DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

BEDRIJFSANALIST

EMPATHIE IS EEN HEEL WANKEL BEGRIP VOOR EEN AMBTENAAR

Het werk van een analist gaat over verandering. Veranderingen in de bedrijfsvoering en in de bedrijfsprocessen... Die komen meestal vanuit de politiek of vanuit het ministerie, waarna DUO dingen moet wijzigen. Bijvoorbeeld bij nieuwe wetten. Een analist brengt als eerste in kaart hoe het eruit ziet na de verandering en wat verschillende oplossingsrichtingen zijn.

Traditioneel gezien is mijn werk vanuit het bedrijf georiënteerd. En niet vanuit de klant. We modelleren bedrijfsprocessen. Hoe krijg ik een product of dienst zo efficiënt mogelijk van A naar B? Medewerkers passen zich daarbij aan, maar doen burgers dat ook?

We hebben middelen nodig om empathisch te zijn als overheid. Bijvoorbeeld dat je als medewerker aan de telefoon regelruimte hebt. De verantwoordelijkheid om die middelen te maken, ligt dus eigenlijk bij mij als analist.

Jan
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

DOMEIN-ARCHITECT

ARCHITECTUUR HOORT TE ONTSTAAN DOOR LUISTEREN

Vaak wordt ons werk vergeleken met architecten in de bouw. Een architect praat met de opdrachtgever, met toekomstige gebruikers en ontwerpt vervolgens een gebouw. Achteraf zeggen we van gebouwen: hé, die lijken op elkaar! En we geven er een naam aan: classicisme of barok. Architectuur ontstaat. Maar bij DUO moeten we het hele landschap van tevoren bedenken. Dat is gek.

Begripvolle architectuur is veranderende architectuur. Het is nooit klaar. We kunnen uren bakkeleien over wat een goede digitale overheid is, maar dat werkt in 2019 niet meer. Wat wel werkt is luisteren, feedback ophalen en daar ook echt iets mee doen. Je dienstverlening aanpassen, iets meer naar links of een tikje naar rechts.

Frits
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

GEBRUIKERS-ONDERZOEKER

BEGRIPVOL ZIJN IS ALTIJD POSITIEF BLIJVEN. OOK ALS DE ORGANISATIE AAN JE TREKT

Ja, ik ben begripvol. Ik luister graag naar anderen. Ik ben oprecht geïnteresseerd in wat een regeling voor anderen betekent. Ik probeer daar ook altijd achter te komen. Niet alleen bij mijn werk als ik met de klant spreek, maar ook bij collega's. Ik denk dat als je op die manier kijkt dat je... hoe moet ik 't zeggen... misschien minder snel verbitterd raakt in je werk.

Kijk, het is een politieke organisatie. Alleen als het je lukt om geïnteresseerd te blijven, kun je goed bij DUO werken. Waarschijnlijk geldt dat voor iedere overheidsinstantie. Je werkt in een erg politieke omgeving. Er gebeuren soms dingen die ik zelf graag anders zou willen zien. Het politieke speelveld kent veel verschillende belangen.

Roos
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

Ook mensen

Grote computer

De overheid

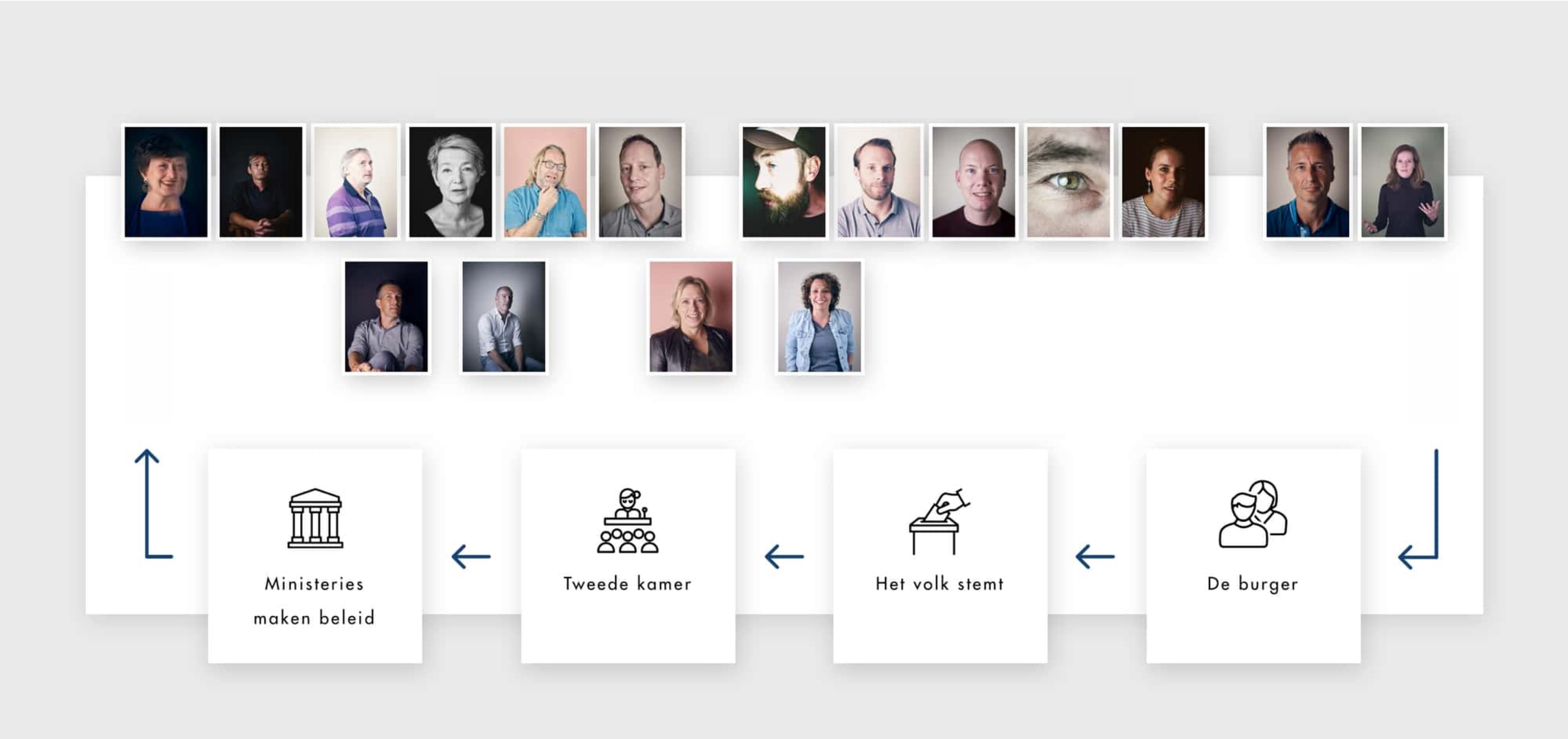
BEGRIPVOLLE

VERBINDING

Burgers

Mensen

Grene



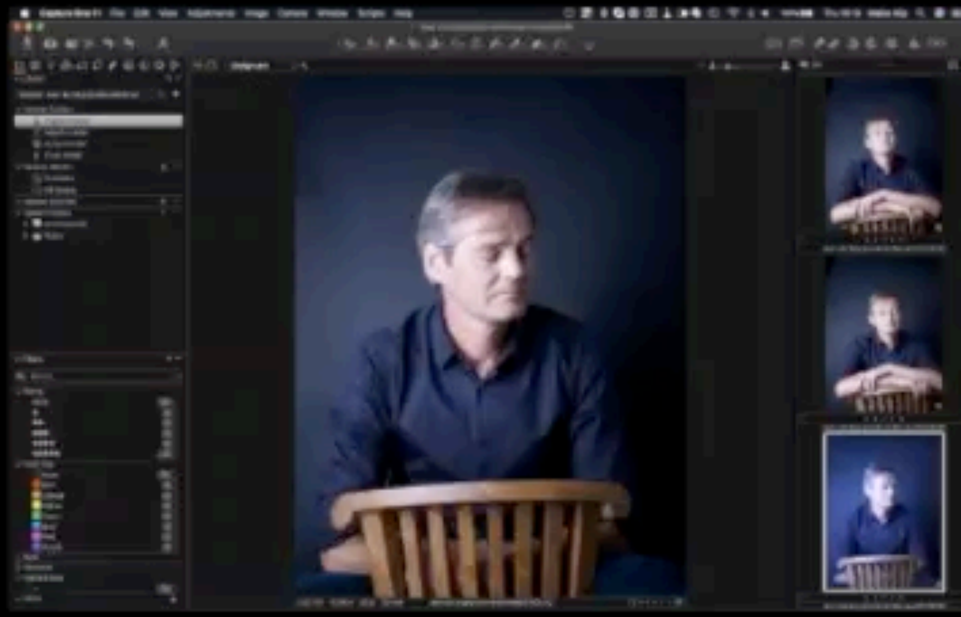
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

WET

LOKET

DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR



THE
COMPASSIONATE
CIVIL SERVANT

Mechteld
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Ontdek de patronen zelf op

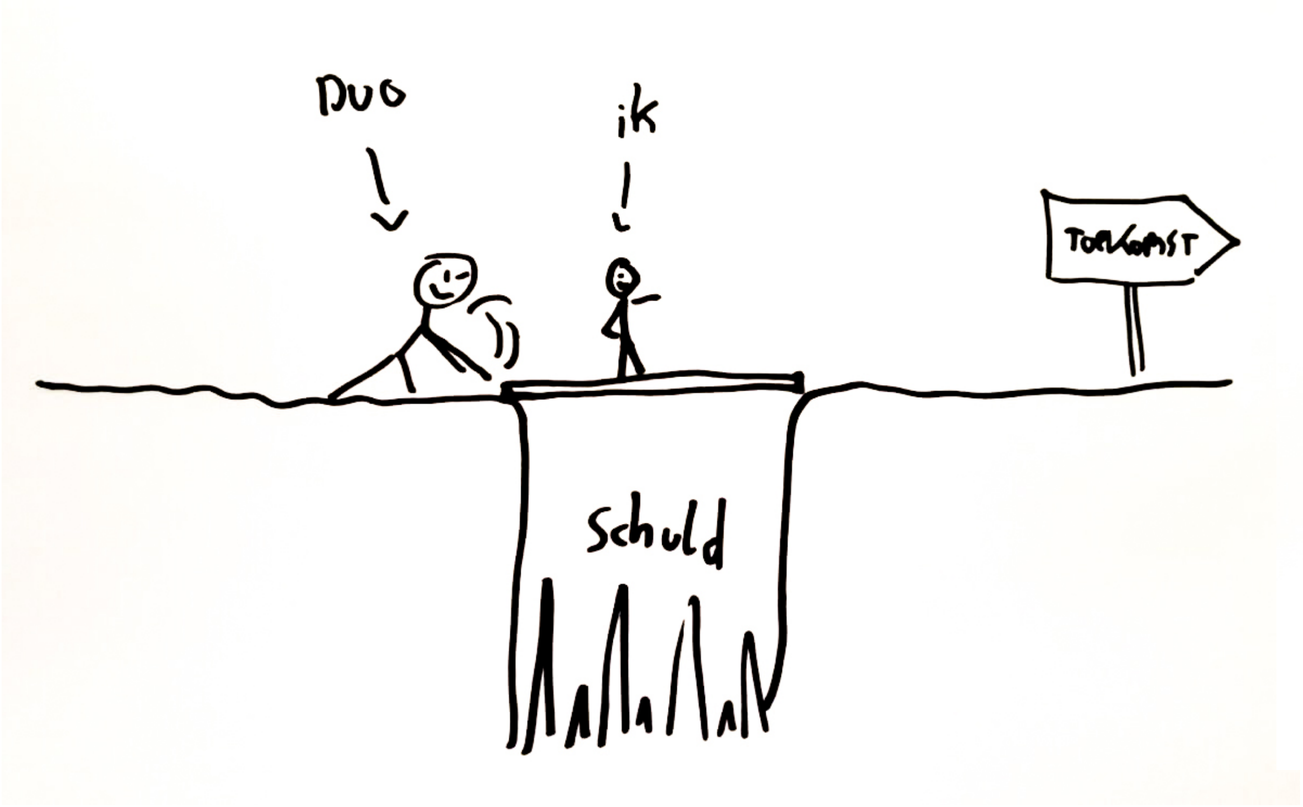
www.debegripvolleambtenaar.nl

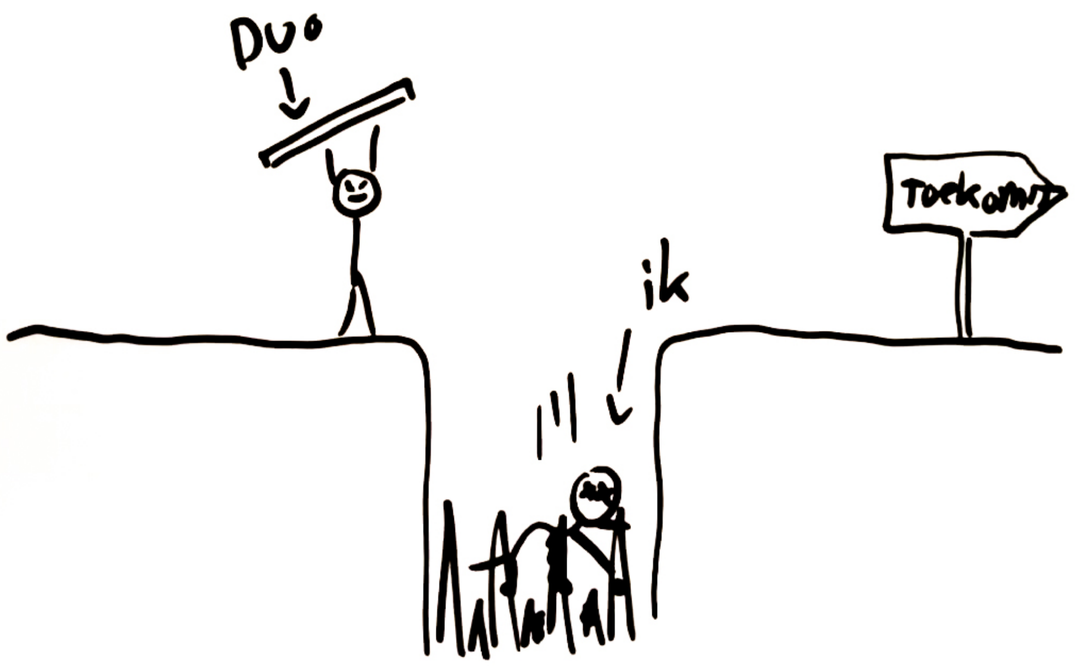
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

We kunnen geen begripvolle ambtenaar zijn omdat

we niet weten waar de verantwoordelijkheid van de overheid begint en die van de burger stopt

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR





DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

We kunnen geen begripvolle ambtenaar zijn omdat

we geen ruimte ervaren voor onze eigen menselijkheid

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Bedenken hoe ze zelf het hadden in Hun studententijd

en

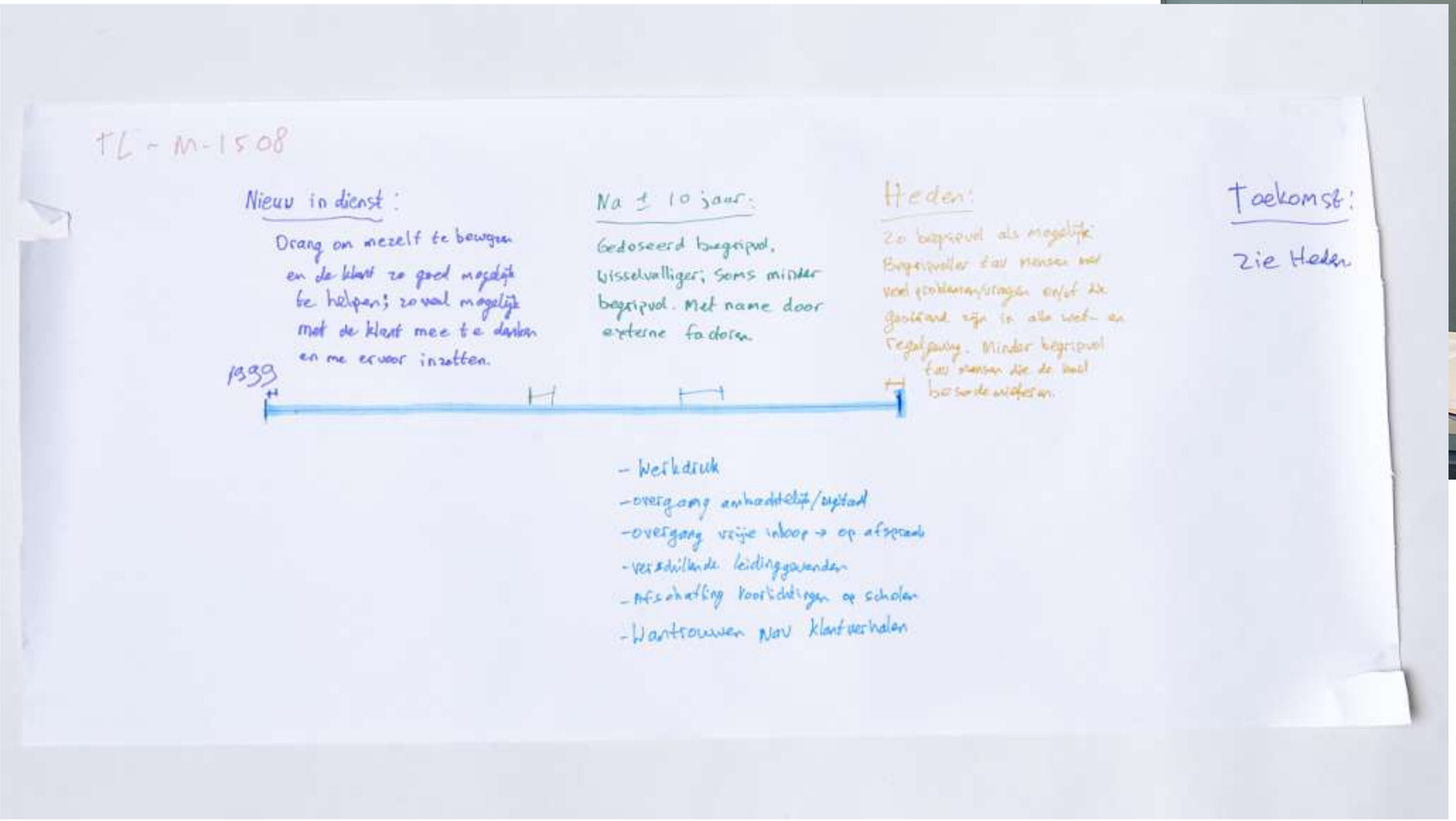
Hoe moeilijk ze nu doen

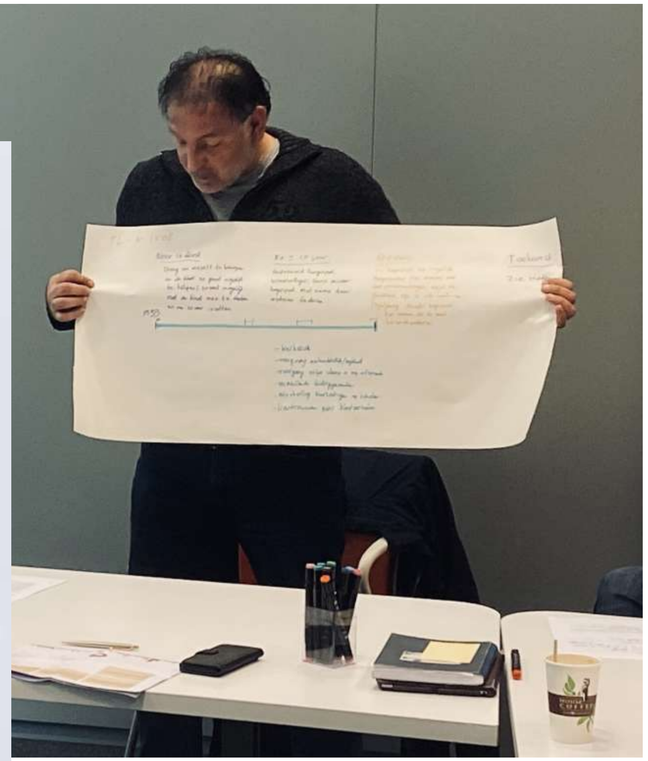
Je bent een begripvolle ambtenaar, als je je zo kan invullen in de studenten, alsof het je eigen kinderen zijn.

Dus wat zou je willen voor je eigen kinderen.

(neem aan geen hoge schulden etc.)

wel: goede begeleiding, meer info etc.



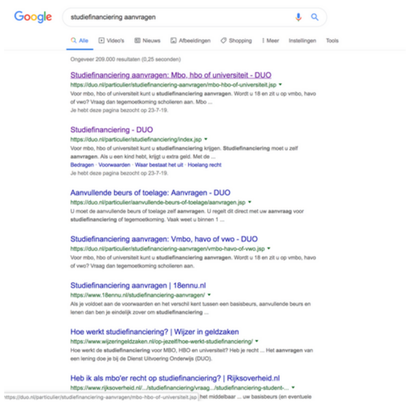


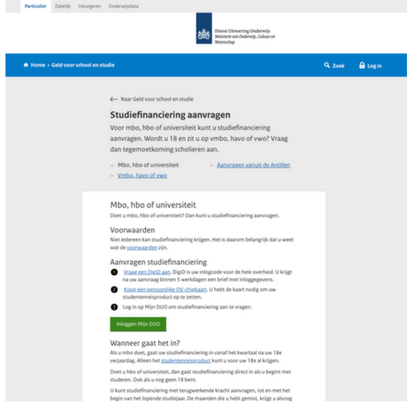
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

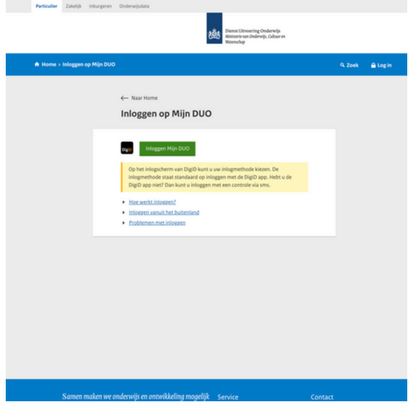
We kunnen geen begripvolle ambtenaar zijn omdat

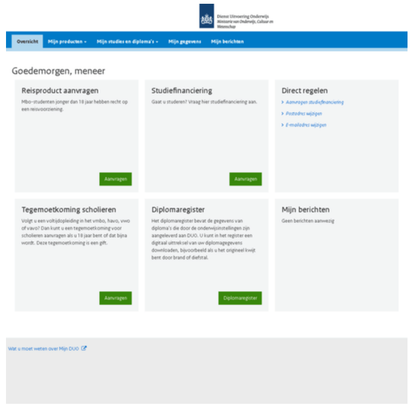
we het overzicht kwijt zijn

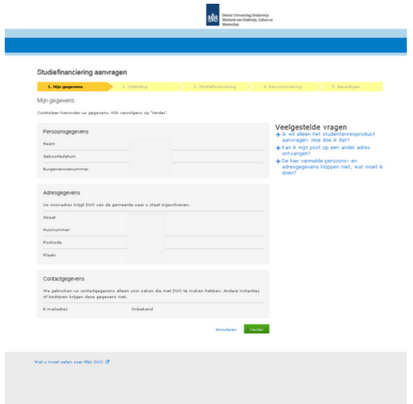
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR











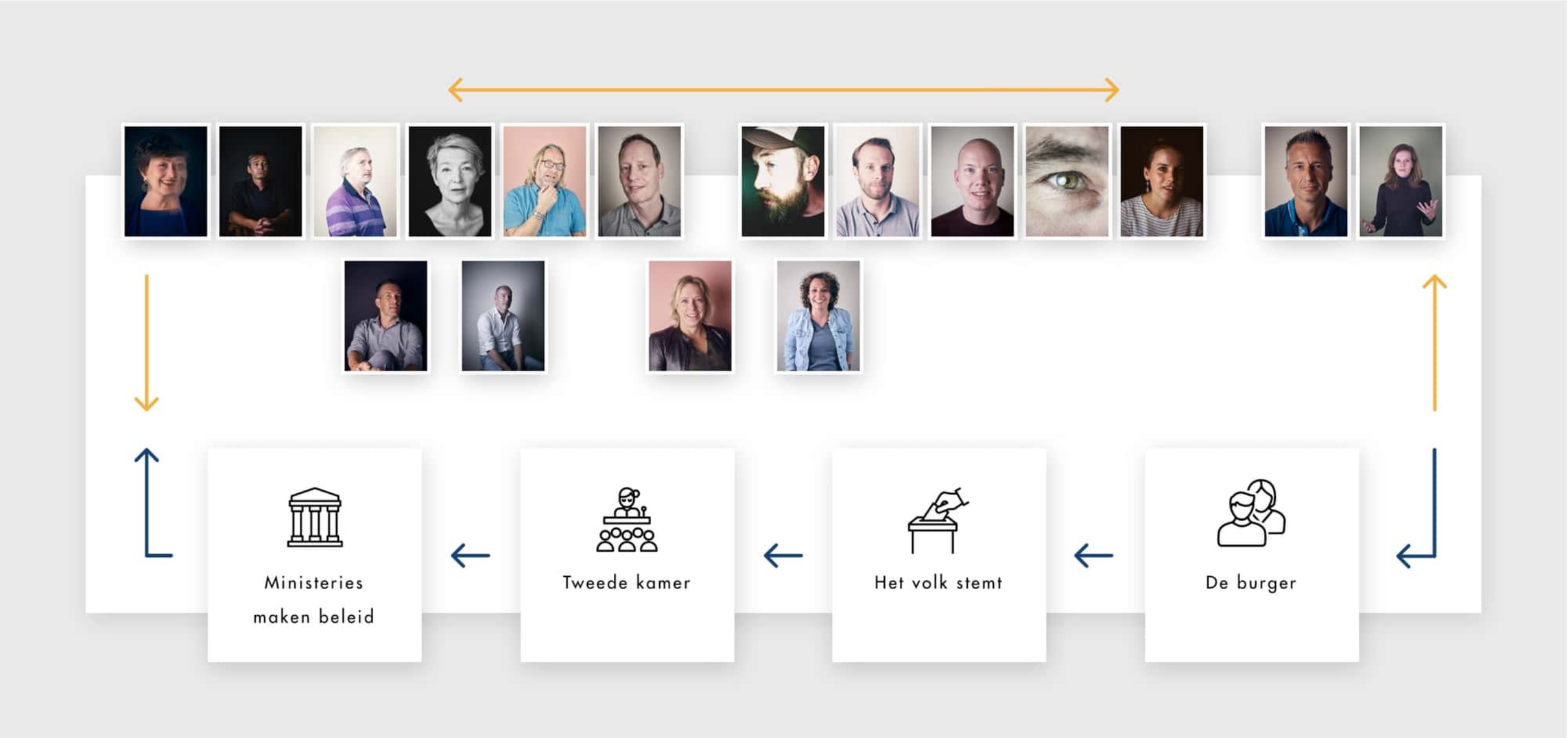
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

We kunnen geen begripvolle ambtenaar zijn omdat

we bang zijn dat het ‘politiek’ wordt

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR