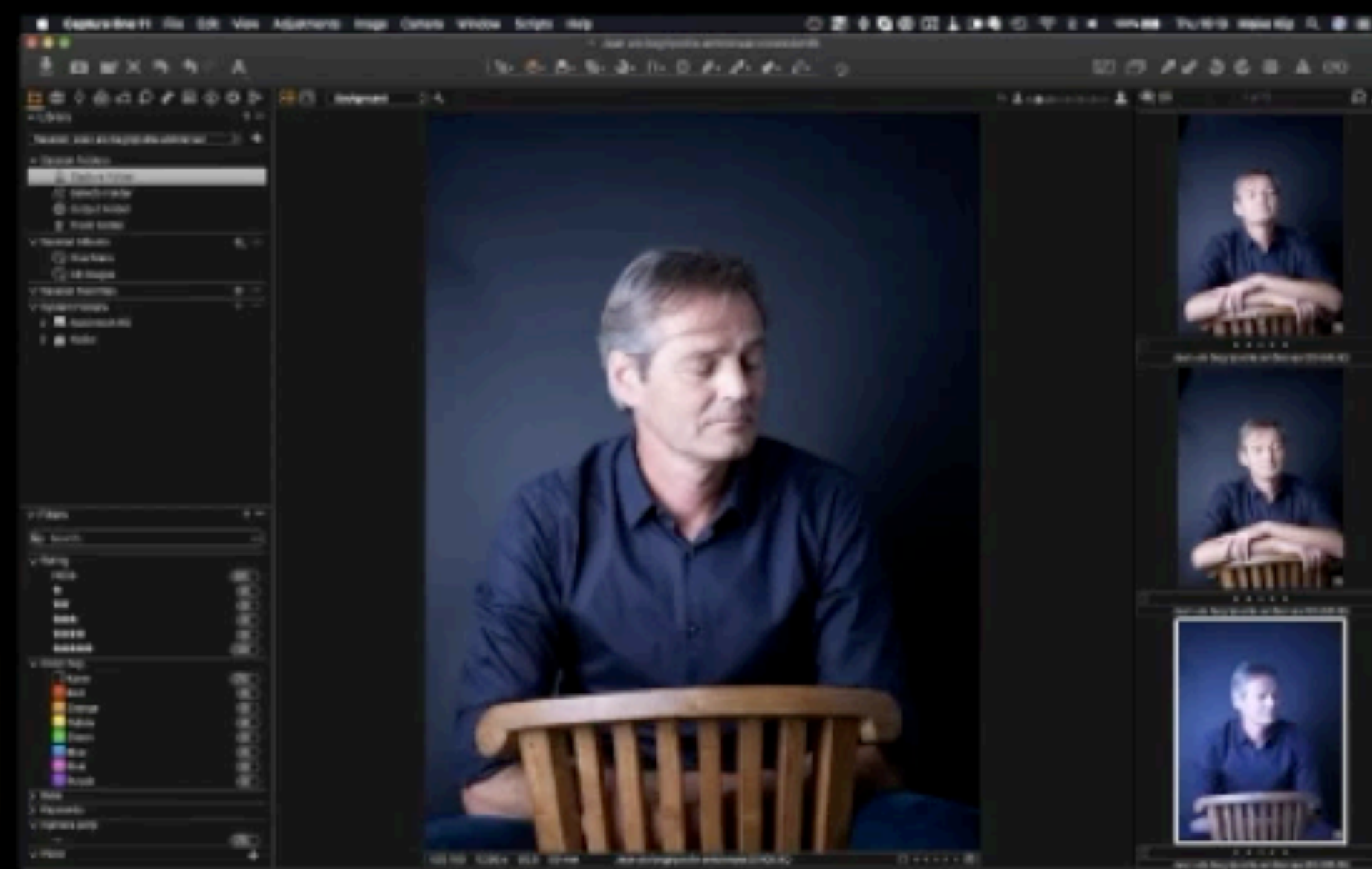




Dienst Uitvoering Onderwijs  
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap*

Let's bring back empathy to  
the heart of digital government

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR







**Maike Klip**

@manuelame

[maike.klip@duo.nl](mailto:maike.klip@duo.nl)

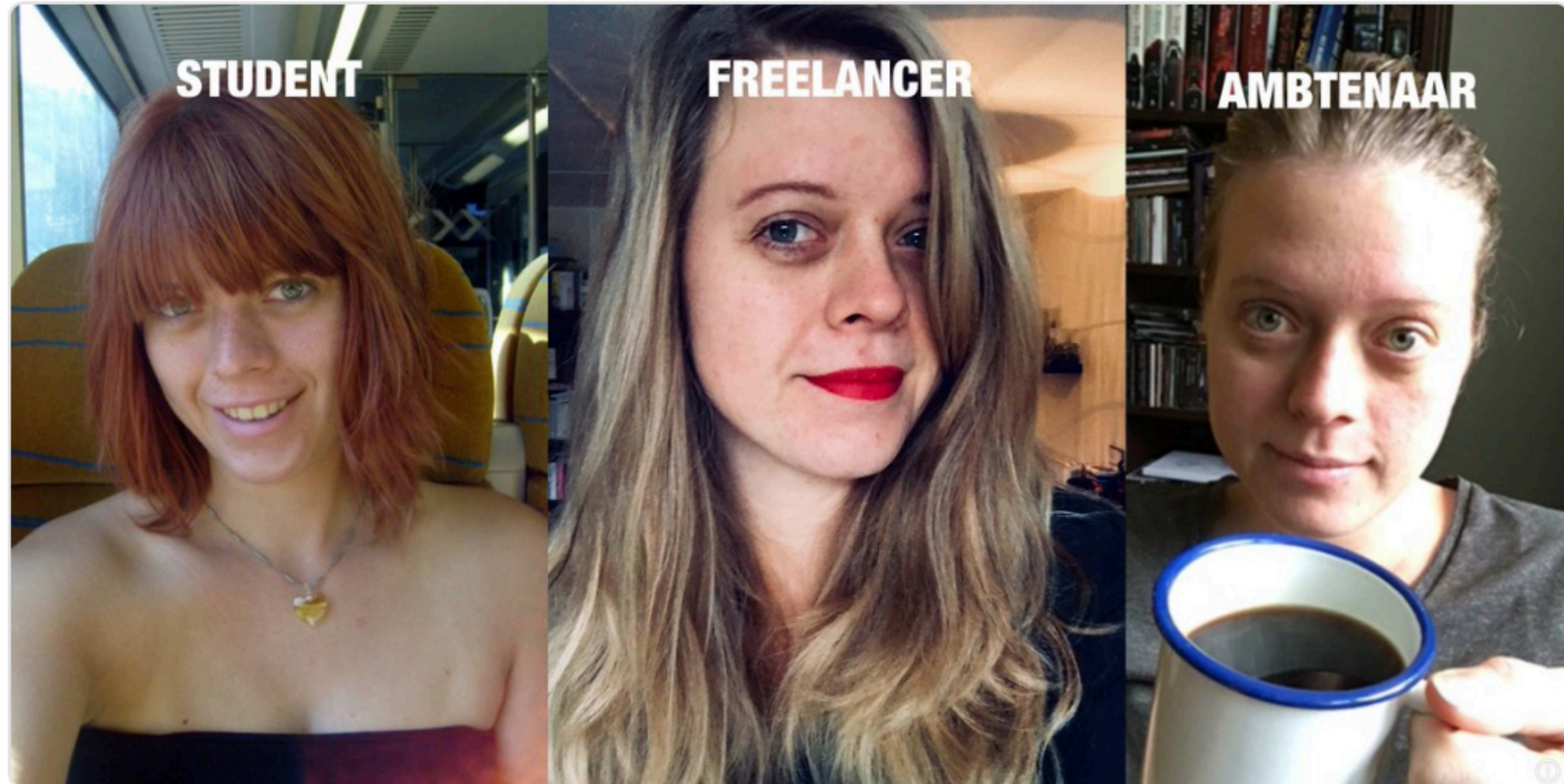
[debegripvolleambtenaar.nl](http://debegripvolleambtenaar.nl)

Slides: [noti.st/maikeklip](https://noti.st/maikeklip)

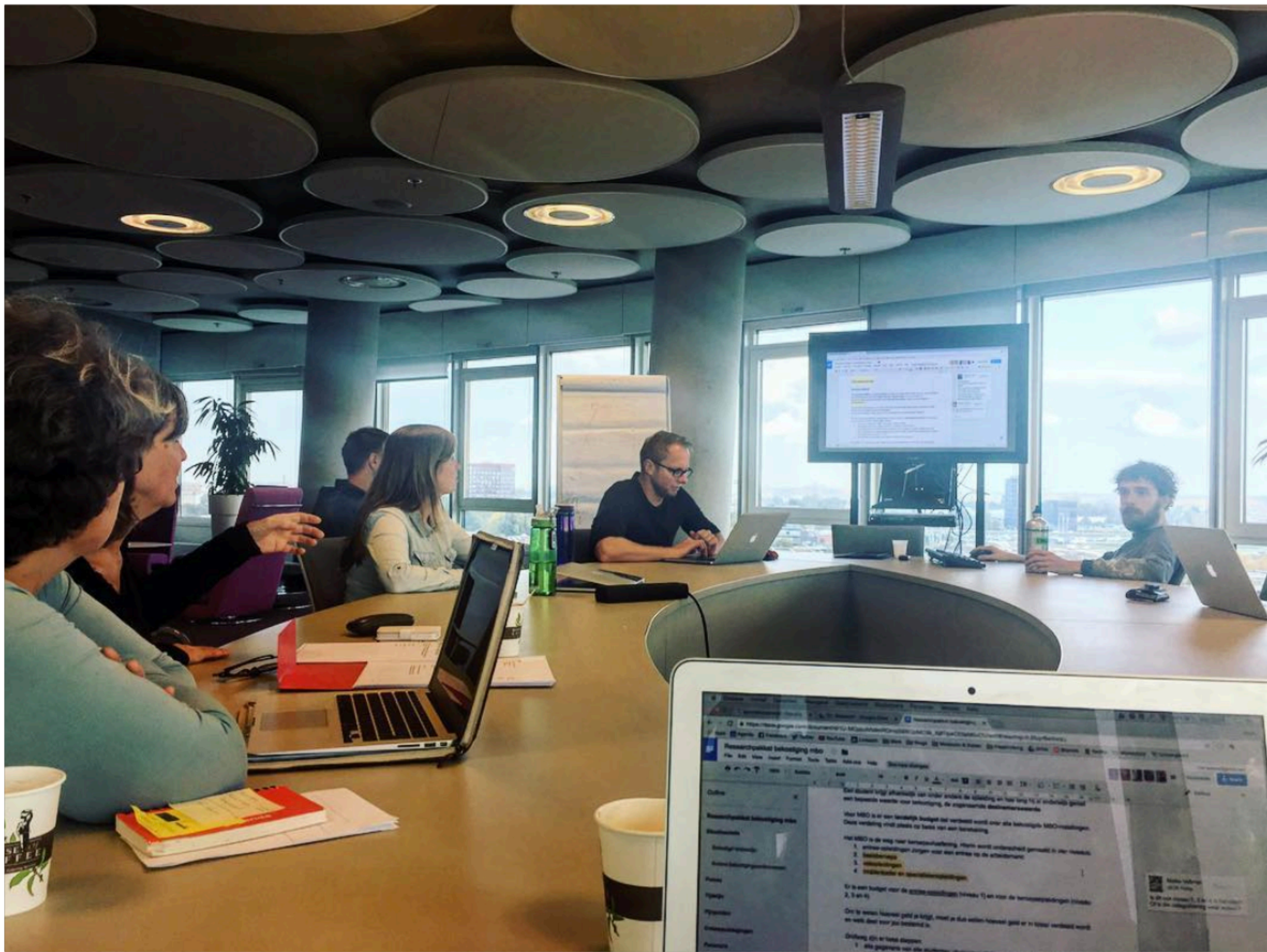




**Maike Klip** @manuelame · Feb 12







**maieklip**

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

maieklip Meeting op 30m+ 🍷  
#werkenbijduo



11 vind-ik-leuks

31 OKTOBER 2016

Een reactie toevoegen...







maikeklip

maikeklip Even weer wat tikken op de 14e



18 vind-ik-leuks

30 APRIL

Een reactie toevoegen...







**maieklip**

Bonhoeffer College van der Waalslaan

**maieklip** Derde dag op een rij --> research op scholen #ux #research #makingmoneyhavingfun



**24 vind-ik-leuks**

24 MEI 2017

Een reactie toevoegen...








## Welkom bij DUO

We verzorgen de financiering van onderwijs in Nederland

Zoek op duo.nl

 Zoek

 Log in

### [Geld voor school en studie](#)

Alles over de financiering van uw opleiding

### [Ov](#)

Alles over uw studentenreisproduct

### [Inschrijven en betalen opleiding](#)

Alles over uw inschrijving en het lesgeld of collegegeld

### [Studieschuld](#)

Alles over het terugbetalen van uw studieschuld

### [Diploma's en bevoegdheden](#)

Alles over diplomadiensten en bevoegdheden van leraren

### [Staatsexamens](#)

Alles over NT2 en de staatsexamens voor vmbo, havo en vwo

### [International visitor](#)

Information in English

Studiefinanciering wordt over **22** dagen uitbetaald



[Bekijk betaaldata](#)





Particulier

Zakelijk

Onderwijsdata

Organisatie

Inburgeren 

 Zoek

 Log in

- > Mbo'er
- > Student hbo of universiteit
- > Scholier vmbo, havo of vwo
- > Leraar
- > Terugbetaler
- > Staatsexamens
- > Kinderopvang
- > International visitor 

Studiefinanciering  
over ... **12 dagen**



Alles over **diploma's**



## Actueel

- > Extra informatie bij het Bericht start terugbetalen
- > Betalingen in augustus en ov-boete
- > Ik ga stoppen of wisselen van studie, wat moet ik regelen?



