

Medior Service Designer – Livework Studio Rotterdam (Nederlands sprekend)

Wil jij bijdragen aan een samenleving en organisaties die écht werken voor mensen? Heb jij de drive om complexe vraagstukken aan te pakken en heb je zin om bij te dragen aan deze positieve verandering? Want... Livework is op zoek naar een nieuwe collega! Voor onze studio in Rotterdam zoeken we een fulltime Service Designer met 3 tot 5 jaar werkervaring.

Wij geloven dat publieke organisaties beter kunnen werken voor mensen

Livework Nederland is een strategisch ontwerpbureau gericht op de grote maatschappelijke opgaven in Nederland. We richten ons op sectoren in de samenleving die vragen om innovatie, zoals het gevangeniswezen, immigratie, zorg of goede doelen. Wij helpen organisaties bij het aanpakken van complexe uitdagingen en het creëren van blijvende waarde door middel van design. We ontwikkelen visie en strategie en koppelen dit altijd aan concrete verbeteringen in de uitvoering; zo werken we aan duurzame verandering.

Een volgend hoofdstuk van Service Design

In complexe contexten werken we altijd aan 4 bouwstenen die ieder op hun eigen manier bijdragen aan impact: (1) (systemisch) inzicht in het vraagstuk en de mensen, (2) concrete oplossingen en diensten die vandaag al iets veranderen en deze ontwikkelen en testen, (3) strategie en beleidsontwikkeling en (4) de ontwikkeling van verandervermogen van de organisatie en het versterken van de ontwerp-capability. En we doen zeker niet aan luchtfietsen, in al deze projecten is het onze kracht dat we daadwerkelijk verandering brengen met concrete oplossingen die geïmplementeerd worden!

Mensen vol passie en daadkracht die durven te dromen

Wij zijn daar, waar wij vinden dat processen menselijker moeten. We houden elkaar scherp en inspireren elkaar met lessen uit verschillende projecten en domeinen. We enthousiasmeren elkaar door het delen van persoonlijke doelstellingen en drijfveren; zo geven we samen vorm aan de studio. Door een wekelijkse check-in en een eigen krant, maandelijkse huddles en elk kwartaal een wereldwijd overleg investeren we in elkaars leertrajecten, passies en integriteit. Tijdens de lunch onderzoeken we nieuwe combinaties op brood, pannenkoeken of taco's en vullen we onze energie aan tijdens een wandeling met kantoorhond Pepijn. Verjaardagen vieren we met pizza's en collages en eindejaarsborrels met karaoke, speeches, en chaotische keramiekcursussen!

livework

Wat ga je doen?

Bij Livework werk je waarschijnlijk aan meerdere projecten tegelijk - van klein tot groot. Vaak ben je deel van een groter team, maar je kan ook een klein/middelgroot project helemaal zelfstandig uitvoeren. Een dag in je nieuwe leven kan bestaan uit het afnemen van interviews met een kwetsbare doelgroep, het fijnslippen van inzichten voor een journey, meedenken over business development, of je legt de laatste hand aan een workshop die je morgen gaat faciliteren. Daarbij verwachten we dat je het basis ontwerpproces helemaal beheerst: van onderzoek en synthese tot conceptualisering en testen. Word je betrokken bij complexere vraagstukken in uitdagender contexten, dan werk je met senior collega's. Die maken tijd voor reflectie en leren, want wij zien al ons dagelijkse project werk graag als een grote speeltijd voor ons leren en ontwikkelen.

Om succesvol te zijn in deze functie beschik je over een flexibele geest, ben je scherp in je denken en analyseren, niet snel zenuwachtig, creatief, betrokken, en kan je jezelf goed organiseren. Je kan goed samenwerken, en bent soms 'bold' en soms 'humble' al naargelang de situatie vraagt. Je vindt het leuk om samen met andere teamleden na te denken over business development of de verdere groei van onze studio.

Wie zoeken wij?

