

when you work in design/tech

you work in politics

let me tell you why



Maike Klip

maike@klipklaar.nl

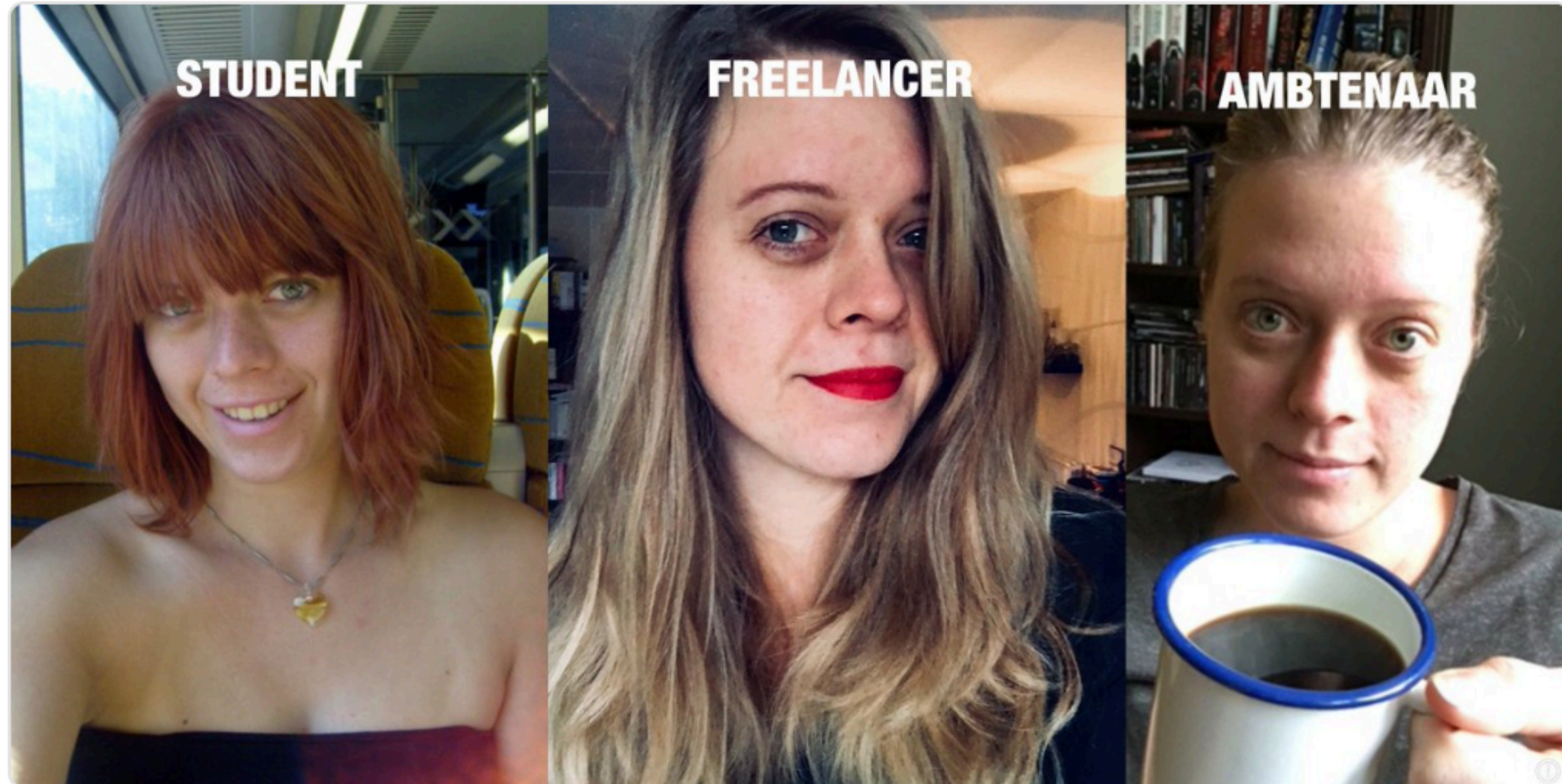
@manuelame

Research blog: klipklaar.nl

Slides: noti.st/maikekclip



Maike Klip @manuelame · Feb 12







DUO Particulier

Informatie voor studenten, terugbetalers en leraren

Zoek op duo.nl

 Zoek

 Log in

[Geld voor school en studie](#)

Financiering van uw opleiding

[Ov](#)

Uw studentenreisproduct

[Inschrijven en betalen opleiding](#)

Uw inschrijving en lesgeld voor mbo en vavo

[Persoonlijke gegevens wijzigen](#)

Verhuizing, rekeningnummer, relatie, betaalwijze

[Studieschuld](#)

Terugbetalen van uw studieschuld

[Diploma's en bevoegdheden](#)

Diplomadiensten en bevoegdheden van leraren

[Staatsexamens](#)

NT2 en staatsexamens vmbo, havo, vwo en vso

[Kinderopvang](#)

Registers voor kinderopvang

[International visitor](#)

Information in English

"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 🗨️

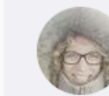
👍 😂 ❤️ 2,7 duizend

Chronologisch ▼

20 keer gedeeld

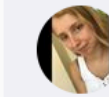
5,7 duizend opmerkingen

Eerdere opmerkingen weergeven



Sijske Snip Wiljan Snip 👍 1

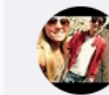
Leuk · Beantwoorden · 6 w



Romee Kip Dit ben ik Lysanne Quinty Fleur

Leuk · Beantwoorden · 4 w

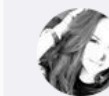
👍 😂 3



Kevin Jie A Sang Willem Erren

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 1

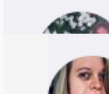


Chimène Reimerink Colin Bruinewoud Ivanka Vennedunker

Leuk · Beantwoorden · 5 d

👍 2

➦ 2 antwoorden



Schrijf een opmerking...





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

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

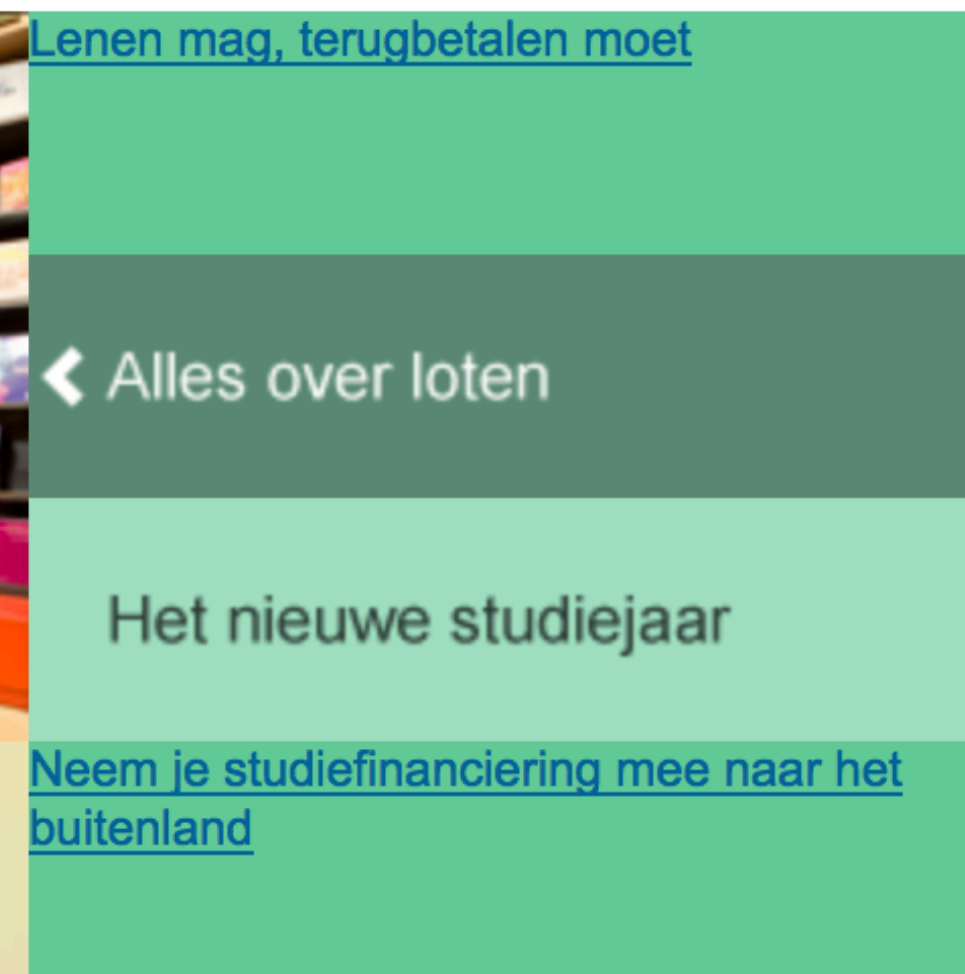
[Lerarenbeurs](#) - [Tegemoetkoming](#) - [Extra prestatiebeurs](#)

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](#).

Studiefinanciering

Betaaldata
Rekenhulp

OV-Studentenkaart

Afhalen
Studenten OV-chipkaart

Studieschuld

Rekenhulp
Wanneer terugbetalen?

Diploma's

Diploma kwijt
Erkenning van mijn diploma



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



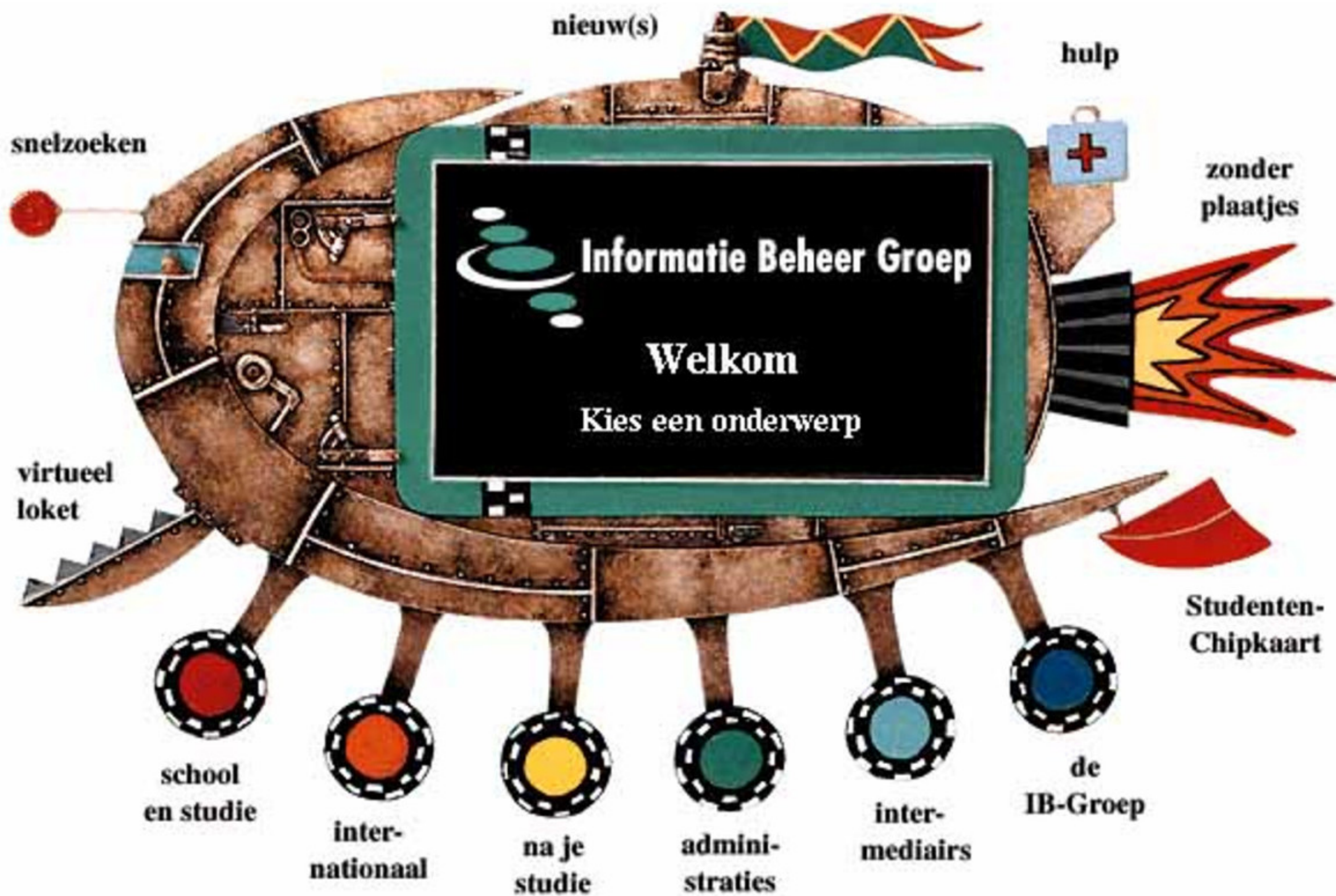
Wie we zijn,
wat we doen,
vacatures en
perszaken

Voor onderwijs-
instellingen



Over het
uitwisselen van
gegevens met
onderwijs-
instellingen

International
Visitors



BEDRIJFSANALIST

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

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 geïntendeerd. 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.

Jean
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

DOMEIN- ARCHITECT

A R C H I T E C T U U R H O O R T T E
O N T S T A A N D O O R L U I S T E R E N

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: hè, 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

B E G R I P V O L Z I J N I S A L T I J D
P O S I T I E F B L I J V E N . O O K
A L S D E O R G A N I S A T I E
A A N J E T R E K T

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 je zelf graag anders zou willen zien. Het politieke spelveld kent veel verschillende belangen.

