



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

# **Gastcollege** **design research bij de overheid**



**Maike Klip**

**@manuelame**


**mai.klip@duo.nl**

**klipklaar.nl**



## DUO Particulier

Informatie voor studenten, terugbetalers en leraren

 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 lesgeld voor mbo en vavo

### [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 vmbo, havo, vwo en vso

### [International visitor](#)

Information in English

Studiefinanciering wordt over **9** dagen uitbetaald



[Bekijk betaaldatum](#)

"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

**Sijtske 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...



€ -10,09

Geagendeerd Saldooverloop

23 nov

DUO Hoofdrekening + 1.042,13

Tegenrekening/IBAN  
NL45 INGB 0705 0019 03

Omschrijving  
11139272 Maandbetaling Studiefinanciering  
maand 11/2018

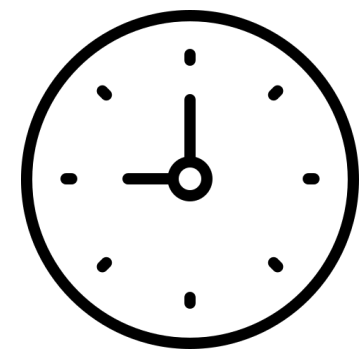
Via  
Crediteuren betaling

Datum  
23 november 2018

Saldo na boeking  
€ 1.057,78

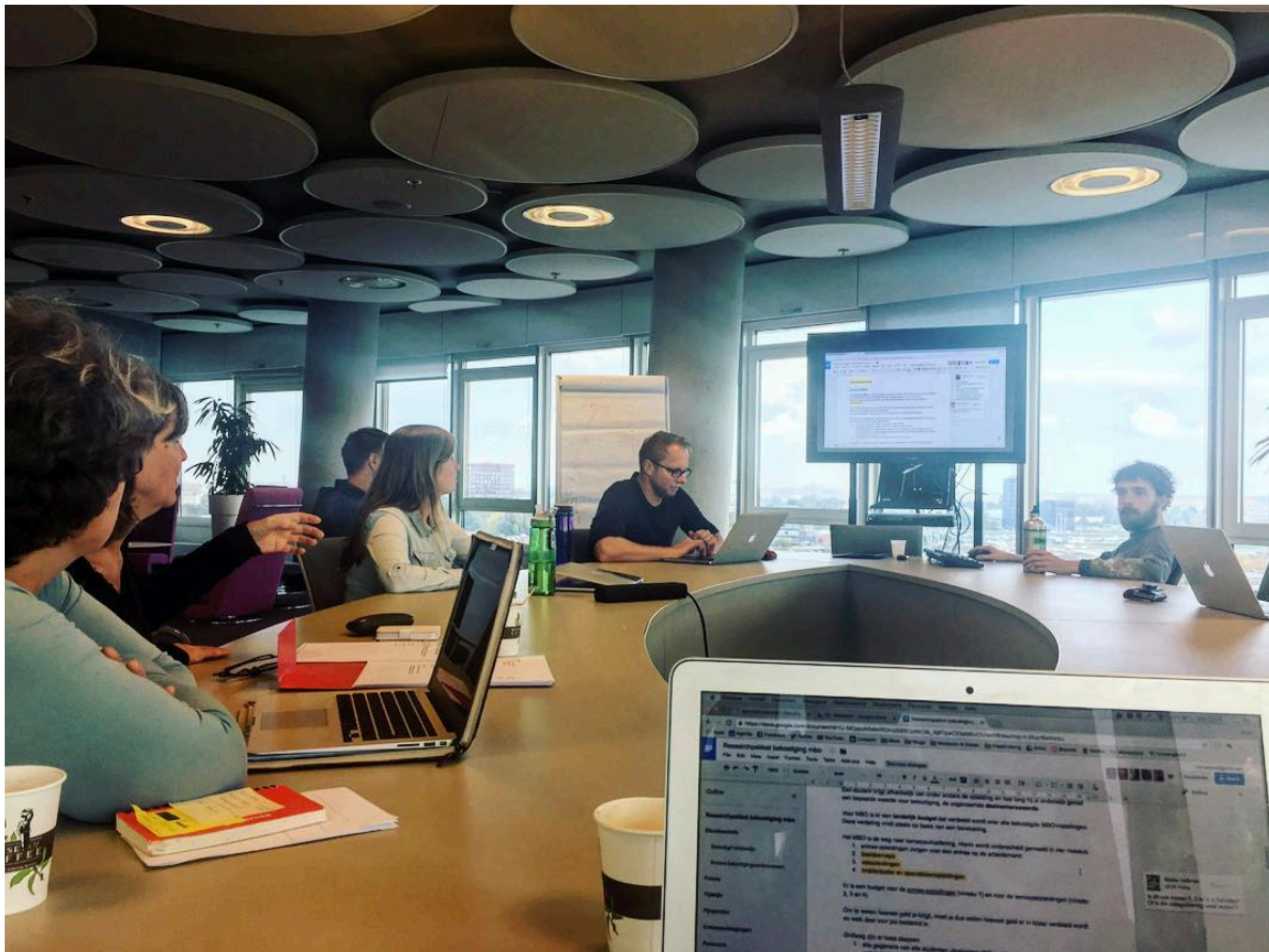
Transactiereferentie  
3010005494347213

> Opdracht naar DUO Hoofdrekening



**Wat is jouw definitie van bewust lenen?**

**design / research bij DUO**



**maieklip**

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

maieklip Meeting op 30m+ 🙌  
#werkenbijduo



11 vind-ik-leuks

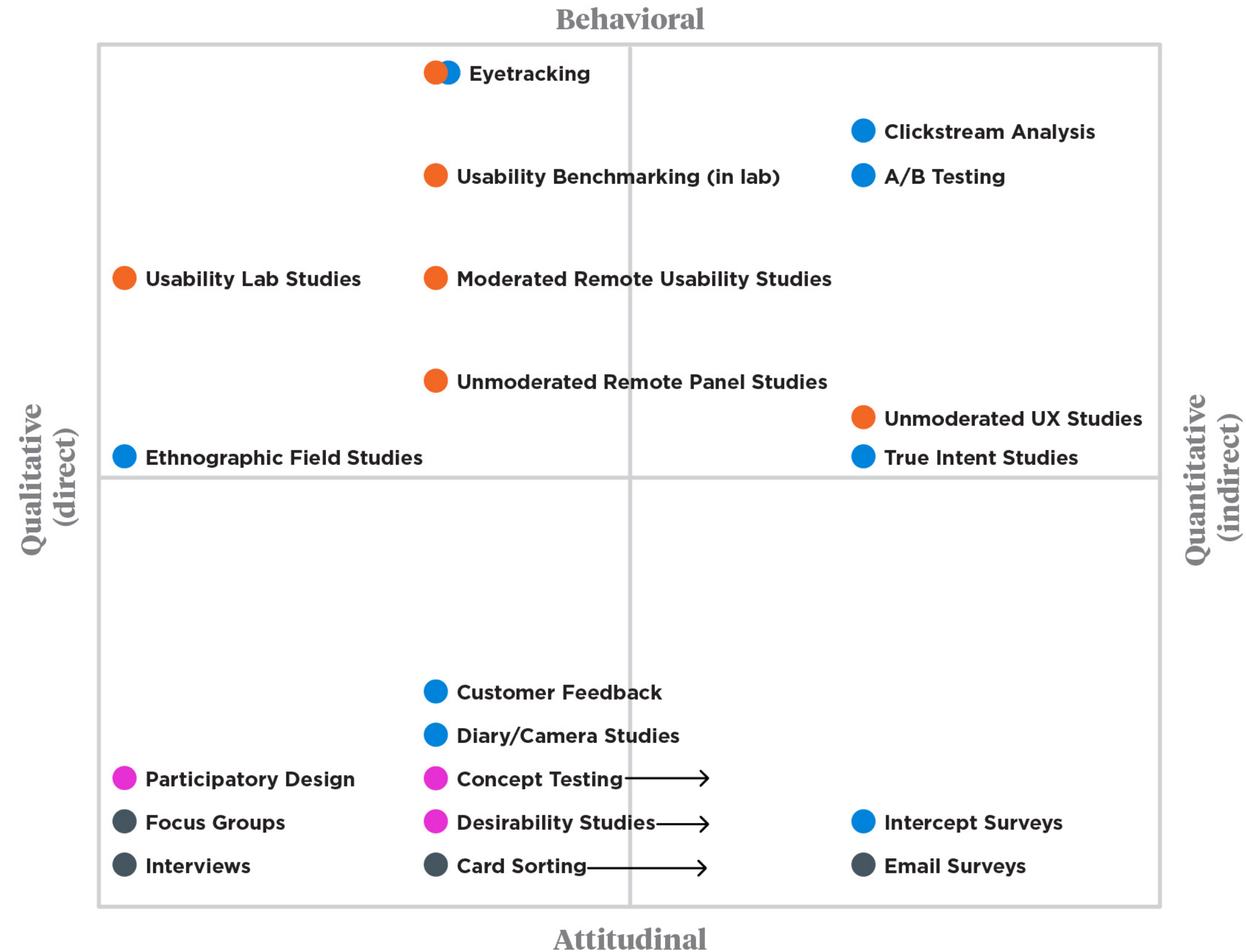
31 OKTOBER 2016

Een reactie toevoegen...





# A Landscape of User Research Methods



## Context of product use during data collection:

- Natural use of product
- Scripted use of product (often lab-based)
- Combination / hybrid
- De-contextualized/ not using product



De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

Duo belien

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.

De twee meest voorkomende  
soorten observaties  
zijn: 1. Het is te laat.  
2. Het is te vroeg.



**maieklip**

Willem de Kooning Academie

maieklip In t schoolbankje



17 vind-ik-leuks

18 SEPTEMBER

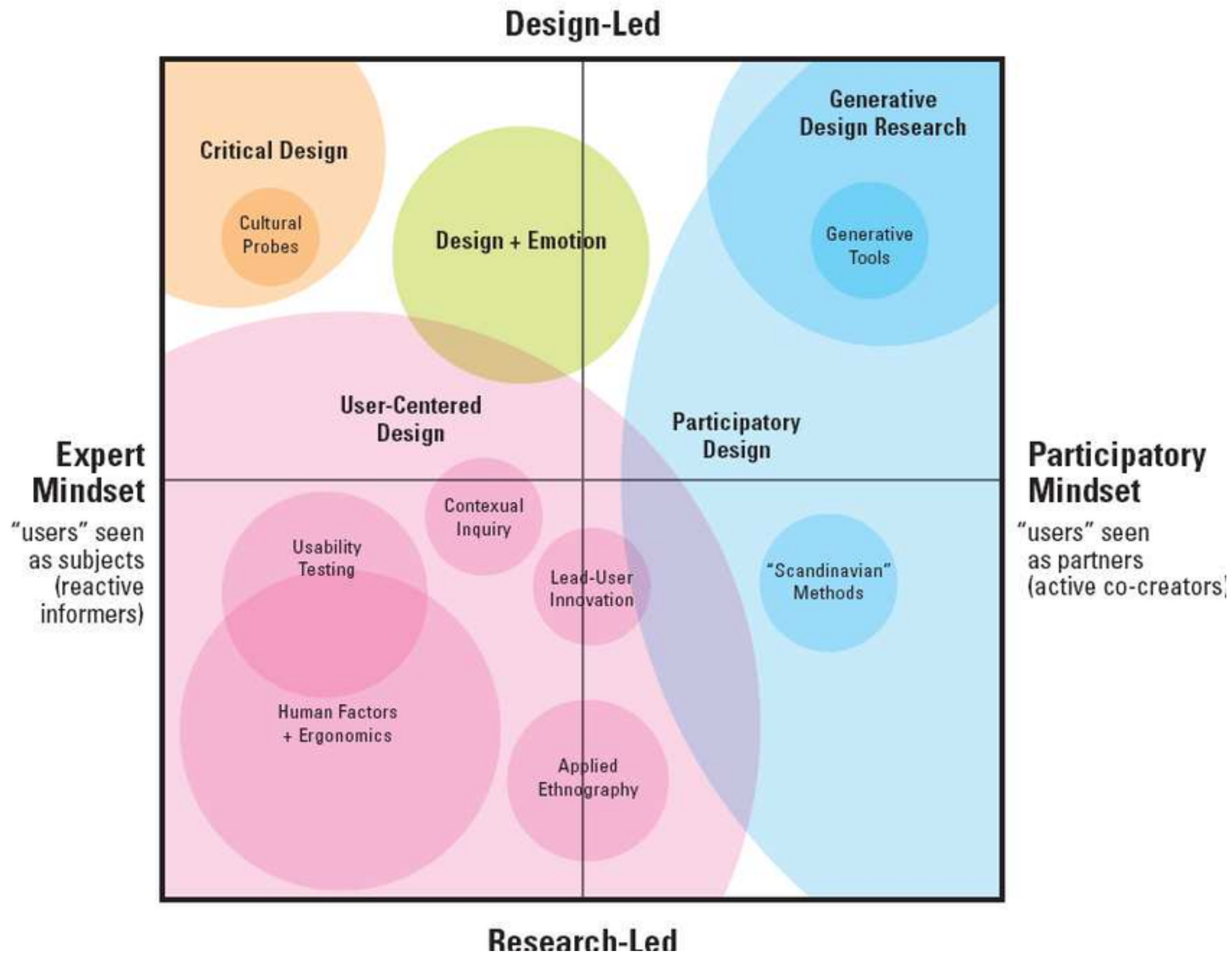
Een reactie toevoegen...



**research**  
**voor**  
**design**



**research**  
**door**  
**design**



**de digitale  
overheid**

**begripvolle  
verbinding**

---

**mij,  
een burger**

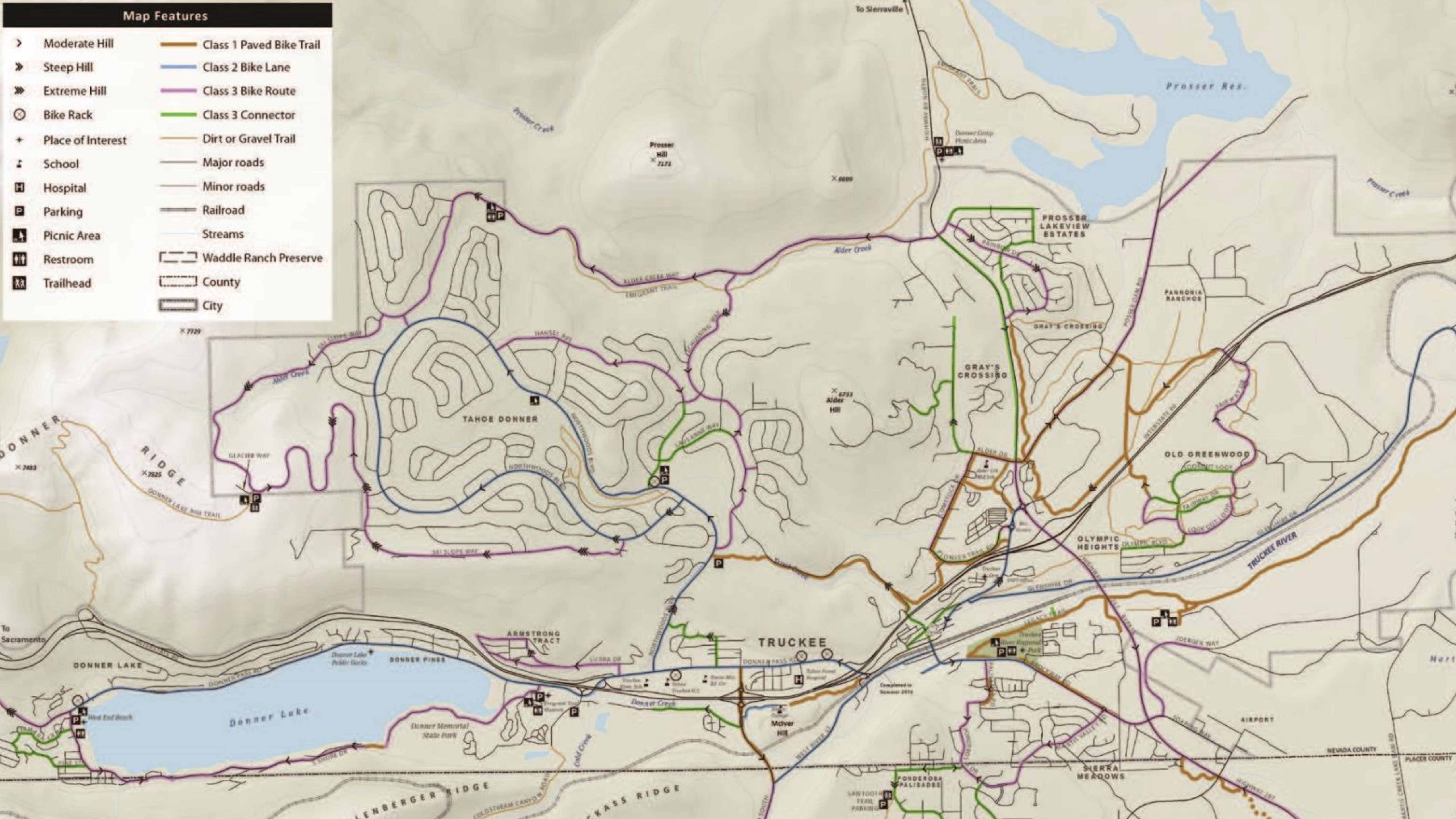
**trail mapping**  
**conversation piece**  
**cultural probe**

