

Waardengedreven ontwerpen.

Marcel Kusters

13 mei 2025



Hoi!





Informaat

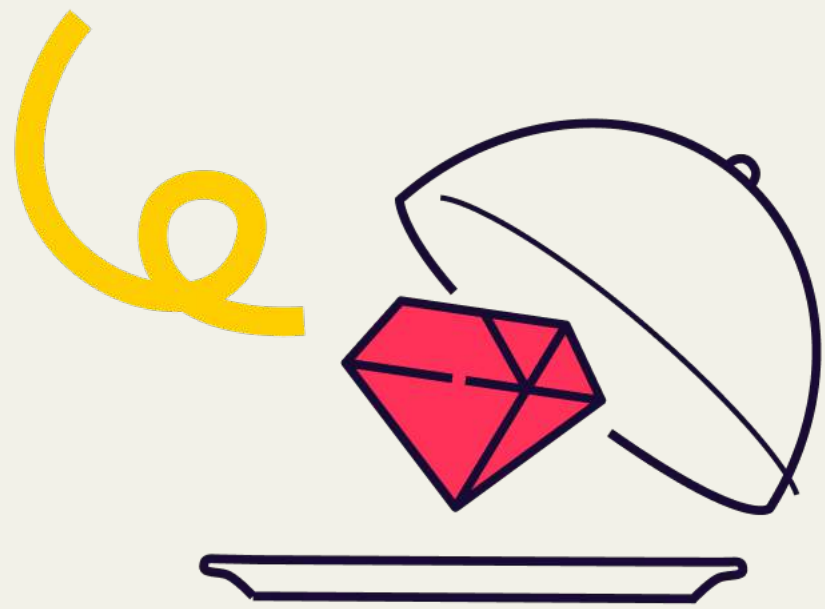
Diensten van Vitas / Informaat

Ontwerp	Ontwikkeling	Data & AI	Managed Services	YOUNG TALENT
> Service Design > Informatie Architectuur > UX Design > Visual Design > Content Design > Research > <u>Desops</u> > Design organisatie	> Applicatie modernisatie > Cloud development > Applicatie maatwerk > Team development > <u>Azure Migraties</u> > Applicatie onderhoud en vernieuwing > Agile Software Development > Front-End Development > <u>Back-End Development</u>	> Data Consultancy > Modern data platform > Data Analytics > Data Visualisatie > <u>Azure DWH Framework</u> > Cloud migratie > Training	> Applicatiebeheer en Onderhoud > Data beheer > Reporting as a Service > O365 beheer Digitale strategie > IT Architectuur > CX <u>Experience</u> > Design & strategie	> DE BESTE RECRUITMENT VOOR STUDENTEN DOOR STUDENTEN > DE MOOISTE START VOOR EEN YOUNG TALENT > FOCUS OP IN DIENST <u>TREDING</u> BIJ DE KLANT > BEWEZEN OPLEIDINGS- EN BEGELEIDINGSRESULTATEN IN DE AFGELOPEN 8 JAAR



True experiences

Onze kijk op design



Deel je waarden

Wat wil jij en wat vindt je doelgroep nu écht belangrijk? Wij ontwerpen jullie gedeelde sweet spot.



Laat data en AI leiden

Meten is weten. Wij zorgen ervoor dat je je data optimaal inzet. Ethisch, slim en weloverwogen.



