

Begripvolle ambtenaren

mijn design research naar de digitale overheid



Maike Klip

@manuelame

maike.klip@duo.nl

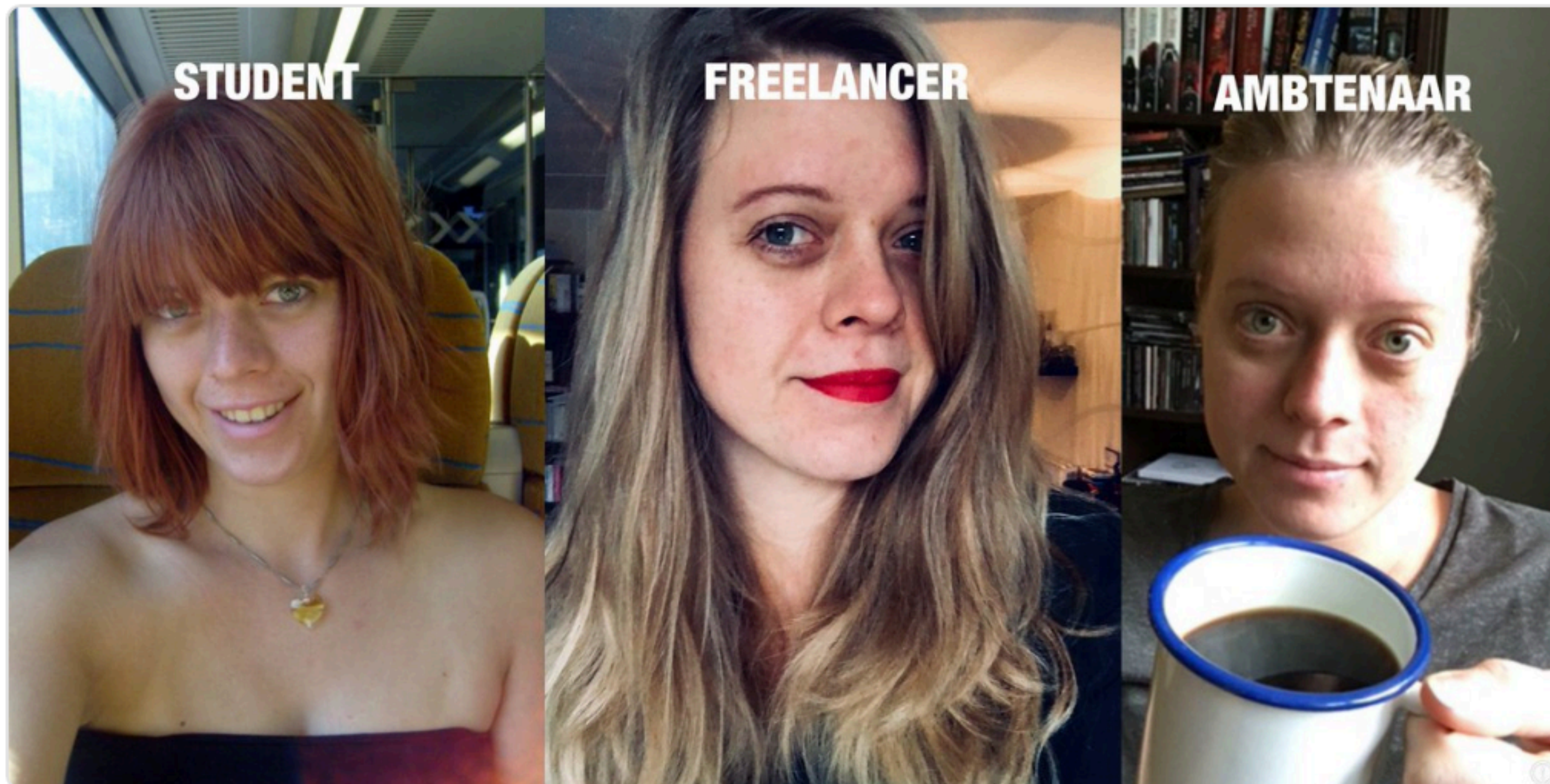
Lees verder op klipklaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip



Maïke Klip @manuelame · Feb 12

HT @ionicasmeets 😂😂😂





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](#)

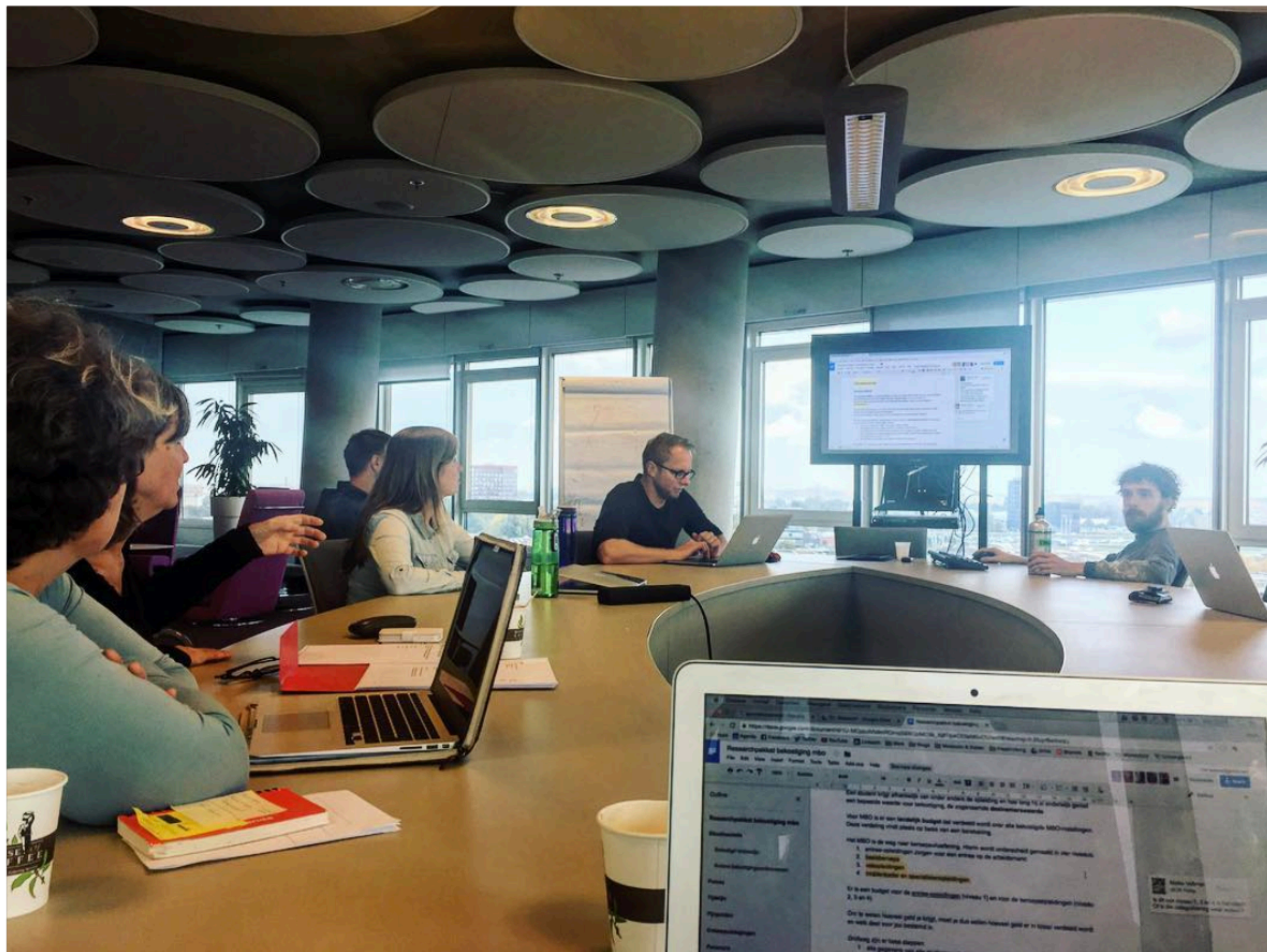
Information in English

Studiefinanciering wordt over **22** dagen uitbetaald



[Bekijk betaaldata](#)

Uitgelicht



maieklip

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

maieklip Meeting op 30m+ 🙌
#werkenbijduo



11 vind-ik-leuks

31 OKTOBER 2016

Een reactie toevoegen...





maieklip

maieklip 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...



"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 👤 ▼

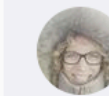
👍 😄 ❤️ 2,7 duizend

Chronologisch ▼

20 keer gedeeld

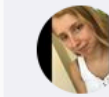
5,7 duizend opmerkingen

Eerdere opmerkingen weergeven



Sijske Snip Wiljan Snip 👍 1

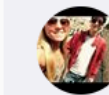
Leuk · Beantwoorden · 6 w



Romee Kip Dit ben ik Lysanne Quinty Fleur

Leuk · Beantwoorden · 4 w

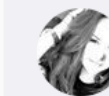
👍 😄 3



Kevin Jie A Sang Willem Erren

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 1

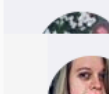


Chimène Reimerink Colin Bruinewoud
Ivanka Vennedunker

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 2

➦ 2 antwoorden



Schrijf een opmerking...



€ -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



Welkom bij DUO

We verzorgen de financiering van onderwijs in Nederland

 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](#)

Uitgelicht



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

[Sitemap](#)

[Vraag en antwoord](#)

Zoek

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.

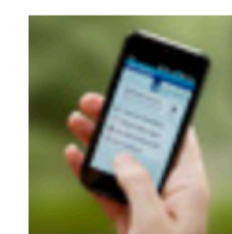
[Toon alle betaaldata](#)

1
dag

Weet jij eigenlijk wat studeren kost?



[financieelstudieplan.nl](#)



Download de app
DUO Student

Geef je mening
over de site



onderwijs mogelijk maken

[Home](#)
[Organisatie](#)
[Pers](#)
[Jaarverslag 2010](#)
[Vacatures](#)
[Klantenservice](#)
[Sitemap](#)

Eén organisatie, drie websites

De IB-Groep en CFI vormen vanaf januari 2010 één organisatie: Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). DUO financiert en informeert onderwijsdeelnemers en onderwijsinstellingen en organiseert examens. Zo maakt DUO onderwijs mogelijk.

Op deze site vindt u algemene informatie over DUO. De voormalige websites van de [IB-Groep](#) en [CFI](#) blijven voorlopig nog bestaan als aparte sites. Op die sites kunt u terecht voor alle informatie over onze producten en diensten.

Naar DUO – IB-Groep



Ga naar de website van DUO-IB-Groep als het om studie-financiering, lesgeld, examens of diploma's gaat. Scholen en gemeenten kunnen er inloggen op de beveiligde site.

[Naar IB-Groep.nl](#)

Naar DUO – CFI



Ga naar de website van DUO-CFI voor informatie over bekostigen, gegevensuitwisseling en wet- en regelgeving voor het onderwijs.

[Naar CFI.nl](#)

Onderwerpen

- > [Hoofdtaken](#)
- > [Kernwaarden](#)
- > [Kwaliteit](#)
- > [Missie](#)
- > [Visie](#)

Actueel

- > [Fusie IB-Groep en CFI](#)
- > [Nieuwbouw Kempkensberg](#)
- > [Kwaliteitshandvest \(170Kb, pdf\)](#)

Direct naar

- > [Minocw.nl](#)
- > [Inspectie van het Onderwijs](#)
- > [Inburgeren](#)
- > [Europass](#)



Rob Kerstens
Directeur-generaal



Regina Riemersma
Hoofddirecteur Uitvoering en Dienstverlening



Wim Westerbeek
Hoofddirecteur Financiën, Services en ICT

Toegankelijkheid



Deze website voldoet grotendeels aan de webrichtlijnen voor de overheid. [Lees meer](#)

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](#)

[Lenen mag, terugbetalen moet](#)

◀ Alles over loten

Het nieuwe studiejaar

[Neem je studiefinanciering mee naar het buitenland](#)

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](#).

Studiefinanciering

Betaaldata
Rekenhulp

OV-Studentenkaart

Afhalen
Studenten OV-chipkaart

Studieschuld

Rekenhulp
Wanneer terugbetalen?

Diploma's

Diploma kwijt
Erkenning van mijn diploma

MIJN IB-GROEP
DIRECT IETS REGELEN
INFORMATIE
VRAAG EN ANTWOORD

DE IB-GROEP KOMT JE TEGEMOET

>>>>>>>>> KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

>>>>>>>>> VERHOGING EXAMENGELD STAATSEXAMENS NT2

>>>>>>>>> PRIJSWINNAARS ONTVANGEN IPOD

>>>>>>>>> COMPENSATIE ZORGVERZEKERING SCHOLIEREN

>>>>>>>>> NIEUWE ZORGVERZEKERINGSWET

>>>>>>>>> LESGELD AFGESCHAFT

>>>>>>>>> REGEL JE ZAKEN ON LINE MET MIJN IB-GROEP

BEHEER JE EIGEN
GEGEVENS IN MIJN IB-
GROEP

CORRESPONDENTIENUMMER

WACHTWOORD



> WACHTWOORD
VERGETEN
> REGISTREREN
> WAAROM



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



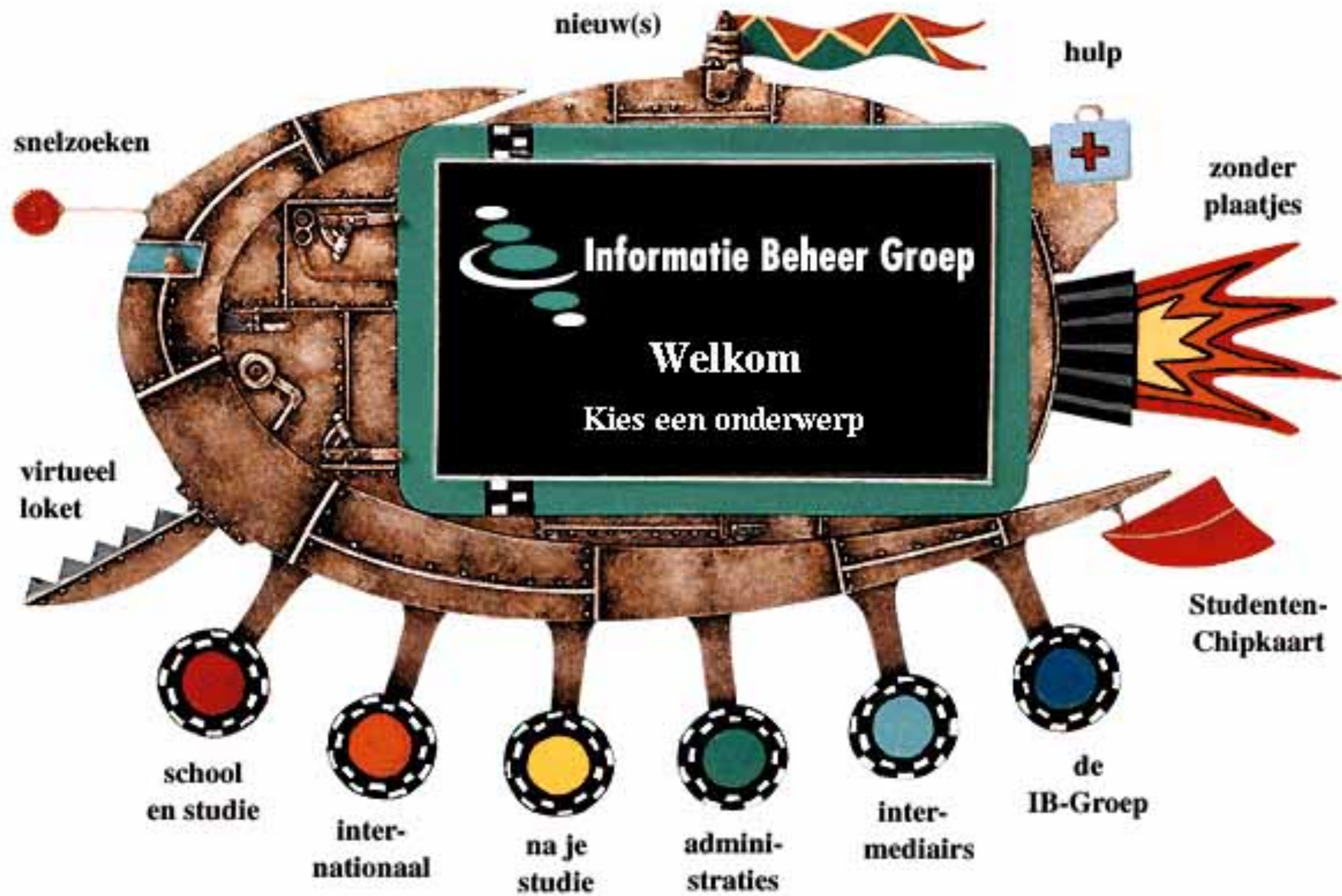
Wie we zijn,
wat we doen,
vacatures en
perszaken

Voor onderwijs-
instellingen



Over het
uitwisselen van
gegevens met
onderwijs-
instellingen

International
Visitors



Het gaat **niet** om de website.

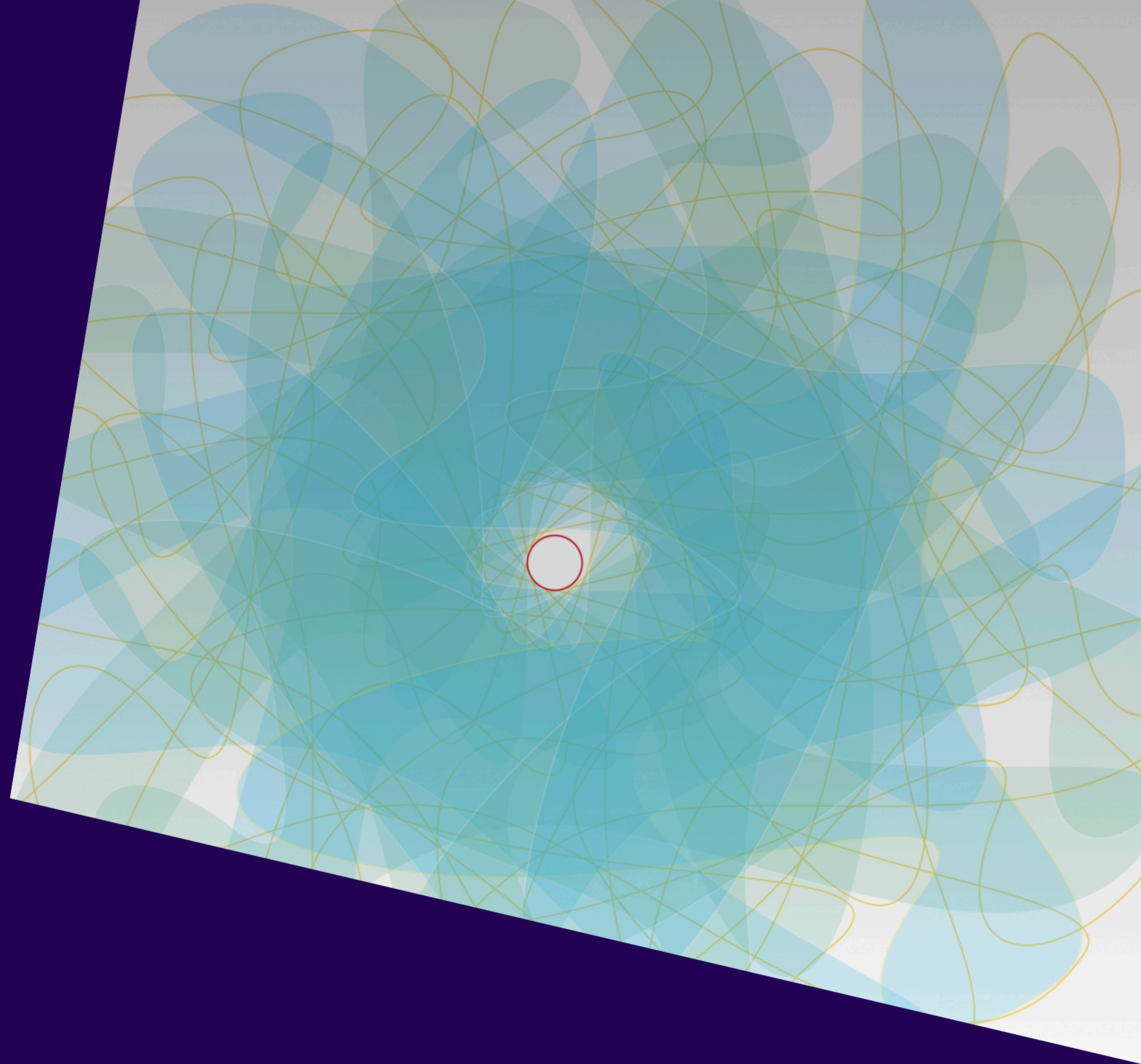
Je wilt studeren.
Daar heb je geld voor nodig. Stufi.
Dat kun je regelen op duo.nl.

Maar **jij wilt gewoon studeren.**

Het gaat om de **verbinding**.

Master Design

The Master Design is a two-year part-time course. It is centred on doing design research. This research seeks answers to self-defined design questions and combines methods of making, gaining in-depth knowledge and positioning. The language of instruction is Dutch.





maieklip • [Volgen](#)

Willem de Kooning Academie



maieklip In t schoolbankje

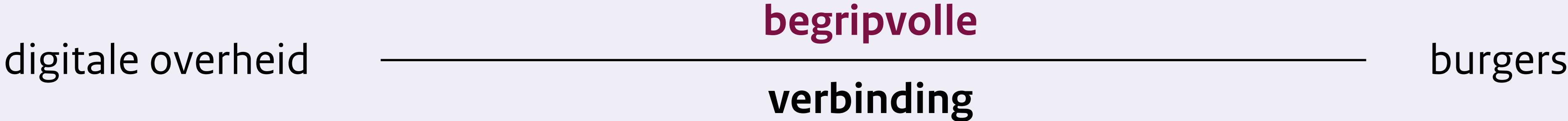
50 w.



16 vind-ik-leuks

18 SEPTEMBER 2018

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



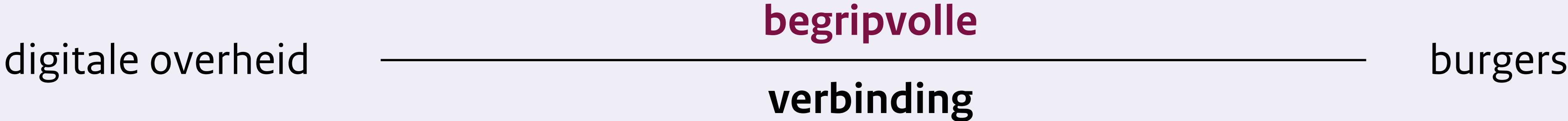
Geef burger recht op 'zinvol contact' met digitale overheid



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.





grote computer

digitale overhead

begripvolle
verbinding

burgers

mensen



ook mensen

grote computer

mensen

begripvolle

verbinding





DOSSIER PRINSJESDAG 2019 >>



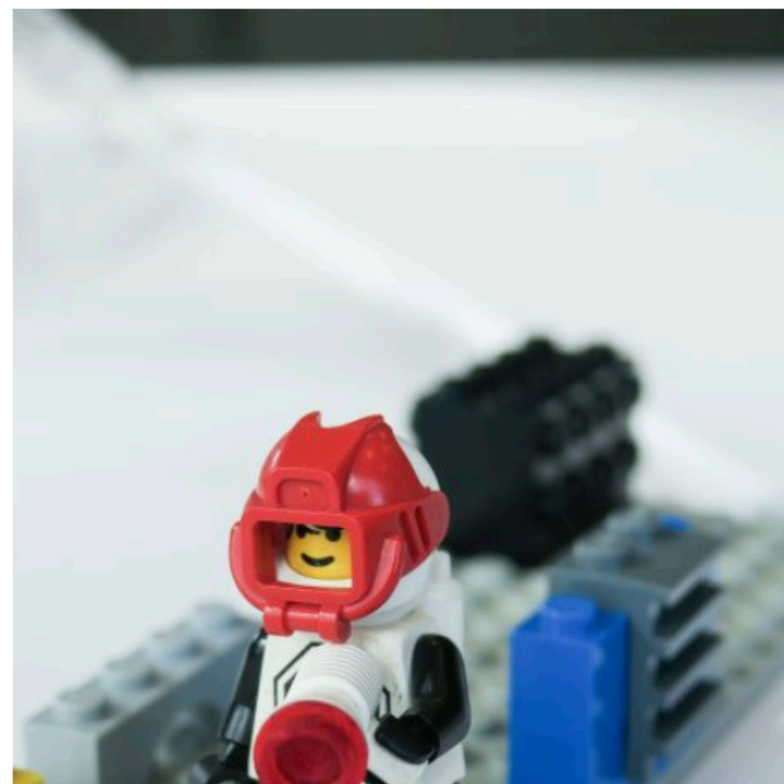
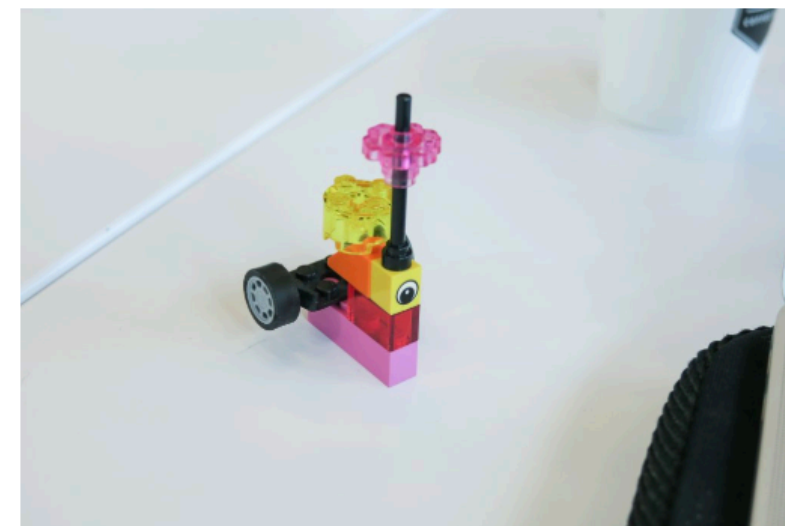
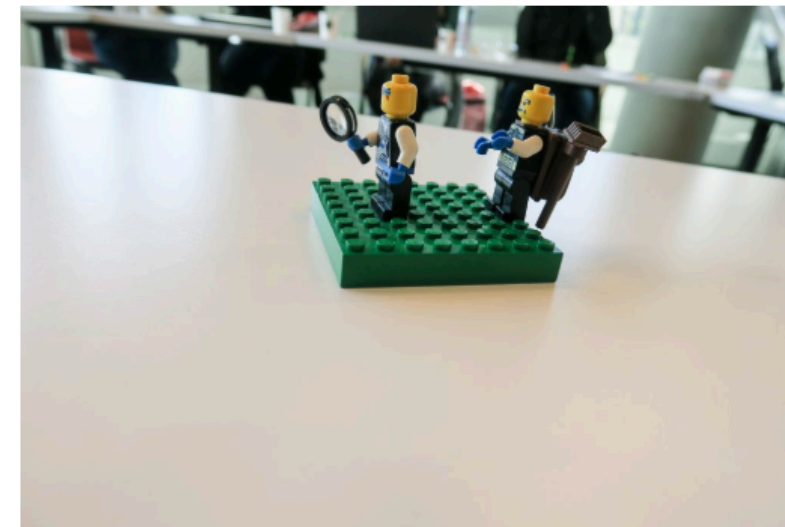
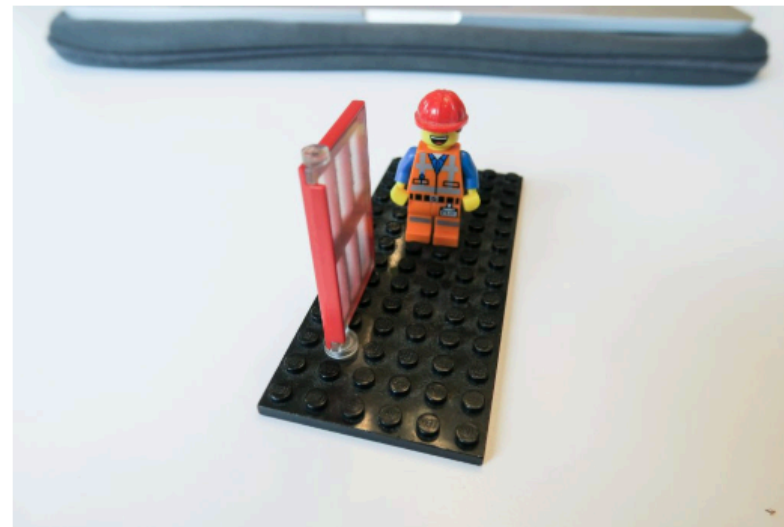
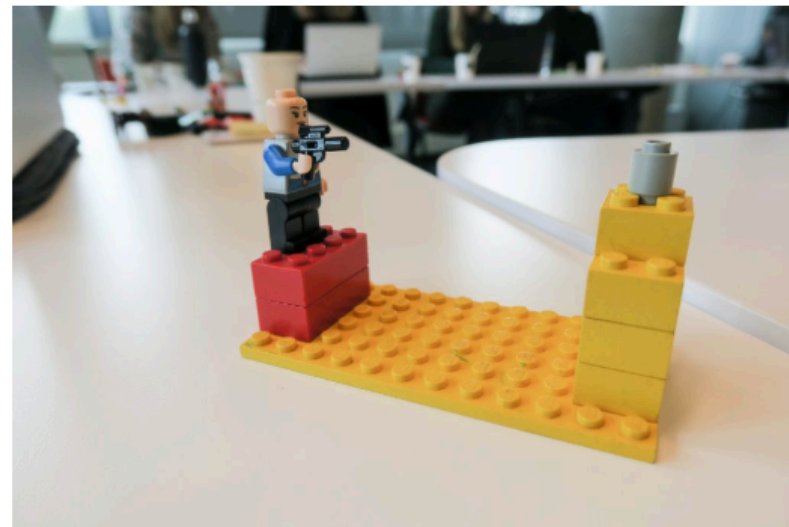
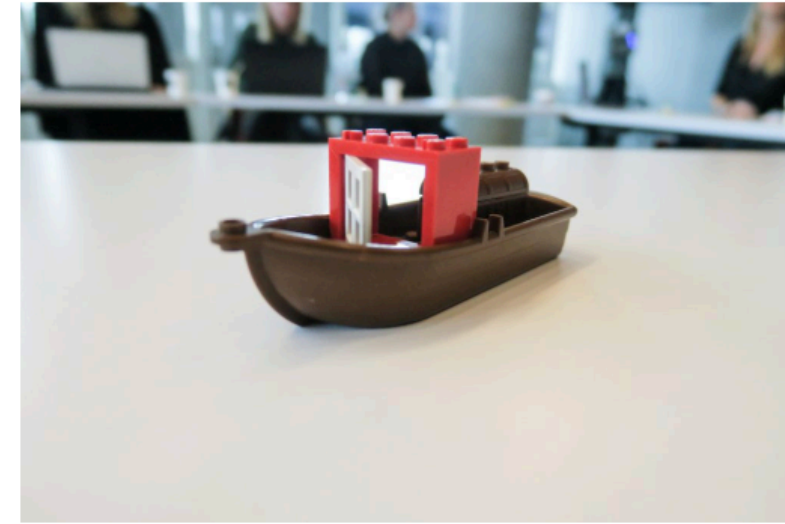
**LIVE | Koning (met baard):
dienstverlening door overheid
moet structureel beter**

Hoe kunnen wij, als ambtenaren met mekaar,
een **begripvolle digitale overheid** ontwerpen?

Het liefst go 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.



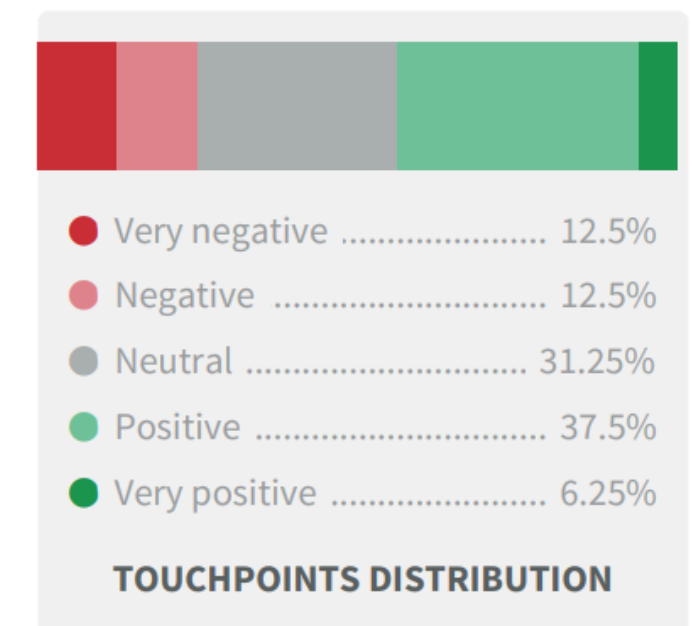
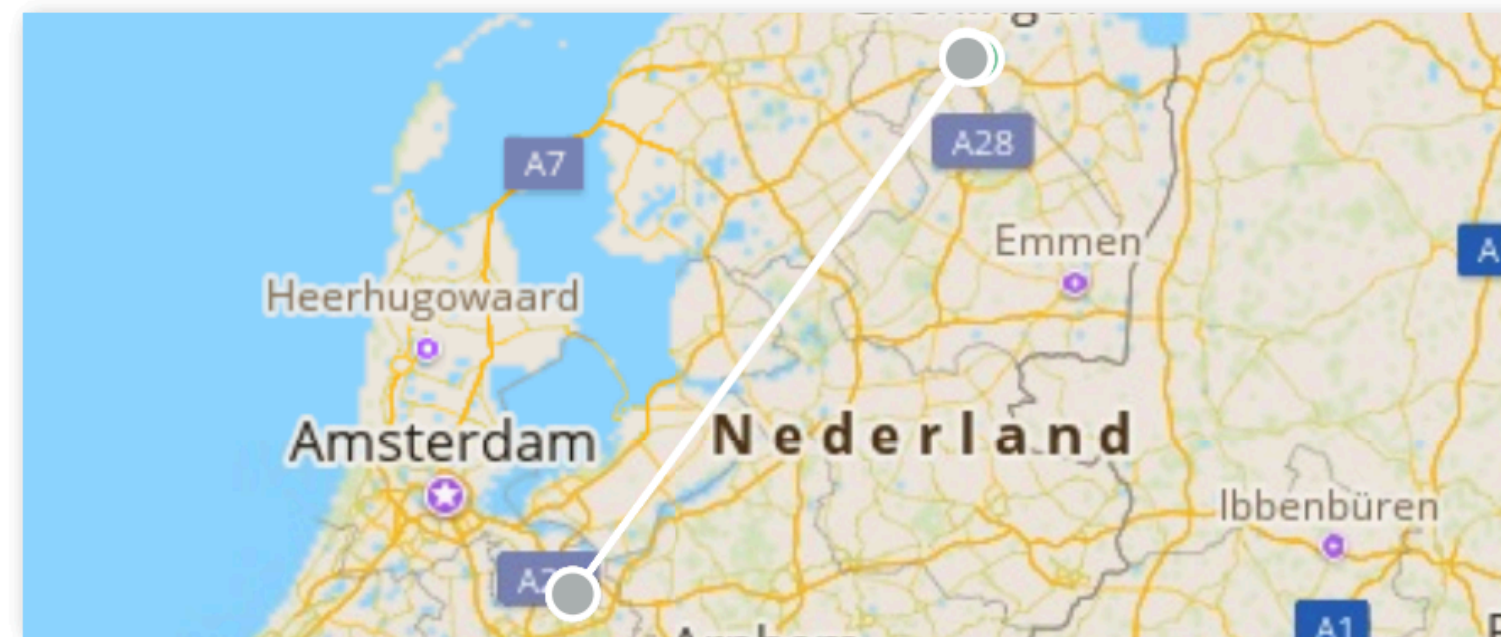
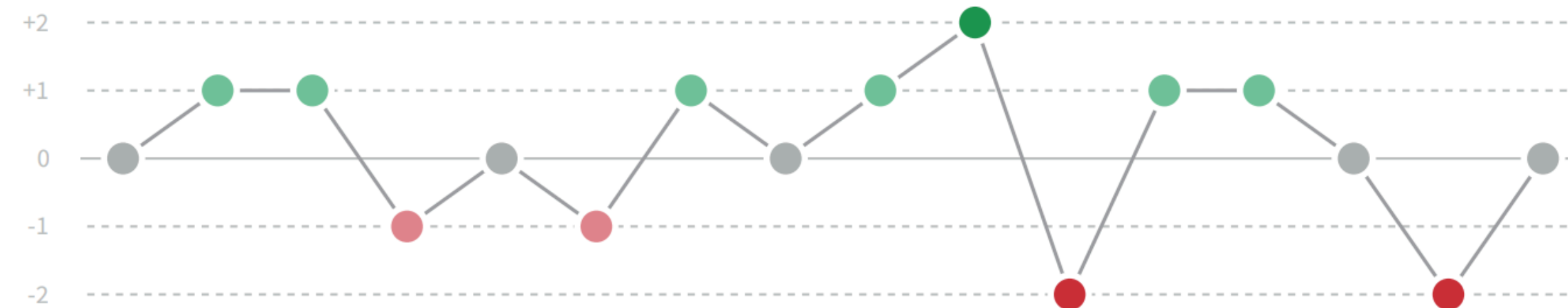




Julius Boterman

AGE 18

PARTICIPANT'S JOURNEY OVERVIEW



BIJBAAN?

NO

LEEN JE BIJ DUO?

YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS

Jjjboterman@gmail.com

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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

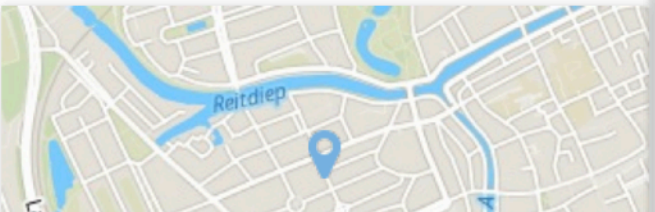
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Kipnuggets

☹️☹️☹️😊😊

Good

€5



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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

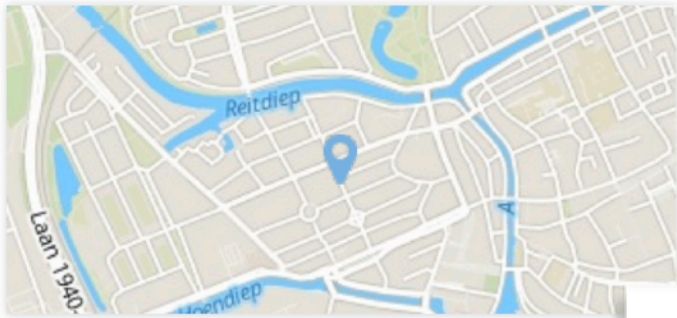
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Peuks

☹️☹️☹️😊😊

Bad

6.40



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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

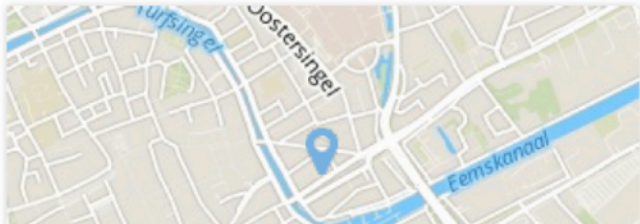
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Okami dispuutsavond

☹️☹️☹️😊😊

Very bad

€58



Julius Boterman

2018/11/19 — 14:09

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

0/17

BIJBAAN?

NO

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

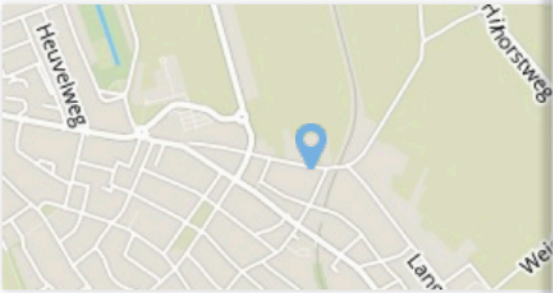
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Joggingsbroek kermesse

☹️☹️☹️😊😊😊

Average

€65



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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

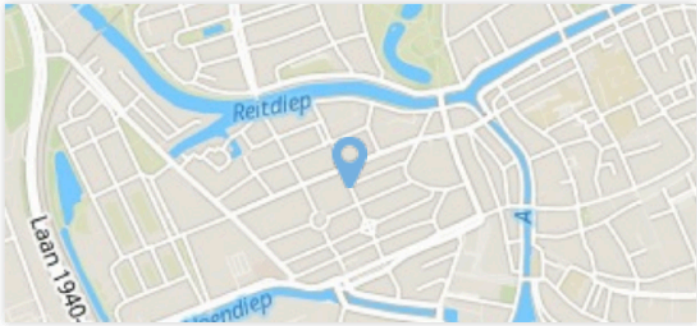
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Studieboek

☹️☹️☹️😊😊😊

Very bad

€75



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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

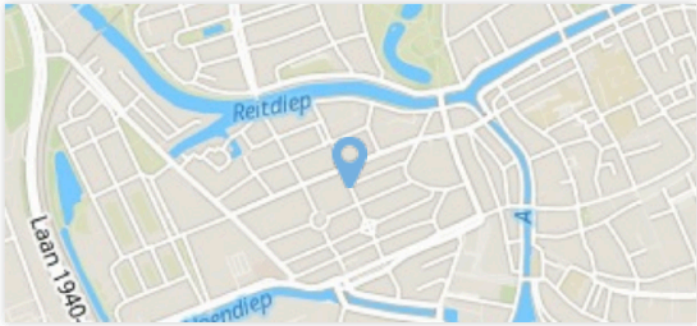
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Huur

☹️☹️☹️😊😊😊

Average

€375



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

EMAIL ADDRESS

Jjiboterman@gmail.com

LEEN JE BIJ DUO?

YES

PARTICIPANT CREATED ON

2018/11/13 — 14:15

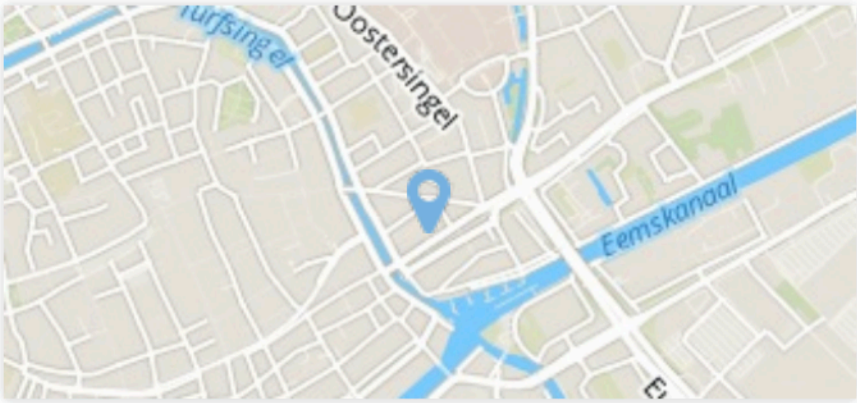
TOUCHPOINT DISTRIBUTION

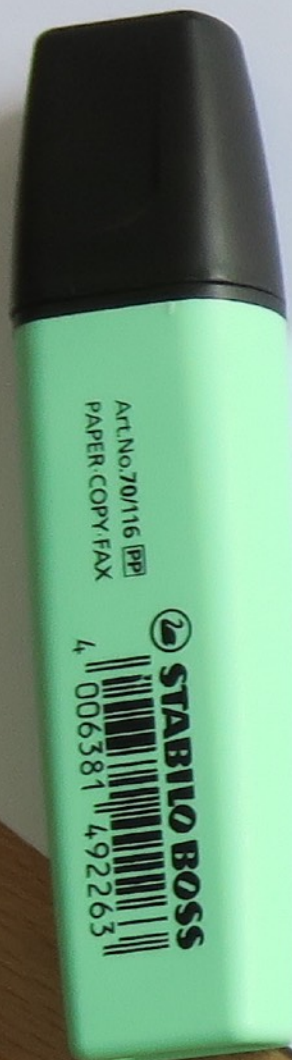
Eieren en spek

☹️☹️☹️😊😊

Good

€3,75





Wanneer je haar je studieschuld laat zien



It's so fucking big.

STUFI IS WEER BINNEN...



... AAAAND IT'S GONE

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



MAXIMAAL LENEN

WERKEN

Deze definitie is van ...Wouter

Wat betekent bewust lenen voor je?

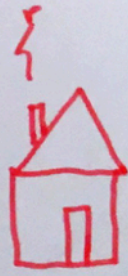
Genoeg geld binnenk krijgen
zodat je elke maand
Rond kunt komen.

Deze probe is van ...Wouter

Teken waar je voor het laatst
geld aan hebt uitgegeven

Hoe voelde je
je daarbij?

Leen je bij DUO? Hoeveel?





€ 700,-

Waarom gaf je hier geld aan uit?

omdat het moet

Ga jij goed met geld om? Leg uit...

ja, ik weet precies
wat er in en uit
gaat en geef niet veel
geld uit aan onzin.

Deze verwachting is van ...Wouter

Wat verwacht je van DUO?

Nu is het allemaal nog
leuk & aardig. Maar
wanneer ik ben afgestudeerd
heb ik een strop om de
nek.

Deze driehoek is van ...Wouter

Wie heeft welke rol? En wie staan er omheen?

School
DUO
Politiek

Aanklager

Redder

Slachtoffer

ik

De maat Schipps
DUO

Jij

Je ouders

Je vrienden

School

DUO

De maatschappij

De media

De politiek





ook mensen

grote computer

mensen

begripvolle

verbinding





product owner, Ineke

ontwikkelteam OSA

grote computer

digitale overheid

begripvolle
verbinding







Iedereen koos iets anders.



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



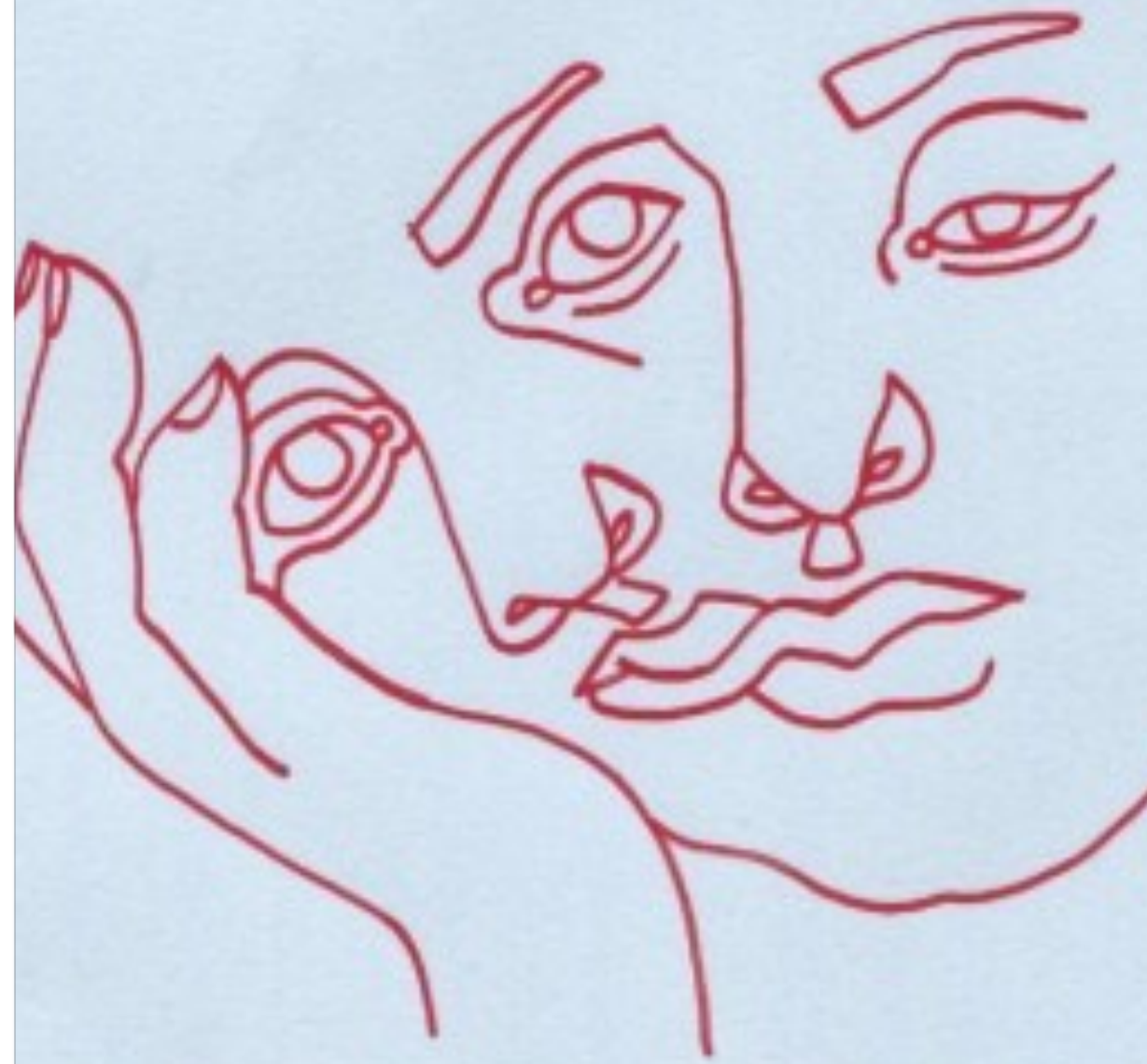
467







IGNAAS DEVISCH



HET EMPATHISCH TEVEEL

Op naar een werkbare onverschilligheid







Hoe maken de computers van de overheid beslissingen?



“Ik kwam tot de conclusie dat bij het geautomatiseerd nemen van besluiten niet duidelijk is hoe de overheid de wet heeft geïnterpreteerd. Ik kon niet onderzoeken of dit goed is gegaan en welke keuzes er zijn gemaakt. Hierdoor is de rechtsbescherming voor burgers afgenomen. De burger en ook de rechter weten niet **waarom de computer tot zijn besluit komt.**”



maieklip • [Volgen](#)

Paviljoen Sterrebos



maieklip Even wat bier drinken 🍷



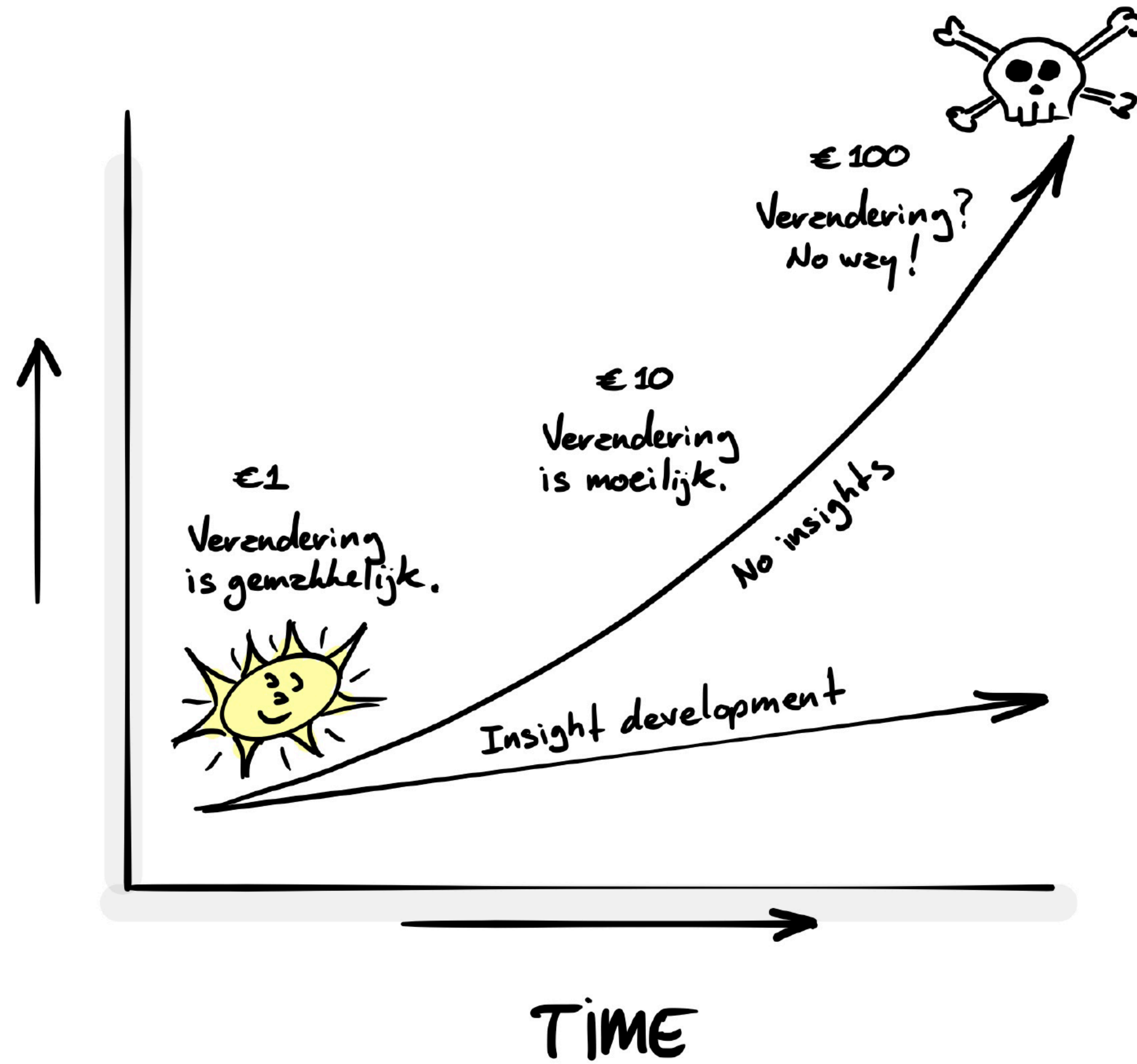
jacobien88 Chill! Veel plezier!



26 vind-ik-leuks

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

EMPATHY
DEBT



WET WORDT GEMAAKT
-concept-

MINISTERIE OCW
BELEIDSMED.
JURISTEN



UITVOERINGSANALYSE



UITVOERINGSTOETS (OFFIEIEEL)
(UT)