**trail mapping**  
conversation piece  
cultural probe



# Map Features

- > Moderate Hill
- » Steep Hill
- »» Extreme Hill
- ⊙ Bike Rack
- + Place of Interest
- ⚡ School
- H Hospital
- P Parking
- ⛺ Picnic Area
- ♿ Restroom
- 🚶 Trailhead
- Class 1 Paved Bike Trail
- Class 2 Bike Lane
- Class 3 Bike Route
- Class 3 Connector
- Dirt or Gravel Trail
- Major roads
- Minor roads
- Railroad
- Streams
- ▭ Waddle Ranch Preserve
- ▭ County
- ▭ City



vr  
vragen/  
trails

vr  
vragen/  
trails

vr  
vragen/  
trails

# ZOVEEL VRAGEN ZO WEINIG ANTWOORDEN

## Invalshoek MENS

## Invalshoek MENS

## Invalshoek MENS

## Invalshoek TECHNIEK

## Invalshoek TECHNIEK

## Invalshoek TECHNIEK

## Invalshoek OVERHEID

## Invalshoek OVERHEID

## Invalshoek OVERHEID

Hoe kan de digitale overheid een begripvolle verbinding hebben met mij als burger?

Hoe kan de digitale overheid een begripvolle verbinding hebben met mij als burger?

Hoe kan de digitale overheid een begripvolle verbinding hebben met mij als burger?

→ Overheid/techniek als ondersteuning vd burger in dienst van de mens  
 ↳ is dit nu zo?  
 ↳ hoe gaat dit mis?  
 ↳ hoe zou het moeten zijn?  
 ↳ maar hoe komen we daar?  
 ↳ wat moet er veranderen?

→ Overheid/techniek als ondersteuning vd burger in dienst van de mens  
 ↳ is dit nu zo?  
 ↳ hoe gaat dit mis?  
 ↳ hoe zou het moeten zijn?  
 ↳ maar hoe komen we daar?  
 ↳ wat moet er veranderen?

→ Overheid/techniek als ondersteuning vd burger in dienst van de mens  
 ↳ is dit nu zo?  
 ↳ hoe gaat dit mis?  
 ↳ hoe zou het moeten zijn?  
 ↳ maar hoe komen we daar?  
 ↳ wat moet er veranderen?

Wat is de manier om de weg in te staan/koers te houden terwijl de wereld steeds veranderd?

Wat is de manier om de weg in te staan/koers te houden terwijl de wereld steeds veranderd?

Wat is de manier om de weg in te staan/koers te houden terwijl de wereld steeds veranderd?

Wat is de utopie?  
 ↳ Als we straks een robotje in ons hoofd hebben en met dat meer nadenken over digitaal, maar denktaak hoe bestanden we't dan? Of gaan we wat dezelfde ICT-functie-project-processen in?

Wat is de utopie?  
 ↳ Als we straks een robotje in ons hoofd hebben en met dat meer nadenken over digitaal, maar denktaak hoe bestanden we't dan? Of gaan we wat dezelfde ICT-functie-project-processen in?

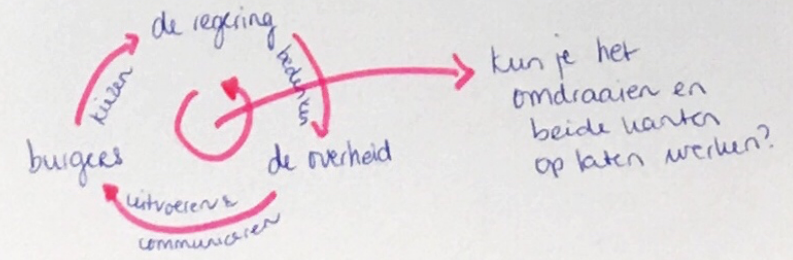
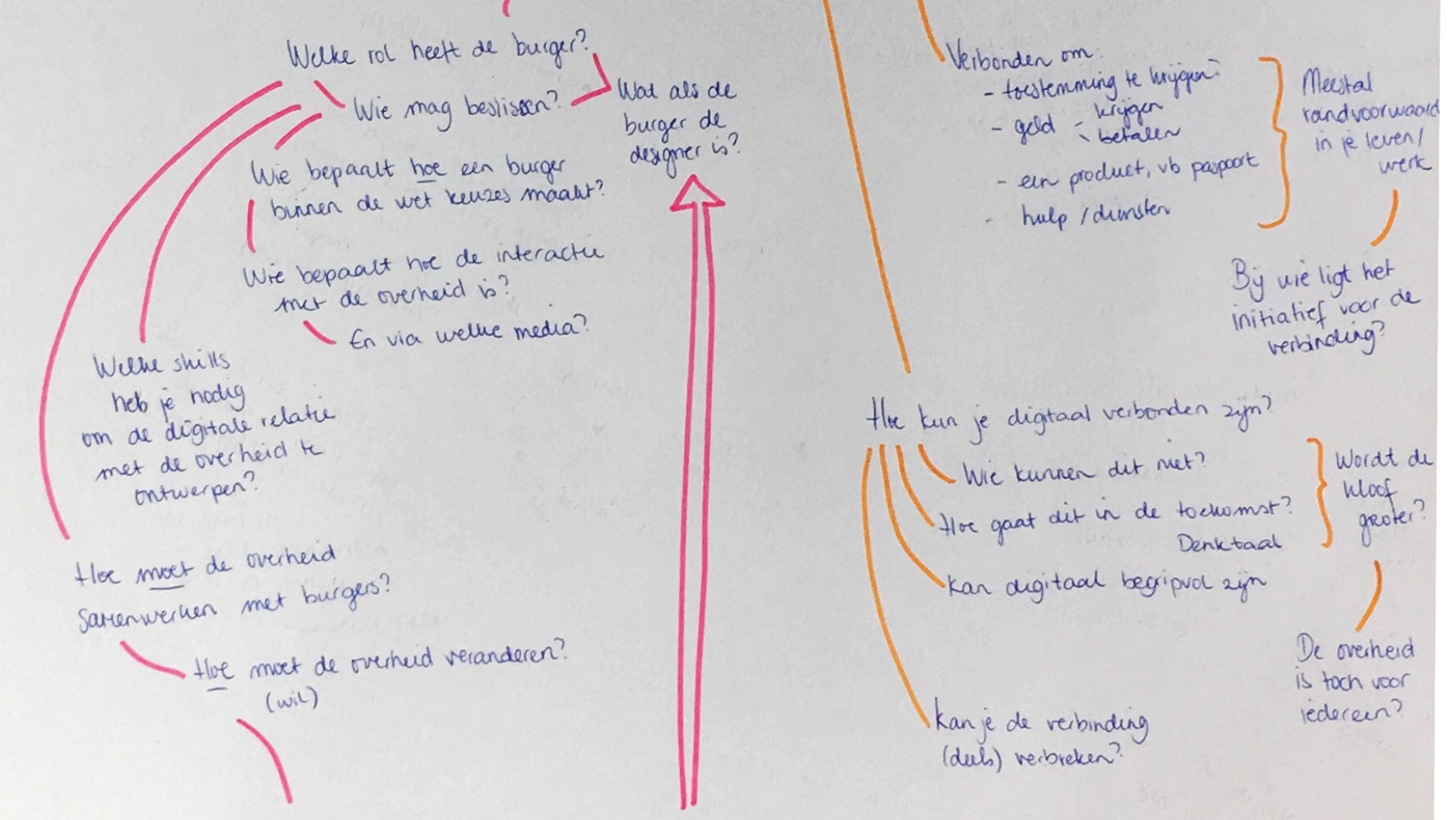
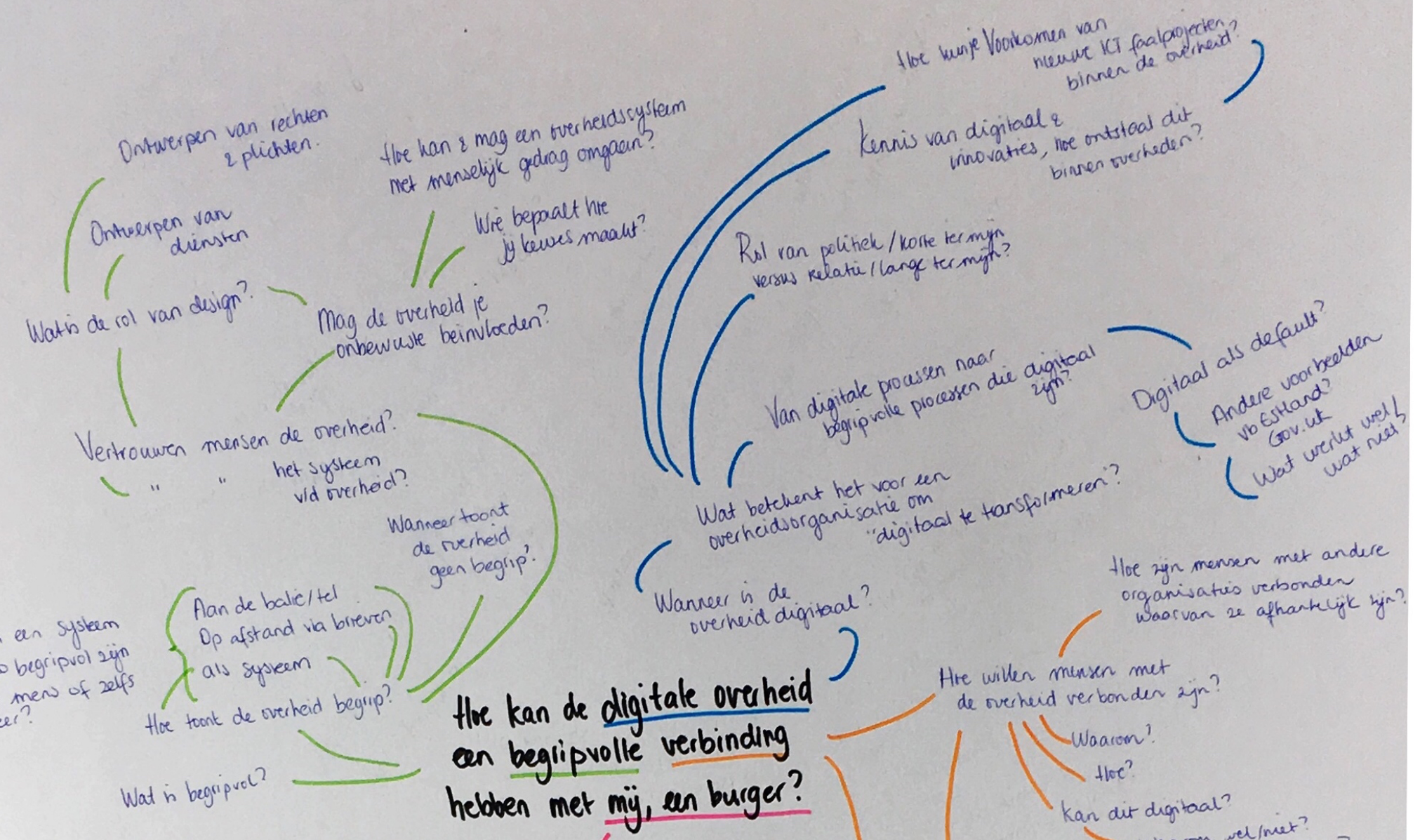
Wat is de utopie?  
 ↳ Als we straks een robotje in ons hoofd hebben en met dat meer nadenken over digitaal, maar denktaak hoe bestanden we't dan? Of gaan we wat dezelfde ICT-functie-project-processen in?

Wie mag bepalen hoe digitaal de overheid wordt? HTB. & ontwerpen?  
 Overheid als kerkje/uitvinder?  
 Businessmodel/Affirming voor de overheid? ... om self-service

Wie mag bepalen hoe digitaal de overheid wordt? HTB. & ontwerpen?  
 Overheid als kerkje/uitvinder?  
 Businessmodel/Affirming voor de overheid? ... om self-service

Wie mag bepalen hoe digitaal de overheid wordt? HTB. & ontwerpen?  
 Overheid als kerkje/uitvinder?  
 Businessmodel/Affirming voor de overheid? ... om self-service

# Hoe kan de digitale overheid een begripvolle verbinding hebben met mij, een burger?



de  
digitaal?

+ hoe zijn mensen in  
organisaties verbonden  
waarvan ze afha

heid

ing

ger?

Hoe willen mensen met  
de overheid verbonden zijn?

Waarom?

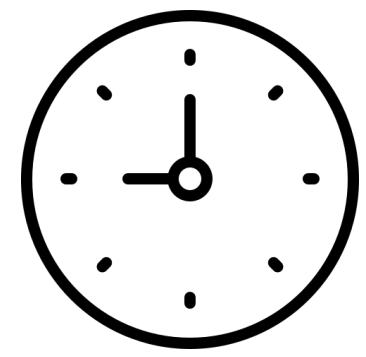
hoe?

Kan dit digitaal?

