het interview is om een beter beeld te krijgen van op wat voor vlakken er meer of betere hulp geboden kan worden

Alles is volledig anoniem, er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om meningen en ervaringen

Als er vragen zijn mag je mij op elk moment onderbreken

Toestemming voor opnemen

Thema 1: Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Zou je voor mij kunnen beschrijven hoe een gemiddelde dag(/week) eruit ziet?

Tijdslijn

Wat zijn activiteiten waar je naar uitkijkt, waar kijk je tegenop?

‘Emotie’ lijn

Thema 2: Hoe heeft het systeem ondersteuning geboden?

Maak je gebruik van de ondersteuning vanuit de gemeente? (welke?, voorbeelden)

Hoe helpt de ondersteuning jou?

Thema 3: Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Op welk vlak zou je nog meer hulp kunnen gebruiken?

Als je één ding in jouw dagelijkse leven zou willen veranderen, wat zou het zijn?

Probes:

Tijdslijn papier en pennen

Checklist:

Korte samenvatting

Is er nog iets wat je wil toevoegen?

Eventuele follow-up

Bedanken

Thema 1: Heden

a. Ik heb een aantal afbeeldingen en woorden voor je, en ik zou je graag willen vragen om een aantal te selecteren waarvan jij vindt dat ze bij jouw dagelijks leven passen.

b. Ik ben benieuwd naar wat jij vindt van het leven in Utrecht. Zou jij kunnen laten zien aan de hand van deze foto's wat het leven in Utrecht betekent voor jou? Als je wil kun je ook dingen erbij tekenen of schrijven

c. Kun je een gemiddelde dag voor mij beschrijven? Ter inspiratie kun je de woorden of afbeeldingen gebruiken. 2 Tijdslijn

Kun je langs de tijdslijn laten zien wat momenten zijn waar je naar uitkijkt en waar je tegenop ziet. 2 emotioneel lijn

Groene en rode stickers bij positieve en negatieve dingen plaatsen

Thema 2: Verleden

Heb je ervaring met regelingen vanuit de gemeente zoals de U-pas?

Of ervaringen met hulpverlening (zoals al amal)?

Zou je kunnen beschrijven hoe deze ervaring was?

Wat is je ervaring met de aanvraag van de U pas.

Eventueel met de tijdslijn en collage (afbeeldingen en woorden) +-

In de ideale situatie, hoe ziet deze hulpverlening er voor jou uit ? (waar kan het beter)

Op welke vlakken zou je nog meer ondersteuning kunnen gebruiken?

Thema 3: Toekomst

Wat zijn jouw doelen op dit moment?

Wat zou jij graag willen bereiken in de komende tijd?

Wat heb je nodig om je doelen te bereiken?

6.2 Interview guides

Armoedecoalitie (Al Amal)

Hoofdvraag:

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen armoedebestrijding?

Wat is armoede?

Wat is de huidige status van armoede?

Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Wat is de rol van Al Amal?

Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Introductie:

Ik ben een student van de TU Delft en ik doe een project met de gemeente Utrecht om mensen met een laag inkomen beter te helpen.

Het doel van het interview is om een beter beeld te krijgen van het werk van Al Amal en het systeem waar Al Amal deel van uitmaakt

Alles is volledig anoniem, er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om meningen en ervaringen

Als er vragen zijn mag je mij op elk moment onderbreken

Toestemming voor opnemen

Thema 4: Wat is de rol van Al Amal?

Genoeg over mij. Kun je iets over jezelf vertellen?

Wat is jouw rol bij Al Amal

Wat brengt jou bij Al Amal?

Zou je voor mij kunnen beschrijven hoe een gemiddelde dag(/week) eruit ziet?

Tijdlijn, Activiteiten

Wat zijn activiteiten waar je naar uitkijkt, waar kijk je tegenop?

‘Emotie’ lijn

Wat zijn de doelen van Al Amal?

Wat heeft Al Amal nodig om hun doelen te bereiken?

Wat is jouw rol in het bereiken van deze doelen?

Hoe wordt het bepaald of jij deze rol goed hebt vervuld?

Thema 1: Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Wat betekent armoede voor jou?

Wat zijn volgens jou de belangrijkste oorzaken/gevolgen van armoede?

Thema 2: Wat is de huidige status van armoede?

In een algemene zin: Heb je een beeld van hoe het gaat met armoede in Utrecht?

Wat voor ontwikkelingen zie je op dit gebied?

Wat zijn de huidige problemen op het gebied van armoede?

Thema 3: Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Al Amal maar onderdeel uit van een groter systeem van armoedebestrijding.

Hoe zit het systeem van armoedebestrijding in elkaar?

Met welke partijen heeft Al Amal direct te maken?

Op wat voor manier?

Wat zijn andere belanghebbende in dit systeem? (system map)

Hoe relateren zij tot elkaar?

Thema 5: Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Wat zijn de problemen van de doelgroep die jullie tegenkomen?

Waarmee heeft de doelgroep het meeste hulp nodig?

Waarmee hebben jullie het meeste impact?

Hoe reageren zij op deze hulp?

Als jij één ding kon veranderen in het leven van de doelgroep, wat zou je veranderen?

Probes:

Tijdlijn papier en pennen

System map

Checklist:

Korte samenvatting

Is er nog iets wat je wil toevoegen?

Eventuele follow-up

Bedanken

6.2 Interview guides

Uitvoerend personeel gemeente

Hoofdvraag:

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen armoedebestrijding?

Wat is armoede?

Wat is de huidige status van armoede?

Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Wat is de rol van de gemeente?

Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Introductie:

Ik ben een student van de TU Delft en ik doe een project met de gemeente Utrecht om mensen met een laag inkomen beter te helpen.

Het doel van het interview is om een beter beeld te krijgen van het werk van de gemeente en het systeem waar gemeente deel van uitmaakt

Alles is volledig anoniem, er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om meningen en ervaringen

Als er vragen zijn mag je mij op elk moment onderbreken

Toestemming voor opnemen

Thema 4: Wat is de rol van de gemeente?

Wat is jouw rol bij de gemeente?

Wat brengt jou bij (dit deel van) de gemeente?

Zou je voor mij kunnen beschrijven hoe een gemiddelde dag(/week) eruit ziet?

Tijdlijn

Wat zijn activiteiten waar je naar uitkijkt, waar kijk je tegenop?

‘Emotie’ lijn

Wat zijn de doelen van de gemeente op het gebied van armoedebestrijding?

Wat heeft de gemeente nodig om hun doelen te bereiken?

Wat is jouw rol in het bereiken van deze doelen?

Hoe wordt het bepaald of jij deze rol goed hebt vervuld?

Thema 1: Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Wat is armoede voor jou?

Wat zijn de belangrijkste oorzaken/gevolgen van armoede?

Thema 2: Wat is de huidige status van armoede?

In een algemene zin: hoe gaat het op het gebied van armoede in Utrecht?

Wat voor ontwikkelingen zijn er zichtbaar op dit gebied?

Wat zijn de huidige problemen omtrent armoede?

Thema 3: Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Hoe zit het systeem van armoedebestrijding in elkaar?

Wie zijn de belanghebbende in dit systeem? (system map)

Hoe relateren deze tot elkaar?

Thema 5: Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Wat zijn de problemen van de doelgroep die jullie tegenkomen?

Waarmee heeft de doelgroep het meeste hulp nodig?

Waarmee hebben jullie het meeste impact?

Hoe reageren zij op deze hulp?

Als jij één ding kon veranderen in het leven van de doelgroep, wat zou je veranderen?

Probes:

Tijdlijn papier en pennen

System map

Checklist:

Korte samenvatting

Is er nog iets wat je wil toevoegen?

Eventuele follow-up

Bedanken

6.2 Interview guides

Uitvoerend personeel gemeente

Hoofdvraag:

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen armoedebestrijding?

Wat is armoede?

Wat is de huidige status van armoede?

Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Wat is de rol van de gemeente?

Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Introductie:

Ik ben een student van de TU Delft en ik doe een project met de gemeente Utrecht om mensen met een laag inkomen beter te helpen.

Het doel van het interview is om een beter beeld te krijgen van het werk van de gemeente en het systeem waar gemeente deel van uitmaakt

Alles is volledig anoniem, er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om meningen en ervaringen

Als er vragen zijn mag je mij op elk moment onderbreken

Toestemming voor opnemen

Thema 4: Wat is de rol van de gemeente?

Wat is jouw rol bij de gemeente?

Wat brengt jou bij (dit deel van) de gemeente?

Zou je voor mij kunnen beschrijven hoe een gemiddelde dag(/week) eruit ziet?

Tijdlijn

Wat zijn activiteiten waar je naar uitkijkt, waar kijk je tegenop?

‘Emotie’ lijn

Wat zijn de doelen van de gemeente op het gebied van armoedebestrijding?

Wat heeft de gemeente nodig om hun doelen te bereiken?

Wat is jouw rol in het bereiken van deze doelen?

Hoe wordt het bepaald of jij deze rol goed hebt vervuld?

Thema 1: Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Wat is armoede voor jou?

Wat zijn de belangrijkste oorzaken/gevolgen van armoede?

Thema 2: Wat is de huidige status van armoede?

In een algemene zin: hoe gaat het op het gebied van armoede in Utrecht?

Wat voor ontwikkelingen zijn er zichtbaar op dit gebied?

Wat zijn de huidige problemen omtrent armoede?

Thema 3: Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Hoe zit het systeem van armoedebestrijding in elkaar?

Wie zijn de belanghebbende in dit systeem? (system map)

Hoe relateren deze tot elkaar?

Thema 5: Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Wat zijn de problemen van de doelgroep die jullie tegenkomen?

Waarmee heeft de doelgroep het meeste hulp nodig?

Waarmee hebben jullie het meeste impact?

Hoe reageren zij op deze hulp?

Als jij één ding kon veranderen in het leven van de doelgroep, wat zou je veranderen?

Probes:

Tijdlijn papier en pennen

System map

Checklist:

Korte samenvatting

Is er nog iets wat je wil toevoegen?

Eventuele follow-up

Bedanken

6.2 Interview guides

Innovatie (Nieuwe initiatieven)

Hoofdvraag:

Wat zijn de grootste uitdagingen binnen armoedebestrijding?

Wat is armoede?

Wat is de huidige status van armoede?

Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Wat is de rol van de jouw afdeling/groep?

Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Hoe werkt innovation in een context als armoede

Introductie:

Ik ben een student van de TU Delft en ik doe een project met de gemeente Utrecht om mensen met een laag inkomen beter te helpen.

Het doel van het interview is om een beter beeld te krijgen van het werk van de (innovatie afdeling van de) gemeente en het systeem waar gemeente deel van uitmaakt

Alles is volledig anoniem, er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om meningen en ervaringen

Als er vragen zijn mag je mij op elk moment onderbreken

Toestemming voor opnemen

Thema 4: Wat is de rol van de gemeente?

Wat is jouw rol bij de (innovatie afdeling van de) gemeente?

Wat brengt jou bij (dit deel van) de gemeente?

Zou je voor mij kunnen beschrijven hoe een gemiddelde dag(/week) eruit ziet?

Tijdlijn

Wat zijn activiteiten waar je naar uitkijkt, waar kijk je tegenop?

‘Emotie’ lijn

Wat zijn de doelen van de (innovatie afdeling van de) gemeente op het gebied van armoedebestrijding?

Wat heeft de (innovatie afdeling van de) gemeente nodig om hun doelen te bereiken?

Wat is jouw rol in het bereiken van deze doelen?

Hoe wordt het bepaald of jij deze rol goed hebt vervuld?

Thema 1: Wat is armoede (hoe is het om in armoede te leven)?

Wat is armoede voor jou?

Wat zijn de belangrijkste oorzaken/gevolgen van armoede?

Thema 2: Wat is de huidige status van armoede?

In een algemene zin: hoe gaat het op het gebied van armoede in Utrecht?

Wat voor ontwikkelingen zijn er zichtbaar op dit gebied?

Wat zijn de huidige problem omtrent armoede?

Thema 3: Hoe werkt het systeem van armoedebestrijding?

Hoe zit het systeem van armoedebestrijding in elkaar?

Wie zijn de belanghebbende in dit systeem? (system map)

Hoe relateren deze tot elkaar?

Thema 5: Wat zijn de behoeften en wensen van de doelgroep?

Wat zijn de problemen van de doelgroep die jullie tegenkomen?

Waarmee heeft de doelgroep het meeste hulp nodig?

Waarmee hebben jullie het meeste impact?

Hoe reageren zij op deze hulp?

Als jij één ding kon veranderen in het leven van de doelgroep, wat zou je veranderen?

Thema 6: Hoe werkt innovation in een context als armoede

Wat zijn de grootste uitdagingen in innovatie voor complexe vraagstukken zoals armoede?

Wat voor initiatieven zijn er in het verleden al geprobeerd in deze context?

Probes:

Tijdlijn papier en pennen

System map

Checklist:

Korte samenvatting

Is er nog iets wat je wil toevoegen?

Eventuele follow-up

Bedanken

6.3 Iceberg session

Iceberg sessie voorbereiding

Presentatie – uitleg– actie

Tool om te begrijpen wat onderliggende redenen zijn voor gebeurtenissen
Meer inzicht krijgen in hoe de bewoners en de mensen in de gemeente denken en waarom de interactie tussen de gemeente en de bewoner is zoals deze is

Uitkomsten bieden mogelijkheden voor elementen om te veranderen of juist op voort te bouwen

Event: Individuele gebeurtenissen die aan de oppervlakte zichtbaar zijn
Patroon/trend: Wat er door de tijd is heen gebeurd is
Onderliggende structuur: Welke structuren hebben dit patroon mogelijk gemaakt
Mentale modellen: Wat voor waarden, overtuigingen, en aannames zijn de structuren op gebaseerd? diepgewortelde gedachten/ideeen

Voorbeeld 1

Gebeurtenis: School shooting is de VS
Patroon/trend: School shooting door het hele land
Onderliggende structuur: Wetten omtrent wapenbezit
Mentale model: Iedereen heeft het recht om zichzelf te beschermen

Voorbeeld 2

Gebeurtenis: Werknemer is laat op werk
Patroon/trend: Werknemer is elke dinsdag te laat
Onderliggende structuur: Geen flexibiliteit in werktijden
Mentale model: Gebrek aan vertrouwen in werknemers

On topic voorbeeld

Gebeurtenis: Bewoner haakt halverwege het aanvraagproces af
Patroon/trend: Elke keer als er meer dan 2 verschillende documenten nodig zijn
Onderliggende structuur: Hoge bewijslast, alles online,
Mentale model: Er mag absoluut geen misbruik gemaakt worden van het systeem

Stappenplan:

Uitleg
Voorbeelden
10 min for events
Hoe gaat de interactie tussen de gemeente en de bewoners meestal?
Hoe ziet de interactie er meestal uit?
Wat geven ze en wat nemen ze in de interactie?
Mag ook interactie namens/samen met de bewoner (Al amal)

Wat gaat er goed? 2 hoe uit zich dat?
Wat gaat er minder goed? 2 Wat zou je willen verbeteren? 2 hoe uit zich dat?
Wat zijn terugkerende situaties?

Hoe ziet een ideale interactie eruit?

10 min patronen
10 min structuren
10 min mental models

Input from research

Individual events
(1)Mensen zijn sceptisch tegenover de gemeente
(2)Mensen kopen dingen die ze eigenlijk niet kunnen betalen
(3)Mensen geven de hoop op
Mensen vragen om hulp wanneer het al te laat is
Mensen zijn onwetend van de hulp die wordt geboden
TG: Buurteams zeggen dat ze niet kunnen helpen, ook al is dat wel het geval

Patterns
(1)Door meerdere afwijzingen is het vertrouwen in de gemeente kapot gemaakt
(2)Ze waren gewend aan deze situatie en ze wilde dit voortzetten
(2)Ze zijn omgeven door mensen die meer hebben
(3)Zelfvertrouwen en eigenwaarden namen af omdat het proces zo lang duurde

Structures

Mental model
Geleerd om sterk te zijn en daarom kun je zwakte niet laten zien en praat je er niet over
Ik wijs hulpverlening af omdat ik zelf gemotiveerd moet zijn
Gebrek aan eigenwaarde, zelfstigma's, niet gehoord worden, er niet bij horen, meer geleerd2 die weet het beter, door overheid met wantrouwen bejegend.

6.4 Evaluation guides

EVALUATION PLAN

Goals

To evaluate the service and the tool I will do a number of user tests with different stakeholders. The main goals of the evaluation are to find out:

- What value stakeholders see in the service and tool
- In what context the stakeholders see value in the service and tool
- Whether stakeholders are able to use the tool
- Whether use of the tool leads to the expected result

Plan

Evaluation will be done with three different parties: W&I, guiding organisations (Al Amal and neighbourhood teams) and lastly the ‘ervaringsdeskundigen’. First the project and strategy will be presented to give context to the service, whereafter the use of the tool will be simulated in the user test. Finally, the participants will be asked some questions.

The ervaringsdeskundigen are employees of W&I whose function is to introduce the perspective from the people that live in poverty into the work of W&I. With them I will not test the tool but I will demonstrate how it works. This group is especially interesting because they can reflect on how this service and tool could have helped in their situation or in situations that they know of.

User test

During the user test, the first three steps of the tool will be tested: (1) Identifying domains with challenges, (2) finding relations between the domains and (3) identifying opportunities for integral support. The last step of finding organisations in the support system has been left out for this test to focus on the core mechanism of visually mapping citizens’ situations.

For the test, the participants will be given access to an online prototype of the tool and asked to share their screen. During the test the participant will be asked to think aloud.

The user test will slightly differ for W&I and the guiding organisations. As in the real context it is both parties that work together with the tool, they will receive support in use as if the other party was there so they can focus on their own part.

An overview of the steps of the user tests and the differences between them can be seen below.

	W&I	Guiding organisations
1. Identifying domains	Domains are identified based on an example situation.	Domains are identified based on an a situation of an existing client.
2. Finding relations	Participant visualises relations, based on input from the example situation	Relations are visualised together, based on the input of the participant
3. Identifying opportunities	Participant is supported with information on the personal example situation	Participant is supported with information on the mapping mechanism

INTERVIEW GUIDE

Theme 1: desirability

Main question: Do W&I/GO employees want to use the tool?

Sub-questions:

- What do you like or dislike about the tool?
- What value do you see in this tool?
- How do you feel about using this tool?
- What do you think about the outcome of this tool?

Theme 2: applicability

Main question: Do W&I/GO employees want to use the tool in the new service context?

Sub-questions:

- What do they like/dislike about the service?
- What do you think about the collaboration between W&I and GO’s?
- How do you think this collaboration could benefit you?
- What do you think about the connection with organisations in the city?
- How do you think this connection can benefit you?
- How would you incorporate the tool and its outcome in the current context?
- In what (other) context would you see value for the tool?

Theme 3: Usability

Main question: What can be changed to improve the usability of the tool?

Sub-questions:

- What do you think of working with these life domains?
- What do you think about mapping someone’s situation on life domains?
- What do you think about working with the arrows (causal relations)?
- What do you think about finding focus points of support via this method?

Theme 4: Validation

Main question: Does the tool lead to the expected outcome?

Sub-questions:

- How does the use of the tool affect your view on someone’s situation?
- How does the use of the tool affect your idea for support for someone?
- How does the use of the tool affect your opinion on the current way the municipality is providing support through the poverty regulations??

6.5 Needs identification cards

OBSEERVATION GUIDE

Elements

- Does the participant understand the domains?
- Do the domains fit the challenges?
- Does the participant understand the causal relations (arrows)?