Je hebt 3-5 jaar relevante werkervaring, spreekt vloeiend Nederlands, hebt academisch denk- en werkniveau. Je hebt een design achtergrond, bij voorkeur in 'strategisch ontwerp'. En in meer detail:

- Je hebt een groot hart voor maatschappelijke vraagstukken.
- Je beheerst het basis ontwerpproces met al z'n fasen en activiteiten volledig. Je hebt interesse in strategie, visie, organisaties en het verandervermogen van design.
- Je hebt een open en nieuwsgierige houding. Niet alleen binnen projecten, maar ook binnen ons team. Je hebt een prettig reflectief vermogen en draagt daarmee bij aan een positieve leeromgeving.
- Je vindt het leuk en interessant om langer bij een klant te werken: dat geeft je de kans om vertrouwde relaties op te bouwen, prettiger te werken en meer werkelijke impact te maken. In je gereedschapskist zit een positieve houding, inlevingsvermogen en de nodige organisatie sensitiviteit.
- Je bent een aanstekelijke spreker, je weet mensen mee te nemen in je ideeën en kijk.
- Je hebt het vermogen om 'mentaal wendbaar' te zijn; om te analyseren en te reframen. Om in te zoomen en uit te zoomen. Om te denken vanuit een menselijke en organisatorische invalshoek en je kan hier soepel tussen schakelen.
- Je bent comfortabel met de fuzziness van ons werk en raakt niet snel van de kook. En als het spannend zou worden, vraag je tijdig om hulp. Want die is er altijd.
- Je weet hoe te prioriteren en kan goed omgaan met gestelde deadlines en budgetten door je commerciële inzicht, begrip en interpretatie van de dagelijkse zakelijke context.

Wat bieden wij?

- Afhankelijk van je opleiding en (werk)ervaring bieden we een salaris van € 50- 60k per jaar gebaseerd op fulltime dienstverband (40 uur), inclusief vakantiegeld.
- 25 vakantiedagen (en de optie om er meer te kopen)
- Uitdagende projecten waar er oog is voor jouw ontwikkeldoelen.

livework

- Afwisselend werk bij diverse organisaties, zoals de Nederlandse overheid, Zilveren Kruis, Rode Kruis, ProRail en vele anderen.
- Een team van getalenteerde en behulpzame collega's met veel kennis en senioriteit.
- Samenwerken met Liveworkers van onze andere studio's in Sao Paulo en Londen.
- Aandacht en ruimte voor professionele ontwikkeling in de vorm van een ontwikkelingsbudget van €1000,- per jaar en 5 persoonlijke ontwikkelingsdagen.
- Een flexibele, hybride werkvorm; vanuit onze studio in Rotterdam, live bij klanten en soms digitaal vanuit huis. Met de mogelijkheid van 6 weken per jaar vanuit het buitenland.
- Een Macbook en iPhone van de zaak
- Een pensioenregeling
- Gratis (vegetarische) lunch voor wie in onze studio werkt

Dit is hoe je kunt solliciteren

Ben je enthousiast geworden over deze rol? Dan leren we je heel graag kennen! Stuur ons drie dingen op:

1. een motivatiebrief of -video of -slides (!) waarin je in ieder geval ingaat op onderstaande vragen:
 - Waarom kan Livework niet zonder jou?
 - Hoe toonde jij jouw talent in een eerder project?
 - Hoe ziet jouw droomproject eruit?
2. een CV
3. een (mini) portfolio dat inzicht geeft in minimaal 2 projecten waaraan je hebt gewerkt

Mail dit alles naar rotterdam@liveworkstudio.com. Doe dat voor **30 april 2026 24:00**, want dan sluit deze vacature.

Heb je vragen naar aanleiding van deze vacature, dan kan je die stellen aan onze studio manager Wouter via rotterdam@liveworkstudio.com.

Wij zijn een werkgever die gelijke kansen biedt en verwelkomen sollicitaties van alle gekwalificeerde kandidaten, ongeacht geslacht, genderidentiteit of -expressie, seksuele oriëntatie, leeftijd, religie, etniciteit of beperking. Mocht je aanpassingen nodig hebben tijdens het sollicitatieproces, laat het ons weten zodat we je kunnen ondersteunen.

Wij zien uit naar je reactie! Neem op de volgende pagina's een kijkje in ons (en mogelijk jouw toekomstige) werk.

LW projecten van de afgelopen tijd

Mensgerichte startpunt bij Hersteloperatie Toeslagen Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

In het politieke schandaal van de Kinderopvang Toeslag Affaire werden meer dan 20.000 ouders getroffen. Ze werden ten onrechte beschuldigd van fraude met ernstige financiële gevolgen voor hun gezin. Het herstelproces in deze affaire hield in dat deze ouders geholpen moesten worden om hun geld (snel) terug te krijgen, maar ook dat hun vertrouwen in de overheid hersteld moest worden. Helaas verliep het herstelproces niet soepel. Livework werd gevraagd om het herstelproces te versterken en de behoeften van de ouders centraal te stellen.

We werkten meer dan 1,5 jaar met een groot team aan het begrijpen van de behoeften van ouders en het gebruiken van dit inzicht om de politieke en beleidsmatige realiteit te veranderen.

We hebben gesproken en samengewerkt met meer dan 1000 ouders, die zich echt gehoord en betrokken voelden. We hebben een vast team voor ouderparticipatie opgezet op het ministerie. We hebben twee 'kamerbrieven' geschreven en de Tweede Kamer geïnformeerd over onze inzichten. Toch blijft het herstelproces van ouders een worsteling.



Innovatie voor personeelskrapte in de Nederlandse gevangenissen Dienst Justitiële Inrichtingen

Hoe kun je het werk in Nederlandse gevangenissen leuker, beter en efficiënter maken voor de medewerkers die dagelijks in uitdagende omstandigheden werken? Samen met de Dienst Justitiële Inrichtingen en haar gevangenismedewerkers zoeken we naar oplossingen om de werkdruk te verminderen en het verandervermogen van de organisatie te vergroten.

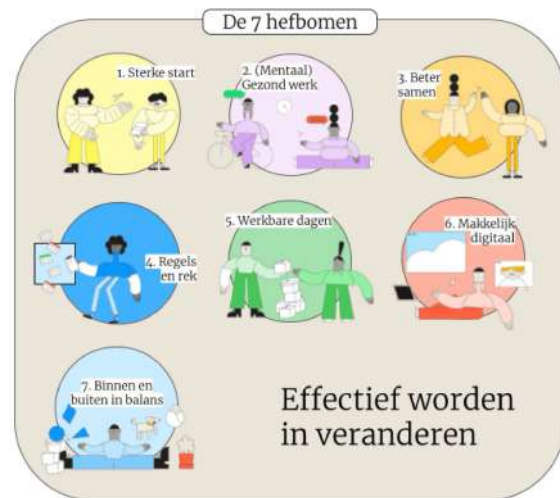
Nederlandse gevangenissen kampen met een landelijk personeelstekort. Dit wordt veroorzaakt door een lagere instroom van nieuw personeel door de arbeidskrapte, een hogere uitstroom vanwege vergrijzing, zwaardere en complexere doelgroepen van gedetineerden, en hoge administratieve lasten. Deze factoren leggen steeds meer druk op de werknemers in de gevangenissen. De Dienst Justitiële



livework

Inrichtingen (DJI) heeft collega's van Livework gevraagd om onderzoek te doen naar manieren om het behoud van personeel te verbeteren. De vraag is hoe we het werk op de vloer effectiever, leuker en makkelijker kunnen maken, zodat medewerkers met plezier naar hun werk blijven gaan. DJI heeft een grote ambitie op het gebied van innovatie en zo ook op dit vraagstuk. Door middel van een ontwerpende aanpak krijgen we het vraagstuk stukje bij beetje in beweging. Inmiddels werkt Livework al 1.5 jaar samen met DJI en is het team gegroeid naar 7 ontwerpers, wat dit project een van de grootste ontwerpprogramma's binnen de overheid maakt.

Dit vraagstuk pakken we aan door op de werkvloer onderzoek te doen naar factoren die de werkdruk en het werkplezier beïnvloeden. Deze inzichten gebruiken we om in samenwerking met de medewerkers oplossingen te ontwerpen en te testen. Zo schakelen we tussen het grotere probleem en concrete, tastbare oplossingen die de werkdruk kunnen verlichten. Dit doen we aan de hand van zeven hefboomen, met als overkoepelende hefboom "Effectief worden in veranderen". Door middel van interventies in de praktijk leren we wat er nodig is om het verandervermogen binnen de hele organisatie op te bouwen.

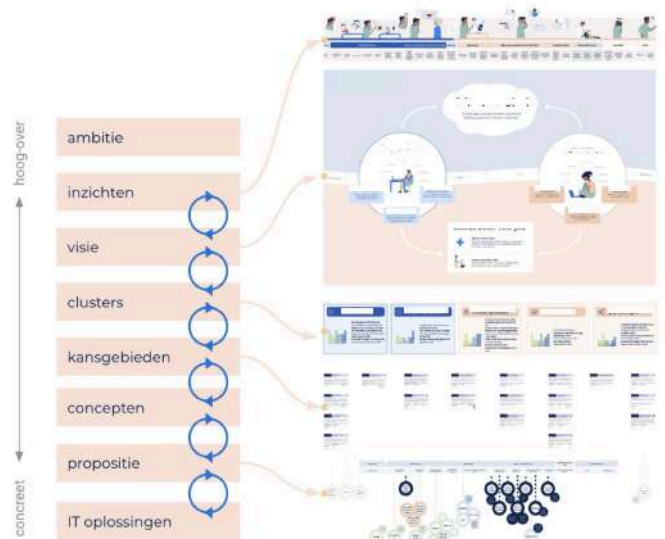


Klantbehoeften als kern van de organisatie Zilveren Kruis

Hoe moderniseer je een financiële instelling? Zilveren Kruis is de grootste zorgverzekeraar van Nederland en bedient ongeveer 4 miljoen Nederlandse verzekerden. Livework is al meer dan acht jaar strategisch ontwerppartner van ZK. In die periode heeft de organisatie zich nog sterker georganiseerd rond de mensen voor wie zij bestaat: haar klanten, mensen zoals jij en ik. In sterke co-creatie met de diverse teams gaven we richting aan de visie, strategie en vernieuwende concepten bij de belangrijkste waardestromen van de organisatie.

Zo hebben we belangrijke journeys binnen hun betalingswaardestroom getransformeerd. De behoefte van de klant om te begrijpen waar ze voor betalen, waarom het kost wat het kost en welke waarde hen geboden wordt, zijn leidend geworden voor de dienstverlening rondom betaaldiensten. Achter de schermen heeft dit een tweejarig programma gestuurd om operations en systemen opnieuw af te stemmen op klantwaarde en een nieuw betalingsplatform te realiseren.

Samen met Zilveren Kruis hebben we een strategische aanpak gehanteerd om klantgerichtheid te introduceren binnen een



livework

traditionele organisatie. Door waarestromen te koppelen aan klantbeleving is hun strategische transformatie mogelijk gemaakt op zo'n manier dat het klantenbestand versterkt, efficiëntie oplevert en innovatie stimuleert.

Zodra de waarde werd aangetoond en het vertrouwen in onze manier van werken groeide, konden we hen helpen bij het implementeren van klantgerichte werkwijzen waarmee ze hun klantbelevingsstrategie konden verzilveren.

Nu zijn alle vier de belangrijkste waarestromen georiënteerd rondom de klantreis, met leidende visies per waarestroom en een doorvertaling van kansen om bedrijfswaarde te verbinden aan klantwaarde. Dit stelt Zilveren Kruis in staat hun transformatieactiviteiten op een consistente, samenhangende en klantgerichte manier te sturen.

Via de samenwerking — en door steeds bredere betrokkenheid binnen Zilveren Kruis — hebben we de organisatie veranderd. Ontwerpbenaderingen en klantgerichtheid staan nu zij aan zij met de meer traditionele verzekeringsmentaliteit.



Een structurele nieuwe manier om donatievormen te ontwikkelen

Rode Kruis

Het Nederlandse Rode Kruis ziet de druk op de samenleving toenemen, waardoor de vraag naar haar ondersteuning stijgt. Daarom hebben ze niet alleen extra financiering, maar ook meer consistente financiering nodig. Tegelijkertijd is in de hele goede-doelen-sector het donateursbestand aan het vergrijzen en blijkt het lastig om jongere donateurs op een structurele manier te binden aan de organisatie. De beschikbare middelen en de werkelijke hulpbehoefte dreigen in de toekomst steeds verder uit elkaar te bewegen.

Samen met het Rode Kruis hebben we gewerkt aan het vergroten van het innovatievermogen bij het ontwikkelen van fondswervende proposities. Denk hierbij aan het ontwikkelen van fondswervende kansgebieden, starten vanuit de behoeften van potentiële donateurs en iteratief ontwerpen (testen en doorontwikkelen). Met als resultaat een intern Groeiteam dat nu bezig is met het ontwikkelen en implementeren van Human Centered fondswervende proposities zodat



livework

het Nederlandse Rode Kruis hulp kan blijven bieden aan mensen in nood.

Een voorbeeld van een idee dat we getest hebben is Ronnie: een reizende mascotte die mensen aan elkaar doorgeven om samen geld op te halen voor noodhulp. Fysiek, luchtig, persoonlijk en kosteneffectief. Momenteel reizen er 20 Rode Ronnies door Nederland in een eerste pilot.