Waarom wel/niet?  
voordelen/nadelen

trail mapping  
**conversation piece**  
cultural probe





**Wie wil meedoen?**



Glene





**DUO**

**begripvolle**

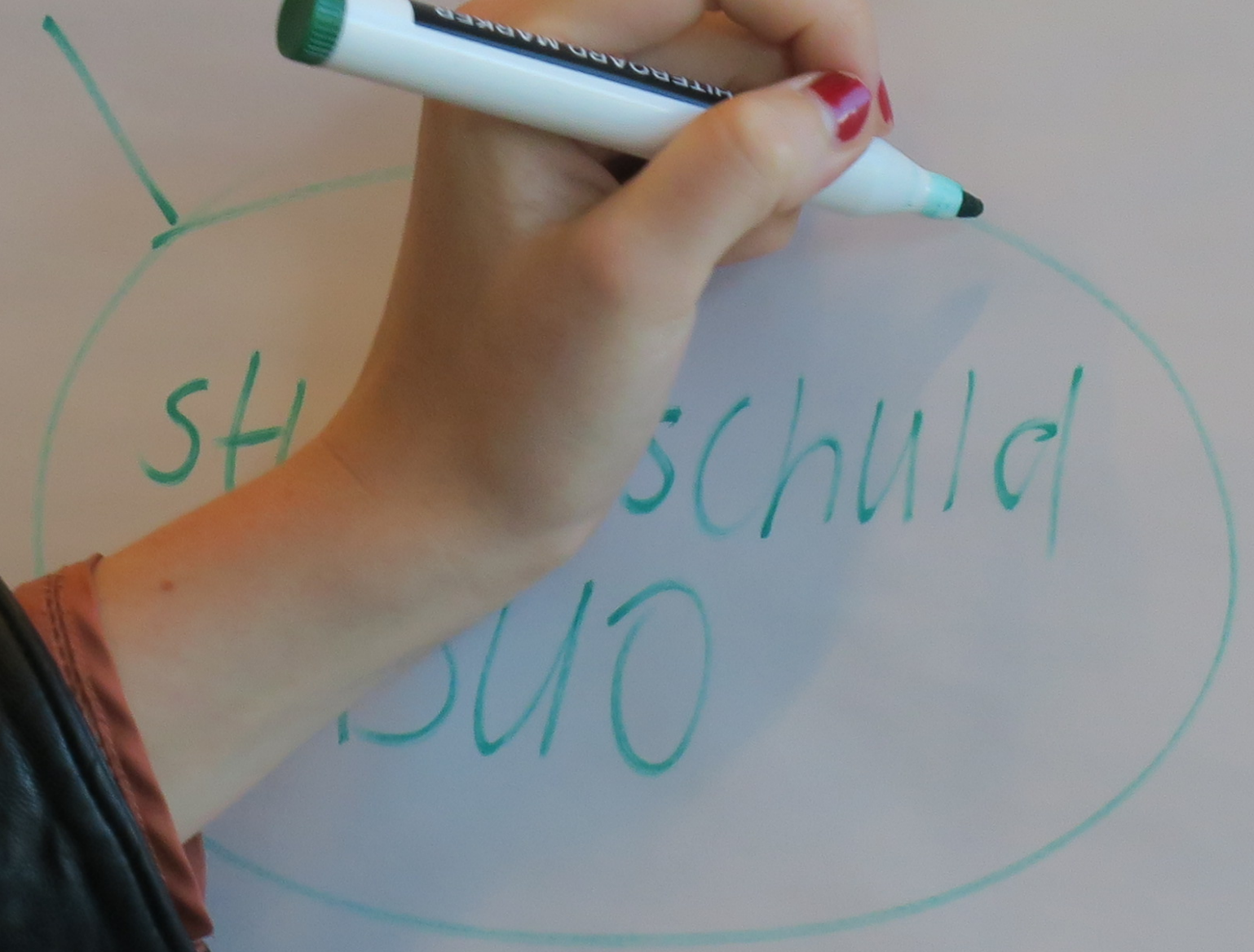
**verbinding**

**student**

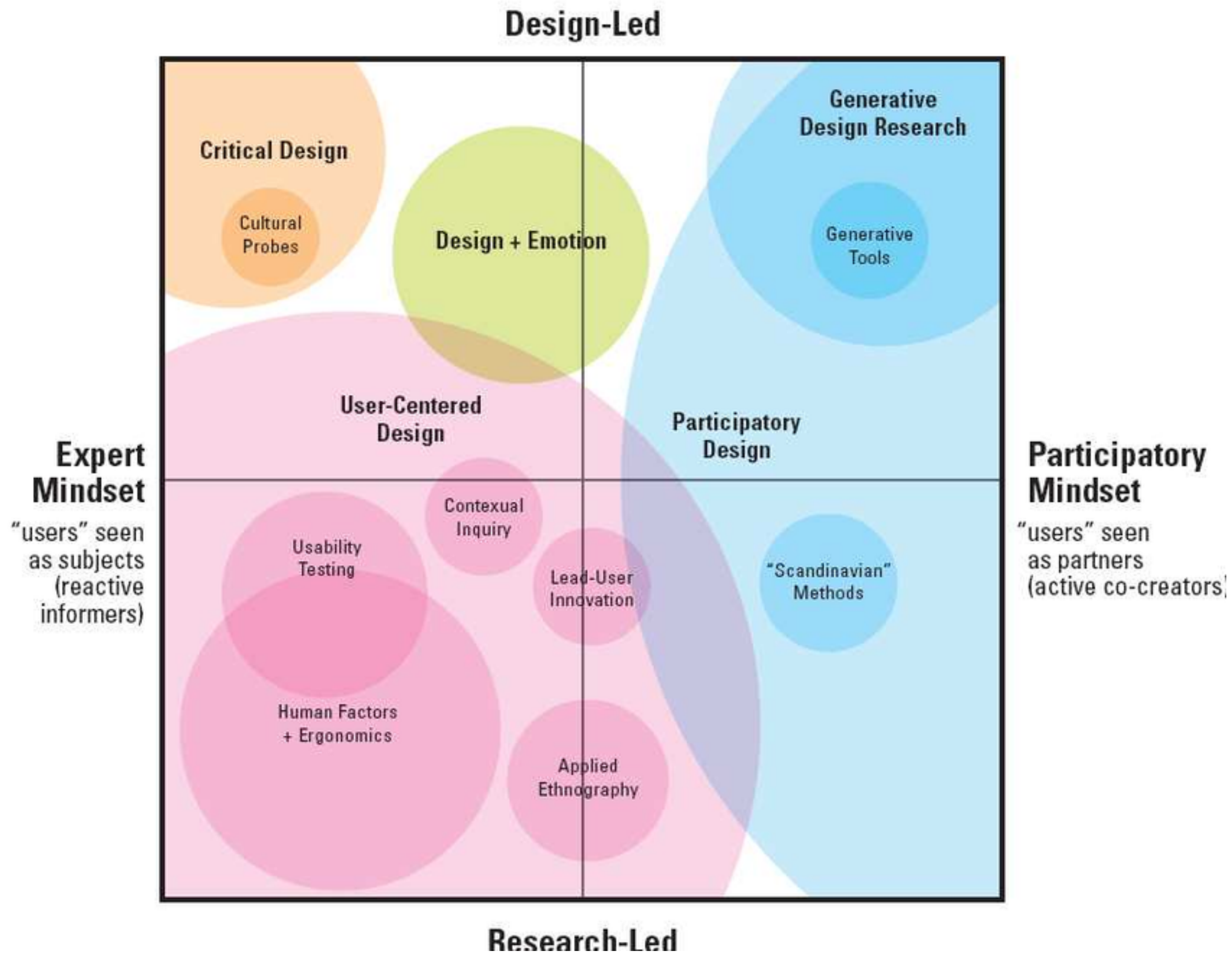


schuldbeleving

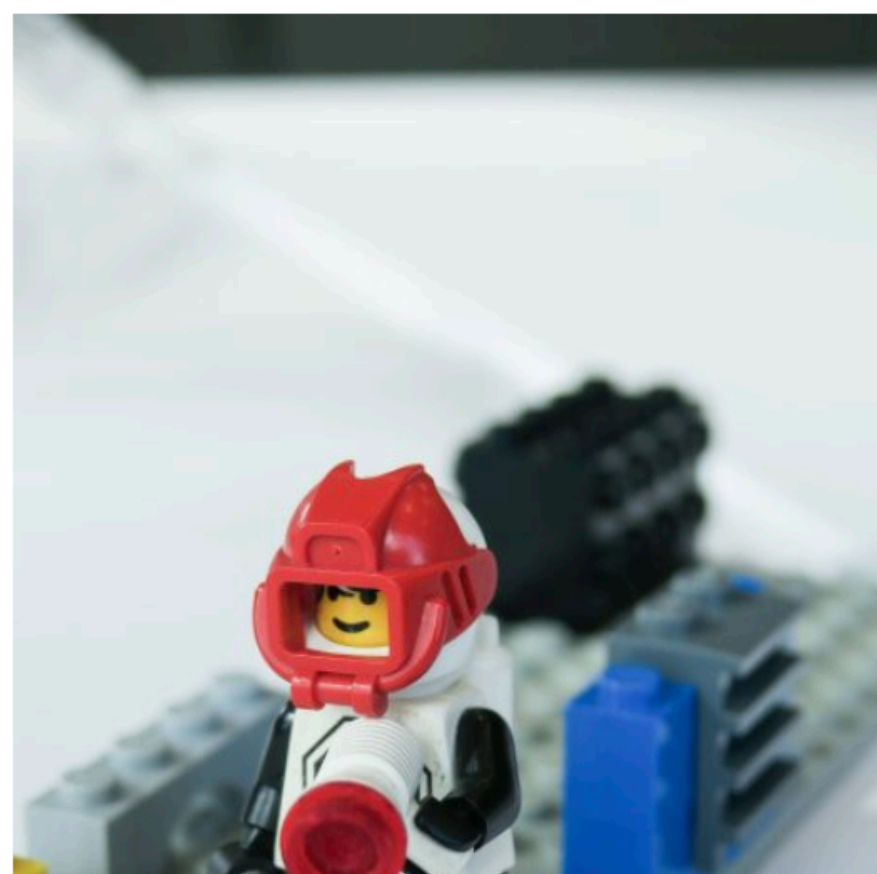
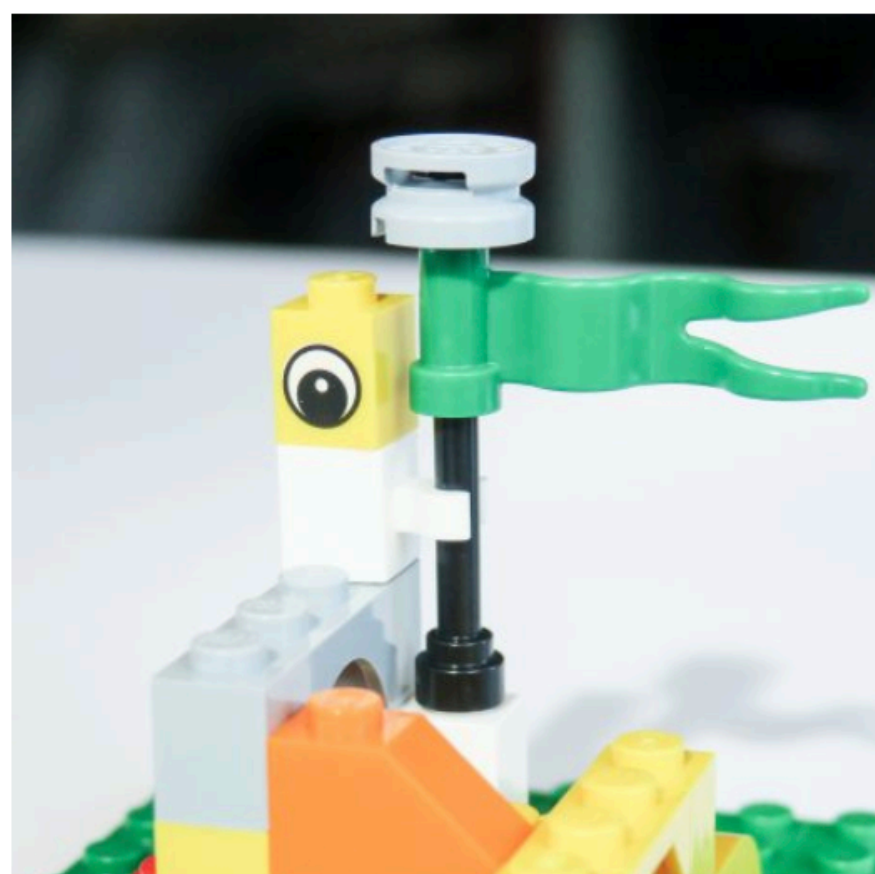
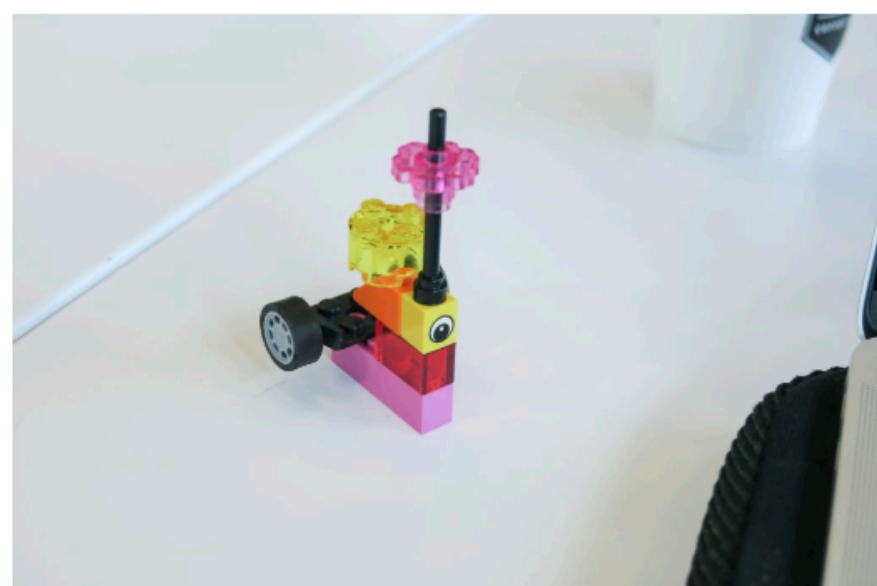
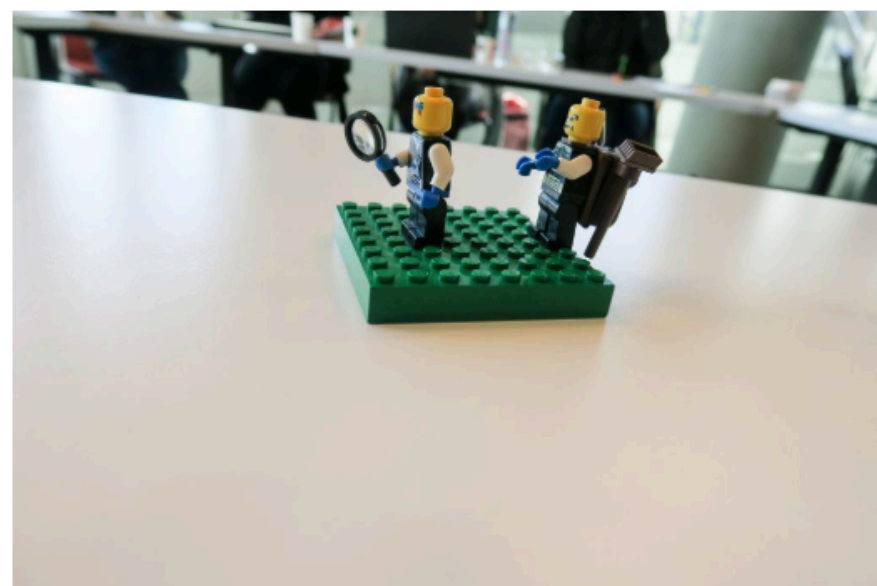
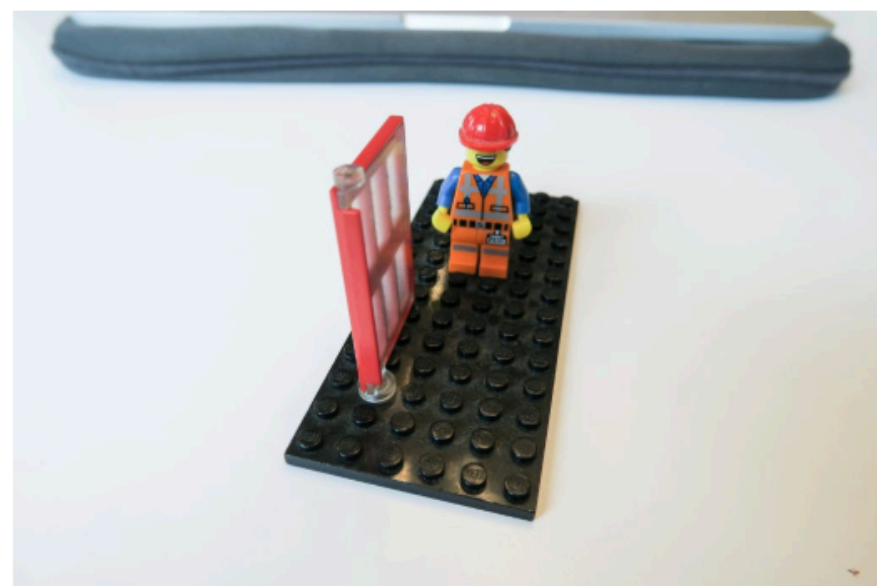
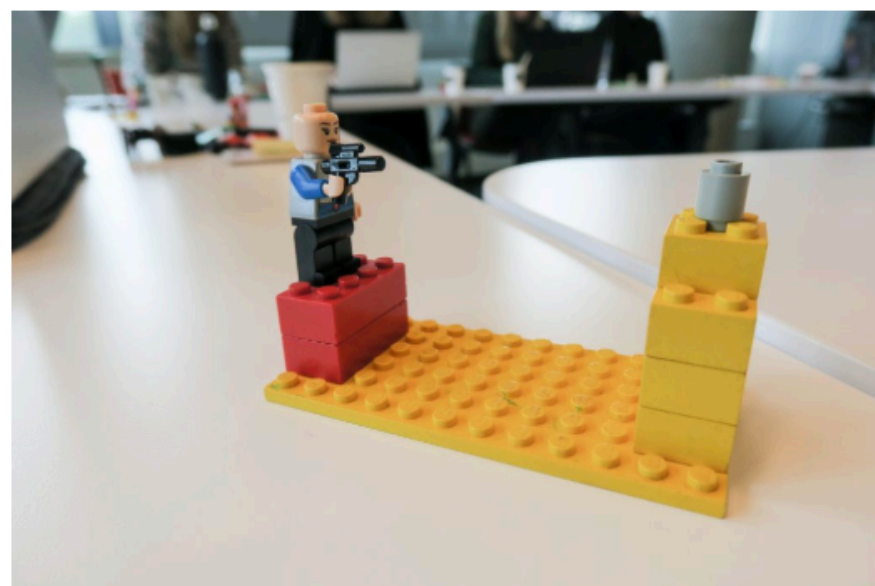
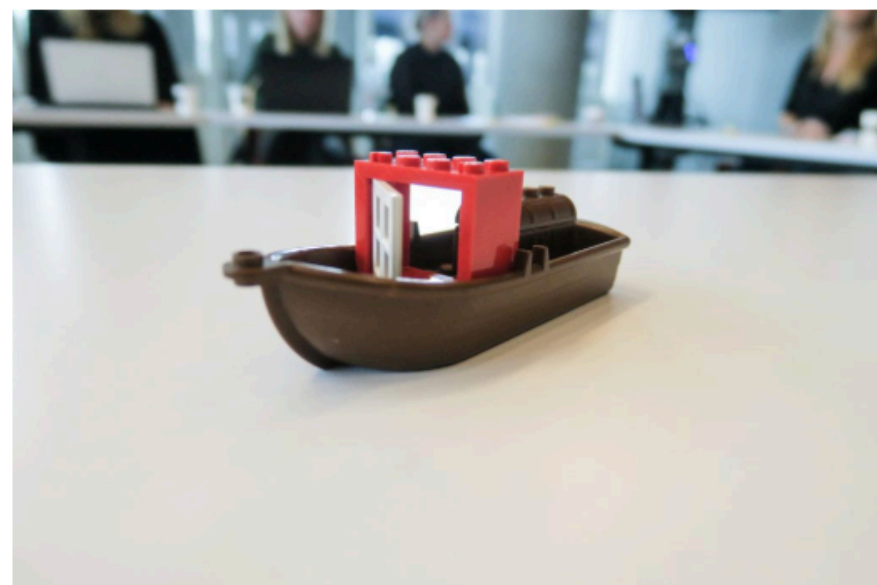
angst

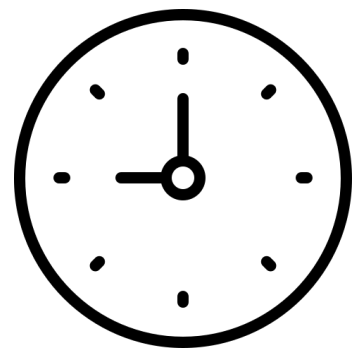


schuld  
schuld




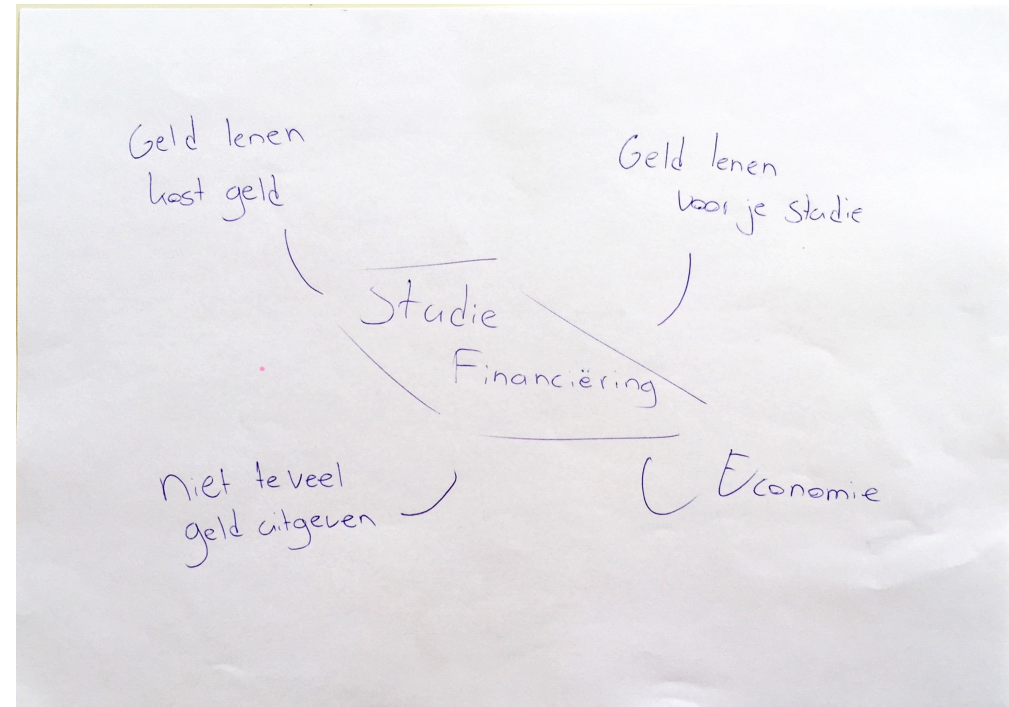
trail mapping  
conversation piece  
**cultural probe**






**Waarom heb jij voor het laatste **geld uitgegeven?****

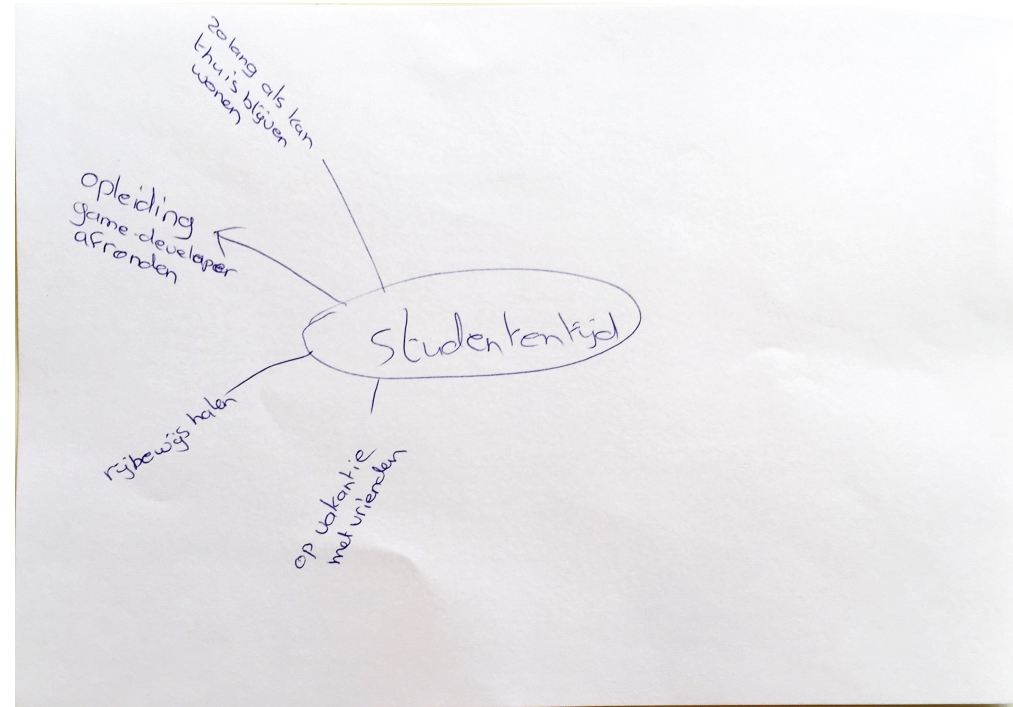
Ik werk alleen in vakanties  
 Mijn ouders betalen mijn studie  
 bewust met geld omgaan is  
 sparen.   
 Ik geef dagelijks op school geld uit  
 aan supermarkten voor eten/drinken  
 Lenen alleen doen wanneer je  
 zeker weet dat je het terug kan betalen



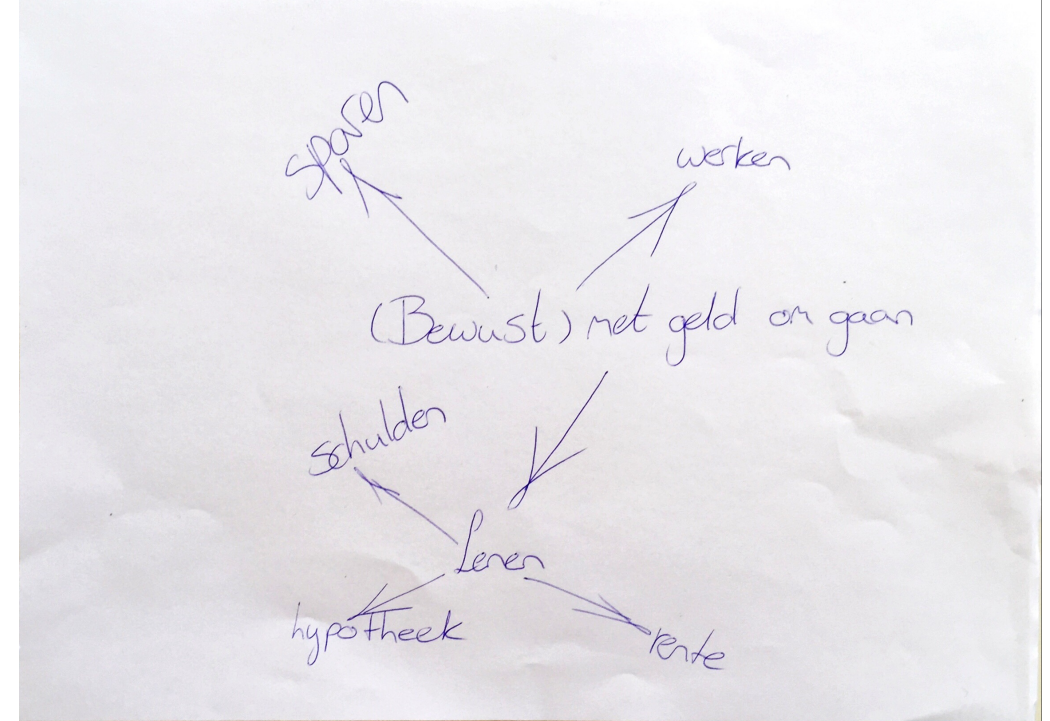
zorg altijd voor Noodgeld  
 Denk altijd aan schulde  
 probeer zo min mogelijk te lenen  
 want de geïnter. / pers. inst. ...

Uitgave: Eten  
 Uitsjes  
 (Sparen voor lasten en Dingen die ik nodig heb)  
 (Kleedgeld: Kleding Loon/Salaris: Bovenstaand)  
 (Werk: Restaurant (Keukenhulp))

Werk: eetcafé (€100 tot €200 p.m)  
 (€20 zaugeld p.m) Mijam Weinjan  
Muis  
 Uitgaves: sigaretten  
 kleding/schoenen/make-up  
 eten/energie/drinken  
 Sparen: voor een range :)  
 + huis etc. 



Ik werk  
 ik geef minder uit in de maand ~~dan~~ dan wat ik krijg  
 Mij ouders betalen de belangrijke dingen voor mij (schulde)  
 geld lenen kost geld  
 alleen lenen als je zeker



Het liefst ga ik zo snel mogelijk het  
 huis uit.  
 maar thuis heb je een best luxe leven.  
 Vaak betalen je ouders alles voor je, van studie  
 tot dingen wat jij wilt hebben.

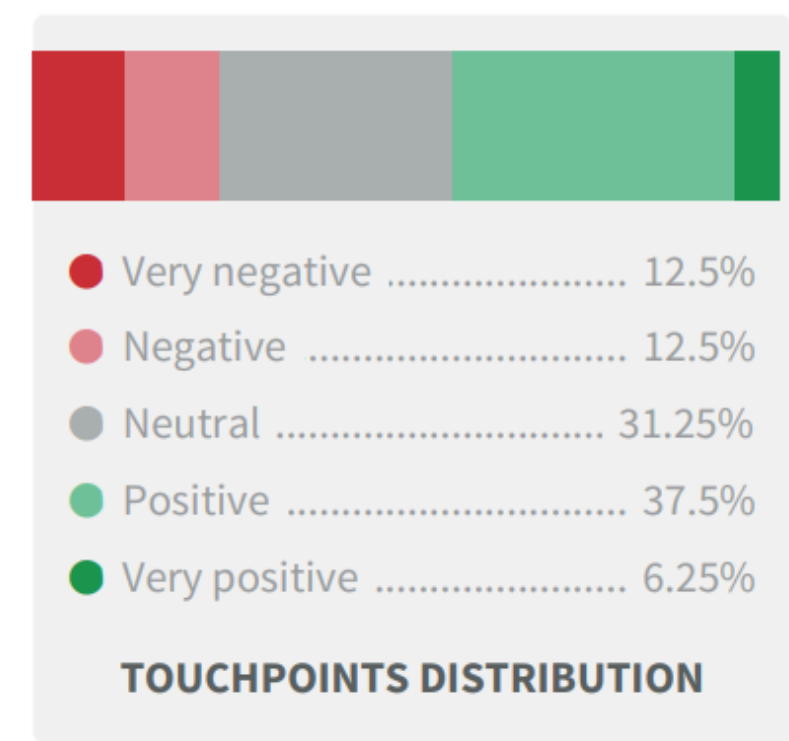
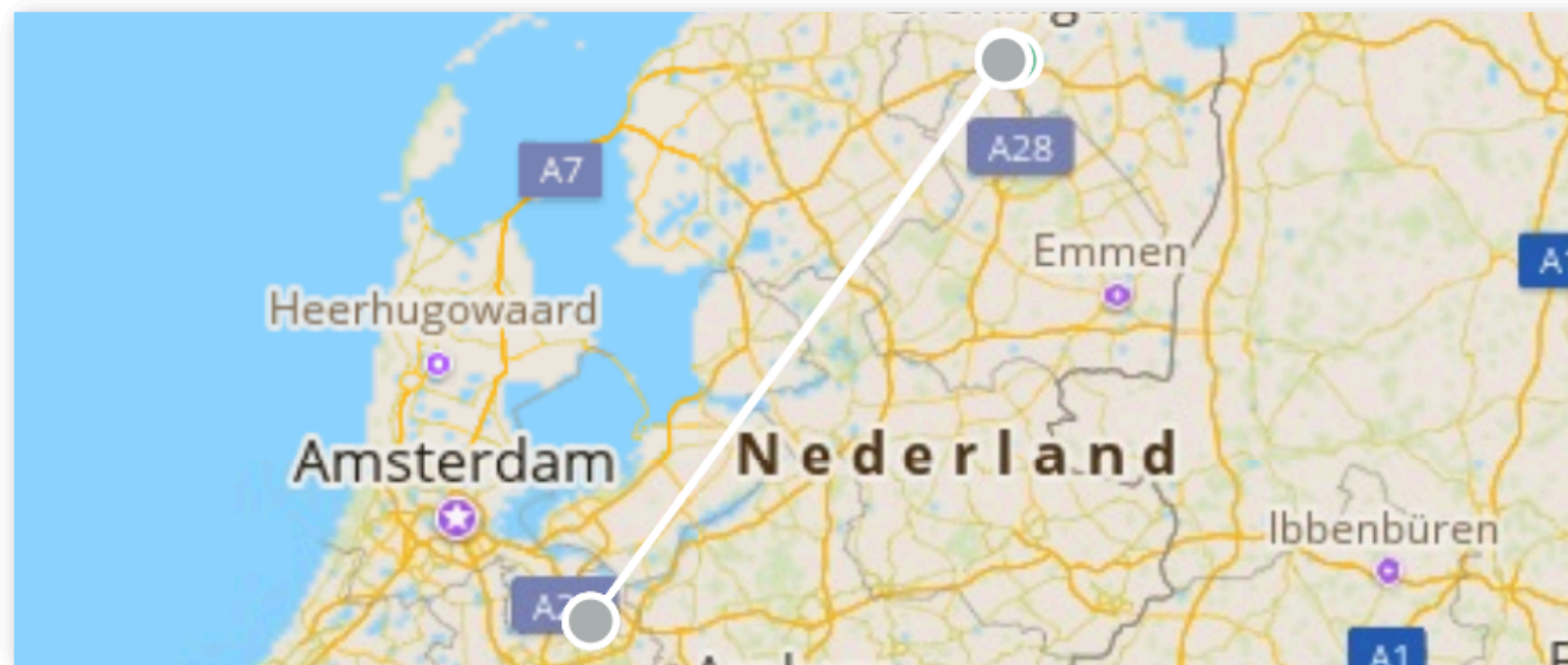
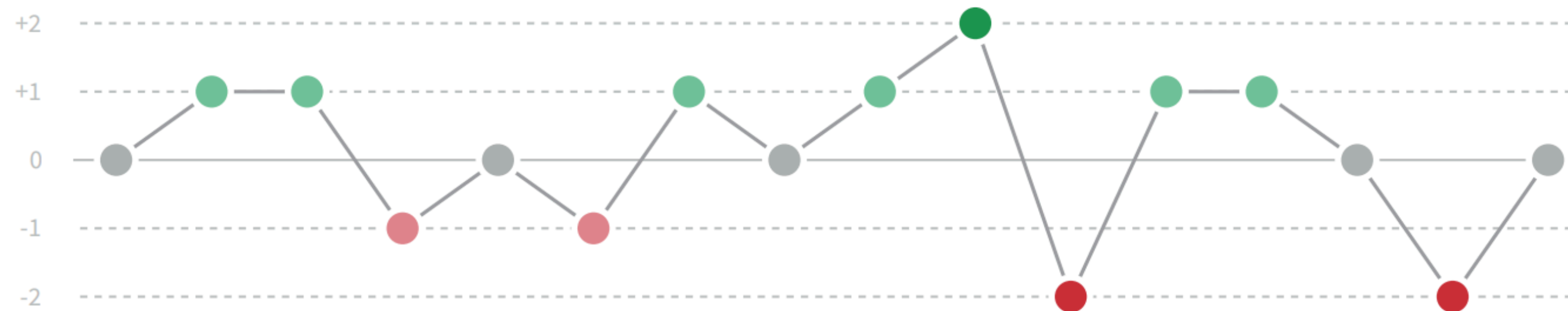




Julius

AGE 18

### PARTICIPANT'S JOURNEY OVERVIEW



BIJBAAN?

LEEN JE BIJ DUO?

€375 huur en €95 zorg

PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

Julius Boterman  
2018/11/19 — 14:08

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 3/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

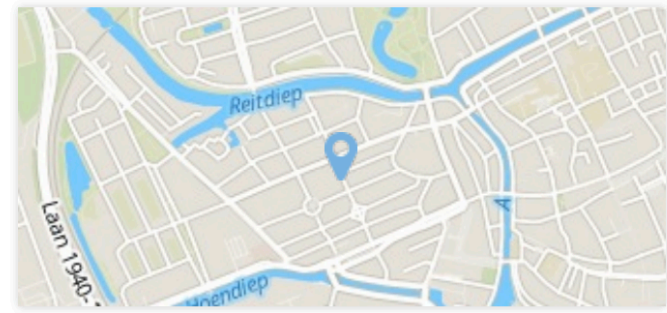
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Kipnuggets

☹️ 😐 😊 😄 😁 Good

€5



+1

Julius Boterman  
2018/11/19 — 14:08

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 5/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

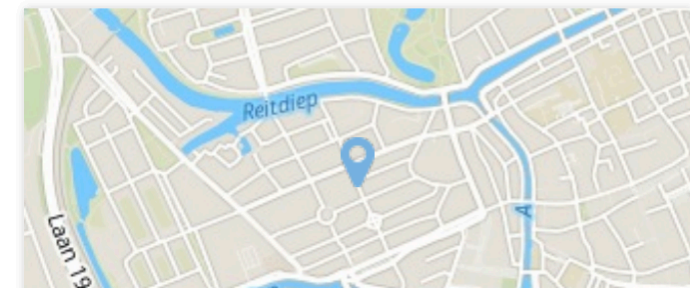
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Peuks

☹️ 😡 😐 😊 😁 Bad

6.40



-1

Julius Boterman  
2018/11/19 — 14:09

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 9/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

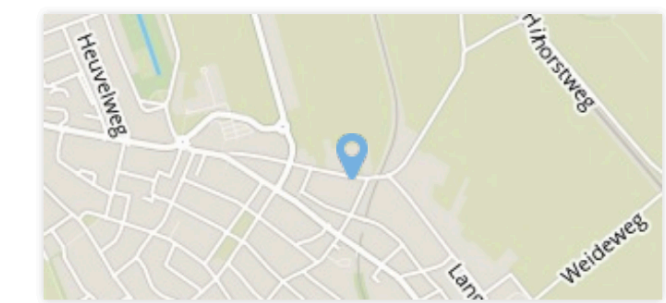
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Joggingsbroek kermesse

☹️ 😐 😊 😄 😁 Average

€65



0

Julius Boterman  
2018/11/21 — 13:29

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 12/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

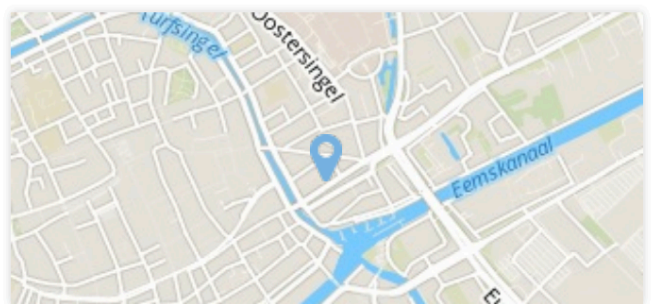
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Okami dispuutsavond

☹️ 😡 😐 😊 😁 Very bad

€58



-2

Julius Boterman  
2018/11/29 — 10:55

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 16/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

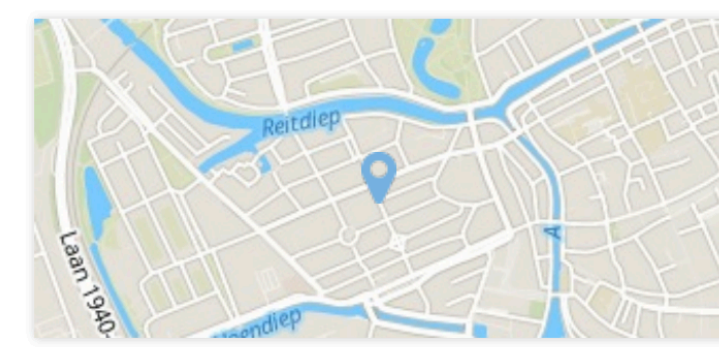
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Studieboek

☹️ 😡 😐 😊 😁 Very bad

€75



-2

Julius Boterman  
2018/11/29 — 10:56

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 17/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

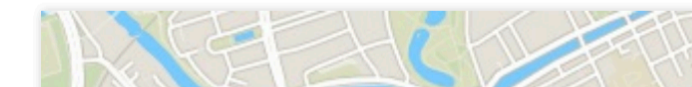
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

# Huur

☹️ 😐 😊 😄 😁 Average

€375



0

Julius Boterman  
2018/11/21 — 13:33

Project Studenten en geld / Raw data / Generated on 2018/12/12 13/17

BIJBAAN?  NO €375 huur en €95 zorg

LEEN JE BIJ DUO?  YES

EMAIL ADDRESS  
Jjboterman@gmail.com

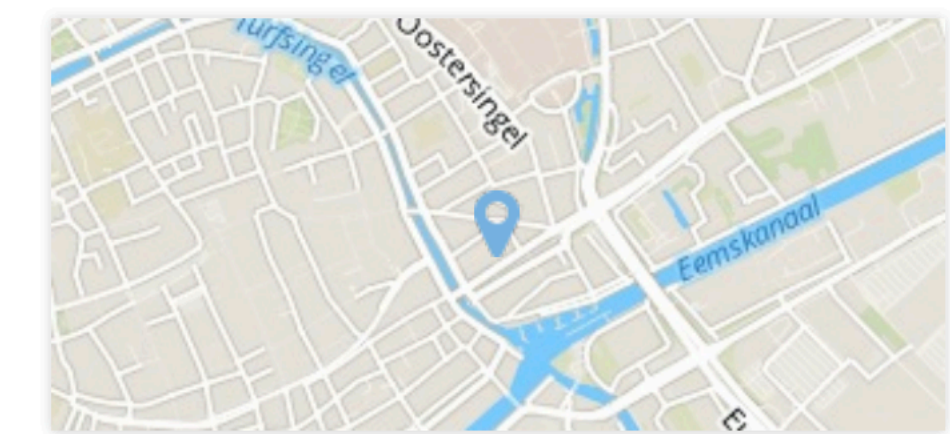
PARTICIPANT CREATED ON  
2018/11/13 — 14:15

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

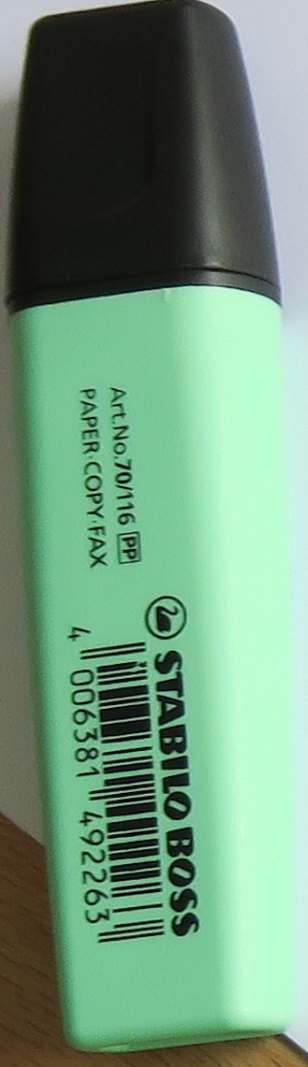
# Eieren en spek

☹️ 😐 😊 😄 😁 Good

€3,75

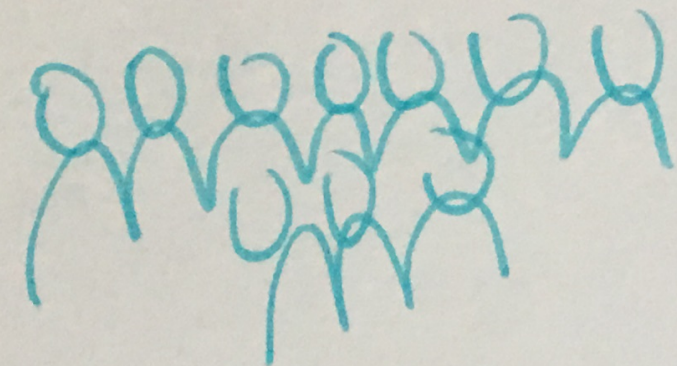


+1

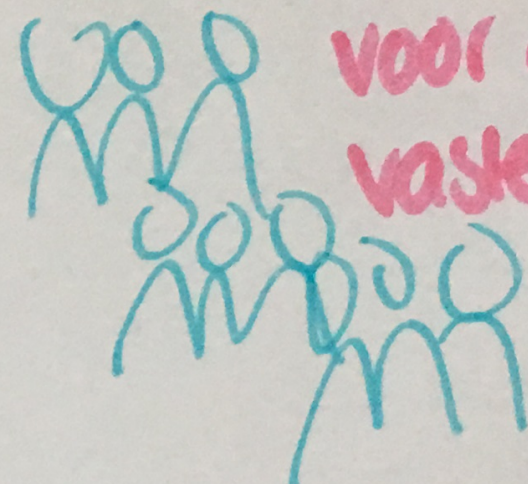


# De workshop setting + de verdeling in groepen

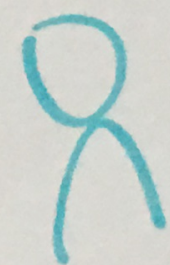
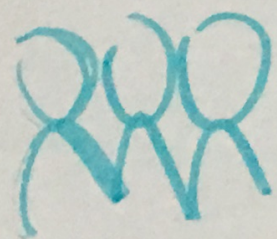
Ik leen niet.



Ik leen  
een beetje,  
voor de  
vaste lasten.



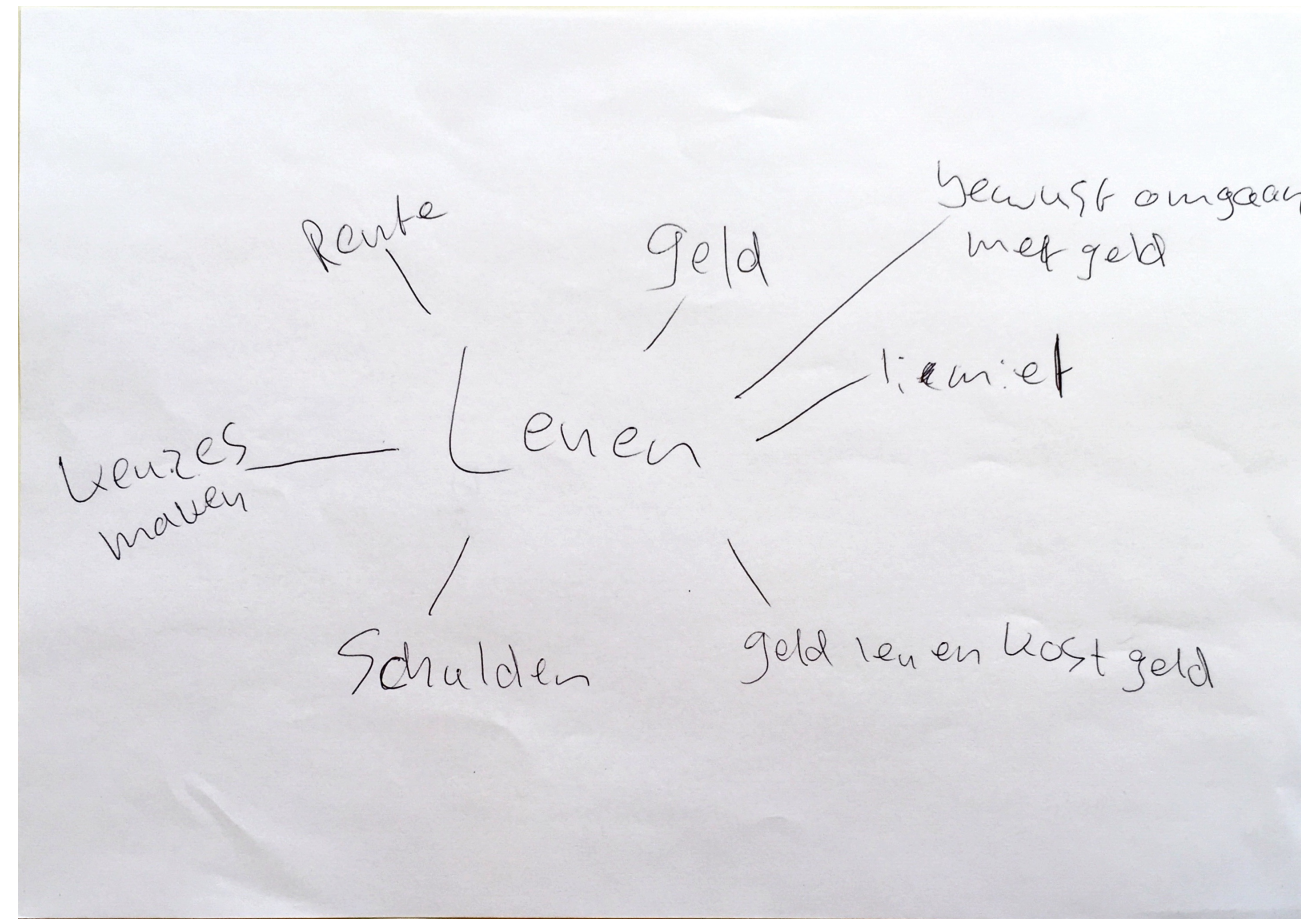
Maximaal lenen  
is maximaal  
leven.



Ik leen om  
te sparen

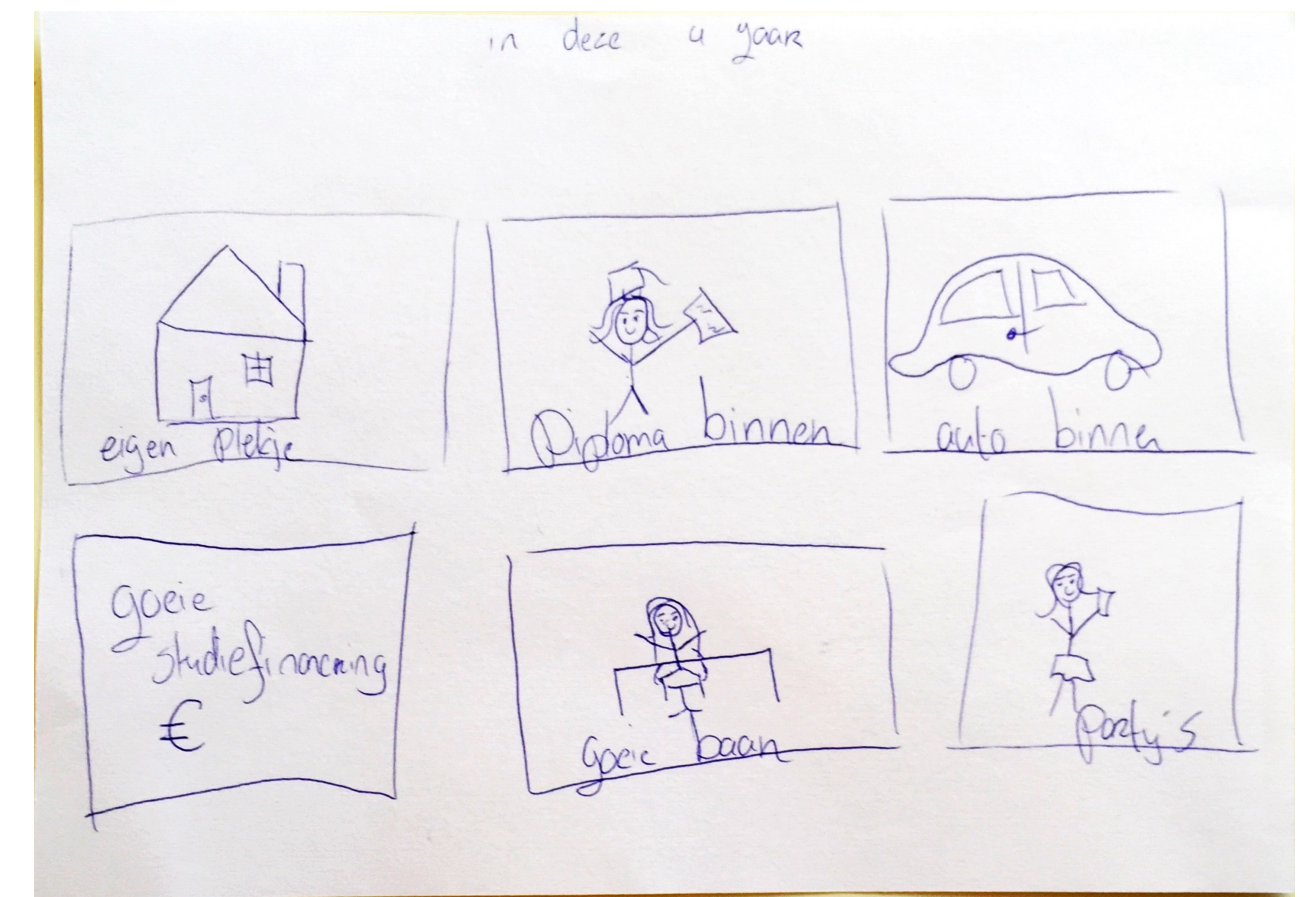
# 'ja, ik ga goed met geld om'

mijn rationele keuzes



# 'zo geef ik m'n geld uit'

mijn leven(stijl)



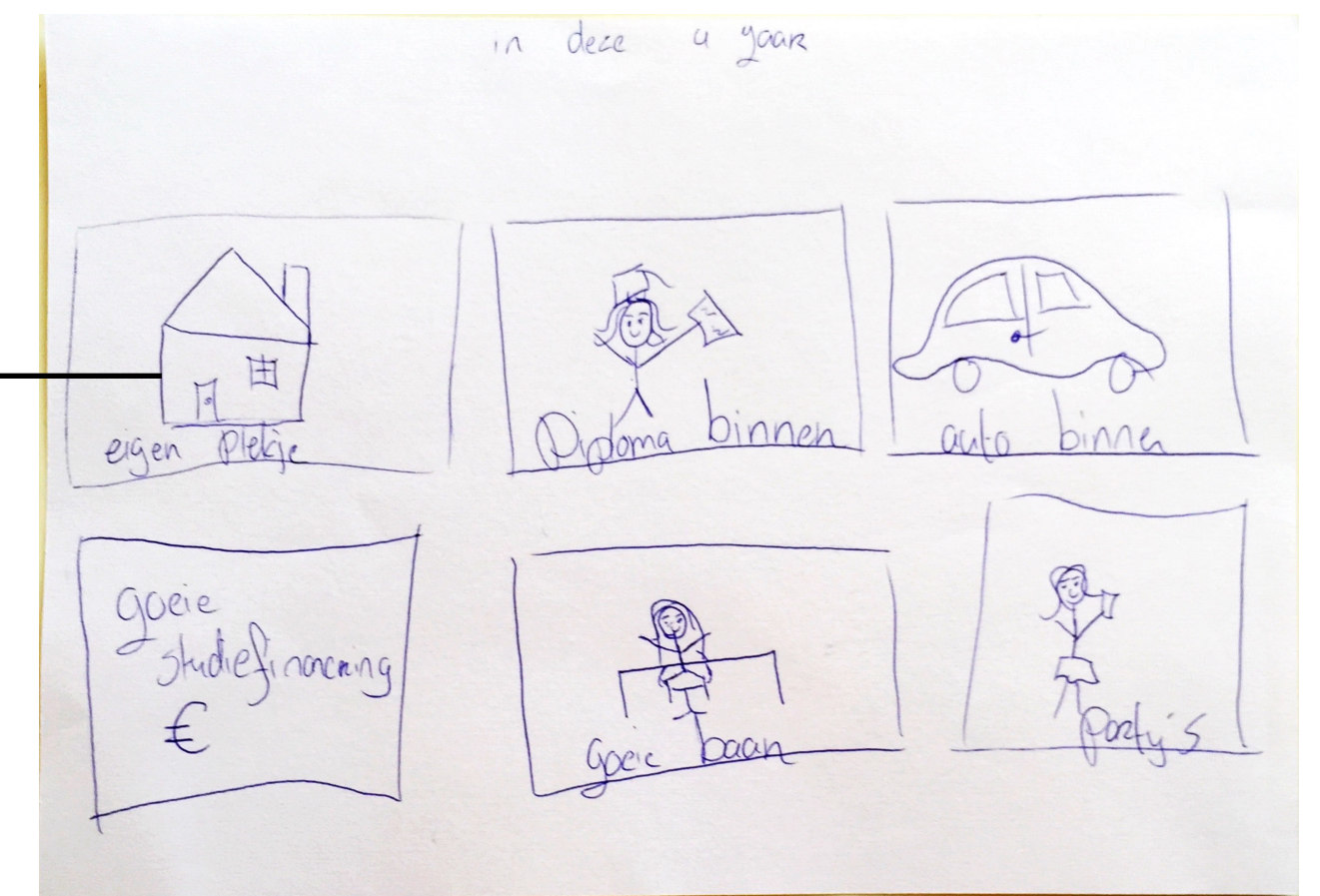
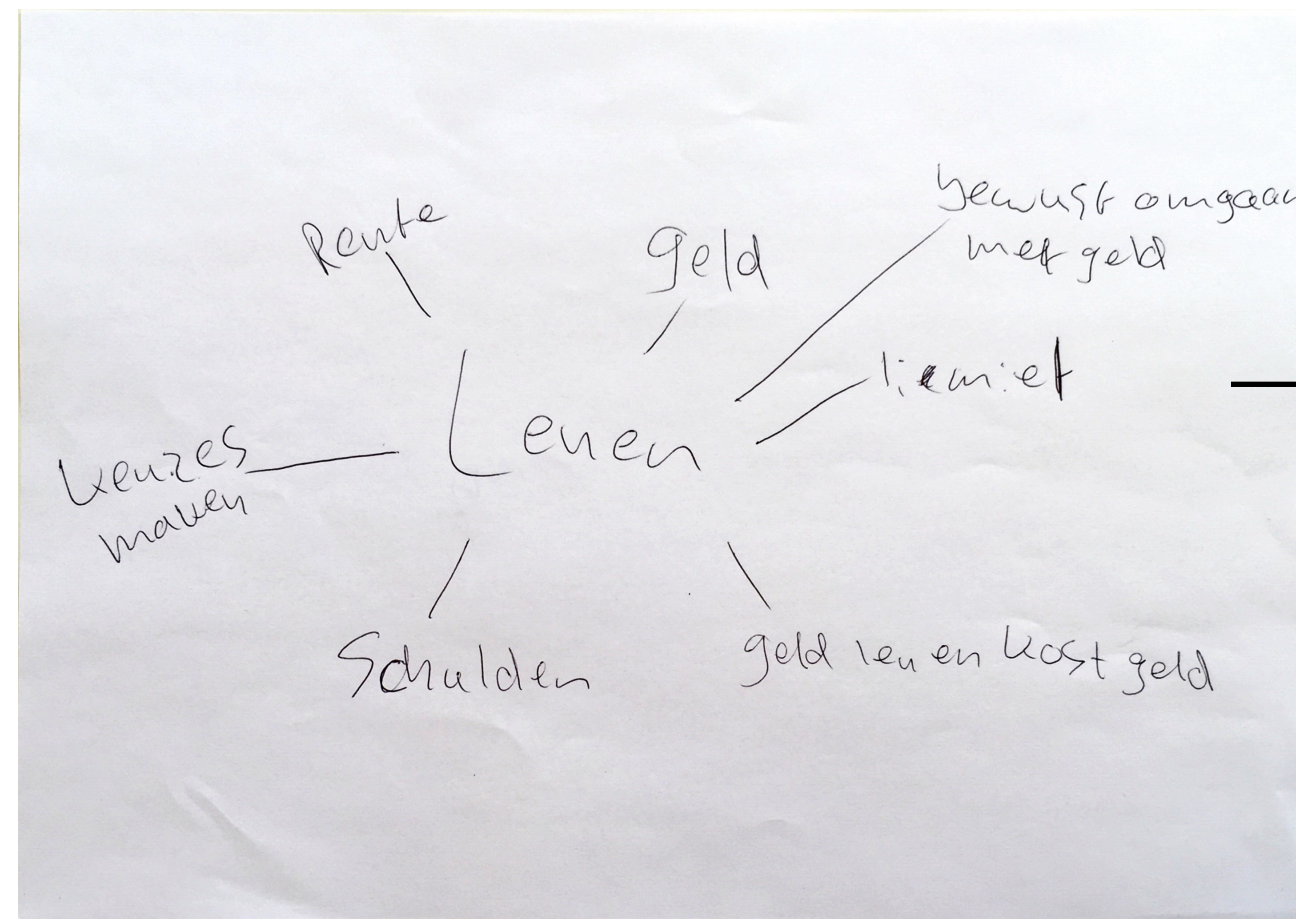
# 'ja, ik ga goed met geld om'

mijn rationele keuzes

# 'zo geef ik m'n geld uit'

mijn leven(stijl)

## lenen bij DUO



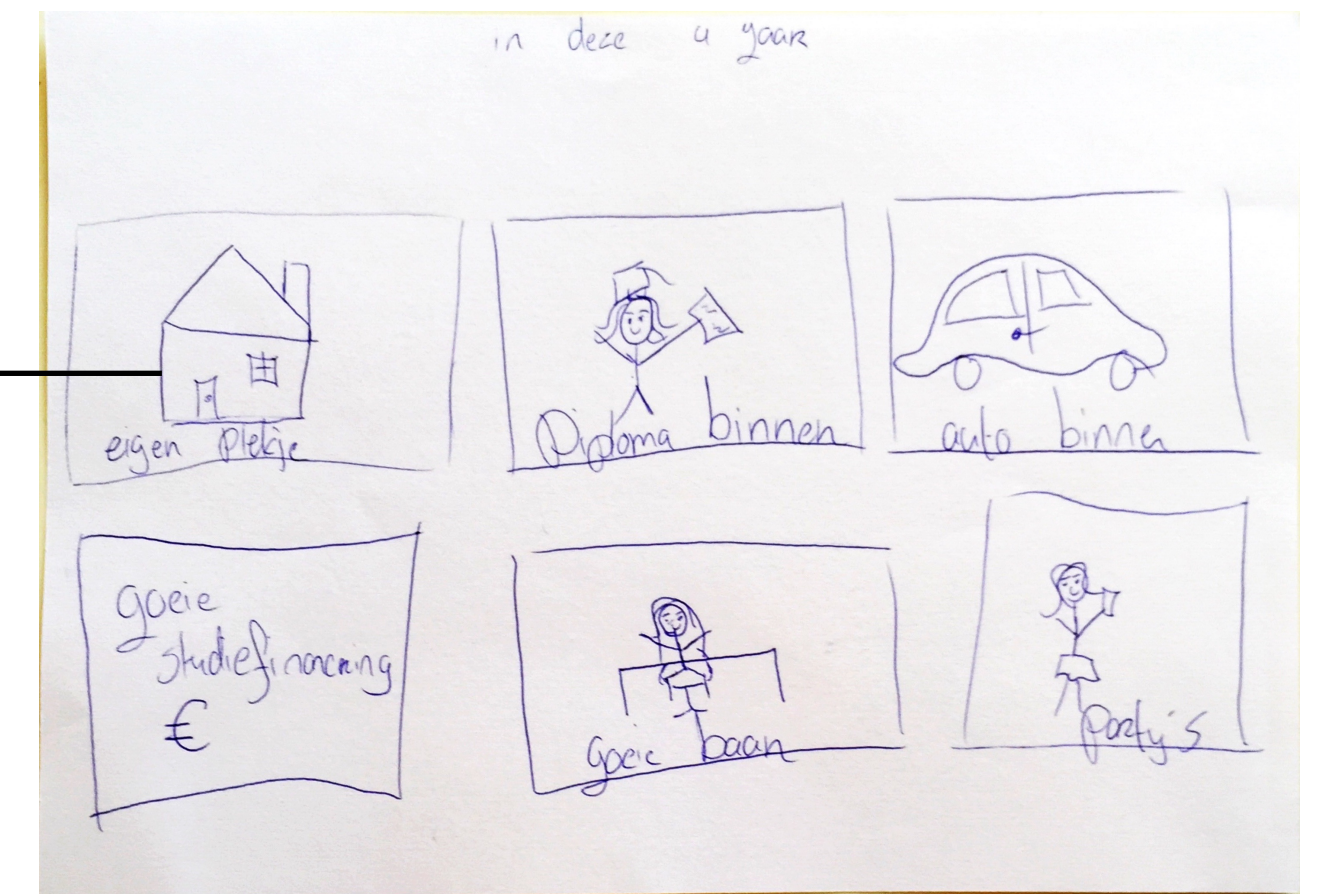
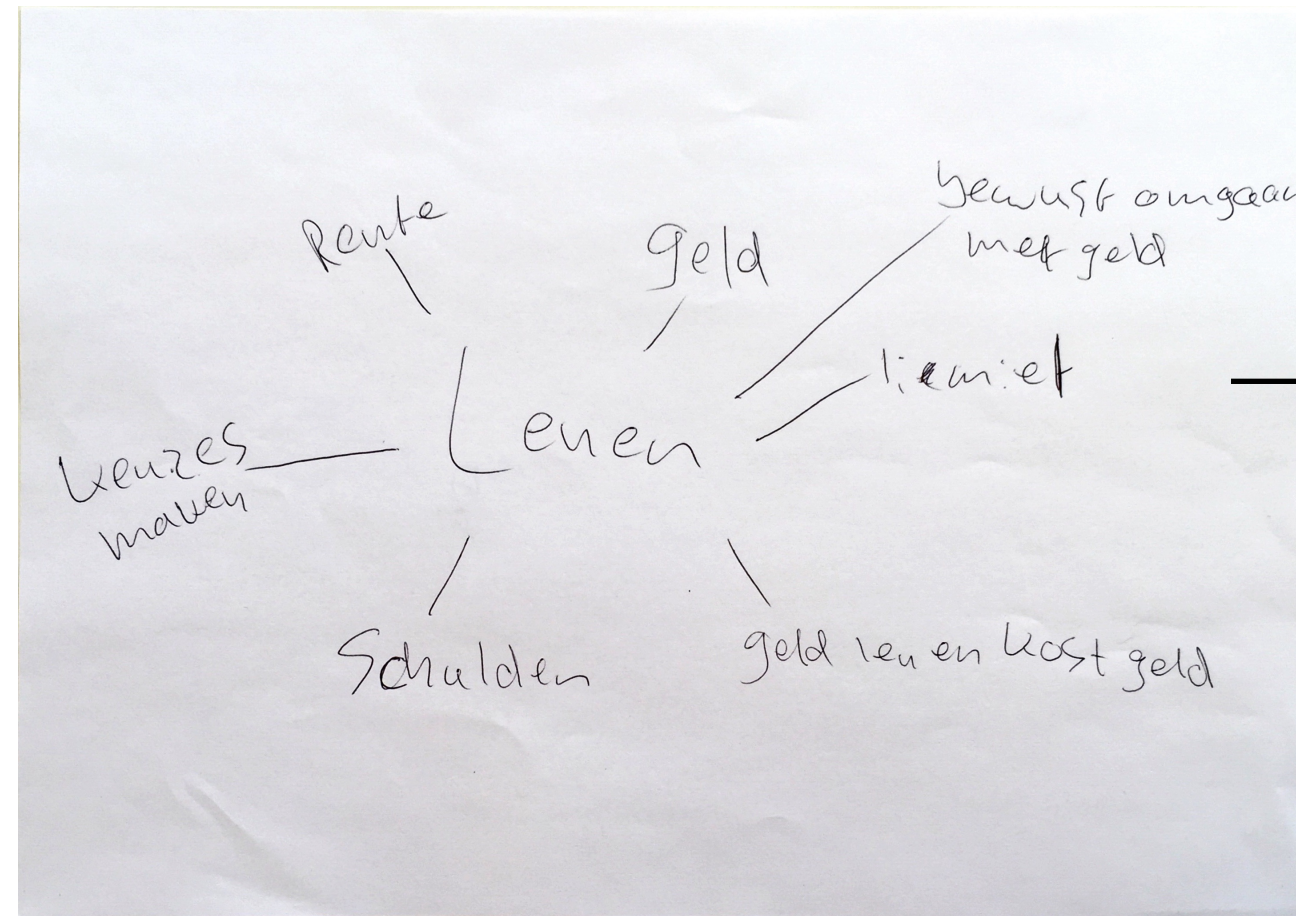
**‘ja, ik ga goed met geld om’**

mijn rationele keuzes

**‘zo geef ik m’n geld uit’**

mijn leven(stijl)

## lenen bij DUO



**angst**

wat als het **kut** wordt?

Wanneer je haar je studieschuld laat zien



**STUFI IS WEER BINNEN...**



*Wanneer iemand aan je vraagt hoe je 4 keer per week uit eten kan gaan*





**trail mapping**  
**conversation piece**  
**cultural probe**

**ambtenaren**

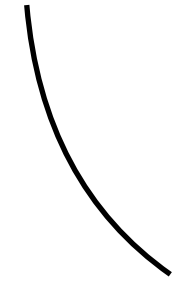
**grote computer**

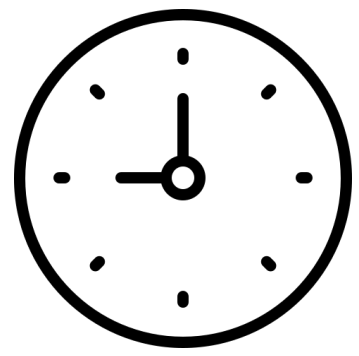
**DUO**

**begripvolle**

**verbinding**

**student**





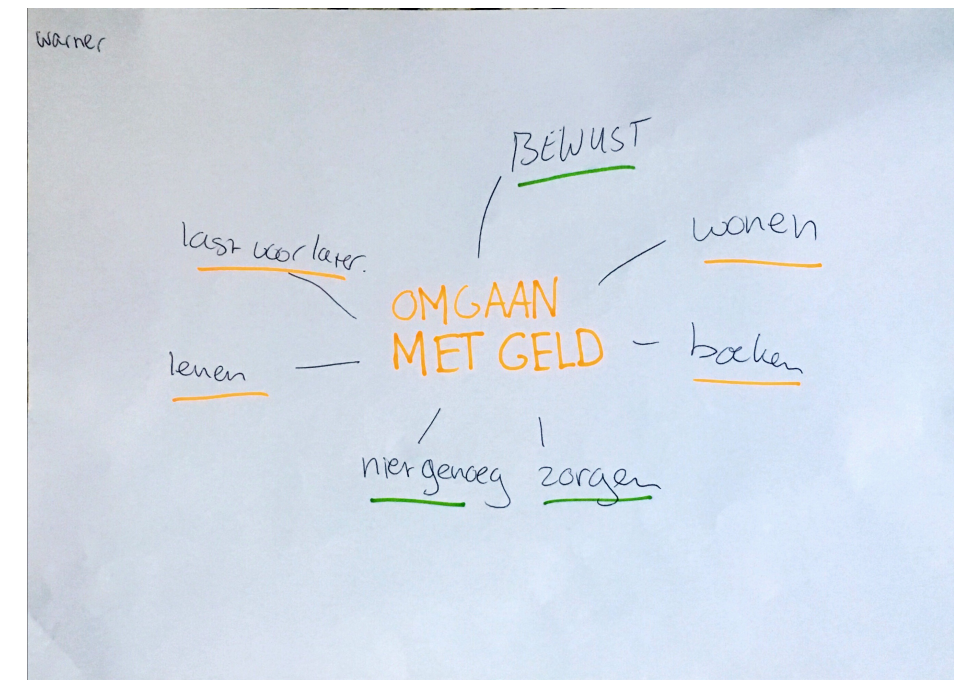
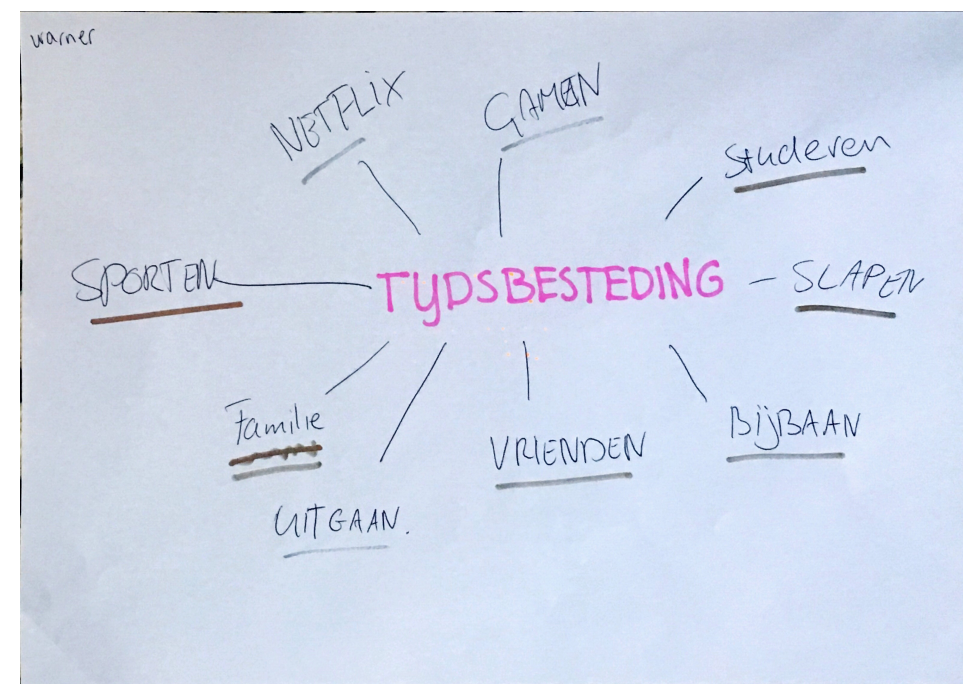
**Wat verwacht je van DUO?**



IK DENK DAT IK BEST DICHTBIJ JULLIE STA. IK LEES BIJNA ELKE DAG WAT JULLIE TEGEN ONS ZEGGEN OP SOCIAL MEDIA.



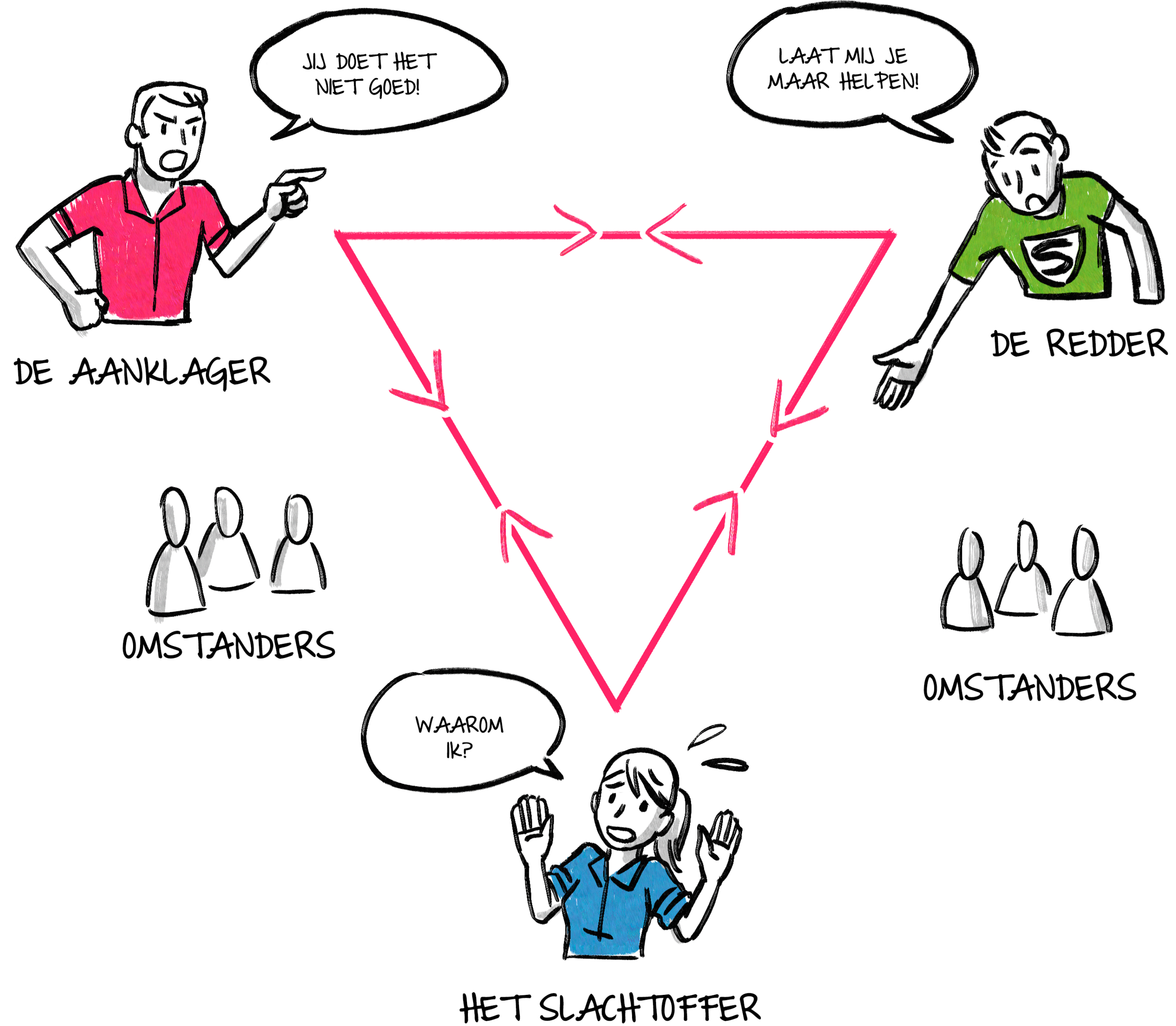
WAT IK DOE VOOR JOU PERSOONLIJK? IK WEET NIET OF IK MET MIJN WERK JOU OOK BEREIK. MAAR WE PROBEREN STUDENTEN ACTIEF TE WIJZEN OP HUN MOGELIJKHEDEN VIA SOCIAL MEDIA. WE WILLEN JE OP TIJD LATEN WETEN ALS JE IETS MOET DOEN, WAT EN WANNEER, EN HOE, EN WAAR JE RECHT OP HEBT.



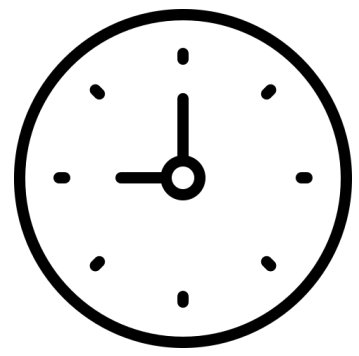
**Wie mag de touwtjes in handen?**



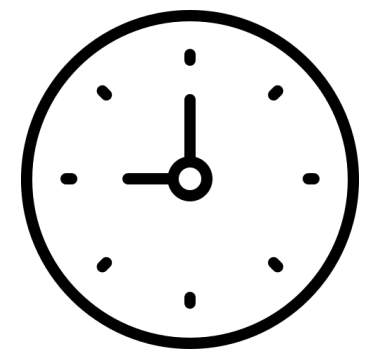
# DE DRAMADRIEHOEK



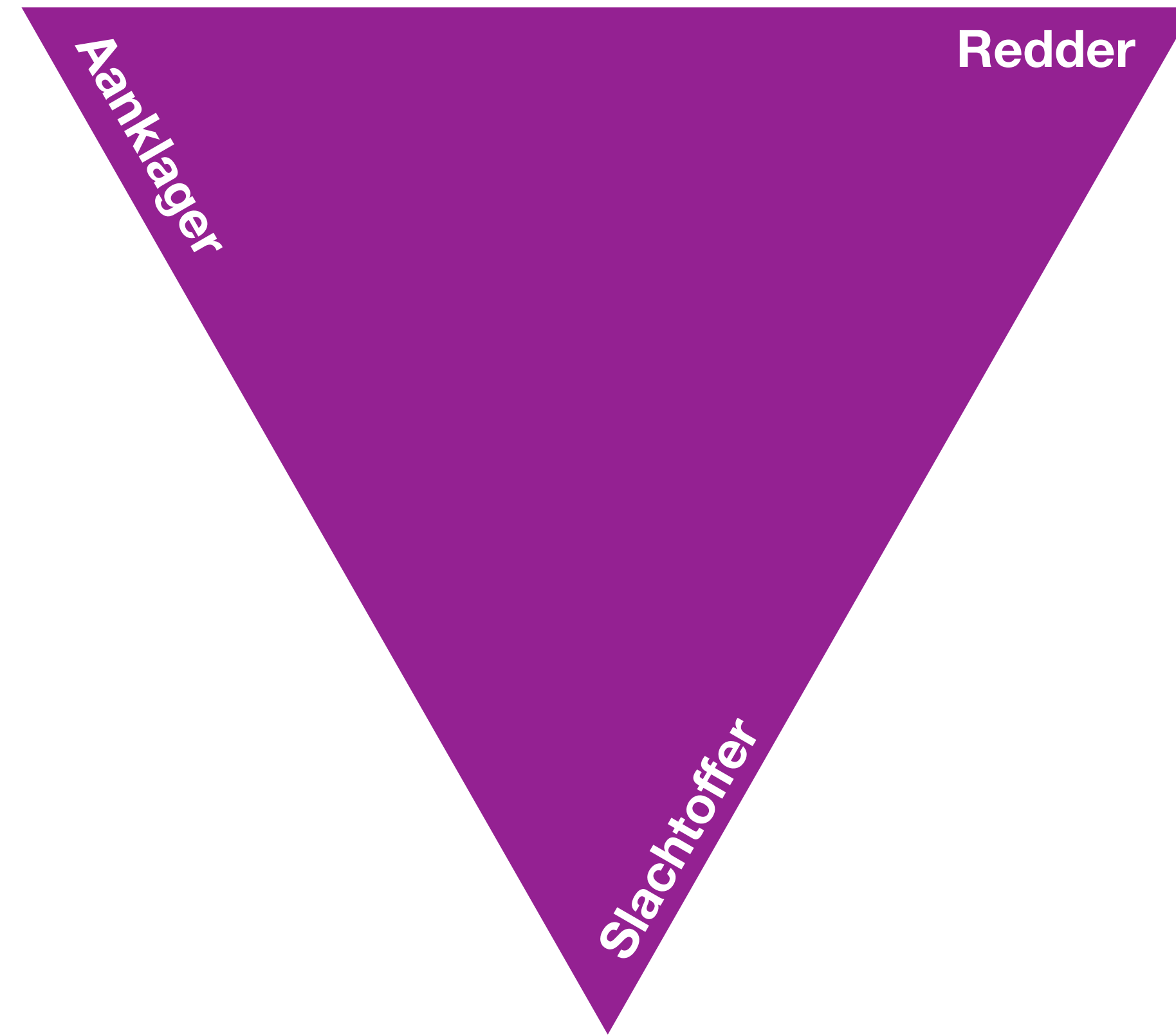


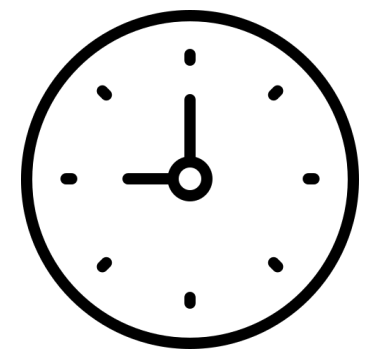


**Wie speelt *welke* rol?**

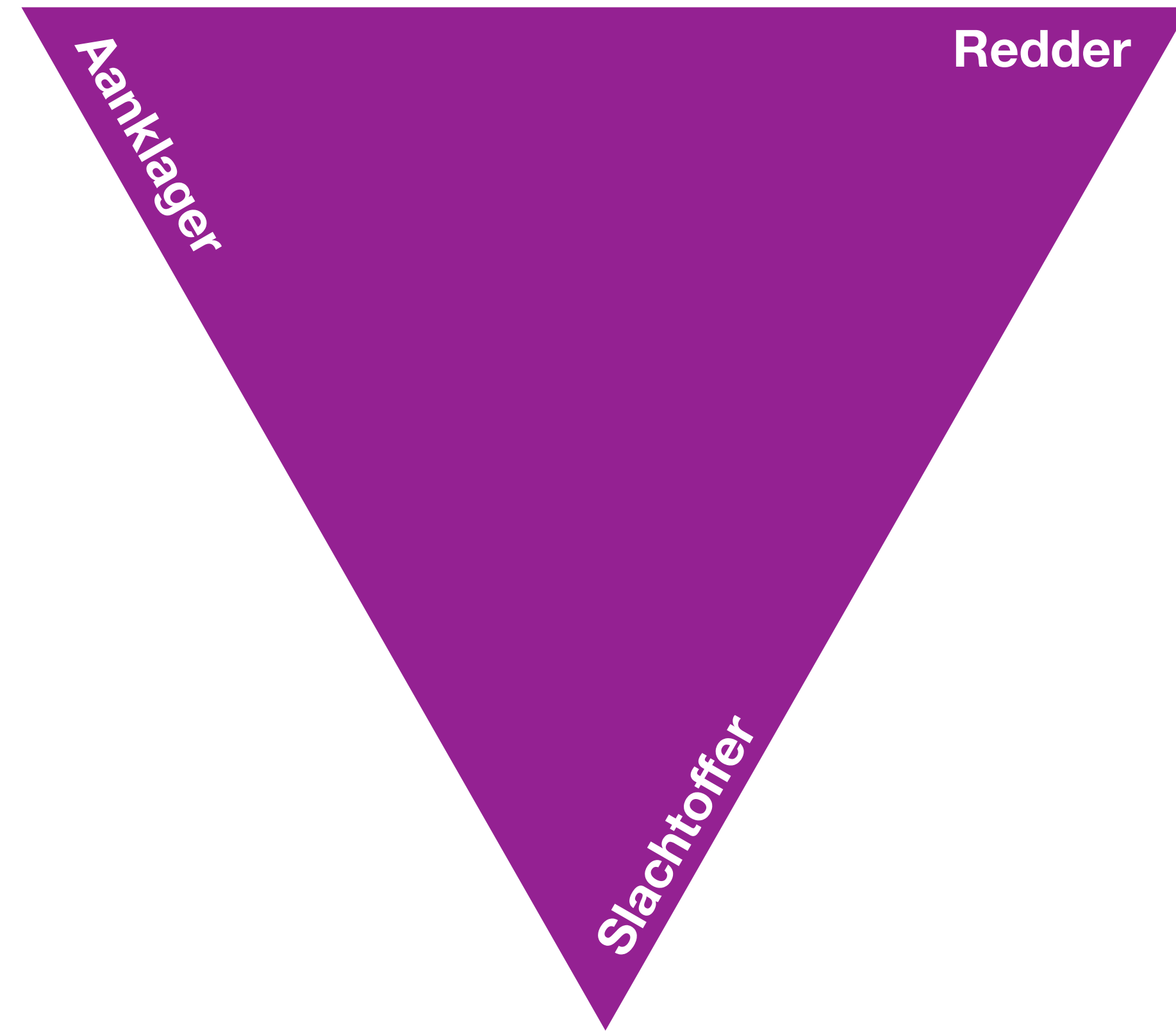


# In welke rol zit jij?





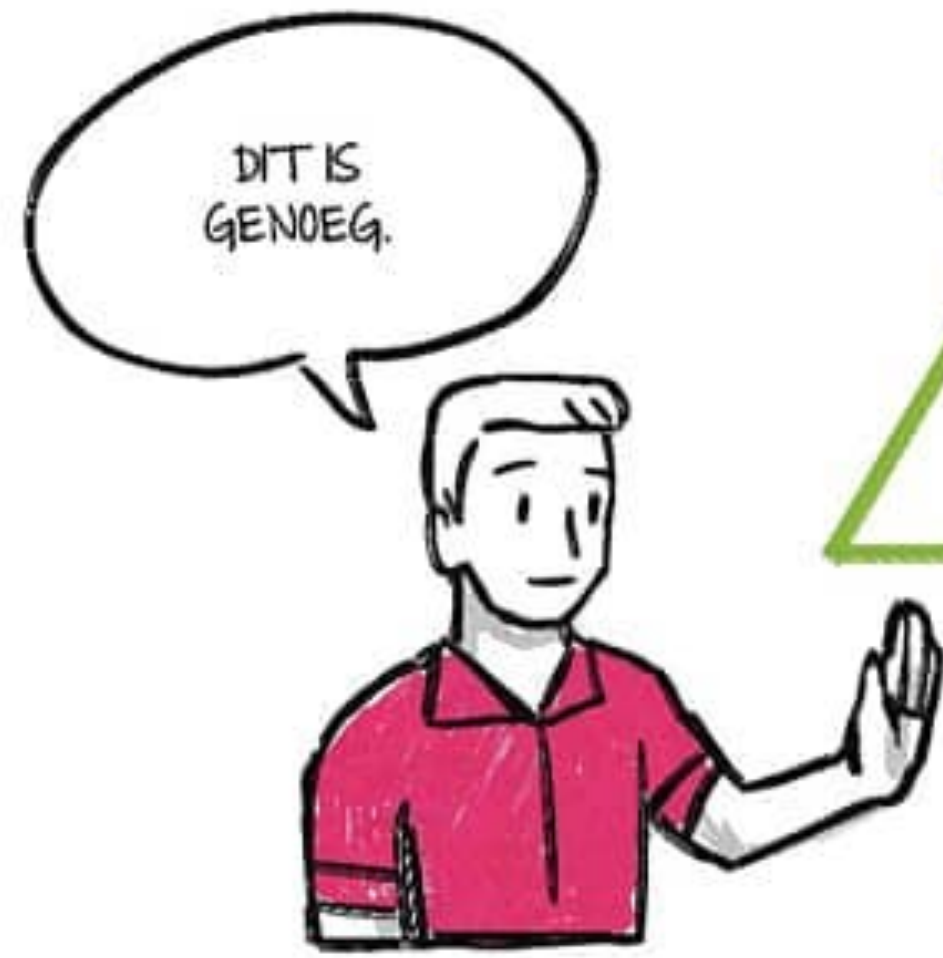
En in **welke rol** hebben jullie DUO gezet?



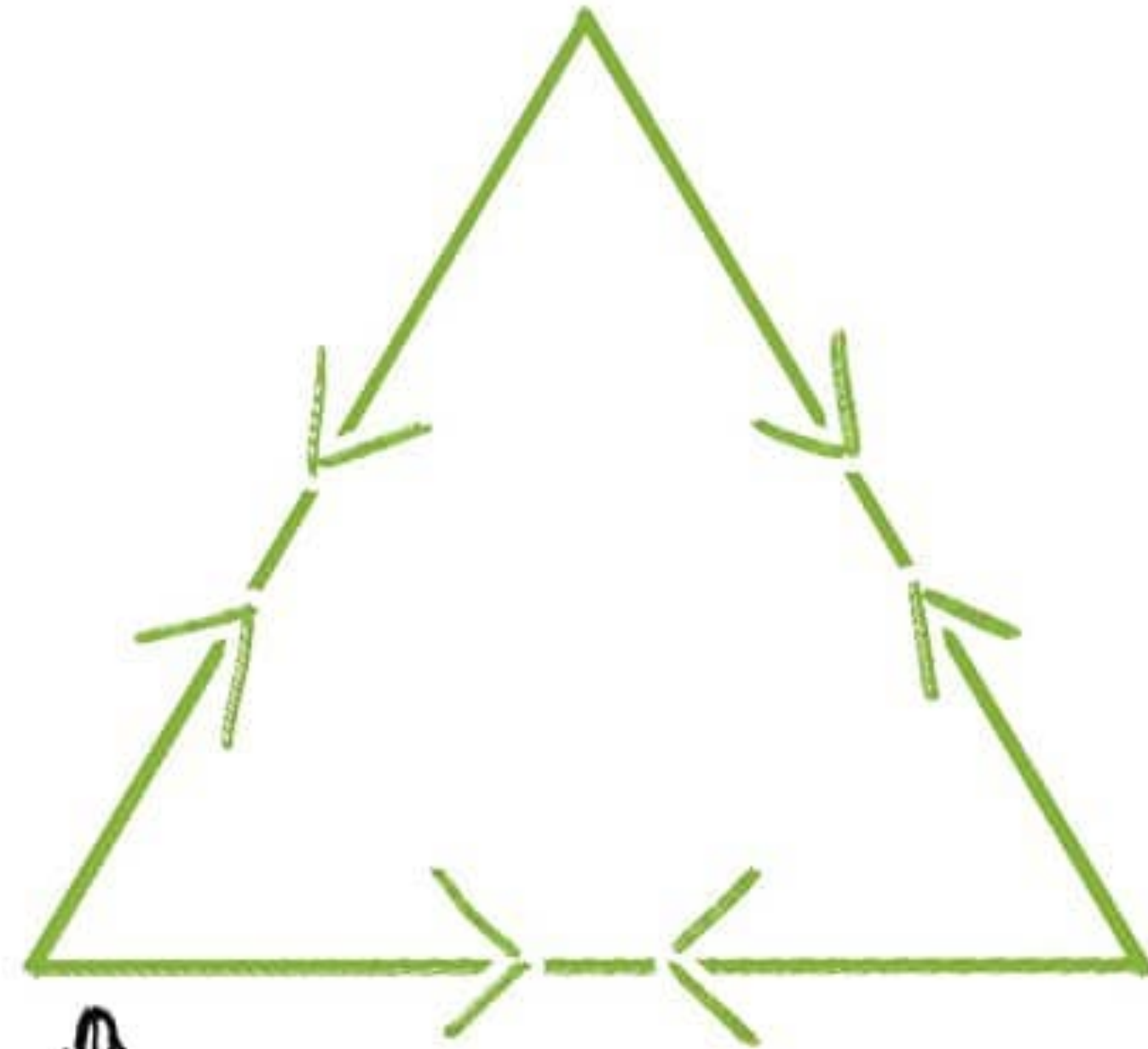
# DE WINNAARSDRIEHOEK



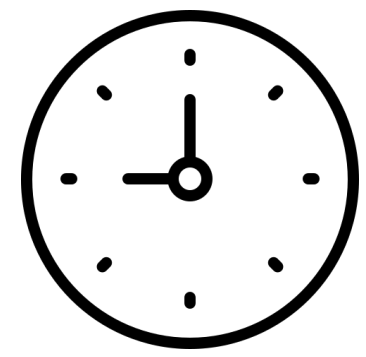
DE KWETSBARE



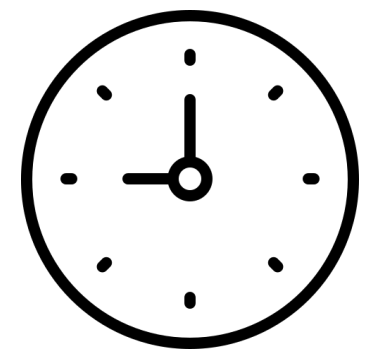
DE ASSERTIEVE



DE ZORGENDE



**Bedenk de ideale relatie tussen DUO en jou**



**Verhalen delen**

**FIN**