Inloggen Mijn DUO



Gratis reizen? Ook  
voor mbo'ers jonger  
dan 18.

Vraag het studentenreisproduct aan



## U accepteert cookies van Duo.nl

Dank voor uw toestemming aan Duo.nl om cookies op uw computer te plaatsen. U kunt altijd uw toestemming veranderen.

[X Deze balk sluiten](#)



[Wat doen cookies?](#)



[Hoe zit het met mijn privacy?](#)

**Particulier**

**Zakelijk**

**Onderwijsdata**

**Organisatie**

**Zoek**

[Sitemap](#)

[Vraag en antwoord](#)

**Home**

[Studiefinanciering](#)

[Studeren](#)

[Reizen](#)

[Lesgeld](#)

[Studieschuld](#)

[Examens](#)

[Diploma's](#)

[Klantenservice](#)

### Student mbo >

[Aanvragen](#) | [Wijzigen](#) | [Stopzetten](#) | [Lenen](#) | [OV](#)

### Student hbo of universiteit >

[Aanvragen](#) | [Wijzigen](#) | [Stopzetten](#) | [Lenen](#) | [Loten](#)

### Scholier >

[Aanvragen](#) | [Wijzigen](#) | [Stopzetten](#)

### Ouder van een kind >

[Ouderbijdrage studiefinanciering](#) | [Tegemoetkoming ouders](#) | [Alle regelingen](#)

### Terugbetaler >

[Wanneer](#) | [Hoeveel](#) | [Maandbedrag verlagen](#) | [Buitenland](#)

### Leraar >

[Lerarenbeurs](#) | [Tegemoetkoming](#) | [Extra prestatiebeurs](#)

### Examenkandidaat >

[Staatsexamen vwo-havo-vmbo](#) | [NT2-examens](#) | [Centrale examens](#)

### Naar hbo of universiteit? ▾



[Wat moet je regelen?](#)

### Te veel bijverdiend in 2010? ◀

### Weet wat je leent ◀

### De rekening voor je lesgeld ◀

### Veelgestelde vragen

- > [Hoe zit het met reizen rond Pasen?](#)
- > [Wie zien jullie als mijn partner?](#)
- > [Kan ik een jaaropgave krijgen voor het invullen van mijn aangifte bij de Belastingdienst?](#)
- > [Waarom heb ik bericht gekregen dat ik in 2014 moet beginnen met terugbetalen?](#)

### Inloggen Mijn DUO

Online financiering aanvragen en wijzigingen doorgeven voor studenten, scholieren en terugbetalers.

[Inloggen](#)



### Wij betalen uit over

Het verschilt per bank wanneer het geld op je rekening staat.

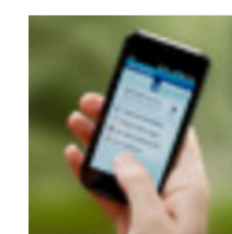
[Toon alle betaaldata](#)

**1**  
dag

Weet jij eigenlijk wat studeren kost?



[financieelstudieplan.nl](#)



Download de app  
DUO Student

Geef je mening  
over de site

@manuelame



## Ik ben

### Student mbo

[Aanvragen](#) - [Wijzigen](#) - [Stopzetten](#) - [Studenten OV-chipkaart](#)

### Student hbo of universiteit

[Aanvragen](#) - [Wijzigen](#) - [Stopzetten](#) - [Studenten OV-chipkaart](#)

### Scholier

[Aanvragen](#) - [Wijzigen](#) - [Stopzetten](#)

### Ouder van een kind

[Tegemoetkoming ouders](#) - [Alle regelingen](#)

### Terugbetaler

[Wanneer](#) - [Hoeveel](#) - [Maandbedrag verlagen](#) - [Wijzigen](#)

### Leraar

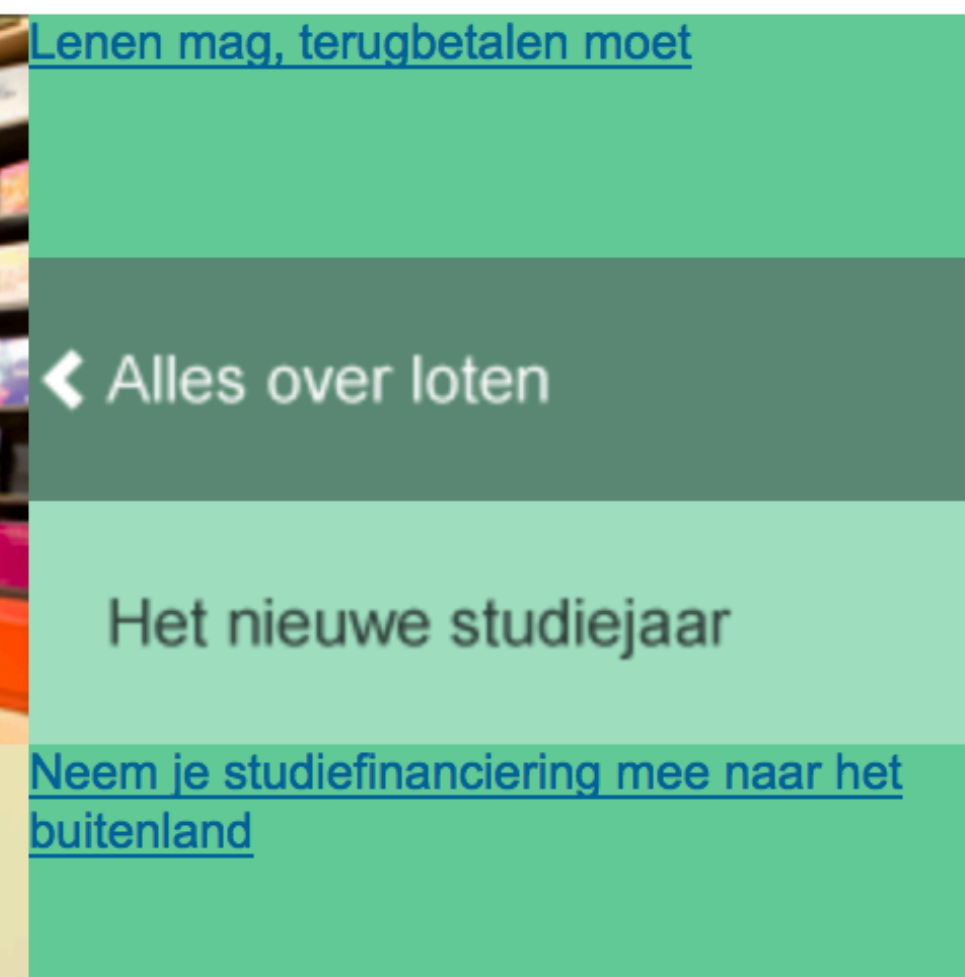
[Lerarenbeurs](#) - [Tegemoetkoming](#) - [Extra prestatiebeurs](#)

### Examenkandidaat

[Staatsexamen vwo-havo-vmbo](#) - [NT2-examens](#) - [Centrale examens](#)



Als er meer aanmeldingen dan plaatsen zijn



### Mijn IB-Groep

Snel en makkelijk online financiering aanvragen en wijzigingen doorgeven voor studenten, scholieren en debiteuren.

[Registreren](#)

[Inloggen](#)

### Veelgestelde vragen

- › [Ik heb studiefinanciering aangevraagd, maar ik ga toch niet studeren. Wat moet ik doen?](#)
- › [Kan ik met de OV-studentenkaart ook in de zomer vrij reizen?](#)
- › [Waar en wanneer moet ik mijn OV-studentenkaart inleveren?](#)

[Meer veelgestelde vragen](#)

[Vraag en antwoord](#)

### IB-Groep doet ook

[Inburgeren](#) Geeft aan dat dit een externe link is.

[Europass](#) Geeft aan dat dit een externe link is.

### Wij betalen uit over:

**69545**  
dagen

Het verschilt per bank wanneer het geld op je rekening staat.  
[Toon alle betaaldata.](#)

### Antillen en Aruba

Studiefinanciering voor Antillianen en Arubanen die in Nederland gaan studeren. Voor [mbo](#) en [hbo of universiteit](#).





## Informatie Beheer Groep

Voor scholieren,  
studenten, ouders  
en terugbetalers



Over aanmelden  
en geld voor  
school of studie,  
examens,  
diploma's,  
OV-kaart en  
terugbetalen

Over de IB-Groep



Wie we zijn,  
wat we doen,  
vacatures en  
perszaken

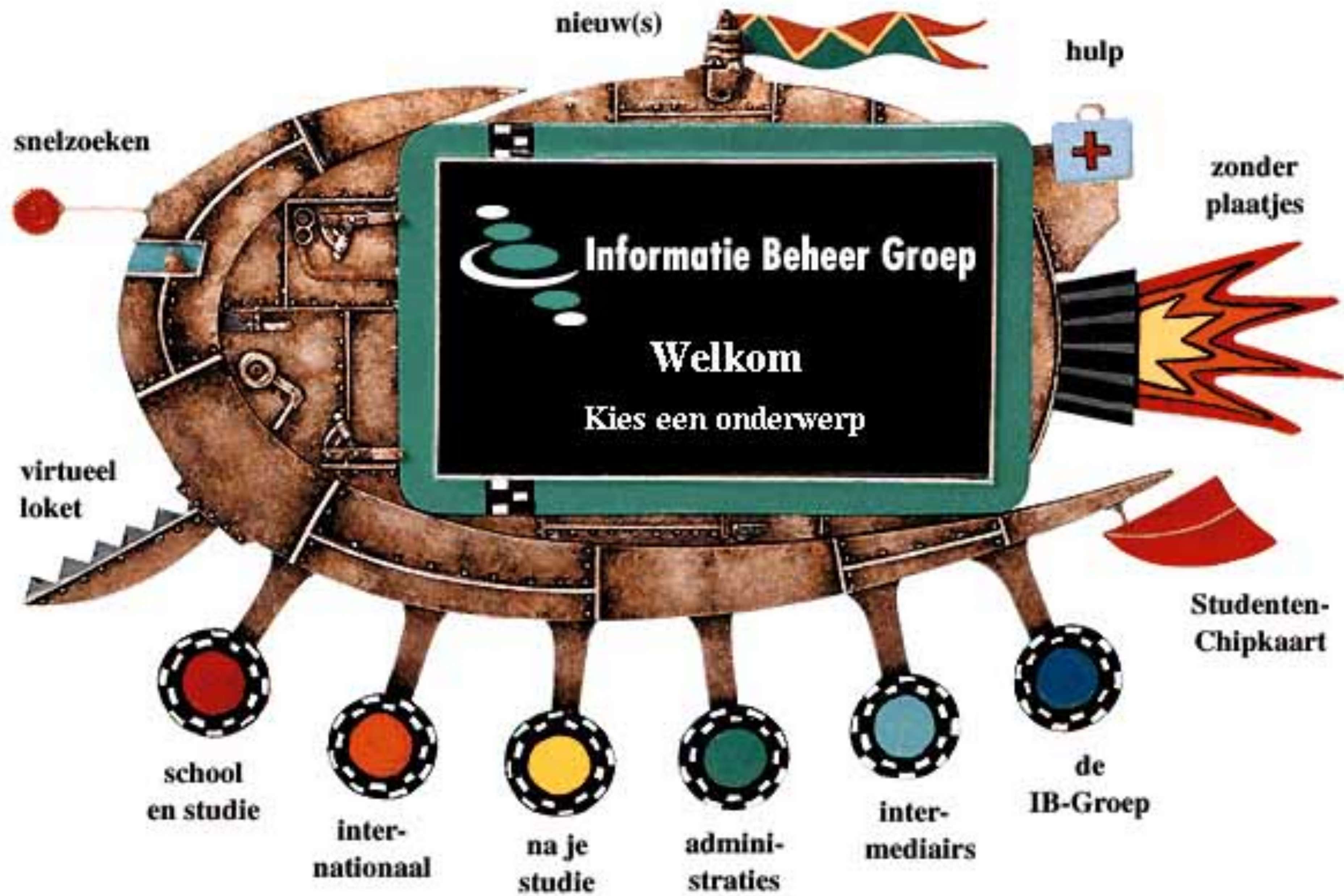
Voor onderwijs-  
instellingen



Over het  
uitwisselen van  
gegevens met  
onderwijs-  
instellingen

International  
Visitors







It's **not** about the website.



