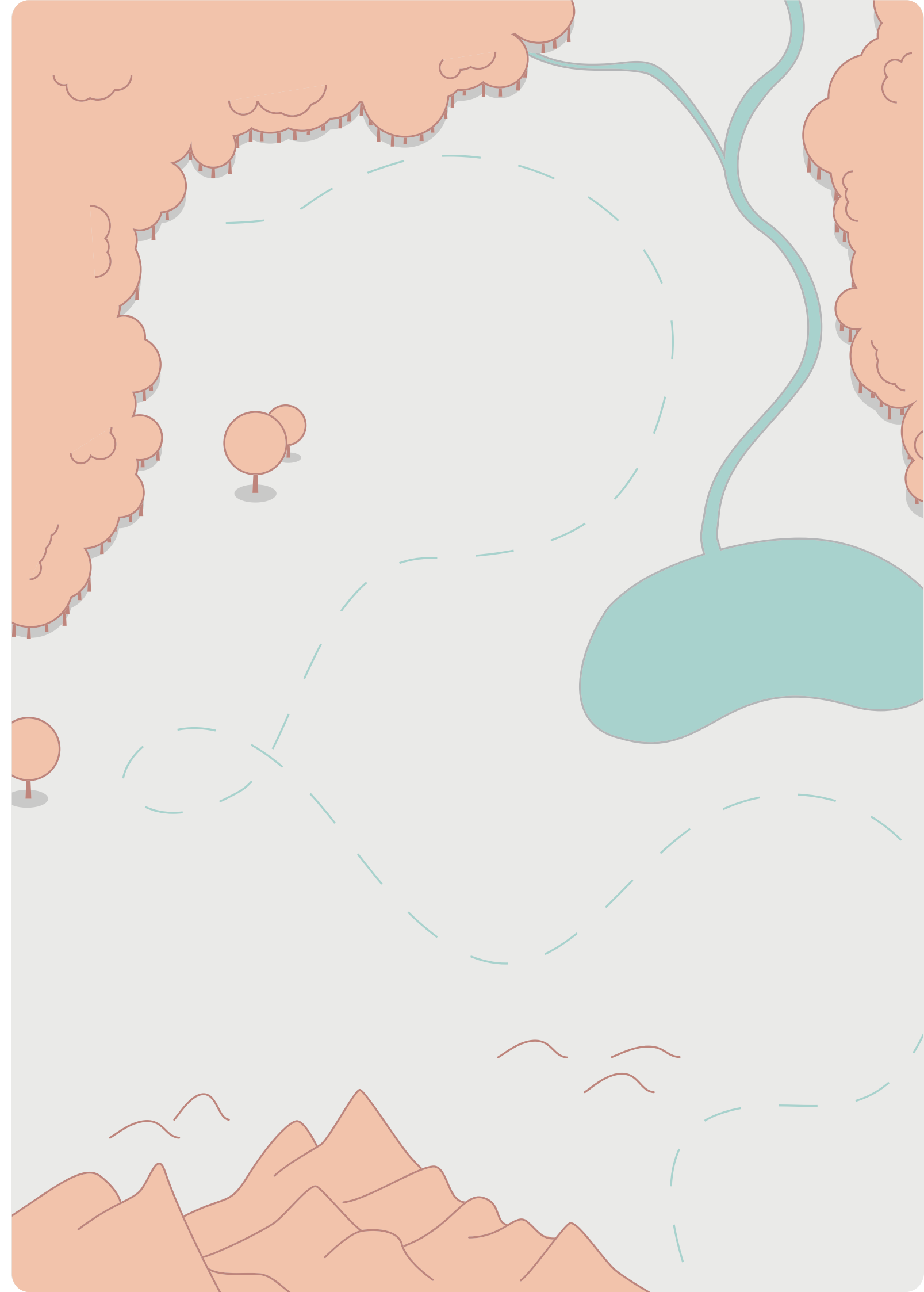