Activities

- Is the participant able to appoint challenges to domains?
- Is the participant able to make causal connections between domains?
- Are the connections valid?
- Is the participant able to find opportunities for integral support?
- Which indicators are used to determine focus points?

Outcome

- Does it lead to a holistic view of the situation?
- Does it lead to opportunities for integral support?

CRITERIA FOR SUCCESS

Desirability & applicability

- The participant would like to use the tool
- The participant sees value in the tool
- The participant would like to see the service realised
- The participants sees value in the collaboration between the municipality and GO's
- The participants sees value in the connection with organisations in the city

Usability

- The participant understands the steps and why they are taken (identifying domains, finding relations and generation possibilities for support)
- The participant understands the elements (domains and arrows) and likes to work with them.
- The participant understands the activities (mapping, finding opportunities and finding organisations) and likes to work with them
- The living domains fit the challenges of citizens

Validation

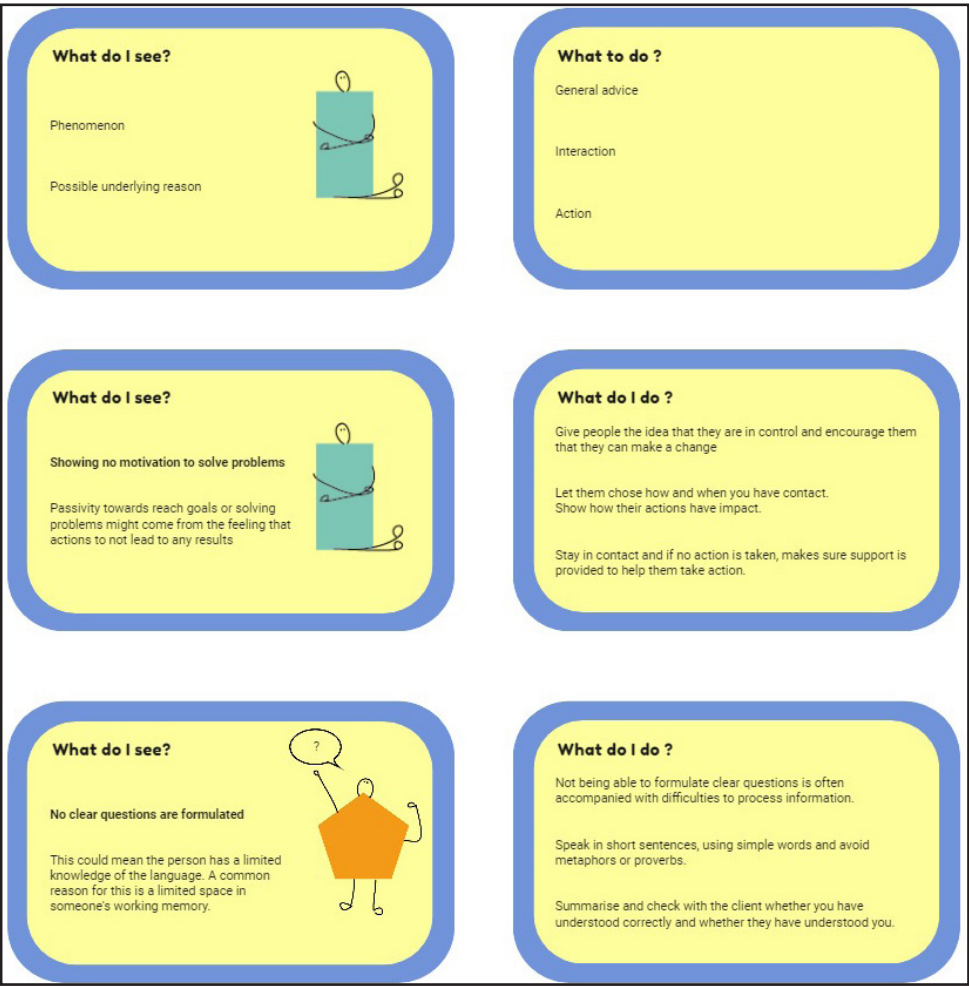
- Using the tool leads to a more holistic view on someone's situation.
- Using the tool leads to a more personal and integral view on support
- Using the tool leads to opportunities for integral support (focus points and organisations)

The concept

The municipality together with many organisations in Utrecht are providing a lot of support for the people that live in poverty. This support is not reaching enough people and especially people with a cognitive disability are not making enough use of the support.

New initiatives have started that make application for regulations easier (Virtueel Inkomensloket), to actively reach out to people (De Voorzieningenwijzer) and to fill the holes in the system (CityDeal Maatwerk). Little by little the system is improving but in order to make a real change and not only mitigate the impact of poverty but also provide them with the opportunity to get out of poverty, first the needs of the people need to be identified. Only then you can provide them with the support they really need.

This is the purpose of the Needs Identification Cards. A living database of cards to help workers in contact with people in poverty to pick up signals and understand their situation and needs, to be able to adapt their support to best help them.



Why

Many people that live in poverty need way more than just financial support. We've seen that these people often have complex problems that need a more integral form of support, people also need support on a personal and emotional level and some people need more practical support. Some people already get the support, from family and friends for example, or from an organisation but some also don't get this support, or not all the support that they need to have the opportunity to escape the vicious circle of poverty.

The municipality, or other organisation directly working with these people, might not be able to provide all this support themselves but if they can identify these needs they can adapt their support to it as best as they can. Where their possibilities end, they can get in touch with one of the many initiatives in the city.

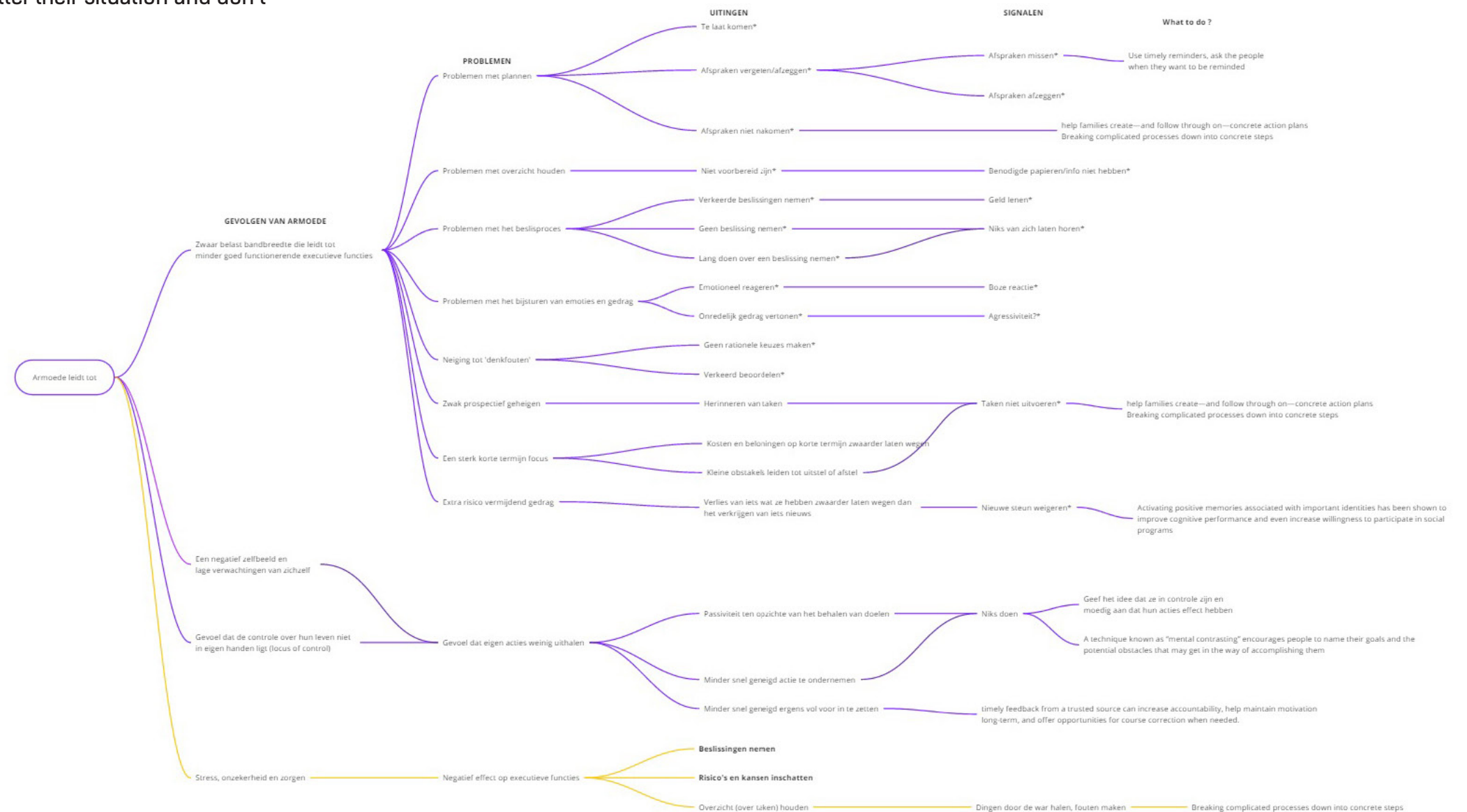
Identifying these needs is not an easy thing to do and the research showed that also people in the municipality have difficulties with this. If you would have the opportunity to really get to know someone and their situation it would be relatively easy to find their needs but this is often not the case. Especially with people that live in poverty this is a real challenge. Insecurity and shame leads to people being passive and trying to hide their problems. Next to that it is sometimes hard to feel empathy for this group of people as they often make seemingly incomprehensible choices, don't seem motivated to better their situation and don't accept help easily.

What these cards help with is to remind people that all of these examples are a result of the situation that these people are in and any human would do the same in these situations. Next to reminding people of this, it also helps you how to handle the situation and what kind of support these people could use depending on the situation.