2^E KAMER STENT



1^E KAMER



→ POLITIEKE PROCES

UITVOERING BEGINT VAST

DUO →

UT KOMT BINNEN BIJ BELEID
& STRATEGIE

BELEIDSMED.
JURISTEN

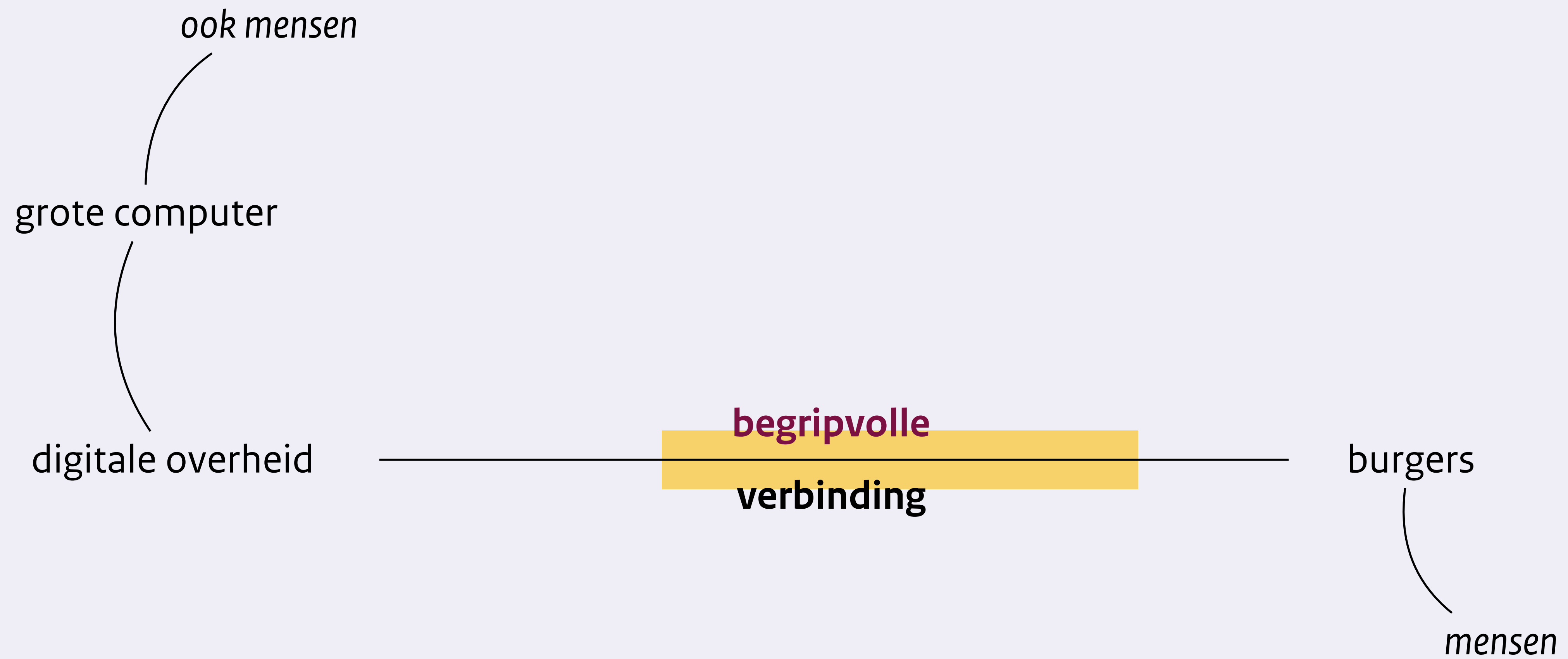


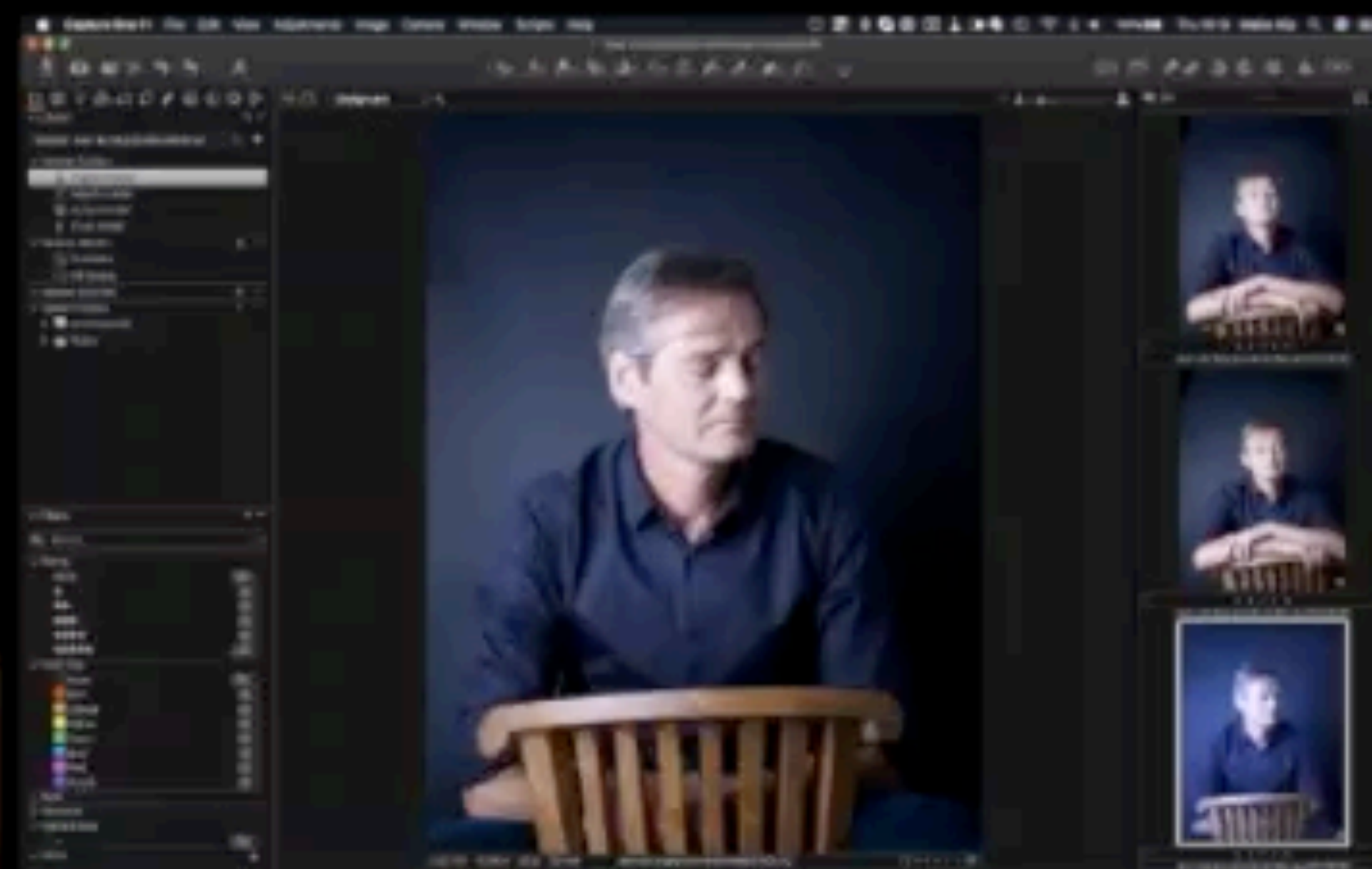
SINDS 2017
OOK TOETSEN
OP 'DOENVERTIAGEN'
VAN BURGERS



Wie vertegenwoordigt het menselijk perspectief? Ik denk dat we dat allemaal zouden moeten vertegenwoordigen. Dat we allemaal begripvolle ambtenaren moeten zijn. In eerdere experimenten merkte ik dat we het hier eigenlijk niet echt over hebben bij DUO. Er is geen officieel kader wat dat is, begripvol.

Samen moeten we het ontdekken.







Empathie voor een ambtenaar is iets heel wankels. Als analist breng ik de risico's van verandering in kaart. En dan voor de organisatie en voor de techniek. Daar zit begrip nu niet in. En dat zou ik wel graag willen.



Normaal geef je achteraf een naam aan een bepaalde architectuur. Dat was barok, classisisme, etc etc.

Bij DUO bedenken we het van te voren. Dat is gek. Architectuur hoort te ontstaan. Hoort te groeien. Dat doe je door goed te luisteren, te meten en de feedbacklus op orde te hebben.



Ik wil anderen behandelen zoals ik zelf
behandeld wil worden. Inlevingsvermogen.

Maar tot een bepaalde grens.

Mijn eigen mening is niet relevant,
want DUO heeft geen mening.

DUO bekent geen kleur.



Niet zo'n muur die voor je opdoemt wanneer
je soms denkt aan de overheid. Zo wil ik zelf
ook niet zijn. Benaderbaar zijn voor anderen.
Zodat we beter kunnen samenwerken. Want
iedereen doet zijn best!



Aan de voorkant van de dienstverlening inspireert. Maar je moet wel je handen uit de mouwen steken. Samen de veranderingen die nodig zijn bij DUO vormgeven.



Begripvol zijn is altijd van het positieve
uitgaan. Op die manier raak je minder
snel verbitterd in je werk, ook als de
organisatie aan je trekt.



Ik vind het moeilijk om dingen te maken
waar anderen op moeten klikken, waar ik
het, niet als ambtenaar, maar als mens,
niet mee eens ben.



Werken bij de digitale overheid is vooral leuk. Steeds anders. Uitdagend.

Als developer zelf contact hebben met de klant geeft je niet alleen begrip, maar maakt ook je werk veel leuker.

Daar gaat het ook om.



Maar ja, wat ga ik hier nu mee doen?

MINISTERIE
BELEIDSMED.
JURISTEN

ER STEMT → POLITIEKE PROCES

EGINT VAST

UT KOMT BINNEN BIJ BELFID & STRATEGIE

IST WORDT ERBIJ BETROKKEN

HAALT INTO HIER & DER OP BIJ BIJ:

PROJECTLEIDER/MANAGER
ANGESTELD BIJ GROTE WIJZIGINGEN
→ COMMUNICATIE PLAN

IE ADVISEUR

PRODUCT OWNERS
RELEVANTE TEAMS

FUNCTIONEEL ONTWERP
INHOUDS TECHNISCHE
KEUZES

INTERACTIE ONTWERP
BOUW
TEST
LIVE
AGILE??
tekst op de side?!

BELEIDSMED.
JURISTEN
BEDRIJFSANALIST

ICT ARCHITECT
BUSINESSMANAGER
PRODUCT OWNER
FUNCTIONEEL ONTW
INHOUDSKUN

WET

LINKER

RELATIE BENEFEDERS

KLANTBEDIENING

UX

DE MINISTER

Beleidsontwerpers

Juristen

BELEID

Bestu
Managers

ANALIST

Functioneel ontwerper

Product owner

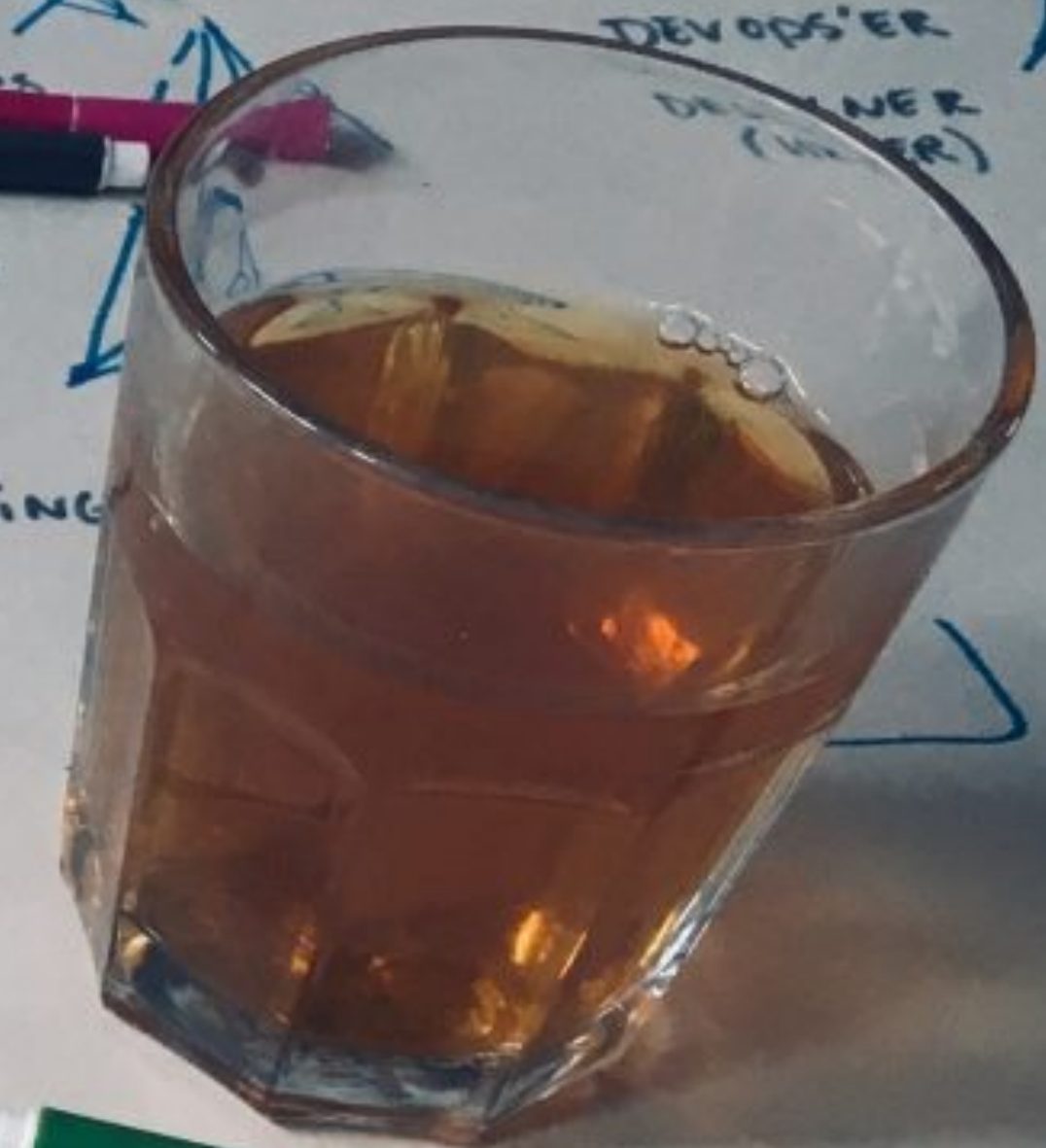
DEVELOP'S

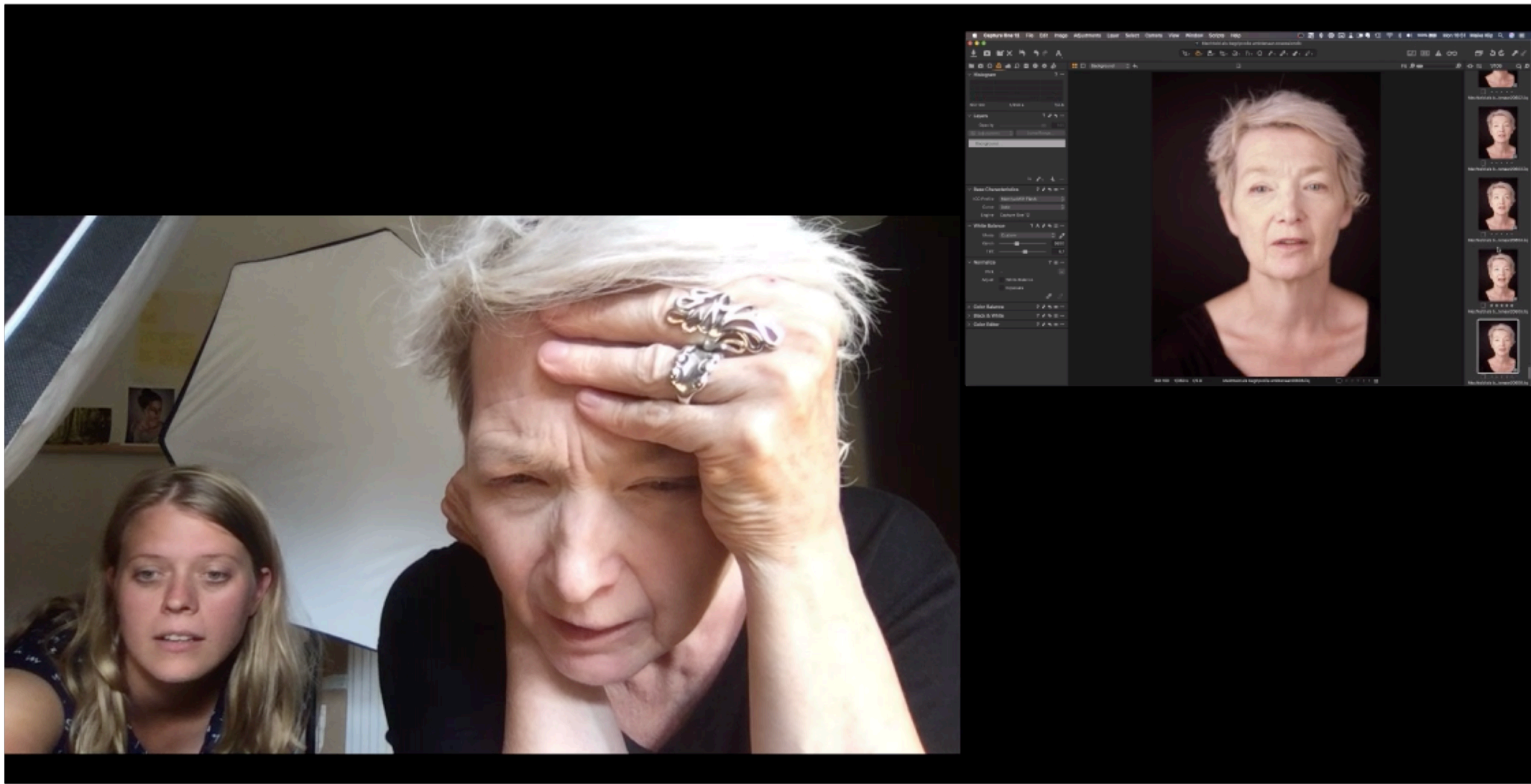
DESIGNER
(UI/UX)

PRODUCT
BUSINESS

WERKT WEL

usability







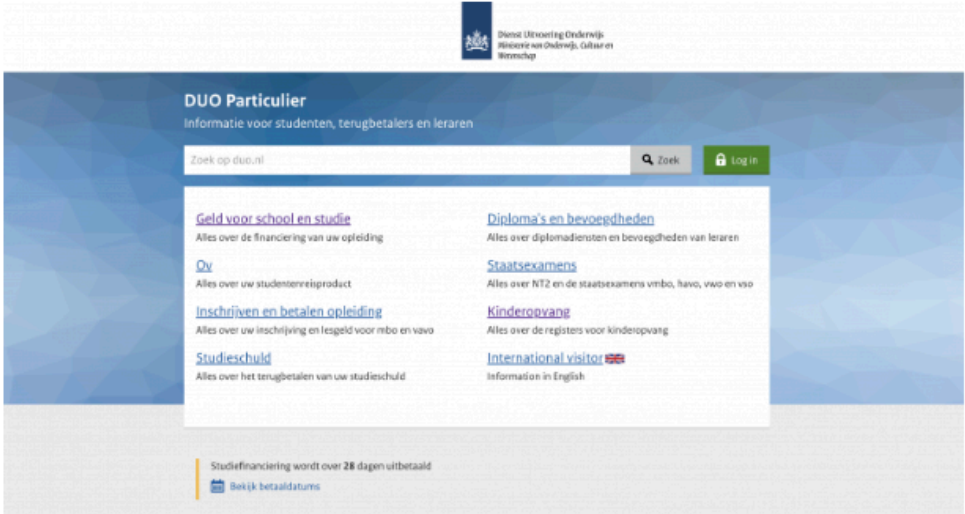
// Begripvolle ambtenaren augustus 27, 2019

Hessel als begripvolle ambtenaar



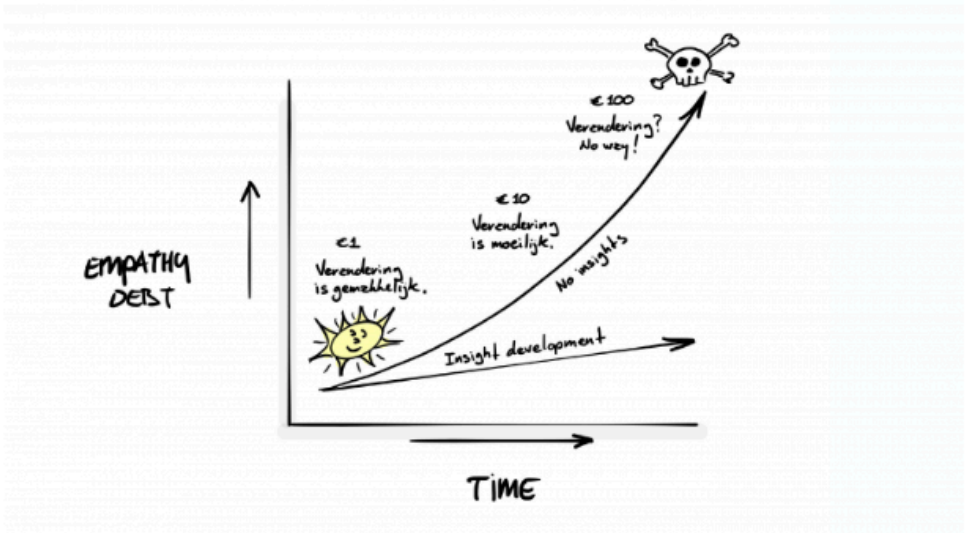
// Begripvolle ambtenaren augustus 12, 2019

Mechteld als begripvolle ambtenaar



// De doelgroep van DUO augustus 27, 2019

Waarom blijven studenten bellen?



// Een veranderende organisatie augustus 17, 2019

De empathieschuld aflossen



Welkom op mijn researchblog

Hi, ik ben Maike Klip. Ik werk als UX 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

- Begripvolle ambtenaren
- De doelgroep van DUO
- Een veranderende organisatie



Maike Klip

@manuelame

maike.klip@duo.nl

Lees verder op klipklaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip