Towards accessible poverty support for the people of Utrecht

Appendix I Luc van Calmthout I 2022
Design for Interaction I Delft University of Technology

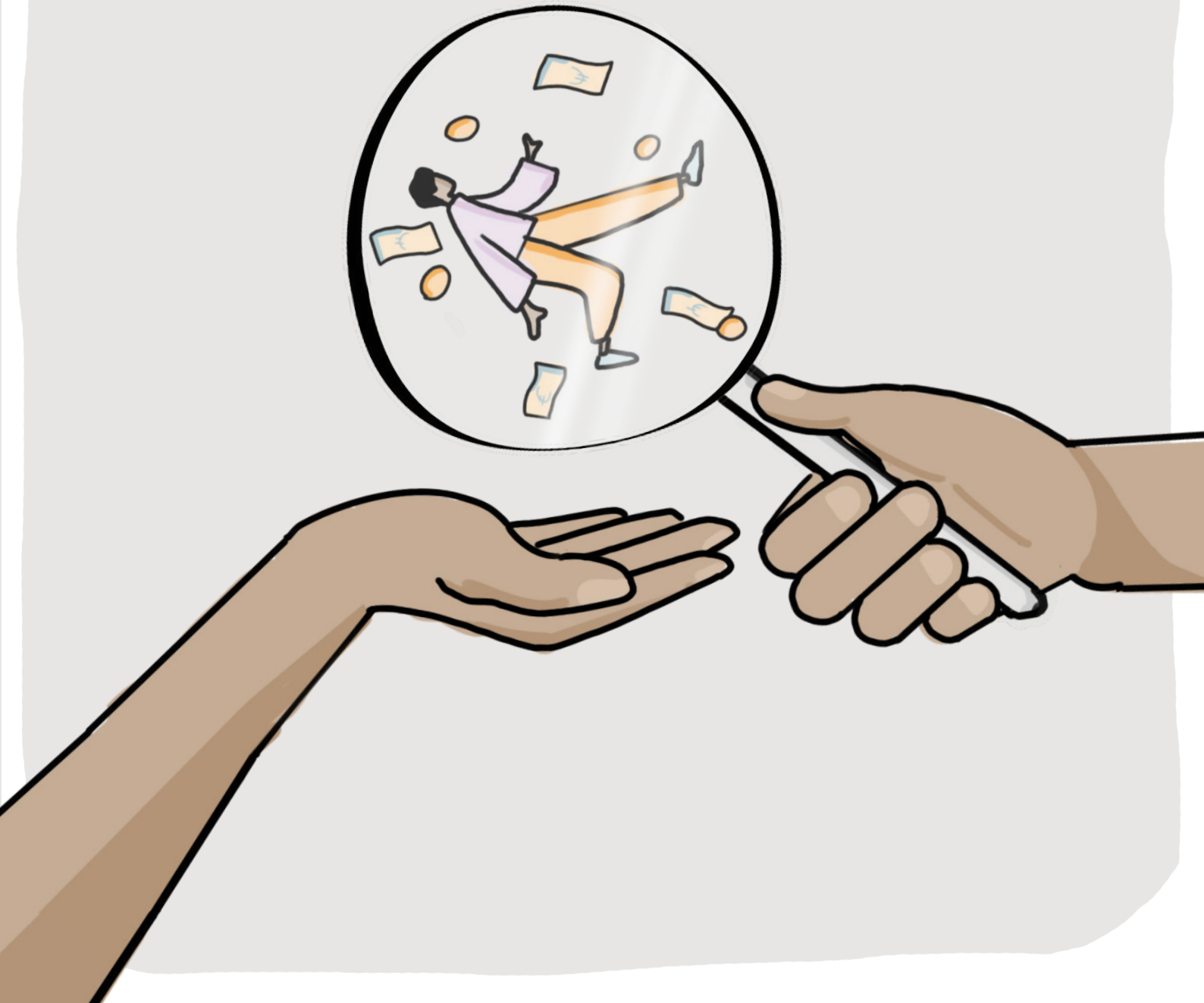


Table of contents

Appendix

A Original project brief
B Interview guides - Experiencing the poverty reduction system
C Creative session with the target group
D Analysis on the wall
E Frame creation workshop
F Next level group mind map
G Creative session with design students
H Ideation sketches
I Creative session results - Evaluating ideas with stakeholders
J Interview guides - Iterating on the concept
K Second ideation round
L Creative session - Detailing concept with stakeholders
M Prototype test interview guide
N Interview guide stakeholder evaluation
O Prototype tea packets

A. Original 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 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 Calmthout
initials: L F given name: Lucas
student number: 4467957
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
( ) Entrepeneurship

SUPERVISORY TEAM **

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

** chair: Mieke van der Bijl-Brouwer dept. / section: MOD (DOS)
** mentor: Froukje Sleeswijk Visser dept. / section: DCC (HCD)
2nd mentor: Stevien Gardenier
organisation: Gemeente Utrecht
city: Utrecht country: the Netherlands

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 17 - 09 - 2021 signature Mieke van der Bijl-Brouwer Digitally signed by Mieke van der Bijl-Brouwer Date: 2021.09.17 11:30:37 +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: _____ 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 _____

Designing integral poverty eradication for the people of Utrecht — 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 13 - 9 - 2021 — 18 - 2 - 2022 end date

INTRODUCTION **

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

Even though the Netherlands is a wealthy country, poverty is still prominent within its population. In 2019, 6,2% of Dutch citizens had an income below the low-income threshold (CBS, 2020). Poverty pushes people into a downward spiral that negatively affects them in all aspects of their lives. Luckily, Dutch national and local governments are making a continuous effort to help people break this spiral. Unfortunately, their support does not always end up with the right people, at the right moment, in the right form. The means are there, but the system connecting the different stakeholders is complex and bureaucratic. Furthermore, the topic of poverty is often seen as taboo, preventing citizens in need to reach out for help.

The Municipality of Utrecht and Stichting Al Amal have started a collaboration with the faculty of Industrial Design Engineering to identify what is keeping the poverty reduction system from reaching its full potential. This collaboration puts design to use in building towards a more effective poverty reduction system.

As part of this collaboration, Johan Vreeburg has dedicated his 2020 SPD graduation project to forming a strategy that helps reach this goal. His strategy aims to offer integral support to Utrechters in need by connecting them to the right organizations in the system in three steps.

The municipality and its supporting institutions should:

1 Make an effort to understand the personal situation of the individual seeking help.

2 Together create an understanding of the impact and complexity of an individual's financial situation.

3 Facilitate a system that allows access to (knowledge about) available support and initiatives in all dimensions of well-being.

Johan has created a concept for a digital tool that puts his strategy into action, which is still in the earliest stages of design. The municipality and Al Amal believe that, before moving towards implementation, a more human-centered iteration on the design phase is necessary to create an intervention that really caters to the stakeholders' needs.

This human-centered iterative step will be the focus of my graduation project. My research will involve:

-The individuals reaching out for help (clients). The municipality, Al Amal and het wijkteam want to put the focus on clients that have cognitive struggles. This could be people who have a light mental handicap, are an-alphabetic or that for other cognitive reasons struggle to get along in this system. It is important that a potential solution is accessible and comprehensible for these users.

-The people of influence around them, such as family and friends

-The stakeholders at the Municipality of Utrecht: the client manager and officials that influence the system on governance- and policy level

-Al Amal and other supporting institutions in the poverty reduction system.

space available for images / figures on next page

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.

Johan's graduation project focused on the creation of a strategy. My project will revolve around the design of a product or service that puts this strategy into use. This design should help the different parties in this context to together analyze the complexity and impact of the specific situation of a person reaching out for help. This analysis, in whatever form, should then support the initiation of a more effective and pleasant journey through the poverty reduction system.

Governments often create policy top-down, causing friction with stakeholders once put into practice. Within this project, an important pointer will therefore be to continuously involve the different stakeholders in order to come to a solution that suits them. Especially the people asking for help are, as experts of their situation, a valuable source of information and confirmation. This human-centered approach heightens our chances of making a sustainable impact.

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.

I will design a product or service that implements Johan Vreeburg's proposed strategy for the poverty reduction system of Utrecht. This design should help different stakeholders in this system to analyze an individual's financial situation and the complexity and impact thereof. The results of this analysis, in whatever form, should improve the stakeholders' journey through the poverty reduction system.

Throughout this project, my activities will include:

- Analyzing the current context through literature (such as Johan's thesis) and context mapping techniques involving the stakeholders.
- Creating a solid definition of the current customer journey of people moving through this system. I will do this by analyzing the current system and by interviewing the stakeholders involved.
- Using the journey to identify room for opportunity and intervention. Defining the "ideal" situation we are working towards together with the stakeholders.
- Exploring existing solutions and interventions that could be useful as inspiration to the situation.
- Ideating towards a series of potential interventions
- Continuously validating interventions with the stakeholders using prototypes.
- Selecting and iterating on potential solutions, eventually narrowing down to one tangible prototype.

The final product and or service:
- Is a high-level prototype that can demonstrate its benefit to the stakeholders
- Accompanied by a plan of implementation that will help the municipality and its supporting institutions to move the product further towards implementation.

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 13 - 9 - 2021 18 - 2 - 2022 end date

Calendar month	September			October				November					December				January				February		
Calendar week	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7
Teaching week	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	x	x	2.8	2.9	2.10	x	3.1	3.2
Project week	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14			15	16	17	18	19	20
	Kick-off							Mid-term report	Mid-term (10 Nov)	Break						Christmas break	Christmas break	Green light report	Green light				Final presentation
Research																							
Familiarizing with stakeholders/contacts																							
Literature research (of which Johan's research)																							
Analyzing current context desk research																							
Context research + mapping with stakeholders																							
Define																							
Analyzing research and context mapping results																							
Creating current customer journey																							
Identify ideal future with stakeholders (needs, ambitions)																							
Identifying room for opportunity and intervention																							
Problem definition																							
Reflect and redefine problem definition based on research through design																							
Design																							
Explore existing solutions/inspiration																							
Ideate																							
Prototyping																							
Validating prototypes with stakeholders																							
Iterate + coverge towards main high-level concept																							
Deliver																							
Define final concept proposition																							
Sessions with different stakeholders to determine final deliverable																							
Detailing design																							
Finalizing																							
Write thesis (also mid-term and green light report)																							
Work on showcase																							
Finalizing report and presentation																							
General																							
Check progress with planning																							
Make presentation																							
Summarizing + reflection for report																							

Johan's research will be the basis for my project. I will start by reading up on his findings, as well as diving into other relevant literature, and familiarizing myself with valuable contacts. Next, I will build upon Johan's insights from a more human-centered viewpoint using context mapping techniques. I will learn about the stakeholders and their current journey, needs, and wishes.

I will then analyze my insights to make a first definition of the problem space. From this definition, I will determine where there's room for improvement so that we can work towards a better journey.

I will then move into the design phase, where I will ideate, prototype and test. From hereon, solution space and problem space will co-evolve by iterating and reflecting on my prototypes. In this phase, I will continuously involve stakeholders to validate which of my design proposals are effective. I will slowly detail my design more and more, working towards a solution that fits the different stakeholders.

I will dedicate the last weeks of my project to bringing the design to a level where I can hand it over to the Municipality and Al Amal. I will write a plan of implementation so they can move forward with my design.

Finally, I have reserved time to work on my thesis, showcase, and presentations.

Since it is yet unclear how the COVID-19 pandemic will develop over the coming months, the exact shape of these activities will depend on the measures in place at the time of the project.

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.

I grew up in Amsterdam North, objectively speaking not the hippest neighborhood of the city. Noord houses a mishmash of people and cultures, making it a colorful and lively part of town. It wasn't until I went to high school in Amsterdam South that I noticed how this mishmash is far from the status quo. Zuid, being the wealthiest part of Amsterdam, shows much more of a monoculture. I quickly started seeing how money, or a lack thereof, had shaped the lives of my classmates and me.

The topic of financial classes has kept intriguing me. How can it be that the differences between people are so prominent in such a wealthy country? Are they that big? Do we stigmatize people into feeling like they are?

When I saw Mieke's call for this project by the Gemeente Utrecht, I was immediately interested. I think it will be a unique opportunity to dedicate time to researching this subject. Talking to the people it's about, looking for differences and similarities, and finally creating tangible solutions that make real impact.

In short: an impactful assignment that puts my social design skills to the test.

In this project I want to:
-Dive deep into the topic of poverty and the poverty reduction system, looking for real solutions.
-Prove and improve my social design skills, thoroughly involving stakeholders in my design process. This way of research will often mean stepping past the comfort zone of desk research into the real world!
-Further expand my implementation skills, lifting the project beyond the concept stage in close collaboration with the people that can help me make this a reality. In the end, I want to make sure that I deliver my design in such a way that other parties can move further with it.
-Improve my project managing skills, with the opportunity to set up my graduation project through a holistic approach.

FINAL COMMENTS

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

B. Interview guides - experiencing the system

IM2 Interview with a senior executive employee from the municipality's Work & Income unit.

Jullie werkwijze

Hoe komen mensen in contact met jullie? Voornamelijk digitaal? Via telefoon? Of ook in persoon?

In welke situaties kom je 1 op 1 in contact met iemand?

Hoe verloopt dat contact dan? (gericht op 1 issue of meer de diepte in, kennen zij de persoon waarmee ze contact hebben, hoe vaak contact?)

Hoe vind jij het om zo'n gesprek te voeren? Wat is je doel als je zo'n gesprek ingaat?

Heb je een idee dat jullie een goed beeld hebben van de situatie waarin clienten leven?

Hebben jullie de ruimte/tijd om een extra stap te zetten voor clienten en door te vragen? Doe je dat dan ook? Hoe? Waarom?

Hoe zoeken jullie passende hulp? Of zoeken jullie vooral in je eigen aanbod? Communicatie met andere partijen?

Wat is volgens jou je de rol van W&I tov bv wijkteam of andere organisaties?

Hoe staan hulpvragers zelf zoal in jullie gesprekken?

Weten jullie het/merk jij het als een hulpvrager cognitief beperkt is? Op welke manieren?

Pas je hier je werkwijze op aan?

Wat voor band is er met hulpvragers? Vooral professioneel? Of ook persoonlijker?

Wat weten jullie allemaal van clienten? Houden jullie dossiers bij?

Hoe zien die dossiers eruit? Werkt dat fijn?

Waarom doe je dit werk? Motivatie?

Hoe/wanneer haal je voldoening uit je werk? Wanneer heb je een goede dag?

En collegas? Zijn er verschillen in motivatie? Gebruiken jullie die?

Hoe is contact tussen collegas? Is er veel contact nodig? Hoe groot is het team?

Wat demotiveert je/zijn er vervelende momenten in gesprekken?

Komt het voor dat jullie niet kunnen helpen? Wat doen jullie dan?

IB1 Interview with Buurtteam West's and Lunetten's manager Lisa Hertman.

IB2 Interview with Buurtteam Leidsche Reijn's Nicole Boers, Gezinswerker.

In dit interview gaan we het eerst hebben over jullie werk bij Buurtteams

Wat houdt jullie werk bij buurtteams in?

Hoe zitten buurtteams in elkaar? Locatie? Wat voor mensen helpen jullie?

Hoe komen jullie met mensen in contact? (proactief? welke kanalen?)

Is de outreach meestal via de client zelf, of zijn er ook anderen die dit initieren in hun omgeving?

Hoe ziet het eerste contact met een client eruit? (is er een onboarding? Zijn er tools?)

En daarna? Hoe intesief is het contact met hen? En wat gebeurt er tussen contactmomenten? Hoe lang blijven ze?

Hoe vinden jullie het om zo'n gesprek te voeren? Wat is je doel als je zo'n gesprek ingaat?

Hoe staan hulpvragers zelf zoal in jullie gesprekken?

Wat voor band is er met hulpvragers? Vooral professioneel? Of ook persoonlijker? Wat weet je allemaal?

(Hoe) lukt het jullie de complexiteit van iemands context te doorgronden? Hebben jullie het idee dat jullie wel eens de plank misslaan of iets over het hoofd zien? Wat bemoeilijkt dit?

Wat merken jullie dat goed werkt om dichtbij mensen te komen?

Hoeveel verschillende clienten help jij?

Hebben clienten 1 hulpverlener? Of spreken ze meerdere mensen?

Houden jullie dossiers bij? Hoe ziet dat dossier eruit? Werkt dat fijn?

Hoe zoeken jullie passende hulp? Of zoeken jullie vooral in je eigen aanbod? Communicatie met andere partijen?

Hebben jullie de ruimte/tijd om een extra stap te zetten voor clienten en door te vragen? Doe je dat dan ook? Hoe? Waarom?

Welke factoren verhinderen goede zorg nog wel eens? Waar zit ruimte voor verbetering?

Komt het voor dat jullie niet kunnen helpen? Wat doen jullie dan?

Weten jullie het/merk jij het als een hulpvrager cognitief beperkt is? Op welke manieren?

Heb je vaak te maken met mensen met een cognitieve beperking? Hoe/wanneer merk je dit? Wat doe je met die informatie, staat dat genoteerd?

Pas je hier je werkwijze op aan?

Welke extra uitdagingen brengt dit met zich mee?

Welke kansen brengt dit met zich mee?

Wat is je persoonlijke motivatie om dit werk te doen?

Hoe/wanneer haal je voldoening uit je werk? Wanneer heb je een goede dag?

Wat demotiveert je/zijn er vervelende momenten in gesprekken?

Merk je verschillen tussen collegas? Positief / Negatief? Matchen jullie dat aan verschillende clienten?

Hoe is contact tussen collegas? Is er veel contact nodig? Hoe groot is het team?

Buurtteams in het systeem

Wat is volgens jou de rol van Wijkteam tov andere organisaties, of de hulpverleners van de gemeente?

Krijgen clienten vaak van meerdere partijen tegelijk hulp?

Hoe verloopt de communicatie/samenwerking tussen verschillende partijen?

Wat zijn moeilijke factoren in die samenwerking?

Mist er wel eens iets in die hulp? Waar komt dat door?

Over innovatie

In hoeverre denk je dat de buurtteams omgeving is waar verandering mogelijk is?

Is er iets wat ik niet moet vergeten, heb je nog wat toe te voegen of op te merken?

IA1 Interview with Al Amal's Caroline Sarolea; management, relations, and communication.

IA2 Interview with Al Amal's Housnia El Mimouni; project coordinator women's- and youth activities.

In dit interview gaan we het eerst hebben over jouw werk bij Al Amal

Wat houdt jouw/jullie werk bij Al Amal in?

Hoe zit Al Amal in elkaar

Hoe komen clienten of hun omgeving met jullie in contact? (proactief?)

Hoe ziet het eerste contact met een client eruit? (is er een onboarding? zijn er tools?)

En daarna? Hoe intesief is het contact met hen? En wat gebeurt er tussen contactmomenten?

Hoe lang blijven clienten bij Al Amal?

Hoeveel clienten help jij?

Hebben clienten een dossier? Hoe ziet dat eruit?

Hoe persoonlijk is contact? Wat weet je allemaal?
Presentiebenadering

Heb je vaak te maken met mensen met een cognitieve beperking?

Op welke manieren uiten dit soort beperkingen zich? Welke verschillen tussen klanten zie je (parameters)? Hoe ga je daar mee om? **Positief of challenges?**

Welke extra uitdagingen brengt dit met zich mee?

Welke kansen brengt dit met zich mee?

Is er een verschil in de hulpvoorziening voor mensen met cognitieve beperking?

Hoe doorgronden jullie de complexiteit van iemands context? Missen jullie wel eens iets? Wat bemoeilijkt dit?

Wat merken jullie dat goed werkt om dichtbij mensen te komen?

Welke factoren verhinderen goede zorg nog wel eens? Waar zit ruimte voor verbetering?

Merk je verschillen tussen collegas? Positief / Negatief? Matchen jullie dat aan verschillende clienten?

Wat is je persoonlijke motivatie om dit werk te doen?

Hoe voel je je over je werk (als je 's avonds thuis komt)?

C. Creative session with the target group

Session plan

15 min **Introduction**
Meeting and explaining my plan

10 min **Ice breaker**
Draw yourself

10 min **Add people to collage**
Using crafting materials and images

10 min **Add products to collage**
Using crafting materials and images

10 min **Add places to collage**
Using crafting materials and images

5 min **Define your superpower**
What is your favorite skill or trait?

I organized a context mapping session with the target group to learn about their environment, their social connections, the products and technology they use, their self-image, and how their cognitive challenges could obstruct their daily functioning.

Traditional interviewing and observation techniques give insight into explicit and observable knowledge, information that the interviewees themselves are aware of and can express by answering a direct question. However, these interview questions often do not suffice when the goal is to gain information about someone's deeper needs, values, motivations, and wishes. We are not always aware of this knowledge and thus unable to express it in a simple answer. Generative interviewing techniques like context mapping come into use when we look for this information. Here, participants talk and explain about their lives by expressing themselves creatively. In the case of my research, I did a context mapping session with four clients from Al Amal that represent the target group. The women are from the neighborhood Zuilen, and all have different ages. The session took place during one of the weekly workshop afternoons Al Amal organizes in its Zuilen location.

Each participant got a template on which they could create a collage of their life (image X). They also got markers, scissors, glue, and sheets with inspirational images (image X). On these sheets were people, products, places: anything that might be part of their lives.
Using the provided crafting materials, I first asked the participants to draw themselves in the middle of the template to break the ice a little and teach me something about how they see themselves.
I then asked them to use the craft materials to show people important to them in the collage, explaining their meaningful social relationships.
Next, I asked them to add pictures and drawings of products they often use to the collage, giving insight into the resources they do and do not use. Then, they added places that are important to them, showing the context in which their lives play out. Lastly, now that they had a visual overview of their lives, they were asked what their "superpower" is: a quality, habit, or activity they are proud of, showing what is important to them and how they see their position in their context.
Throughout the creative session, I continuously talked to the participants about what they had created, trying to understand their thought process better.

In advance, an Al Amal colleague explained to me that these women often struggle to think reflectively due to their cognitive challenges (IA1). Furthermore, the language level of the group is to be taken into account. I designed the activities in the context mapping session with respect to these limitations. The session materials were mainly visual. All text was kept below the B1 level and accompanied by visuals. An example is the consent form signed by the participants at the beginning of the session (figure 10). Also, a caregiver from Al Amal was present to assist whenever the language barrier got in our way. Furthermore, the specific activities and questions in the session steered clear from more profound reflective questions.

The result of the session are four colorful peeks into these women's lives, which are described on the following pages.

Toestemmingsformulier gesprek Al Amal 21 oktober 2021

	ja	nee
Ik wil meedoen aan dit gesprek	○	○
Ik begrijp wat we gaan doen tijdens dit gesprek	○	○
Ik heb vragen kunnen stellen over dit gesprek	○	○
Ik weet dat ik op elk moment mag stoppen met dit gesprek als ik dat wil	○	○
Ik weet dat ik geen antwoord hoef te geven op vragen als ik dat niet wil	○	○

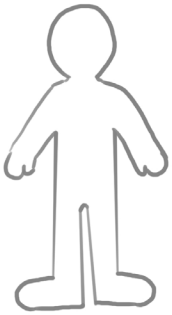
	ja	nee
Ik weet dat dit gesprek wordt opgenomen	○	○
Ik weet dat er tijdens dit gesprek soms foto's van mij gemaakt worden	○	○
Ik snap dat mijn gezicht nooit te zien is als deze foto's gebruikt worden	○	○
Ik snap dat foto's en opnames alleen voor dit project gebruikt worden	○	○
Ik snap dat wat ik vertel alleen voor dit project gebruikt wordt	○	○

Mijn naam:	Mijn handtekening:	Datum:
		21 oktober 2021

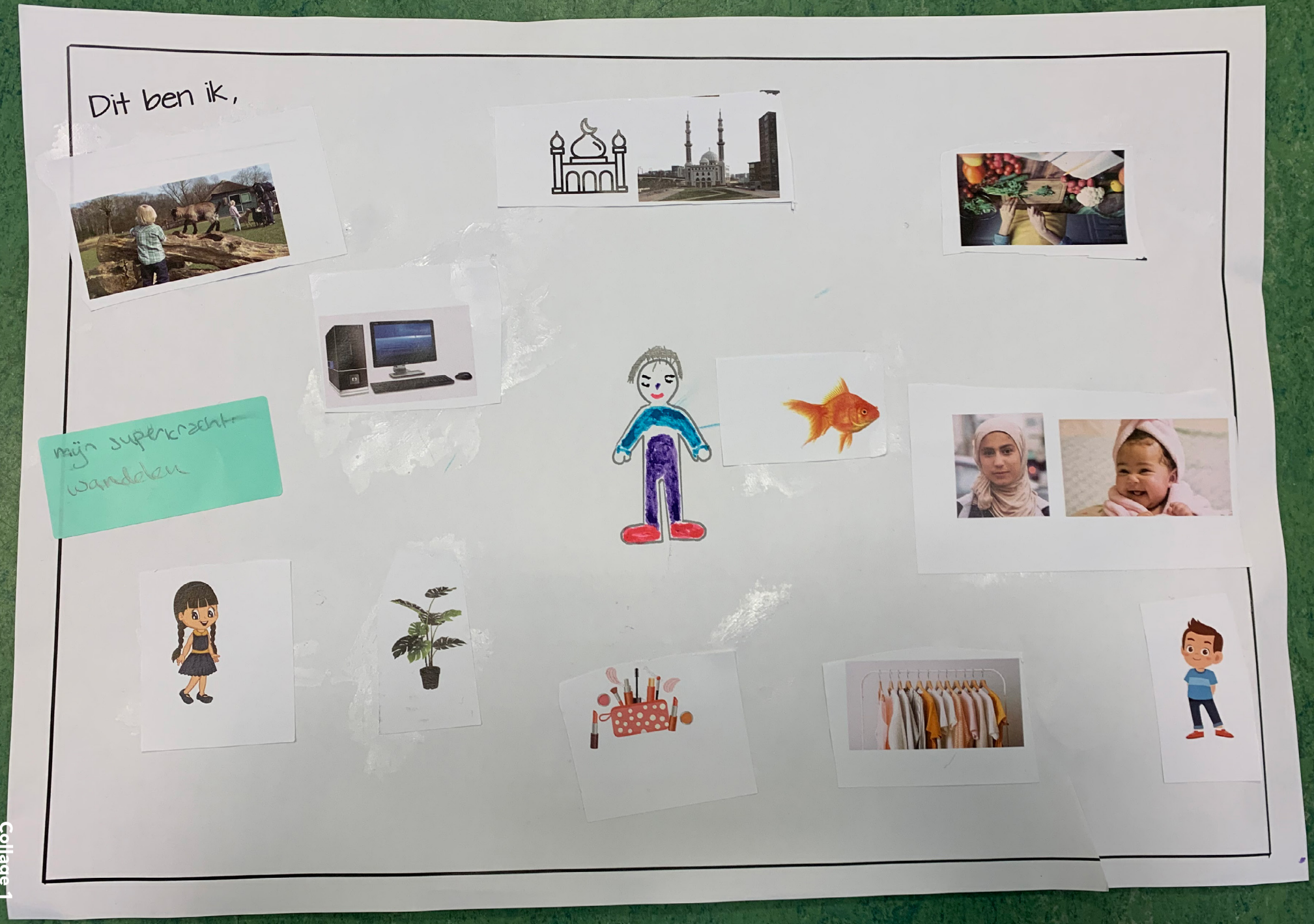
Naam onderzoeker:	Handtekening onderzoeker:	Datum:
		21 oktober 2021

Simplified consent form for cognitively challenged participants

Dit ben ik,



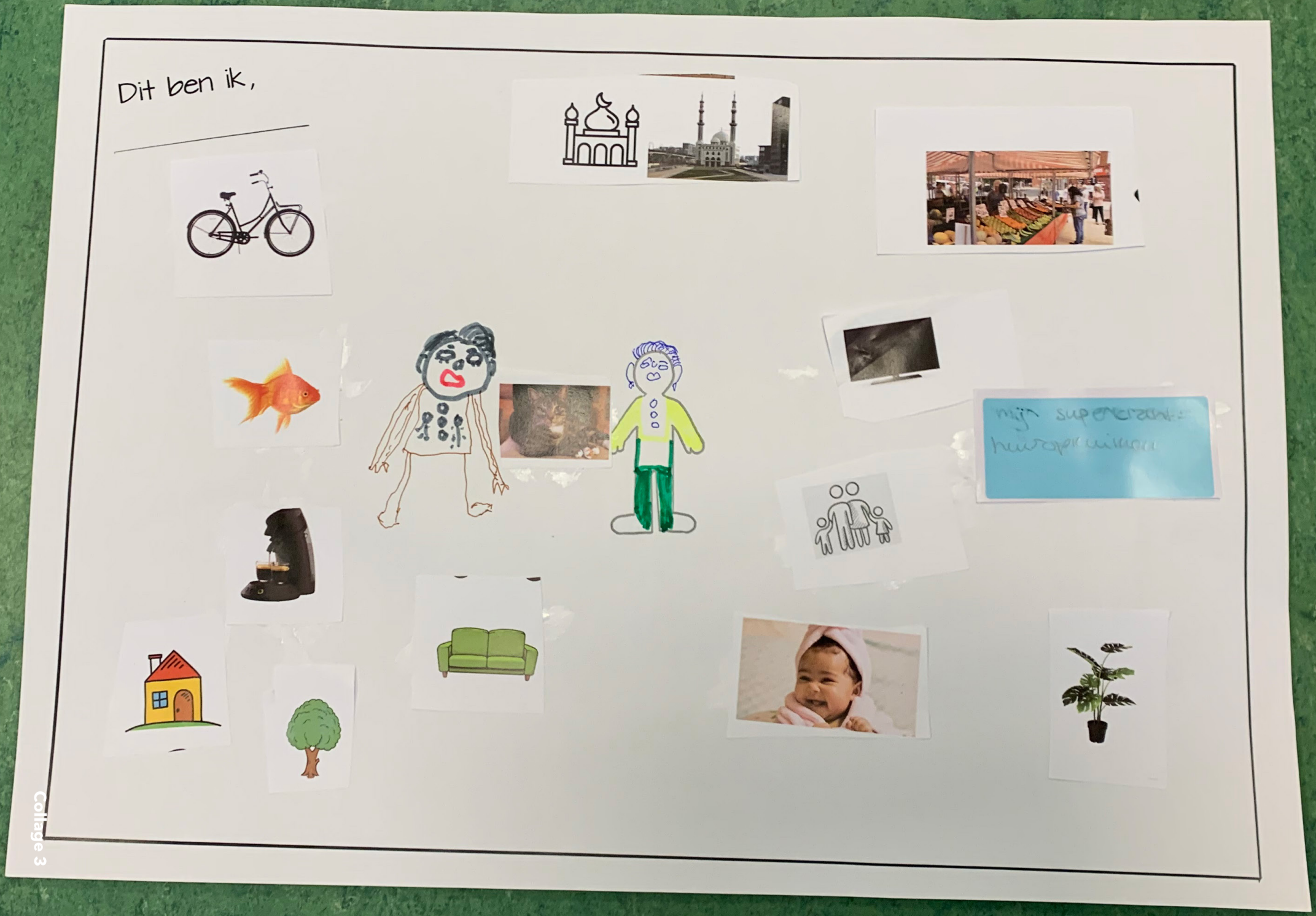
Collage template



Collage 1

Dit ben ik.
mijn superkrachten:
koken
wandelen
spelen
ACTION
SCHOOL

Collage 2

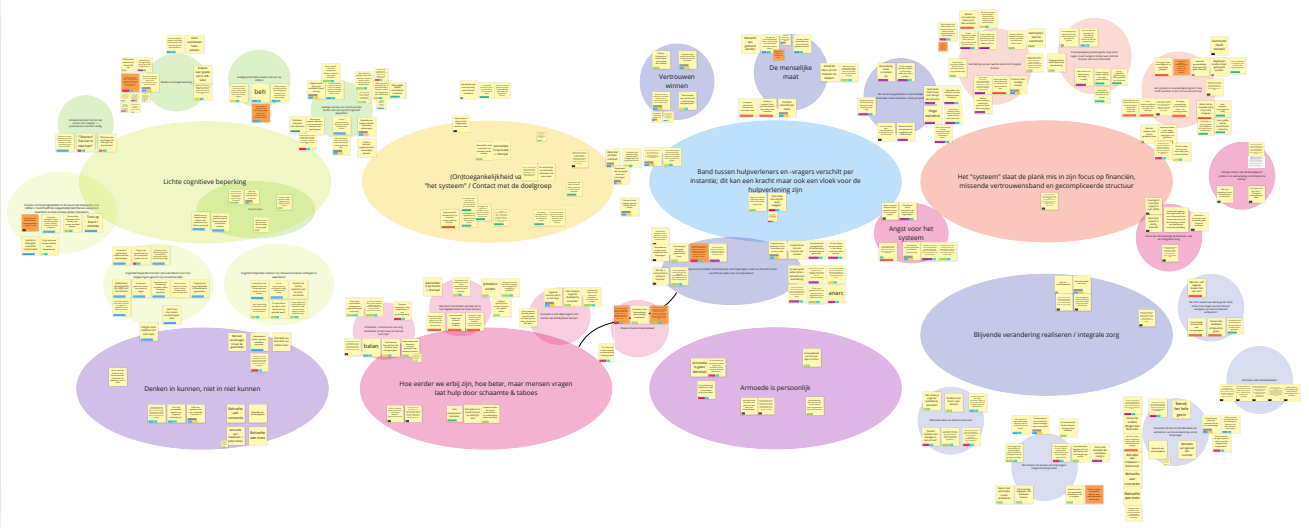


Collage 3

Collage 3

D. Analysis on the wall

I took out important quotes and insights from all observations, interviews, recordings, and session materials in the first research phase. I then combined them into one extensive analysis using a digital whiteboard. This method, often called "analysis on the wall" (Sanders & Stappers, 2013) allows to see larger clusters, returning elements, and the link between different topics. The URL and QR-code below link to the Miro board used for this analysis.



Full digitized analysis on the wall

tinyurl.com/4s7e6ubb

E. Frame creation workshop KIJK MIRO

Workshop planning

10 min **Archeology**
Discussing a summary insights from my research to get a shared understanding of the problem and its history.

10 min **Paradox**
Pinpointing the underlying paradoxes that make the problem so hard to solve.

10 min **Context**
Mapping out the inner circle of stakeholders that are involved in possible solutions.

15 min **Field**
Expanding the context with potentially interesting stakeholders to involve. Then noting down needs, values and aspirations of the most interesting stakeholders.

60 min **Themes**
Clustering the needs, values, and aspirations from the broader field in search of common themes and analyzing what fuels these themes.

next days **Themes & frames**
In the days following the workshop, I individually dove deeper into potentially interesting themes, exploring which potentially fruitful frames they inspired.

1. Archeology (10 min)
Before the workshop, I investigated the apparent problem and earlier attempts to solve it in-depth (chapters 1 and 2). This way, I grew my understanding of the history of the problem and the role the problem owners have had therein (Dorst, 2015). During the workshop, we discussed a summary of the main insights from my research to get a shared understanding of the problem context.

2. Paradox (10 min)
We then tried to pinpoint the underlying paradoxes that make the problem so hard to solve. Why have past efforts of the stakeholders not led to satisfactory solutions? (Dorst, 2015).

3. Context (10 min)
In the third step, we put the original problem definition to rest to continue the frame creation process with a fresh view. We then mapped out the inner circle of stakeholders (figure 21) that are already involved in the context or that should be involved in any possible solution (Dorst, 2015) (Appendix X).

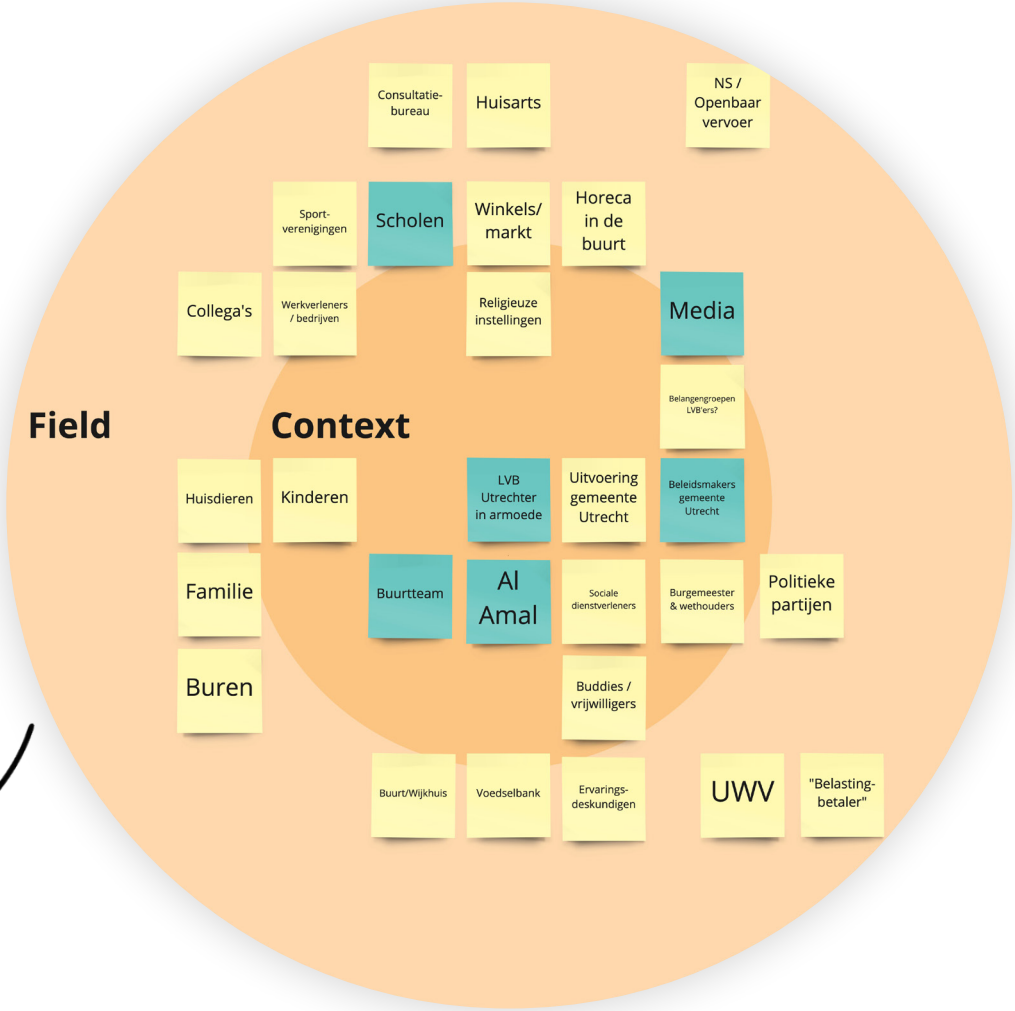
4. Field (10 min)
Next, in the field step, we expanded this circle of stakeholders by involving a much wider group of potentially interesting parties that are not yet part of the context but could be of interesting value to potential solutions (figure 22) (Dorst, 2015).
We then took some of the most interesting stakeholders from the context and field and analyzed their primary needs, values, and aspirations (Appendix X). What do they bring to the original context? What "currency" do they bring that could push the problem in a new, unexplored direction? (Dorst, 2015).

5. Themes (60 min).
In the next step, we cluster these needs, values, and aspirations from the broader field in search of common themes (Dorst, 2015) (figure 23). What underlying motivations are shared amongst the stakeholders, and how are they connected?
During the workshop, we then started dissecting the most interesting themes: what makes these themes so universal? What underlying mechanisms are maintaining them? What positive effects do the themes have on our experiences?
We tried to further unravel the meaning behind these themes by looking at our own experiences of these themes.

6. After the workshop
In the days following the workshop, I individually dove deeper into potentially interesting themes to further understand them and their effect on human experiences.

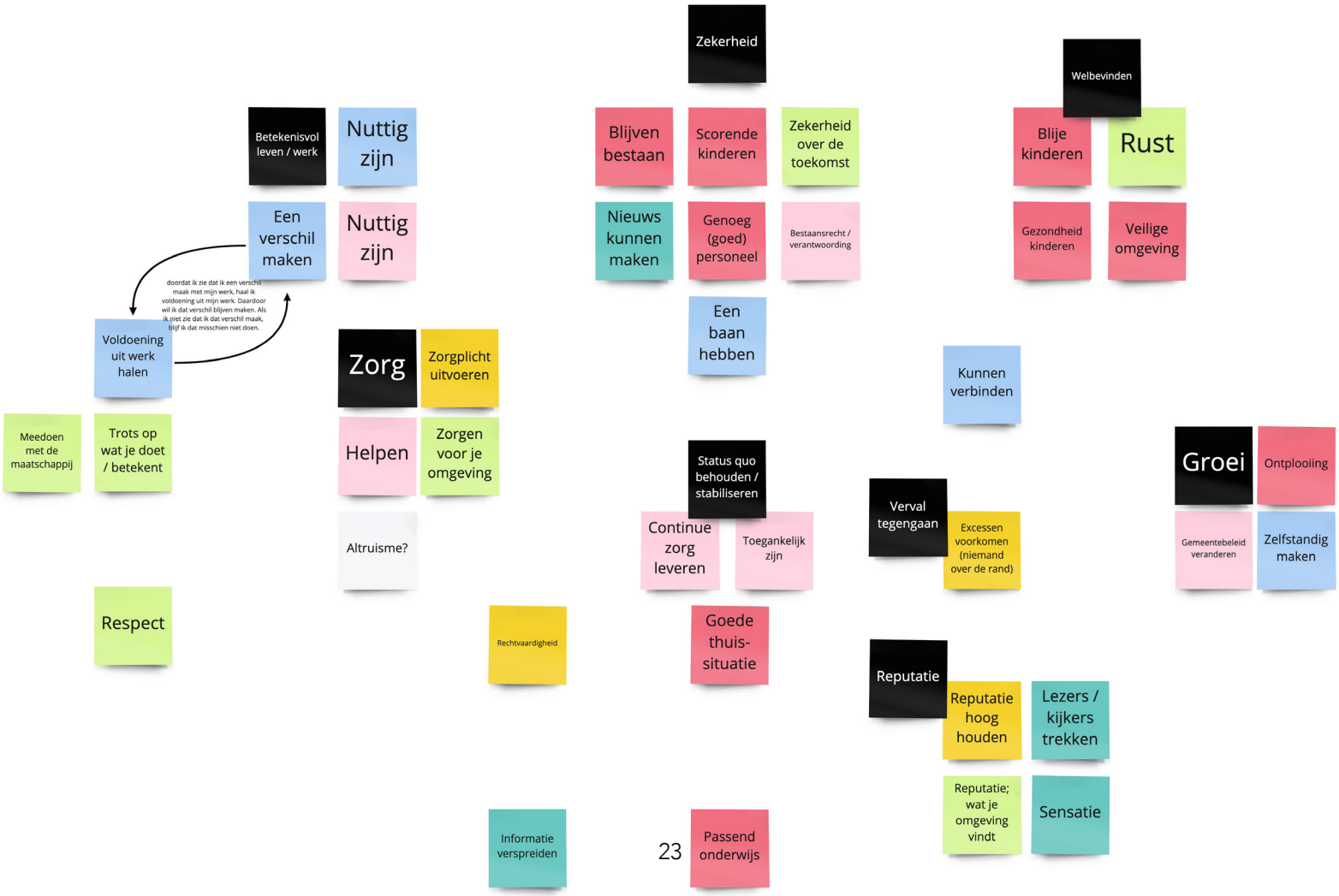
Full digitized workshop results

tinyurl.com/ywn6sfw7



Context & field analysis

Overview of the themes form the extended field



F. Next level group mind map

De Next Level Group

inspireert tot groei

WHY?

- Buitensport
- NDSU
- Open uitstraling
- Dichtbij huis
- Vrienden / kennissen
- In dezelfde leven aangeboren
- Woning
- intrinsieke eerste Motivatie?
- iets wat je leuk vindt
- iets leerzaams
- diagram
- meetmoment
- Voortuitgang zien
- progress opschrijven & vergelijken
- before / after pics
- Verzekwaarding / verzekwaardigheid
- Maar na schools
- Whatsapp groep
- Vertrouwen
- Introductie van verschillende leden
- Competitief
- 2 en wat anderen doen
- timer / gewicht
- meetmoment
- voortgang
- reflectie
- Uitdagend
- nieuwe dingen leren
- Leerproces afstemmen op groep
- zelfstandig / samen
- Introductie-meeting
- Voorbeelden – planning per les
- Ervaringsdeskundigen
- Voorst duidelijk wat je gaat doen
- Expertise / professionele begeleiding
- Introductie van docenten
- persoonlijke band
- Commitment
- vertrouwen
- persoonlijk
- T-shirt
- groepsgevoel
- beter met trainer
- geld betaald / investering
- doelen voorst
- Boekje met winners mindset
- Enthousiasmeren
- mooie studio
- "regels" van programma
- harde muziek
- "je bent hier voor jezelf"
- motiverende woorden coaches
- Peer pressure
- titel programma
- Groepsgevoel
- Whatsappgroep
- Buddy systeem

G. Creative session with design students

To start the ideation phase with a fresh view, I started my creative process by inviting two fellow design students for a creative session to generate solution ideas together.

Session plan

10 min **Presentation**
Project context

5 min **Introduction**
Explaining crazy-8's & How to's

30 min **Brainstorm**
Three rounds of xrazy-8's

5 min **Clustering ideas**
Into concept directions

10 min **Develop concept**
Detail one favorite idea

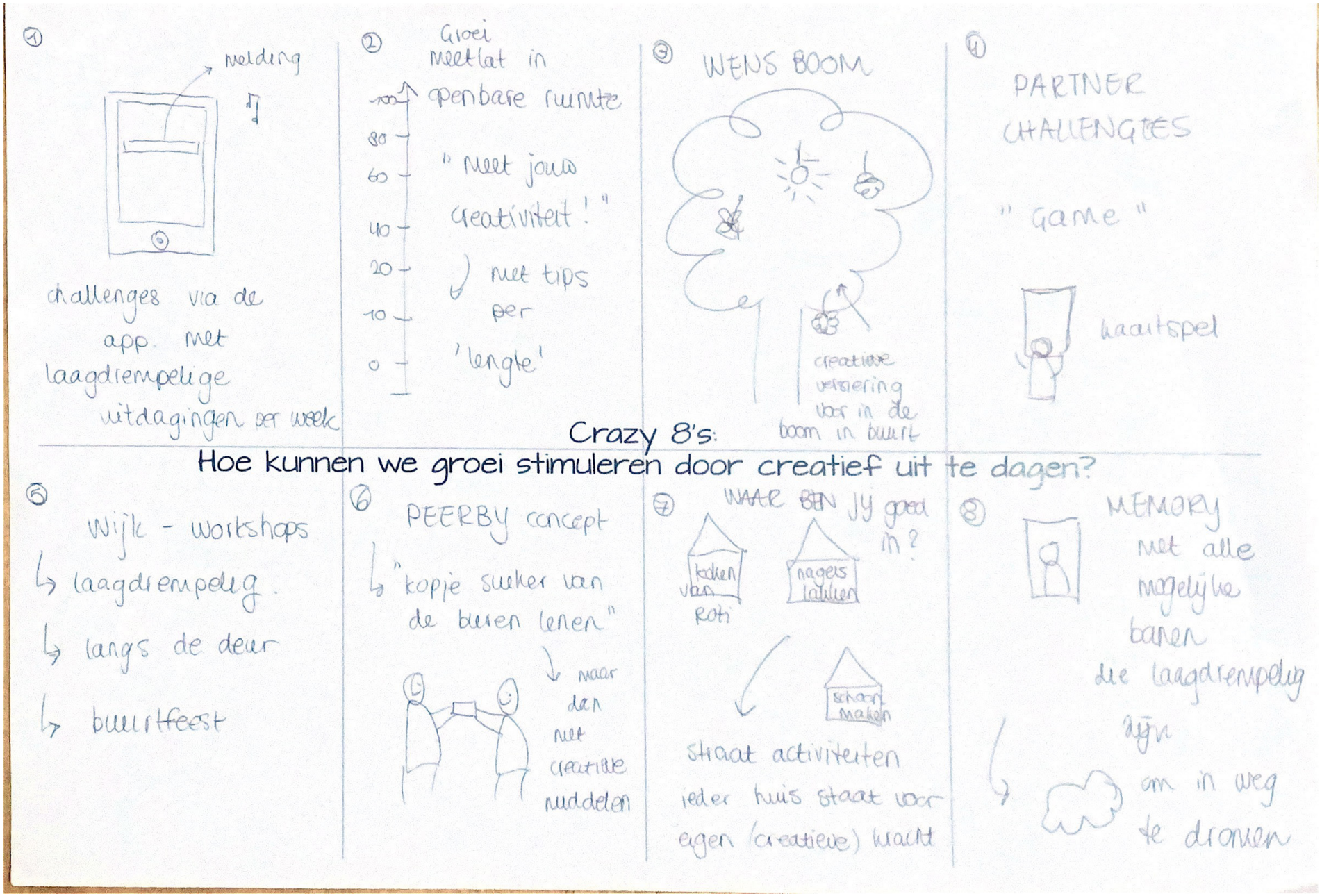
10 min **Present**
Present the main concept to each other

I organized an hour-long creative session with two fellow Design for Interaction students at the faculty of Industrial Design Engineering (figure 29).

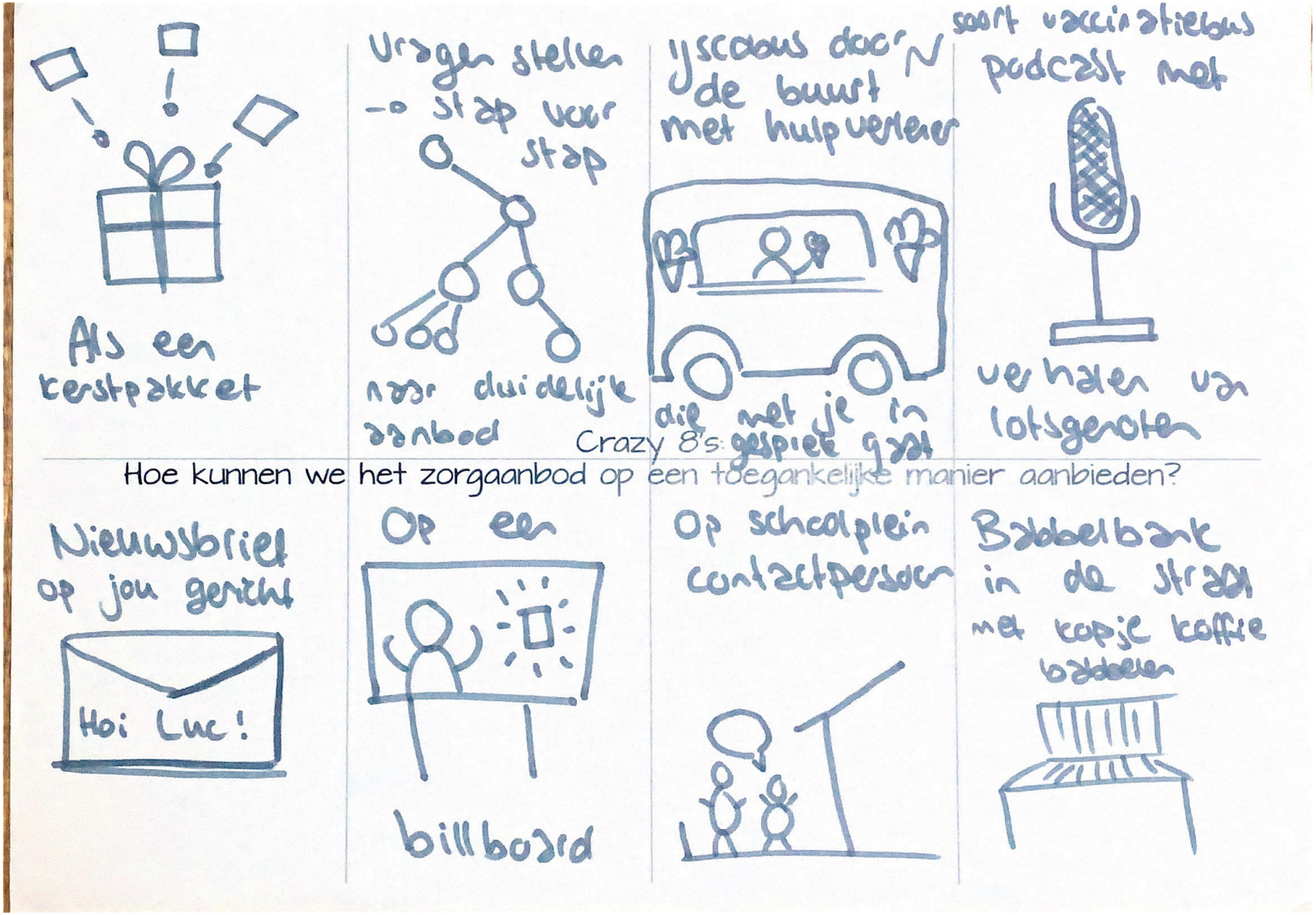
Session goal: Explore the new frame with a fresh view and creatively enlarge the solution space.

In this session, I doubled as a facilitator and as a participant. I prepared a session plan (figure 28) based on ideation methods from Delft Design Guide (Boeijen et al., 2014) and Google's Sprint method (Knapp, 2016).

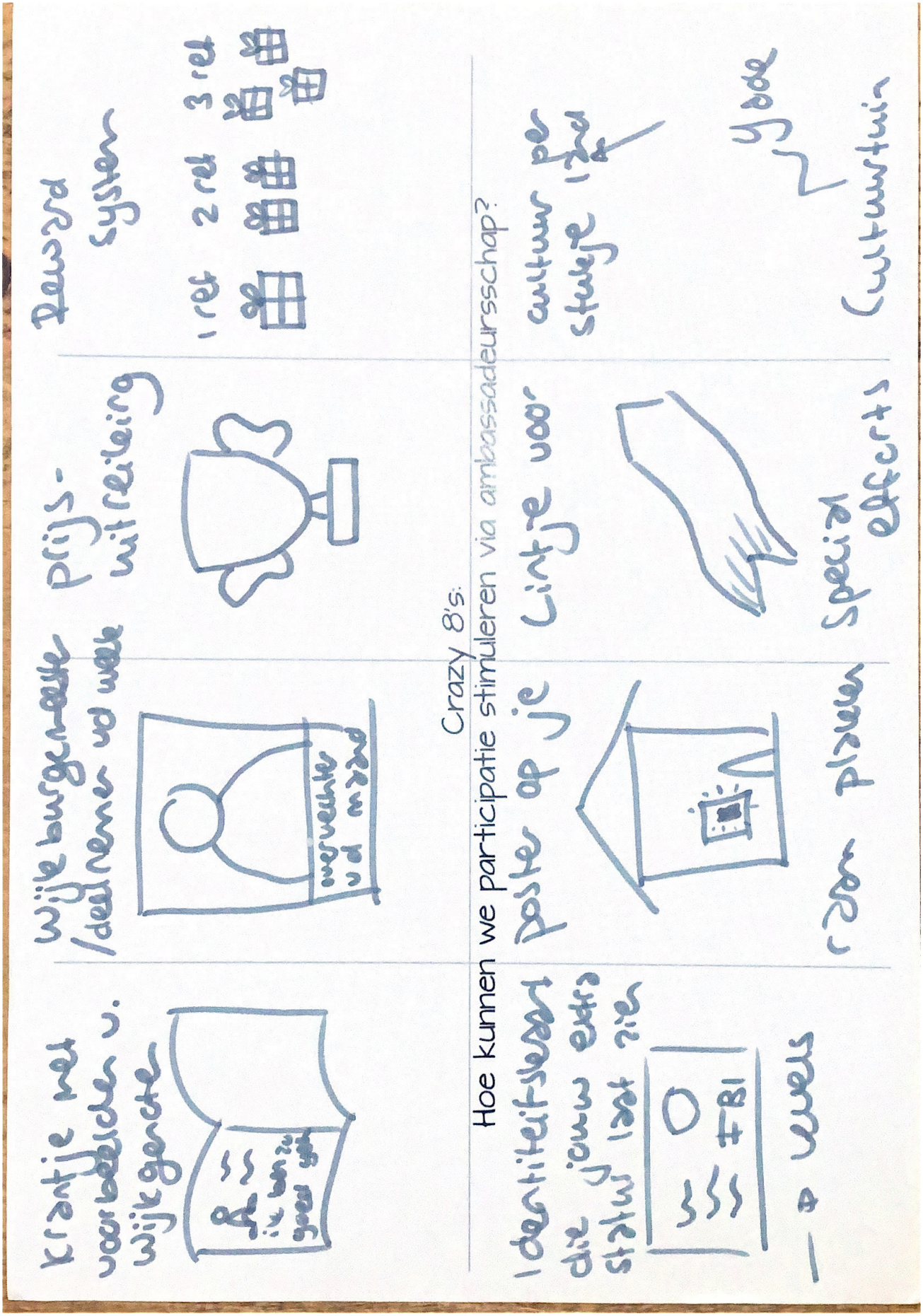
We started the session with a presentation on the project. We shortly discussed the chosen frame and then moved on to ideate. I prepared different templates (figure 30 on the next page) that guided this process. This session is the start of the diverging phase; the focus is on quantity over quality. Each template had a crazy 8-style layout. Crazy 8's is a fast sketching exercise that challenges participants to sketch eight creative ideas in eight minutes (Knapp, 2016). This challenges participants to quickly develop many ideas, move past their first instinct, and suspend judgment. The ideas do not have to adhere to any requirements or be completely realistic. We did this exercise three times, introducing a new "how-to"-question at the start of each eight-minute session. How-tos are a good way to break more complex questions into smaller pieces, making it easier to develop ideas (Boeijen et al., 2014). Each how-to was derived from a quality in the Next Level Group analogy. An example of a how-to we used is: "How to motivate participation through ambassadorship."After finishing the templates, we took some time to cluster our favorite ideas. Then, we took 10 minutes to each develop one more detailed concept idea We then presented these concepts to one another.



