

Innoveren van het Bbz

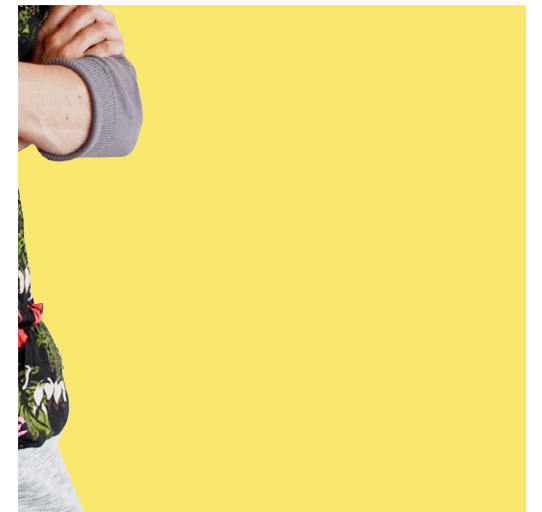
2 februari 2018

muzus

Divosa

Even voorstellen

- Sanne Kistemaker
- Muzus Service Design, sinds 2007
- Universitair docent service design

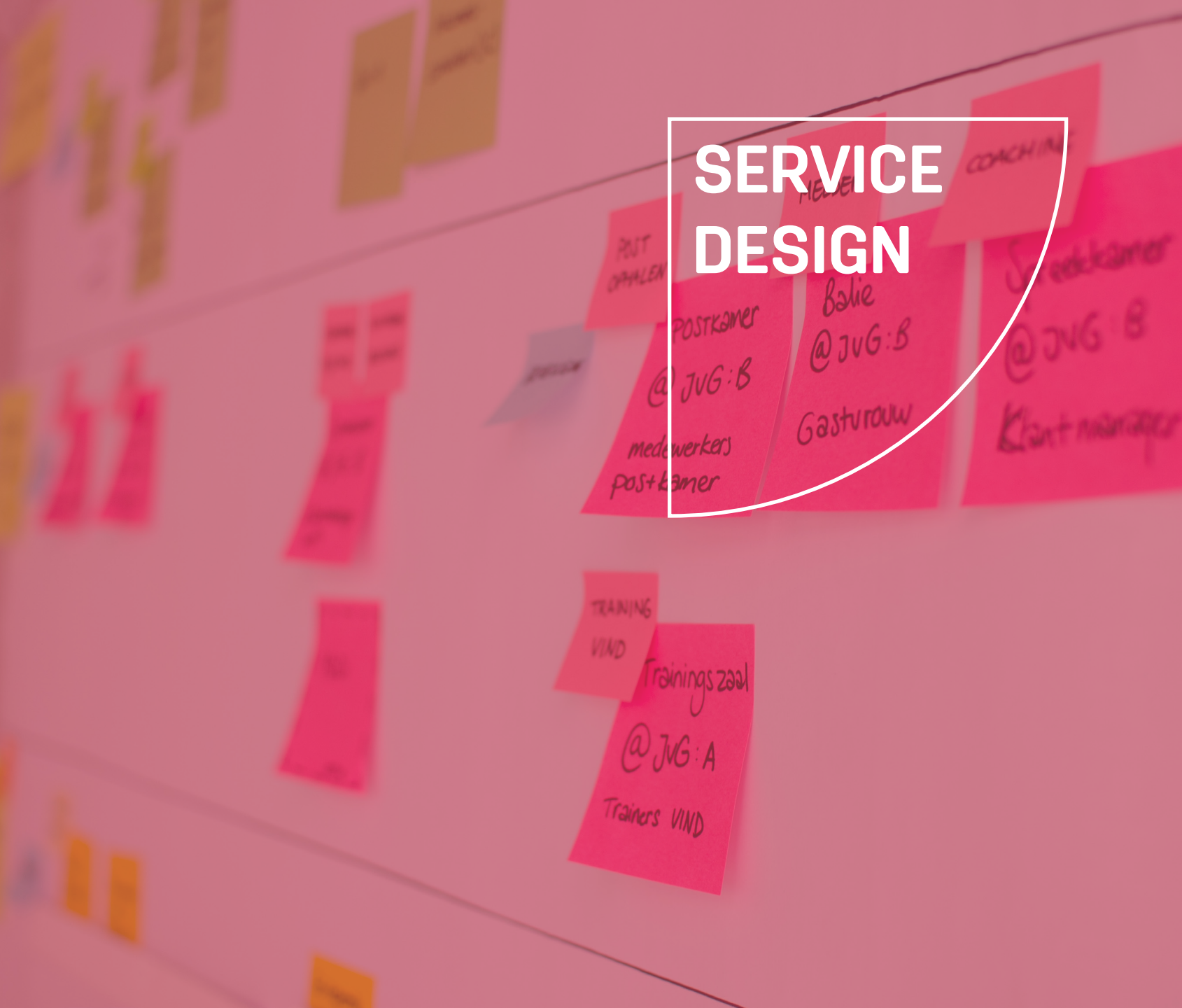


DOEL

Divosa wil ten behoeve van de innovatieagenda van het Bbz samen met de leden onderzoeken hoe de klantbeleving is bij de uitvoering van de huidige regeling. Inzicht hierin geeft gemeenten handvatten om de processen rondom het Bbz te evalueren en innoveren.

Wie zijn deze ondernemers en wat zijn hun behoeften, drijfveren, welke drempels ervaren zij in het proces rondom het Bbz?

Hoe kunnen de ondernemers en bijstandsgerechtigden optimaal ondersteund worden?



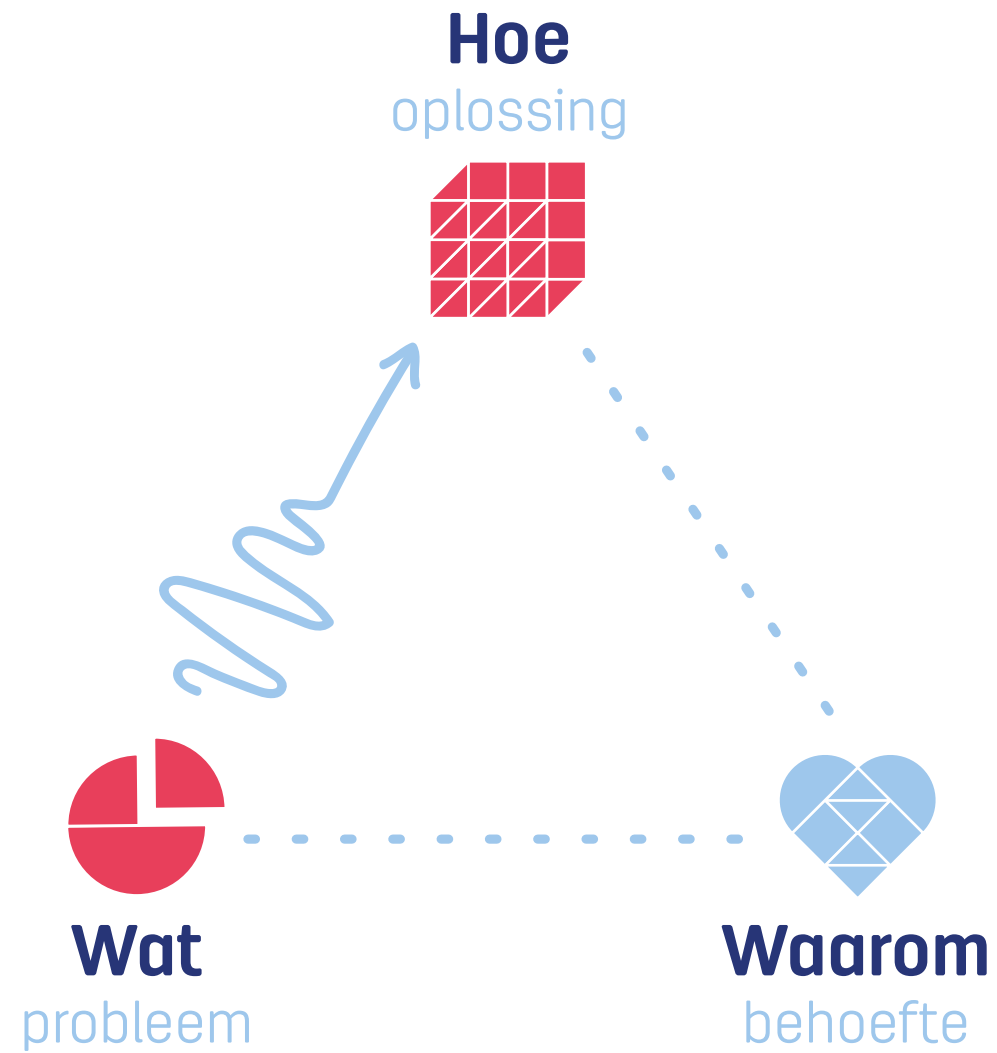
SERVICE DESIGN

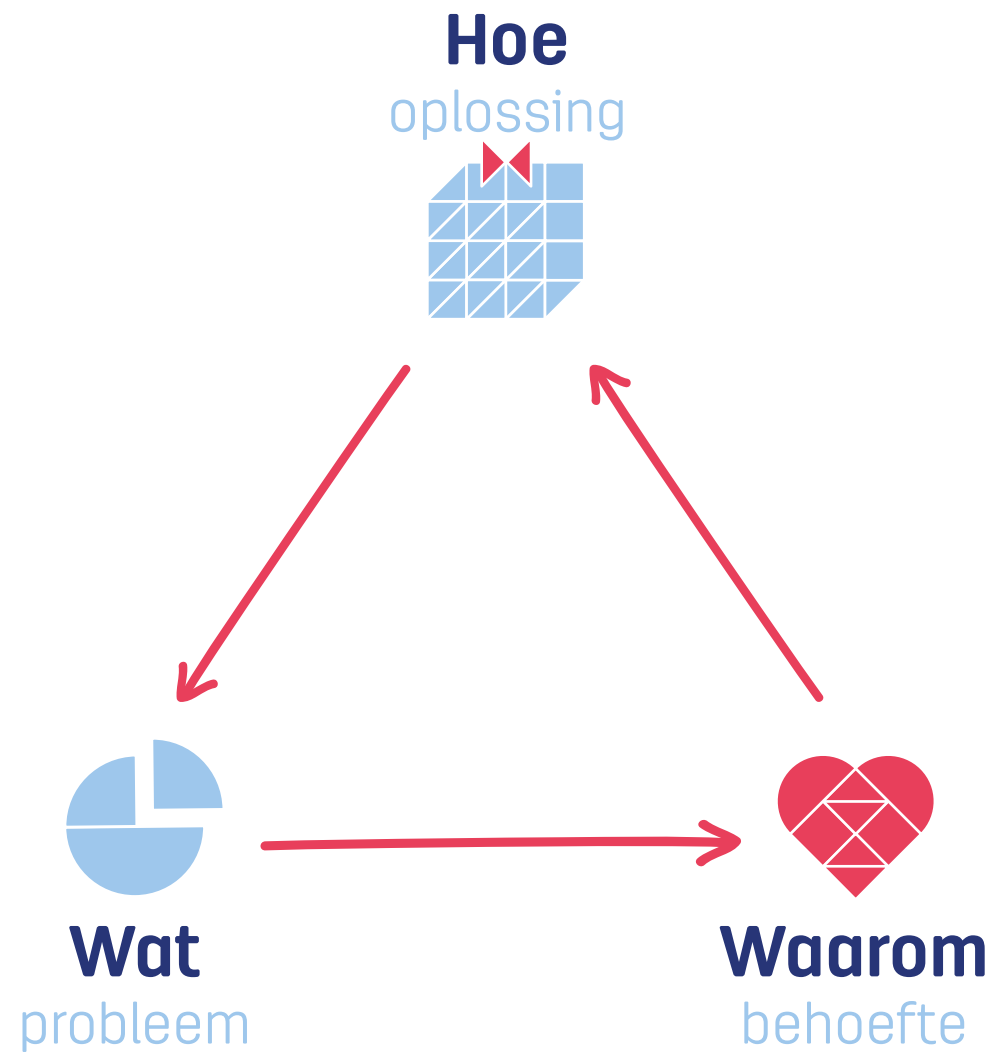
Service design
is een methodiek
om een betere
klantervaring te
ontwerpen.

SERVICE DESIGN

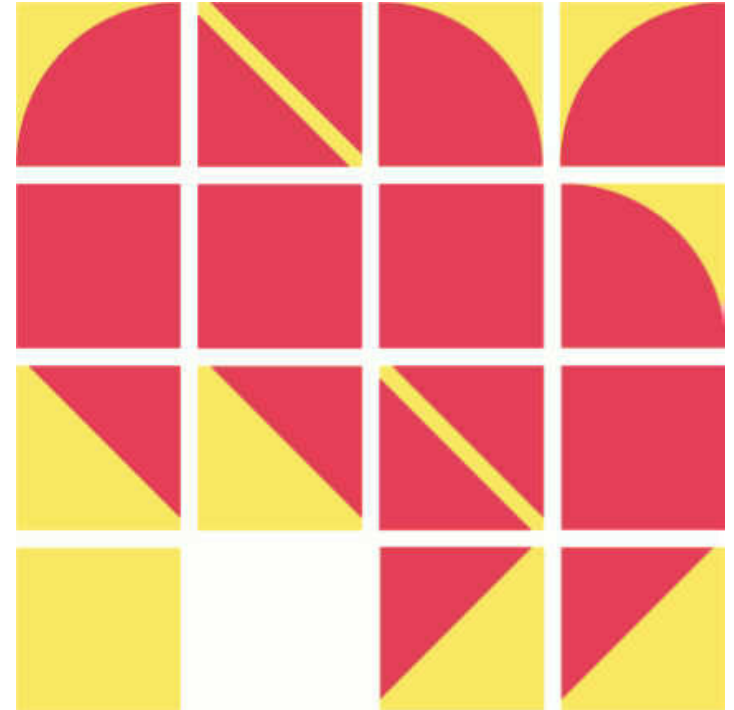
- Design research om onderliggende behoeften en motivaties in kaart te brengen
- Co-creatie met gebruikers, klanten, stakeholders en experts
- Ontwerpen van waardevolle oplossingen voor eindgebruikers én organisatie





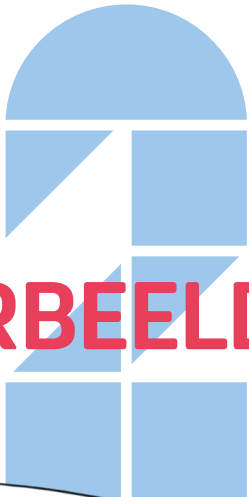


Door het begrijpen van de
motivaties van mensen,
komen feiten tot leven en
worden oplossingen waardevol





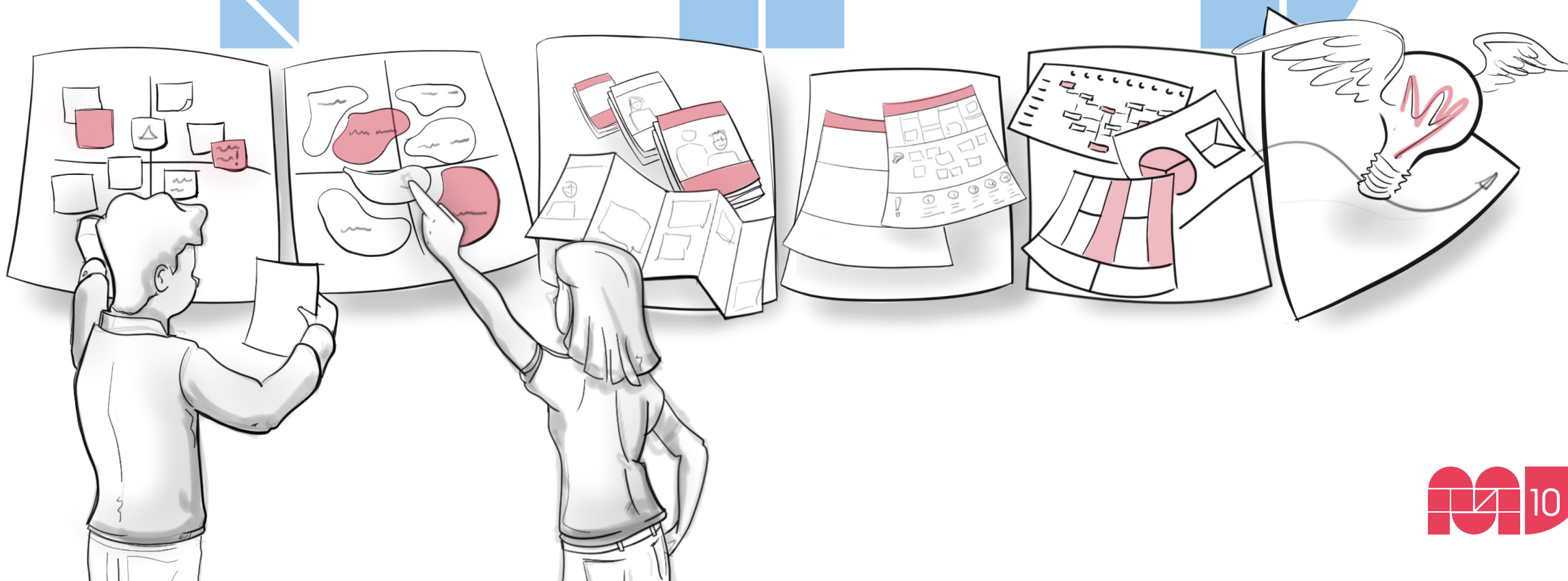
VERDIEPEN



VERBEELEN



VERNIEUWEN



VERKRIJGEN VAN KLANTINZICHTEN

Contextmapping

INNOVEREN VAN HET Bbz

Zo ziet het traject eruit

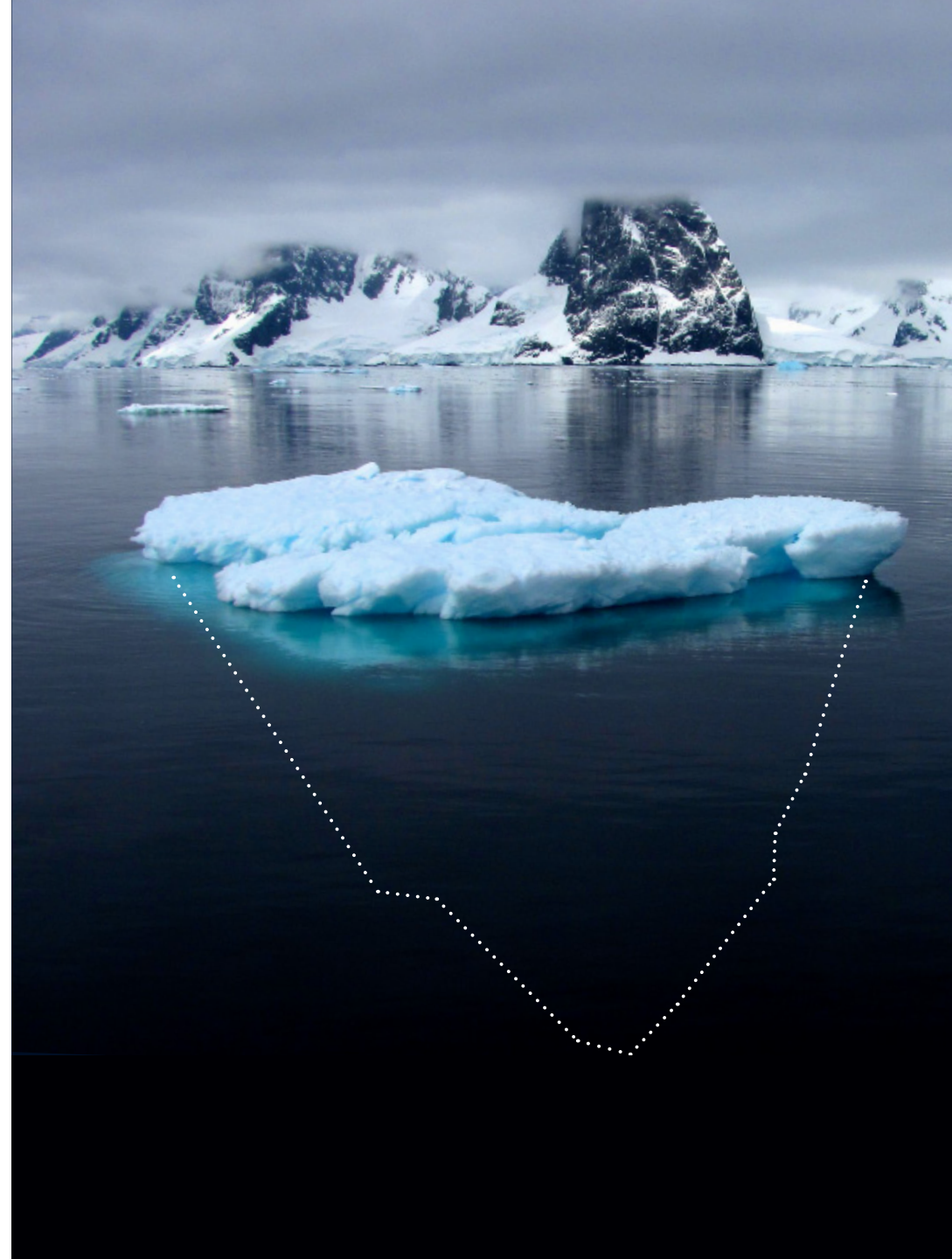
ONDERNEMERS IN BEELD

- Wat doet Bbz..
.. met ondernemers
.. vóór ondernemers
- Verhelderende visuals als tool
.. persona's
.. klantreizen
- Inzicht voor het ministerie
- Tool voor gemeenten



STAP 0. GRIP OP FOCUS

- Kick off
- Expert-interviews
- Analyse bestaande data
- Eerste klant interviews
- Focusbepaling



STAP 1. INZICHT

- Onderzoeksmateriaal
- Werven ondernemers
- Interviews op lokatie
- Razende reporters!



CONTEXTMAPPING

tools om mee te vertellen

MIJN ERVARING ALS ONDERNEMER MET BIJSTAND VOOR ZELFSTANDIGEN

Naam: _____

Mijn onderneming: _____

Interviewer: _____

Locatie & tijd interview: _____

Contactgegevens interviewster: _____

Praktische info

- Dit boekje dient als basis voor het interview. Zorg dat je hem tijdens het interview voor handen hebt!
- De komende vijf dagen kun je elke dag een opdracht maken, beginnend bij opdracht 1.
- Je kunt in dit boekje het best schrijven met ballpen.
- Bi elk onderdeel mag je de meegeleverde stickers gebruiken!

1. EVEN VOORSTELLEN
Mijzelf, mijn bedrijf en mijn motto.

Woonplaats: _____

Leefstijd: _____

Branche van mijn onderneming: _____

Aantal werknemers: _____

Ik ben ondernemer sinds: _____

Rechtsvorm van mijn bedrijf: _____

Ik ben ondernemer geworden omdat... _____

Mijn (ondernemers)motto: _____

2. MIJN NETWERK
De mensen om mij heen.

Stap 1: Welke personen/organisaties zijn belangrijk voor jou als ondernemer? Schrijf ze in de cirkel. Hoe dichtbij je mensen bij 'ic' staat, hoe belangrijker ze zijn.

Stap 2: Waarmee helpen deze personen/organisaties jou? _____

3. MIJN PROCES
Zo zeg mijn proces eruit, voor, tijdens en na de Biz-aanvraag.

Stap 1: Hoe zag je het proces rondom je Biz-aanvraag eruit? Wat was de aanleiding van je financiële problemen? Wat gebeurde er tijdens de aanvraag en hoe loopt het nu? Je kunt op de tijden alle relevante punten invullen.

Stap 2: Wat waren positieve en negatieve ervaringen in het proces? Geef dit aan met een '+' en een '-'. Kies een positief en een negatief verhaal om iets dieper op in te gaan.

Stap 3: Wat waren voor jou mijlpalen in het proces? Geef deze momenten aan op de tijdlijn en leg uit waarom deze belangrijk waren.

De aanleiding: _____

Start Biz-aanvraag: _____

Ende Biz-aanvraag: _____

Nu: _____

Hier kun je de stickers goed gebruiken!

MIJN ONDERNEMING MET BIJSTAND VOOR ZELFSTANDIGEN

Naam: _____

Mijn onderneming: _____

Interviewer: _____

Locatie & tijd interview: _____

Contactgegevens interviewster: _____

Praktische info

- Dit boekje dient als basis voor het interview. Zorg dat je hem tijdens het interview voor handen hebt!
- De komende vijf dagen kun je elke dag een opdracht maken, beginnend bij opdracht 1.
- Je kunt in dit boekje het best schrijven met ballpen.
- Bi elk onderdeel mag je de meegeleverde stickers gebruiken!

1. Omdat

2. Omdat

3. Omdat

DONTs

1. Omdat

2. Omdat

3. Omdat

STAP 2. BBZ IN BEELD

- Inzichten framework
- Tool rijk vullen
- Tool grafisch uitwerken



STAP 3. INNOVEREN BBZ

- Workshop Bbz evalueren
- Cases uitwerken



UIT HET
EERSTE
INTERVIEW..

Voorlichtingsbijeenkomst



Intakegesprek



Wachttijd



Hier had ik wat aan!



KLANTREIS PARTTIME WERKEN VANUIT DE BIJSTAND

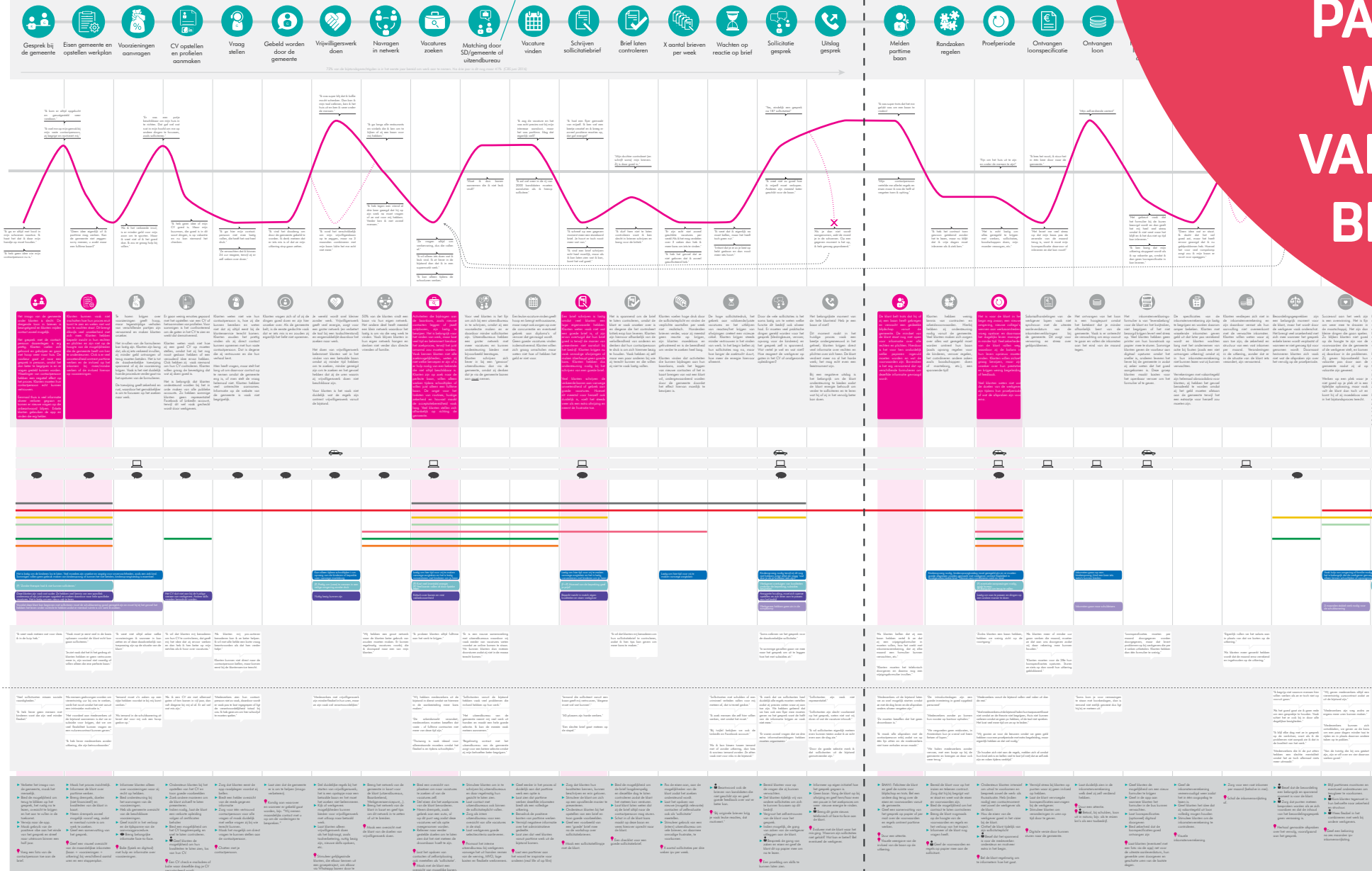
CASE: PARTTIME WERKEN VANUIT DE BIJSTAND

WERK ZOEKEN

SOLLICITEREN

BAAN!

PARTTIME





muzus

Neele Kistemaker

neele@muzus.nl

015-2137149

www.muzus.nl