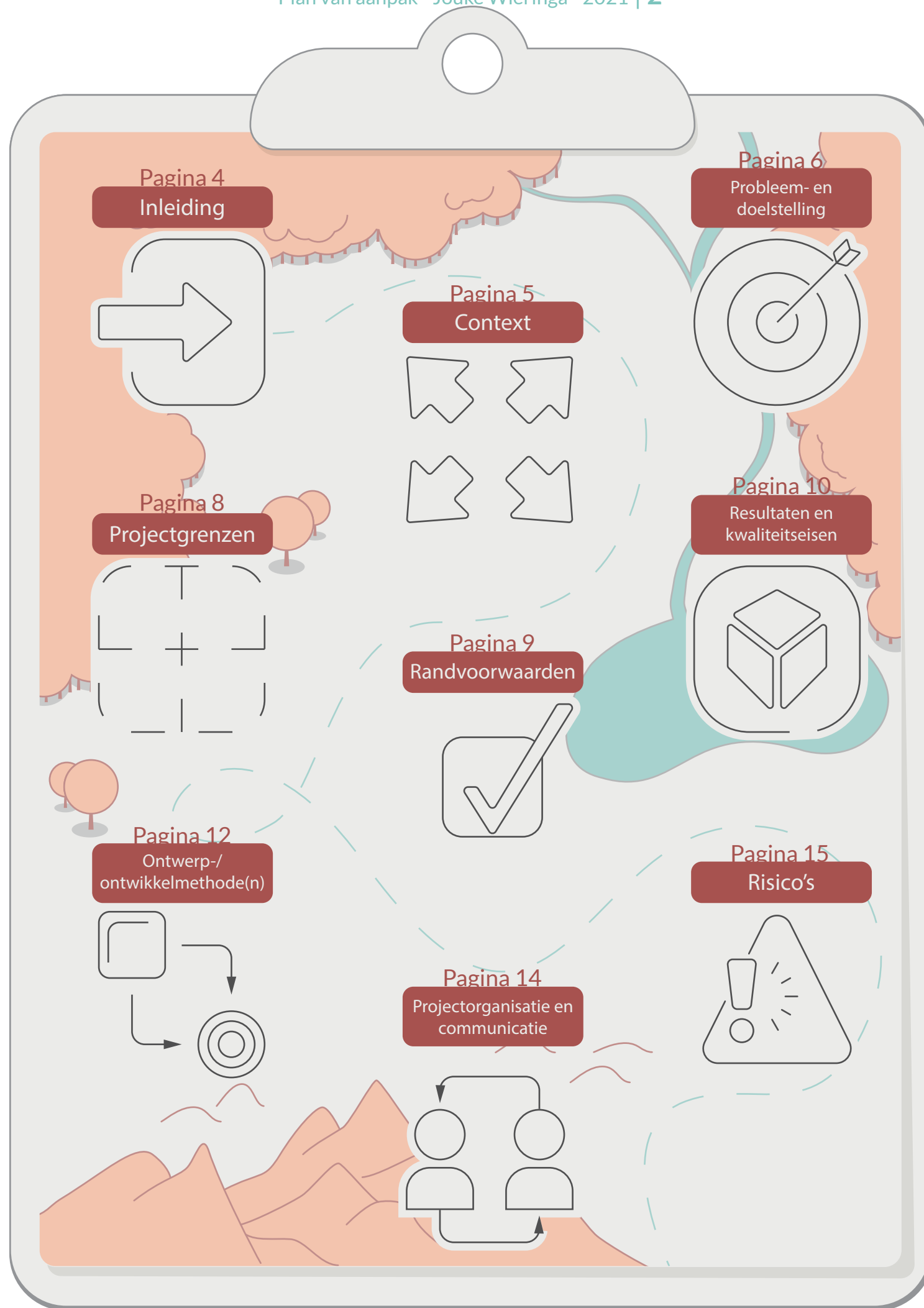