What

The cards show on the front side the signals that can be detected in people's behaviour. This is accompanied by a common underlying reason that can explain the behaviour. On the back side some general advice on the situation is given alongside advice on how to handle the interaction and what action to take.

The 'product' is in the form of a card because of the front and backside that represent the visible signals and (sometimes unexpected) invisible underlying reasons and needs. This also allows it to be directly translated to a physical set of cards that could be used as a reminder on someone's desk and as a conversation starter about the topic of hidden needs.



How

Before interaction with the clients, the employees can study the cards in the form of a training or as a short activity during e.g. a shift. They will be able to generate random cards and test themselves if they know how to handle the situation or they can search for specific signals, underlying reasons or advice.

During the interaction it is not necessary to use the cards but in case employees are not sure how to handle a certain situation they have the possibility to consult the cards through the search function.

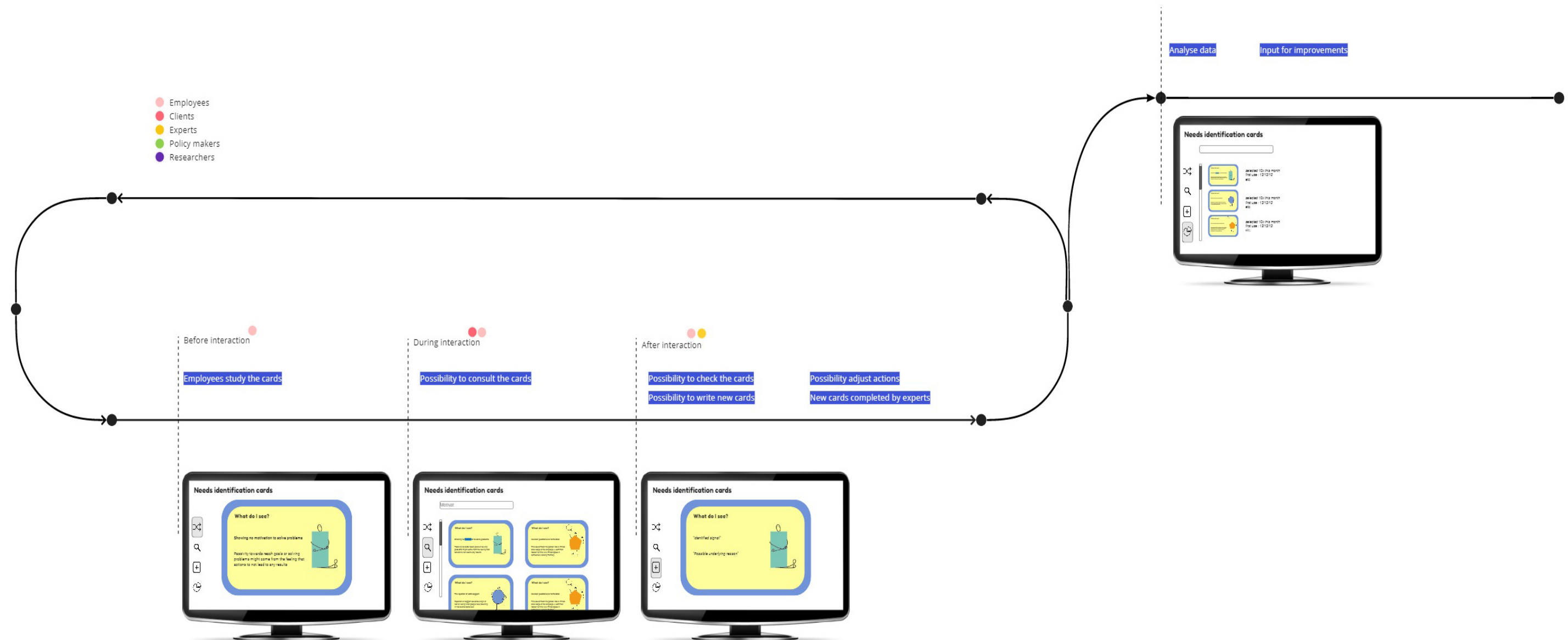
After the interaction employees are able to look up cards to check whether they have handled their interaction correctly and possibly get back in contact with the client again. In case they encountered a situation that is not in the database yet, they are able to write a new card in the 'add' function. This could be a signal he or she picked up or an action that worked very well. Cards can later be completed by experts whereupon they can be added to the database. This way the database will grow and more solutions for more situations and needs will be available for the employees to learn from.

Goals

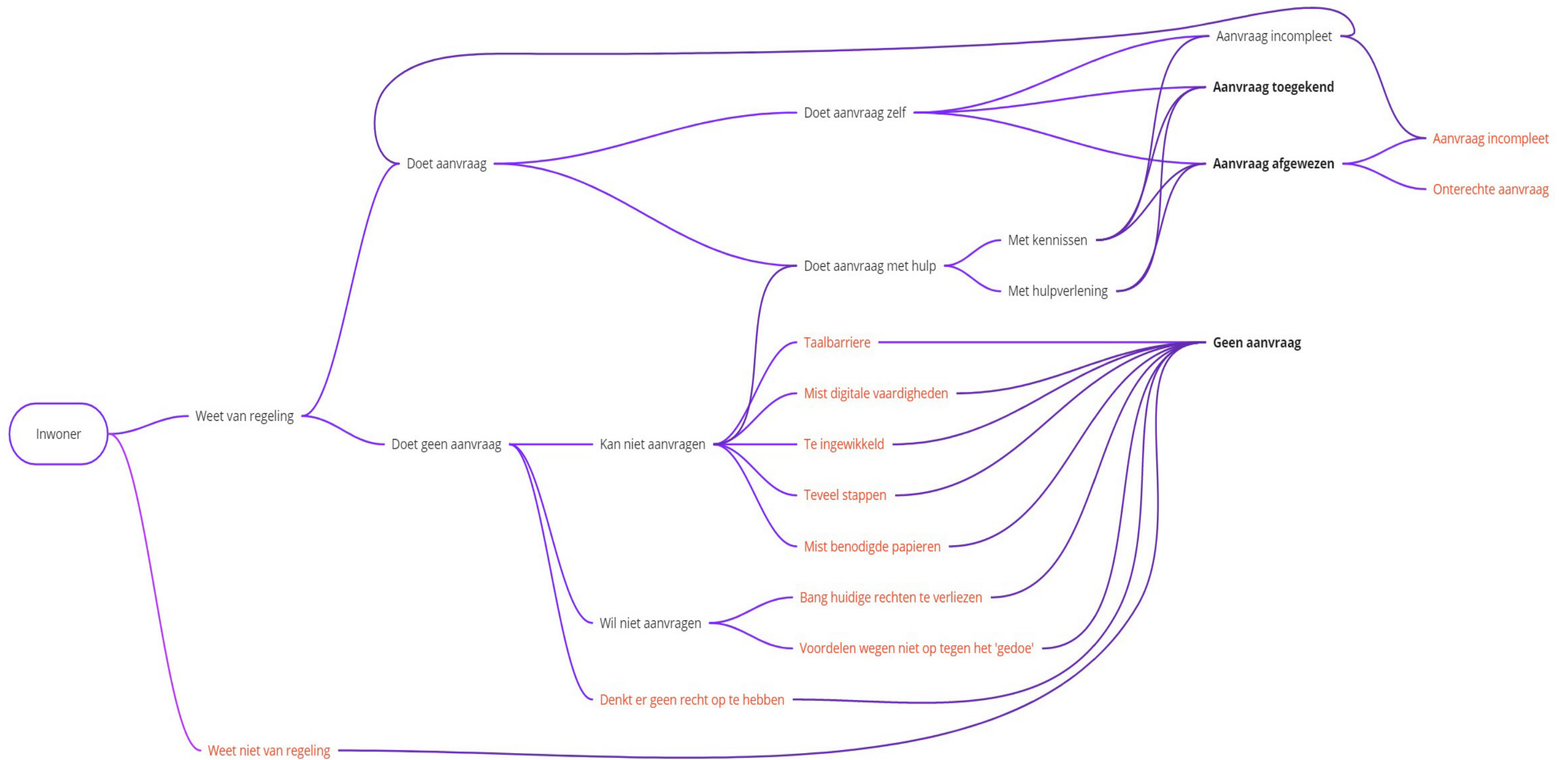
The goal of this database of cards is to enable workers in contact with people living in poverty to identify the needs of this group in order to empathise with them and support them in a way that fits their needs and situation. This way people can be supported better to get closer to the goal of the poverty reduction system to support the people in poverty and provide them with the opportunity to get out of the vicious circle of poverty.

The use of this product will also stimulate workers to be alert for the signals and to stay curious for new signals and needs to keep improving their service. It also gives them a better understanding of how well they've helped their clients, possibly resulting in more satisfaction and motivation.

In the long run the database could give insight in what needs are out there and in which numbers. Because the cards are also solution oriented it could also give insight to what extent these needs are met. If for example it shows that many people need personal support that gives them structure and guidance but the organisations that provide it do not have the capacity for it. It could be an incentive for e.g. the municipality to act upon it.



6.6 Application flowchart



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 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 _____
initials _____ given name _____
student number _____
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: ☐ _____

specialisation / annotation: ☐ _____

☐ _____

☐ _____

SUPERVISORY TEAM **

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

** chair _____ dept. / section: _____

** mentor _____ dept. / section: _____

2nd mentor _____

organisation: _____

city: _____ country: _____

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.

APPROVAL PROJECT BRIEF

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

chair _____ date ____ - ____ - ____ 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: _____ EC

Of which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme _____ 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 _____ date ____ - ____ - ____ 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 _____ date ____ - ____ - ____ signature _____

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 - - - - end date

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

image / figure 1: _____

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.

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.

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 - - - - 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.

FINAL COMMENTS

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