

The image is a graphic design layout. It features a large light beige rectangle on the left. To its right is a large orange rectangle. Below the orange rectangle are two smaller rectangles: a green one on the left and a light blue one on the right. The text 'MOMENTUM' is positioned on the beige background, with a white cloud-like shape behind the letters 'O', 'E', and 'N'.

M O M E N T U M

Design Thinking
Toolkit

Hi! Wij zijn Momentum

Ontwerpbureau voor zorg & welzijn

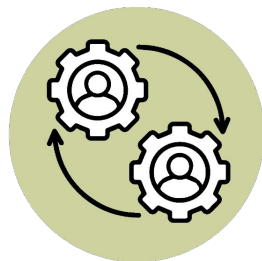
MO
MENT
UM



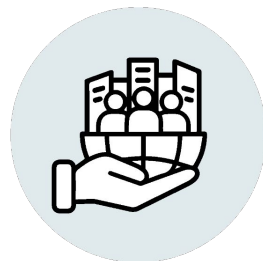
Design Thinking

Voor uitdagingen in de publieke sector

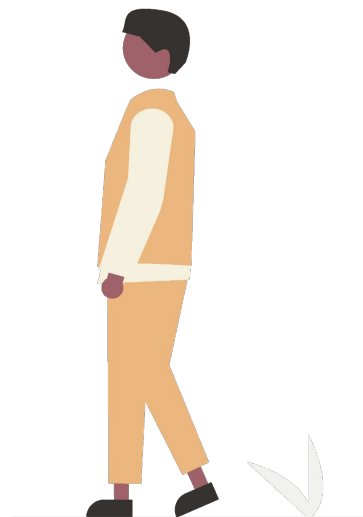
Vertrouwde aanpak
voldoet niet aan complexe
omstandigheden



Maatschappelijke
vraagstukken,
opgaven en transities



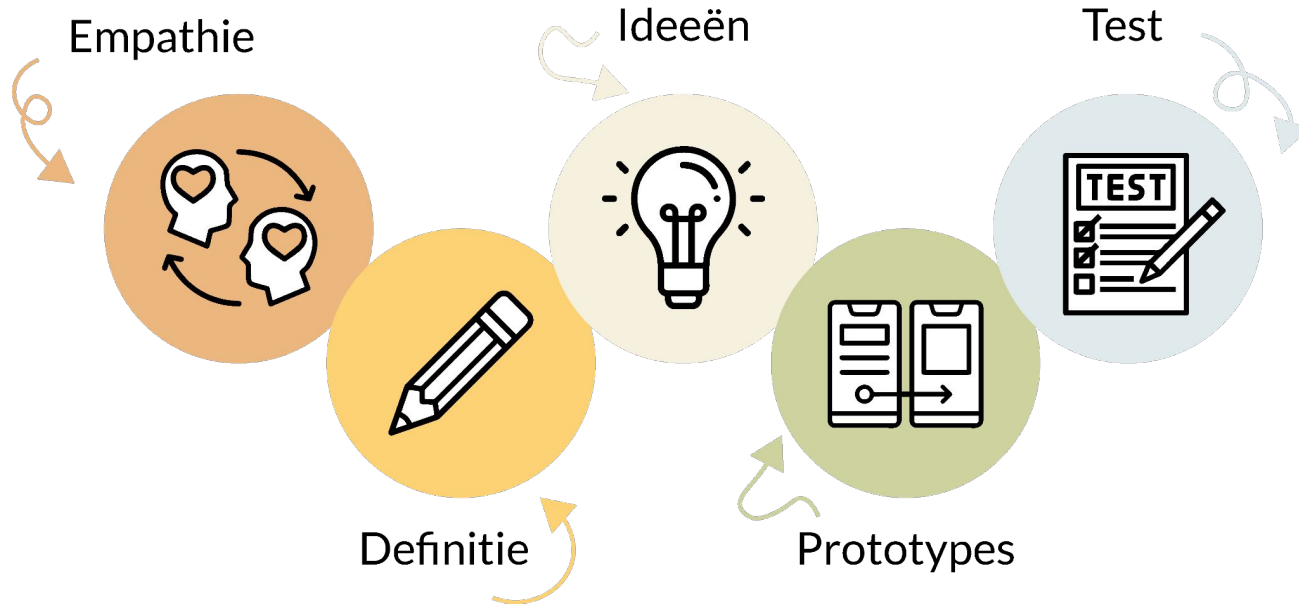
Mensgerichte
publieke
dienstverlening



Ambtenaar

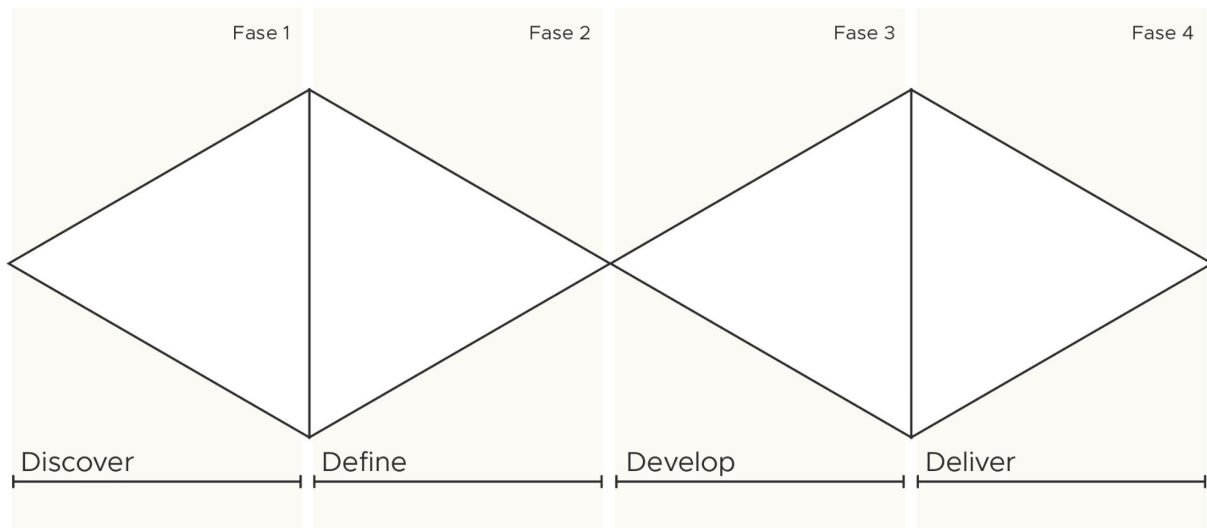
Design Thinking

Wat is het precies?



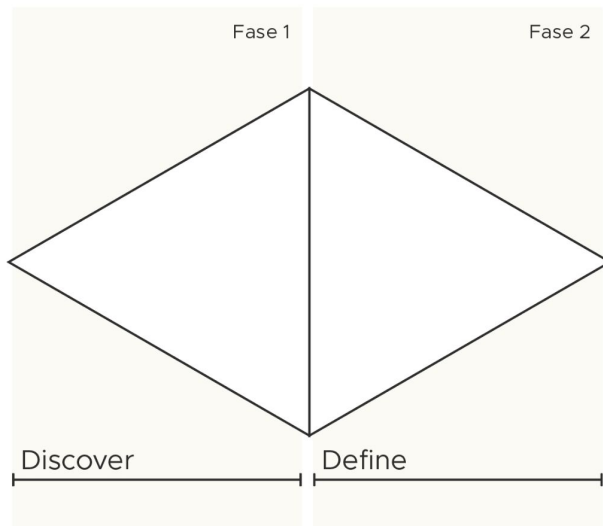
Double Diamond aanpak

Van:
**Niet weten hoe
je een probleem
moet oplossen**



Naar:
**Wel weten hoe
je een probleem
moet oplossen**

De probleemruimte



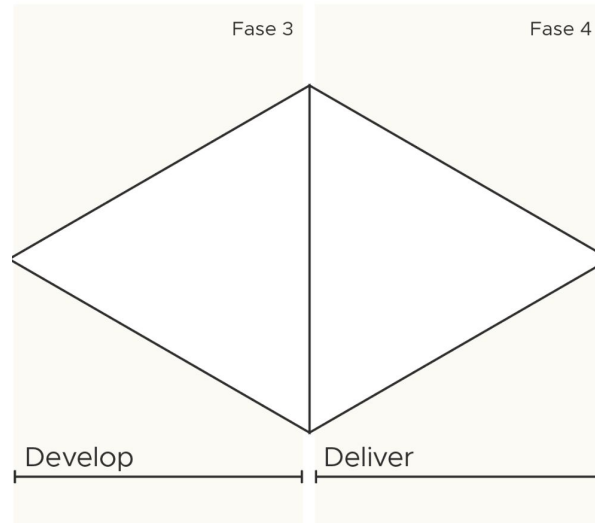
De juiste dingen doen

Wat is er aan de hand en wat zou de oplossing kunnen zijn?

De oplossingsruimte

Dingen op de juiste manier doen

Hoe moet de oplossing werken en hoe kunnen we testen of deze werkt?



Valkuilen

- **Je lost het verkeerde probleem op**
 - Hierdoor verspil je tijd en geld aan een oplossing waar niemand op zit te wachten.
- **Je zoekt naar de verkeerde oplossingen**
 - Te hebt een te kleine oplossingsruimte waardoor de kans kleiner is dat je de juiste oplossing vindt.

DISCOVER

Ontdekken van behoeftes, trends &
ontwikkelingen

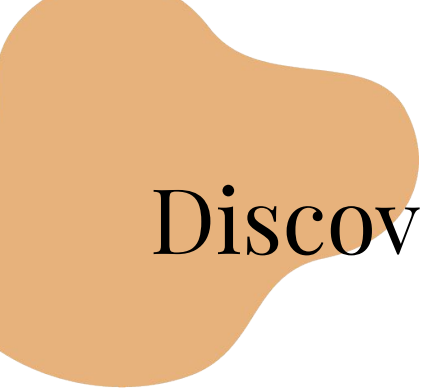
Discover | Inleven in de ‘eindgebruiker’

- Verdiep je in de mensen die door het vraagstuk geraakt worden
 - Medewerkers, klanten, inwoners, patiënten, etc.
 - Wat zijn hun ervaringen, behoeftes en pijnpunten?
- Verdiep je in het systeem om hen heen
 - Welke stappen doorlopen zij?
 - Wat in het systeem zorgt voor problemen, waarom?

Discover | Methoden

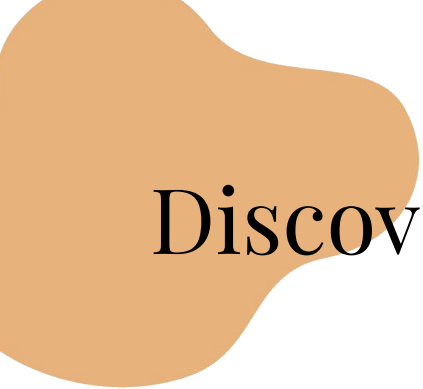
- Interviews
- Observaties
- Journey mapping
- Context mapping
- Enquêtes
- SWOT analyse





Discover | Tips

- Leg de nadruk op 'waarom'. Stel open vragen en vraag een aantal keer door. Denk niet te snel dat je het wel begrijpt.
- Schrijf een testplan, zodat je gestructureerd het gesprek aangaat en goed nadenkt over waar je achter wil komen.
- Spreek mensen in hun eigen of bekende omgeving, hier voelen zij zich op hun gemak en leer je gelijk hun context kennen.