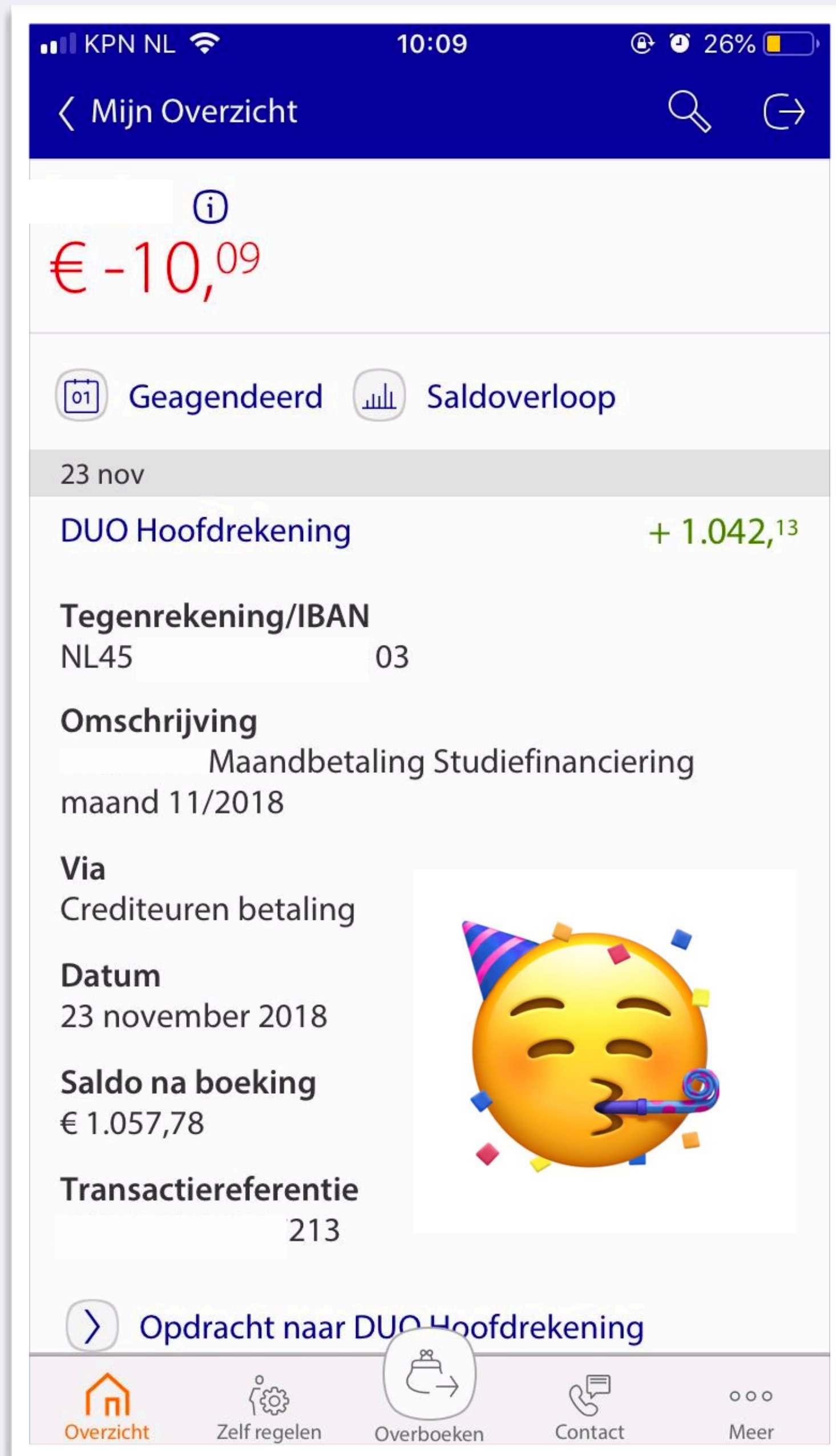
It's **not** about the things we make.

You want to go to uni.  
You need money for that.

You can find your information  
and apply for a student loan on [duo.nl](https://duo.nl).

But **you want to go to uni.**







It's about the people.



It's about the connection.





**maieklip** • [Volgen](#)  
Willem de Kooning Academie



**maieklip** In t schoolbankje  
50 w.



**16 vind-ik-leuks**

18 SEPTEMBER 2018

[Aanmelden](#) om dit leuk te vinden of hier op te reageren.



Give citizens the right for  
'meaningful contact' with  
digital government.

## Geef burger recht op 'zinvol contact' met digitale overheid



Beeld ANP

De burger mag niet in de knel komen nu de overheid steeds verder digitaliseert. De Raad van State komt daarom met iets nieuws: geef burgers een recht op zinvol contact met de overheid.









Dienst Uitvoering Onderwijs

# Welkom bij DUO

We verzorgen de financiering van onderwijs en kinderopvang in Nederland.

--

Log in

### Particulier

[Zakelijk](#)

## Financiering voor opleidingen

## Alles over het aanvragen, wijzigen en stopzetten van de financiering van uw opleiding

## Studieschuld

## Alles over het terugbetalen van uw studieschuld

## Opleiding betalen

## Alles over lesgeld, cursusgeld en collegegeld

## Ov en reizen

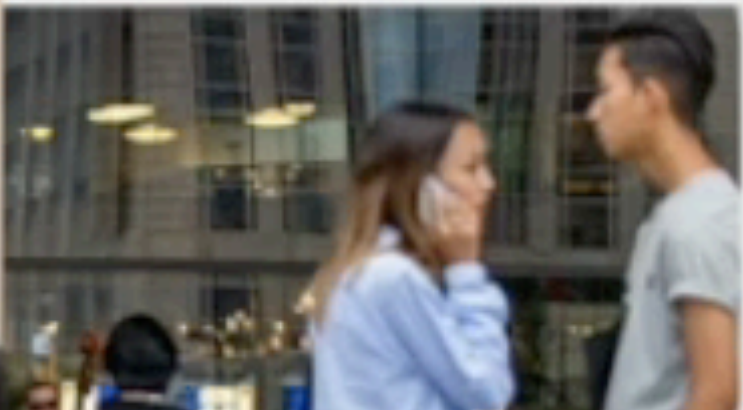
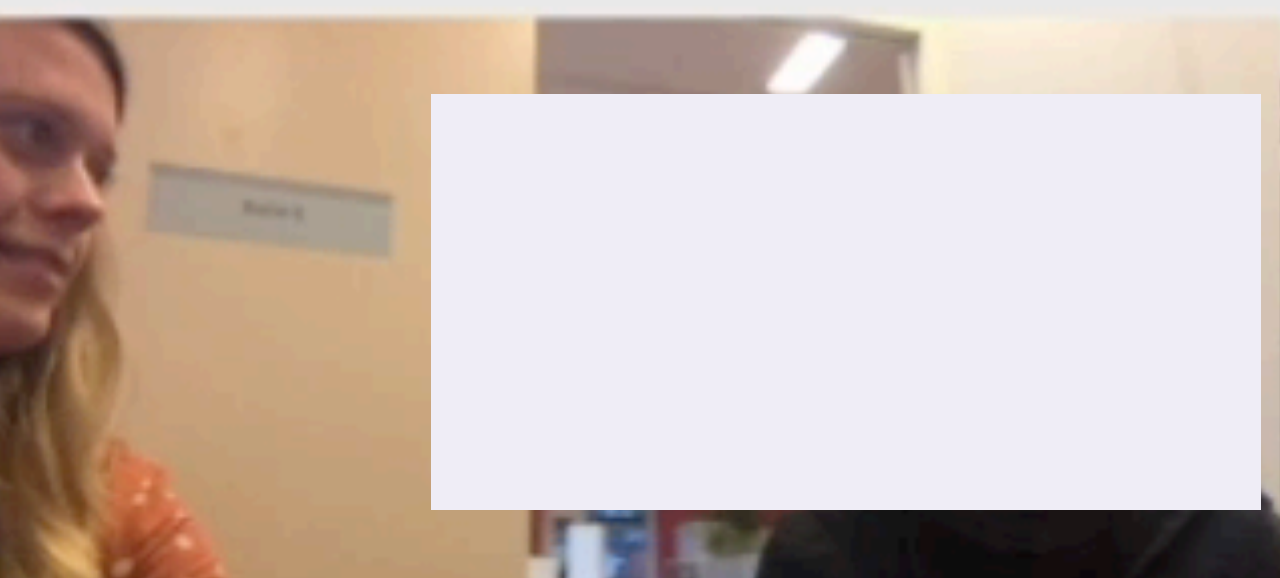
Alles over het aanvragen, wijzigen en stopzetten van uw studentenreisproduct

## Diplomadiensten

## Alles over diploma's

## Staatsexamens

Alle informatie over het staatsexamen NT2 en de staatsexamens voor vmbo, havo en vwo







A student about 'conscious loans'







"I will only get a deep and meaningful tattoo that represents what truly impacts my everyday life"



**Ome DUO**

Pagina leuk gevonden · 17 november 2017 · 🌐

Wie van jouw leenmaatjes moet deze tattoo laten zetten? [#maximaallenenismaximaalleven](#)  
[#OmeDUO](#)

👍 Leuk 💬 Opmerking plaatsen ➦ Delen 🗨️

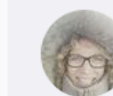
👍 😂 ❤️ 2,7 duizend

Chronologisch ▼

20 keer gedeeld

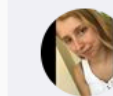
5,7 duizend opmerkingen

Eerdere opmerkingen weergeven



**Sijske Snip** Wiljan Snip 👍 1

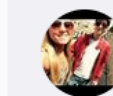
Leuk · Beantwoorden · 6 w



**Romee Kip** Dit ben ik Lysanne Quinty Fleur

Leuk · Beantwoorden · 4 w

👍 😂 3



**Kevin Jie A Sang** Willem Erren

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 1

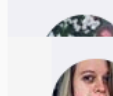


**Chimène Reimerink** Colin Bruinewoud  
Ivanka Vennedunker

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 2

➦ 2 antwoorden



Schrijf een opmerking...





government — **compassionate**  
**connection** — citizens



big computer

government

**compassionate**  
**connection**

citizens

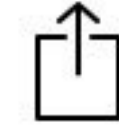
*humans*



“The government has  
become a **machine**.”



**Trouw**



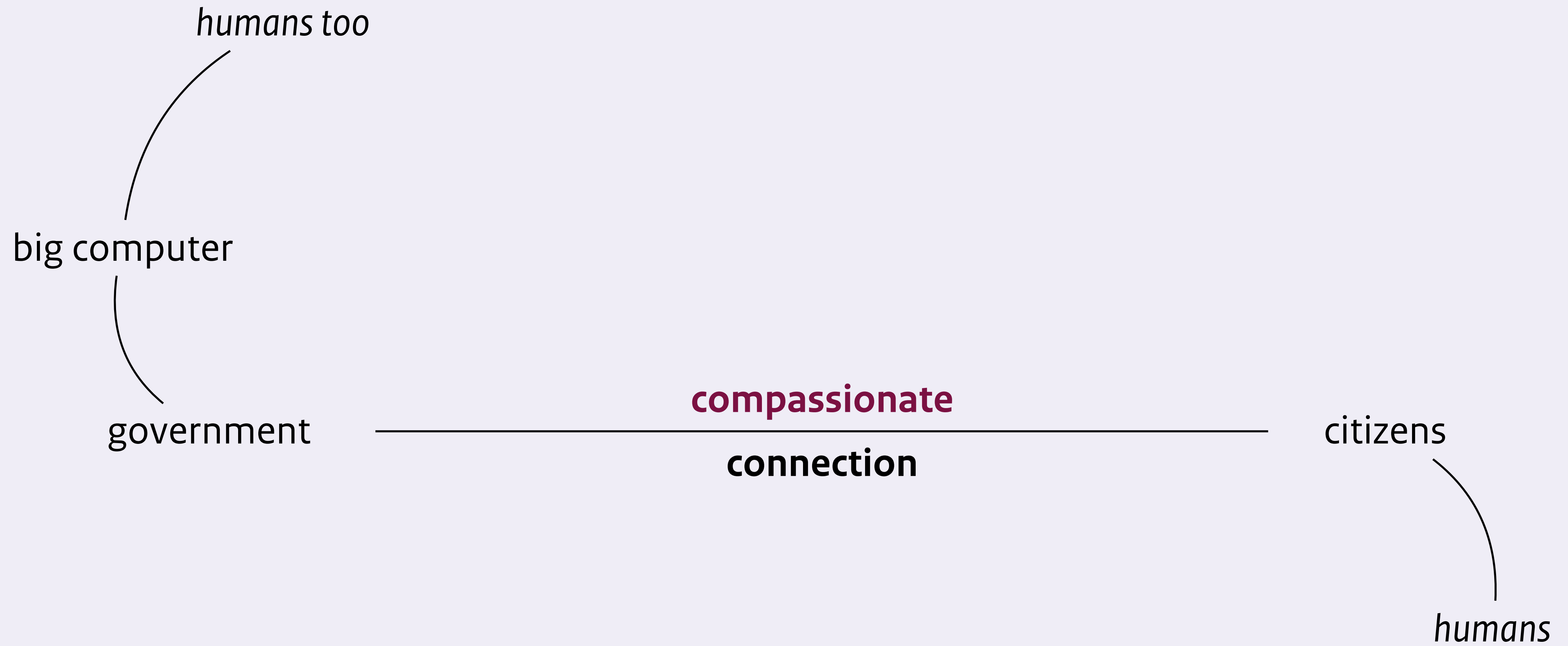
**Interview** Reinier van Zutphen

## **‘De overheid is een machine geworden’**



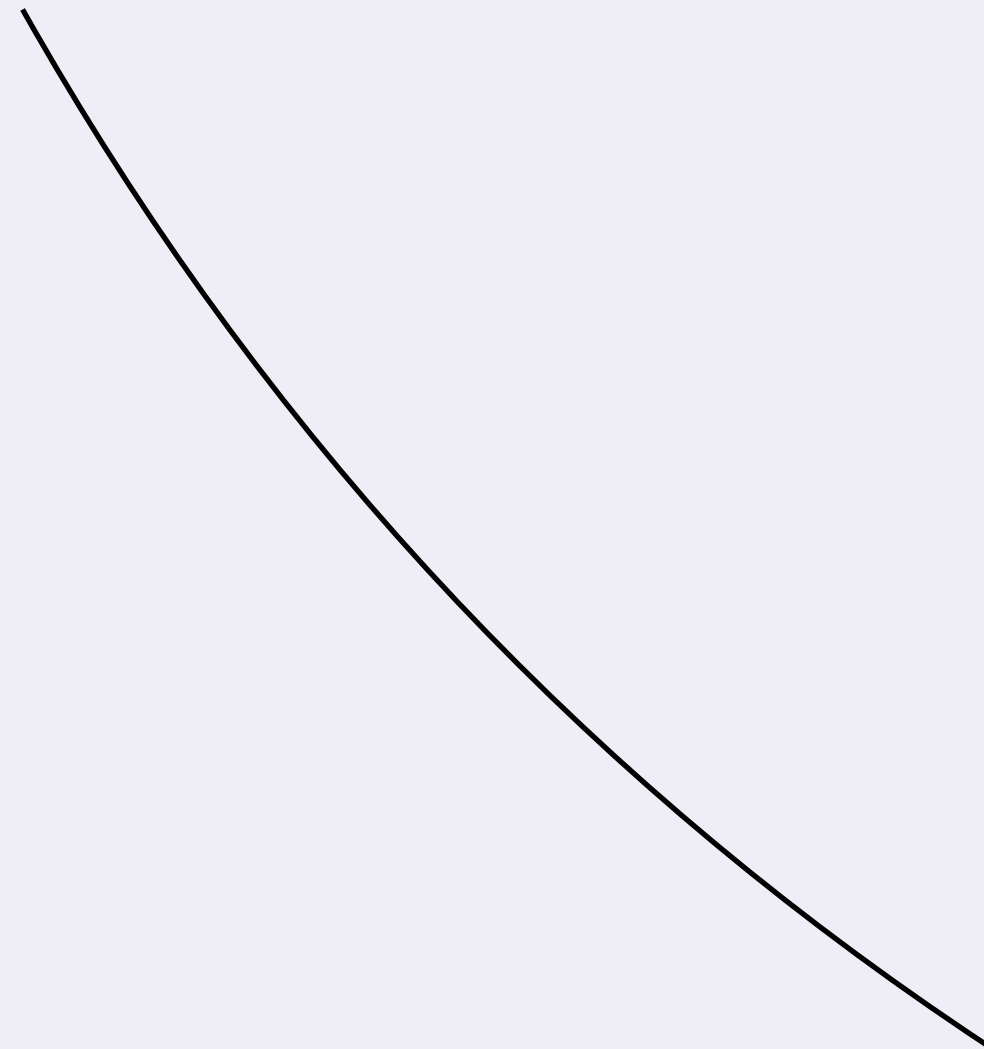
Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen: ‘Er zijn door de overheid systemen gebouwd die niet het goede doen’. Beeld Phil Nijhuis







*humans too*



big computer



*humans*



**compassionate**

**connection**



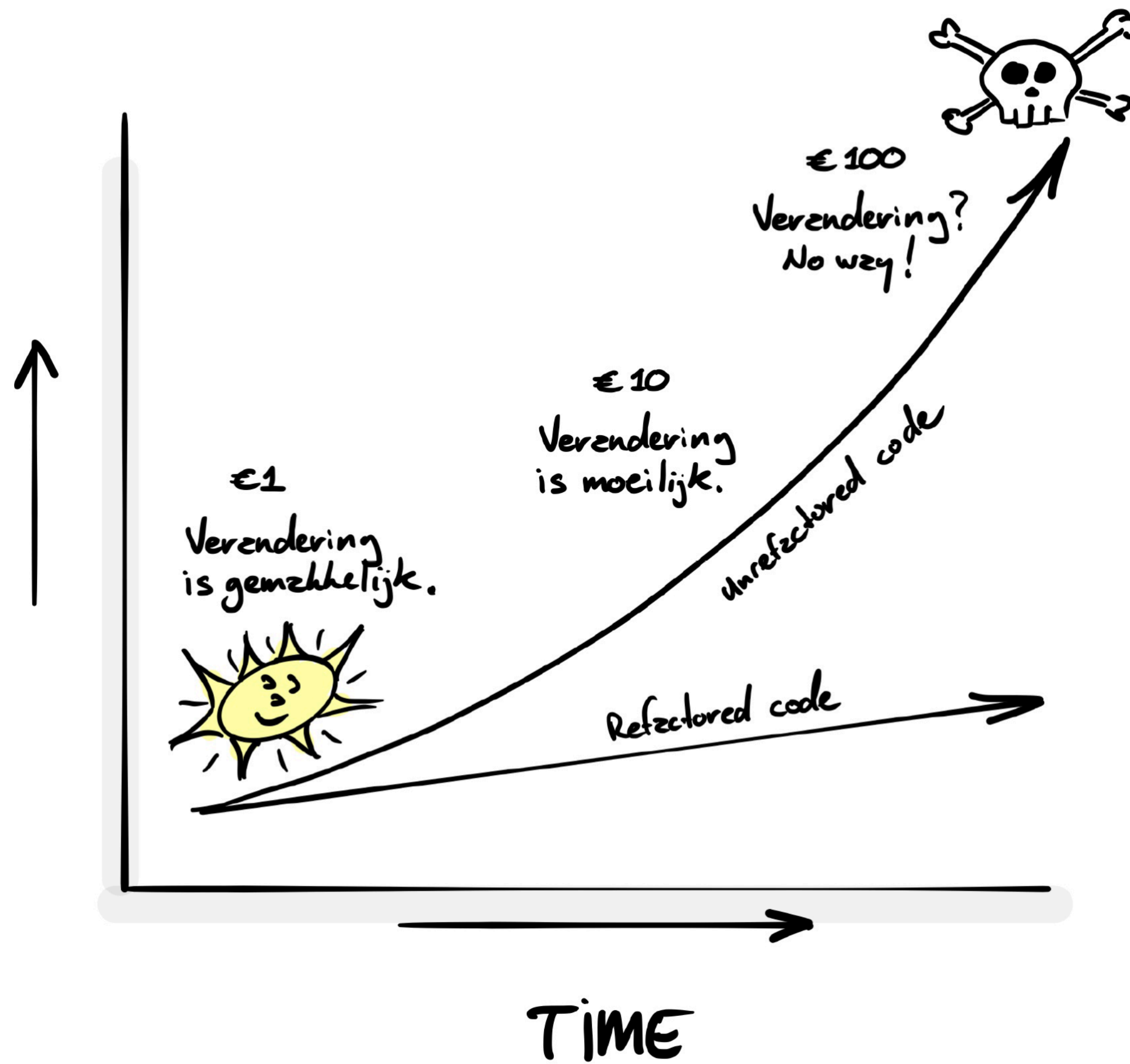








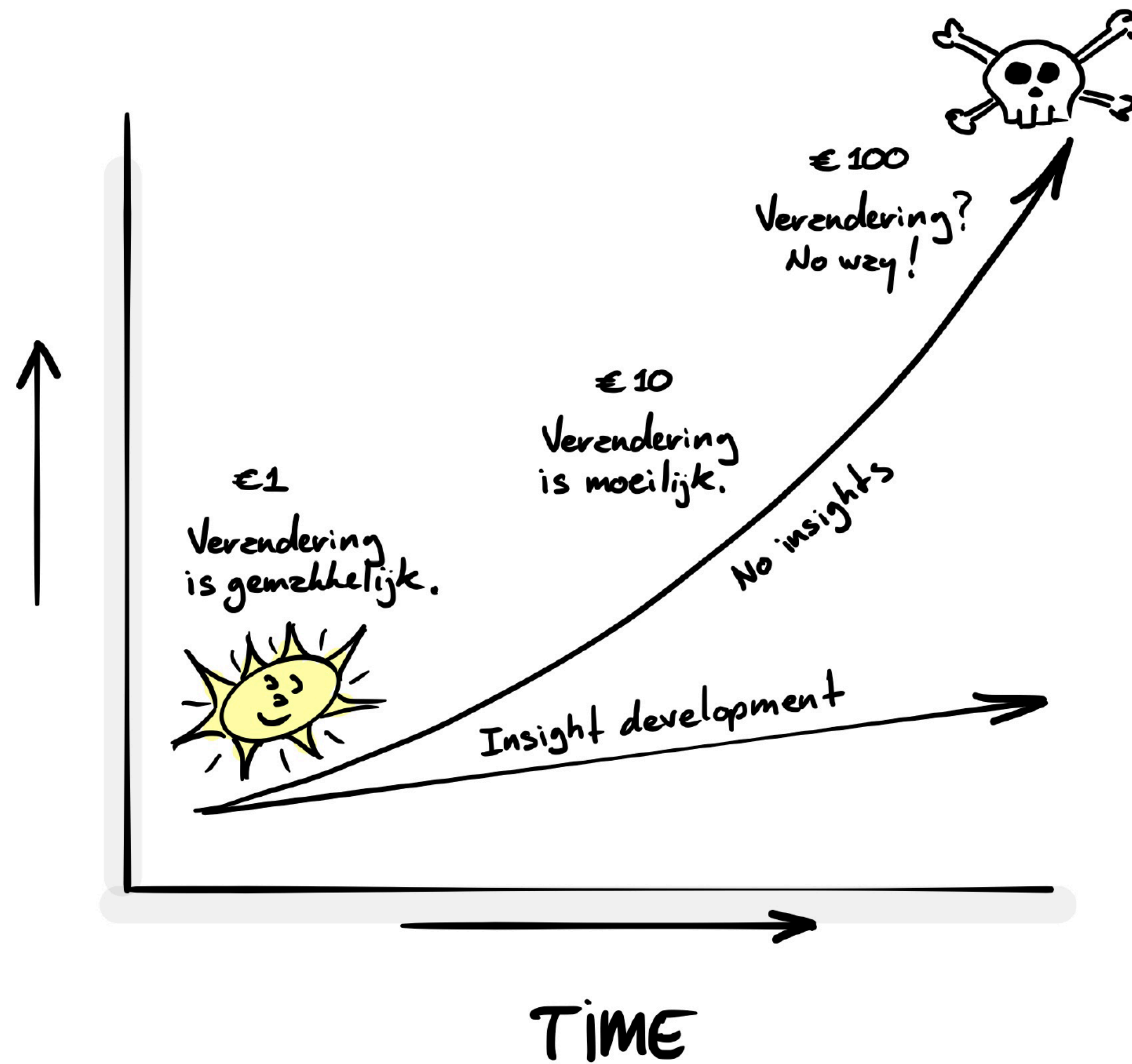
TECHNICAL  
DEBT



Original by Jonathan Rasmusson in The agile samurai



EMPATHY  
DEBT





Live | King (with beard):  
government services must  
be structurally improved

DOSSIER PRINSJESDAG 2019 >>

**LIVE | Koning (met baard):  
dienstverlening door overheid  
moet structureel beter**



“Executive agency’s [...] are the face of the government. People meet the government there. They should simply expect to be properly helped at the government counter. The causes of the current problems are diverse: outdated IT, staff shortages and too detailed policies, which makes implementation too complicated. Employees of these organisations are sometimes faced with an impossible task and **the human dimension disappears from view.**”











wij studenten houden van duidelijkheid,  
overzicht, waar zijn we aan toe, waar  
hebben we recht op etc.

Veranderingen zijn niet fijn, dan valt  
het overzicht in elkaar. Dus wees  
duidelijk en heb empathie voor ons →  
dan hebben wij dat ook voor jullie 😊

My own assumption:

“if only everyone had  
**empathy**... things will  
work out.”





**Caroline Jarrett**

@cjforms

Following



User researcher's fallacy: "My job is to learn about users". Truth: "My job is to help my team learn about users". [#ux](#)

8:03 AM - 4 Jul 2014

317 Retweets 467 Likes



7



317



467











## Blog

Dit is de user research blog van DUO. We praten met gebruikers van de hele dienstverlening van DUO. Op dit blog lees je verhalen van echte gebruikers, wat we leren en wat we ermee doen. Onderdeel van Service Eenheid Klant. Vragen, tips? Mail [uxresearch@duo.nl](mailto:uxresearch@duo.nl).

### Wat zou jij willen weten?

10 MEI 2019

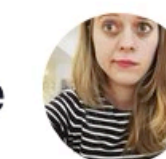
Mbo-studenten bellen vaak met ons, ze komen er blijkbaar niet uit. Maar wat gaat er mis? Wie zijn deze mbo'ers? We willen het verhaal achter deze telefoontjes achterhalen. De eerste stap van het onderzoek is gezet, in dit blog lees je hoe we dit...