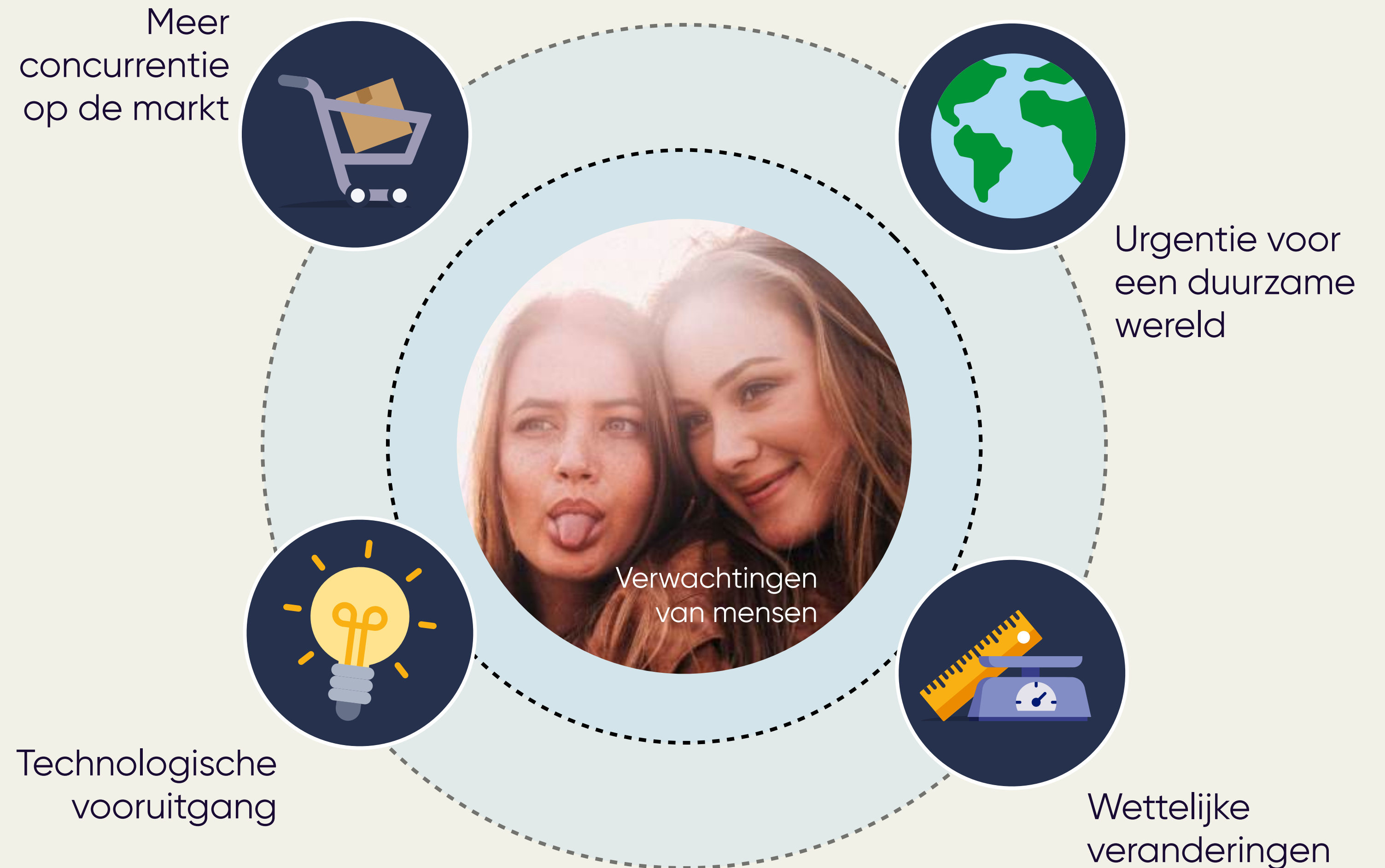
Maak positieve impact

Wij maken de wereld graag mooier. We prikkelen je om te kiezen voor mens, maatschappij en milieu.