Plan van aanpak

Student:
Jouke Wieringa
Studentennummer:
599604
Course:
Afstudeerstage
Begeleider:
Guido Crolla
Assessor:
Hendrik Postma
Datum:
12-02-2021
Versie:
versie 1.0



Inleiding

Het doel van dit document is de aanpak te beschrijven van mijn afstudeeropdracht.

Ik ben Jouke Wieringa, student Communicatie en Multimedia design aan de Hogeschool Arnhem en Nijmegen. In de periode van 1 februari '21 tot 25 juni '21 ga ik afstuderen met het profiel Experience design. In deze periode heb ik een hele interessante opdracht gekregen van het Rijn IJssel en het Siza:

Studenten en medewerkers met specialisatie NAH (Niet aangeboren hersenletsel) in de opleiding verzorgende, verpleegkundige, maatschappelijke zorg, sociaal-pedagogische hulpverlening kunnen niet altijd even goed omgaan met een persoon met NAH. Studenten en medewerkers weten niet hoe het is om te leven met NAH en weten daarom niet altijd wat het correcte handelsplan is.

Het doel van het project is om de studenten en medewerkers onderzoek doen naar oorzaken van gedrag: hersenletsel, persoon van de cliënt, hoe de cliënt omgaat met de gevolgen van zijn handicap en de omgeving van de cliënt. Dat er daarmee samen met de cliënt en zijn naasten een juiste oplossing komt. In dit document worden de plannen en afspraken beschreven voor dit proces.

Deze kunnen (en zullen waarschijnlijk) veranderen verder in het proces.

In dit document staat beschreven hoe ik deze opdracht ga aanpakken. Eerst staan de betrokkenen van de opdracht beschreven (Context), dan de huidige situatie en de gewenste situatie (Probleemstelling en doelstelling), vervolgens de begrenzingen in tijd en opleveringen (projectgrenzen), daarna de factoren die ik nodig heb om het project tot een succesvol einde te brengen (Randvoorwaarden), als volgende de exacte producten die worden opgeleverd (Op te leveren resultaten & kwaliteitseisen), daarna planning en de methodes die ik ga gebruiken (Ontwerp-/ontwikkelmethode(n) & planning), dan de samenwerkingsafspraken (Projectorganisatie & communicatie) en tot slot beschrijf ik een aantal dingen die mis kunnen gaan (Risico's).

Context

Hieronder staat beschreven wie betrokken is bij het project en wat de aanleiding is.

Rijn IJssel is een regionaal opleidingscentrum in Gelderland. Techadoptie is een practoraat bij het Rijn IJssel. Deze partij heeft een samenwerking met Siza (zorg dienstverlener in Gelderland en Midden-Brabant). Onder andere willen ze de (toekomstige) zorgmedewerkers trainen om nog betere zorg te leveren.

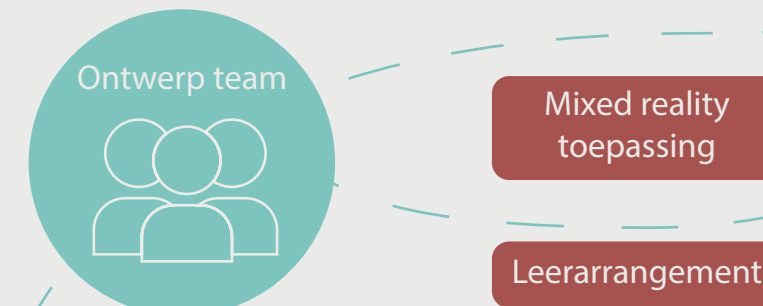
Hieruit is een multidisciplinair team samengesteld om deze (toekomstige) zorgmedewerkers nog beter om te laten gaan met mensen met NAH. Gerard Reimink is de procesbegeleider in dit team en dient ook als bedrijfsbegeleider voor mijn afstudeerstage. Zij hebben onder andere al onderzoek gedaan naar het probleem en een probleemstelling opgesteld. Vervolgens is het doel vertakt in twee sporen:

1. Hoe gaat het leerarrangement eruitzien?
2. Hoe kan een mixed reality toepassing hierin bijdragen?

Mijn taak en uitdaging deze periode ligt dus bij de tweede tak.



(Rijn IJssel, z.d.) (Siza, z.d.)



Probleem- en doelstelling

Hieronder staat beschreven wat de huidige situatie is, het probleem. Daarna wordt beschreven hoe de gewenste situatie er uit ziet.

Probleem

In Nederland waren er in 2016 ongeveer 645.900 mensen bekend met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) (Hersenstichting, 2021). Lichamelijke gevolgen hiervan zijn meestal zichtbaar, bijvoorbeeld een gehele of gedeeltelijke verlamming. De onzichtbare effecten zijn lastiger om vast te stellen, deze worden echter wel als de meest ingrijpend ervaren. Iemands gedrag of persoonlijkheid kunnen na NAH namelijk voorgoed anders zijn.



(Thinkstock, z.d.)