Discover | Takeaways

Doel:

Behoeften ontdekken

Valkuil:

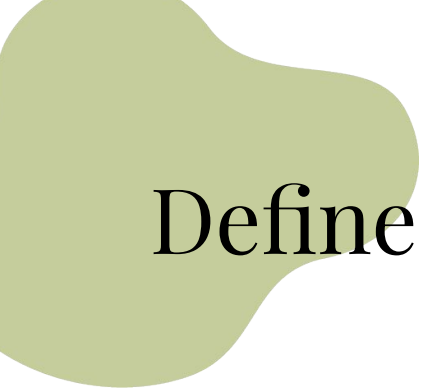
Fase overslaan, met vooroordelen
onderzoek doen

Mindset :

Empathie en huidige denkpatronen
en aannames loslaten

DEFINE

Bepalen van de richting en het opstellen
van eisen voor de tweede diamond



Define | Oplossingsrichting(en) en eisen

- Analyseer de verzamelde informatie uit de Discover-fase om het probleem en de doelgroep helder te definiëren.
- Bepaal welk specifiek probleem je wilt oplossen voor de doelgroep.
- Stel duidelijke eisen en kaders vast voor het genereren van ideeën.

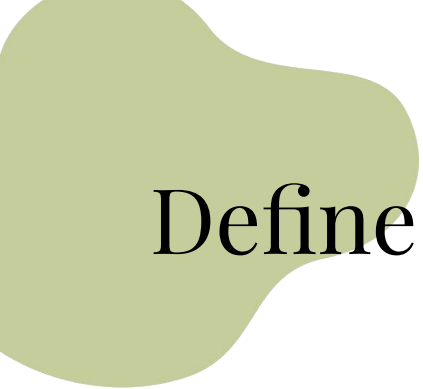
Define | Methoden

- Empathy mapping
- Persona
- Storyboard
- Probleem definitie
- Programma van Eisen
- Programma van Wensen



Define | Tips

- Voer niet alleen onderzoek uit, maar analyseer ook je data
 - Cluster en orden informatie: Organiseer data en observaties in thema's of patronen om belangrijke inzichten te ontdekken.
- Formuleer een scherpe probleemstelling
 - Zorg dat je probleemstelling specifiek en mensgericht is, zoals "Hoe kunnen we [gebruikersgroep] helpen om [hun behoefte] op te lossen?"
- Blijf flexibel: Sta open voor het aanpassen van de probleemstelling als er nieuwe inzichten opduiken tijdens het proces.



Define | Takeaways

Doel:	Synthese van resultaten en oplossingsrichting formuleren
Valkuil:	Blijven hangen in algemeenheden
Mindset :	Kritisch kijken naar je bewijs, is dit écht het probleem?

DEVELOP

Het transformeren van de verkregen inzichten
in tastbare, kansrijke ideeën

Develop | Ideeën buiten je comfortzone

- Nu het vraagstuk en de doelgroep duidelijk geformuleerd zijn, beweeg je naar de oplossingsruimte.
- Dit is hét moment om te divergeren, oftewel je gaat veel verschillende ideeën in diverse richtingen bedenken.
- In deze fase is het belangrijk om wendbaar te zijn, wees niet bang om ideeën te schrappen en ga ervanuit dat je vaak opnieuw moet beginnen.

Develop | Methoden

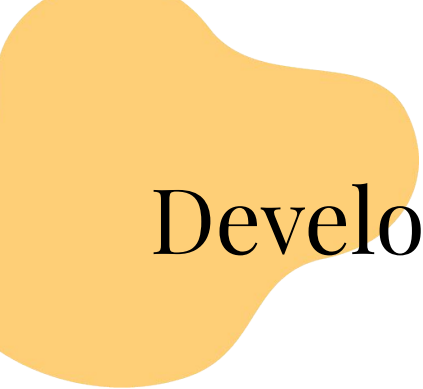
- Brainstormen
- Crazy eights
- Hoe Kan Je? (HKJ)
- Slechte ideeën race
- 6-3-5
- SCAMPER



Develop | Tips

- Creativiteit komt in 3 golven: voordehandliggende ideeën, onrealistische ideeën en goede ideeën. Dus stop niet te vroeg, kwantiteit over kwaliteit.
- Brainstormen hoeft niet altijd samen, soms worden de beste ideeën alleen bedacht en later samen gecombineerd.
- Betrek mensen met verschillende achtergronden om diverse perspectieven en expertises te benutten.





Develop | Takeaways

Doel: Brede ideegeneratie om kansen te vergroten voor de juiste oplossing

Valkuil: Niet los kunnen laten van ideeën

Mindset : Stap uit je comfortzone,
“Kill your darlings”

DELIVER

De kansrijke ideeën doorontwikkelen tot een
concept en samen het eindontwerp bepalen

Deliver | Kansrijke idee doorontwikkelen

- In deze fase worden de beste ideeën verder verfijnd tot concepten en getest.
- Maak prototypes en test met echte gebruikers om waardevolle feedback te verzamelen.
- Pas de oplossing aan op basis van testresultaten en maak je oplossing klaar voor implementatie.

Deliver | Methoden

Om ideeën te kiezen

- Harris profile
- C-box
- T-bar format
- Mad, Sad, Glad
- Start, Stop, Continue
- Blind stemmen
- €100 - Buy a feature

Deliver | Methoden

Om ideeën en concepten te testen

- Oplossing neerzetten en reacties meten
- Wireframe maken
- Rollenspel
- Wizard of Oz
- Model laten testen door eindgebruiker



Bron: Zeewaardig Service Design

Deliver | Tips

- De oplossing hoeft niet af te zijn om te testen; zelfs met een incomplete versie kun je waardevolle inzichten opdoen.
- Valideer de oplossing altijd met de eindgebruikers, niet alleen met teamleden of collega's binnen de organisatie.
- Als je merkt dat je oplossing niet de juiste is, accepteer dat je terug moet gaan naar een vorige fase uit de double diamond.

Deliver | Takeaways

Doel: Evalueren van ideeën en keuzes maken voor de uitwerking

Valkuil: Te veel willen, geen knopen doorhakken

Mindset : Aandacht voor elk detail

In de praktijk

Wat is belangrijk voor jou als ambtenaar?

Voor Ambtenaren

Organiseren: praktische zaken om je traject van de grond te krijgen

- Een enigszins afgebakend vraagstuk
- Betrokken probleemeigenaar of ‘vereniging van eigenaren’
- Samenwerking op hoofdlijnen ingericht
- Standpunt en startpunt gekozen hebben

Voor Ambtenaren

Exploreren & Analyseren: alle perspectieven verkennen en begrijpen

- Echt begrip van het systeem en hoe dat zich 'gedraagt'
- Echt begrip van mensen en hun leefwereld
- Echt begrijpen waar leef- en systeemwereld samenkomen

Voor Ambtenaren

Integreren: inpassen en -meten van het nieuwe in het huidige

- Mensen kunnen én willen werken met de nieuwe regeling, interventie of dienst
- Mensen kunnen én willen stoppen met wat ze gewend waren te doen (maar wat niet meer werkt)

Wees de veranderaar

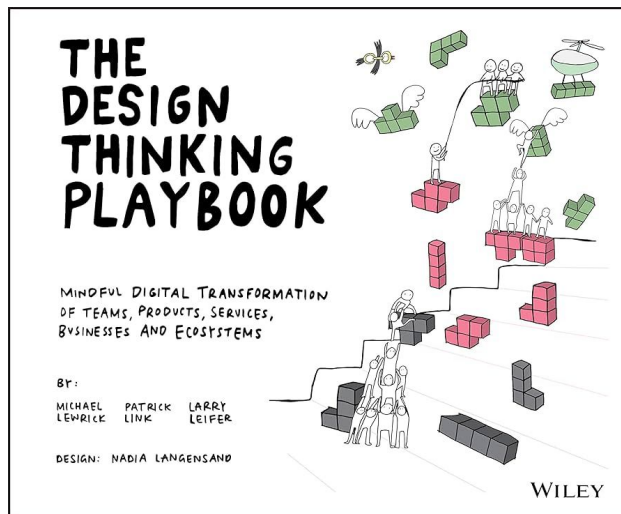
“Als je jouw rol in het probleem niet begrijpt, is het moeilijk om onderdeel te zijn van de oplossing.”

David Peter Stroh, Systems thinking for social change (2015)



Leestips

MO
MENT
UM





Momentum

Samen ontwerpen voor
mensgerichte zorg & welzijn

Bekijk onze website via
momentumdesign.nl

Neem contact met ons op via
info@momentumdesign.nl