

Joris Laenen

Ik ben een ervaren product designer die warm wordt van projecten die vanuit nul moeten beginnen, binnen een technisch, bestuurlijk of politiek complexe context. Ik bijt me graag vast in een moeilijk onderwerp en probeer altijd processen en ideeën terug te brengen tot de kern en wat écht impact maakt voor de eindgebruiker. Door mijn technische kennis kan ik goed inschatten hoe ontwerpen gebruiksvriendelijk én realistisch gemaakt kunnen worden.

UX skillset en tools

Ik werk meer dan 6 jaar als product designer, waarbij end-to-end UX design de rode draad is in vrijwel elk project, van het eerste concept tot een volledig uitgewerkt prototype in Figma. Zowel low-fidelity schetsen om ideeën snel te valideren, als high-fidelity designs en interactieve prototypes waarmee ik usability tests uitvoer met echte gebruikers.

Binnen complexe en enterprise-omgevingen zoals de Belastingdienst en Shell Recharge Solutions heb ik uitgebreid gewerkt met user journeys, customer flows en service blueprints om juridisch en technisch complexe processen te vertalen naar begrijpelijke gebruikerservaringen. Service blueprints gebruik ik met name in de beginfase van projecten tijdens service sprints en stakeholder workshops om het totaalplaatje inzichtelijk te maken voor alle betrokken partijen.

Relevante werkervaring

Freelance digital product designer en analist

 Sparktools 08-2019 tot nu

Als zelfstandige help ik bedrijven met:

- Gebruikers- en marktonderzoek
- Onderzoek en afstemming voor technische mogelijkheden en requirements
- Ontwerp en bouw van websites en web applicaties
- Ontwerpen van sitemaps, userflows, wireframes en UI Designs

Hierbij geef ik de voorkeur aan Complexe applicaties / high-impact platformen, waar echt goed nagedacht moet worden om een gebruiksvriendelijke applicatie neer te zetten.

Senior UX designer en product owner a.i.

 Belastingdienst 03-2024 tot nu

Voor de Belastingdienst heb ik bijgedragen aan het ontwikkelen van Complexe applicaties / high-impact platformen. Hieronder licht ik er twee uit.

Schadeherstel Toeslagen (MijnHerstel)

Schadeherstel Toeslagen is een sterk complexe applicatie, waarbij een juridisch complex schadekader vertaald moet worden naar een applicatie die door toeslagenuouders gemakkelijk te doorlopen moet zijn, en waarbij dossiers juist aangevuld, behandeld en teruggekoppeld moeten kunnen worden. Gedurende een proces van bijna twee jaar, met vallende kabinetten, wisselend beleid en nieuwe staatssecretarissen, heb ik het gehele traject geholpen een digitale manier te bouwen om schadeherstel voor het toeslagenschandaal te realiseren. Mijn taken bestonden uit onder andere:

- **Het definiëren van requirements:** In het begin moest het hele proces van digitaal schadeherstel nog uitgedacht worden. Hierin heb ik een stuk service design op me genomen, met name door stakeholder workshops leiden met ouders, afstemmen met andere technische teams, en juridische kaders vaststellen met juristen. Dit heb ik gebruikt om user journeys & customer flows op te stellen. Later in het traject kwamen deze stappen terug toen er nieuwe vereisten vanuit de politiek kwamen.
- **Requirements vertalen naar UX oplossingen:** In een end-to-end product design proces heb ik de volledige eerste versie van de digitale oplossing ontworpen in Figma (prototyping & design systems). Met behulp van UX research & usability testing heb ik de oplossing gevalideerd met ouders en stakeholders, iteratief ontwerpen was hierbij essentieel, gezien er continu nieuwe inzichten kwamen. Naarmate het project vorderde heb ik daarnaast een team van vier UX designers begeleid in het ontwerpen van een nieuwe versie van MijnHerstel, waarbij ik zelf de basis heb gelegd voor alle ontwerpen en de complexe logica heb uitgedacht
- **Stakeholder management:** In dit proces moest ik veel afstemmen met andere ontwikkelteams voor data-uitwisseling en het gelijktrekken van requirements. Daarnaast moest er afgestemd worden met juristen, het Ministerie van Financiën, communicatiespecialisten en externe consultancy partijen. Binnen dit brede web van stakeholder management en multidisciplinaire teams moest ik een consistente gebruikerservaring waarborgen en dit tegelijk op korte termijn binnen Scrum teams realiseren. Hierbij was Agile werken een vereiste
- **Implementatie van de oplossing:** Mijn rol was het definiëren van wat er gebouwd moest worden binnen user stories, en testen dat alles volgens spec was opgeleverd. Daarnaast bepaalde ik vanuit een UX oogpunt wat de prioriteiten waren.

Inzage Fiscaal Dossier

De Belastingdienst heeft als opdracht gekregen om alle relevante gegevens beschikbaar te maken voor burgers die in interne dossiers worden gebruikt. Dit is niet alleen een enorme data-uitdaging, maar ook een UX-uitdaging: welke data is begrijpelijk, hoe moet data opgewerkt worden, en welke data hoort bij elkaar om tot een logisch verhaal te komen? Hierbij was User Centered Design (UCD) essentieel. Mijn belangrijkste activiteiten waren:

- **Service sprint (design thinking):** Met behulp van design thinking wilden we beantwoorden hoe je een interface maakt die begrijpelijk is, maar ook geschikt voor data die je nog niet kent, een interface die na verloop van tijd gemakkelijk uitgebreid kan worden. Met Figma-prototypes deed ik vervolgens guerilla research op straat.
- **Ontwerp en validatie:** Twee prototypes uitgewerkt en technische demos gebouwd, gevalideerd via usability testing.
- **End-to-end product design:** Data interpreteren, categoriseren en vertalen naar logische user journeys & customer flows, van concept naar definitief ontwerp via User Centered Design (UCD), gevalideerd in semi-structured interviews.

Senior UX designer

 Alliander

 10-2025 tot 01-2026

Tijdens een kortlopend project heb ik voor Alliander een tool ontworpen die grootverbruikers helpt bij het oplossen van netcongestie met behulp van AI. Het was van belang de balans te bewaken tussen een gestructureerde en logische ervaring bieden, zonder de creatieve oplossingen die de AI kon voorstellen te beperken. Ik voerde het volledige proces uit van het definiëren van de customer flow tot aan het opleveren van high-end designs. Dit deed ik als volgt:

- **Definiëren flow:** Begrijpen welke slimme energie-oplossingen mogelijk waren en hoe AI daarin kon begeleiden. Ik stelde user journeys & customer flows op en stemde deze af met stakeholders, waarmee ik de front-end requirements en op te leveren schermen definieerde.

- **Low-fi tot high-fi UX design:** Van conceptvalidatie naar high-end Figma-prototypes die een scenario doorliepen. Gevalideerd met meerdere klanttypen van Alliander via een validatiescript, aangevuld met usability testing. De resultaten dienden ook als input om de AI-stappen te verbeteren.
- **Begeleiding front-end:** Per sprint binnen het Scrum team bewaken welke ontwerpen realistisch waren voor de deadline, en welke vooruitgeschoven moesten worden naar Q1. Iteratief ontworpen in samenspraak met de front-end ontwikkelaar. Agile werken was hierbij essentieel, zodat er binnen de ontwikkeling geen onnodig werk werd gedaan door latere wijzigingen.

Senior digital product designer & business analyst a.i.

 Shell Recharge Solutions

 06-2023 tot 12-2023

De customer support tool moest volledig herontworpen worden om te voldoen aan BCR- en AVG-wetgeving, binnen een periode van 6 maanden. In een Agile omgeving heb ik het customer support platform volledig herontworpen en uitgebreid voor het op afstand helpen van klanten en repareren van laadpalen voor elektrische auto's. Mijn taken bestonden uit:

- **Onderzoek, ontwerp en validatie:** Via design thinking deed ik UX research bij customer support medewerkers, meelluisteren met gesprekken en observeren hoe ze de applicaties gebruikten. Via stakeholder workshops leiden toetste ik twee aspecten: de productwensen in relatie tot andere interne tools (gevalideerd met technische teams), en wat de eindgebruiker wil (gevalideerd via co-creatie met gebruikersgroepen, waarbij we de huidige applicatie samen doornamen en over verbeteringen brainstormden). Het verbeterde ontwerp heb ik via UX research & usability testing gevalideerd en in Figma (prototyping & design systems) afgerond en gedocumenteerd.
- **Technische verdieping:** De customer support tool was sterk afhankelijk van API's van andere teams. Ik heb deze API's getest en gekeken of bestaande koppelingen vervangen konden worden voor meer inzicht. Via afstemming met andere teams zorgde ik dat de ontwikkeling van benodigde API's op de planning kwam, zodat customer support medewerkers de klant goed konden helpen.

UX designer & researcher

 Less or More B.V.

 09-2021 tot 04-2023

Less or More is een UX Agency in Eindhoven. Hier ontwierp ik voornamelijk complexe applicaties voor meerdere stakeholders met verschillende achtergronden, en voerde ik het volledige end-to-end product design proces uit, van UX research tot uitgewerkt ontwerp inclusief design system. Mijn taken waren:

- Onderzoek doen naar behoeften van stakeholders met UX research en service design methodes.
- Service sprints en stakeholder workshops leiden, met co-creatie en design thinking voorop.
- Requirements vertalen naar UX oplossingen d.m.v. sitemaps, user journeys en customer flows.
- User-centered design (UCD) volgens WCAG 2.1, gericht op inclusief ontwerp. Hierbij was iteratief ontwerpen essentieel, met validatie op toegankelijkheid voor meerdere soorten gebruikers.
- Agile werken binnen Scrum teams.

Oprichter & digitaal ontwerper

 Letje

 11-2016 tot 03-2019

Met twee anderen heb ik een digitaal branding bedrijf gerund. Hier hielp ik bedrijven d.m.v. het bouwen van websites, en ontwerpen van huisstijlen.

Behaalde diploma's

Msc Design Leadership & Entrepreneurship

 TU Eindhoven

 09-2019 tot 07-2021

Afstudeerproject: Twivvy (i.s.m. Next Learning Valley)

Voor mijn afstudeerproject heb ik een leerplatform ontworpen voor IT-medewerkers binnen MKB's, gebaseerd op het principe van workplace learning: mensen leren het meest binnen hun eigen werkcontext, niet via losse trainingen. Door het structureren van doelen stellen, reflecteren met de leidinggevende, en werk zo inrichten dat leerdoelen daarbinnen bereikt kunnen worden, stimuleert het platform bewuste groei en carrièreontwikkeling. Medewerkers kunnen daarnaast elkaars vaardigheden vinden en benutten.

Ik heb het volledige end-to-end product design proces doorlopen in Figma, aangevuld met een werkend React Native prototype. Het concept is gevalideerd via interviews met software developers en een gebruikersstudie van een week met eindgebruikers. Next Learning Valley begeleidde het project als externe partner.

Bsc Industrial Design

 TU Eindhoven

 09-2019 tot 07-2021