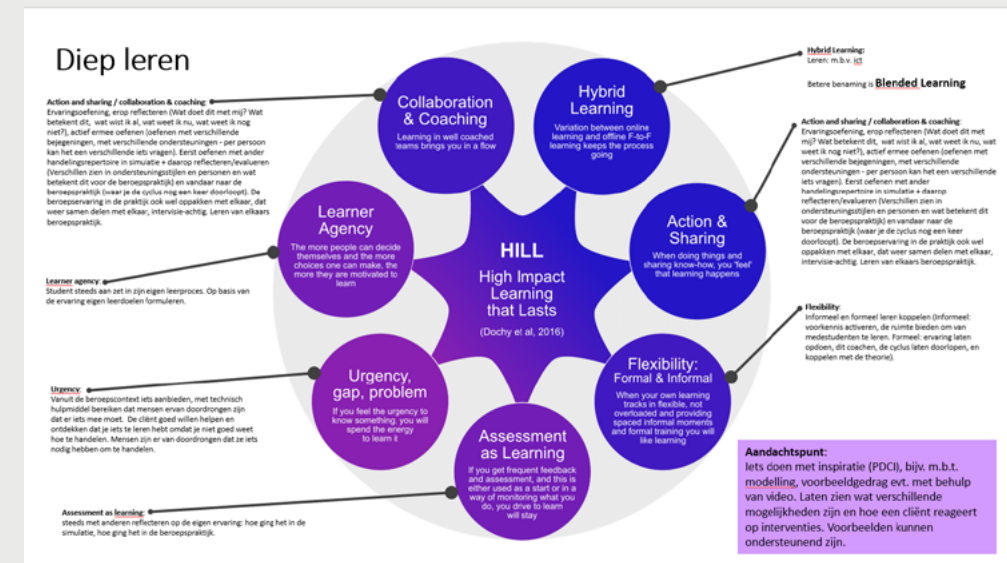
Het kan ook een gevolg hebben voor de cognitieve functies, bijvoorbeeld problemen met aandacht en concentratie, vertraagde informatieverwerking, problemen met het geheugen, problemen met dagelijkse handelingen, problemen met plannen en organiseren, problemen bij het rekenen en problemen met communiceren (patiëntenvereniging hersenletsel.nl, z.d.).

Studenten en medewerkers met specialisatie NAH in de opleiding verzorgende, verpleegkundige, maatschappelijke zorg, sociaal-pedagogische hulpverlening kunnen niet altijd even goed omgaan met een persoon met NAH.

Studenten en medewerkers zijn niet altijd op de hoogte van het dossier van een patiënt, weten niet hoe het is om met NAH te leven en weten niet hoe het voelt om met NAH te leven (de behandelingen door te gaan, om te gaan met een handicap en hiervoor een leven hebben zonder handicap). Door deze dingen niet te weten kunnen ze hier niet op inspelen en de juiste hulp bieden.

Doel

Het doel is om een zorgmedewerker beter om te laten gaan met mensen met NAH. Hiervoor wordt een leerarrangement opgezet aan de hand van de High Impact Learning methode (HILL Academy, z.d.). In dit leerarrangement ga ik met een ervaring de focus leggen op het duidelijk maken van de urgentie. Ik ga één (of meerdere) ervaring(en) maken waardoor studenten en medewerkers beter kunnen omgaan met mensen met NAH volgens het competentieprofiel NAH (vgv, 2019). Deze ervaring(en) gaan passen in het leerarrangement en is/zijn opgeleverd op 25 juni.



Het diep leren model "HILL"

Projectgrenzen

Om onduidelijkheden te voorkomen zijn projectgrenzen nodig om duidelijk te maken wat wel en wat niet in het project hoort.

In dit project begin ik op 1 februari '21 en eindig ik op 25 juni '21 hierin heb ik 19 werkweken om het project af te ronden.

Ik lever aan het eind onder andere een prototype op, geen eindproduct. Het prototype werkt technisch om het doel te bereiken maar is niet een compleet eindproduct met al de toeters en bellen. De niet-essentiële functies worden niet toegevoegd in het product. Een prototype werkt in principe als een manier om een eindproduct te communiceren.

Het project bouwt voor op het werk dat is gedaan door het ontwerpteam. Vanuit hun inzichten en opgestelde ontwerpisen zal ik verder werken. Veel van hun werk dient als basis voor mijn ontwerpgroep onderzoek. Hierbij zal ik duidelijk vernoemen dat dit werk van derden komt (Met de APA norm). En als er in samenwerking iets wordt ontwikkeld vernoem ik dit ook. Afstuderen is namelijk een individueel proces maar ik doe het niet alleen. Aan het eind van de rit moet ik dat ik een bekwame ontwerper ben.

Randvoorwaarden

In dit project ben ik ook afhankelijk van een aantal factoren om het tot een goed einde te brengen, de randvoorwaarden. Deze factoren worden tot beschikking gesteld door de opdrachtgever.

- Contact met NAH specialisten, mensen die een goed inzicht hebben op wat NAH inhoud. In dit proces wil ik meer te weten komen over NAH en het werken hiermee. Hiervoor heb ik ook contact nodig met mensen die hier daadwerkelijk wat over weten, bijvoorbeeld een psycholoog.
- Contact met de doelgroep, Studenten en medewerkers met specialisatie NAH om te interviewen en om prototypes mee te testen. In dit proces blijf ik itereren, om effectief te itereren moet ik teruggaan naar de doelgroep om te testen. Daarom heb ik contact nodig met de doelgroep om het doel te bereiken.



Op te leveren resultaten en kwaliteitseisen

Hieronder beschrijf ik welke producten ik ga opleveren, aan welke eisen deze voldoen, wat ik ervoor moet doen en hoe ik ervoor zorg dat het van kwaliteit is.

Product:	Eisen:	Benodigde activiteiten:	Proces-kwaliteit:
Onderzoeksplan	Hierin staat beschreven welke hoofd- en deelvragen ik heb en welke onderzoeken ik hierbij heb uitgevoerd. Het bevat een onderzoek naar de doelgroep en andere onduidelijkheden die door het proces naar voren komen. Bij deze deelvragen zijn "takeaways" beschreven waarin ik beschrijf wat de invloed is van de conclusie op een ontwerp.	Hiervoor zal ik de doelgroep, NAH specialisten en mensen met NAH gaan interviewen. Ik zal ook verschillende vragen moeten opstellen en deze methodisch proberen te beantwoorden.	Draft laten checken door een medestudent.
Testplan	Hierin staat beschreven waarom en hoe ik verschillende prototypes heb getest en wat het resultaat hiervan is. De verschillende prototypes staan beschreven, waarvoor er precies getest wordt en hoe het resultaat effect heeft op een volgend prototype.	Hiervoor zal ik verschillende testen moeten opzetten en uitvoeren. Er zal ook onderzoek gedaan moeten worden naar het testen van verschillende factoren (bijvoorbeeld "Hoe test je empathie?").	De testen zullen worden gecontroleerd door een peer in het ontwerpteam of een medestudent.

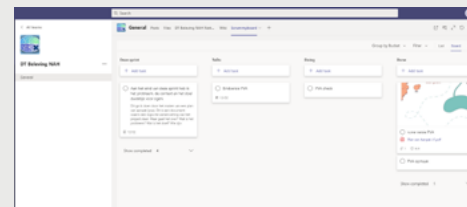
Product:	Eisen:	Benodigde activiteiten:	Proces-kwaliteit:
Ontwerprapport	Hierin staan al de ontwerpkeuzes beschreven die relevant zijn om het eindprototype te begrijpen: Het doel van het ontwerp, hoe het ontwerp het doel wil bereiken, welke theorie erachter licht en belangrijke testresultaten.	Hiervoor zal ik door het proces heen duidelijk maken welk doel ik wil bereiken, hoe ik dit wil bereiken en welke theorieën ik toepas bij elk prototype.	De verschillende tussen-documenten laten beoordelen door mensen in het designteam en medestudenten.
Prototypes	Dit zijn al de prototypes. Dit zijn werkende prototypes, met de juiste hardware/software kunnen deze bekeken en gebruikt worden. Of dit is documentatie van een prototype, als het niet van belang is om deze fysiek te hebben (Bijvoorbeeld: paper prototype). Hierbij wordt ook bij elk prototype kort uitleg gegeven (Het doel, hoe het ontwerp het doel probeert te bereiken en waar/ wanneer het relevant was in het proces). Er komen minimaal 4 tussenprototypes en één eindprototype.	Om deze prototypes op te leveren sla ik elk getest prototype op/ documenteer ik deze. Er zullen dus meerdere versies van hetzelfde prototype naar voren komen.	De documentatie van de verschillende prototypes laat ik controleren door een medestudent.
Afstudeerverslag	Hierin staat het afstudeerproces beschreven. Hierin komen al de onderzoeken, prototypes en testen naar voren, laat zien welke keuzes ik heb gemaakt en hoe ik methodisch aan de slag ben geweest. De competenties voor het experience design profiel komen naar voren.	Standaard werk ik elke vrijdagmiddag om te werken aan het noteren van de relevante informatie voor dit verslag (gebruikte methodes en de resultaten). Ik neem ook die tijd om te reflecteren op de acties die week.	De finale versie wordt nagekeken door mijn schoolbegeleider in week 13. Daarvoor zal ik het verslag nog laten checken door medestudenten.

