

TABLE OF CONTENT APPENDIX

APPENDIX A: DESIGN BRIEF	3
APPENDIX B: CONSENT FORM	7
APPENDIX C: INSIGHTS MEET-UP PAKHUIS DE ZWIJGER	8
APPENDIX D: EXAMPLE SETUPS INTERVIEWS	9
APPENDIX E: ADDITIONAL LAWS	12
APPENDIX F: STREET INTERVIEWS	13
APPENDIX G: ICEBERG SESSION (30 MIN)	17
APPENDIX H: PERSONA JOURNEYS	18
APPENDIX I: FRAMING SESSION	22
APPENDIX J: CLUSTERING	24
APPENDIX K: IDEATION	27
APPENDIX L: ITERATION CONTENT CARDS	30
APPENDIX M: ALL ELEMENTS OF WERKKAART	33
APPENDIX N: EVALUATION MUNICIPAL OFFICER (1A)	55
APPENDIX O: EVALUATION MANO 1 (1B)	56
APPENDIX P: EVALUATION MANO 2 (2A)	58
APPENDIX Q: EVALUATION OPENEMBASSY (2B)	59
APPENDIX R: GOOGLE FORMS	61

APPENDIX A: DESIGN BRIEF

DESIGN
FOR our
future



IDE Master Graduation

Project team, Procedural checks and personal Project brief

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

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

USE ADOBE ACROBAT READER TO OPEN, EDIT AND SAVE THIS DOCUMENT

Download again and reopen in case you tried other software, such as Preview (Mac) or a webbrowser.

STUDENT DATA & MASTER PROGRAMME

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

family name	<u>van Rijs</u>	5966	Your master programme (only select the options that apply to you): IDE master(s): ☐ IPD ☒ Dfl ☐ SPD 2 nd non-IDE master: _____ individual programme: <u>- -</u> (give date of approval) honours programme: ☐ Honours Programme Master specialisation / annotation: ☐ Medisign ☐ Tech. in Sustainable Design ☐ Entrepreneurship
initials	<u>M.J.</u>	given name <u>Mila Jana</u>	
student number	<u>4552474</u>		
street & no.	_____		
zipcode & city	_____		
country	_____		
phone	_____		
email	_____		

SUPERVISORY TEAM **

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

** chair	<u>Dr. ir. Bijl-Brouwer, M. van der</u>	dept. / section: <u>MOD</u>
** mentor	<u>Dr. ir. Boeijen, A.G.C. van</u>	dept. / section: <u>Design Aesthetics</u>
2 nd mentor	<u>Mohammed Badran</u>	
	organisation: <u>OpenEmbassy</u>	
	city: <u>Amsterdam</u>	country: <u>The Netherlands</u>
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 Dr. ir. Bijl-Brouwer, M. van der date 10 - 10 - 2022 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: 45,5 ECOf which, taking the conditional requirements into account, can be part of the exam programme 30 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 C. van der Bunt date 11 - 10 - 2022 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 APPROVEDProcedure: ☒ APPROVED ☐ NOT APPROVED

comments

name Monique von Morgen date 17 - 10 - 2022 signature _____**Accessible labour for Newcomers in Rotterdam**

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 19 - 09 - 2022 06 - 02 - 2023 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, ...).

Project title with subtitle:

Accessible labour for Newcomers in Rotterdam: Design an intervention with learnings from the informal sector to enter the formal sector.

Since January of 2022, a new Civic Integration Act has been enacted in the Netherlands. The integration act aims to guide newcomers to participate in society by learning the language and finding a (paid) job. The most significant change in this act is that the primary responsibility lies no longer in the hands of the government but that every different municipality is responsible for the integration in their municipality. They are also responsible for guiding the newcomer financially. When newcomers come here, there are divided into two groups: asylum status holders and people who join their families. The first group has to do a more extensive integration than the second [1].

A central aspect of the integration for the status holders' group is the personal plan integration and participation (PIP), which helps to plan a specific newcomer's route. How are they going to learn Dutch, and at what expected level? How are they going to achieve that? How are they planning to find a job? Someone from the municipality is responsible for having an extensive intake to make the plan together with the newcomer and guide them to achieve it [1].

The idea is that, with the change of the Civic Integration Act, care and help for newcomers in the Netherlands becomes more personal and more specifically fit for their needs.

However, OpenEmbassy encounters that this also requires changes in the way of working. Furthermore, in practice, some municipalities do not change much in their way of working or struggle to keep up with the responsibility. But it also opens up opportunities for the municipality to improve integration in their area.

As explained, the main goal is to participate in society and thus find a (paid) job. Many newcomers find this part particularly difficult. For example, because they do not have the correct school documents or employers are not familiar with hiring someone who maybe needs additional guidance in the first weeks. Another reason can be that newcomers do not know where to start their search since many come here without a network to fall back on. Many newcomers find (undeclared) work throughout their communities and may have a different idea of legal work because of their cultural experiences. Financial reasons can also play a significant role here. [2]

Many stakeholders are involved in the process of finding a job for a newcomer. A small overview of the first stakeholders can be seen in figure one [3].

The number of stakeholders makes the problem very complex, not just for the municipality and OpenEmbassy, but mainly for the newcomer. Also, looking into undeclared work can be difficult for the municipality since they also have a regulating role and can not allow newcomers to work on the black market. If a municipal official finds out, the newcomer can lose their status.

space available for images / figures on next page

introduction (continued): space for images

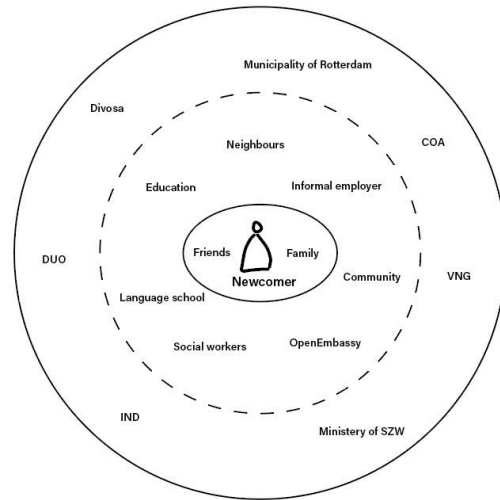


image / figure 1: Stakeholdermap

Inburgeren vanaf 1 januari 2022

Op 1 januari 2022 is de nieuwe Wet inburgering ingegaan. De gemeente helpt u zo snel mogelijk in te burgeren. Kijk hier hoe de gemeente u kan helpen.

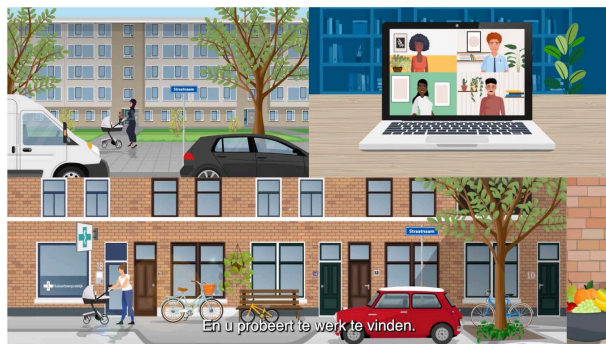


image / figure 2: Video Integration from 1 January 2022 [4]

PROBLEM DEFINITION **

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

The most recent publication of the CBS "Asiel en Integratie" found that 41% of the asylum holders who came to the Netherlands in 2014 have a job after five and a half years. In the years after 2014, the number of asylum holders who found a job in the first months rose, but stagnated due to COVID-19. In addition to this, newcomers, more than others, have a temporary contract or work part-time [3]. This is combination with the fact that there is a shortage in the labour market. Newcomers do not seem to profit there.

OpenEmbassy researched this issue in Rotterdam and found in an earlier project on the topic several insights and signals contributing to the problem. Such as the fact that the informal labour market feels more accessible than the official market. Newcomers find a job here in their community, and here not having a suitable diploma or not speaking Dutch on a certain level is not an issue. Furthermore, it is a quick way of having some form of financial stability. Another reason for the informal market choice is that the municipality does not find the right job for the newcomers. Also, a driver is that the financial difference between a formal and informal job is sometimes minimal. [2]

Working in the informal labour market comes with many risks. For example, a newcomer has no rights and laws when working and can get in trouble when the municipality finds out. Moreover, the newcomer has no 'real' experience that one can put on a CV to find a job in the formal market.

However, a positive aspect perceived by newcomers is that the informal market is more accessible. [2]

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 want to research how OE can increase accessibility to the formal labour market for newcomers in Rotterdam while learning from the informal market. I imagine the design will be an intervention within the system of labour and integration. This intervention will be designed with the help of various methods while keeping different cultures and the system in mind.

The result of this project will be an intervention that a newcomer can use with one or different stakeholders. The project will explore different values, issues and other influences on the system and assignment and will be projected together in a gigamap, which can also serve as a communication tool at the end of the project. The design will be tested with stakeholders and iterated into a redesign.

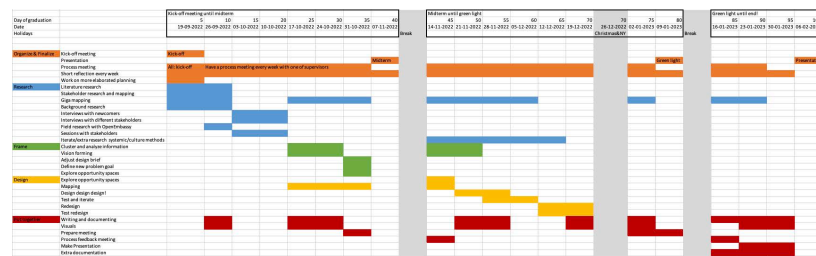
This results in the following steps:

- Literature research into methods, topic and stakeholders. Visualized into a stakeholder map/ a start of a gigamap
- Interviews and sessions with different stakeholders and newcomers
- Analyze information into different themes/clusters and start looking for opportunity spaces. More elaborate version of gigamap.
- Interaction vision/metaphor to illustrate desired outcome of intervention as the start of the design phase.
- Designing, testing and redesigning intervention.
- Finalize project and work towards thesis and presentation.

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 19 - 9 - 2022 end date 6 - 2 - 2023



OpenEmbassy (OE) is currently finishing a project about informal work in Rotterdam with, as the client, the municipality of Rotterdam. The project result from OE will be insights and advice that will be presented. The research is mainly supported by several interviews, and the project is set up from the newcomer's perspective. Interviews done by OE were with: several informal working newcomers, community persons, initiatives in contact with newcomers and one participant from the municipality.

The graduation project will elaborate on OE's project by:

- Using research from OE's project and the graduation project to design an intervention as the end result.
- Researching the topic from different perspectives by using a systemic approach. For example, mapping the relationships, diving into the underlying themes, and making the research more visual.
- Elaborating on the research by adding literature research.
- Perform interviews with a variety of stakeholders to learn more about different relationships and the system.
- A session with newcomers to know more about what informal and formal work means for them. This session will be set up in a creative format to gain more latent knowledge [5].

The Gantt chart shows an overview of this approach. The goal before the midterm is to deliver the framing of the opportunity directions.

In addition, the chart also visualizes a moment of reflection every week and two short breaks after a big deadline.

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 on a specific subject, broadening your competences or experimenting with a specific tool and/or methodology, ... Stick to no more than five ambitions.

At the end of my bachelor's, I realised that the part of design that spoke to me the most is social and interactive design. To learn and explore more, I did an internship at Reframing Studio. Here I learned more about social design and design methodologies and verified my choice for the Design for Interaction master. I also developed an interest in designing for complex matters, preferably in the public sector. To me, design means something more than just designing something beautiful. It is about applying design thinking in various domains and using your research and design to make the world hopefully a bit better.

In this project, I want to explore the topic of newcomers in the Netherlands with the help of the systemic design methodology.

Newcomers in the Netherlands are not always positively framed in the media, and working on a project about the informal market will lead to some taboos and complexity, which motivates me more to work on the issue and help newcomers to feel more welcome in the Netherlands. Also, I am a volunteer as a 'reader' (voorlezer) for the VoorleesExpress, where I go to a family every week to help a 5-year-old boy with the Dutch language, mainly with the help of books and games. And, someone close to me had to go through the Dutch integration process. He had to flee from the Yugoslavia war as a kid and told me what the good and bad things were about starting to live in the Netherlands and how that felt for him and his family. My interest in tackling complex societal issues and my interest in the topic motivate me a lot for this graduation.

Thus, things I want to learn more about in my graduation project are to learn and apply a culture sensitive design approach in combination with systemic design tools. In addition, the topic of my graduation has many stakeholders involved with different interests.

Moreover, many stakeholders are government organisations, which also require knowledge about policies and design for the public sector. I want to learn and practice organising sessions with these stakeholders and gain facilitation and practical skills. Furthermore, I want to learn how to keep the richness and complexity but make a workable design for the newcomers, OpenEmbassy and the Municipality of Rotterdam.

Sources of the brief:

- [1] Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2022, February 10). Wet inburgering 2021. Inburgeren in Nederland | Rijksoverheid.nl. Retrieved 27 July 2022, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inburgeren-in-nederland/nieuwe-wet-inburgering>
- [2] OpenEmbassy. (2021). Research OpenEmbassy: INFORMELE ARBEIDSMARKT.
- [3] Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021, April 15). Arbeidsparticipatie statushouders stagneert. Retrieved 28 July 2022, from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/15/arbeidsparticipatie-statushouders-stagneert>
- [4] Gemeente Rotterdam. (2022, January). Video Integration from 1 January 2022 [Screenshot]. Gemeente Rotterdam. <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/inburgering010/>
- [5] Sanders, EBN., & Stappers, P.J. (2012). Convivial toolbox: Generative research for the front end of design. Bis.

FINAL COMMENTS

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

Toestemmingsovereenkomst participant interview of testsessie

U bent uitgenodigd om deel te nemen aan het afstudeerproject van Mila van Rijs, hierna te noemen afstudeerstudent, voor haar afstuderen van de master Design for Interaction aan de TU Delft

(<https://www.tudelft.nl/onderwijs/opleidingen/masters/dfi/msc-design-for-interaction>).

De afstudeerstudent doet het project in samenwerking met het bedrijf OpenEmbassy (www.openembassy.nl).

Projectinformatie:

Het doel van het afstudeerproject is het ontwerpen van een tool die de toegankelijkheid naar arbeid voor nieuwkomers vergroot in Rotterdam. Hierbij wordt er onderzoek gedaan naar de informele arbeidsmarkt, deze wordt namelijk gezien als toegankelijker dan de formele arbeidsmarkt. Hierbij kunt u denken aan; een lagere taaleisen, geen specifieke diploma's en een baan vinden via eigen netwerk. Wat kan er worden geleerd van de informele arbeidsmarkt, om nieuwkomers te begeleiden naar het vinden van een baan?

Toestemming overeenkomst:

1. Ik heb de projectinformatie gelezen en begrepen, of deze is aan mij voorgelezen. Ik heb vragen kunnen stellen over het project en mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.
2. Ik stem vrijwillig in om deel te nemen aan een interview of testsessie en begrijp dat ik kan weigeren om vragen te beantwoorden en dat ik me op elk moment kan terugtrekken, zonder dat ik daarvoor een reden hoef op te geven.
3. Ik begrijp dat persoonlijke gegevens worden geanonimiseerd en deze niet worden gedeeld met anderen.
4. Ik begrijp dat de afstudeerstudent aantekeningen maakt tijdens een interview of sessie.
5. Ik begrijp dat het onderzoek wordt publiek wordt gepubliceerd en inzichten worden gedeeld met docenten van de TU Delft en het bedrijf OpenEmbassy. In de publicatie zijn geen persoonlijke of gevoelige gegevens verwerkt of deze zijn geanonimiseerd.

Aankruisen indien van toepassing:

0 Opname

6. Ik stem in met opnemen van de audio een interview of sessie. Indien ja, deze audio is alleen voor de afstudeerstudent om een interview of testsessie terug te luisteren. Deze wordt na het einde van het project (april 2023) verwijderd. Transcripten worden niet gedeeld met docenten en OpenEmbassy.
☐ Ja ik geef toestemming
☐ Nee ik geef geen toestemming

0 In het geval van een testsessie:

7. Ik begrijp dat wat ik maak en schrijf tijdens deze testsessie eigendom is van de afstudeerstudent, om te gebruiken in haar onderzoek.

0 In het geval van een testsessie:

8. Ik geef toestemming dat de student video-opnames en foto's maakt. Er worden **geen** foto's gemaakt van gezichten of deze worden onherkenbaar gemaakt.
☐ Ja ik geef toestemming
☐ Nee ik geef geen toestemming

Participant

Datum

Naam

Handtekening

Afstudeerstudent

Datum

Naam

Handtekening

Voor vragen over het onderzoek of als u besloten heeft zich terug te trekken kunt u mailen naar:

Mila van Rijs

APPENDIX C: INSIGHTS MEET-UP PAKHUIS DE ZWIJGER

Insights meet-up the future of work

<https://dezwiijger.nl/programma/de-toekomst-van-werk>

When: 13-10-2022

Where: Pakhuis de Zwijger, Amsterdam

Who: Henrik Noten (author of the book Fatoomgroei), Jos Akkermans (assistant professor of Sustainable careers and Organizational Behaviour at the Vrije Universiteit Amsterdam), Toon Borren (HR director PICNIC), Martijn Arets (expert platform economy) and Dominique Hermans (CEO of Randstad Group the Netherlands), Hans Busstra (Freelance Director VPRO Tegenlicht)

What was the meet-up about?

The initial topic of the discussion was about the future of work. Currently, there is a development of shortage in the labour market. However, there are still many people who are not included in the labour market at all, or in the way they want to. How to create more resilient employers and employees?

Initial reasons for me to go to this meet-up

- What do they view as people on the 'side-line' of the labour market?
- Will people who are in benefits, newcomers/status-holders, discussed? For example, it does not profit to work for them a lot of the times, demotivating.
- What sustainable solutions do they see?
- The topic of the informal market, is this something they even discuss?
- Option to ask a question.

Current problems in the labour market in general, according to the panel.

- We are too much focussed on a clear, linear career path, however in reality this career path is a variety of paths that can be taken. (Jos Akkermans)
- CEO Randstad explains that there is a mismatch of people and jobs and does not believe it is something temporary.
- There are a lot of people that are not as privileged that they can think about something as a career path. This is also supported by employers in the way of the many types of contracts out there, such as temporary contracts, 0-hour contracts, flex-contracts. Security, and for example having a fixed contract is the end-goal here. What is the role of employers in this problem?
- Many things are not 'well fixed', such as the exploitation of labour migrants.

Comment about black market/informal market.

Martijn Arets elaborated on the comment made on the exploitation of labour migrants. He also explained the responsibility of the consumer in this and explained this with the problem of people being exploited because they are not formally employed. The consumer, or in this case informal employer, is used to cheap labour. For example, when having someone cleaning their house. He mentioned the law 'Wet dienstregeling aan huis' (fixme source) and argued that it simply does not work.

In addition, he explained that in Belgium and Scandinavian countries, they have a different law concerning this topic that works way better. (fixme source).

However, this brought the conversation to the topic of the legal side, do solutions need to be found here?

Labour market as ecosystem, who's job to intervene?

Hans Busstra described the labour market as an ecosystem and referred to systems in nature. He said, that in the ideal way the labour market should lead to emergent system. He referred to the value of the system and principles that were touched upon in a document from the Commission-Borstlap for the Ministry of SZW.

Public – private collaboration: how to guide people on the 'sideline' to a job?

In the second part of the meet-up, the discussion shifted to 'the people on the side-line, that group'. How to make a labour market that is accessible?

Toon Borren, of behalf of Picnic reacted, and explained what he believes is the responsibility of employers here. He described a situation where Picnic is trying to create groups for people with a distance to the labour market. Also, for example, status-holders who are receiving a benefit. He explained that Picnic works throughout the Netherlands, and therefore has to deal with different municipalities, which makes the 'stakeholderfield' as he called it, very difficult and complex. When they want to create jobs, he expected that it would be something municipalities were happy to hear about, but the administration, and different municipality counters (gemeenteloketten) that are dealing with this issue makes it a very slow and bureaucratic process.

In the audience, there was someone present from the Municipality of Amsterdam, working at work and income. She reacted to the story of Borren and explained the municipal side. She explained that the situation is more complex and nuanced than Borren explained. For example, creating these job options for people receiving a benefit is hard. Since it is not valuable for them to work or be motivated to work when their benefit is being cut. She explained that our system is thought out in a way, that is hard to go out of the benefit, because of laws and rules, which make the gap only bigger and more complex. People must watch for with allowance (toeslag) they must stop receiving or apply for, and many more things. And, according to her, the municipality does their best to guide these people in the best way possible. She explained that it is cheaper for the government to keep people unemployed, then to guide them to work. It costs the municipality more money to guide someone to work, than what they receive when someone goes out of benefits, for example. Which is a complex, and unmotivating paradox.

Also, interesting to mention is the topic of wage cost subsidy (loonkostensubsidie). A subsidy to motivate employers to hire someone receiving a social assistance benefit (bijstandsuitkering). The conversation went to the topic, if this is the extrinsic reason employers hire someone, will the labour system change?

Dominique Hermans referred to the term of 'social waste', when we do not make sure to get people out of benefits into the labour market, and we should approach the labour market in a circular way. She explained that she would see this as 'abolishing firing'. So, to guide employees from one job to the other and that employers should have more responsibility here.

Conclusion of meet-up

There were many more things discussed than touched upon in the text above. However, the conclusion of this meet-up for me was mostly: we can only change the labour market if we do it together.

APPENDIX D: EXAMPLE SETUPS INTERVIEWS

Interview met Divosa

Intro

- Voorstellen
- Doel onderzoek uitleggen
 - o Parallel onderzoek OE benoemen
 - o Overeenkomst opnemen, OK?

Functie projectcoördinator inburgering en Divosa

- Kan je vertellen uitleggen wat Divosa doet? En wat betekent jouw functie project-coördinator inburgering hierbinnen?
- *Relaties*
 - o *Hoe zou je de relatie tussen jou (/Divosa) en nieuwkomers die zijn betrokken beschrijven?*
 - *Situatie? Waarom? Voorbeeld?*
 - o *Divosa en andere partijen, zoals gemeente professionals*
 - *En in dit project meer specifiek de gemeente Rotterdam.*
 - *Heeft u hier een voorbeeld? Waarom?*
 - *Ministeries? Andere beleidsorganisaties?*
 - o *Hoe ziet u de relatie die gemeenteambtenaren hebben met nieuwkomers?*
 - o *Opleiden van klantmangers?*
- *Hoe behartigt de belangen van Divosa bij het rijk*
- *Verandering door nieuwe wet inburgering?*
 - o *Welke rol speelt het begeleiden naar werk? MAP PIP?*

Werk en informeel werk (situatie, waarom, voorbeeld, waarom!!) Thema?

- Is informeel werk een thema wat besproken wordt binnen Divosa?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Wat weet je over informeel werk bij nieuwkomers?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Welke invloed heeft wet- en regelgeving denk je op informeel werk?
- Begeleiden naar werk 33% van de statushouders die sinds 2014 naar Nederland gekomen zijn
 - o Bijvoorbeeld 80% van de oekrainers in aan het werk las ik deze week in NOS.
- Vrouwen aan het werk

Obstakels

- Welke obstakels zie rondom het thema informeel werk?
 - o Professionals die lid van Divosa, bij het begeleiden naar werk?
 - o Werk, financieel, taal ...
 - o Die invloed kunnen hebben op het vinden van formeel werk
 - o Hoe ga je daarmee om?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Thema's

Kansen

- Welke kansen zie je in het begeleiden van nieuwkomers naar werk? Welke dingen doet Divosa al om nieuwkomers te begeleiden naar werk? / Om gemeentes hierover te informeren?
 - o En daarmee indirect het voorkomen van informeel werk?
- Welke rol zie je voor jezelf en Divosa?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Wat mist er nog, volgens jou, als het gaat om kennis die nieuwkomers hebben over (de gevaren van) informeel werk? / De Nederlandse werkcultuur
- Thema's

Slot

- Formaliteiten
 - o Danken voor de tijd voor het interview!
 - o Afspraak over hoe om gaan met inzichten, wat ga ik ermee doen?
 - o Vragen naar collega's/ anderen die interessant zijn om mee te praten

Interview met, gemeente Rotterdam

Intro

- Voorstellen
- Doel onderzoek uitleggen
 - o Parallel onderzoek OE benoemen
 - o Overeenkomst opnemen, OK?

Functie inburgeringsconsulent/ werk

- Kan je vertellen wat je functie precies inhoudt? Wat doe je dagelijks?
- Relaties
 - o Hoe zou je de relatie tussen jou en nieuwkomers die je begeleidt beschrijven?
 - Situatie? Waarom? Voorbeeld?
 - o Gemeente Rotterdam intern, met kwaliteitsmanagers en andere afdelingen.
 - Kennis
 - Situatie? Waarom? Voorbeeld?
 - o Gemeente Rotterdam met andere betrokken partijen
 - Situatie? Waarom? Voorbeeld?

Werk en informeel werk

- Is informeel werk een thema wat besproken wordt binnen de gemeente?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Wat weet je over informeel werk bij nieuwkomers?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
 - o Hoe komen nieuwkomers daarmee in aanraking?
- Welke invloed heeft wet- en regelgeving op werk en informeel werk?

Obstakels

- Welke obstakels lopen de nieuwkomers die je begeleidt tegenaan?
 - o Werk, financieel, taal ...
 - o Die invloed kunnen hebben op het vinden van formeel werk
 - o Hoe ga je daarmee om?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Thema's

Kansen

- Welke kansen zie je in het begeleiden van nieuwkomers naar werk? Welke dingen doet de gemeente al om nieuwkomers te begeleiden naar werk?
 - o En daarmee indirect het voorkomen van informeel werk?
- Welke rol zie je voor jezelf en de gemeente?
 - o Situatie? Waarom? Voorbeeld?
- Wat mist er nog, volgens jou, als het gaat om kennis die nieuwkomers hebben over (de gevaren van) informeel werk? / De Nederlandse werkcultuur
- Thema's

Slot

- Formaliteiten

- o Danken voor de tijd voor het interview!
- o Afspraak over hoe om gaan met inzichten, wat ga ik ermee doen?
- o Vragen naar collega's/ anderen die interessant zijn om mee te praten

Interview

Vooraf:

- Benadrukken dat ze er altijd voor kan kiezen om geen antwoord te geven. Of wat ze wel en niet wil vertellen.
- Bedanken voor tijd
- Benoemen dat ik aantekenen maak voor het project

Intro:

- Introduceren, student en via OpenEmbassy in contact met
- Doel: leren waar u tegen aan loopt. Waarom u zwart werkt en contact met andere partijen?

Algemeen:

- Hoe lang in NL?
- Wat is haar gezinssituatie, kids?
- Inburgering afgemaakt?
- Bijstand?
- Aan het werk?
 - o Wat voor werk?
 - o Waarom?
 - o Hoe is ze aan haar (in)formele baan gekomen?
 - o Hoe voelt het om het werk te doen?
 - Leuk/niet leuk. Werkcultuur. Collega's. Salaris
- Wat heeft ze in Eritrea voor werk gedaan?

Kennis over zwart/wit werken

- Wat weet u over het verschil tussen wit en zwart werken?
- Wordt er onderling, tussen vriendinnen/community gepraat over zwart werken?

Contact gemeente

- Wat voor begeleiding gehad van gemeente?
- Welk contact heeft ze nu met de gemeente?
 - o Hoe is het contact?
 - o Hoe voelt het contact? En waarom?
- Met welke andere partijen wel/niet contact & waarom?

Verschil tussen mannen, vrouwen en of andere groepen

- Merkt u verschil in het aanbod? Andere dingen die daarmee te maken hebben?

Wat had ze nodig gehad?

Wat voor formeel werk zou ze graag willen doen en waarom?

Afsluiting

- Benadrukken dat ik alles anoniem doe en geen verkeerde intenties heb
- Als ze achteraf nog ergens aan denkt kan ze BE een berichtje sturen bijvoorbeeld
- Vraag: zou ik haar in een latere fase kunnen benaderen? Om bijvoorbeeld haar mening te geven over wat voor ontwerp ik heb gemaakt?

APPENDIX E: ADDITIONAL LAWS

Wet dienstregeling aan huis

When a private individual has someone do chores or housework in and around the house, the 'Wet dienstregeling aan huis' can be used (Ministry of General Affairs, 2022a). This private individual draws up a contract and abides by things like minimum wage and continued pay in case of illness. The work may be done a maximum of four times a week. The person doing the work must report this income to the tax authorities and report it to the benefits agency (UWV or the Municipality) (Ministry of General Affairs, 2022b).

There has been criticism of the home service law, for example, from one of the speakers on the panel, Martijn Arets (expert on the platform economy), of a meet-up I attended called the Future of Work in Pakhuis de Zwijger.

The consumer, or informal employer, is used to cheap labour. For example, when having someone clean their house. He mentioned the law 'Wet dienstregeling aan huis' and argued that it simply does not work. We, the consumers, are used to the prices without taxes. Additionally, the private individual informal employer usually does not face any serious issues when letting someone do chores. These two reasons, for example, make the incentive for drawing up a contract low.

Tewerkstellingsvergunning

For a newcomer awaiting a residence permit and living in COA, the rule applies that the newcomer is allowed to work 24 out of 52 weeks. The employer has to apply for a specific employment permit (tewerkstellingsvergunning) (UWV, n.d.). However, not all the employers are up to date on the rules of the permit (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2022b). Furthermore, does this rule not motivate newcomers who are still in COA to work. If they earn money they have to pay for their stay at COA (COA, n.d.), which is for newcomers a reason not to work.

- De leidinggevenden kenden de mogelijk toepasselijke tewerkstellingsvergunningsplicht niet noch de identiteitscontrole noch de mogelijkheid dat deze controle met een vervalst identiteitsdocument wordt omzeild. Dit leidt tot risico's op misstanden als illegale tewerkstelling en zwart werk.
- Er zijn zorgen over de afdracht van sociale premies en de mate waarin werkenden worden

APPENDIX F: STREET INTERVIEWS

Intervention on the street

Goal, set-up, and reasoning behind the material

Goal:

To learn more about the assumptions Rotterdammers have about the topic of informal work. Rotterdammers are part of the 'public opinion' in the system. To understand their different perspectives better and learning maybe from experiences they have with informal work. There was specifically chosen not to include newcomers in the question asked, to let the conversation be more open and to make sure the intervention on the street will not be interpreted in the wrong way.



Set-up:



A poster, which triggers people to talk to me. The statements on the chosen were specifically chosen to trigger conversation, it is hard to answer yes or no to the questions for a lot of people, which leads to a conversation. Also, it makes the poster more interactive, and it gives visual feedback for the interview. Also, the possibility to leave a comment for other people who pass by to see. The place chosen was the Blaak market on Saturday, a place in Rotterdam where many types of Rotterdammers come together.

Interview guide

Hi! May I ask you some questions for my graduation research? I'm researching informal work in Rotterdam. To start, what do you think about the following statements?

- "Wanneer je zwart/informeel werkt, ben je aan het frauderen?"
 - Why do you think so?
- "Het is makkelijker om aan zwart/informeel werk te komen dan aan wit/formeel werk."
 - Why do you think so?
- What do you think about informal work?
 - And why?
- Why do you think Rotterdammers work informal?

Thank you a lot for your time!

Who talked to? Insights per conversation

Conversation 1: works informal

- Woman, +- 40 years old, just started living in the Netherlands from Bulgaria
- Was reading the sign when I was setting up and was triggered to talk to me. She could talk with my friend, who was there helping me that day, in her own language. About her experiences
- She understands a little bit of Dutch, but does not speak it well
- Therefore, she found it easier to find an informal job she said, than a formal one.
- Also, she stated: "I want to work formal, but it is pretty hard to be accepted here"

Conversation 2:

- Two people (woman and man, +25 years old), students
- He thinks it is not fraud, but it depends on the scale you do it. But he also stated, "we all work informal sometimes."
- People with a record, for example criminals, or other people that have a harder time finding a job. Makes sense if they find it easier to find an informal job. No VOG, no motivation for a resume.
- Also mentioned café's and bars, that is 50/50. Part of the work formal and part informal.
- Easier to find an informal job, depends on the sector. Earn quicker cash. But of course, has pros and cons. It is easier for everyone.

Conversation 3: works informal

- Man, just started living in the Netherlands from Libanon, 45-50 years old.
- Works informal himself as an architect and in the built environment.
- Receives municipality benefits (bijstand)
- Wants to find a formal job
- ...

Conversation 4:

- Woman, mom with kids, 40 years old
- It is officially fraud, but I think that it is ok sometimes, but it depends a lot on the sector.
- It is easier to find, especially 'klusjeswerk', saves a lot of money for a 'particulier' like me. There is not much to do other way.
- So, it depends for her if it is your only way of income and in what sector

Conversation 5: (with two persons)

- Couple, 25+
- They are not against informal work at all, especially in these times. However, it is easy to find a formal job now.
- "It is better to defraud the state than private individuals"
- If you do not speak dutch, or look like you have a different nationality, you have a 'streepje achter'.
- Why do people work informal? It is easier, you can easily quit when you don't like it as well.
- "Informal work is a part of society, but if everyone would do it, we are all fucked."
- Informal work is more accessible, and it gives you more money.

Conversation 6:

- Man, 55+
- It is not something you should do. I also advice my kids to never do it/
- I would see working informal just as something negative. It gives you problems, and it is a negative spiral to more problems.
- People who do not get a chance, should also try to do it honestly. Because I think it will only give you more trouble.

Conversation 7:

- Woman, 21-25 years old
- I do not think it is good to work outside of the system, not fair. But, I understand that is happens. Especially in specific sectors, like cleaning.
- I still think it depends a lot on the sector if it is easier, again cleaning. Easy to put a message on facebook, or someone you know in your neighbourhood. You can start the next day.
- Easy to save a bit of money, or babysitting. "Lekker makkelijk"

Conversation 8:

- Mom with two small kids
- Technically it is fraud, but I do not think it is bad per se.
- From my own bubble it is not easier to find an informal job than a formal job.
- I think people do it to earn a bit more and yes there a people with criminal intententions, but definitely not everyone.
- For example, if you receive benefits (uitkering), you have kids at home and you need a little bit more money. Then I am not the one (moraalridder) that says it is something bad.
- But if you have benefits (uitkering) and you work informal a lot on purpose, then I don't think I am a fan here.
- I think, even if you do not speak Dutch, do not have diploma's, you can always find a job. Via an employment agency, work in the greenhouses, it is not fun, but it is a job.

Conversation 9:

- Man, 55+
- Works in health care

- Had a conversation with his friends about informal work last night. Discussion was about, is it ok to 'klus' informally. If someone offers you to get the job done on a Saturday, without taxes.
- People do it to earn a little extra money.
- I think it should be controlled more, but in the way like when you drive a bit too fast. You get a fine, you learn your lesson and pay more attention. But nothing too bad happens.

Conversation 10:

- Man, student (approached me himself)
- Does not think it is fraud. Happens every day. For example, here on the market.
- Depends on the situation and the environment you grow up in. Is it normal to learn and get a diploma. Privilege.
- Simple jobs, more practical.
- I have friends who earn 4500 informal with being a plasterer. I'm not sure if that is what you want. They do it via one of their dad's company, which is an official company.
- If you can provide yourself, then I don't think you should work informal.
- But, if you can't provide yourself formal, then it is another situation.

Conversation 11:

- Older lady, 60+
- Never worked informally herself. But does work flexible via an employment agency.
- If you work informal, your employer is not responsible for you
- But it does happen al lot

LAAT HIER JE MENING ACHTER



"Wanneer je zwart/informeel werkt, ben je aan het frauderen."

EENS

☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONEENS

☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

"Het is makkelijker om aan zwart/informeel werk te komen dan aan wit/formeel werk."

EENS

☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

ONEENS

☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐

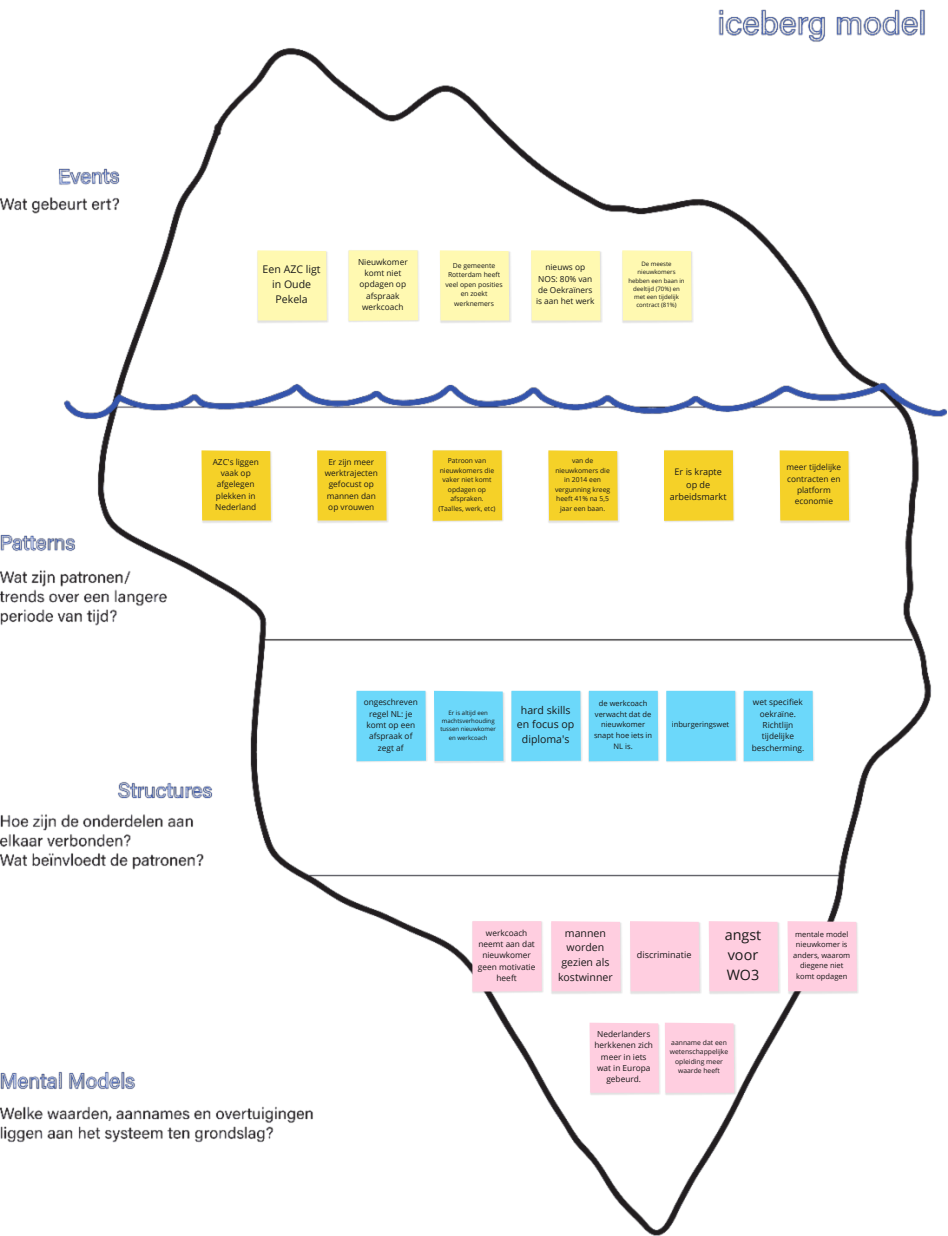
WAT VIND JIJ
VAN
INFORMEEL/
ZWART
WERKEN?

WANNEER VIND JE
DAT IEMAND
INFORMEEL/ZWART
WERKT?

WAT WEET JE OVER
INFORMEEL/
ZWART WERK?

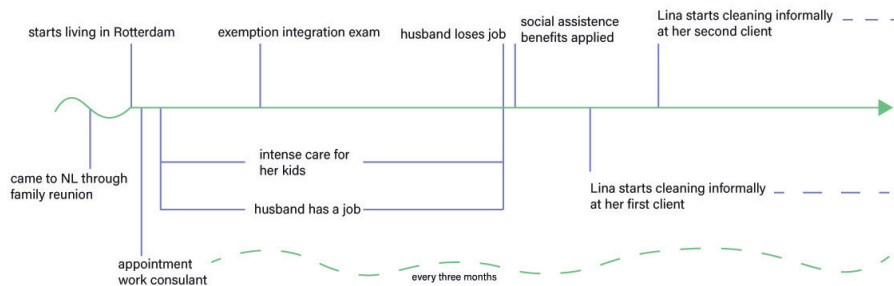
WAAROM WERKEN
ROTTERDAMMERS
INFORMEEL/ZWART?

APPENDIX G: ICEBERG SESSION (30 MIN)



APPENDIX H: PERSONA JOURNEYS

Journey 1: Lina



Lina's story

This is Lina, she is 45 years old and has lived in the Netherlands for about 6 years. Her husband was the first to flee to the Netherlands from Iraq. She herself and her children came later via family reunification. She has a family with 3 children between the ages of 10 and 19. She has started her civic integration, but has been granted an exemption from this. She speaks a little Dutch, but is uncertain about this.

Her husband had a temporary contract, and is currently looking for a job. They receive social assistance together, but this is difficult to make ends meet. In Iraq, she did not work, but she notices that in the Netherlands it is difficult to make ends meet if the wife does not work. Besides, her children are older now, so she has less to worry about here.

In the beginning in the Netherlands, Lina did not work and her husband provided the income. But, this was still quite tight in the beginning. Her husband lost his job and she ended up on welfare again.

She heard that other women were doing cleaning work, and so she started cleaning via a friend when one of her friends stopped here. She now does this for two more families.

Lina sees her contact person at the municipality once every three months, which she finds difficult and she is not sure what she gets out of it. Sometimes her husband goes along, even though this is not quite the intention. This is because he speaks better Dutch. She does not understand everything in the conversation and only comes because otherwise she thinks there could be consequences.

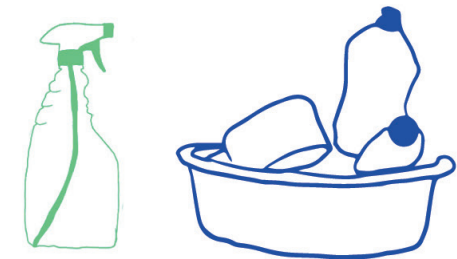
Lina would like to find a formal job with the help of her contact person from the municipality. For example, together with other women from her community. She would like to have a stable job, where she can use her other skills, such as organising things and bring people together. And, eventually save money for her family and their pension.

Local network

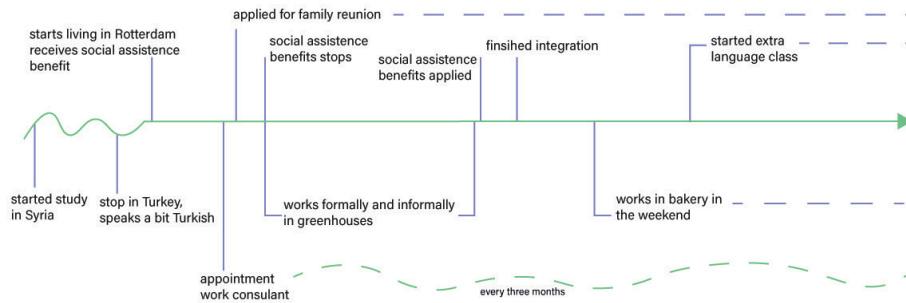


Needs and opportunities

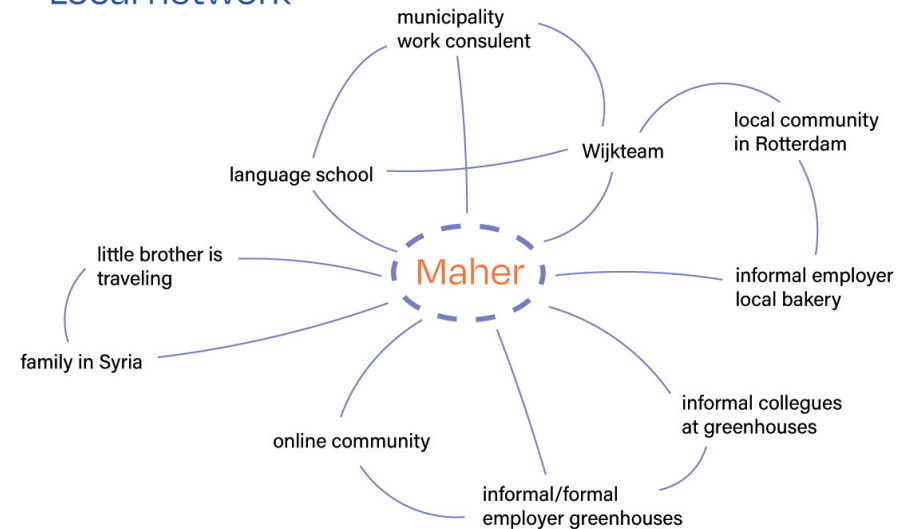
- Guidance towards work in groups with other women
- Something to follow the conversation better, for example in her own language
- Feeling more at ease in the conversation, and experience less pressure
- A way to express her goals and needs in the Netherlands, what does she want?



Journey 2: Maher



Local network



Maher's story

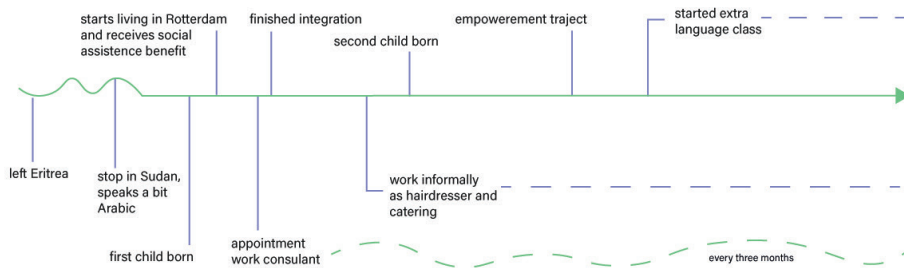
Maher is 26 years old and has been living in the Netherlands for three years. He has been living in Rotterdam for 1,5 years. He is the only one in his family currently living in Europe and is very worried about his little brother, who is currently on his way to the Netherlands. He started his study in Engineering in Syria but could not finish this due to the war. Maher wants to work and is ready to build his future in Rotterdam. The work consultant at the municipality wants him to study, which he would like, but Maher needs to earn money. Due to his journey, he has debts to pay his smugglers and wants to provide money for his family. As a result, he has now chosen not to study right away. He worked in the greenhouses for a while and had a seasonal contract here. Sometimes he worked extra hours as there were too few workers, and he could make good use of the extra, black-paid money. Besides this work, he had just officially completed his integration.

The job in the greenhouses ended, and he applied for assistance again. Maher heard from friends that sometimes you do not have to wait four weeks for this, but his contact at the municipality insisted that he looked for a new job or study. This time is called the 'waiting' period. He experienced this as a difficult situation, as he needed immediate money for his own life and family. As a result, Maher decided to ask his local bakery for a job. In this bakery, he now works extra shifts on weekends and gets paid informally. He also wants to improve his Dutch and takes Dutch lessons at a language school in his neighbourhood. Maher experiences it as a stressful period if he wants to study. He needs to start before his 30th birthday.

Needs and opportunities

- A work - study plan, to have financial support and be able to start studying before is 30
- A way to express his other needs to his contact person
- The need for mental health guidance, to have support with things he is experiencing
- A need to know what his rights are, when working informally

Journey 3: Helen



Helen's story

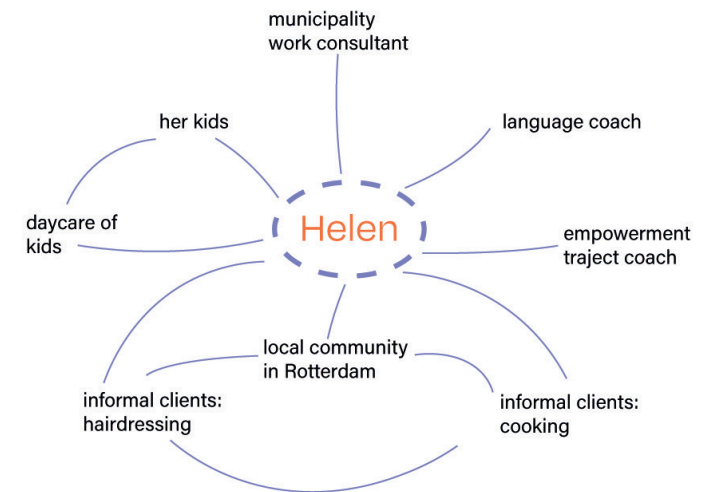
Helen is a 30-year-old single mother with two young children, aged 1 and 4. She has lived in the Netherlands for five years and completed her integration. At the municipality, she has a consultant from work and income assigned to her. Unfortunately, this contact person has already changed many times. Sharing her story takes much energy to tell each time again what she has experienced because these are also many unpleasant things. Helen is not in contact anymore with family in Eritrea.

She experiences a lot of pressure from the municipality to do what she is told. The work consultant has suggestions, such as an empowerment programme and improving her Dutch language. These are both difficult to combine with caring for her children, and she does not understand what she can get out of it. She worked as a hairdresser in Eritrea and would like to do the same in Rotterdam. Helen would like an education and a better life here with a job that can offer this, which means not taking random jobs all the time that she cannot combine with caring for her children.

The work coach had found a hairdressing course; however, she could only learn things about European hair in this course. She found it difficult to indicate that this differs from what she wants to learn. Helen wants a better future for her children in the Netherlands and would like to find an education that fits what she needs.

Currently, she works informally as a hairdresser at home and has about three clients a week, but it is busier when an event is coming up, such as a wedding or christening. She is scared that her neighbours will find out, so Helen is cautious. Working from home offers her more flexible hours and reduces the need to take her children to daycare. Besides, she also occasionally cooks for acquaintances for a fee.

Local network

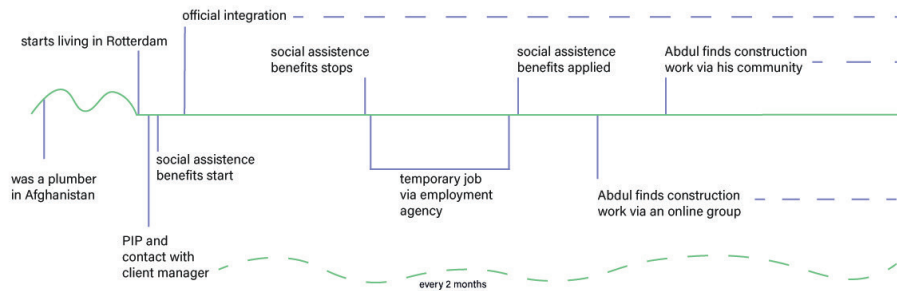


Needs and opportunities

- The need to be able to express what she is looking for in a job and education
- A relationship with a consultant she feels like she can trust and takes time to understand her needs
- A way to express the need to combine her work with her kids



Journey 4: Abdul



Abdul's story

A story in the new integration law: It is 2025, and the new integration law has been enacted for three years.

Abdul is 40 years old and has been living in the Netherlands for about three years, of which two are in Rotterdam. He still needs to complete his integration but is actively looking for work. His family has yet to arrive, and he has an application for family reunification pending. It looks good, but he wants to ensure he has saved enough money before they come here.

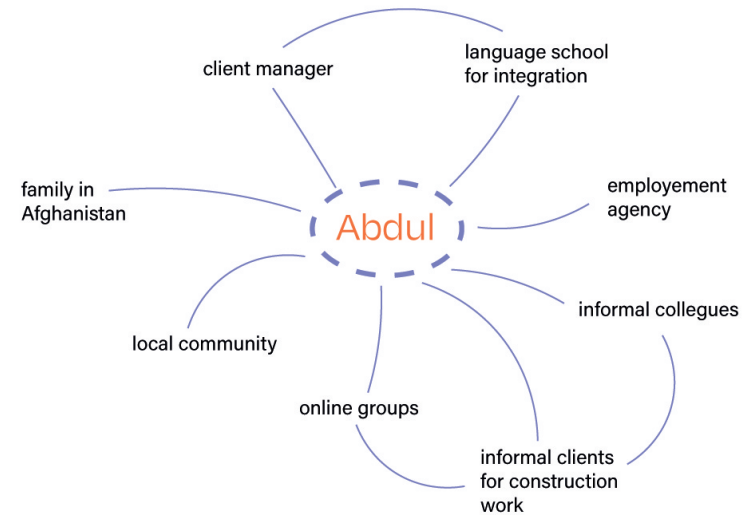
Through online groups and community acquaintances, he is now doing various construction jobs. He has also briefly worked formally through an employment agency, but this was only for 3 months. Abdul still needs to complete the B1 language level, and he does not yet feel very confident. In addition, he does not speak English. In Afghanistan, Abdul only finished primary school and then went to work as a plumber. The plumbing systems work very differently in the Netherlands, and he would have to learn more before being hired anywhere.

Abdul finds it difficult to get formal work. In contrast, it is easy for him to find jobs where it is less important what diplomas or other skills you have. But, in the Netherlands this is not that easy always.

The client manager wants Abdul to do a BBL or other practical education first, but he has no time for this.

He wants to earn money! Abdul finds this challenging to communicate with his client manager, as he is very much steering towards achieving his long-term goal. This long-term goal was decided together in the beginning of his time in Rotterdam, it is part of the PIP.

Local network



Needs and opportunities

- The need to express that he prefers finding work over doing education again
- The need to combine formal integration with saving money for his family
- A way to explore his skills, that can guide him in finding formal work

APPENDIX I: FRAMING SESSION

Planning sessie

Planning sessie

1. Planning en doel sessie (5min)
2. Clusters bespreken (25 min)
 - a. 10 min clusters doornemen
 - b. 15 min zelf post-its plakken
3. Overkoepelende thema's (15min)
4. Project doel (15 min)

Clusters

Clusters bespreken

- a. Welke clusters zijn interessant om mee aan de slag te gaan?
- b. Welke interessante ontwerp richtingen passen bij de clusters

Schrijf wat je interessant vindt aan het cluster!

1 (Paradox of) fear and security in the search for financial stability



2 Jumping in the unknown deep without a life jacket

3 Lack of understanding the Dutch welfare and labour system
Minder inzicht en kennis over hoe de Nederlandse verzorgingsstaat werkt. Waarom betalen we belasting? Waar komt je uitkering vandaan?



4 Under pressure

Door krapte op de arbeidsmarkt staan werknemers onder druk, ook bij organisaties als de gemeente



5 Lost in translation (and identity)

in cultuur- en interpretatie verschillen gaan soms dingen mis

6 The forgotten groups

Sommige groepen, zoals (oudere) vrouwen lijken het soms vergeten te worden.

7 Starting behind and catching up

altijd beginnen met een streepje achter

8 Language matters

Nederlandse taal komt veel terug, maar ook het spreken van andere talen dan Nederlands maakt nog een verschil. Plus, als je begint met werken bevordert je de taal.



9 The threshold of every step

Bij elke nieuwe stap die je zet, moet je een drempel over. Dit maakt alles heel stressvol en spannend

10 The organisational jungles

intern in organisaties zijn processen ingewikkeld en bij verschillende afdelingen

11 We talk about it but we don't talk about it

het is taboo, maar wel voor bepaalde mensen. In sommige communities wordt er meer over gesproken.

12 Distrust in the government

nieuwkomer voelt druk vanuit de overheid, en vertrouwt deze niet: hoe dnu in dit zinnbaar?

Project aim

Project aim

Welke ontwerp doelen / richtingen kunnen we bedenken om op te gaan?

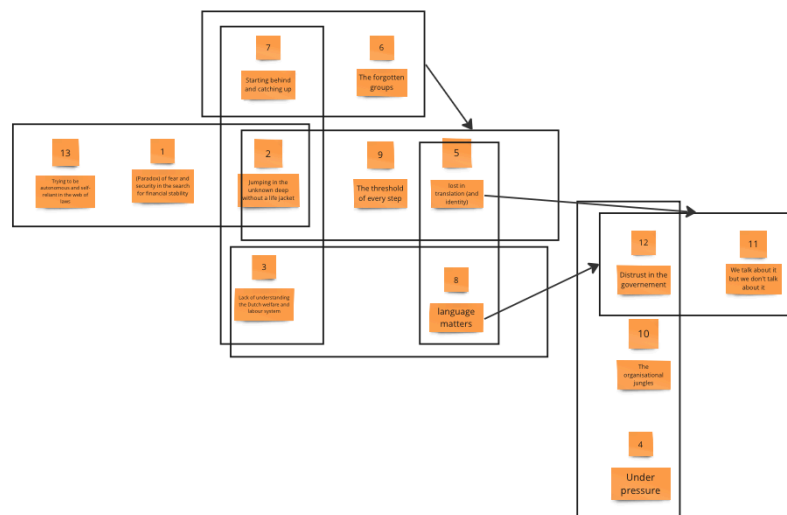
I want to research how OE can increase accessibility to the formal labour market for newcomers in Rotterdam while learning from the informal market. I imagine the design will be an intervention within the system of labour and integration. This intervention will be designed with the help of various methods while keeping different cultures and the system in mind.

Overkoepelende thema's

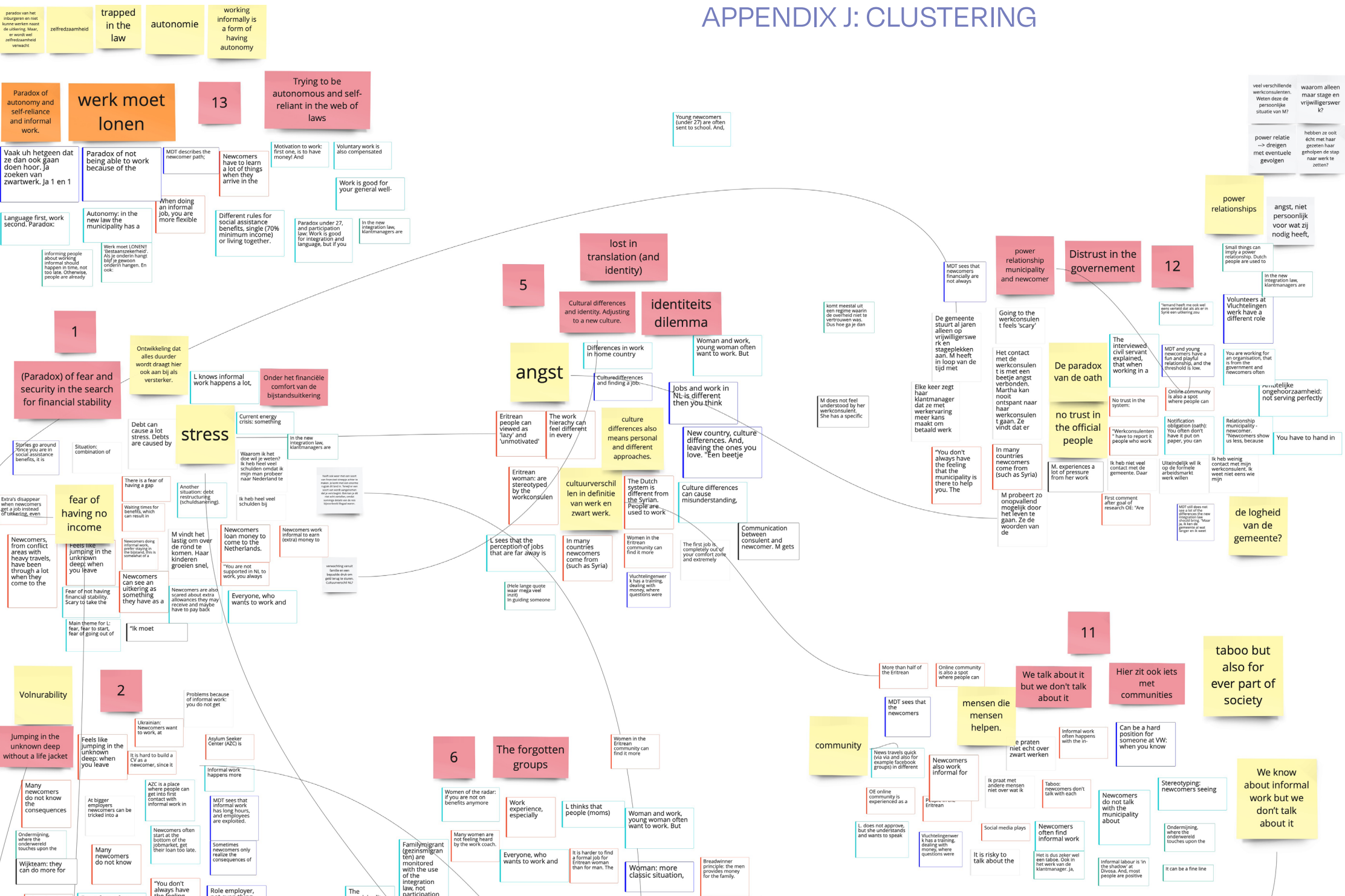
Overkoepelende thema's

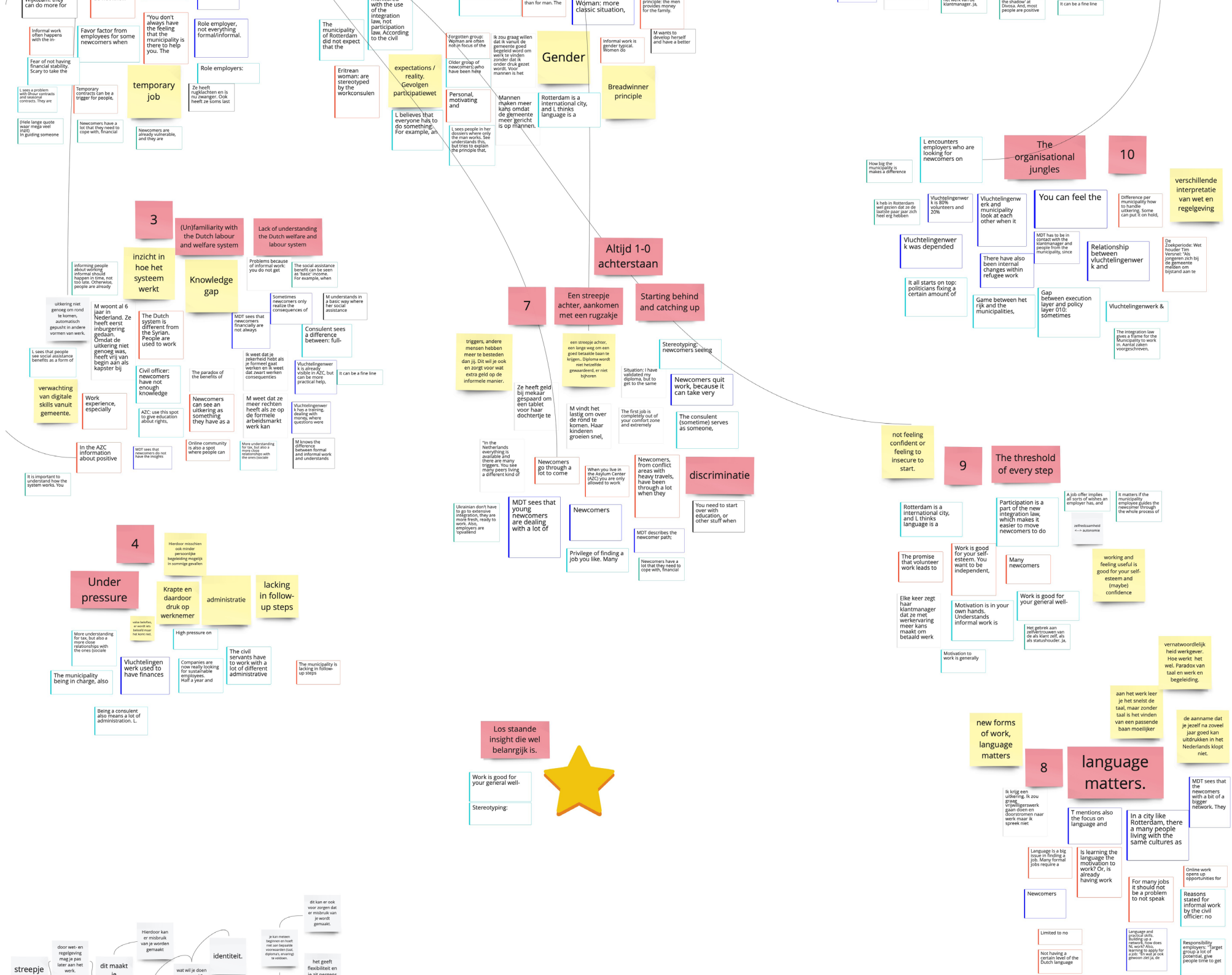
Hoe zijn de clusters verbonden? En waarom?

Welke thema's zijn interessant om mee verder te gaan in het ontwerp project?



APPENDIX J: CLUSTERING





Consulent sees a difference between: full-time informal work and doing it a little on the side. One is 'bad' and the other more understandable. Benefits serve as cover.

laws & rules

benefits

informal work flows

Mila

B *I* U   

] [00:27:31]Ja, ja, ja, ik denk dat er ook een, een een. Dat is een moeilijk onderscheid. Maar er moet wel een onderscheid gemaakt wordt tussen mensen die de gemeente de echt bijlappen, die dus echt full time werken en een uitkering krijgen. Ja, want dan ben je gewoon met gemeenschapsgeld aan het rommelen want ik heb gewoon een goed salaris en ik krijg een uitkering. [00:27:46]

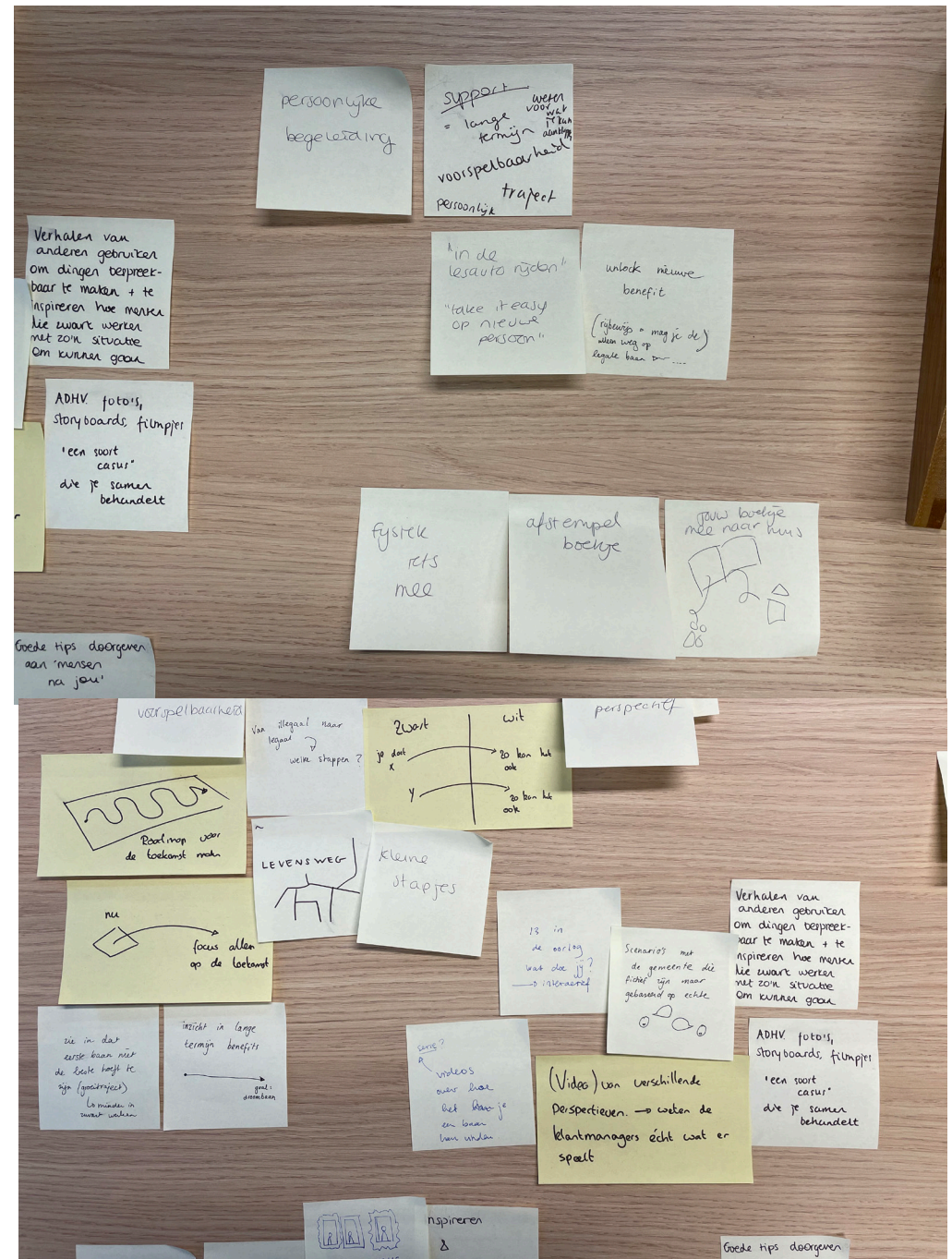
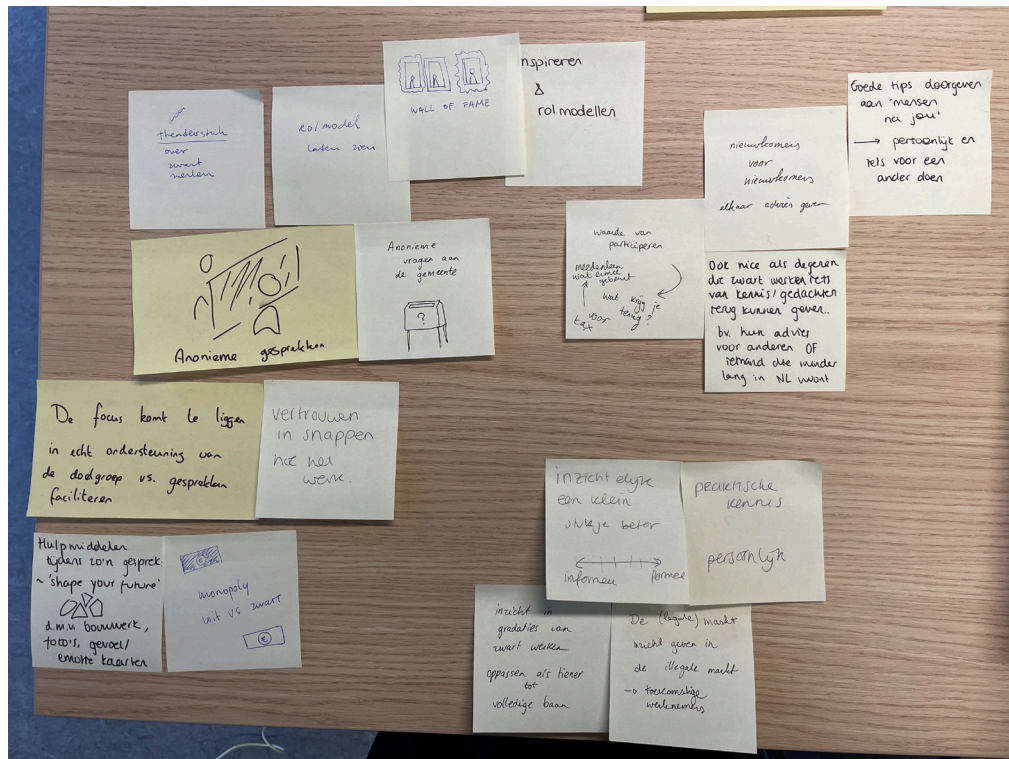
Speaker1: [00:27:46] [00:27:46]Ja.

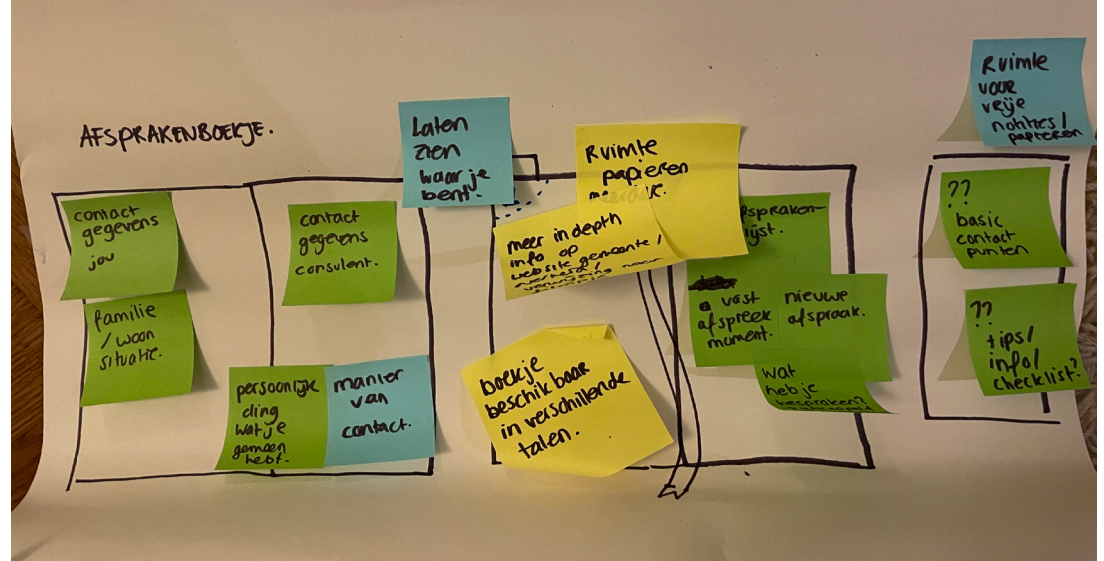
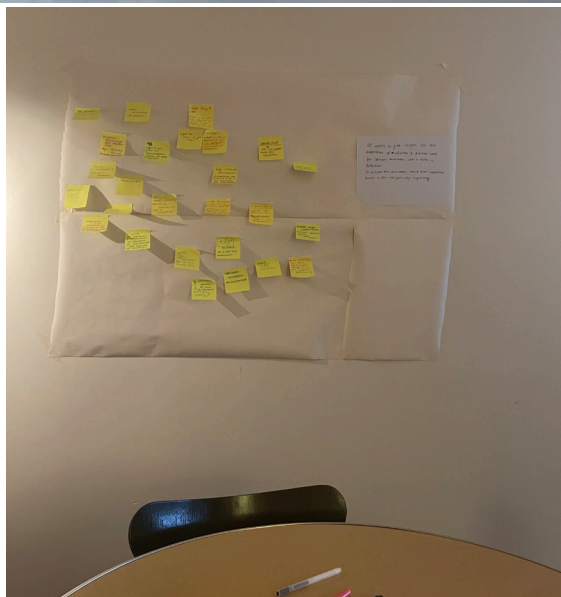
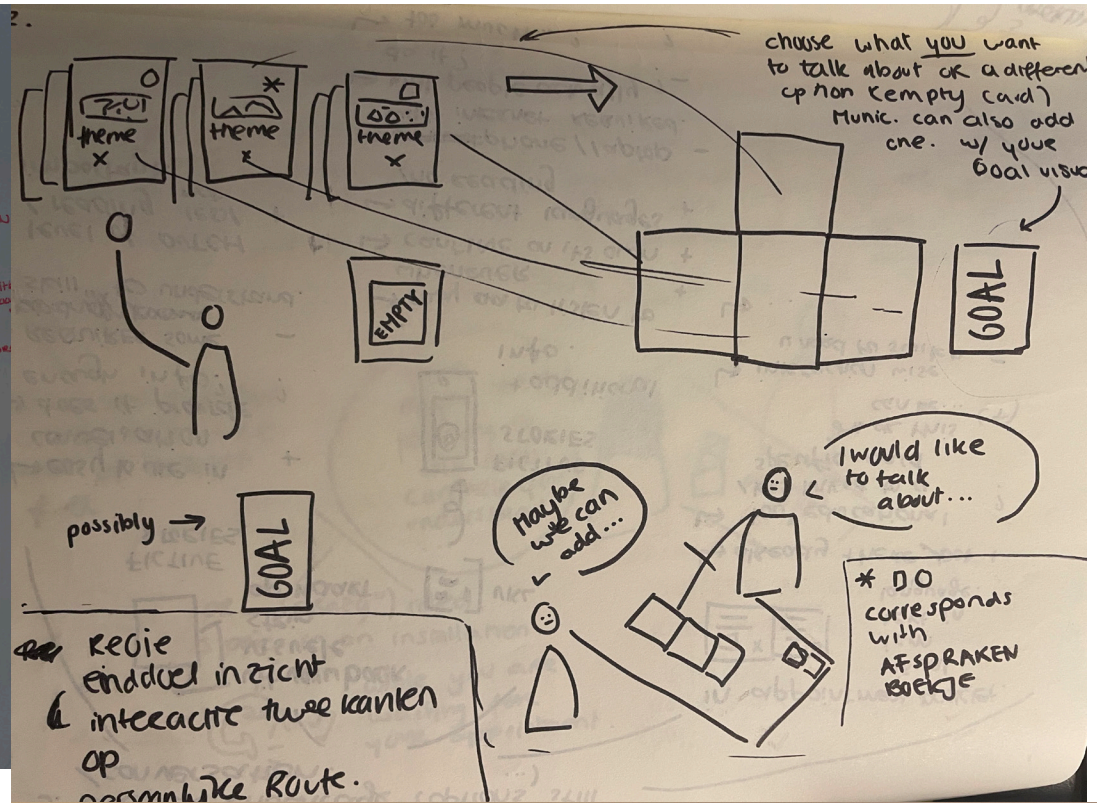
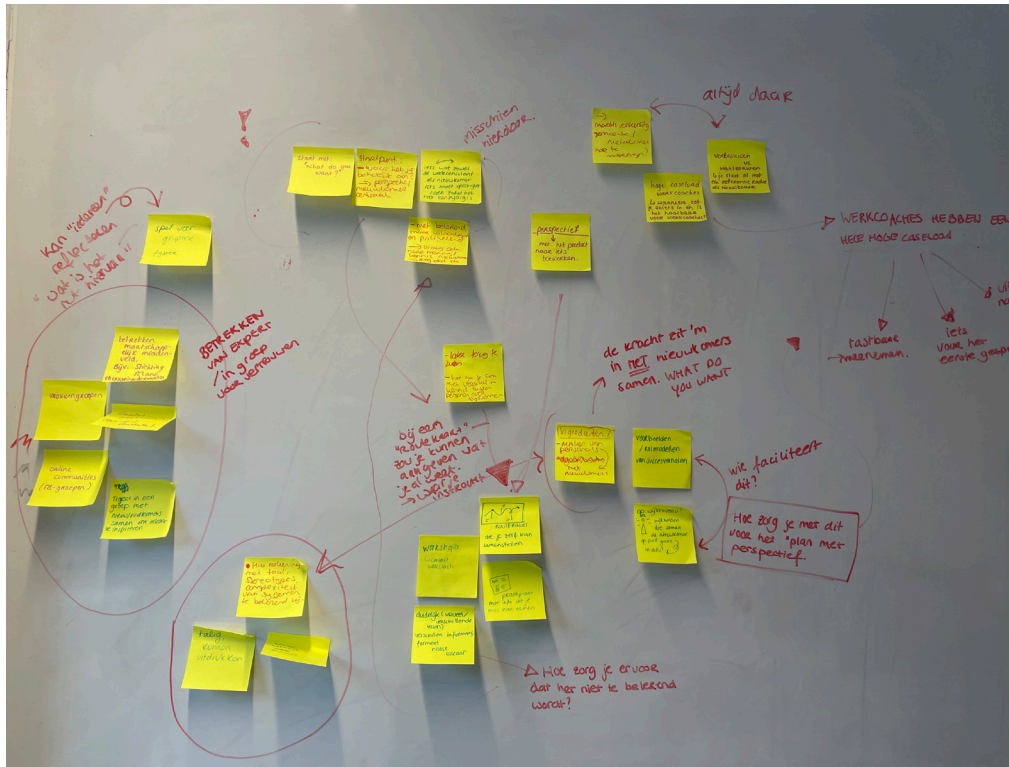
Speaker2: [00:27:48] [00:27:48]En mensen die echt een beetje bijverdienen om rond te komen? [00:27:50]

Speaker1: [00:27:50] Ja maar kan. Oké, dus jij die jij zegt dat echt? En 2%?

An example of how a statement card looks like when opening.

APPENDIX K: IDEATION





CONCEPTS

perspectief **de wandeling**
an interactive game:
 Description:
 a game that is introduced by the work consultant / klantmanager when the topic work comes up (or when they know each other longer it can be introduced when looking for a perspective (job/education) together)
 2 the user, as a card, can be introduced when looking for a perspective together

an element that you can take home
 not different languages
 vragen/spel 2. kanten op
 click goal

maatschappelijk middenveld /
 stuur personen kunnen her-
 verkeer oppakken

audio
 verhaal
 met keuzes

elements:



SCENARIO v1



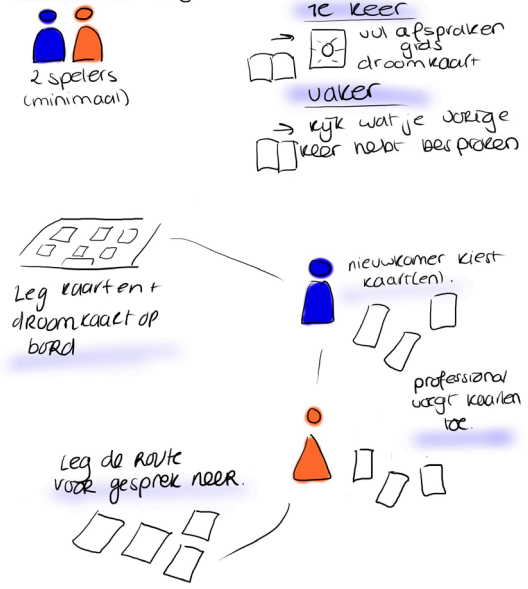
ELEMENTS OF THE DESIGN INTERVENTION



MANUAL

SET UP

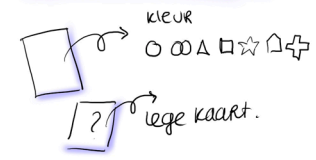
Hoe gebruik je werkkaart



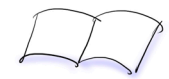
MANUAL

SET UP

Hoe werken de kaarten?



Hoe werkt de afspraken gids



Wat is de droomkaart?



Hoe werkt het onderbord?

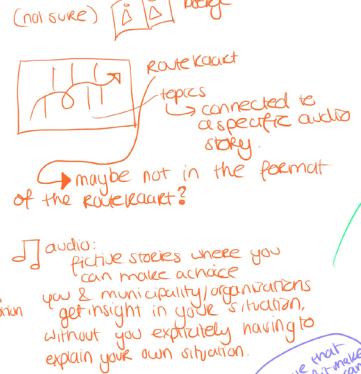


CONCEPT 2

in het formaat
 dat bij jou past
 (of verschillend)

Description
 a variant on the first
 idea, but with audio
 and picture stories.
 It's not a game.
 But, it starts with the
 same question:
 What do you want?

elements



own language
 insight -
 shareable

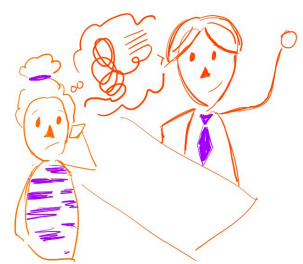
scenario



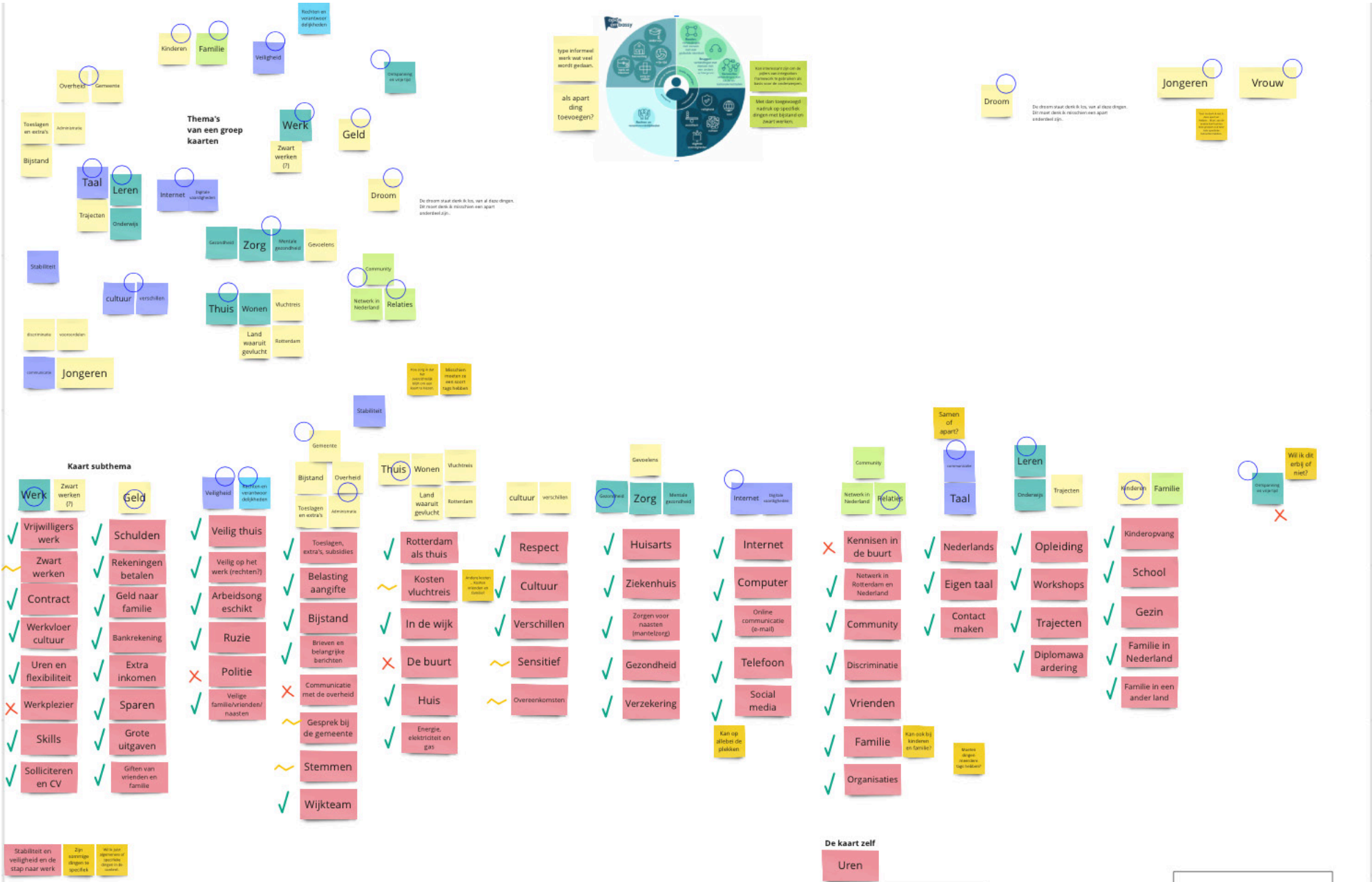
desired interaction

- mutual understanding of informal work
- both understanding the same end-goal
- newcomer feeling supported & guided

Between klantmanager & newcomer
 CURRENT interaction
 wat moet ik nu doen
 wat moet ik nu doen
 wat moet ik nu doen



APPENDIX L: ITERATION CONTENT CARDS



Iteratie 1

Kaarten:
6 thema's
4 themakaarten per thema
1 lege kaart per thema
lege lege kaarten

Alle kaarten om te filteren



Thema's 2.0



Op de bank



[illegible]

Ik heb het idee dat niet elke professional even kundig is. Wat ook kan betekenen dat ze het ontwerp uiteindelijk niet gebruiken hoe je dat wil. Een uitleg, en voorbeeld vragen. Bijvoorbeeld drie vragen die je altijd kunt stellen kunnen hierbij interessant zijn.

zijn nu 41 kaarten en niet equal verdeeld...

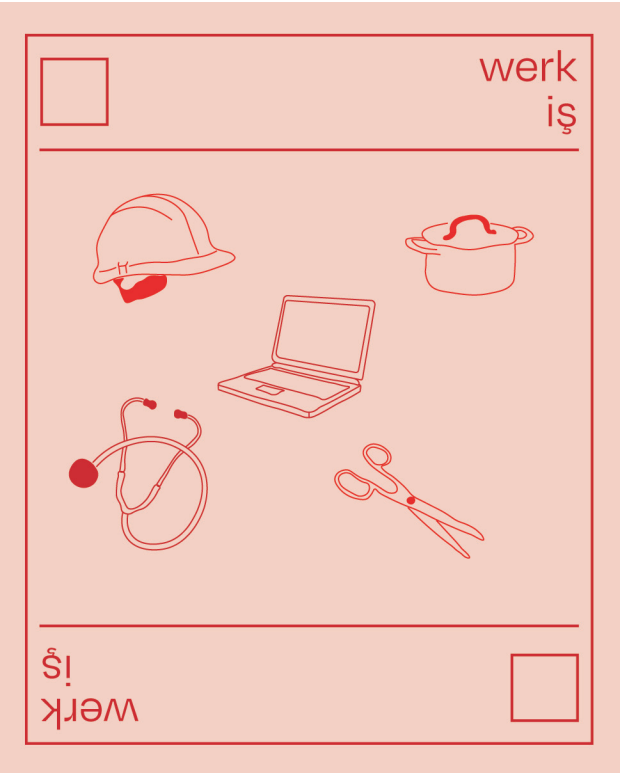
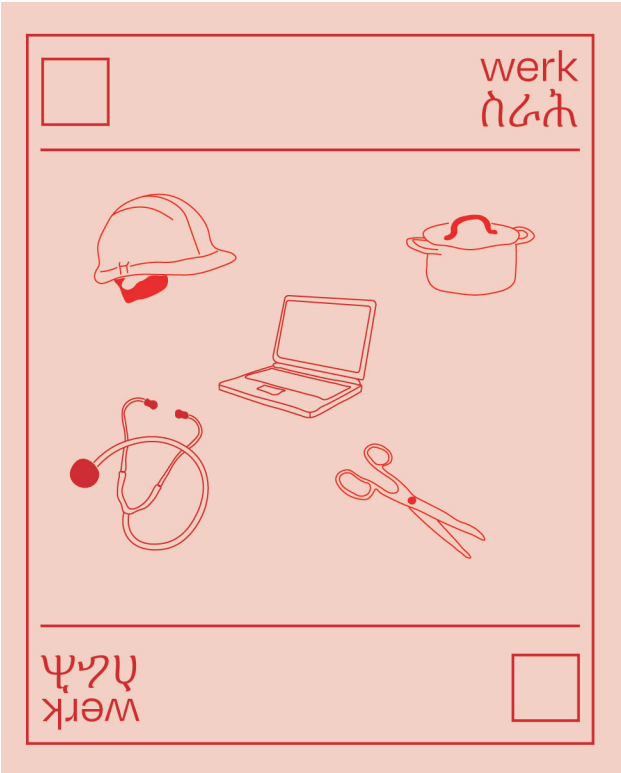
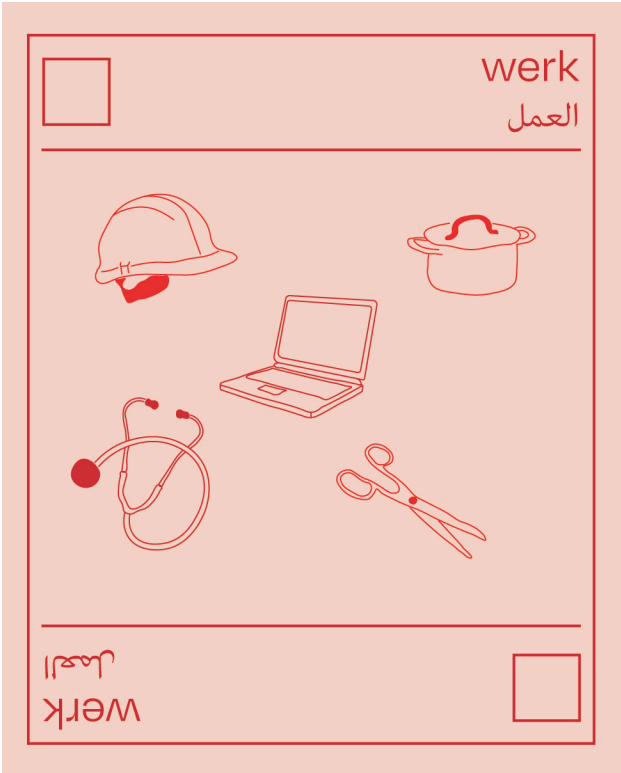
is dit
erg?

The mind map 'Levenswijze' (Lifestyle) is structured as follows:

- Levenswijze** (Central Node)
 - Contact met de gemeente**
 - Trajecten en workshops**
 - Brieven en berichten** ✓
 - Relaties**
 - Eigen community**
 - Familie**
 - Kinderen**
 - Netwerk in Nederland**
 - Social media**
 - School en kinderopvang**
 - Veilige familie en naasten**
 - Toegang tot zorg**
 - Emoties en gevoelens**
 - Zorgverzekering** ✓
 - Lichamelijke gezondheid**
 - Opleiding**
 - Taal**
 - Computer en telefoon / digitale skills**
 - Werk** ✓
 - Droombaan** ✓
 - Vrijwilligerswerk en stage** ✓
 - Pensioen** ✓
 - Uren en flexibiliteit** ✓
 - Contract** ✓
 - Werkvloer** (Circled in red)
 - Solliciteren en CV** ✓
 - Geld**
 - Inkomen**
 - Schulden**
 - Bijstandsuitkering**
 - Sparen en grote uitgaven**
 - Belasting**
 - Toeslagen en subsidies**
 - Thuis** - ✓
 - Rotterdam** ✓
 - Huis** ✓
 - In de wijk**



APPENDIX M: ALL ELEMENTS OF WERKKAART



☐

flexibiliteit & uren
ساعات العمل & المرونة بالعمل

flexibiliteit en uren
ساعات العمل & المرونة بالعمل

☐

☐

contracten
العقود العمل

contracten
العقود العمل

☐

☐

pensioen
التقاعد

pensioen
التقاعد

☐

☐

droombaan
وظيفة العمل التي تحلم بها

droombaan
وظيفة العمل التي تحلم بها

☐

☐

vrijwilligerswerk & stage
العمل التطوعي & التدريب

vrijwilligerswerk en stage
العمل التطوعي & التدريب

☐

☐

solliciteren & cv
التقديم على عمل & السيرة الذاتية

solliciteren & cv
التقديم على عمل & السيرة الذاتية

☐

☐

op de werkvloer
بيئة العمل

op de werkvloer
بيئة العمل

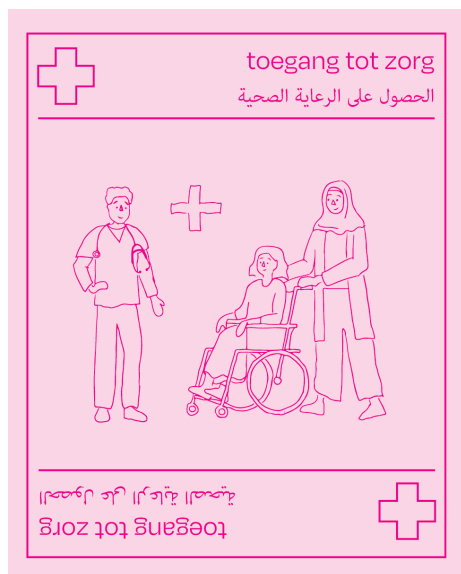
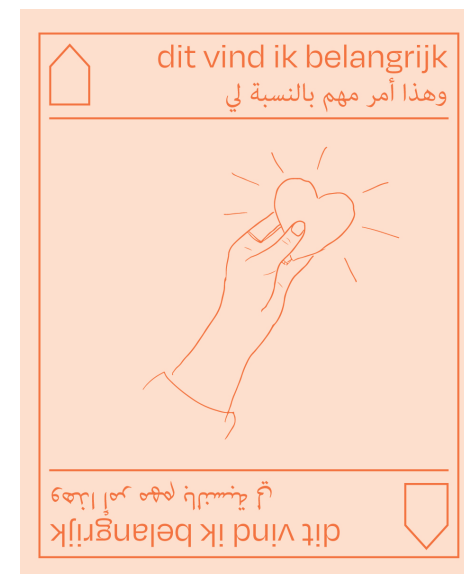
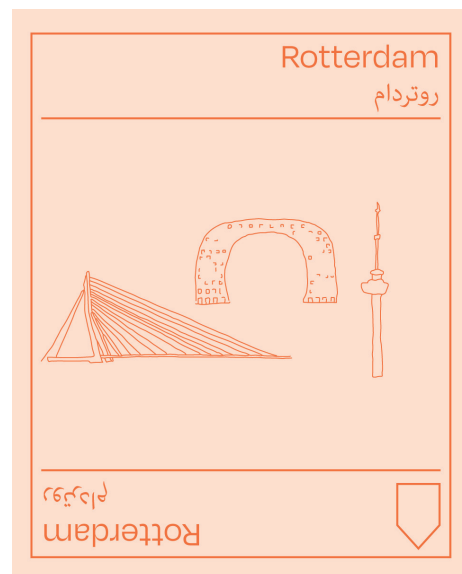
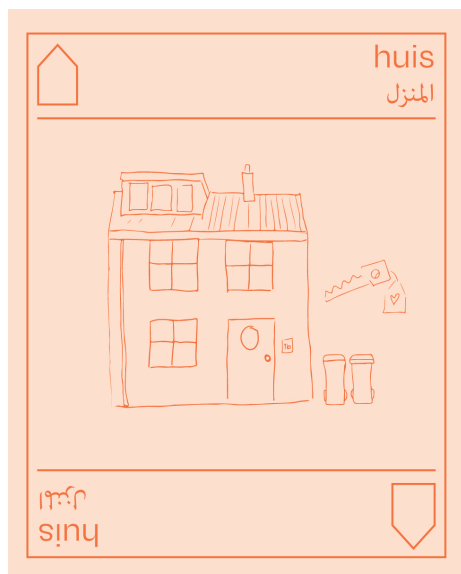
☐

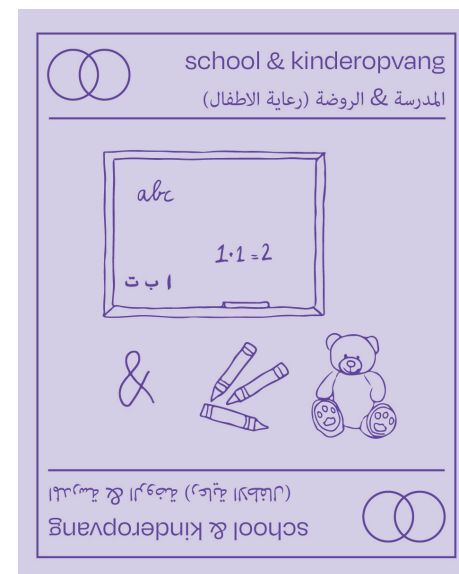
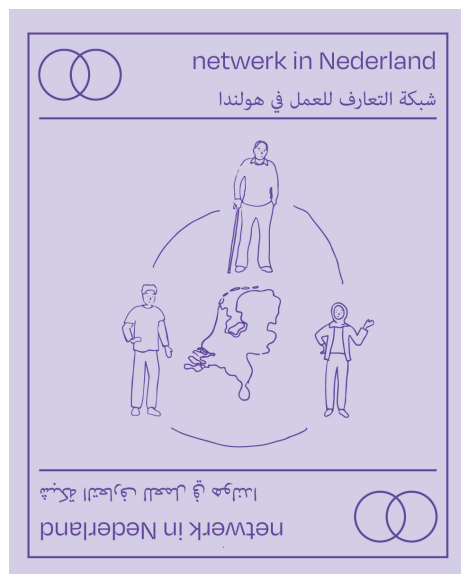
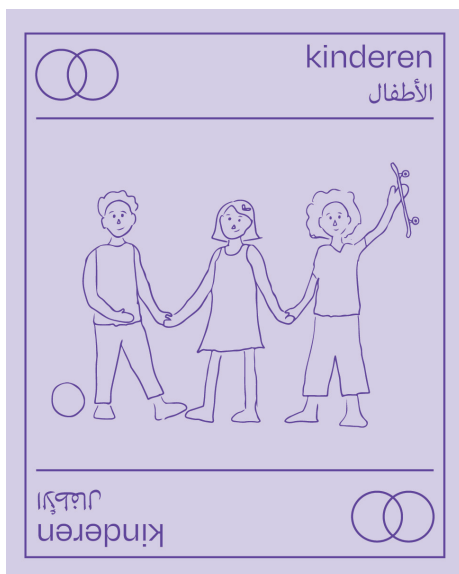
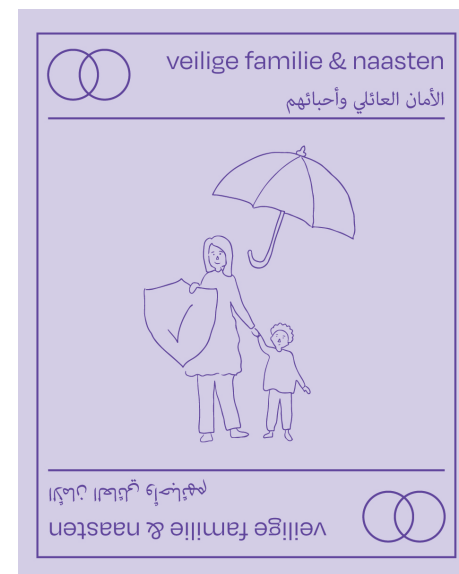
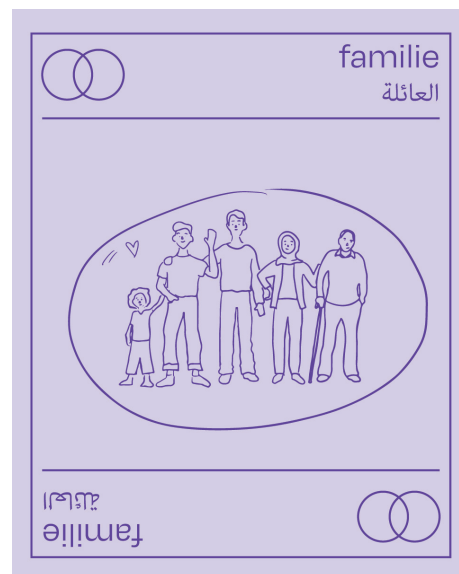
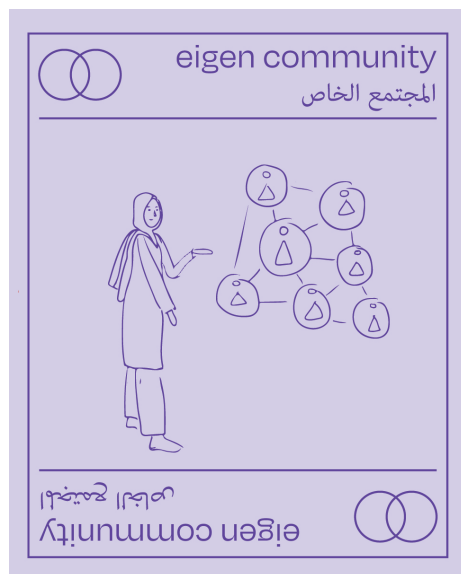
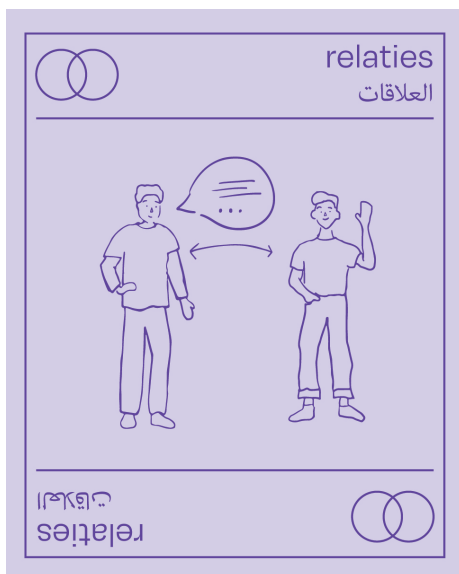
☐

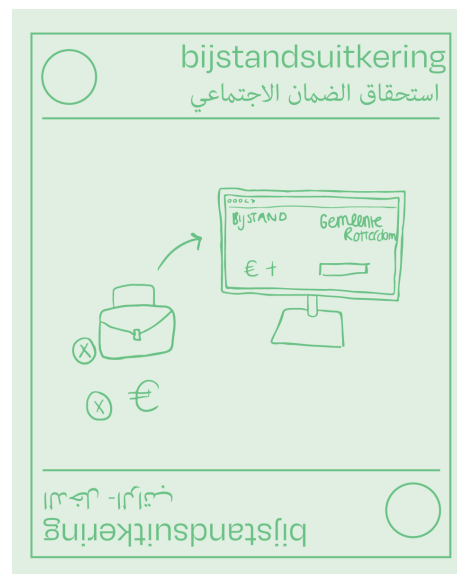
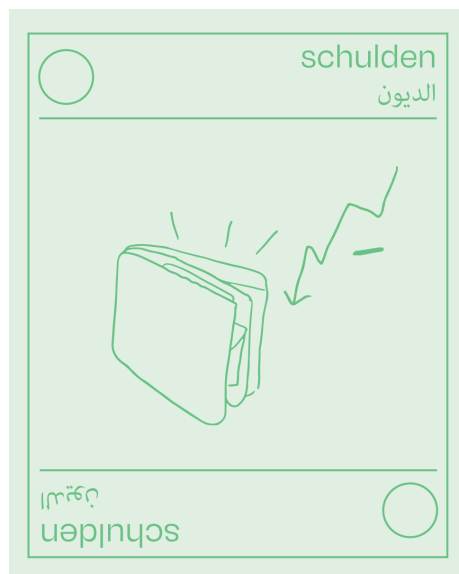
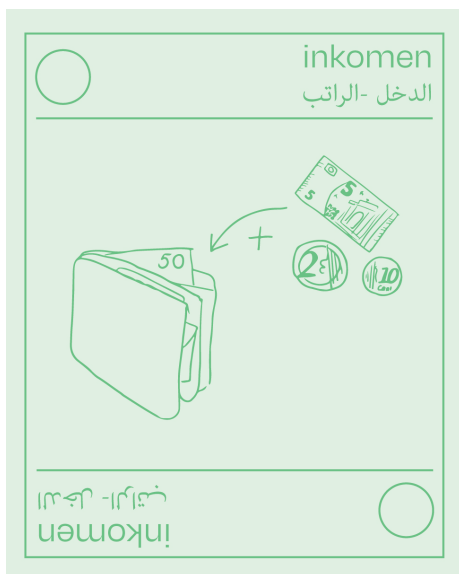
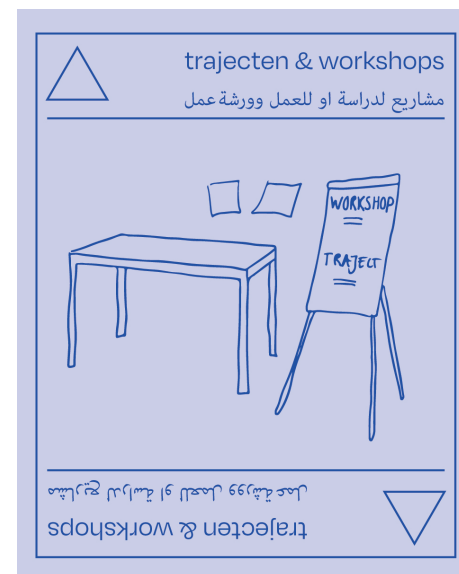
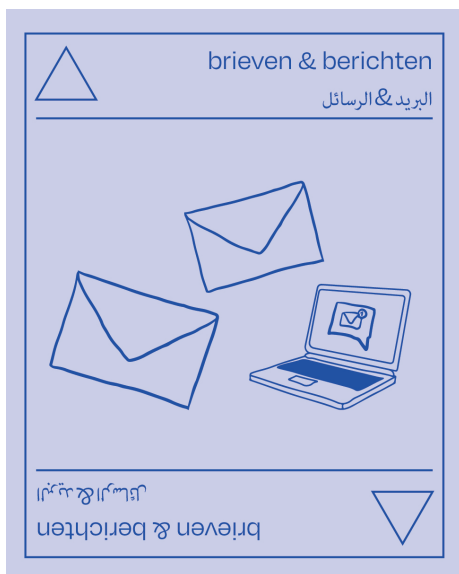
thuis voelen
الشعور بالامان

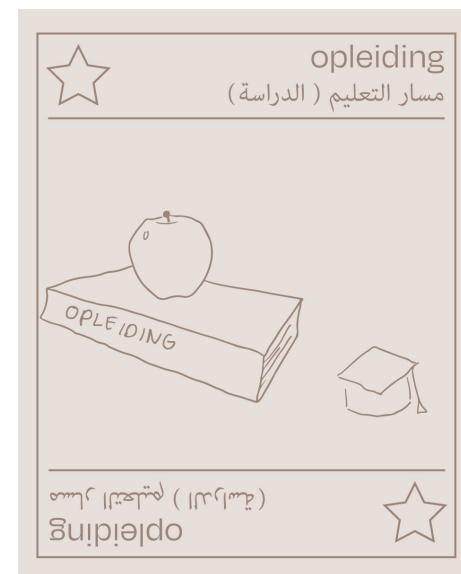
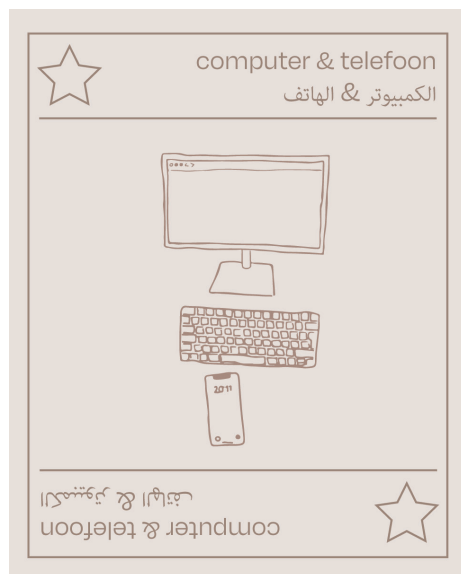
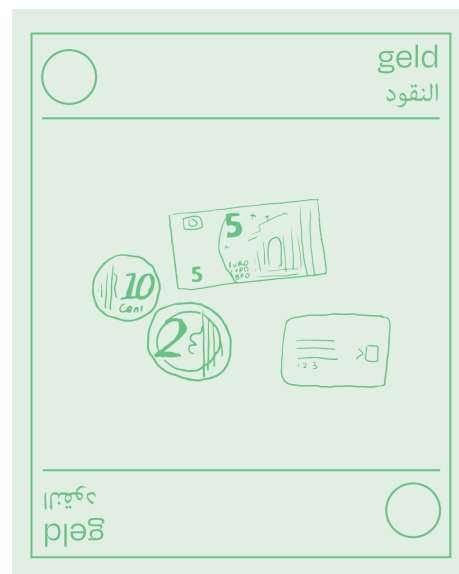
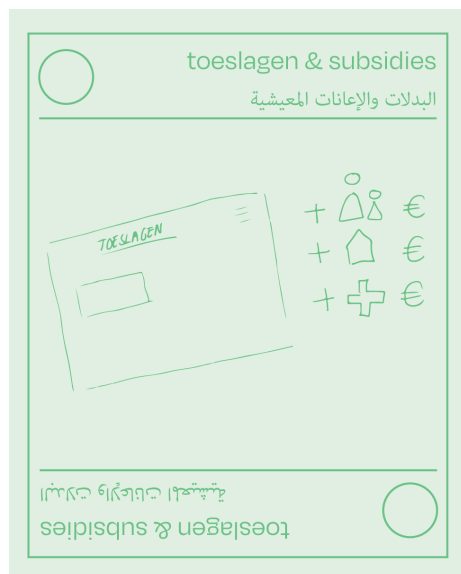
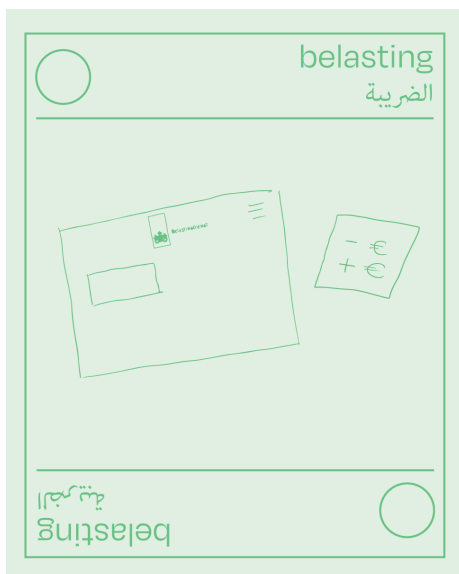
thuis voelen
الشعور بالامان

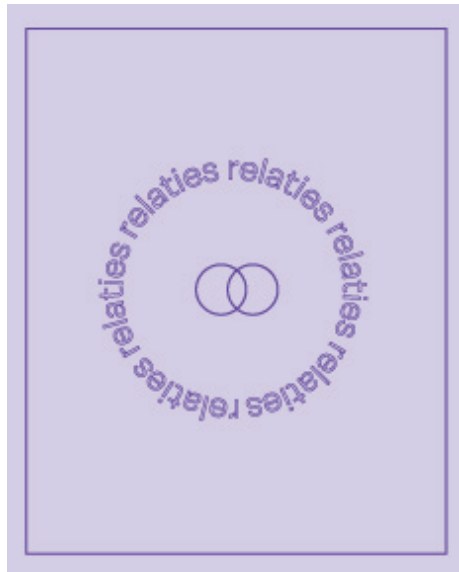
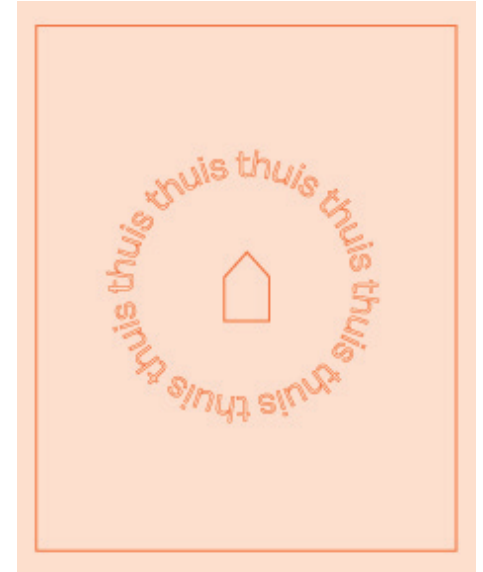
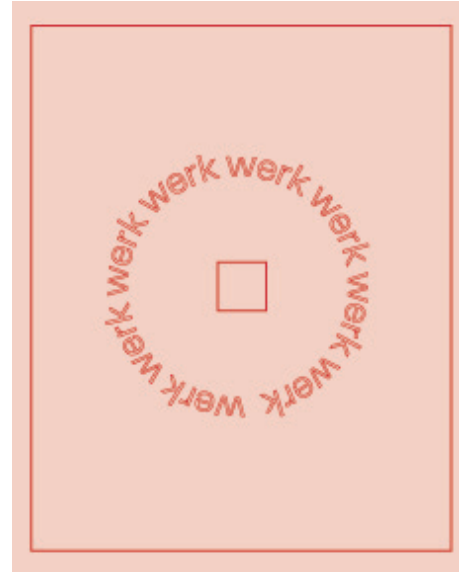
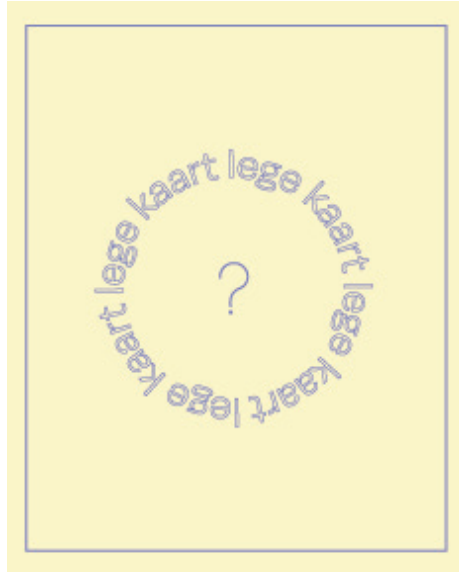
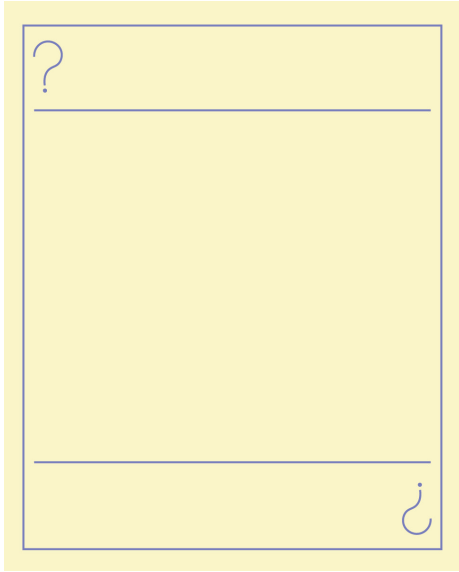
☐











afsprakengids



In deze afsprakengids kun je:

- de kans kaart invullen
- elkaar leren kennen
- bijhouden waar je het over hebt gehad
- brieven bewaren die je mee wil nemen
- Aantekeningen of notities opschrijven



في دليل المواعيد هذا ، يمكنك
-املاً بطاقة الفرصة
-لكي نتعرف علي بعض
-تتبع ما تحدثت عنه
-احفظ الحروف التي تريد أن تأخذها معك
-كتابة الملاحظات أو الملاحظات



Dit ben ik:

هذا أنا:

Ik woon al _____ maanden/jaren in Rotterdam

أعيش في روتردام منذ _____ شهور / سنوات

Dit vind ik leuk:

أحب هذا

Hier ben ik goed in:

أنا جيد في هذا

Deze (werk)ervaring heb ik:

لدي خبرة (العمل) هذه

In deze wijk woon ik:

أنا أعيش في هذا الحي



Geef op de kaart aan waar je woont met een

حدد على الخريطة المكان الذي تعيش فيه بدائرة



Dit is mijn consulent:

هذا هو مستشاري

Ik woon al _____ maanden/jaren in Rotterdam

أعيش في روتردام منذ _____ شهور / سنوات

Dit vind ik leuk:

أحب هذا

Hier ben ik goed in:

أنا جيد في هذا

Dit doe ik bij de gemeente Rotterdam:

هذا ما أفعله في بلدية روتردام

In deze wijk woon ik:

أنا أعيش في هذا الحي



Geef op de kaart aan waar je woont met een

حدد على الخريطة المكان الذي تعيش فيه بدائرة

De route voor kansen en perspectief

Dit is mijn kans!

هذه فرصتي

Nu ben ik hier

أنا هنا الآن

Hier ben ik begonnen

هذا هو المكان الذي بدأت فيه

طريق الفرص والمنظور

Teken en schrijf op deze tijdlijn wat je hebt gedaan, of meegemaakt wat invloed heeft op het vinden van werk.

Teken ook wat je perspectief is, waar zie je een kans? Wat wil je graag bereiken in Nederland?

Schrijf het hierna op de droomkaart, op de volgende pagina.

ارسم واكتب على هذا الجدول الزمني ما فعلته أو خبرته والذي كان له تأثير على العثور على عمل.

ارسم أيضًا وجهة نظرك ، وأين ترى فرصة؟ ماذا تريد
تصل في هولندا؟

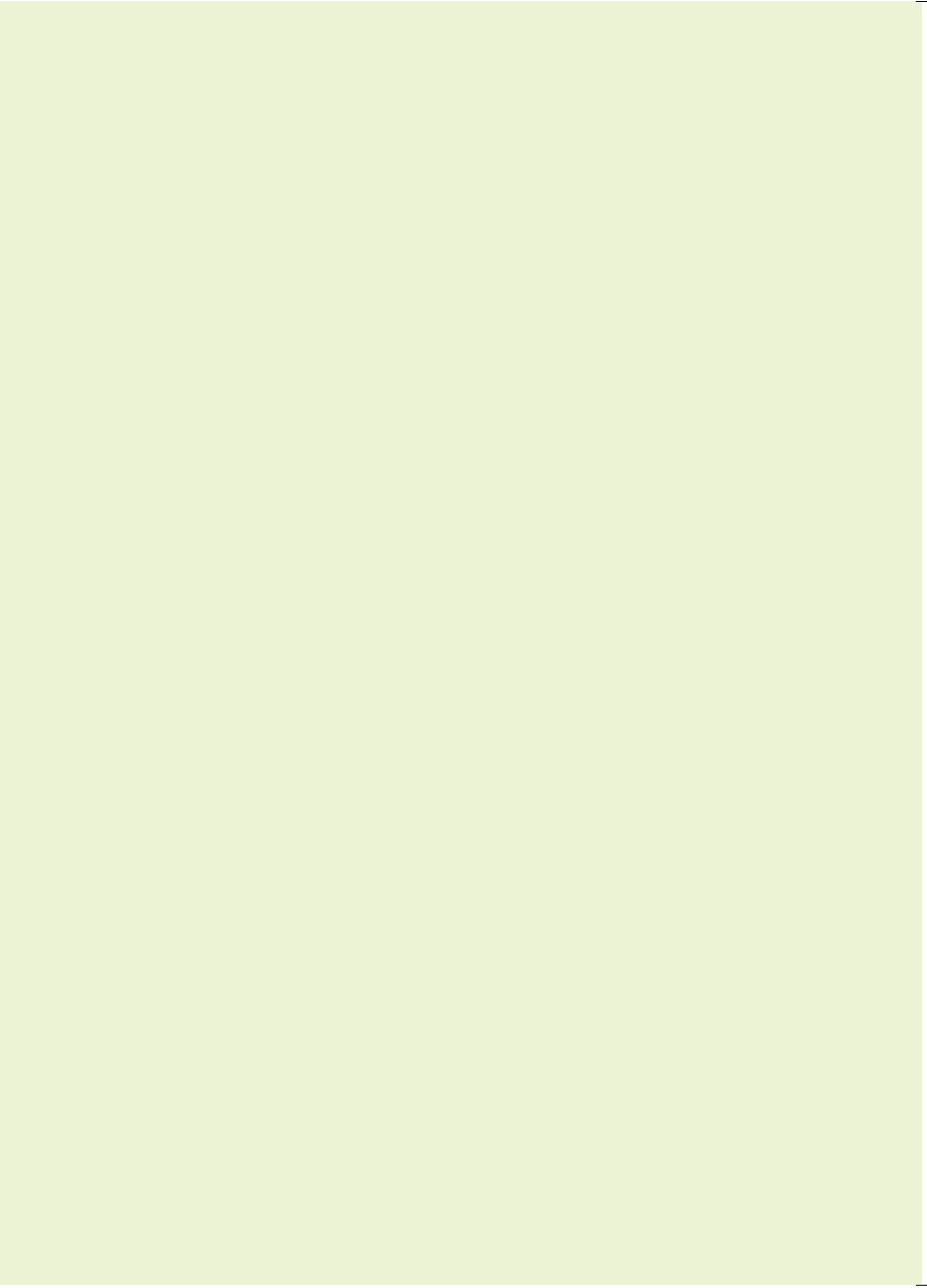
ثم اكتبها على بطاقة الأحلام في الصفحة التالية

kans kaart
بطاقة فرصة



kans kaart
بطاقة فرصة





kans kaart
بطاقة فرصة



kans kaart
بطاقة فرصة



Afspraken met de gemeente

We spreken elkaar elke ____ maanden op ____
tussen ____ en ____ uur.

Locatie:

Zo houden we contact met elkaar:

Nieuwe of andere afspraak

We spreken elkaar elke ____ maanden op ____
tussen ____ en ____ uur.

Locatie:

Zo houden we contact met elkaar:

اتفاقيات مع البلدية

_____ نلتقي كل _____ شهرًا في
بين _____ و _____ ساعة

موقع:

هكذا نبقى على اتصال

موعد جديد أو مختلف

_____ نلتقي كل _____ شهرًا في
بين _____ و _____ ساعة

موقع:

هكذا نبقى على اتصال

Voor de afspraak

قبل الموعد

Dit wil ik bespreken bij mijn volgende afspraak:

أريد مناقشة هذا في مواعي التالى



Werk
العمل



Huis
المنزل



Geld
النقود



Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية



Relaties
العلاقات



Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات



Leren en skills
التعلم والمهارات



Lege kaart
بطاقة فارغة

Ik heb een vraag:

عندي سؤال

Afspraak ____

Dit hebben we besproken:



Werk
العمل



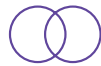
Huis
المنزل



Geld
النقود



Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية



Relaties
العلاقات



Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات



Leren en skills
التعلم والمهارات



Lege kaart
بطاقة فارغة

Afspraken die we hebben gemaakt:

الاتفاقيات التي أبرمناها

____ ميعاد

هذا ما ناقشناه

Voor de afspraak

Dit wil ik bespreken bij mijn volgende afspraak:

أريد مناقشة هذا في مواعيدي التالي



Werk
العمل



Huis
المنزل



Geld
النقود



Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية



Relaties
العلاقات



Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات



Leren en skills
التعلم والمهارات



Lege kaart
بطاقة فارغة

Ik heb een vraag:

عندي سؤال

Afspraak ____

Dit hebben we besproken:

-  Werk
العمل
-  Huis
المنزل
-  Geld
النقود
-  Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية
-  Relaties
العلاقات
-  Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات
-  Leren en skills
التعلم والمهارات
-  Lege kaart
بطاقة فارغة

Afspraken die we hebben gemaakt:

الاتفاقيات التي أبرمناها

____ ميعاد

هذا ما ناقشناه

Voor de afspraak

Dit wil ik bespreken bij mijn volgende afspraak:

-  Werk
العمل
-  Huis
المنزل
-  Geld
النقود
-  Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية
-  Relaties
العلاقات
-  Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات
-  Leren en skills
التعلم والمهارات
-  Lege kaart
بطاقة فارغة

Ik heb een vraag:

عندي سؤال

قبل الموعد

أريد مناقشة هذا في موعدي التالي

Afspraak ____

Dit hebben we besproken:



Werk
العمل



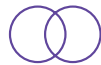
Huis
المنزل



Geld
النقود



Toegang tot zorg
الحصول على الرعاية الصحية



Relaties
العلاقات



Gemeente en organisaties
البلدية والمنظمات



Leren en skills
التعلم والمهارات



Lege kaart
بطاقة فارغة

Afspraken die we hebben gemaakt:

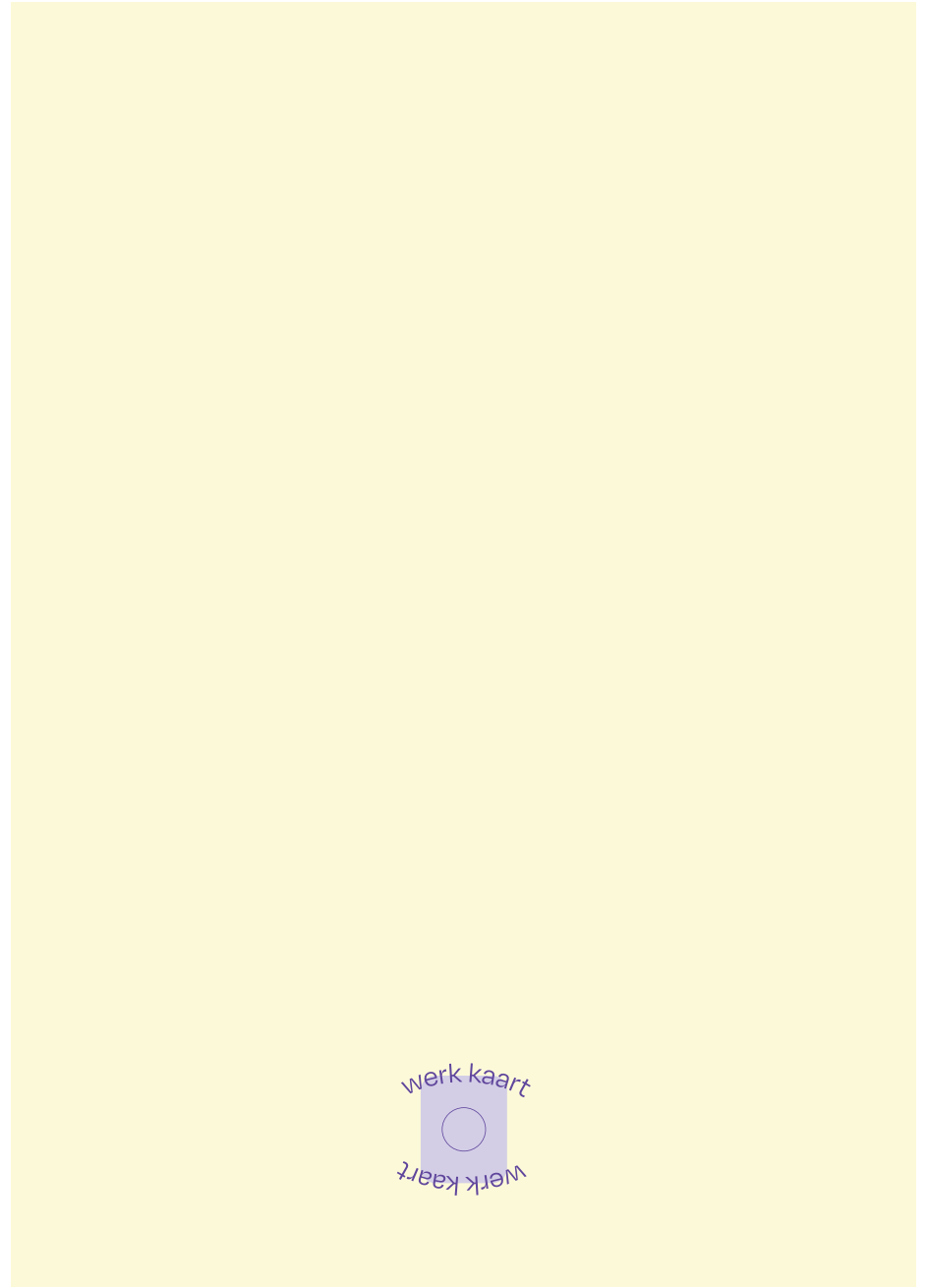
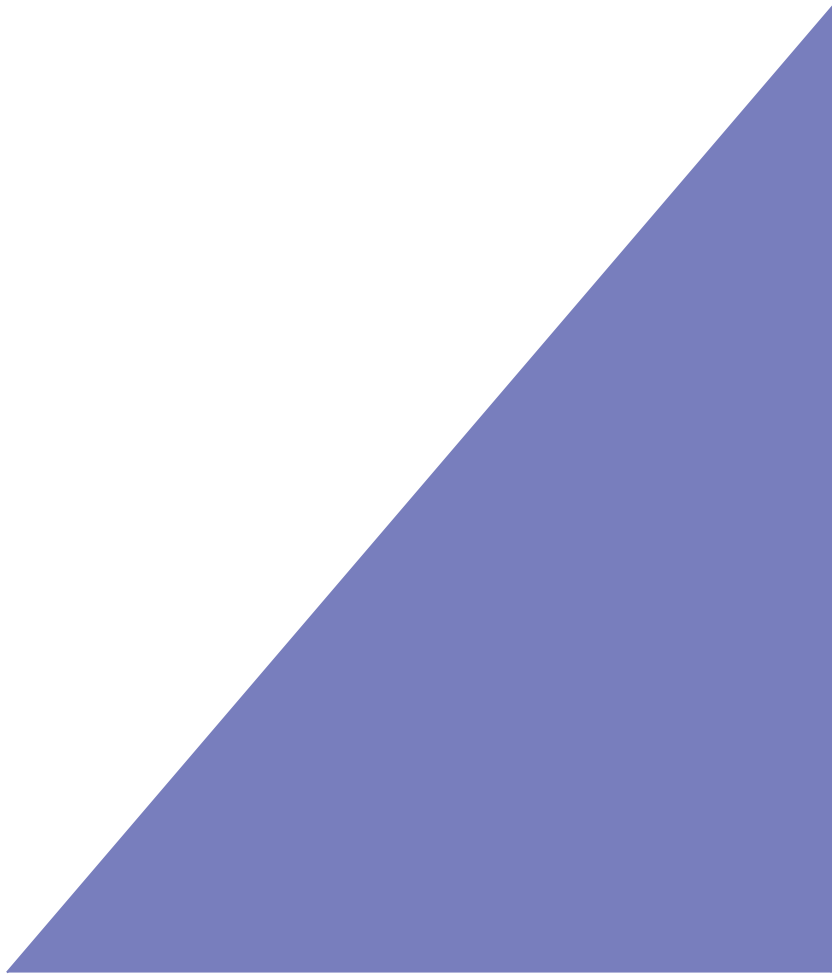
الاتفاقيات التي أبرمناها

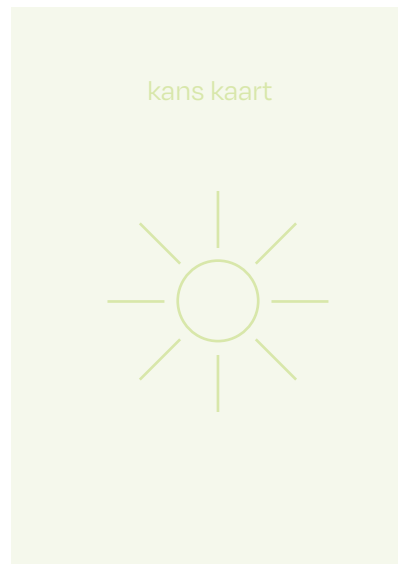
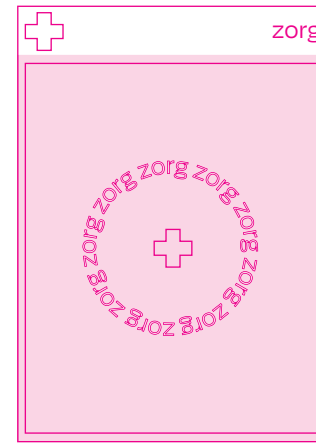
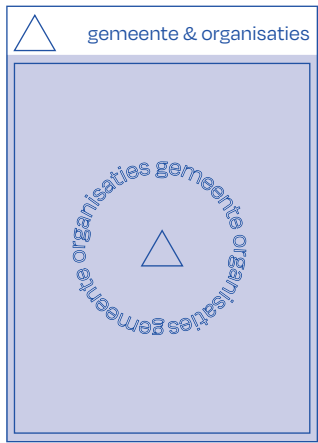
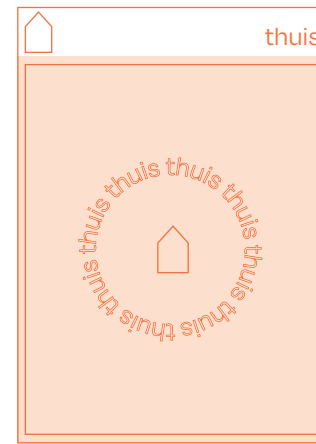
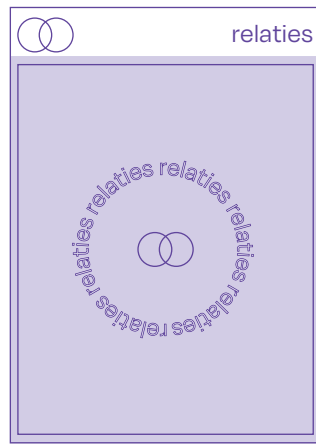
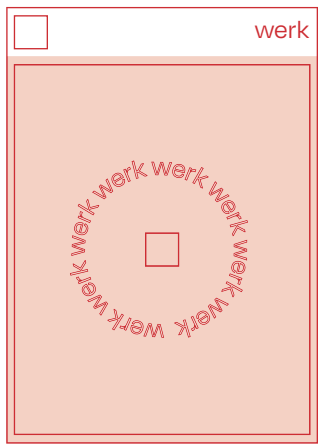
ميعاد ____

هذا ما ناقشناه:

Notities en aantekeningen

الملاحظات والشروح







samen werken naar werk



samen werken naar werk



Hoe gebruik je Werkkaart?

كيف تستخدم بطاقة العمل؟

Aantal spelers: 2
عدد اللاعبين: 2



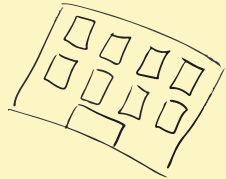
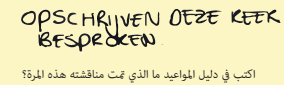
1e keer spelen
اللعبة لأول مرة



Thuis bekijken
عرض في المنزل



Vaker spelen: noteren afspraken
العب أكثر: اكتب دليل المواعيد



1 Leg de kaart op het onderbord.
ضع البطاقة على اللوحة السفلية.

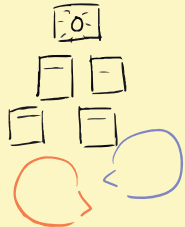


2 Nieuwkomer mag kaarten kiezen.
يجوز للوافد الجديد (حامل الحالة) اختيار البطاقات.



3 Professional mag kaarten kiezen.
محترف قد يختار بطاقات.

Het maakt niet uit hoeveel kaarten jullie allebei kiezen!
لا يهم عدد البطاقات التي تختارها



4 Bepaal de route voor het gesprek met de kanskaart in zicht.
تحديد مسار المحادثة مع بطاقة الفرصة في العرض.



5 Vul de afspraken samen in.
أملأ دليل المواعيد معًا.



Wat betekenen de kaarten en onderdelen?

ماذا تعني الخرائط والأجزاء؟

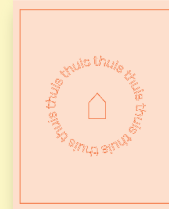
45x kaarten
45 بطاقة



Onderwerp kaart in twee talen
خريطة الموضوع بلغتين

Illustratie van het onderwerp
توضيح الموضوع

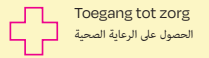
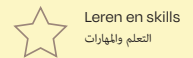
Kleur en icoon geven het thema aan
يشير اللون والرمز إلى الموضوع



Op de achterkant staat het thema van de kaart
على ظهر البطاقة هو موضوع

8 thema's
8 مواضيع

8 Verschillende thema's categoriseren de kaarten
مواضيع مختلفة تصنف البطاقات



1x afspraken gids



In de afspraken gids kan de nieuwkomer afspraken bijhouden en de kanskaart vinden.
في دليل المواعيد ، يمكنك تتبع المواعيد والعثور على بطاقة الفرصة.

1x onderbord



Op het onderbord kunnen alle kaarten worden neergelegd.
يمكن وضع جميع البطاقات على اللوحة السفلية.



APPENDIX N: EVALUATION MUNICIPAL OFFICER (1A)

Evaluatie prototype set-up (jongeren gemeente. al een keer gesproken)

Uitleg van tevoren: (10 min)

- Waar ben ik nu met mijn onderzoek? Waar heb ik op besloten te focussen?
- Doel wat ik er nu uit wil halen.
- Kan ik een foto maken (zonder gezicht) dat we hier samen aan het testen zijn?
- Hartelijk bedanken voor zijn tijd!

Testen met elkaar

*note, we zijn met z'n tweeën, dus we gaan samen de kaarten testen

Korte uitleg: (5 min)

Na ons gesprek heb ik alle interviews en inzichten verwerkt, en heb ik besloten verder te gaan kijken naar het gesprek tussen gemeente (of een andere organisatie) en nieuwkomer, die al in Rotterdam woont. Hoe kan er over de onderliggende redenen van zwart werken worden gesproken, zonder direct over zwart werken te praten? Hier heb ik een tool voor ontworpen die ik graag met je wil testen vandaag. Je kan alles zeggen van je denkt en vindt.

Vragen VOOR testen (5 min)

Wat is je eerste indruk?

Hoe denk je dat het werkt?

Daarna: uitleg interactie door mij en kaarten. Samen proberen. (10 min)

Uitleg afsprakenboekje

Misschien kunnen we het samen proberen, en kan je hierbij hardop denken als dat lukt?

Vragen achteraf: (10 min)

Wat zijn je eerste gedachten over het ontwerp?

Hoe spreken de illustraties en woorden, wat zijn je gedachten hierover?

Zie je jezelf dit gebruiken? En zou je dit willen uitproberen?

Welke verbeterpunten zie je?

DOEL TESTEN/EVALUATIE

Ontwerp kaarten zelf:

1. Spreken de illustraties?
2. Woorden op de kaarten?
3. Twee talen

Ontwerp kaarten

1. Het concept wederkerigheid, en regie in gesprek. Reactie?
2. Combinatie met afsprakenboekje.

Implementatie

1. Ziet x zichzelf dit gebruiken? / Zou hij het willen uitproberen?
2. Welke verbeterpunten heeft hij?

(10 min)

Dit ontwerp

...geeft regie aan de gemeente/organisatie

Weinig 0 1 2 3 4 5 6 7 Veel

...geeft regie aan de Rotterdamse nieuwkomer

Weinig 0 1 2 3 4 5 6 7 Veel

...vergroot het vertrouwen tussen nieuwkomer & gemeente/organisatie

Weinig 0 1 2 3 4 5 6 7 Veel

....raakt aan de onderliggende redenen van informeel werken

Weinig 0 1 2 3 4 5 6 7 Veel

APPENDIX O: EVALUATION MANO 1 (1B)

Testen stichting Mano

1 uur de tijd.

Planning

0. 17:00 – 17:05 binnenkomen, iedereen zichzelf introduceren
1. 17:05 – 17:10 Praktisch
 - a. Toestemmingsverklaring. Laptop in videostand. Telefoon klaar voor opnemen.
2. 17:10 – 17:15 project uitleggen
Tekst voor mezelf even uitgeschreven:
Voor mijn afstuderen doe ik een opdracht in samenwerking met OpenEmbassy, een onderzoeksbedrijf in Amsterdam. Ze doen op allerlei vlakken dingen voor nieuwkomers, van vragen beantwoorden tot opdrachten voor mensen in het systeem van integratie, daarnaast hebben ze zelf projecten opgezet. Zoals een platform voor nieuwkomers en werk, waarbij ze initiatieven en nieuwkomers koppelen. En ook bijvoorbeeld thuisonderwijsmaatjes, hierbij helpen vrijwilligers kinderen met huiswerk en andere dingen voor school.

Ze doen een project voor de gemeente Rotterdam, en daarbij onderzoek naar informeel werk en nieuwkomers (zwart werken). Ze willen graag mensen begeleiden naar formeel werk, maar het is lastig voor de gemeente in een handhavende en begeleiden-de rol. OE heeft onderzocht waarom mensen informeel werken, en dit gepresenteerd aan de gemeente. Jullie kunnen zelf denk ik al heel veel goede voorbeelden bedenken, maar je kan denken aan lastig te combineren met zorg voor kinderen. Bijvoorbeeld als alleenstaande moeder, geld nodig voor familie, schulden, of geen baan kunnen vinden die past bij behoeften. En nog vele meer.

Nu ben ik gaan kijken naar, hoe kan je praten over de onderliggende redenen van zwart werken, zonder het direct over zwart werken te hebben. Aangezien dit heel moeilijk, of niet kan.

Interactie voor

3. 17:15 – 17:25 Test ZONDER tool
 - a. Hiervoor heb ik een ontwerp bedacht, wat bijvoorbeeld door de gemeente of

stichting Mano zou kunnen worden gebruikt.

Maar, voordat ik het ontwerp laat zien. Lijkt het me interessant om te kijken met jullie hoe deze situatie is zonder een tool.

Hiervoor heb ik twee mensen nodig. Een iemand speelt de gemeente, en de ander speelt een nieuwkomer die zwart werkt. Ik heb persona's gemaakt, hier kan je er een van uitkiezen.

Voor de andere drie, wil ik vragen of jullie het rollenspel willen observeren. Hier heb ik de volgende kaartjes voor, hier kunnen jullie antwoord geven op een aantal vragen.

We doen dit ongeveer 5 minuutjes. En dan praten we even na!

4. 1725 – 1735 Uitleg ontwerp

Nu heb ik iets bedacht voor deze situatie. Je ziet hier 7 sets kaarten.

Het idee is dat, de gemeente of nieuwkomer het meeneemt en je kan aangeven door-middel van een kaart waarover je het wilt hebben. Er zijn ook lege kaarten als iets er niet opstaat. Bijvoorbeeld x x x, de ambtenaar legt er ook een achter. Zo hebben jullie samen de regie, in plaats van dat deze vaak bij de gemeente ligt.

De allereerste keer maak je een droomkaart samen, wat is jouw einddoel? Van een baan, tot kinderen laten studeren, tot een huis kunen komen. Zo zie je visueel altijd waar je naartoe wilt. Alleen dit laat ik vandaag even buiten de test, omdat ik vooral benieuwd ben naar de kaarten zelf vandaag.

Interactie na kaart

Jullie kunnen ze allemaal even rustig bekijken en vragen stellen.

Een kleine notitie, dit is het eerste prototype. Waar de X staat komt een tweede taal, dus Arabisch bijvoorbeeld.

Daarnaast is het afspraken-gids ook nog niet compleet. Hier kan je opschrijven

- a. Jullie kunnen het ontwerp bekijken en, als dat lukt hardop nadenken over wat je ziet.

5. 1735– 17:50 Testen situatie met ontwerp

Graag wil ik nu nog een keer een rollenspel doen, maar dan met interventie. Willen dezelfde twee mensen weer? In dezelfde rol? Of liever twee anderen.

De andere drie kunnen weer notities opschrijven op de volgende kaartjes.

6. 1750 - 1800 Reflectie

- a. Hoe vonden jullie om dit rollenspel te doen?
Hoe was het gesprek met tool in vergelijking met zonder?
Zijn er andere dingen die jullie graag willen delen.
- b. Feedback invullen

Cases Gemeente

Persona 1: Ik denk dat de nieuwkomer taalles nodig heeft, om Nederlands te verbeteren. Daarnaast, een opleiding om bijvoorbeeld een baan te krijgen in een sector waar mensen nodig zijn. Zoals de zorg.

Persona 2: Hij moet snel beginnen met studeren, hij is bijna 30. Hij heeft zijn diploma niet gehaald, dus we moeten tijd nemen om te kijken welke skills hij heeft.

Persona 3: Ze moet de baan aannemen die ik haar aanbied, ook al is dit niet wat ze wil. Ze moet zo snel mogelijk uit de bijstand.

Persona 4: Hij moet een BBL-opleiding doen en extra taalles nemen. Daarna komt het vinden van werk wel.

Dit valt me op tijdens het gesprek:

Contactpersoon: ~~moet~~ ^{moet} ~~lijst~~ ^{lijst} - informatie geven
oplossing geven

deelnemer: ~~moet~~ ^{moet} ~~in~~ ⁱⁿ ~~de~~ ^{de} ~~zelf~~ ^{zelf} met oplossing maar het helpt niet

Hoe zou je de relatie tussen deze personen beschrijven?

vriendelijk

Wie heeft regie in het gesprek?

contactpersoon

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- Verwelkomend - warme welkom
- Oordeel aanwezig in het gesprek
vanuit de contactpersoon: ik denk dat het voor jou goed is...
- bleef gemeente juist niet naar het verhaal van de deelnemer.

Hoe zou je de relatie tussen deze personen beschrijven?

- Ze staan niet op één lijn
- Veel advies vanuit de gemeente
- weinig vertrouwen in het gesprek

Wie heeft regie in het gesprek?

- Contactpersoon van de gemeente
- de nieuwkomer staat en stap lager.

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- Contactpersoon ~~is~~ ^{is} ~~en~~ ^{en} ~~de~~ ^{de} ~~deelnemer~~ ^{deelnemer}
zitten op één lijn
- gemeente verliest druk.

Hoe zou je de relatie tussen deze personen beschrijven?

- er is meer vertrouwen in het gesprek
tussen de gemeente en de deelnemer
- de deelnemer komt zelf met de oplossing

Wie heeft regie in het gesprek?

De deelnemer heeft meer de regie.
- de deelnemer vertelt zijn verhaal op haar manier

APPENDIX P: EVALUATION MANO 2 (2A)

Test bij Stichting Mano

Donderdag 23/02/2023, 17:00 - 18:00

Doel: Evalueren illustraties op een aantal geselecteerde kaarten + manual

Set-up:

Intro (5min):

Danken voor tijd! Opnemen geluid? Dezelfde consent form van vorige keer. Bij deze test wil ik graag met jullie focussen op de illustraties op de kaarten, en een manual die ik heb gemaakt. Je kan alles zeggen wat je denkt en laat vooral weten als een vraag niet duidelijk is. Daarnaast, als je het niet weet, is dat ook oké natuurlijk!

Evaluatie (45 min):

Usability (15 min):

De tekenstijl van de illustraties. Sluit dit aan?

Over 5 verschillende kaarten

Begrijpbaarheid van de illustraties

Over 5 verschillende kaarten

Begrijpbaarheid van de manual. Combinatie illustraties tekst hier

Manual twee kanten

Experience (15 min):

Hoe denken jullie dat nieuwkomer de illustraties op de kaarten ervaren?

Wat heeft dit voor invloed als dit ontwerp wordt gebruikt in een gesprek bij de gemeente?

Effect (15 min):

Zouden de illustraties verhelderend kunnen zijn voor een verscheidenheid aan mensen?

Combinatie woorden en tekst

Inclusiviteit van de illustraties

Napraten (5min):

Danken voor tijd!

Verdere onderwerpen die opkomen bespreken.

APPENDIX Q: EVALUATION OPENEMBASSY (2B)

Set-up testen kantoor 18/02

DOEL

Om eruit te halen, het effect, wat wil je nou dat het veroorzaakt? En op korte termijn in dit geval, in dat gesprek, het andere; Usability. Snappen mensen wat ze ermee kunnen doen, zoals ik had bedacht. Vrij praktisch, ergonomische vraag. En de experience, hoe zitten ze erbij. Comfortabel. Die drie zou je kunnen gebruiken om te snappen waar kijk ik nou naar.

Plus:

Wat denken ze er van vanuit het perspectief van OpenEmbassy

SET-UP

- De gehele maandagmiddag 20/02 in een besprekkamer op kantoor.
- Een plek met alle materialen (extra tafel in de ruimte/ stoelen?), zodat ieder een deze kan bekijken
- Telefoon: opgeladen en onderdelen opnemen.
- Toestemming vragen voor opnemen en foto's
- Laptop: google forms open die iedereen kan invullen/ link ready om door te sturen dat ze het zelf kunnen invullen
- Tijd: A4 met tijdsblokken waar iedereen zich kan inschrijven. --> overzicht wie wanneer kan, en ook handig om het te weten voor hen.

<https://forms.gle/gXeyWLeBnvRS5tUNA>

TEST VOOR 2 PERSONEN (20 min)

Goal: product samen uitproberen 1x zonder 1x met
Samen uit proberen & samen reflecteren

1. Introductie (1 min)

Dankjewel voor je tijd! Dit is wat we vandaag gaan doen ...

Jullie zijn met z'n tweeën, dus jullie kunnen samen het product gaan uitproberen. Is het goed als ik ons gesprek opneem? En mag ik foto's maken?

2. Usability: (3 min)

Hoe denk je jullie dit product samen kunnen gebruiken?

Wat is je eerste indruk? Wat valt je op?

3. Effect, uitproberen 1 (5 min)

Laten we samen proberen de route voor het gesprek te maken. Ik heb vier persona's, met een bijpassend doel van de klantmanager of werkconsulent. Laten we deze uitproberen in de vorm van een rollenspel. De eerste keer doen we het gesprek ZONDER de kaarten!

4. Effect, uitproberen 2 (5 min)

En nu hetzelfde gesprek, maar dan met de Werkkaart vraag, wisselen van rol?

5. Experience en Reflectie + (stakeholder stand punt OpenEmbassy) (5min)

- Hoe vond je het om dit uit te proberen? Wat viel je op tijdens het rollenspel?
- Wat was voor jullie het verschil met en zonder de kaarten?
- Zou je de kaarten linken aan de onderliggende redenen van zwart werken? Waarom wel of niet?
- Wat denk je dat Werkkaart kan betekenen voor OpenEmbassy, waar zie je aanbevelingen? En, vanuit het gemeente perspectief?

6. Einde (1min)

Dankjewel voor je tijd! Ik heb ook nog een google forms met een aantal korte vragen, invullen duurt ongeveer 5 min. Hij staat klaar op de laptop, dus je kan 'm daar invullen! Of even in je eigen tijd later vandaag doen.

TEST VOOR 3 PERSONEN OF MEER (30min)

Goal: product samen uitproberen 1x zonder 1x met

Extra: observeerder!

1. Introductie (1 min)

Dankjewel voor je tijd! Dit is wat we vandaag gaan doen ...

Is het goed als ik ons gesprek opneem? En mag ik foto's maken?

2. Usability: (4 min)

Hoe denk je jullie dit product samen kunnen gebruiken?

Wat is je eerste indruk? Wat valt je op?

3. Effect, uitproberen 1 (5 min)

Laten we samen proberen de route voor het gesprek te maken. Ik heb vier persona's, met een bijpassend doel van de klantmanager of werkconsulent. Laten we deze uitproberen in de vorm van een rollenspel. De eerste keer doen we het gesprek ZONDER de kaarten!

Ik wil 2 van jullie vragen dit te doen, en aan de andere(n) te vragen om te observeren.

Aan het einde, dus na de twee rollen spelen, reflecteren we hierop.

4. Effect, uitproberen 2 (10 min)

En nu hetzelfde gesprek, maar dan met de Werkkaart --> vraag, wisselen van rol?

5. Experience en Reflectie + (stakeholder stand punt OpenEmbassy) (10min)

- Observeerders: wat viel jullie op, met name met verschil met en zonder de kaarten?

- Zou je de kaarten linken aan de onderliggende redenen van zwart werken?

Waarom wel of niet?

- Wat denk je dat Werkkaart kan betekenen voor OpenEmbassy, waar zie je aanbevelingen? En, van uit het gemeente perspectief?

6. Einde (1min)

Dankjewel voor je tijd! Ik heb ook nog een google forms met een aantal korte vragen, invullen duurt ongeveer 5 min. Hij staat klaar op de laptop, dus je kan 'm daar invullen!

Of even in je eigen tijd later vandaag doen.

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- perspectief
- wilt baan, geeft aan waargedins, werkervaring
- kreeg een idee van kwadde situatie

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- "waar wil jij het over hebben?" → wordt niet standaard gevraagd misschien?
- meer open, indirect sturend, allebei even veel kaarten
- ~~zeet~~ hoe lang duurt een gesprek, belangt data als van bed komt
- instructie: om & om
- beginnen met feed
- eerder vragen naar perspectief van lina "allebei een kaart bijgeeld, waarom?"
- makkelijker om achter de bewegingen komen van lina wat met elkaar te maken heeft
- verschil: je begint al met een globale invulling: makkelijker verbanden te zien
- - prioriteit geven
- - makkelijker doorvragen omdat 't al is ingevuld en dat is niet
- hoeft uitsen
- eerder verbandend
- guiding questions / instructies voor gebruik
- "waar zullen we het ~~end~~ over hebben?"
- symbolen naar zijden voor plaatsen

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- km leidt het gesprek → focus op taal
- opleiding → veel context weinig inbreng voor de nieuwwoner

Dit valt me op tijdens het gesprek:

- km neemt wel meden met begeleiden, is dat de bedoeling?
- leg je eerst je reis neer? of praat je je kaart.
- km kan nog steeds wel richting geven
- ↓
- wellicht belangrijke om eerst echt plaats te maken voor de agenda van de nieuwwoner

APPENDIX R: GOOGLE FORMS



Test Werkkaart

Hoi! Heel fijn dat je Werkkaart net heb getest. In deze Google Forms wil ik je vragen om een aantal vragen te beantwoorden over de test en het ontwerp. Als iets onduidelijk is, vraag het vooral aan mij!

Wat viel je op tijdens het uitproberen van Werkkaart? *

Jouw antwoord

Hoe was de regie over het gesprek, wanneer je deze voerde ZONDER werkkaart?
(Test alleen met mij? Dan hoeft je deze vraag niet in te vullen!)

- ☐ De consulent van de gemeente had alle regie
- ☐ De nieuwkomer had alle regie
- ☐ Ze hadden samen de regie in handen
- ☐ Dit verschilde per moment in het gesprek

Waarom zou je de regie zo omschrijven?
(Test alleen met mij? Dan hoeft je deze vraag niet in te vullen!)

Jouw antwoord

Hoe was de regie over het gesprek, wanneer je deze voerde met Werkkaart? *

- ☐ De consulent van de gemeente had alle regie
- ☐ De nieuwkomer had alle regie
- ☐ Ze hadden samen de regie in handen
- ☐ Dit verschilde per moment in het gesprek

Waarom zou je de regie zo omschrijven? *

Jouw antwoord

Wat heeft de machtsverhouding tussen nieuwkomer en gemeente voor invloed op het gebruik van Werkkaart? Kan het gesprek symmetrisch worden? *

Jouw antwoord

Hoe raakt Werkkaart aan de onderliggende redenen van zwart werken?

Jouw antwoord

Zou het gebruik van Werkkaart, op de lange termijn (bijvoorbeeld minimaal 3 keer gebruikt) tot meer vertrouwen kunnen leiden tussen nieuwkomer en consulent? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet? *

Jouw antwoord

Wat zou Werkkaart kunnen betekenen voor OpenEmbassy? *

Jouw antwoord

Heb je praktische tips of aanbevelingen voor het ontwerp? Of andere dingen die graag nog kwijt wil over Werkkaart? *

Jouw antwoord

Wat viel je op tijdens het uitproberen van Werkkaart?

4 antwoorden

Het kan een goed middel zijn om vertrouwen op te bouwen

het viel op dat ik voor het eerst mee kan denken over mijn weg in Nederland, en dus wordt het niet vanzelfsprekend voor mij bepaald

dat ik (in de rol van de gemeente) eerder geneigd was om uit nieuwsgierigheid te vragen naar waarom iemand bepaalde kaarten heeft neergelegd. en dat het makkelijk is om daarop terug te komen, ik merkte dan ook dat ik expliciet naar de kaarten verwees en ernaar wees

Mooi uitgewerkt, wel veel kaarten om snel te bekijken en behandelen tijdens een test, maar opzich voor de 'test' geen probleem.

Hoe was de regie over het gesprek, wanneer je deze voerde ZONDER werkkaart?

(Test alleen met mij? Dan hoeft je deze vraag niet in te vullen!)

4 antwoorden

 [Kopiëren](#)



- De consulent van de gemeente had alle regie
- De nieuwkomer had alle regie
- Ze hadden samen de regie in handen
- Dit verschilde per moment in het gesprek

Waarom zou je de regie zo omschrijven?

(Test alleen met mij? Dan hoeft je deze vraag niet in te vullen!)

3 antwoorden

Omdat de klantmanager al een doel had wat er besproken moest worden

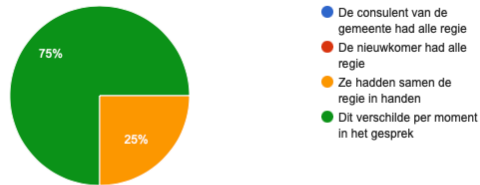
de gemeente bepaald over welke onderwerpen er vragen worden gesteld. Bij het spelen met kaarten, is het alsnog de gemeente die vragen stelt, maar de nieuwkomers heeft wel meer regie over de onderwerpen waar de vragen over zullen gaan

De gemeente consulent in ons gesprek nam duidelijk het voortouw in het gesprek en zette direct de agenda: 'we gaan het vandaag hebben over..' er was geen mogelijkheid voor de nieuwkomer om hier tussen te koemen

Hoe was de regie over het gesprek, wanneer je deze voerde met Werkkaart?

 Kopiëren

4 antwoorden



Waarom zou je de regie zo omschrijven?

4 antwoorden

De klantmanager had alsnog de neiging om de agenda mee te bepalen ookal was de nieuwkomer eerst aan zet

d

Ik zou niet zeggen 'samen de regie' omdat dit voor mij het gevoel oproept dat ze ook dezelfde belangen hebben, en dat is niet altijd zo. Ik zou eerder zeggen, dat de regie telkens wisselde en dat de kaarten een tool waren om de regie in het gesprek weer terug te nemen (bijvoorbeeld door te vragen 'waarom heb je deze kaart neergelegd' of door als tegenreactie iets te zetten wat ook weer verwijst naar de kaarten 'daarom heb ik deze kaart opgelegd')

Desondanks de kaarten er voor zorgen dat en de nieuwkomer en de gemeente consultant de agenda kunnen bepalen, zag je dat onze consultant toch de regie in handen nam, wanneer de nieuwkomer 1 kaart pakte, begon de consultant direct met een 'ja maar'.

Wat heeft de machtsverhouding tussen nieuwkomer en gemeente voor invloed op het gebruik van Werkkaart? Kan het gesprek symmetrisch worden?

4 antwoorden

Die machtsverhouding mag in training of aanvullend materiaal explicieter genoemd worden. Ook met de kaarten kun je als klantmanager nog sterk de regie uitoefenen.

het word niet van te voeren bepaald voor de nieuwkomer

Ik denk dat er altijd een machtsverhouding zal blijven bestaan, want de gemeente bepaald of de nieuwkomer de uitkering houdt (in het geval van onze situatie, bij Linda). Dat zal altijd tot een machtsverhouding blijven leiden. als de nieuwkomer een baan heeft, is dat natuurlijk anders. Maar in de situatie dat de nieuwkomer een uitkering ontvangt blijft er een onbalans. Maar ik denk wel dat de kaarten kunnen helpen dat de machtsverhoudingen niet zover doorslaan en in de weg staan voor een relatief open gesprek.

Het heeft een grote invloed, ik denk dat de consultant, juist ook omdat ze het zo gewend zijn, snel de regie in handen neemt. Duidelijke begin regels: start eerst allebei echt de agenda voor het gesprek begint.

Hoe raakt Werkkaart aan de onderliggende redenen van zwart werken?

4 antwoorden

ik zag de directe link met zwartwerken niet meteen maar ook omdat ik daar weinig/geen kennis over heb. Juisat de brede aanpak en onderwerpen zijn interessant in dat kader want er kunnen veel redenen aan ten grondslag liggen. Ik heb ook niet alle kaarten kunnen lezen.

het creëert een draagvlak van vertrouwen

je kunt er jouw motivatie om te werken in uiten en je kunt uiten onder welke voorwaarden werk voor jou mogelijk is (bijvoorbeeld flexibel werk, ivm zorg voor de kinderen). en het laat ook zien wat de gemeente denkt dat er nodig is om te gaan werken en wat nieuwkomers denken dat er nodig is om te gaan werken. dat zal lang niet altijd overeen komen. het is goed om te achterhalen als gemeente wat weet over de toegang tot fomreel werk en wat de kennisbronnen zijn (bijvoorbeeld; ik ben vaak afgewezen omdat ik geen B1 taalniveau heb, of ik heb gehoor dat je eerst kinderopvang geregeld moet hebben). , en vervolgens is het ook cruciaal dat de gemeente een reeël beeld heeft van wat toeganag tot de formele arbeidsmarkt inhoud (zijn gecertificeerde diploma's en bepaalde taalniveau's echt zo sterk van belang? of zijn het vooral goede netwerken die je aan een baan helpen? bijvoorbeeld)

Naar mijn idee goed, het geeft veel opties tot onderwerpen, plus de lege kaarten die ruimte geven voor eigen invulling

Zou het gebruik van Werkkaart, op de lange termijn (bijvoorbeeld minimaal 3 keer gebruikt) tot meer vertrouwen kunnen leiden tussen nieuwkomer en consulent? Zo ja, waarom wel? Zo nee, waarom niet?

4 antwoorden

Ja, als de klantmanager zich aan de regels houdt en de nieuwkomer op zijn/haar tijd/merites de agenda mag bepalen

ik denk het van wel, dan worden nieuwkomers gewend aan dit methode

ja, ik denk het wel. omdat je geen vragen vanuit aannames stelt, maar echt ingaat op wat de ander wilt bespreken.

Wellicht wel, wanneer correct gebruikt denk ik dat de autonomie over het gesprek bij de nieuwkomer leggen en de consulent daardoor in de rol van ondersteuner van de nieuwkomer te zien, iemand die naast jou staat en meekijkt ipv iemand die zijn eigen pad kiest en aan jou 'opdringt'

Wat zou Werkkaart kunnen betekenen voor OpenEmbassy?

4 antwoorden

Als best practice voor gemeenten in het kader voor M&E. De agenda die de nieuwkomer opstelt aan de hand van de kaarten is ook een databron (als je al die agenda's naast elkaar legt, wat zijn dan veelvoorkomende onderwerpen?)

het zou een goed middel zijn om een brugje te bouwen

inzetten in trainingen met klantmanagers, maar ook mogelijk inzetten in vervolgspraken in het actieonderzoek (eerste meeting voor kennis te maken en rollen te bespreken, als dat is besproken ga je focussen op acties. in een vervolgmeeting (waarin de rolverdelingen duidelijker zijn al), kun je de kaarten inzetten om te waarborgen dat de input voor het gesprek gelijkwaardig is

Veel toepasbaar: wellicht in het actieonderzoek, maar ook in combinatie met gemeenten

Heb je praktische tips of aanbevelingen voor het ontwerp? Of andere dingen die graag nog kwijt wil over Werkkaart?

4 antwoorden

-

het kan ter voorbereiding een online versie handig zijn

die heb ik hierboven, als antwoord op de vraag van machtsverhoudingen, gedeeld. dus over wat het vereist van de gemeente om een gesprek te voeren over toeleiding tot formeel werk -> inzicht in wat iemands beeld is van formeel werk en zelf ook daadwerkelijk kennis over de toegang tot formeel werk specifiek voor nieuwkomers. mocht je nog vragen hebben of uitleg over een antwoord willen, dan let me know! Groetjes,

Wellicht een start-template voor consulent en nieuwkomer, waarin zij écht eerst hun eigen de agenda opstellen voordat ze het gesprek beginnen