### Wiens schuld is je studieschuld?

26 APRIL 2019

Wie is verantwoordelijk voor de relatie die jij met de overheid hebt? Ben je dat zelf? Zijn je ouders dat? Of de overheid? En hoe verschuift die verantwoordelijkheid als je volwassen wordt? DUO is een van de eerste overheidsorganisaties waar...



[Bekijk alle tags](#)

Concepten - 0 ▾

Inzichten - 27

"BRON is geweldig, maar gelukkig hebben we PeopleSoft"



#inzichten

#zakelijk

#administratie

20 May 2019

Bekostigingssignalen in overvloed



#zakelijk

#inzichten

#administratie

20 May 2019

Formulieren op de beveiligde site zijn lastig te vinden



#navigatie

#studentenadministratie

17 May 2019

@manuelame







2 1449

NON-GRADA







*humans too*

big computer

*humans*

**compassionate**

**connection**







product owner, Ineke

development team duo.nl

big computer

government

**compassionate**  
**connection**









“You are responsible for the relation.”



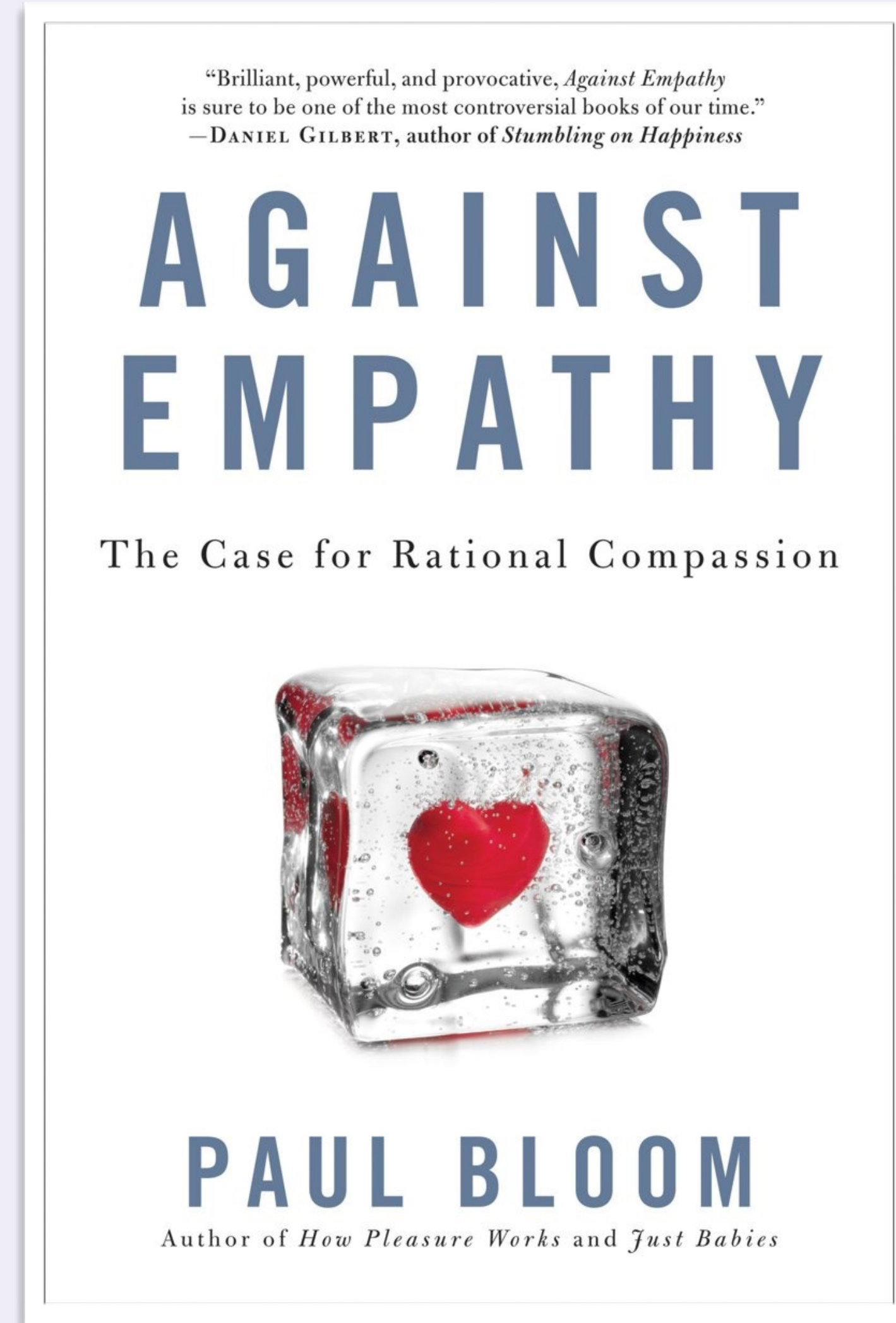
“I think we should be in control.”





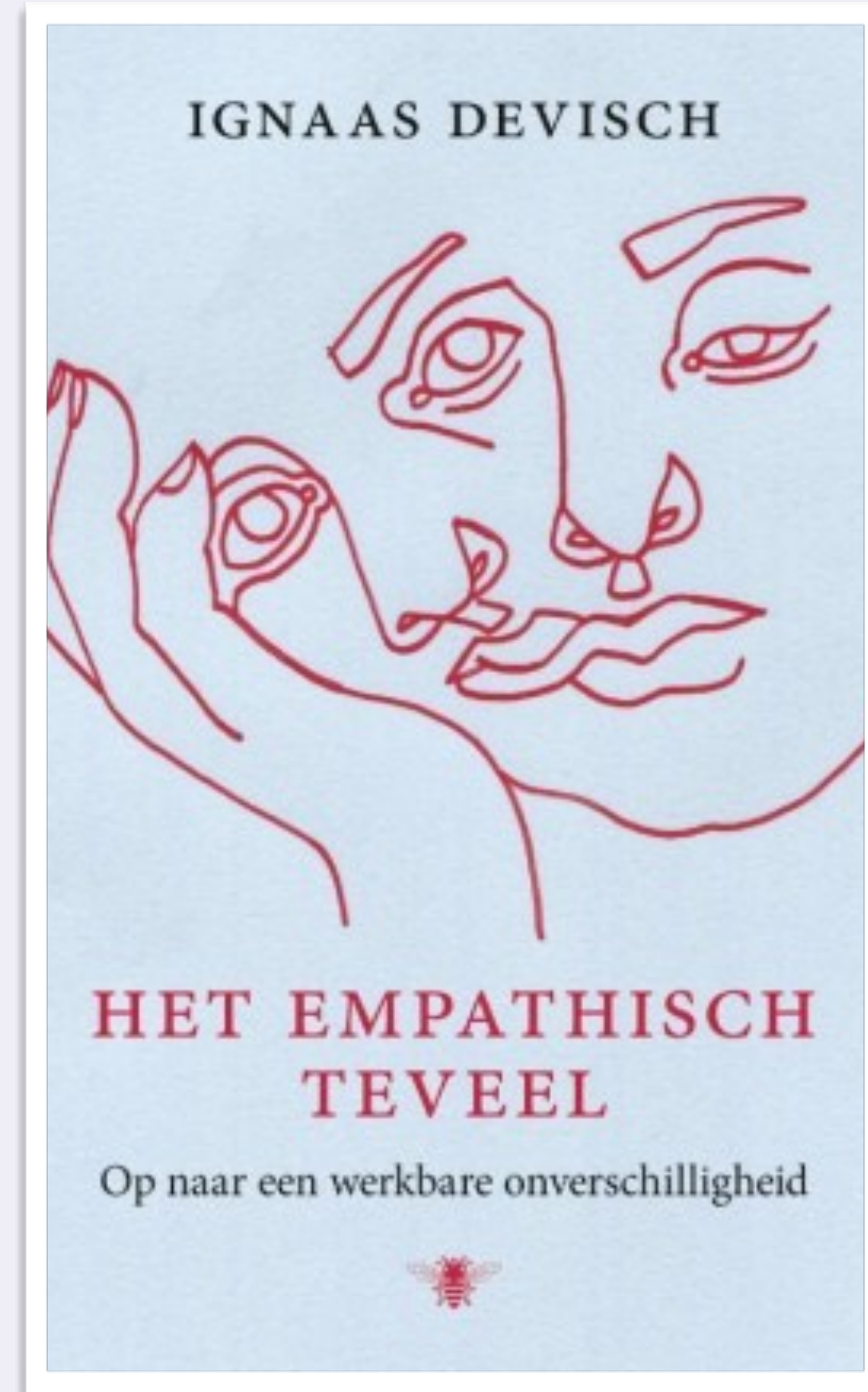


Empathy has many flaws.

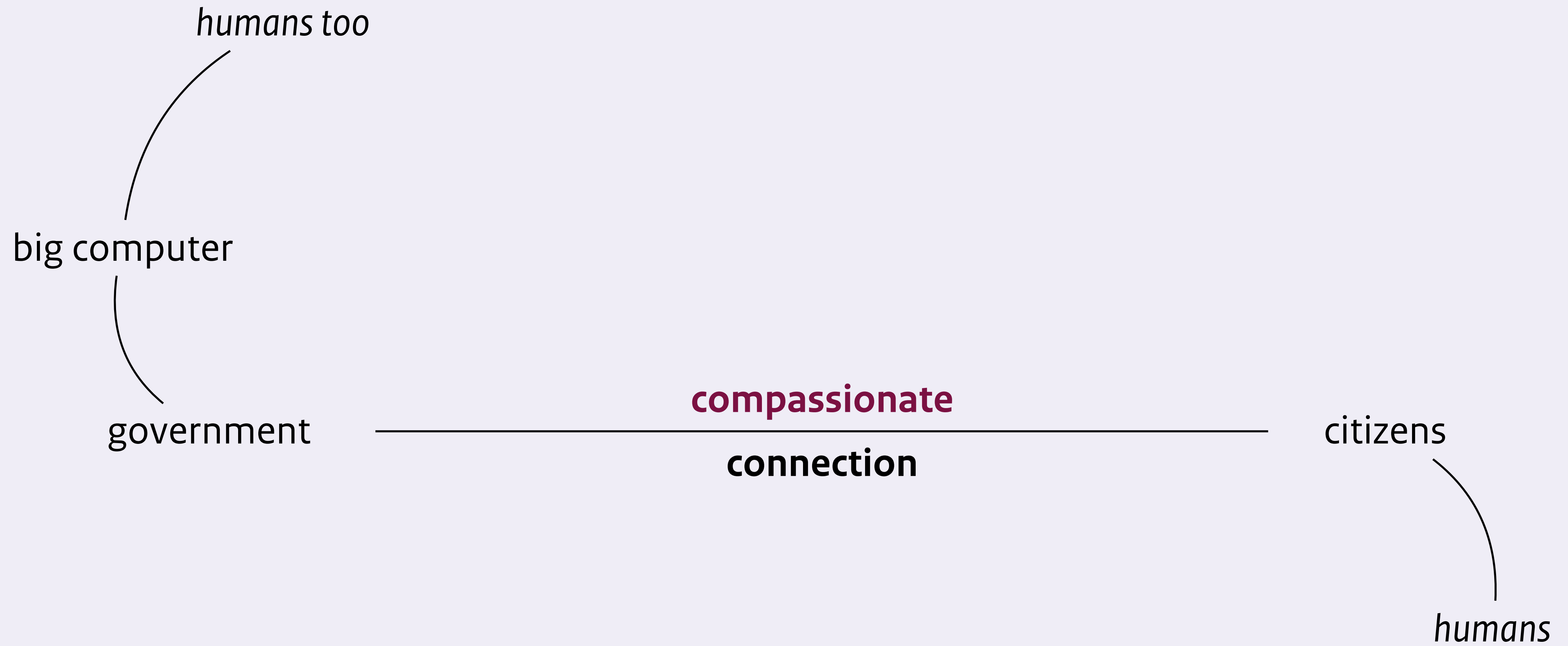




Governmental decisions should  
**not be based** on empathy.











gifbin.com





How do the computers of the government make their decisions?

