

# Human Centered Design

*De noden van de inburgeraar centraal*

EMPATHIZE  
↓



↑  
DEFINE



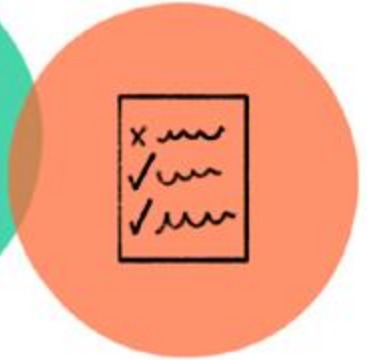
IDEATE  
↓



↑  
PROTOTYPE



TEST  
↓





**Gebruikerservaring**

**Ontwerp**

# HCD: combinatie van methodieken

- Inleefoefening ifv actieplan
  - Focusgroepen
  - Cijfergegevens via Bon
  - Longitudinale analyse (diepte interviews)
- Andere dataverzameling
  - Dashboard AGII
  - Kwalitatieve bevraging trajectbegeleiders via AGII
  - Customer journey
- Nodenbevraging projectoproep:
  - Oefening met trajectbegeleiders

# HCD doorheen iedere stap

- Ruimte voor experiment rond specifieke uitdagingen
  - **Traject rond drempels verlagen voor inburgeraars**
    - Inleefoefening: empathie oefening, gesprek trajectbegeleider, persona
    - Experiment: Alternatief voor het deelname bewijs
  - **Traject rond verbeteren ontsluiten van het aanbod**
    - Inleefoefening: observaties, interviews met MO leerkracht en trajectbegeleiders
    - Experiment: Video, warm startmoment, micropakket, participatiebalie
- Leertraject voor aanbodsorganisaties om HCD aanpak ook bij hen te verankeren

Sterke samenwerking VGC & Bon

# Focusgroepen

# Enkele bevindingen:

! Beperkt aantal deelnemers => geen algemene conclusies

**Enthousiasme** bij inburgeraars over het participatietraject

Uitdaging is dat de **procesflow in de theorie** anders loopt dan in de praktijk

We merkten dat **team Toegankelijkheid & Participatie** een belangrijke rol speelt

Nood aan **duidelijke informatie**

- Praktisch: duurtijd traject, registratie, verplichting inburgering
- Op een **stapsgewijze, gestructureerde en behapbare manier informeren** op verschillende momenten in het traject
- Combinatie van verschillende kanalen
- Belang van contact met **trajectbegeleider**

# Longitudinale analyse: Ervaringen van inburgeraars met het participatietraject in Brussel

# Longitudinale analyse: methodiek



# Enkele bevindingen



**Belangrijkste motivaties:** de taal oefenen, de stad leren kennen, ontspanning...

“Via activiteiten hoor ik de taal en word ik het Nederlands gewoon.”



**Timing** van het participatietraject als belangrijke overweging

“Mijn eerste prioriteit is mijn verblijf in orde brengen en werk zoeken.”



**Zelfstandig contact leggen met organisaties en inschrijven ≠ evident**

“Het is niet gemakkelijk om zelf, alleen, activiteiten te vinden. Ik weet niet hoe ik informatie kan vinden. Ik heb geprobeerd om informatie te vinden op internet maar dat is niet gelukt. Ik heb een e-mail gestuurd om te vragen of ik vrijwilligerswerk kan doen maar ik heb geen antwoord gekregen.”



**Ondersteuning** bij het vinden van activiteiten werkt (via trajectbegeleider, de MO-lessen, specifieke ateliers, communicatie via Whatsapp, individuele begeleiding naar vrijwilligerswerk, ...)

# Enkele bevindingen

- Uitdaging bij kennismaking breder aanbod
- **Uitval:** vooral door **externe factoren** (persoonlijke redenen)
- **Drempels aanbod:** taaldrempels, ontbreken digitale vaardigheden, locatie..
- Vaak positieve ervaring
- Impactmeting **sociaal netwerk:** positieve evolutie


# Aan de slag: experimenteren en implementeren

# Testen

- Haalbaar en concreet: geen nationale studies maar kleine tests
- Test snel, faal klein, leer, verbeter, test nog eens maar een klein beetje groter, leer, verbeter,...
- Testen voor we effectief implementeren
- Uitrollen maar verder blijven bijsturen op basis van feedback & data monitoring

# Uitdaging: drempels voor inburgeraar

- Uitdaging: administratief karakter van het participatietraject wordt te sterk benadrukt
- Oplossing: deelnamebewijs laten vertrekken vanuit het positieve
  - Motivatie verhogen
  - Verbindend, community gevoel
  - Persoonlijke doelen visualiseren en monitoren
  - Meer autonomie voor de inburgeraar
  - Zelfvertrouwen vergroten
  - Herinneringen maken



**CONNECT  
BRUSSEL**

mijn participatietraject

**Welkom!**

Jij kiest om deel te nemen aan het participatietraject. Bedankt!

Dit boekje is speciaal gemaakt om jou te helpen tijdens je traject. In dit boekje kan je jouw ervaringen bijhouden.

Gebruik het boekje zoals jij dat wil. Je kan er moose of belangrijke momenten in schrijven. Je kan reflecteren over wat je hebt geleerd, en wat je nog wilt leren. Schrijf, teken, plak foto's, of laat iemand anders het voor je inrukken. Doeel het met met je trajectbegeleider voor extra tips.

Maar vooral... veel plezier met jou participatietraject!

Ik ben blij dat ik meedeel aan het participatietraject in Brussel. Ik had de kans om leuke mensen te ontmoeten met dezelfde hobby's. Nu heb ik een vaste groep vrienden en we koken en bakken vaak samen. Ik durf nu met meer vertrouwen de stad te ontdekken.

-Fatima

**Wat heb je al geleerd?** Dat kan iets zijn over jezelf, over Brussel, of over de activiteiten.

.....

.....

.....

**Wat zijn je doelen voor de volgende activiteiten?**

.....

.....


.....

**“**

Ik vind het leuk om in mijn portfolio souvenirs te verzamelen van mijn integratie in België en er creatieve aan de slag te gaan. Mijn begeleider vindt het leuk om naar mijn tekeningen en collages te kijken. We praten dan over hoe ik het leven in Brussel ervaar.

-David

handtekening organisatie



# Uitdaging ontsluiten aanbod

- **Uitdaging:** aanbod ontsluiten in samenwerking met partners (Bon, Muntpunt, Paspartoe UiTpas, sportdienst VGC, communicatiedienst VGC)
- **Inleefoefeningen:** observaties, interviews met MO leerkracht en trajectbegeleiders
- Deelname inburgeraars aan brainstorm
- Experimenten:
  - Warm startmoment
  - Video
  - Participatiebalie
  - Micropakket

# Participatievideo



- Getuigenis nieuwkomer-ambassadeur over participatie
- Tips door nieuwkomers voor nieuwkomers
- Vertoning tijdens MO-les

# Micropakket



- Getuigenis van een nieuwkomer-ambassadeur over **drie activiteiten** tijdens MO-les
- Deelt persoonlijke ervaring en tips
- Helpt keuzestress verminderen

# Hoe helpen deze bevindingen ons ?

- Een beter begrip van de ervaringen en noden achter de cijfers
- Inzichten signaleren bij partners
- Helpen ons onderbouwde keuzes maken (actieplan/in werkgroepen/...):
  - Extra communicatieproducten als actie
  - HCD traject rond ontsluiten aanbod (ook fysiek)
  - Samenbrengen van kernpartners vrijwilligerswerk voor nieuwkomers in BXL
  - Inzichten rond diversiteit van het aanbod vormden de basis voor projectoproep CoNnect
  - Oefeningen rond kwaliteitskader voor aanbodsorganisaties samen met partners
- Nauwe samenwerking met team T&P