



KENNETH PROVEN

UX ARCHITECT / SERVICE DESIGNER

 >5 JAAR RESEARCH & DESIGN

GEGEVENS

 LONDERZEEL

 0474 23 14 76

 kenneth_proven@hotmail.com

HOBBIES

Songwriting, voetbal, TTRPG's,
graphic design, casual gaming

SKILLS

Service Design	●●●●●○
UX / UI	●●●○○○
WCAG	●●●●○
InDesign	●●●●●
Photoshop	●●●●○
Illustrator	●●●●○
Figma	●●●●○
MS Office	●●●○○○

SOFTSKILLS

Communicatie	●●●●●○
Problemsolving	●●●●●○
Flexibel	●●●●○
Samenwerking	●●●●●
Empathie	●●●●●○

Een ervaren **Service Designer** met een passie voor **behavioral design** en een sterke toewijding aan **Accessibility (WCAG compliance)**. De afgelopen jaren heb ik gebruikersonderzoek gedaan voor verschillende klanten in sectoren zoals retail (Club Brugge), banking (Crelan, MeDirect), verzekeringen (AXA) en distributienetwerkbeheer (Sibelga).

Voor mij is onderzoek de sleutel tot goed design. Mijn aanpak begint altijd met een **kickoff** meeting of gesprekken met stakeholders om de business needs en richting duidelijk in kaart te brengen. Vervolgens gebruik ik een **mix van kwalitatieve en kwantitatieve methodes** om diepgaande inzichten te verzamelen. Ik betrek gebruikers actief via **user interviews** en **usability testing** om hun behoeften en gedrag goed te begrijpen. Voor **data-analyse** gebruik ik tools zoals **Hotjar** en **Google Analytics**, en voor **brainstormen** en **samenwerking** **Miro/ Figjam**. **Figma** is mijn go-to tool voor het maken van **wireframes**.

Een project waar ik bijzonder trots op ben, is mijn werk voor Sibelga. Hier heb ik **CRO** en kwantitatieve research methodes zoals **intercept questions** in Hotjar gebruikt om gebruikersgedrag grondig te analyseren. Door middel van **top task analysis** heb ik de belangrijkste acties geïdentificeerd die gebruikers op de Sibelga-website moesten uitvoeren. Dit maakte het mogelijk om de **user journey** te optimaliseren en essentiële taken makkelijker en intuïtiever te maken. Hoewel CRO niet mijn sterkste punt is, hebben de inzichten uit dit onderzoek de **usability en efficiëntie** van de website aanzienlijk verbeterd, wat leidde tot meer tevreden gebruikers en operationeel succes voor Sibelga.

Een ander hoogtepunt in mijn carrière was mijn werk voor Club Brugge. De designs waaraan ik heb meegewerkt, werden genomineerd voor de prestigieuze **Webby Award** voor **Best Sports Webshop**, in competitie met grote namen zoals Barcelona en AC Milan. Deze erkenning toont de impact van goed design op gebruikersbetrokkenheid en tevredenheid, en het is een prestatie waar ik bijzonder trots op ben.

Ik ben goed in het identificeren van **pain points** en het effectief **communiceren** van design decisions aan stakeholders, zodat projecten altijd **in lijn blijven met de bedrijfsdoelen**. Mijn toewijding aan continue verbetering en leren (zoals mijn recent opgestarte **training Agent AI & Conversational Design**), samen met mijn brede ervaring, maakt mij een waardevolle aanwinst voor elk team dat streeft naar uitzonderlijke gebruikerservaringen.

Ik kijk ernaar uit om te bespreken hoe ik kan bijdragen aan het succes van jullie team.



GEGEVENS

📍 LONDERZEEL
📞 0474 23 14 76
✉ kenneth_proven@hotmail.com

HOBBIES

Songwriting, football, TTRPG's, graphic design, casual gaming

SKILLS

UX Research	●●●●●○
UI	●●○○○○
WCAG	●●●●●○
InDesign	●●●●●●
Photoshop	●●●●●○
Illustrator	●●●●○○
Figma	●●●●●○
MS Office	●●●○○○

SOFTSKILLS

Communication	●●●●●○
Problemsolving	●●●●●○
Flexibility	●●●●●○
Collaboration	●●●●●●
Empathy	●●●●●○

KENNETH PROVEN
UX ARCHITECT / SERVICE DESIGNER

✍ CHAMPIONING RESEARCH

An experienced **Service Designer** with a passion for **behavioral design** and a strong commitment to **accessibility** and **WCAG compliance**. Over the past several years, I have conducted user research for clients across a range of sectors, including retail (Club Brugge), banking (Crelan, MeDirect), insurance (AXA), and utility network management (Sibelga).

For me, **research is the foundation of good design**. My approach always starts with a **kickoff meeting or stakeholder conversations** to clearly define the **business needs** and **strategic direction**. From there, I use a mix of **qualitative** and **quantitative** methods to gather meaningful insights. I actively involve **users** through **interviews** and **usability** testing to better understand their **needs and behavior**. For data analysis, I work with tools such as **Hotjar** and **Google Analytics or ContentSquare**, and for brainstorming and collaboration I use **Miro** and **FigJam**. Figma is my go-to tool for creating wireframes.

One project I am particularly proud of is my work for Sibelga. In this project, I used CRO and **quantitative research** methods such as Hotjar intercept questions to analyze **user behavior** in depth. Through **top task analysis**, I identified the most important actions users needed to complete on the Sibelga website. This allowed us to **optimize the user journey** and **make essential tasks easier** and more intuitive. While CRO is not my strongest area, the insights from this research significantly improved the website's usability and efficiency, leading to higher user satisfaction and operational success for Sibelga.

Another highlight of my career was my work for Club Brugge. The designs I contributed to were **nominated for the prestigious Webby Award for Best Sports Webshop**, alongside major names such as Barcelona and AC Milan. This recognition reflects the impact that strong design can have on user engagement and satisfaction, and it is an achievement I am especially proud of.

I am skilled at **identifying pain points** and **communicating design decisions** effectively to stakeholders, ensuring that projects remain **aligned with business goals** at all times. My commitment to continuous improvement and learning (like my recently started **training on Agentic AI & Conversational Design**), combined with my broad experience, makes me a valuable asset to any team striving to create exceptional user experiences.

I look forward to discussing how I can contribute to the success of your team.



GEGEVENS

📍 LONDERZEEL

📞 0474 23 14 76

@ kenneth_proven@hotmail.com

HOBBIES

Songwriting, football, TTRPG's,
graphic design, casual gaming

SKILLS

UX Research	●●●●●○
UI	●●○○○○
WCAG	●●●●●○
InDesign	●●●●●●
Photoshop	●●●●●○
Illustrator	●●●●●○
Figma	●●●●●○
MS Office	●●●●○○

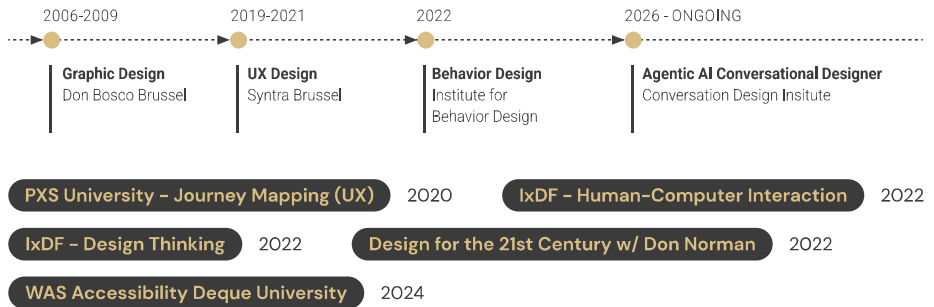
SOFTSKILLS

Communication	●●●●●○
Problemsolving	●●●●●○
Flexibility	●●●●●○
Collaboration	●●●●●●
Empathy	●●●●●○

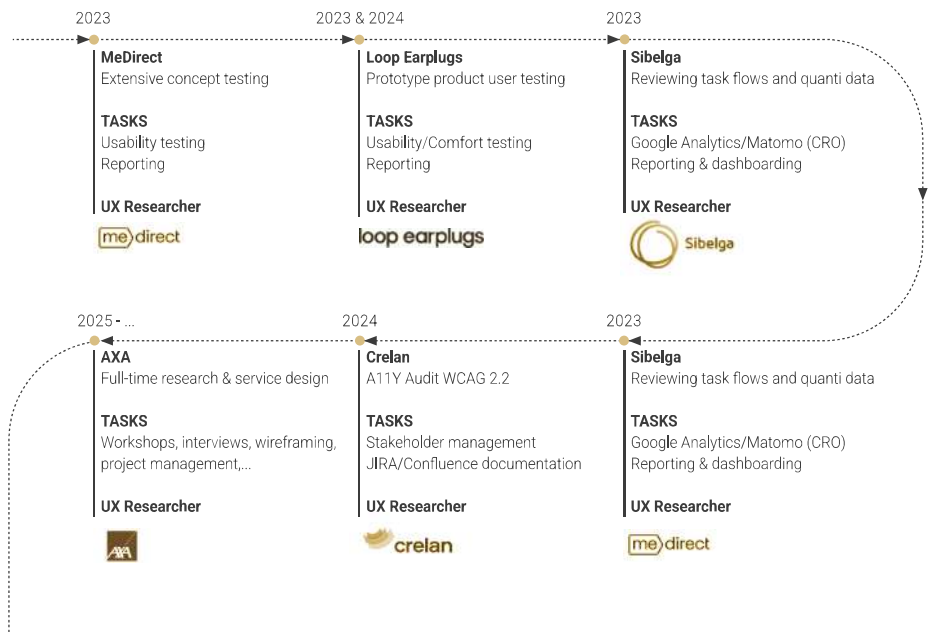
KENNETH PROVEN

UX & GRAPHIC DESIGNER

MY JOURNEY



A GRASP OF MY PROJECTS



OLDER PROJECTS

HumanEyes Club Brugge: Redesign webshop +25% sales, 77% checkout rate! TASKS User interviews, Wireframes, Stakeholder meetings FUNCTION UX Designer & Researcher	HumanEyes AVA: Reform navigationstructure TASKS Expert review navigation, Hotjar & Google Analytics, Shopvisits, Manager Interviews, Cardsorting, Service Blueprint workshop FUNCTION UX Researcher	HumanEyes Target audience research for Snowworld TASKS User interviews, User journeys, Behavior personas FUNCTION User Researcher
HumanEyes Loop Earplugs webshop redesign TASKS User interviews, map user needs, wireframes FUNCTION UX Designer	HumanEyes Liantis: A new customer search engine (CRM) TASKS Stakeholder meetings, User research, Wireframes FUNCTION UX Designer	easi Lecot: A new app for portable scanners TASKS UX design, User interviews FUNCTION UX Designer

And more (next page)...