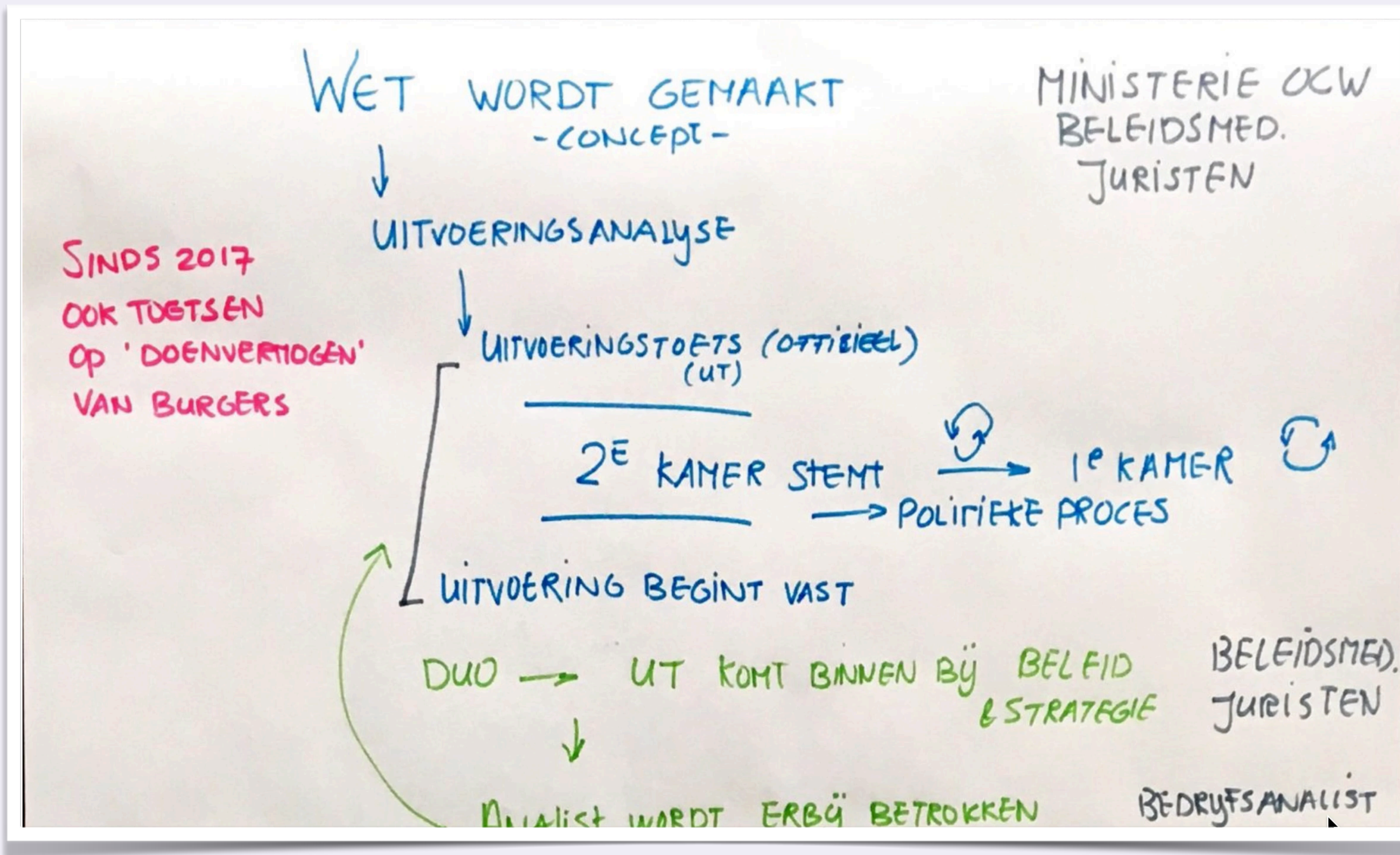




“I came to the conclusion that it is not clear how the government has interpreted the law when taking automated decisions. I could not investigate whether this went well and what choices were made. This has reduced the legal protection for citizens. The citizen and also the judge do not know **why the computer comes to its decision.**”

Marlies van Eck





Who are involved in the process from law to execution?

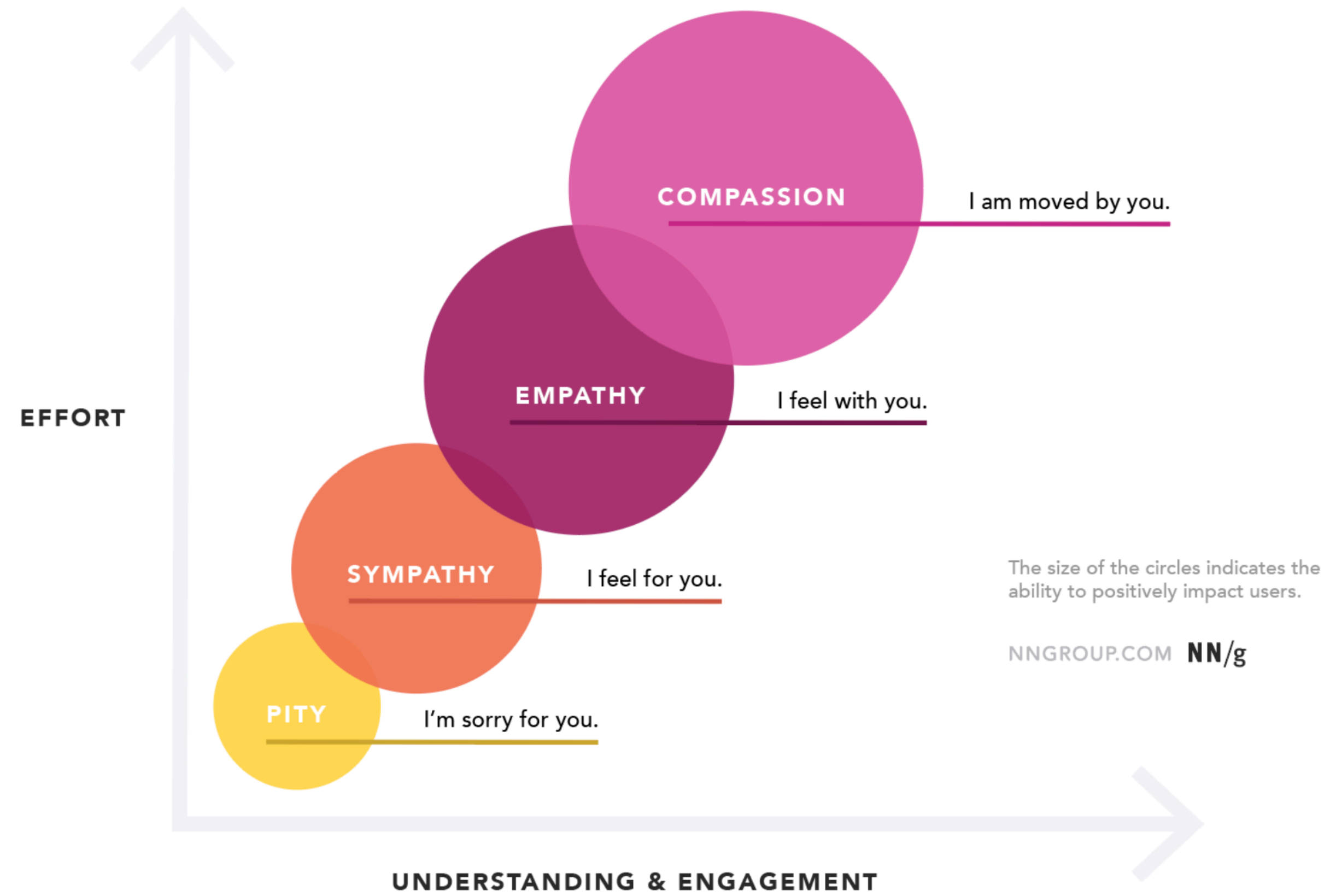


Empathy as a **scale**?

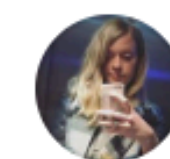




## SPECTRUM OF EMPATHY







**maikeclip**

Euroborg Groningen - FC Groningen stadion



**maikeclip** 📸 #mamiya #mediumformat  
#photography #strobe #phaseone

167 w.



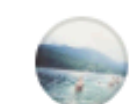
**wearebigharv** 🙌

167 w. Reageren



**robertschlesinger** nice

167 w. Reageren



**itsrenske** en 42 anderen vinden dit leuk

2 SEPTEMBER 2016

Een reactie toevoegen...

[Plaatsen](#)



How much **distance**? Or can I come really **close**?

---





But not too far and not too close





What do you **show**? Where is the **focus**?

---





Where do you shine your **light**?

---





Again, there are limits...

---





Let's add **movement** to the mix :)

---





So... **how much** empathy do we need?



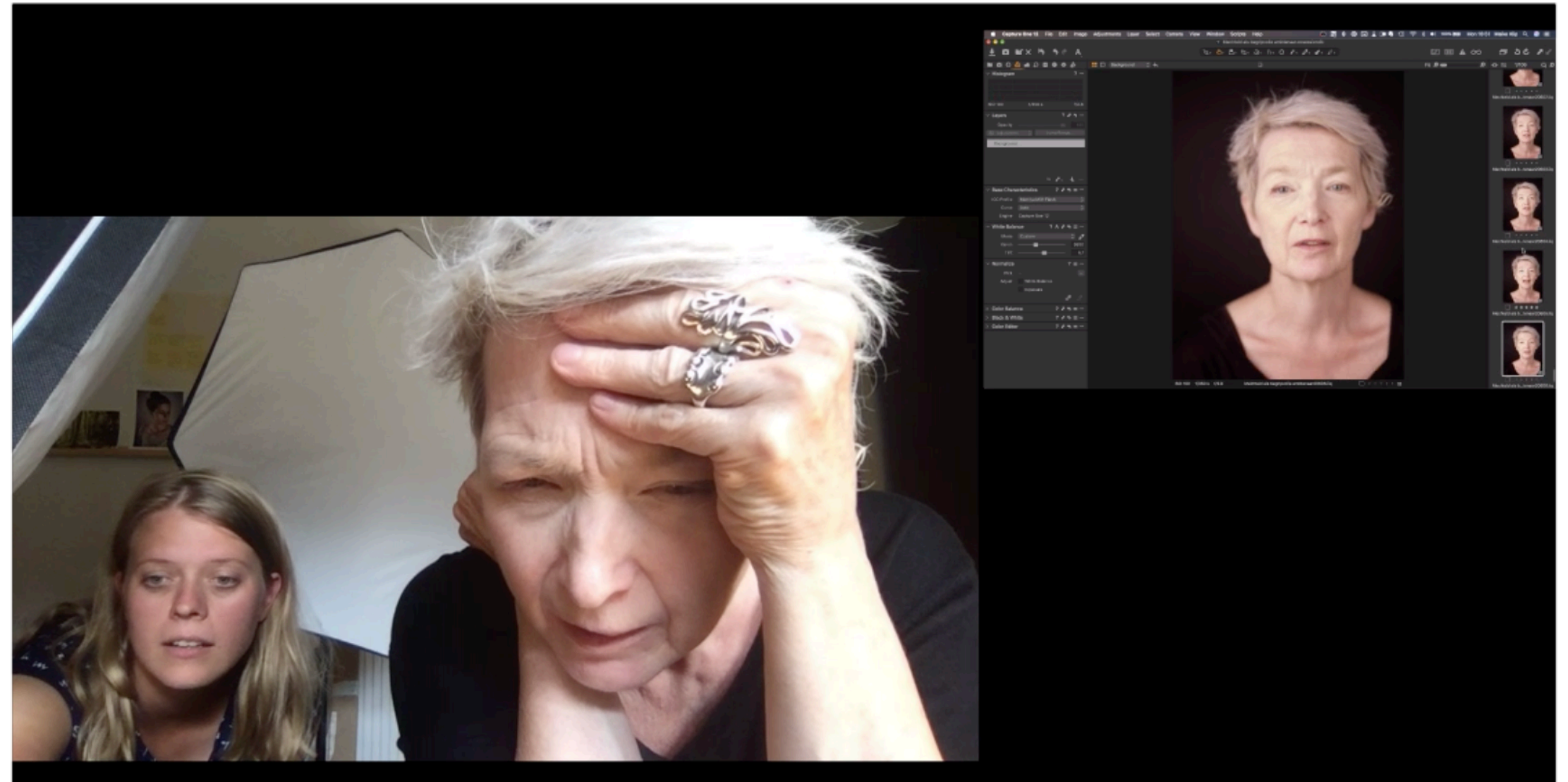
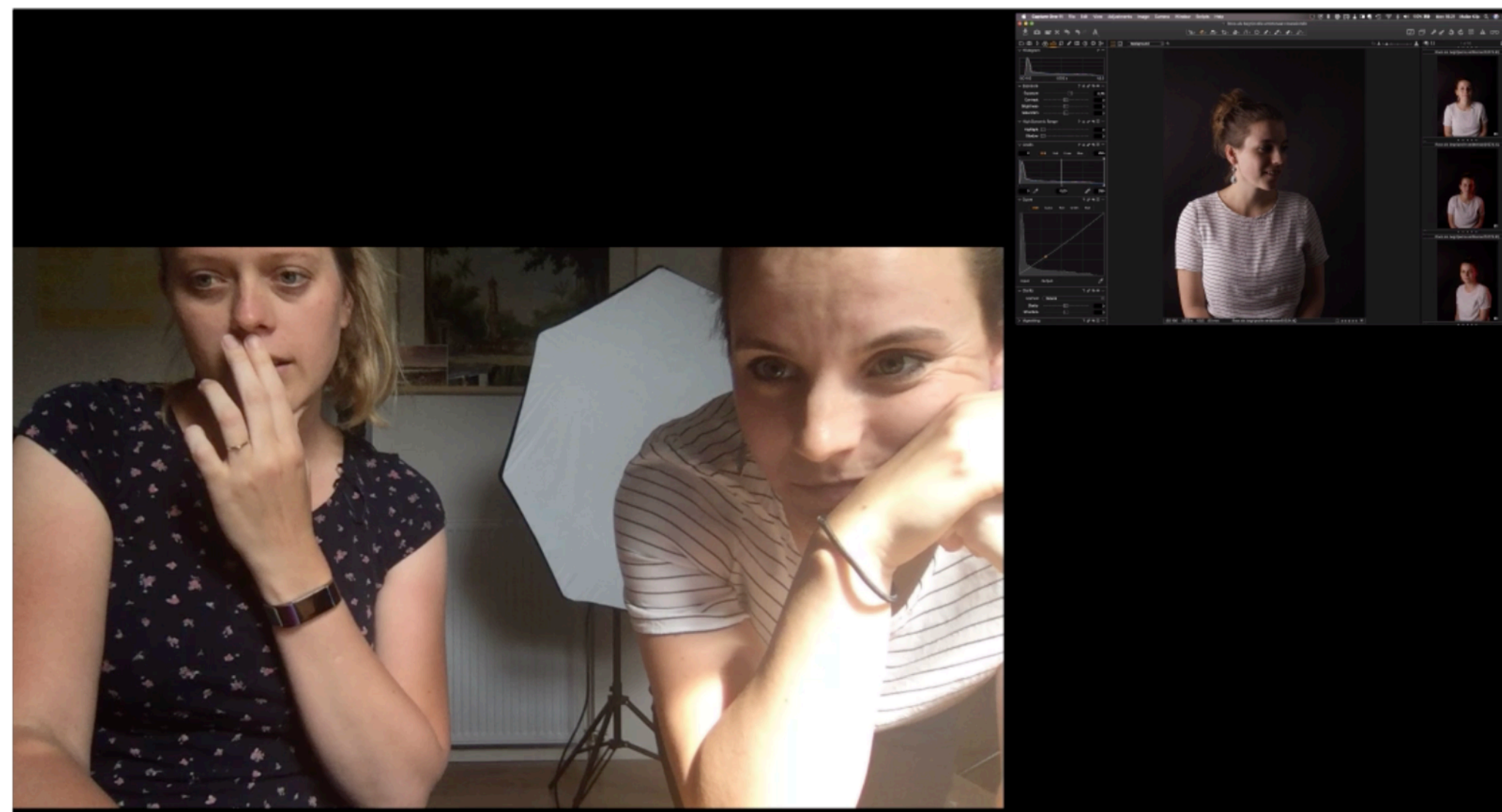
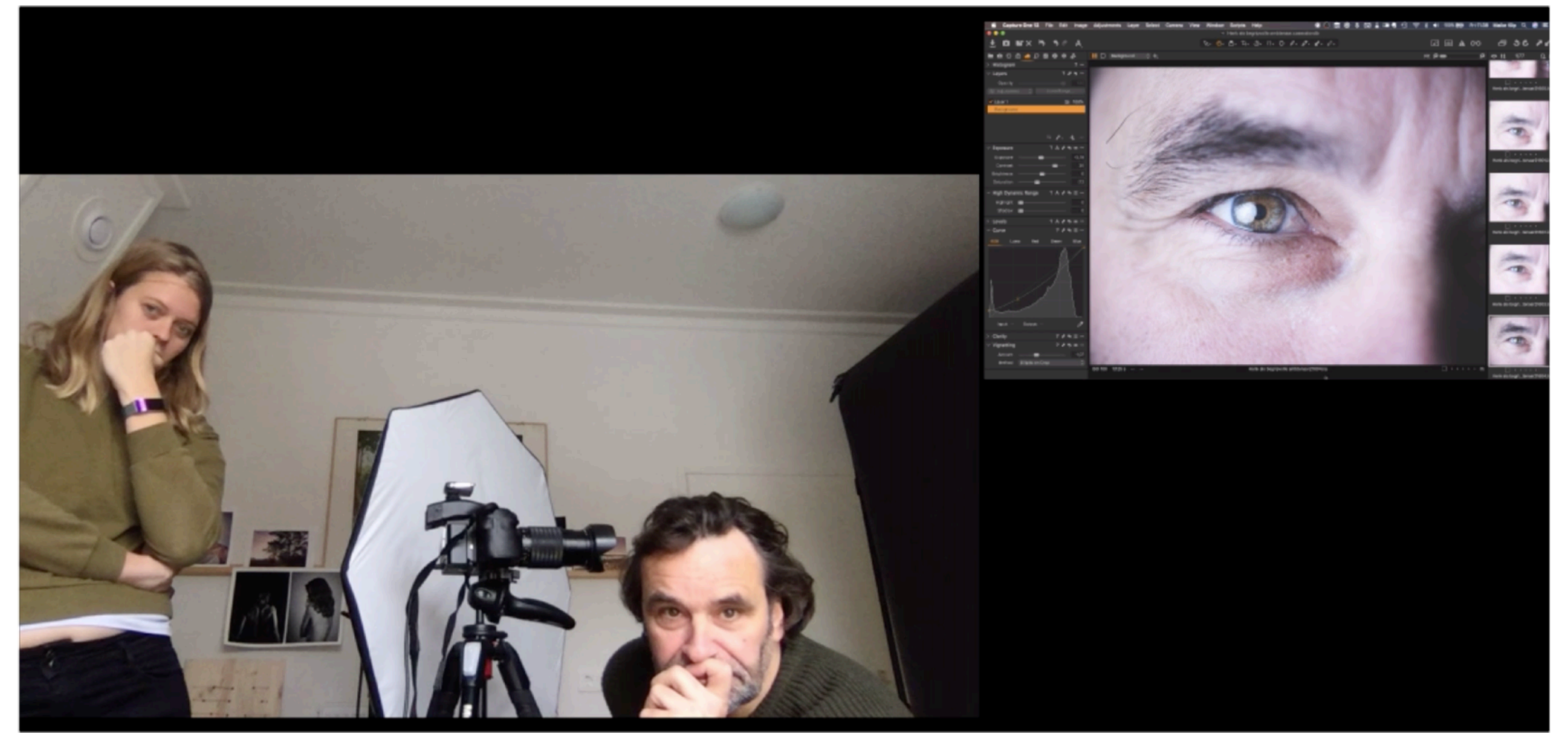
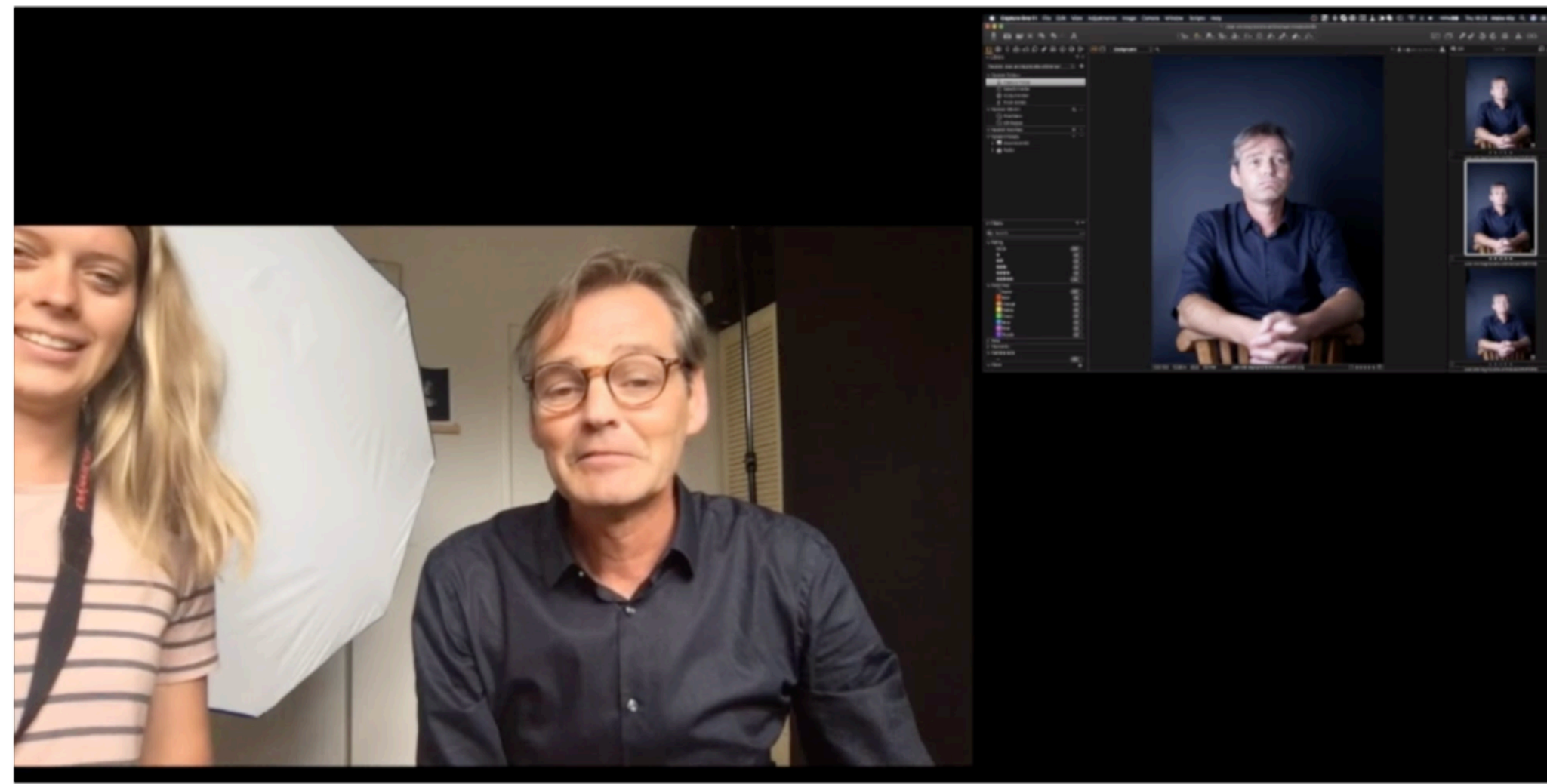














This increased friction of the human dimension with the system can lead to risk-averse behavior or a fear culture in the government. Pressure from the press, public opinion and polls reinforce this. [...] Having an **open conversation** is becoming increasingly hard for those involved, often for the government itself.

Public and Communication Department,  
Ministry of General Affairs  
Trend Report 2019



# KLIPKLAAR

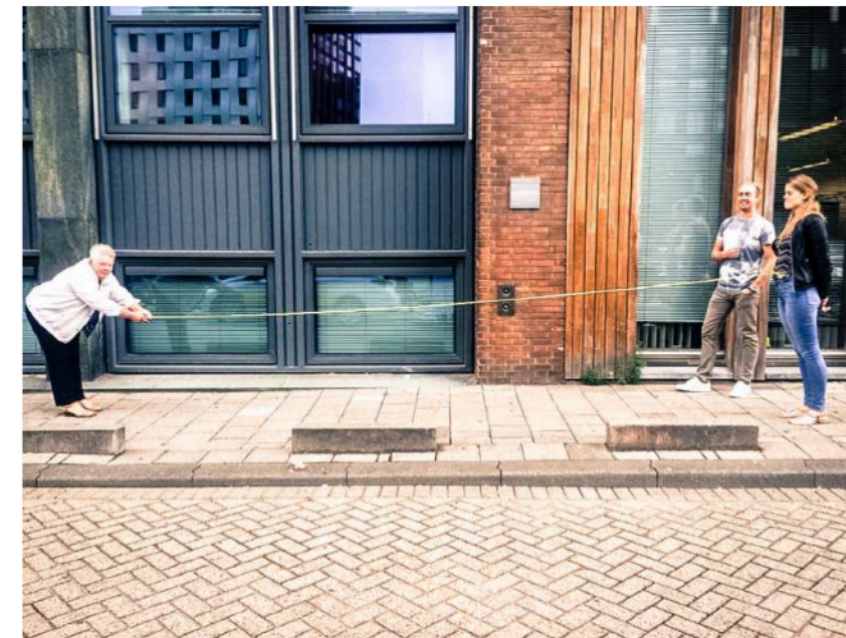
Mijn design research naar de digitale overheid

Research topics    Begin hier met lezen



// Begripvolle ambtenaren    oktober 2, 2019

## Nico als begripvolle ambtenaar



// Een veranderende organisatie    september 26, 2019

## Waarom vecht de digitale overheid tegen haar eigen burgers?



## Welkom op mijn researchblog

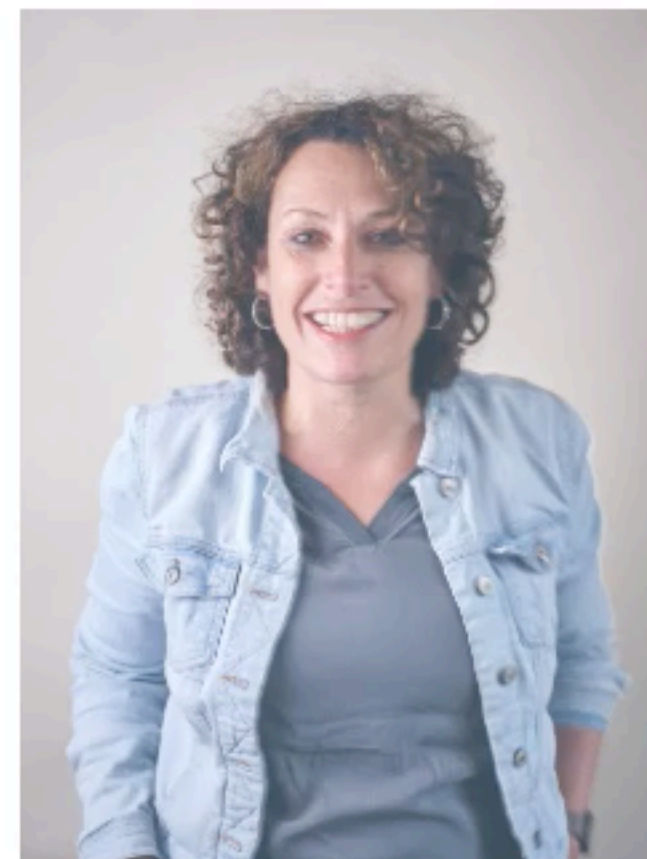
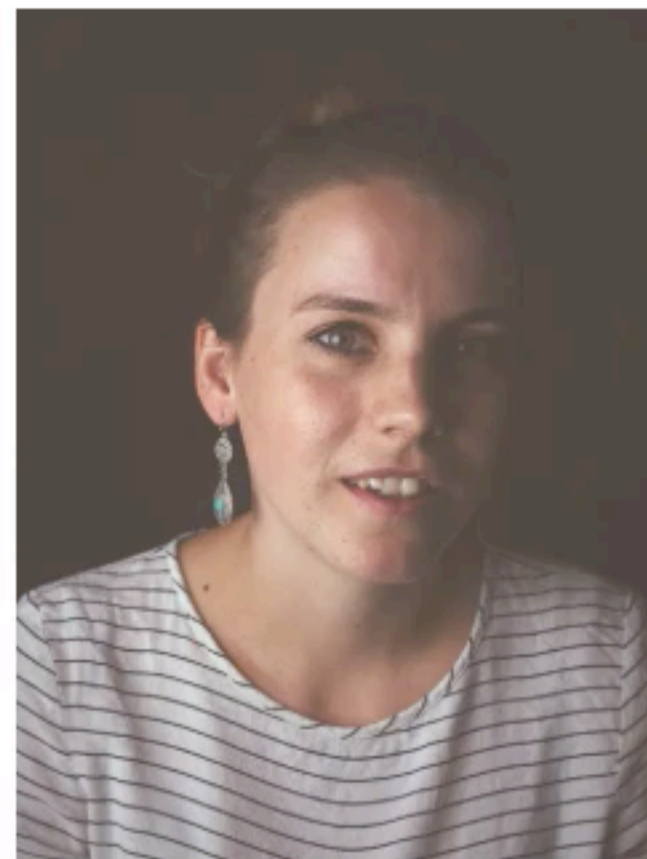
Hi, ik ben Maike Klip. Ik werk als onderzoeker bij de overheid (DUO) en volg sinds september 2018 de **master Design Research** aan de Willem de Kooning Academie in Rotterdam. Denk met me mee hoe de (digitale) overheid een begripvolle verbinding kan maken met mensen zoals jij en ik.



Research topics

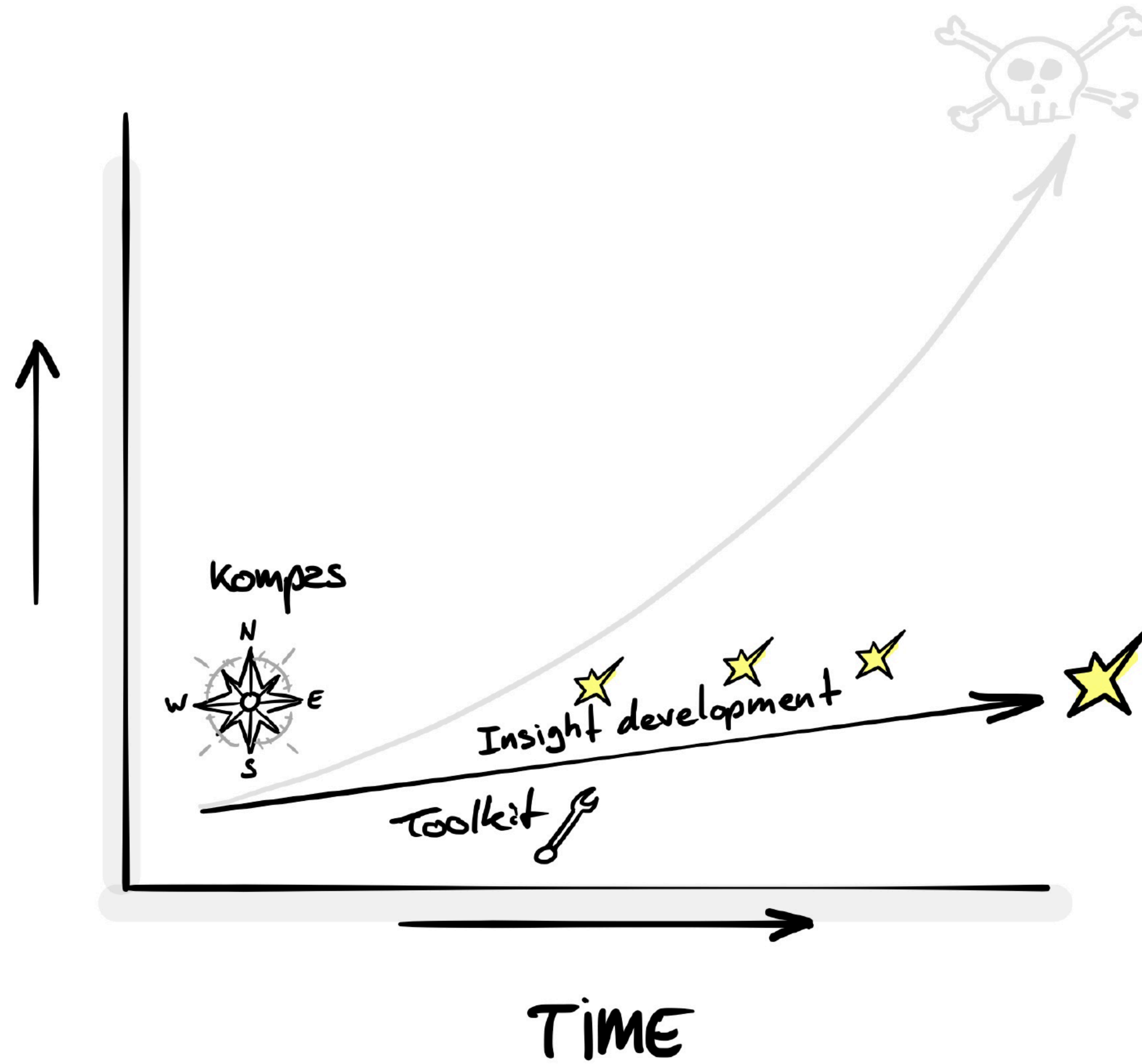
I tell **their stories** on my research blog







EMPATHY  
DEBT



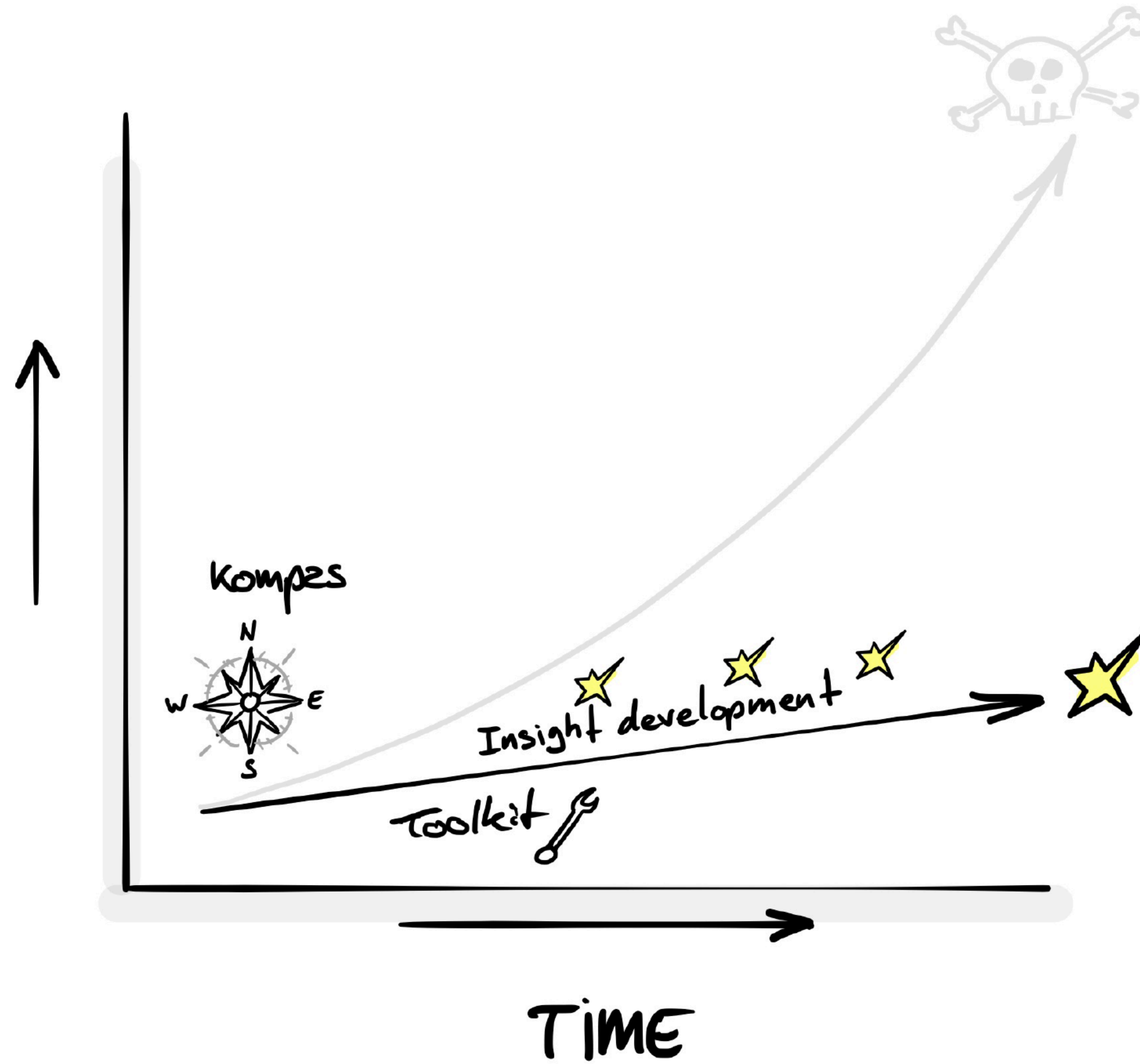


“Happy endings come from an understanding of the compass, not the presence of a useful map. If you’ve got the wrong map, the **right compass** will get you home if you know how to use it.”

Seth Godin



EMPATHY  
DEBT





KANALENSTRATEEG

P E R S O O N L I J K   H E B   I K   E R  
E E N   M E N I N G   O V E R ,   M A A R  
A L S   A M B T E N A A R   N I E T

Ik wil mijn portret in zwart-wit. Net als DUO kan ik geen kleur bekennen. Het leenstelsel bijvoorbeeld is een juridisch gegeven. Als dat zo is, dan moeten we ervoor zorgen dat de burger alle informatie heeft om de juiste keuzes te kunnen maken. Op een manier zoals ik dat zelf ook zou willen. Maar welke keuzes... dat bepaalt de burger.

Er bestaat geen student die representatief is voor de hele groep. Dat moet je je goed beseffen. Je kunt het nooit voor iedereen goed doen. Het zit hem in inlevingsvermogen. Ik moet bedenken: hoe zou ik me voelen als 20-jarige als ik op die manier benaderd wordt?

Het zou helpen als we duidelijke criteria hebben voor de verbinding. Wat is begripvol en wanneer zijn we begripvol genoeg? Wie mag dat bepalen? Ik weet het niet.

Mechteld  
DE  
BEGRIPVOLLE  
AMBTENAAR

You can read all the stories at the exhibition at the market place here at the conference.





Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap



# HOW ARE YOU AS A COMPASSIONATE CIVIL SERVANT?

The government is becoming more digital. Citizens want the government to understand them and to show compassion. The human contact between the two is delegated to "the system". How can the digital government have an compassionate connection with people?

As a researcher at the Education Executive Agency (Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO), and as a student at the Willem de Kooning Academy, I'm looking into this digital relationship. Students can apply for a student loan at DUO. And DUO manages all kinds of educational data from citizens and institutions.

I photograph my colleagues at DUO as an understanding civil servant. Who are you as a person and what role does compassion play in your work? Together we look at the result. Do you want to change something? I publish the stories on my research blog. All portraits together call for reflection. Together we look at our image. Is this how we want to be as a compassionate digital government?

Or find them online at  
[debegripvolleambtenaar.nl](https://debegripvolleambtenaar.nl)







**I CAN'T BE A  
COMPASSIONATE  
CIVIL SERVANT  
BECAUSE ...**

*your  
name*

THE
COMPASSIONATE
CIVIL SERVANT

**I'M A  
COMPASSIONATE  
CIVIL SERVANT  
BECAUSE ...**

*your  
name*

THE
COMPASSIONATE
CIVIL SERVANT

If we really want to bring  
empathy back to the heart  
of digital government...

we have **to start having**  
**this conversation together.**



**I CAN'T BE A  
COMPASSIONATE  
CIVIL SERVANT  
BECAUSE ...**

*your  
name*

THE
COMPASSIONATE
CIVIL SERVANT

**I'M A  
COMPASSIONATE  
CIVIL SERVANT  
BECAUSE ...**

*your  
name*

THE
COMPASSIONATE
CIVIL SERVANT

# Maike Klip

@manuelame

maike.klip@duo.nl

debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip