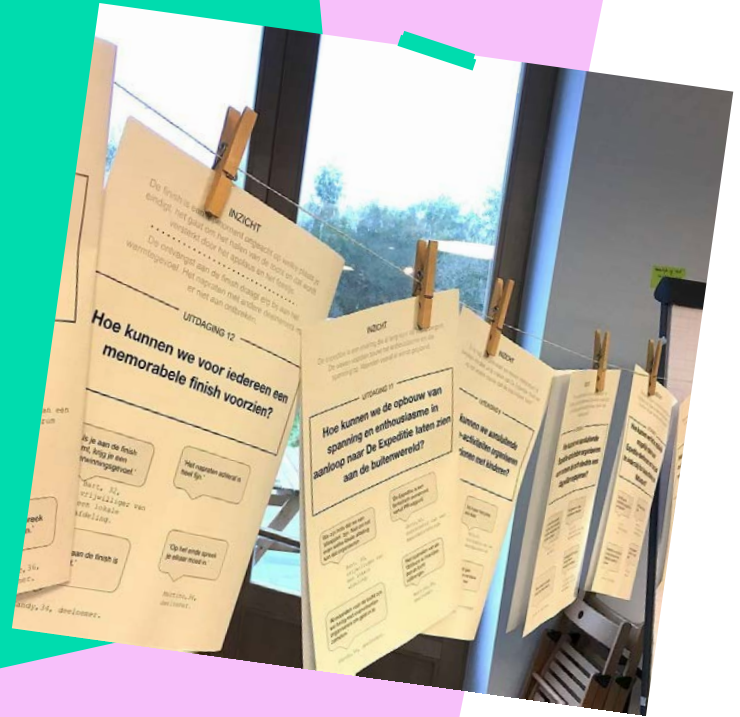


Begeleiding bij traject naar een nieuwe beleidsnota voor Vlaams jeugdwerk

Portfolio van Twisted Studio

Augustus 2023



Wie of wat is Twisted studio?

Twisted Studio is een klein en wendbaar service design bureau. We helpen organisaties om diensten, projecten en beleid te ontwerpen. We maken ze menselijker en inclusiever met service design. Dat is het ontwerpen van diensten en het beleid daarrond.

We kunnen jeugdwerkorganisaties ondersteunen bij het ontwikkelen van een nieuw beleidsplan door samen te onderzoeken wat de noden en uitdagingen zijn van hun doelpubliek, de medewerkers en stakeholders. We helpen om human-centered prioriteiten te stellen, het komen tot inzichten voor verbeterde dienstverlening en het bereiken van (nieuwe) doelgroepen. Ook kunnen we hun werking analyseren om kansen te identificeren voor vernieuwing.

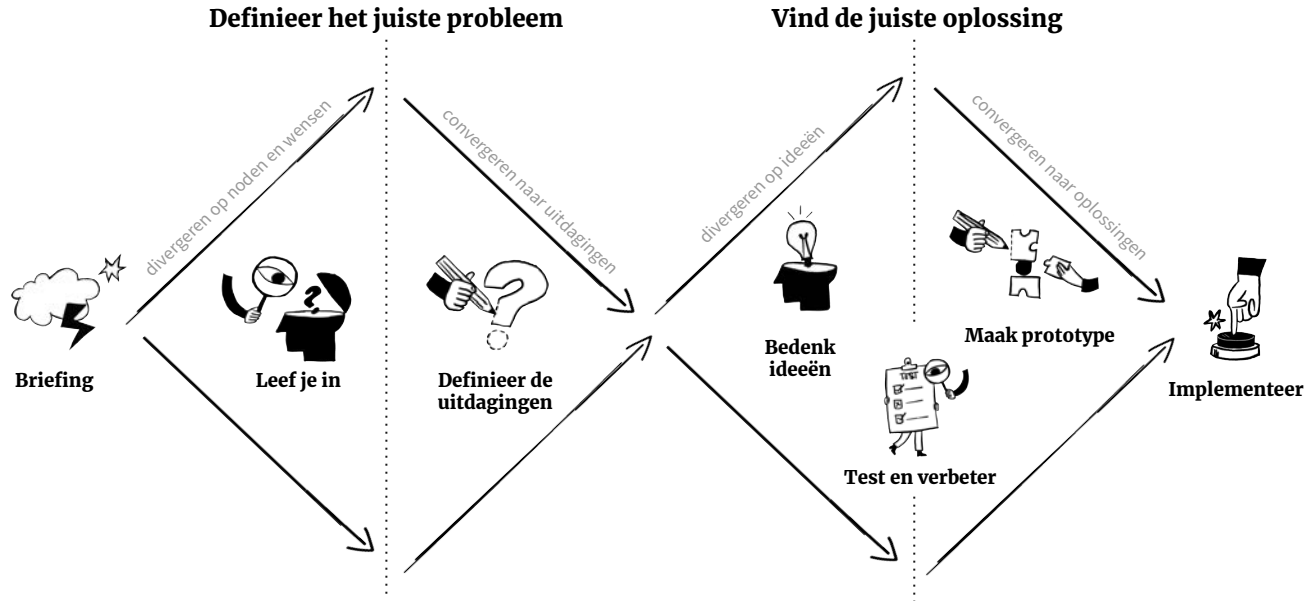
[Lees meer over onze aanpak](#)



Human-centered design

- We gebruiken de principes van human centered design. Dit betekent dat ...
- We vertrekken vanuit de noden en drijfveren van stakeholders en doelpubliek
 - We testen en valideren snel en veel - 'fail fast'-principe
 - We samen met stakeholders en doelpubliek oplossingen cocreëren.

Lees meer over de methodiek



Waarom met ons samenwerken?

Draagvlak



De cocreative methoden laten laagdrempelige participatie toe van je doelpubliek en betrokkenen.

De creatieve, oplossingsgerichte methoden werken enthousiasmerend en mobiliserend.

Grotere slaagkansen en impact



We leren uit en bouwen op de sterk doorleefde ervaring van degenen voor wie we het doen. We testen en valideren waarover we onzeker zijn. We bewaken de scope van het traject, maar bekijken het holistisch. Zo eindigen we met aanbevelingen en oplossingen die impactvol zijn.

Innovatie



Typisch aan de methoden is het loswrikken van vaste denkpatronen zodat we met frisse ogen naar uitdagingen kijken. Iedereen heeft ruimte voor inbreng en stokpaardjes krijgen een nuttige, maar beperkte plaats.

Consultants

Twisted Studio bestaat uit drie ontwerpers, elk met eigen expertise en ervaring. Voor elk project stellen we een team samen die de ideale mix is van vaardigheden en achtergronden. We mixen en matchen deze tot we de beste combinatie krijgen voor elke opdracht. We werken ook samen met andere freelancers en organisaties.

Het team

Evelien Neiryck

Service designer en impactonderzoeker



 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Evelien is pedagoog, gepassioneerd door human centered design. Haar motto ‘Niet voor ons, zonder ons’ wil ze in haar werk realiseren. Dat doet ze o.a. als impactonderzoeker voor de [Mind & Makerspace van Howest](#), een co-creatieve leer- en maakplek waar makers, creatievelingen, verenigingen, scholen en bedrijven samenwerken aan innovatieve oplossingen. Ze werkte eerder bij Konekt, waar ze oplossingen ontwikkelde samen met personen met een beperking en hun netwerk.

Evelien brengt verschillende gezichtspunten samen en legt verbanden, om zo tot breed gedragen oplossingen te komen. Ze is sterk in verplaatsen in de leefwereld en denkwijze van kansengroepen, als aanknopingspunt om hen te coachen/empoweren.

Ervaring met trajecten rond beleidsplanning: Evelien werkte mee aan het beleidsplan van Konekt vzw als strategische rol van het team dat verantwoordelijk was voor educatie en vorming, en als projectontwikkelaar van Brake-Out. Als orthopedagoog in MFC De Hoge Kouter was ze tevens verantwoordelijk voor het ontwikkelen en implementeren van beleidskaders, onder meer rond kwaliteit van zorg.

Het team

Evelien Neiryck

Service designer en impactonderzoeker



 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Ervaring

- 2012 - 2017 Freelance Educatief Medewerker | Konekt vzw
- 2015 - 2017 Orthopedagoog | MFC De Hoge Kouter
- 2017 - 2019 Trainer | Konekt vzw
- 2019 - 2021 Onderzoeker - Ontwikkelaar | Konekt vzw
- 2019 - heden Service designer en oprichter | Twisted Studio
- 2021 - 2023 Impactonderzoeker | Howest

Achtergrond

- 2009 - 2014 Master in de Pedagogische Wetenschappen | Universiteit Gent
Afstudeerrichting orthopedagogiek, focus op inclusie van personen met een beperking
- 2015 - 2019 Specifieke Lerarenopleiding, vakdidactiek gedragswetenschappen | CVO KISP
- 2012 - heden Verschillende opleidingen, seminars en conferenties in functie van projecten en bijscholing: appreciative inquiry, krachtgericht werken, contextueel werken, SEO, Personal Outcome Scale, Human Centered Design, impact meten, projectmanagement, sociaal ondernemerschap, onderzoeksmethodologie...

Het team

Elizabeth Verhetsel

Service & Policy Designer



 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Elizabeth (aka Lies) is sterk in het samenbrengen van ideeën en in het ontdekken van de rode draad. Ze heeft veel ervaring met het leiden van multi-stakeholder projecten en actiegericht onderzoek naar de noden van de superdiverse samenleving. Zo deed ze bij Sensoa kwalitatief onderzoek naar de noden van jongeren met migratie-roots op vlak van seksuele vorming. De doelgroep jongeren is haar favoriet. Gender- en cultuurgevoeligheid zijn voor haar een vast aandachtspunt.

Lies is psychologe en werkte als beleidsmedewerker, projectleider en trainer voor NGO's in Afrika, Azië en Europa. In haar zoektocht naar methoden om maximale inspraak mogelijk te maken, belandde ze bij human centered design. Ze ontdekte dat human centered design niet enkel een hoog-kwalitatief kader biedt voor bottom-up projecten en beleid, maar ook voor sociale innovatie.

Ervaring met trajecten rond beleidsplanning: Lies werkte als beleidsmedewerker voor Sensoa vzw, waar ze specifiek advies gaf met betrekking tot jongeren. Daarnaast is ze ook lid van de Algemene Vergadering van De Ambrassade en Rosa vzw.

Het team

Elizabeth Verhetsel

Service & Policy Designer



 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Ervaring

- 1999 - 2001 Ondersteunend Studiede medewerker | Vlerick Leuven Gent Management Hogeschool
- 2003 Projectleider en Studiede medewerker | International Centre for reproductive Health Kenya
- 2004 - 2007 Projectleider | Sensoa
- 2006 - 2007 Mental Health Consultant | Medecins Sans Frontieres
- 2007 - 2009 Projects and Training Advisor | European Aids Treatment Group
- 2009 - 2018 Programmaveantwoordelijke / Beleidsmedewerker Jongeren | Sensoa
- 2016 - heden Service designer en oprichter | Twisted Studio

Achtergrond

- 1997 - 2002 Licentiaat Klinische Psychologie | Universiteit Gent
Specialisatie psychodrama, ontwikkelingspsychologie, systemische benadering, culturele anthropologie, gender studies
- 2003 - heden Verschillende opleidingen, seminars en conferenties in functie van projecten en bijscholing: human centered design, prototyping, toneel, tekenkunst, trends en leefwereld jongeren, jongerenparticipatie, interculturele communicatie, kwalitatief en participatief onderzoek, projectmatig werken, social media, webschrijven, interactief presenteren- en vorminggeven, etc

Het team

Marlies Deforche

Service & Digital Designer



Marlies heeft een bijzonder talent in het uitwerken van oplossingen op concreet niveau. Ze bijt zich vast in de details die gebruikers belangrijk vinden en analyseert deze tot ontwerpuitdagingen die velen zouden missen. Ze is sterk in het omzetten van uitdagingen naar ideeën en in het visualiseren ervan.

Marlies heeft een achtergrond in grafisch en digitaal ontwerp. Ze deed ervaring op bij internationaal gerenommeerde service design bureaus in Glasgow en Chicago. Ze focust op projecten die kwetsbare doelgroepen vooruit helpen. Ze behaalde het certificaat 'Practitioner in empowerment' bij Armen Tekort. Marlies was tot voor kort ook praktijklector Interface Design op AP Hogeschool in Antwerpen.

Ervaring met trajecten rond beleidsplanning: Marlies is mede-oprichter van Co-Searching, een organisatie voor en door werkzoekenden. Ze was eindverantwoordelijke voor het beleidsplan dat in 2021 succesvol een eerste structurele subsidie verwierf. Ze zit nu in de Raad van Bestuur van de organisatie.

 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Het team

Marlies Deforche

Service & Digital Designer



 [Bekijk LinkedIn profiel](#)

Ervaring

- 2001 - 2008 Webdesigner en Front-end developer | DUO nv
- 2008 - 2012 Interaction designer | Saatchi & Saatchi Brussels
- 2013 Service designer | Snook (Glasgow, UK)
- 2013 - 2015 Service designer | Greater Good Studio (Chicago, USA)
- 2016 - 2023 Lector Interface Design | AP Hogeschool Antwerpen
- 2016 - heden Service designer en oprichter | Twisted Studio

Achtergrond

- 1997 - 2000 Bachelor Digitale Vormgeving | Artevelde Hogeschool Gent
- 1997 - heden Verschillende opleidingen, seminars en conferenties in functie van projecten en bijscholing: human centered design, web- programmeren, community building, content marketing, social business modelling, etc.
- 2004 - 2005 Post-academische vorming Usability Design | Mediacentrum KUL
- 2012 - 2013 Graduate program Interactive Art Director | Hyper Island (Zweden)
- 2019 - 2020 Opleiding Meester in Empowerment | Armen Tekort

Portfolio

Relevante projecten uit ons archief

Co-creatie traject voor nieuw reglement amateurkunsten

Hoe kunnen we zicht verkrijgen op de diverse noden van een breed scala aan kunstdisciplines om gerichte ondersteuning te bieden?

Contact: Marijke Leye / 09 323 61 84
marijke.leye@stad.gent

Opdracht

De Stad Gent verleent subsidies aan niet-structureel gesubsidieerde Gentse amateurkunstengroepen om hun activiteiten te ondersteunen. De Stad wou het reglement voor amateurkunsten hervormen om beter aan te sluiten op de brede diversiteit aan disciplines, en om administratieve vereenvoudiging te realiseren. Er was ook nood om nog ontbrekende disciplines in kaart te brengen zodat ook zij kunnen ondersteund worden. Tijdens de oefening wou de dienst ook breder kijken dan enkel financiële ondersteuning.

Aanpak

We coachten de projectmedewerkers van de dienst Cultuur om verwachtingen en behoeften van amateurkunstenaars uit gekende en nieuwe disciplines in kaart brengen, en noden te ontdekken waar het huidige reglement nog niet op inspeelt. We faciliteerden een meedenkdag waarbij we uitdagingen uit het onderzoek voorlegden aan de doelgroep. Hieruit kwamen tal van concrete oplossingen en ideeën. Daarna ondersteunden we het team om de ideeën uit de ideatie om te zetten naar testopstellingen van het nieuw reglement die afgetoetst konden worden met de doelgroep.

Resultaat

Dankzij de participatieve aanpak hebben diverse amateurkunstenaars, steunpunten en verenigingen uit verschillende disciplines bijgedragen aan het nieuwe reglement. Uit de designactiviteiten kwam naar voren dat de term 'amateurkunsten' problematisch was, wat op korte termijn werd aangepakt in een herschreven en inclusiever reglement die als test-case dient voor andere disciplines. Op lange termijn wordt gewerkt aan een visienota met ideeën en oplossingen voor de volgende legislatuur, om het nieuwe bestuur waardevolle inzichten te bieden voor een ambitieus toekomstperspectief binnen de amateurkunsten.



Creatieve workshop voor beleidskeuzes

Hoe kunnen we zicht krijgen op de ideeën en visie van betrokkenen bij onze organisatie?

Contact: Katrien Boogaerts / 09 235 22 75
katrien@kunstwerkt.be

Opdracht

Kunstwerkt wilde weten waaraan zij in de toekomst prioriteit moeten geven en hoe zij hun opdracht kunnen invullen. Ze wilden hierbij hun stakeholders aan het woord laten. Kunstwerkt zocht hierbij een creatieve methodiek voor een actieve discussie.

Aanpak

We ontwikkelden een interactieve methodiek op maat, waarbij we starten met een aantal gekke vragen om de deelnemers uit hun gebruikelijke denkpatronen te halen en om zowel nieuwe, frisse ideeën te stimuleren als bestaande ideeën binnen de groep te delen. Daarna begeleiden we de deelnemers om in verschillende rondes beleidslijnen te sorteren op belangrijkheid, en hun argumenten hierbij te delen. Zo kwamen we tot gedragen keuzes voor het beleidsplan van Kunstwerkt.

Resultaat

Als eindresultaat kreeg Kunstwerkt een rapport met daarin een neerslag van de discussies. Ook werd tot een rangschikking van prioriteiten gekomen, en kreeg Kunstwerkt daarvoor de argumenten mee.

Het budget liet een korte interventie toe, waarna Kunstwerkt zelf verkennende gesprekken organiseerde om keuzes uit de workshop te valideren met een bredere groep.



Website voor eventondersteuning

Hoe kunnen we jonge organisatoren van muziekevenementen informeren en inspireren?

Contact: Valerie Vonck / 0495 78 64 36
valerie.vonck@formaat.be

Opdracht

Formaat nam het beheer van fuifpunt.be structureel op in haar organisatie. De website verzamelt informatie rond het organiseren van muziekevenementen en wordt vooral gebruikt door jonge organisatoren. Fuifpunt is, naast een informatie-website, ook een samenwerkingsverband tussen verschillende jeugdwerk actoren. Partners en gebruikers gaven aan dat de website verouderd was. Daarnaast dekte de verzamelnaam 'fuiven' niet langer de lading. De nieuwe website had dus ook een nieuwe naam nodig.

Aanpak

Twisted Studio tekende een UX-design traject uit om de structuur en inhoud van de nieuwe website te bepalen. Met onze coaching bracht Formaat de noden van de verschillende doelgroepen in kaart. We maakten een aantal persona's om beslissingen in het traject en in de toekomst te ondersteunen. Samen met de doelgroep werden oplossingen voor de belangrijkste uitdagingen bedacht en daarna getest. Twisted Studio faciliteerde ook de bijeenkomsten van de reflectiegroep (met oa. De Ambrassade, VVJ, Scouts en Gidsen Vlaanderen) die een actieve rol opnam.

Resultaat

[ikorganiseer.be](#): De nieuwe website helpt een jongere die een muziekevenement wil opzetten snel een antwoord te vinden op zijn/haar vragen.

Ervaren organisatoren vinden er inspiratie via artikels en getuigenissen, aangebracht door de partner-organisaties. De toolbox bundelt handige tools die het organiseren vergemakkelijken.

Ook (jeugd)ambtenaren vinden er informatie om de jonge organisatoren in hun stad of gemeente te ondersteunen.



Interventies en beleid voor gezond ouder worden

Hoe kunnen we de intermediair ondersteunen om de Vlaming te begeleiden tot zo gezond mogelijk ouder worden?

Contact: Stien Vandierendonck / 02 422 49 22
stien.vandierendonck@gezondleven.be

Onderzoek

Twisted Studio coachte Vlaams Instituut Gezond Leven bij een uitgebreid vooronderzoek naar de noden van ouderen én hun intermediairs op vlak van gezond ouder worden. We kozen hierbij voor een zo breed mogelijke variatie aan kwalitatieve onderzoekstechnieken. Er beweegt in Vlaanderen al erg veel rond gezond ouder worden, dus we besteedden voldoende tijd aan het in kaart brengen van de hiaten. Op basis van dit onderzoek werden de mogelijke uitdagingen en oplossingen bepaald.

Samen met vertegenwoordigers uit de verschillende groepen van betrokkenen werden hierin keuzes gemaakt en een focus bepaald. Vanuit deze focus vonden co-design-sessies met de betrokkenen plaats om tot ideeën en prototypes voor interventies te komen. Deze ideeën werden getest vooraleer gekozen werd voor (minstens) interventies die verder uitgewerkt werden.

Aanpak

Twisted Studio had een coachende rol bij het hele traject en faciliteerde de workshops en participatieve sessies.

Resultaat

Door en door geteste interventies om gezond ouder worden te bevorderen:

- Voor ouderen: een nieuwe methodiek om ouderen tot bewegen aan te zetten, de [Kwispelstappers](#).
- Voor lokale intermediairs: een [interactieve inspiratietool](#) vol user centered inzichten en bestaande good practises.



Een inclusieve inschrijfervaring

Hoe kunnen de ervaring met het inschrijven voor het vrijetijds- en vakantieaanbod van VGC verbeteren?

Contact: Izaak Van Der Spiegel / 02 563 03 12
izaak.vanderspiegel@vgc.be

Opdracht

De VGC merkt dat de inschrijvingen voor zijn vrijetijds- en vakantieaanbod pijnpunten kent. Ze willen concrete actiepunten om verandering te realiseren. Zowel het verbeteren van het online platform voor inschrijven, als andere randvoorwaarden voor een vlotte en inclusieve inschrijving. Samen met Twisted Studio werd een human centered designonderzoek uitgevoerd om vanuit de noden en ideeën van een divers Brussels publiek tot aanbevelingen te komen. Het onderzoek focust specifiek op de ervaring van kwetsbare doelgroepen.

Aanpak

Een kerngroep bestaande uit medewerkers van de VGC, Twisted Studio, LUC en Eleven Ways voerde het onderzoek uit. Kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden werden in co-creatie ontwikkeld: interviews, observaties, service safari's, een WCAG-audit, gebruikerstesten en een online enquête. Op basis van dit onderzoek werden de pijnpunten, en ook sterktes, good practices en mogelijke oplossingen bepaald voor de gebruikerservaring vanuit verschillende gebruikersprofielen. Dit alles werd gevalideerd door een groep medewerkers van VGC en partnerorganisaties. Zij brachten erkenning en waardevolle aanvullingen.

Resultaat

Designers van Twisted Studio schreven een toegankelijk rapport met aanbevelingen. Het heeft als doel het team dat de inschrijfprocessen beheert te inspireren en te ondersteunen bij verbeteracties, en de beslissingen die op het onderzoek volgen te onderbouwen. We ontwikkelden persona's van gebruikers en intermediairen die inzicht geven in de verschillende gebruikersprofielen. Met user story maps schetsen we hoe de ideale gebruikerservaring eruit ziet voor die verschillende profielen. Ten slotte stelden we in een manifest van 10 punten aanbevelingen voor die een faciliterende context en voorwaarden voor een inclusieve inschrijving creëren.

Brussels takes care

Hoe kunnen we het welzijns- en gezondheidsbeleid in Brussel verbeteren voor de superdiverse Brusselaar?

Contact: Alessandra Kegeleirs / 02 502 99 93
Alessandra@21solutions.eu

Opdracht

De Brusselse minister van Gezondheid en Welzijn werkte aan een actieplan en wou daarvoor de stem van de Brusselaar horen. Twisted Studio was één van de partners die deze stem zocht en vond. We kozen voor een digitale vragenlijst, online en fysieke workshops en diepte-interviews om ons in te leven in de diepere noden en ervaringen van de Brusselaar op vlak van gezondheid en welzijn. We besteedden bijzondere aandacht aan de noden van LGBTQI, vrouwen, mensen met een migratieachtergrond en mensen in armoede. Zij lopen immers meer risico op gezondheidsproblemen.

Aanpak

Op basis van het onderzoek ontwikkelden we persona's en journey maps. Deze vormden het startpunt van een burgerraad die in december 2020 en januari 2021 driemaal bijeenkwam. Gezien de covid-maatregelen op dat moment hielden we online sessies ondersteund door canvassen op het online whiteboard Miro. Zoom liet ons toe deelnemers in kleine groepjes te laten uitwisselen. We baseerden ons qua opbouw op de Deense, sterk onderbouwde methodologie van 'Consensus Forums' en vulden deze methodisch in met Human Centered Design. We organiseerden drie workshops met een superdiverse groep van 30 Brusselaars.

Resultaat

De burgerraad kreeg via persona's input over het onderzoek en de thematiek, ging in verdiepend debat met experts en elkaar, en formuleerde uiteindelijk adviezen en concrete ideeën voor het Brusselse gezondheidsbeleid.

Meer info op www.brusselstakescare.be

In samenwerking met



Zij werkten reeds met ons samen

FOY
MAAT

KEKI
KENNISCENTRUM
KINDERRECHTEN

kruit

ARhus
alliance rozenburch
open hantocentrum

bataljong

ORBIT
THUIS IN DE WERELD VAN
DIVERSITEIT & MIGRATIE

District

netwerk
duurzame
mobiliteit

atlas

BOND
BETER
LEEF
VOOR DE
TOEHOMST
MILIEU

vvsG

natuurpunt

gent:

Trein Tram Bus.be

Vlaamse
overheid

AD
AUTODELEN.NET

Hoogstraten
stadsbestuur

PAVILJOEN

C
Cultuurconnect

n
brussel

VUB
VRIJE
UNIVERSITEIT
BRUSSEL

BRU
GGE

VLAAMS INSTITUUT
GEZOND
LEVEN

provincie
Oost-Vlaanderen

vives
hogeschool

Taxistop

kwadraet
cocreatie werkt

Go!

dēmos

Broederlijk Delen

publiq

vivo

eva

artevelde
hogeschool

Contactgegevens

Evelien Neiryck

evelien@twistedstudio.be

+32 498 777 322

Twisted Studio

Aannemersstraat 136

B-9040 Gent

BTW: BE 0775.817.678

IBAN: BE71 9734 1733 6369



www.twistedstudio.be



**Twisted
Studio**