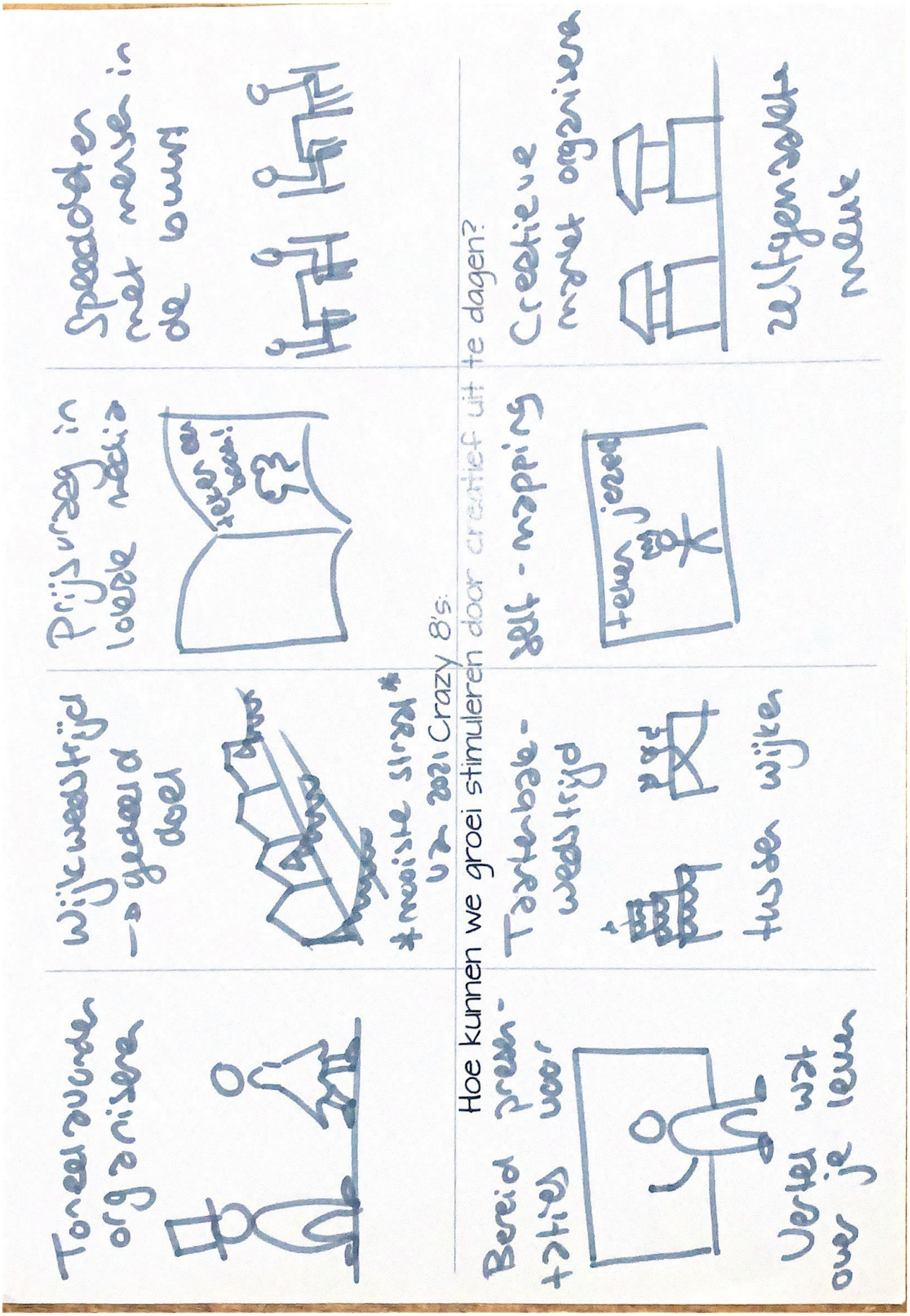
Crazy 8 results



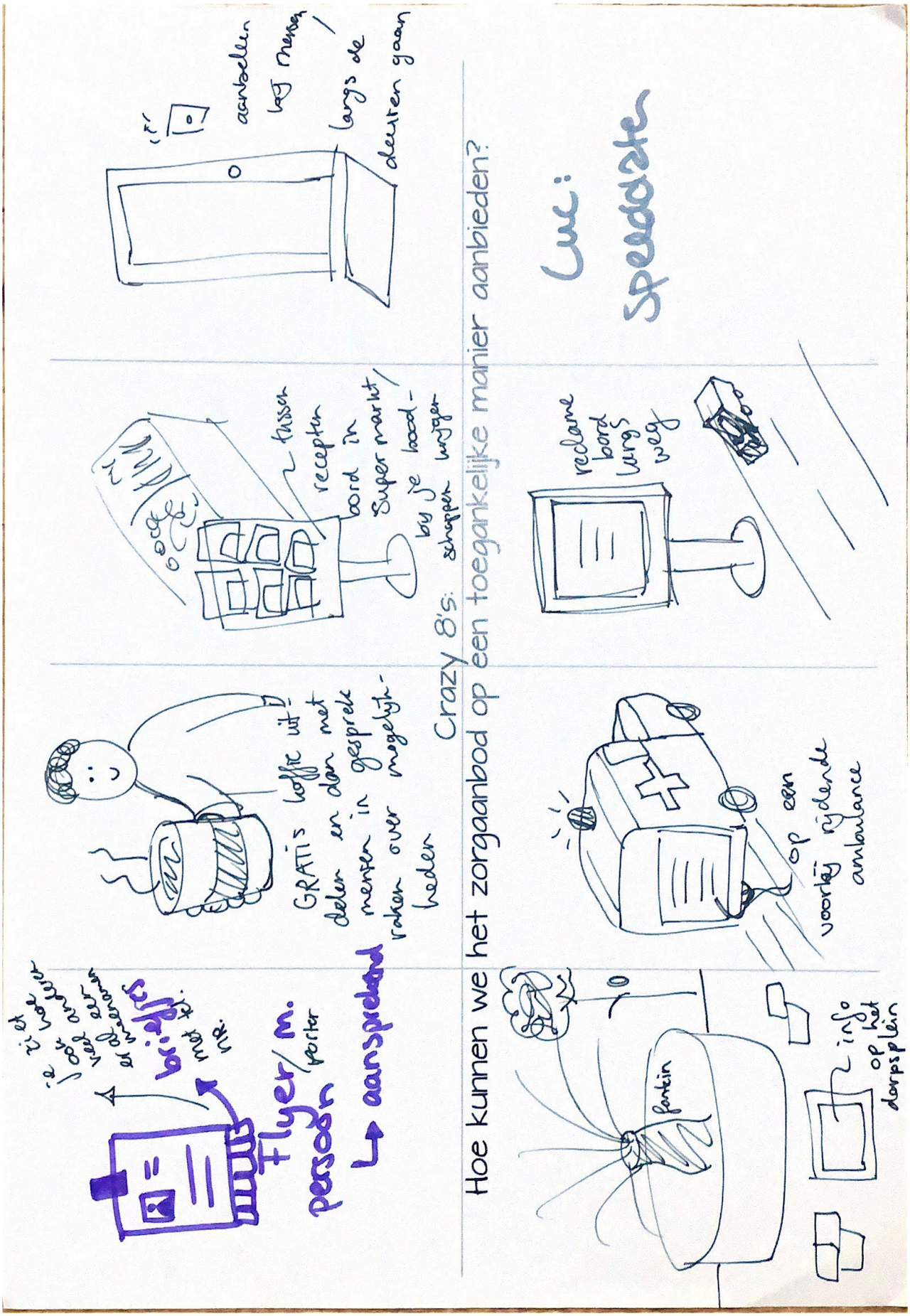
Crazy 8 results



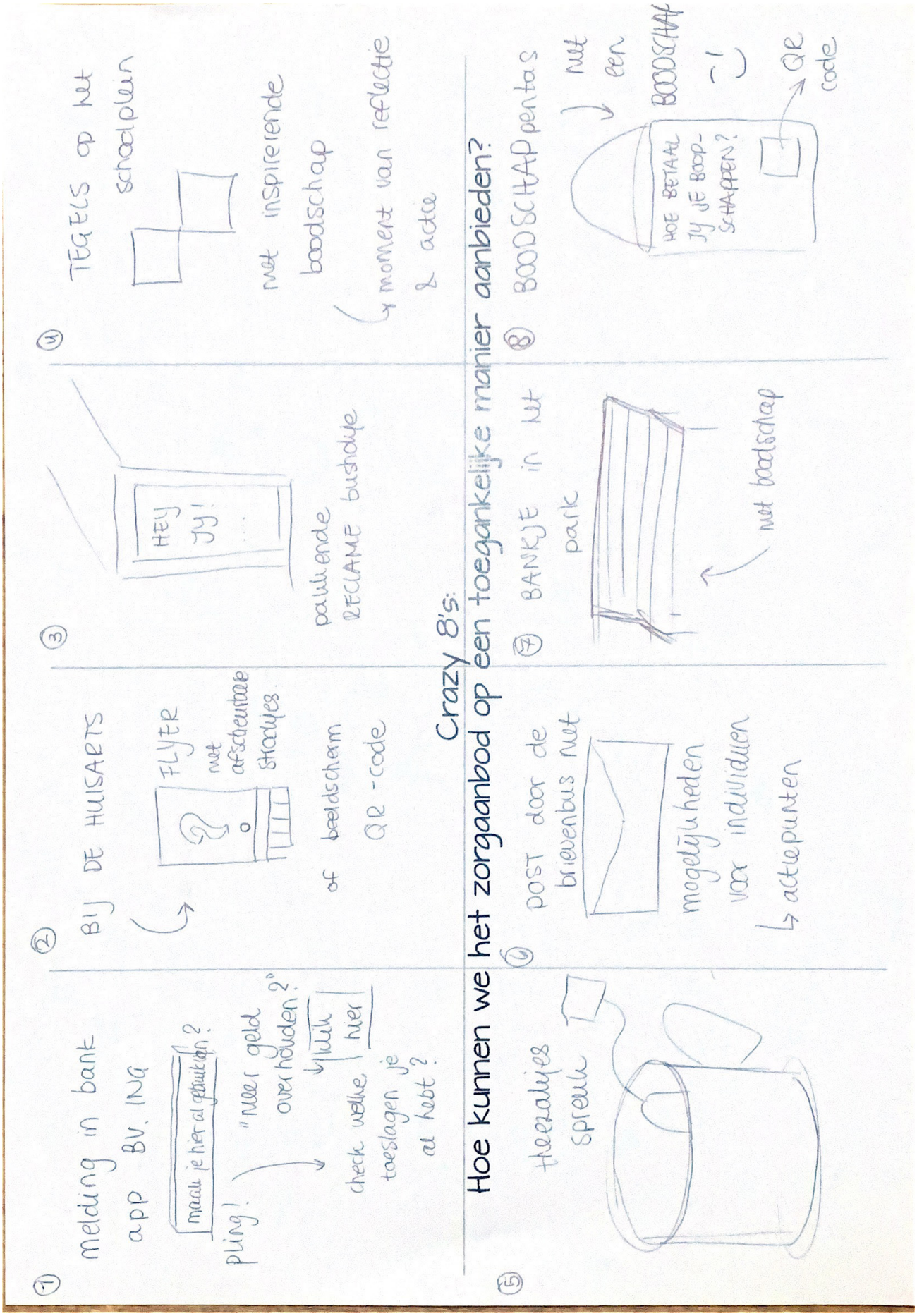
Crazy 8 results



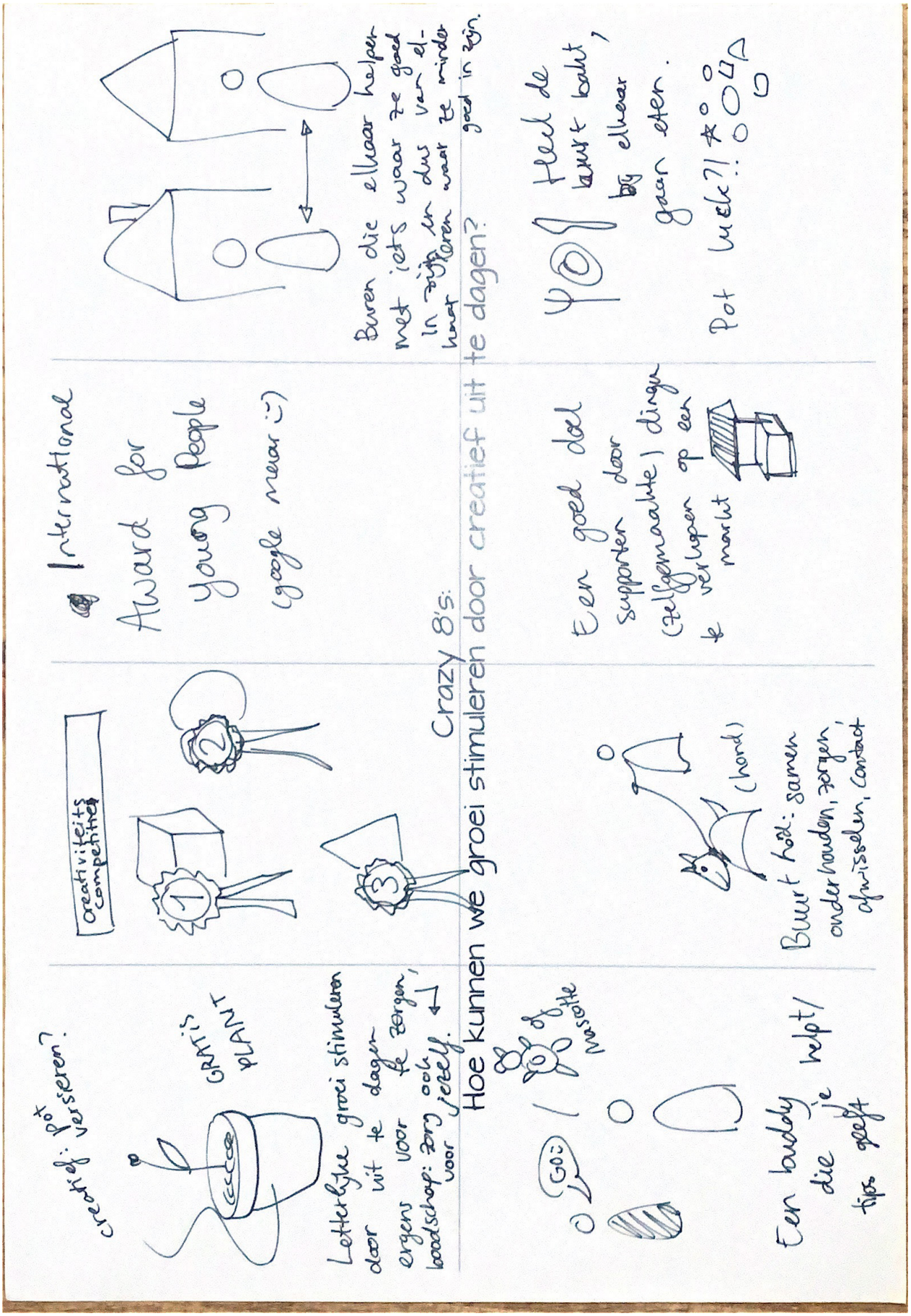
Crazy 8 results



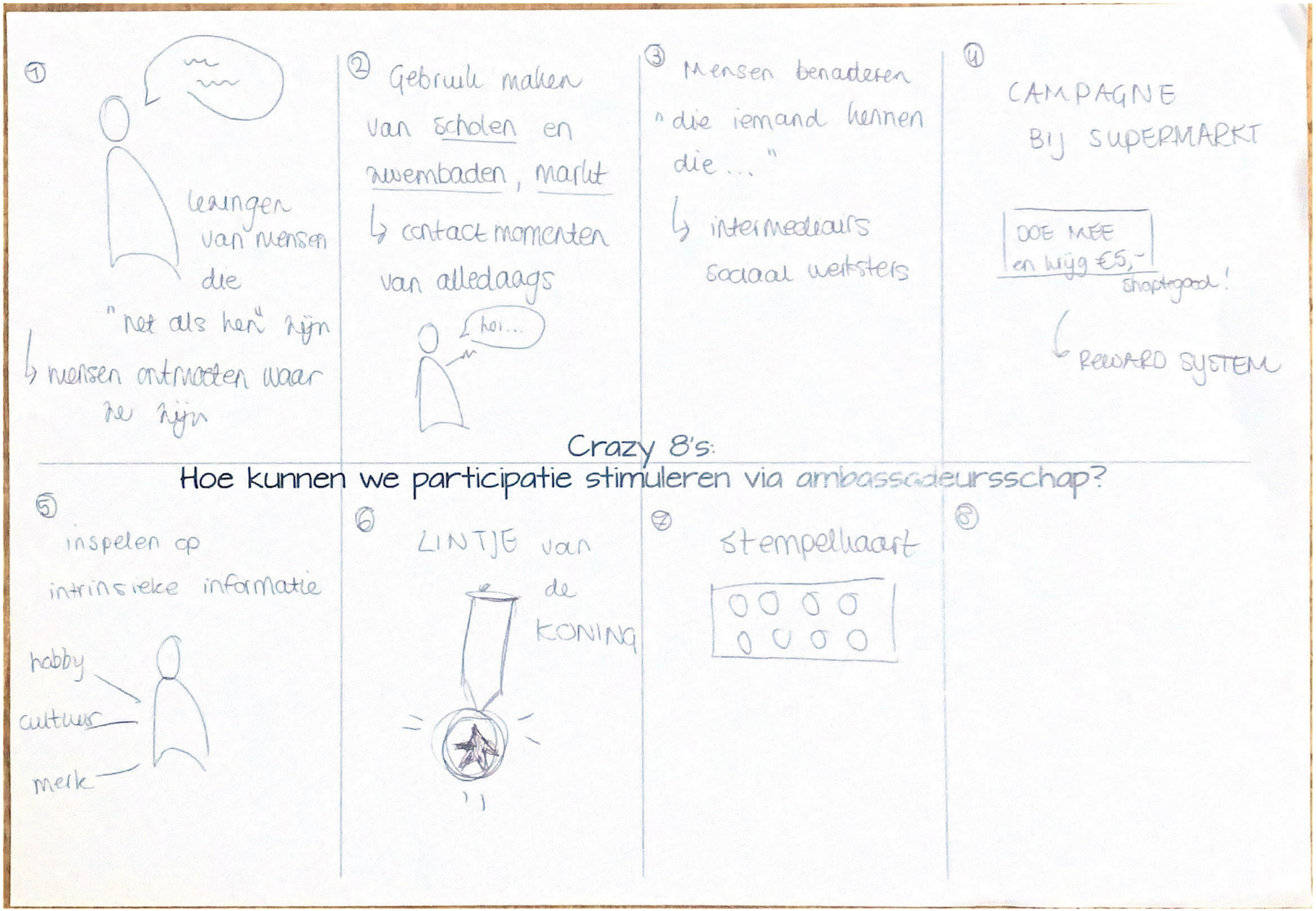
Crazy 8 results



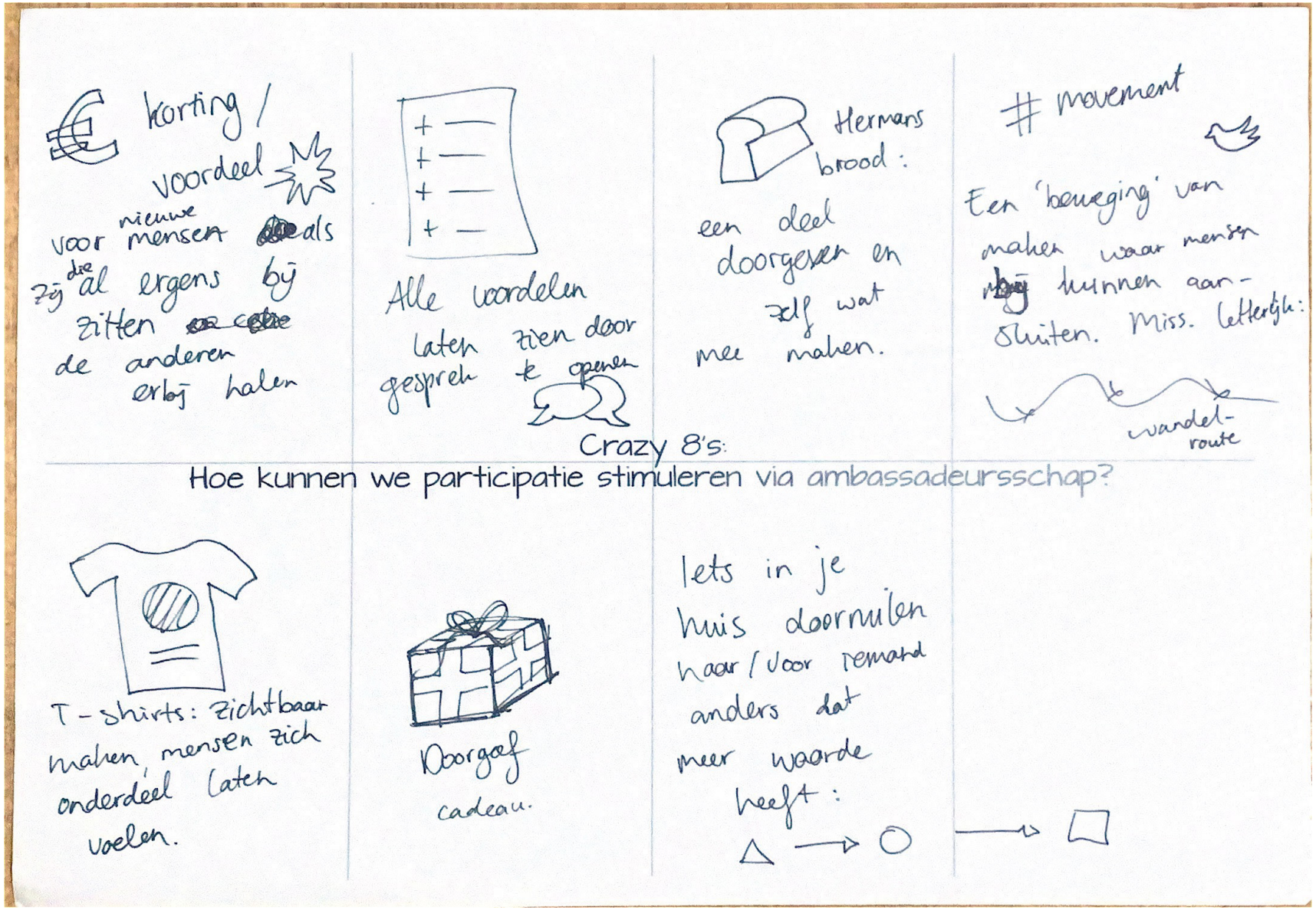
Crazy 8 results



Crazy 8 results

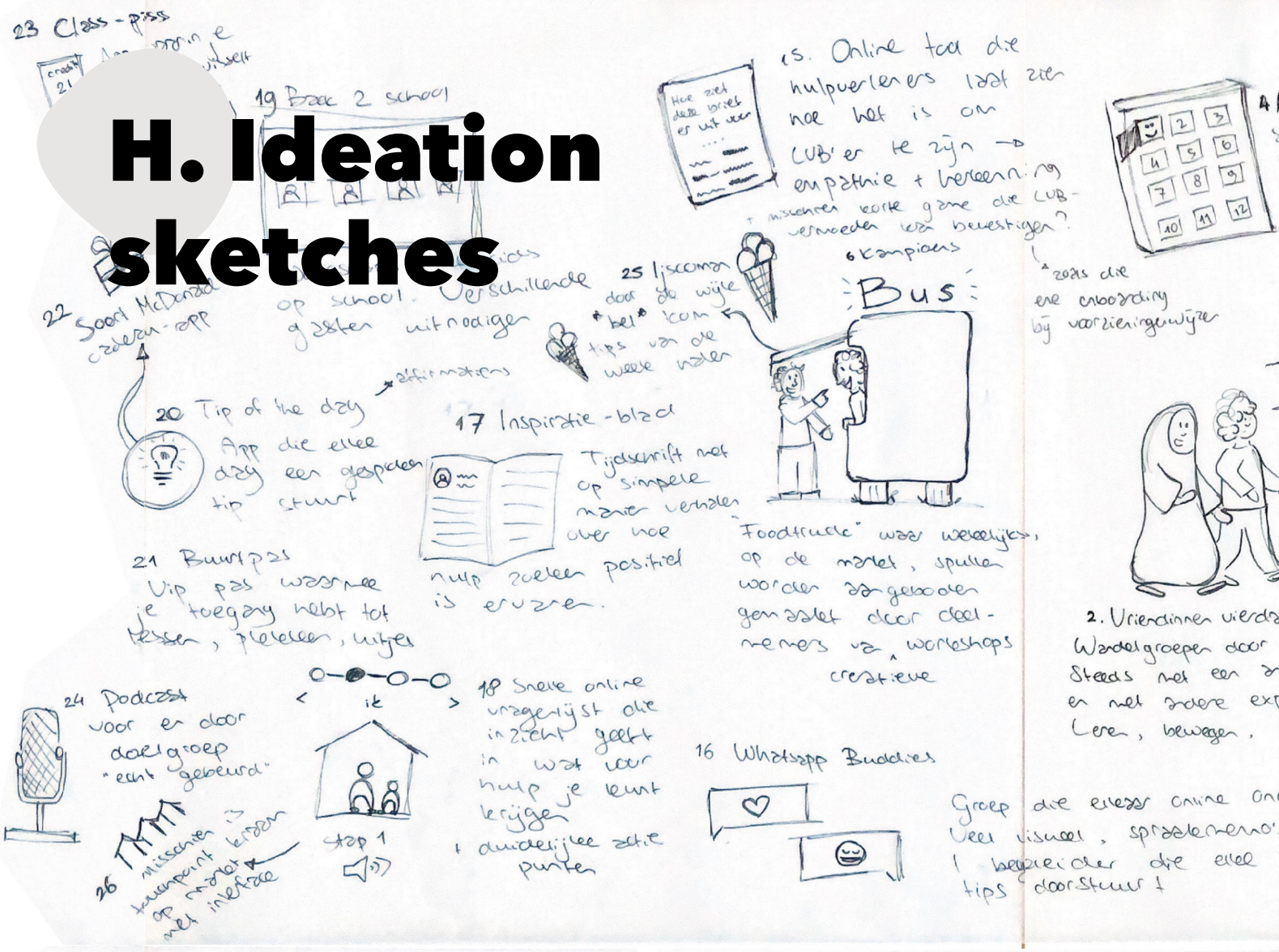


Crazy 8 results



Crazy 8 results

H. Ideation sketches



(Adventure) kaarten
steeds nieuwe tips, uitjes,
kortingen voor jouw specifieke
wijk. Uitgegeven bij bv voedselbank
je koopt deel van
een exclusieve groep

koken,
kleien,
! kleding maken
of soort
poeiniers,
badges verzamelen
mode-
show

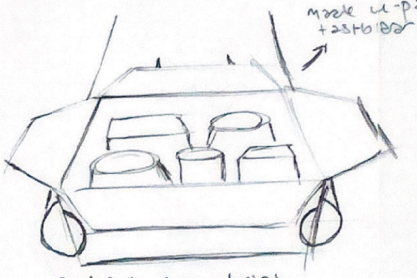
7. Maand-
challenge

Kies elke maand een
leertraject / workshop
→ samen aan de slag
met research, maken,
leren → verdeel rollen
Doel presenteren

1. Wijkhelden
LVB buurtbewoners
worden "opgeleid" tot
sleutelfiguur / aanspreekpunt
→ zichtbaar met bv.
badge, werven bewoners
→ een vaste functie

Ideation

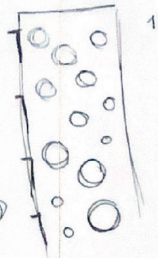
+/- 20 genieën ideas
↳ 30'.



3. Wijk bon-bons
Doosje vol activiteiten, tips
en spulletjes. Net als bij
de chocolatier afgestemd
op jouw situatie / wensen.
Moment van samenstellen
= waardeval

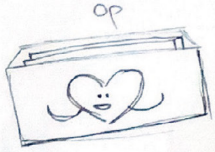
5. Community-cook
Samen koken → LVB'ers
bereiden recept + boodschappen
voor. Nodigen beleidsmensen
en hulpverleners uit →
laagdrempelig inzicht in
elkaar. Leer eigen rol;
financiën, plannen, communicatie etc.
Of: koken voor inloopmoment / buurthuis

Ter plekke hulp aanbieden
bv sportles 4 kids: opzet → netzwerk: dondderdag briefje uit
elkaar



10. Take me to the
candy shop
Een "snoepwinkel" met
al het aanbod overzichtelijk
en fysiek. Template voor
aanbieders om services duidelijk
te maken.

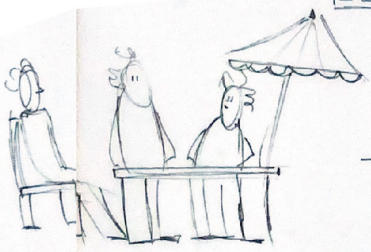
14. Wensjes-palaveer
Praat-palaveer: hoe
ga je om met
de doelgroep en
zet je voor een
goede (bv.) workshops
op



11. Groeiboek
Visueel doeboek
waarin je doelen
vastlegt, groei
registreert en
op een toegankelijke
manier vervolgstappen
opstelt.
Resultaat: poster?

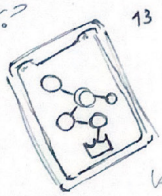
of voor
hulpverleners:
hoe ga je om
met situaties?

31 Strippenkaart
tegoed
van *iets*

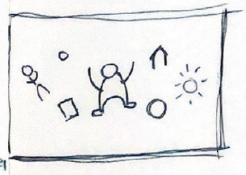


9. Kooplui +
Piek op markt waar
experts je helpen
met tips over hulp-
verlening in de wijk

8 Kooplui
Piek op de markt
om te verzamelen
babbelen, community-
building.



13 Do-dingen
gamified leren over
zelfondersteuning
en groepsvorming.
Challenges met
buurtbewoners
via punten. Verschillende activiteiten



12. Map-je-context
Leuke mapping workshop
om zelfinzicht te creëren
over kwaliteiten en verbeter-
punten. Door geleidende
reflectie inzien dat je
goed bezig bent en regelmatig groeien

soort boekje
maken

I. Creative session results

1. Community cooks

Keep
Food is a fun and low-threshold way of sparking conversation

Assumes a positive position

Give the target group responsibility

Make people learn from one another

Snow ball effect, invite others to come eat

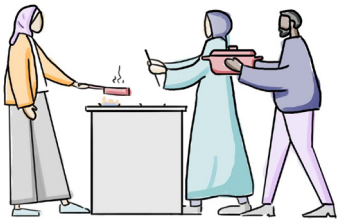
Kill
Involving policy makers can be sensitive for both citizens and policy makers

Lot of recources needed to realize

Build
Could we make it a source of income?

How do we make it a space where people feel safe to talk?

Make sure it does not become a lament against the municipality



2. Neighborhood hero's

Keep
Snow ball effect, using informal networks

Empower the community from within: feeding with information

Making asking for help something positive

You reach people that the municipality and other organizations could never reach

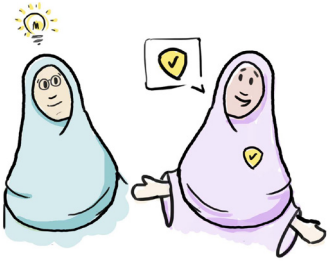
Also a remporary confidence boost for the Wijkheld

Kill
Make it something finite, offer accomplishment.

Build
Find a name/label that resonates with the people

Is being done with professionals, but how do we translate it to citizens?

Maybe combine with community kitchen?



3. U-Atelier

Keep
Very desirable for the target group themselves

Really connects people

Does not exist in Utrecht yet

Showing growth by showing your talents in a tangible way

Being able to do an exposition is very valuable

Strengthening self-image

Finding another way to express than through language, which they often struggle with

Kill
Lot of recources needed to realize

Build
How do we connect it to the poverty reduction system

Let creatives from the neighborhood facilitate

Maybe alternate with other activities, such as community kitchen

Could we make it a source of income?

Look at what different groups would like to make.

4. U-box **Keep** Using the market, in the neighborhood, as a touchpoint is great because the target group is very present here Giving something physical, like a present Everything is digital: make this physical point of information. Reaches anyone	**Kill** On whatsapp, it could get messy Interaction on the market can't be too personal, offer general information. Putting the action step with the citizen, can keep them from actually taking action Can quickly become complex for citizen and social worker	**Build** Make sure the right people are at the stand How do you moderate the whatsapp group? Whatsapp could be a digital version of the walk-in hours Make it unconditional: maybe promote U-Pas? Warm referrals when it gets more personal. Lure people in: hand out coffee or something to eat to attract people. Use experience specialists Think about multilingualism	
5. Neighborhood walk **Keep** Combining a relaxing activity with a conversation Showing resources in the neighborhood	**Kill** Does not reach people who aren't good in groups Al Amal is already doing this Forget-me not is a big step. This could be too abstract for the target group and caregiveers	**Build** Let social workers from other organizations walk along to facilitate conversation in low-threshold way Combine with for example community kitchen: bring food you made.	
6. Challenge of the week **Keep** Combining information, fun and conneciton	**Kill** Too digital and complex for the digitally illiterate target group	**Build** Make it very visual/audio-based Maybe also create a paper version	

J. Interview guides - iterating on the concept

IE1 Interview with one of the covid key figures who is also an expert from the social field (anonymous) and runs an organization similar to Al Amal.

IE2 Interview with the initiator of the covid key figure group from the municipality of Utrecht, who specializes in connecting networks within the neighborhood.

Ik ben heel benieuwd wie jij bent en wat jij precies doet.

Hoe is het sleutelpersonenprogramma ontstaan?

Waarom deze aanpak?

Wat werkt er goed aan?

Wat werkt er minder goed?

Wie zijn de sleutelfiguren? Wat is de diversiteit?

Kan iedereen sleutelfiguur worden? Of zijn er eisen aan wat je moet kunnen?

Wat doen zij precies? Hoe gaan zij het gesprek aan?

Met wie ga je het gesprek aan? Wat is jouw band met hen

Probeer aanname te testen: je hoeft niet iedereen in n bubbel te spreken, maar door iets dieper te gaan verspreidt info zich geleidelijk verder

Hoe gaan jullie om met taboes of gevoelige onderwerpen?

Wat voor informatie wordt er gedeeld? Of is dit een open gesprek?

Werkt dit goed om bereik te verhogen?

Waarom denk je dat bepaalde onderwerpen deze aanpak nodig hebben?

Gebruiken jullie dit in andere onderwerpen ook?

Hoe ga je in gesprek met mensen zonder je op te dringen

Ik las op je linkedin over de "gezonde wijk aanpak": heel erg vanuit de mensen zelf oplossingen laten komen.

Je zegt dat invloed aan bewoners in een wijk moet worden teruggegeven. Hoe ga je dat gesprek aan met burgers?

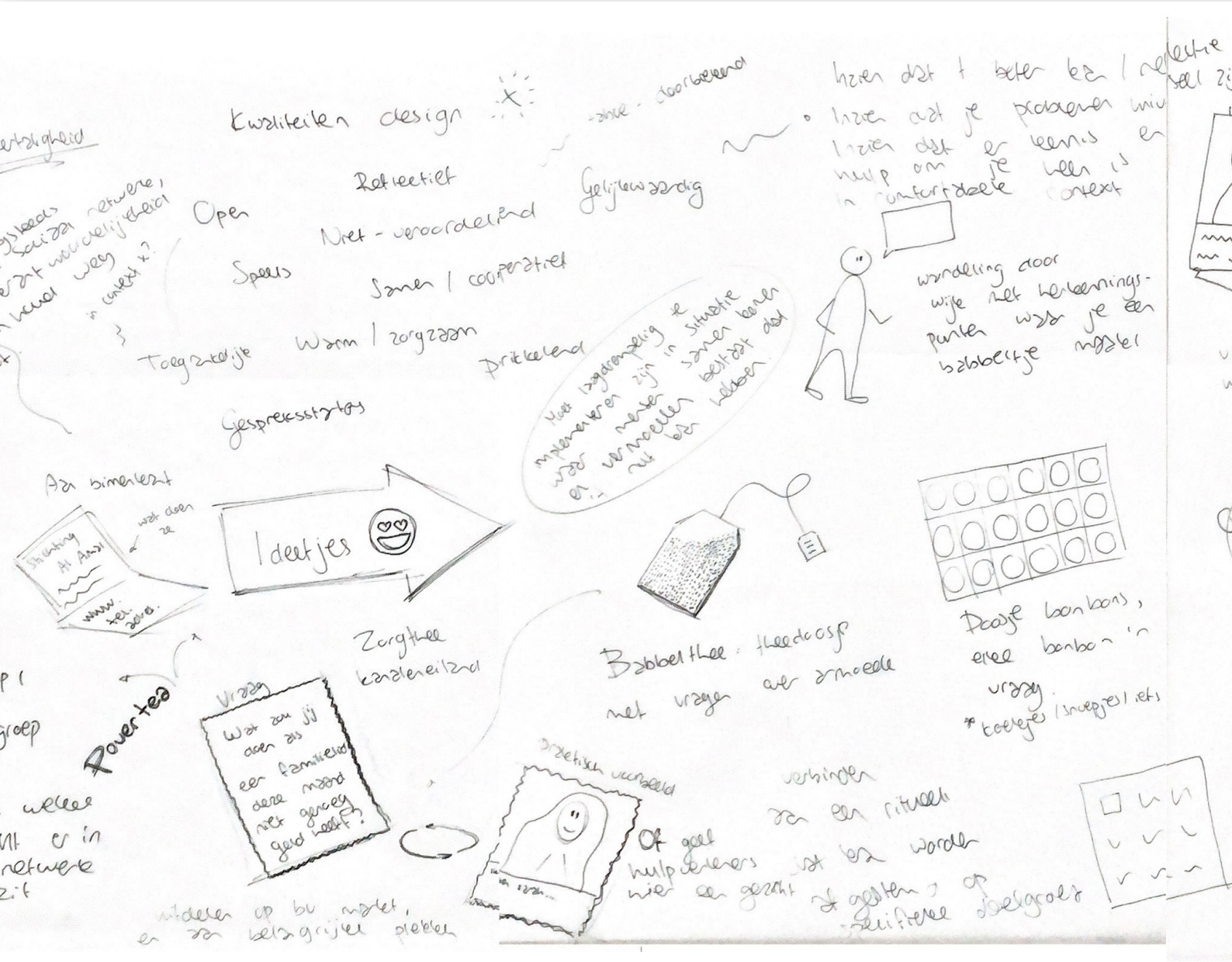
Hoe laat je dat vanuit hen komen? Hoe wakker je iets aan?
Werkt dat?

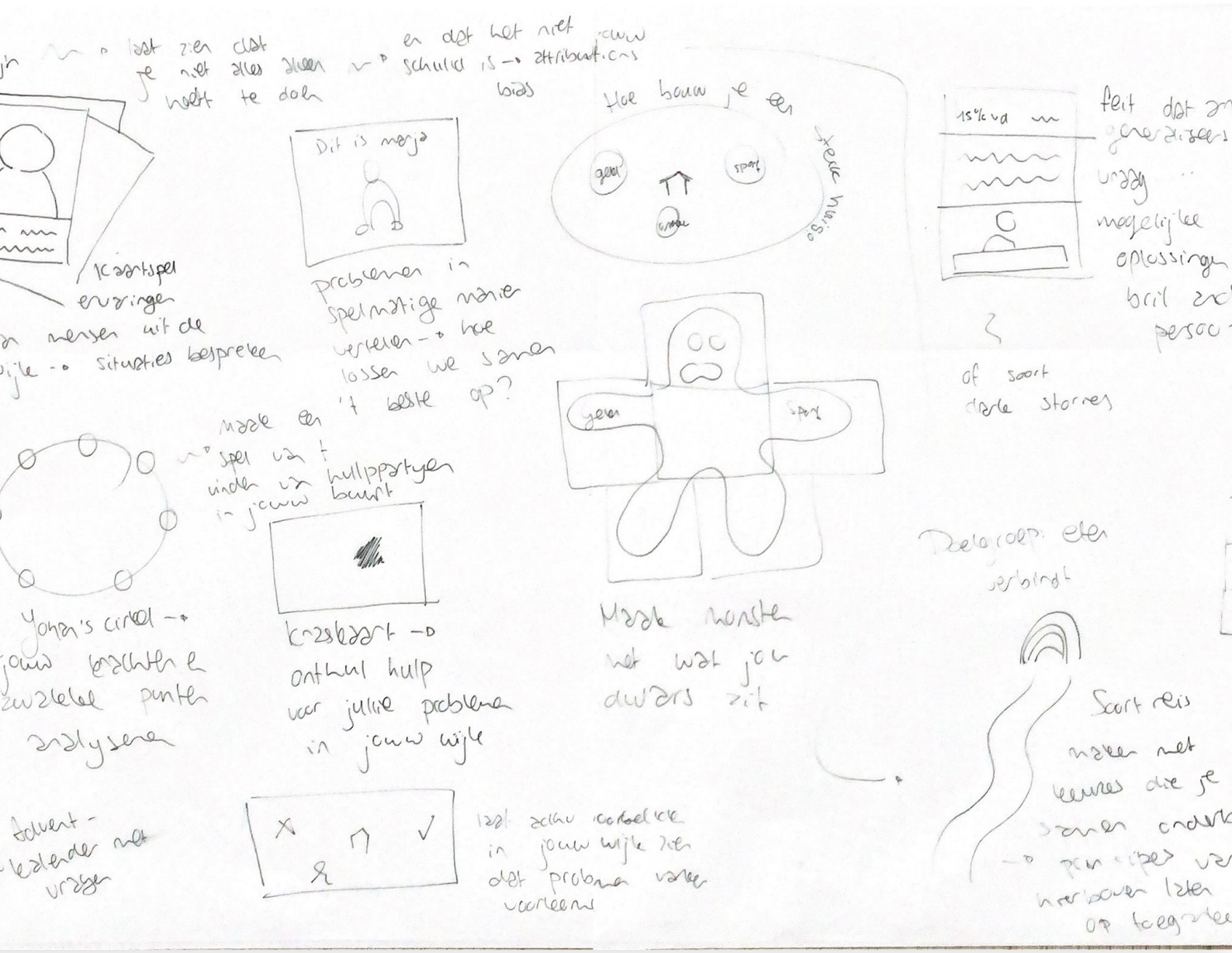
En hoe werkt dat?

WHoe zorg je dat je een hoger doel haalt vanuit de mensen zelf? Hoe stuur je zonder te pushen?

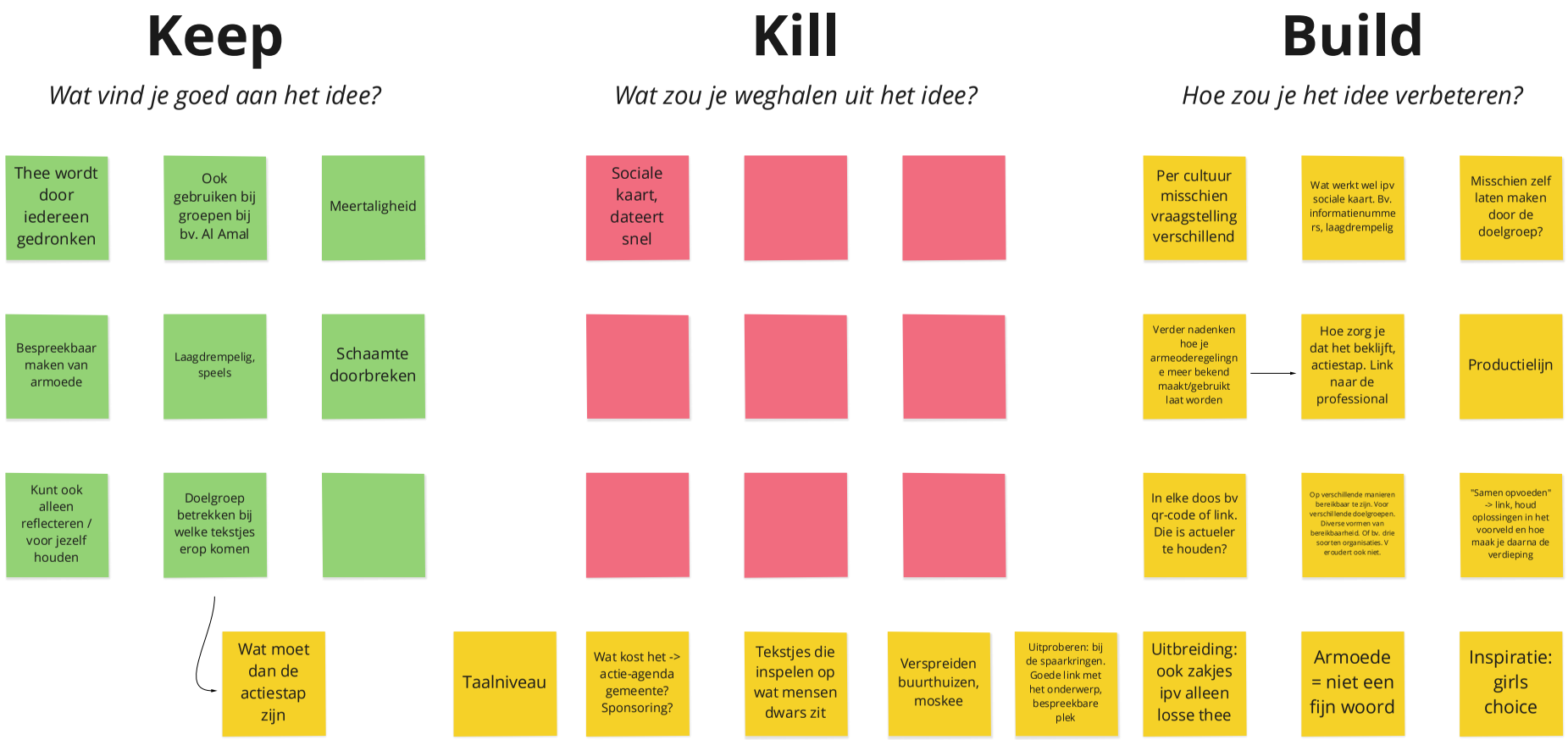
Je zegt dat je kracht ligt bij het verbinden van netwerken waarin inwoners, zorgprofessionals, bestuurders, ondernemers en initiatiefnemers, kennisdragers en overheden elkaars ontwikkeling versterken. Hoe pak je dat aan?

K. Second ideation round




laat zien dat je niet alles alleen hoeft te doen
en dat het niet jouw schuld is → attribution bias
Hoe bouw je een sterke huis?
Dit is mijn
15% van
feit dat jm generalisee-s
uitdag
mogelijke oplossingen bril zo persoo
kaartspel ervaringen
m mensen uit de wijk → situaties bespreken
problemen in spelmatige manier vertellen → hoe lossen we samen 't beste op?
of soort dierlie stories
maak een spel van t vinden van hulppartyen in jouw buurt
Yohan's cirkel → jouw belachtenle zwakkel punten analyseren
kaartspel → ontwikl hulp voor jullie problemen in jouw wijk
Maak monster met wat jou dwars zit
Delegroep: eten verbindt
Soort reis maken met leuzes die je samen ondernemt → principes van hierboven laten op toegaan
advent-kalender met uitdag
laat zelfu voorbeelde in jouw wijk zien dat problemen vaker voorkomen

L. Creative session - detailing the concept with stakeholders



Keep, Kill, Builds from session CP3

Keep, Kill, Builds from session CP4

Keep

Wat vind je goed aan het idee?

- Vorm
- Laagdrempeligheid
- Veelzeidgheid
- Integraliteit, verschillende onderwerpen

Kill

Wat zou je weghalen uit het idee?

- Houd het klein wat je op de zakjes zet
- Kleine concrete vragen om het overzichtelijk te houden

Build

Hoe zou je het idee verbeteren?

- Wat zet je op zo'n zakje
- Iets dat je in je zak kan stoppen, iets prive's dat je thuis die actiestap kunt nemen
- Verwijzing, heb je geldproblemen: buurtteam, per thema specifieker (dan wordt het te veel)
- Koppeling naar actiestap is essentieel
- Theedoos voor professionals en inwoners?
- Sociale kaart wil je dat ie gebruikt wordt, maar actueler om direct met ucentraal of buurtteams te spreken
- QR code of iets is een goede om over na te denken
- Framing: niet als schulden maar als financiele vragen (sommige mensen zien rood staan niet als schuld)
- Hoeft niet alles te noemen, wat zijn belangrijke doorverwijzers. Weet welke het belangrijkste zijn.
- Organisatie: DOCK, beheren buurtcentra -> goede link voor testen
- Zorg dat mensen zich ermee identificeren
- Tip: testen bij spaarkringen

Tone of voice

Welke toon moeten de vragen hebben?

Serieus

Speels

Mengeling: hangt ook van gezelschap af waar je antwoord op wilt geven

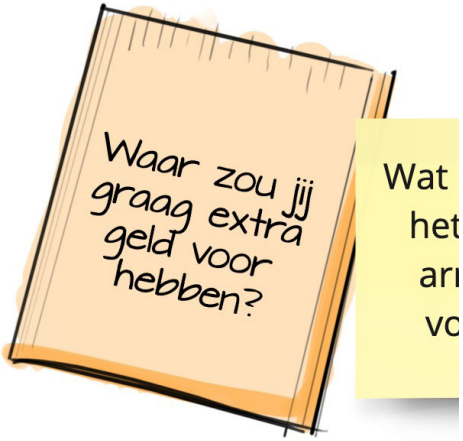
Geld bespreekbaar maken: hoe doe je dat

Kijk per cultuur wat aanslaat

Migranten: vinden financien beter bespreekbaar

Misschien bestaande

Uitvragen



Wat
het
ar
vo

Vragen die ertoe doen

Welke vragen zou je per domein willen stellen?
"Het zou goed zijn als mensen hier eerder over nadachten"
"Ik wou dat mensen hier al over nadachten voor ze bij ons kwamen"
"Ik denk dat dit meer besproken zou moeten worden in de wijk"

Financiën	Lichamelijke gezondheid	Mentale gezondheid	Materiële levens-standaard	Sociale netwerken
Waar zou jij graag wat extra geld voor hebben?	Sport jij zo vaak als je zou willen?	Zit je goed in je vel?	Ben je tevreden over je "levensstijl"?	Eenzaamheid: hoeveel goede vrienden heb je
Ken je de U-pas? (laagdrempelig)	Fiets: ik kan fietsen / is je fiets belangrijk voor je / hoe verplaats jij je	Wat zijn drie dingen waar je energie uit haalt?	Ben je tevreden over hoe je kunt leven (armoede: ben je tevreden met wat je hebt)	Hoeveel mensen ken jij in je wijk?
Van wie denk jij dat je financieel veel zou kunnen leren			Welk cijfer geef jij jouw leven?	Voel je je wel eens eenzaam?
Stelling: ik ben tevreden over mijn financiele situatie (of geef een cijfer)				

Maatschap-pelijke participatie	Werk & educatie	Dagelijkse activiteiten	Overig	
Voel je je betrokken bij je wijk?	Wat zou je altijd nog eens willen leren?	(Participatie) Ben je tevreden over wat je doet?	Wat betekent armoede voor jou?	
Zou je meer betrokken willen zijn bij je wijk?	Wat is je droombaan	Wat zou je nog een keertje willen doen? (bucket list)	Heb jij weleens een gesprek met de docent van je kind? (sturen op contact)	
Welke toekomstdroom heb je?			Financiën bespreekbaar maken: hoe maak je dat bespreekbaar met je beste vriendin, zus of moeder. Uitwisselen	

Generating questions for the box

M. Prototype test interview guide

Was het gelukt om de theedoos te gebruiken?

Bij welke activiteit heb je de theedoos gebruikt?

Hoe heb je de theedoos gebruikt? Heb je hem op tafel gezet? Of heb je zelf een vraag gekozen?

Hoe ging dat?

Op elk zakje staat een vraag. Zijn jullie een gesprek begonnen over (een van) de vragen?

Zo ja: waar hebben jullie het over gehad? Hoeveel vragen kwamen aan bod? Lukt het om een gesprek te starten? Leek men comfortabel?

Zo nee: wat was denk je de reden dat jullie geen gesprek zijn begonnen over een vraag?

Op de zakjes staat ook een quote. Hebben jullie het over de quotes gehad?

Zo ja: zou je willen vertellen waar jullie het over hebben gehad? Wat voor gesprek ontstond er? Denk je dat de quotes inspirerend kunnen zijn?

Zo nee: wat was denk je de reden dat jullie geen gesprek zijn begonnen over een quote?

Denk je dat de dames hun eigen quotes zouden delen op een zakje? Wat is daar voor nodig?

Wat vond je van de theedoos vol verhalen?

Wat vonden de vrouwen van de theedoos, denk jij?

Denk je dat de theedoos een goede manier kan zijn om een gesprek over geldzorgen of een onderwerp dat daar mee te maken heeft te starten?

Denk je dat de theedoos, of de gesprekken die daaruit voort komen, vrouwen kan inspireren?

Denk je dat vrouwen de theedoos zouden gebruiken om hulp te zoeken?

Wil je nog iets vertellen over jouw ervaring? Alle ideeën zijn welkom.

N. Interview guide stakeholder evaluation

EU1 Evaluation session with the communications expert from U-centraal and U-gids

Leg nog een keer het idee uit

Wat vinden jij en je collega's ervan?

Heb je zelf al op/aanmerkingen?

Je had het over de U-gids. Wat is het verschil met U-centraal? Zijn het losse initiatieven?

Wordt de U-gids al veel gebruikt?

Wat denk jij dat U-centraal/Gids nou uniek maakt. Waarom stappen mensen nou op jullie af in plaats van buurtteams of de gemeente?

Wat zijn nu wegen waardoor mensen U-centraal/Gids vaak vinden?

Kunnen mensen ook binnenlopen?

Ik denk dat het waardevol is om, naast een website met informatie (U-gids), ook te linken naar een directe contactlijn. Bijvoorbeeld een telefoonnummer. Hoe zie jij dat?

Is die doorverwijsfunctie iets dat U-centraal al doet / dat bij jullie past?

Zou zo'n nummer dan naar U-centraal linken of de U-gids?

Hoe worden ze dan te woord gestaan? Hoe worden ze geholpen?

Hypothetisch gezien; kunnen jullie zo'n doorverwijsfunctie aan? Of zou daar speciale capaciteit voor moeten worden gemaakt?
Bv: Mijn contact bij Al Amal sprak erover dat uiteindelijk een speciaal loket misschien een idee is.

Hoe gaat dat met mensen die misschien niet zo goed Nederlands spreken?

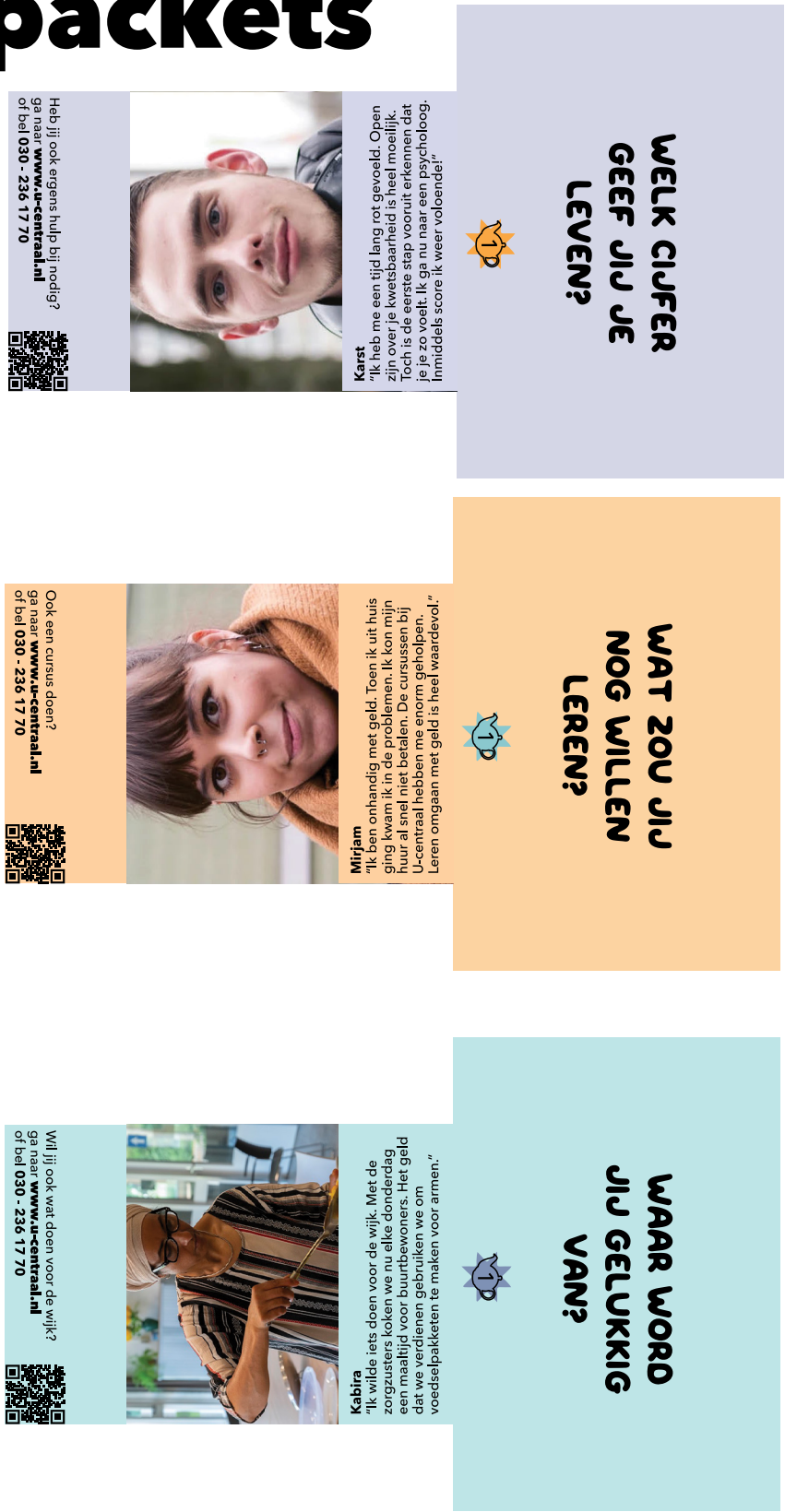
Ik heb nu met een telefoonnummer, link en QR-code gewerkt. Denk jij dat dat goede manieren zijn om een actiestap aan te bieden? Hoe pakken jullie dat nu aan? Wat kan er bij?

Wat vind jij ervan als er bv. Ook een link naar Al Amal op staat?

Welke stappen zouden er nodig zijn om dit realiteit te maken?

Tot slot: nog op of aanmerkingen voor het idee?

0. Prototype tea packets



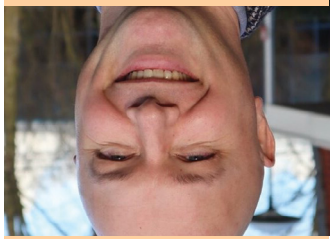
KEN JIJ DE U-PAS?

Dieke
"Hoewel ik niet veel verdien, voel ik me niet arm. Ik vind het wel belangrijk om mijn kinderen te kunnen geven wat ze willen. De U-pas helpt me om ze fijne nieuwe kleren te geven, of een uitje te plannen."

Meer weten over de U-pas?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**

WAAR ZOU JIJ GRAAG WAT EXTRA GELD VOOR HEBBEN?

Joep
"Ik heb het nooit breed gehad. Maar het gaat niet om geld. Voor mij is rijkdom plannen kunnen maken, investeren in mijn dromen, of een ander er nu in gelooft of niet. Ik geloof erin, dus ik ga het doen."



Hoe zorg jij dat je genoeg geld hebt?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**

VOEL JIJ JE WEL EENS EENZAAM?

Feyza
"Door mijn depressie voelde ik me vaak alleen. Ik had nergens zin in. Toen ik dat vertelde aan mijn beste vriendin, vertelde ze over haar ervaring met depressie. Het is fijn om te weten dat ik er niet alleen voor sta."

Heb jij ook ergens hulp bij nodig?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**

WAT DOE JIJ ALS JE JE ROT VOELT?

Öznur
„Als ik me slecht voelde, ging ik shoppen, terwijl ik daar geen geld voor had. Van een brief van de belastingdienst kon ik al dagen balen. Een hulpverlener heeft me uiteindelijk van mijn probleem afgeholpen.“

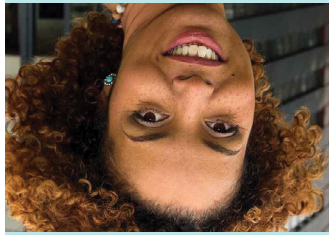
Heb jij ook hulp nodig met geld?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**

WAT IS JOUW DROOMBAAN?

Hamid
„Toen ik ontslagen werd, ging ik nadenken. Was ik wel gelukkig? Door een tip van een buurtcoach ben ik toen begonnen met een opleiding tot kok. Ik werk nu in mijn eigen restaurant. Ik zit veel beter in mijn vel.“

Wil jij je ook verder ontwikkelen?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**

MAAK JIJ JE WEL EENS ZORGEN OVER GELD?



Larissa
„Wie bij de schuldhulpverlening terecht komt, heeft iets fout gedaan. Dat was mijn voorooordeel. Nu ik er zelf gebruik van maak, weet ik dat je je er niet voor hoeft te schamen. Iedereen heeft eigen problemen.“

Heb jij ook hulp nodig met geld?
ga naar **www.u-centraal.nl**
of bel **030 - 236 17 70**