Ontwerp-/ontwikkelmethode(n) en planning

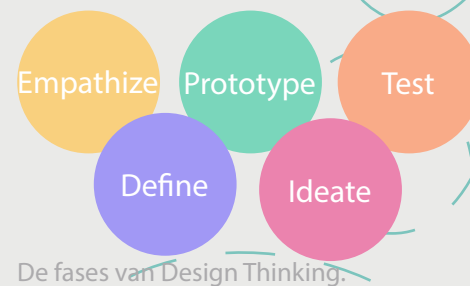
In dit hoofdstuk maak ik duidelijk welke stappen ik ga zetten om mijn doel te bereiken.

Ik heb deze periode opgedeeld in verschillende fases. Deze fases bestaan uit één of meerdere sprints. Een sprint is een gegeven tijd waarin er een doel wordt uitgewerkt (scrum.org, z.d.). Ik werk in sprints om zo een duidelijke focus te geven aan elke week. Hierbij gebruik ik ook een digitaal scrumboard waarbij ik aan het begin van elke sprint noteer wat het sprintdoel is en met welke activiteiten ik dit ga bereiken, deze worden in de sprint afgewerkt. Dit is allemaal in te zien voor andere mensen in het designteam.

In elk van deze sprints maak ik gebruik van de methode Design Thinking, dit is een iteratief proces die een gebruiker aan de kern zet. Ik gebruik Design thinking en werk hierbij in korte iteraties om zo regelmatig doelgericht terug te gaan naar het probleem om deze beter te begrijpen. Hierdoor loop je snel tegen pijnpunten aan van een idee en kan je regelmatig je richting aanscherpen.



Het "Scrummy board" in MS Teams



De fases van Design Thinking.

Probleem, context en doel fase (sprint 1).

Hierin wil ik het probleem, context en doel exact voor ogen hebben. Dit is essentieel om met duidelijkheid aan de slag te gaan met het probleem. Hiervoor wil ik de volgende methodes van CMD methods pack (HAN, & HVA, z.d.) gebruiken: "literature study", "oriënting expert interview" en eventueel "provocative prototyping" en "heuristic evaluation".

Doelgroep en NAH ervaring fase (sprint 2)

Als het probleem en het doel duidelijk zijn wil ik meer te weten komen over de doelgroep. Ik wil erachter komen wat de doelgroep al weet, hoe kan een oplossing complementair zijn aan hun kennis? Hoe groot zijn de verschillen binnen de doelgroep? Wat wil de doelgroep? Waar staat de doelgroep voor open? Om hierachter te komen wil ik de volgende methodes van CMD methods pack gebruiken: "interview", "Cultural probes", "Co-creation" en "empathy map".

In deze fase wil ik er ook achter komen hoe mensen met NAH zich gedragen en hoe hun beleavingswereld er uit ziet. Op die manier kan ik erachter komen wat de studenten en medewerkers missen of nog niet weten. Dit wil ik onderzoeken door interviews te houden met mensen met NAH en experts op het gebied van NAH.

Oplossingen vinden en testen fase (sprint 3 t/m 7)

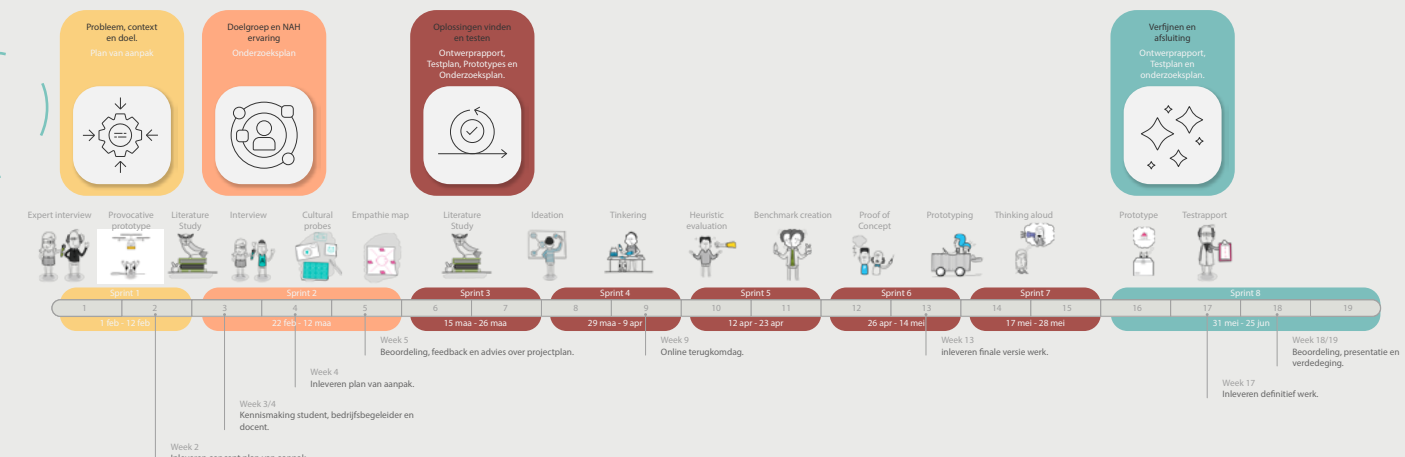
Als de gehele context redelijk duidelijk is wordt het tijd om te zoeken naar oplossingen. Door verschillende mogelijkheden uit te werken en voor te leggen aan stakeholders (de doelgroep, experts, mensen met NAH, opdrachtgever, etc.) komen pijnpunten en vragen het beste naar voren. Dit zorgt er ook voor dat er gerichtere onderzoek kan worden gedaan. In deze fase kan ik volledig beginnen met Design thinking en kan ik blijven ontwerpen op gebruiksgerichte manier door te itereren op prototypes. Deze fase is het langste omdat itereren de beste manier is om dichterbij een doelgroep gerichte oplossing te komen. Methodes die ik wil gebruiken: "Ideation", "prototyping", "pitch", "heuristic evaluation" en "peer review".

Verfijn en afsluitingsfase (sprint 8)

Voor deze fase krijg ik feedback op de 80% versie van het stageverslag van mijn docenten. En in deze fase is het mijn doel om de feedback te verwerken en al de puntjes op de i te zetten om ervoor te zorgen dat al de producten duidelijk zijn en kloppen, hierdoor heeft een nageslacht een duidelijk oog op het proces, resultaten en conclusies. In deze fase zal ik de eindversie van het afstudeerverslag (en de al de producten) inleveren en de eindpresentatie houden.

Hieronder staat de planning voor deze periode, deze dient om een duidelijk overzicht te geven van mijn proces. Deze is verdeeld in de vier verschillende fases die hiervoor zijn benoemd. Met hierbij de producten waarmee ik ga bezighouden in deze fase. Hieronder staan mogelijke methodes die ik in deze periode kan uitvoeren. In de tijdlijn staan de verschillende sprints weergegeven en in welke weken deze zich afspelen. Hieronder staan de verschillende afspreken en inlevermomenten door de periode heen.

Beter werken met NAH aanpak 1 feb 2021 - 25 jun 2021



De planning.



Projectorganisatie en communicatie

In dit hoofdstuk komt naar voren wie er precies betrokken is, hoe de samenwerking loopt en hoe communicatie is geregeld in dit project. Ik (Jouke Wieringa) ga natuurlijk het project uitvoeren. Daarbij heb ik overigens wel de hulp en expertise nodig van andere, dit zijn de betrokkenen:

De bedrijfsbegeleider, Gerard Reimink. Meneer Reimink is er voor de procesondersteuning en ik spreek hem dan ook eens in de week.

Afstudeerder Angélique Brinkman. Mevrouw Brinkman is docent bij het Rijn IJssel maar ze studeert ook af aan de Artez in dezelfde periode als ik dit doe. We hebben in principe dezelfde opdracht voor het afstuderen (Alleen zit Mevrouw Brinkman op een andere opleiding met andere eisen). Ze heeft ook meer voorkennis dan ik in dit veld. In dit proces zullen wij om deze reden regelmatig samenkomen om te sparren met ideeën, dingen te proberen en te brainstormen. Als ik gebruik maak van een inzicht, onderzoek, ontwerpkeuze, etc. van Mevrouw Brinkman zal dit natuurlijk vermeld worden (Afstuderen is een individueel proces).

De experts, het ontwerpteam. In het ontwerpteam zit er een brede expertise, van psycholoog/neuropsycholoog (Stijn, Siza) tot docent (Angélique, Rijn IJssel). Deze mensen hebben een ontzettende inhoudelijk expertise over NAH en het onderwijs en kunnen allemaal gecontacteerd worden via Microsoft Teams of via de mail.



Risico's

Er kan ook het één en het andere misgaan in het project, omstandigheden die ik niet van tevoren zijn te beïnvloeden. Hieronder staan een aantal van deze omstandigheden beschreven en wat mijn "plan B" Hierbij is.

Situatie:	Plan B:
Geen hardware beschikbaar. Als er bijvoorbeeld een VR-app idee wordt ontwikkeld maar er is geen VR bril om mee te prototypen en testen. Dit zorgt ervoor dat ik niet mijn ideeën kan uitwerken, testen en dus erop itereren. De kans hierop is redelijk met de pandemie die beschikbaarheid verminderd.	Mijn "plan B" hierbij is om de verschillende hardware op andere manieren te verkrijgen, het MediaLab op de HAN bijvoorbeeld. Als dit niet mogelijk is zal ik een prototype moeten uitwerken die waarbij ik wel tot de benodigde hardware beschik.
Geen beschikking tot de doelgroep. Als ik meer wil weten over de doelgroep is de beste plek: de doelgroep. Ook bij het testen zal ik de doelgroep nodig hebben om feedback te krijgen op de prototypes. Geen beschikking zorgt er voornamelijk voor dat ik niet kan testen met de doelgroep, een essentieel gedeelte in design thinking. Hierdoor zou ik mijn project niet tot een goed einde kunnen brengen. Vanwege de pandemie is kans aanwezig dat ik bijvoorbeeld geen VR-app kan testen, omdat dit fysiek is. De kans dat ik de doelgroep niet online kan spreken daarentegen is vrij klein.	Mijn "plan B" hierbij is om met andere mensen te testen die "second best" zijn, mensen die overeenkomsten hebben met de doelgroep. Het is ook mogelijk om met mensen te spreken en testen die naast de doelgroep staan en veel over hen weten. Een andere mogelijkheid is om de doelgroep op een andere (Coronaproof) manier te testen, via videobellen bijvoorbeeld.

Bronnenlijst

HAN, & HVA. (z.d.). CMD Methods Pack. Geraadpleegd op 1 februari, 2021, van <http://cmdmethods.nl>.

HILL Academy. (z.d.). HILL ACADEMY. Geraadpleegd op 3 februari, 2021, van <https://www.highimpactlearning.be/>

Hersenstichting. (2021). Competentieprofiel-nah. Geraadpleegd op 3 februari, 2021, van <https://www.hersenstichting.nl/hersenaandoeningen/niet-aangeboren-hersenletsel/Patiëntenvereniging-hersenletsel.nl>. (z.d.). Gevolgen van NAH. Geraadpleegd op 5 februari, <https://www.hersenletsel.nl/alles-over-nah/gevolgen-van-nah>

Rijn IJssel. (z.d.). logo Rijn IJssel. Geraadpleegd op 8 februari, 2021, van <https://www.rijnijssel.nl/>

Scrum.org. (z.d.). what is a sprint in scrum. Geraadpleegd op 4 februari, 2021, van <https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum>

Siza. (z.d.). logo Siza. Geraadpleegd op 8 februari, 2021, van <https://www.siza.nl/>

Thinkstock. (z.d.). visualisering NAH. Geraadpleegd op 8 februari, 2021, van <https://www.ad.nl/zeeland/hulp-voor-zeeuwen-met-niet-aangeboren-hersenletsel~a2cfcaaa/108280237/>

Vgn. (2019). Competentieprofiel-nah. Geraadpleegd op 3 februari, 2021, van <https://www.vgn.nl/documenten/competentieprofiel-nah>