Waardengedreven ontwerp



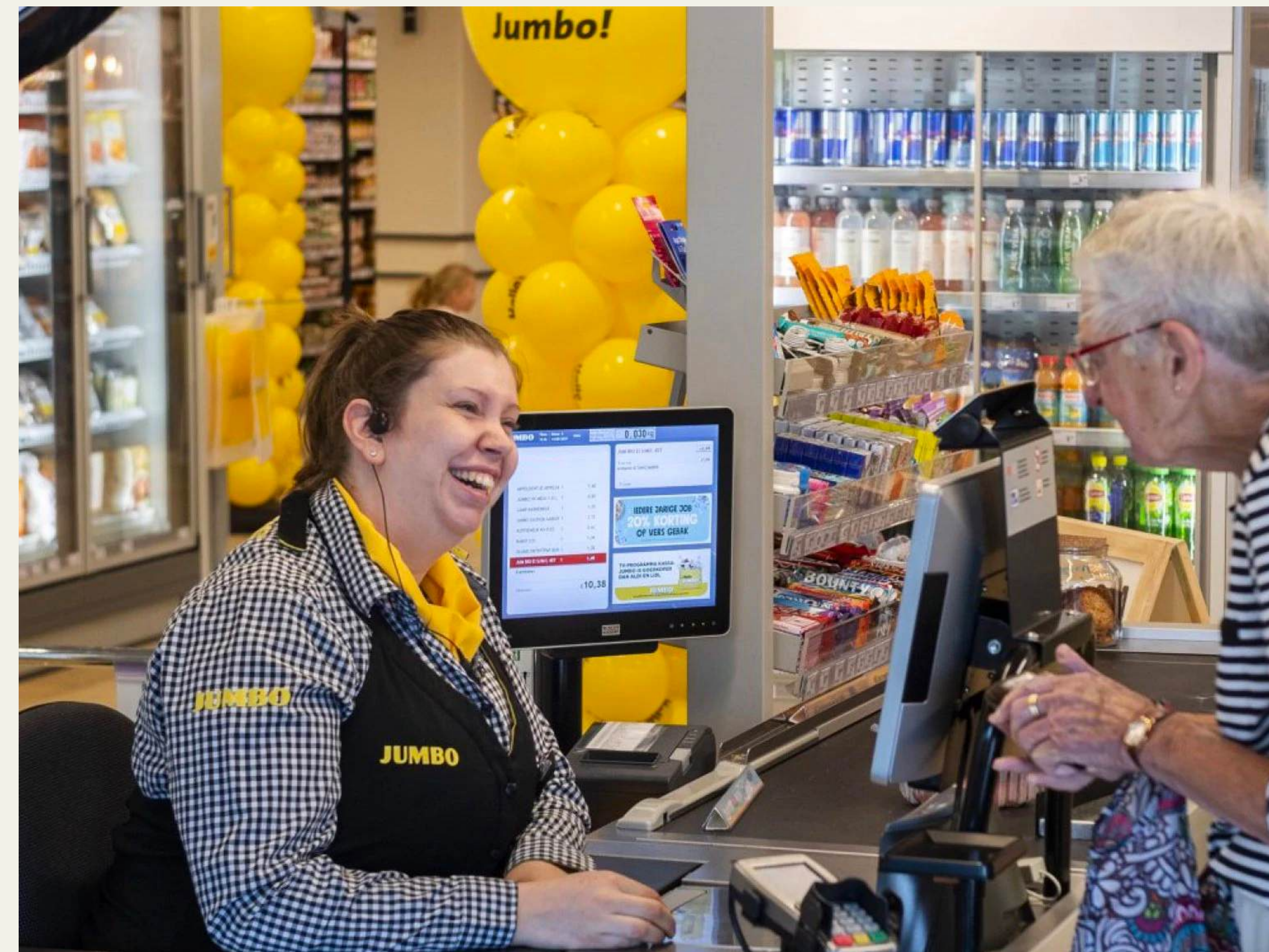
De wereld om ons heen verandert in een razend tempo



64% van de mensen noemt
gedeelde waarden als de reden
om te kiezen voor een organisatie.

— **Edelman** Earned Brand

2 voorbeelden



Wat levert het op?



Klanten

- Hogere klanttevredenheid
- Sterker ambassadeurschap

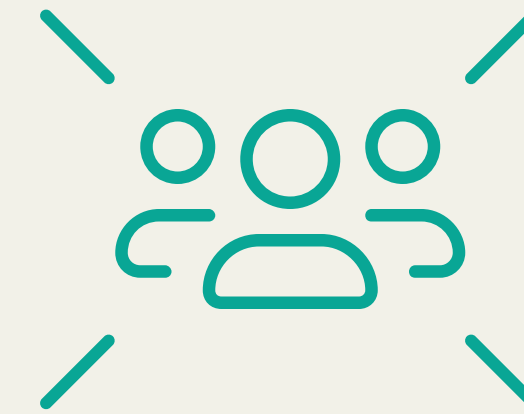
Bron: Edelman



Organisatie

- Betere concurrentiepositie
- Meer omzet

Bron: Edelman, Accenture, EY Beacon, HBS



Medewerkers

- Gefocuste innovatieprocessen
- Hogere arbeidsproductiviteit

Bron: Tonin & Vlassopoulos

Waarden



Betekenisvol



Diepere
connectie met
klant



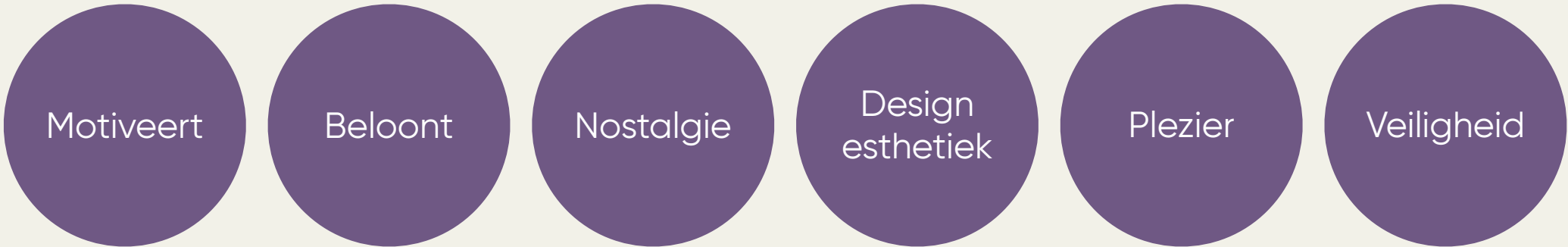
Identiteit



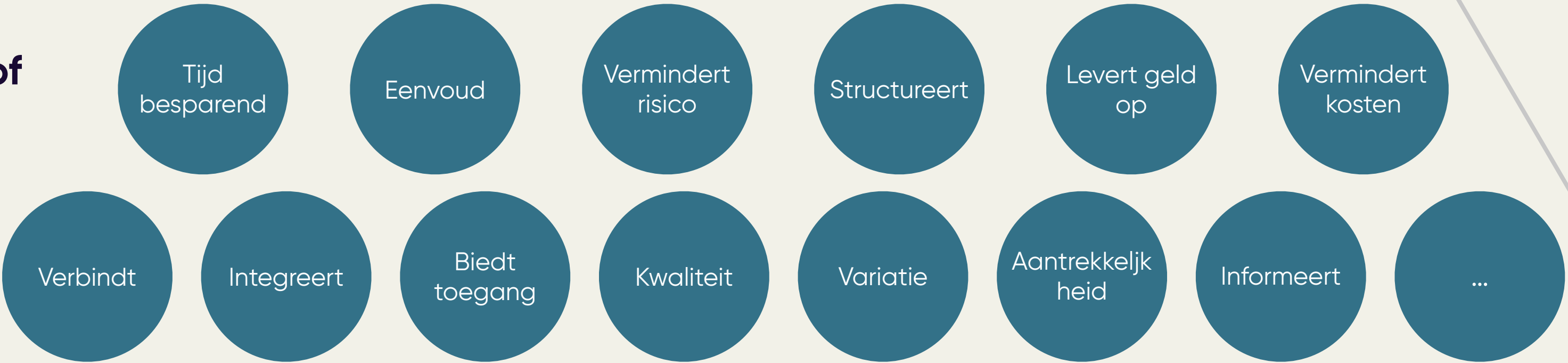
Waar organisaties zich
op kunnen
onderscheiden



Emotioneel



**Economisch of
Functioneel**



Waar organisaties
vaak op focussen

Waarden sweet spot



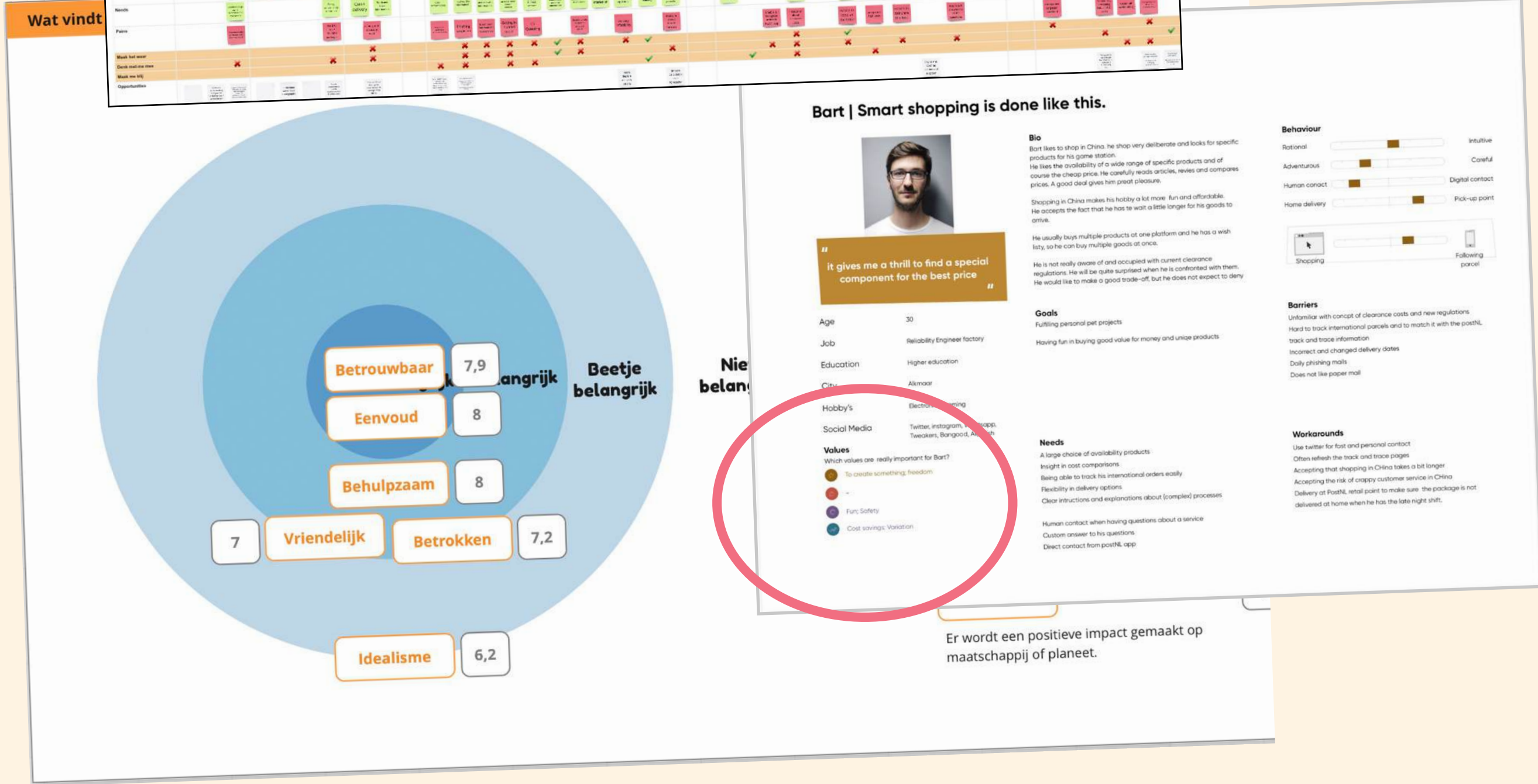
PostNL

Eén set waarden voor een onderscheidende en consistente beleving voor consumenten



Verbinding
Duurzaamheid
Betrouwbaarheid
Ultiem gemak

toepassen in design





Inloggen  

Pakket van Wish

Het pakket gaat terug



Gegevens van je pakket

Bezorgadres

Naam
Straatnaam 12
3456 AB Postdam

Afzender

Wish

Track & trace code

35 987654321

Gegevens

Gewicht: 1,04 kg
Afmetingen: 15,5 × 28 × 38,5 cm

Omschrijving

35 987654321

Direct regelen 

PostNL App 

Hulp 

Over ons 

 © Koninklijke PostNL

[Privacy](#) [Cookies](#) [Gebruiksvoorwaarden](#)

Scenario 1 - start

Scenario 2 - start

Scenario 3 - start

Design voor duurzaamheid



Gebruikers- en journey onderzoek naar waarden

PostNL

Een herbruikbare verpakkingsservice om verpakkingsafval een halt toe te roepen



Workshop

1. Waarden van organisatie

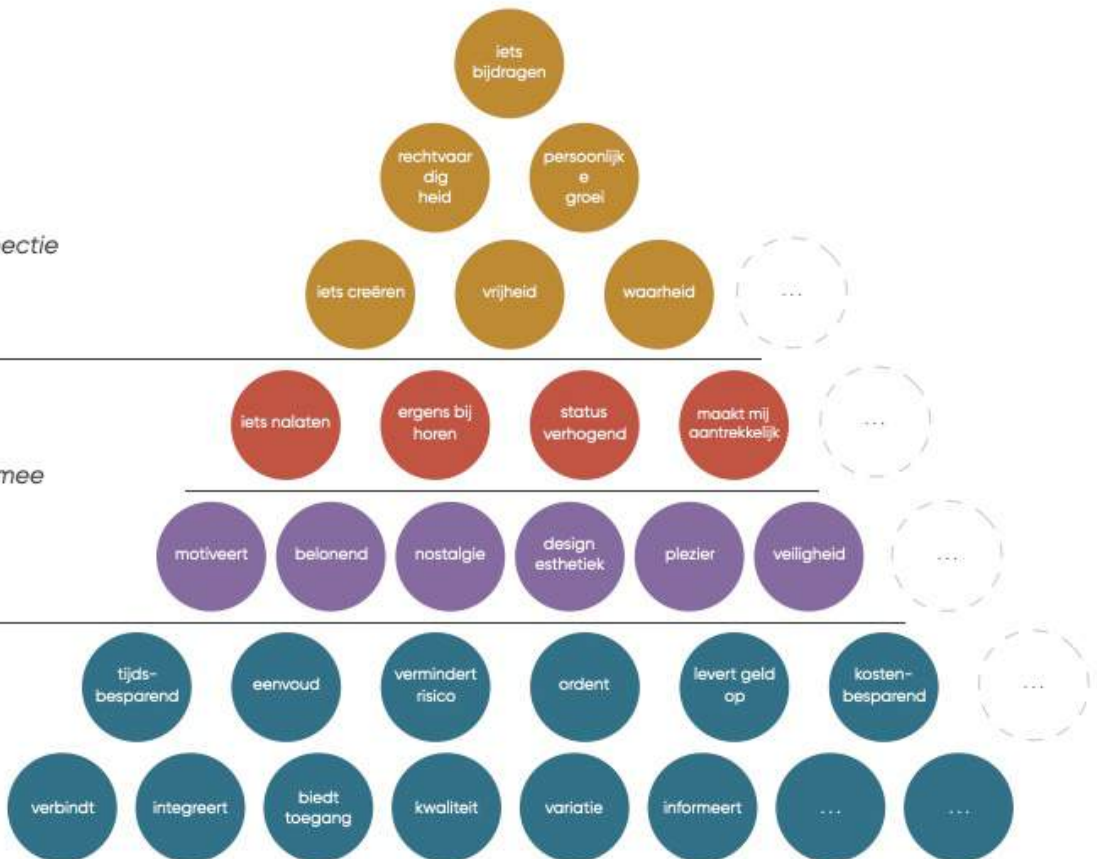
Omcirkel de drie belangrijkste waarden waar jouw organisatie voor staat, of voeg ze zelf toe.

 **Betekenisvol**
Waar je een diepere connectie met je klant kan krijgen

 **Identiteit**
Waar je organisatie zich mee kan onderscheiden

 **Emotioneel**

 **Economisch of Functioneel**
Waar organisaties zich vaak op richten



 Informaat

Gebaseerd op Bain & Co. en Rhea, Sheddoff & Diller

2. Waardenmatch met doelgroep

2a
Benoem en beschrijf kort je belangrijkste doelgroep/ persona.

2b
Hoe belangrijk zijn de waarden uit opdracht 1 voor deze doelgroep?

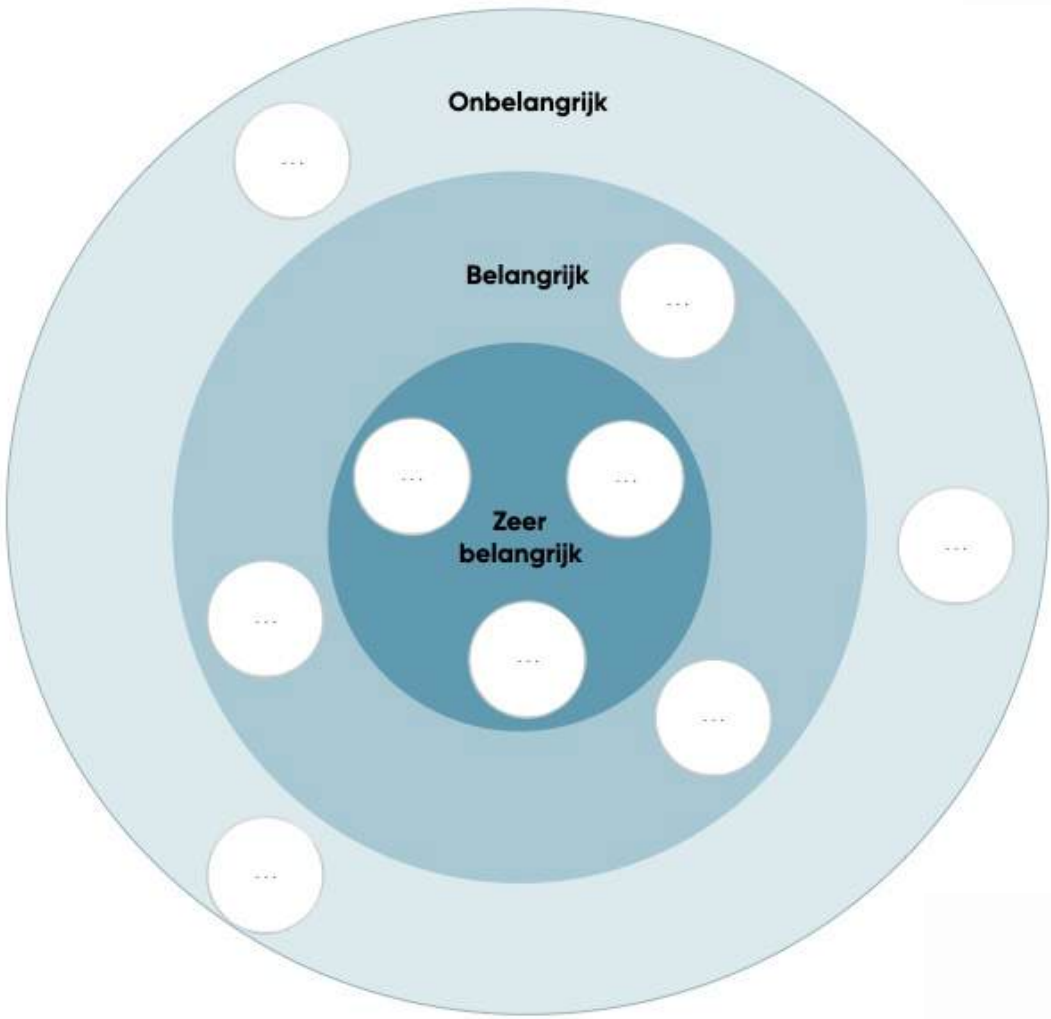
Plot deze waarden in de waardencirkel.

2c
Welke waarden ontbreken er voor de doelgroep? Vul de waardecirkel aan waar nodig.

Doelgroep/ Persona

Naam en rol: ...

Beschrijving: ...



3. Waardengedreven ontwerpen

3a
Kies een waarde die je wilt versterken (waar je al goed in bent) of verbeteren (waar ontwikkeling nodig is) in je dienstverlening. Bij voorkeur een waarde hoger in de piramide.

Gekozen waarde:



Idee 1: ...

Idee 2: ...

 Informaat

TrueX toolkit

Vraag aan via
[deze link](#)

Waardenmatch

Maak een overzicht van de waarden van zo'n organisatie. Bepaal vervolgens wat de gedeelde waarden zijn.

Persona

Quote

Dromen

Behoeften

Pains & gains

Identiteit

Emotioneel

TrueX design Playbook

Gebruik deze cheatsheet om samen met je team aan de slag te gaan met TrueX design.

Informaat

Identiteit
Ben ik dit?

Emotioneel
Welk gevoel geeft het me?

Economisch/functioneel

Iets nalaten

Ergens bij horen

Status-verhogend

Maaft mij aantrekkelijk

Motiveert

Belonend

Nostalgie

Design esthetiek

Plezier

Veiligheid

Tijd-

Eenvoud

Vermindert risico

Ordent

Levert geld op

Ontwerpers voor het leven.

Let's keep in touch

marcel.kosters@informaat.nl

+316 5377 1391

