



1 De persoon ("context")



Wie heb je voor je?

Met welke doelgroep ("persona") stemt deze persoon overeen? Welke karakteristieken eigen aan deze persoon maken dat hij/zij tot deze doelgroep behoort?

2 Het probleem



Probleemstelling

- Leg aan de persoon uit op welke probleemstelling je wilt focussen in het gesprek. Geef wat context of cijfers (hoe is het probleem geïdentificeerd, wie wordt erdoor geïmpacteerd?).
- Leg er desnoods meerdere problemen naast elkaar en vraag de persoon om degene eruit te kiezen die voor hem/haar het meest relevant zijn.

Huidige situatie en gedrag

1. Word je ooit met dit probleem geconfronteerd (direct, via anderen)?
2. Hoe vaak doet dit probleem zich voor?
3. Waar denk je dat de oorzaak zit?
4. Hoe ga je vandaag met dit probleem om? Welke oplossingen heb je al geprobeerd?

3 De oplossing



- Leg jouw visie uit over hoe je het probleem in kwestie zou willen oplossen.
- Toon (indien beschikbaar) voorontwerpen of visuele voorstellingen van de oplossing. Bijvoorbeeld een concept.
- "Zou dit een oplossing voor het probleem zijn?"
- "Zou je dit verkiezen boven de bestaande oplossingen?"
- "Vind je dat het aanreiken van deze oplossing tot het takenpakket van de overheid behoort?"