Ros
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



Afspelen (k)



Je bent in de buurt geweest van iemand met het virus

Je hebt 5 dagen geleden (maandag 1 juni)
extra kans op besmetting gelopen

[Wat kan ik nu doen?](#)

[Melding verwijderen](#)



Over de app

Bekijk hoe de app werkt en wat dit voor je
privacy betekent



Ik heb een melding gekregen

Lees wat je kunt doen nadat iemand
nadenkt het virus blijkt te hebben







government

compassionate
connection

citizens

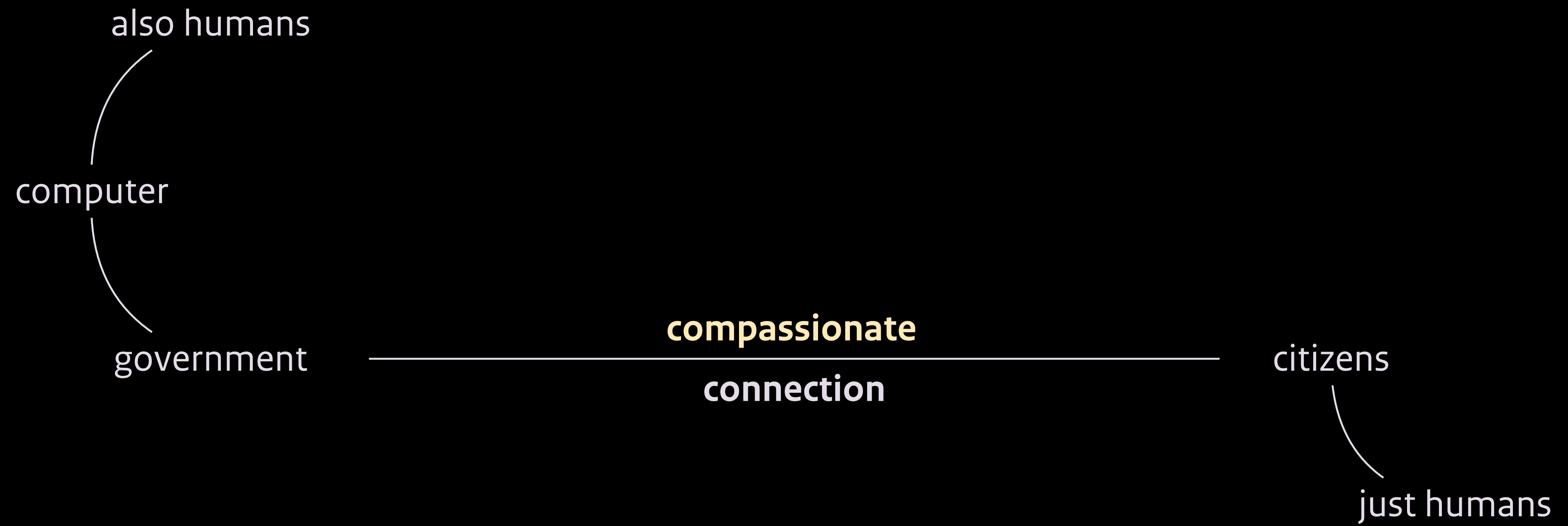
computer

government

compassionate
connection

citizens

just humans



The government has become a machine.

Ombudsman Reinier van Zutphen: The government built systems that are not doing the right thing.



Trouw



Interview Reinier van Zutphen

‘De overheid is een machine geworden’



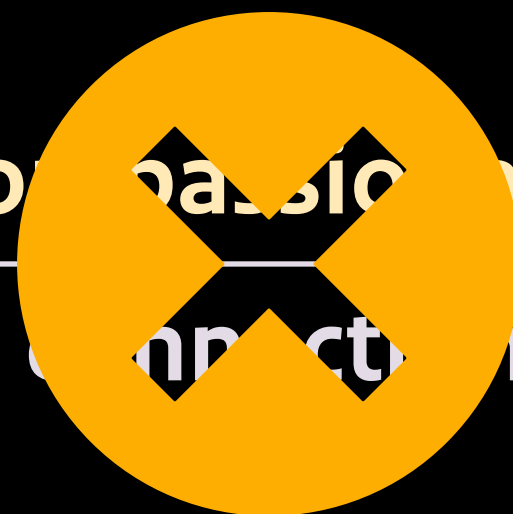
Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen: ‘Er zijn door de overheid systemen gebouwd die niet het goede doen’. Beeld Phil Nijhuis

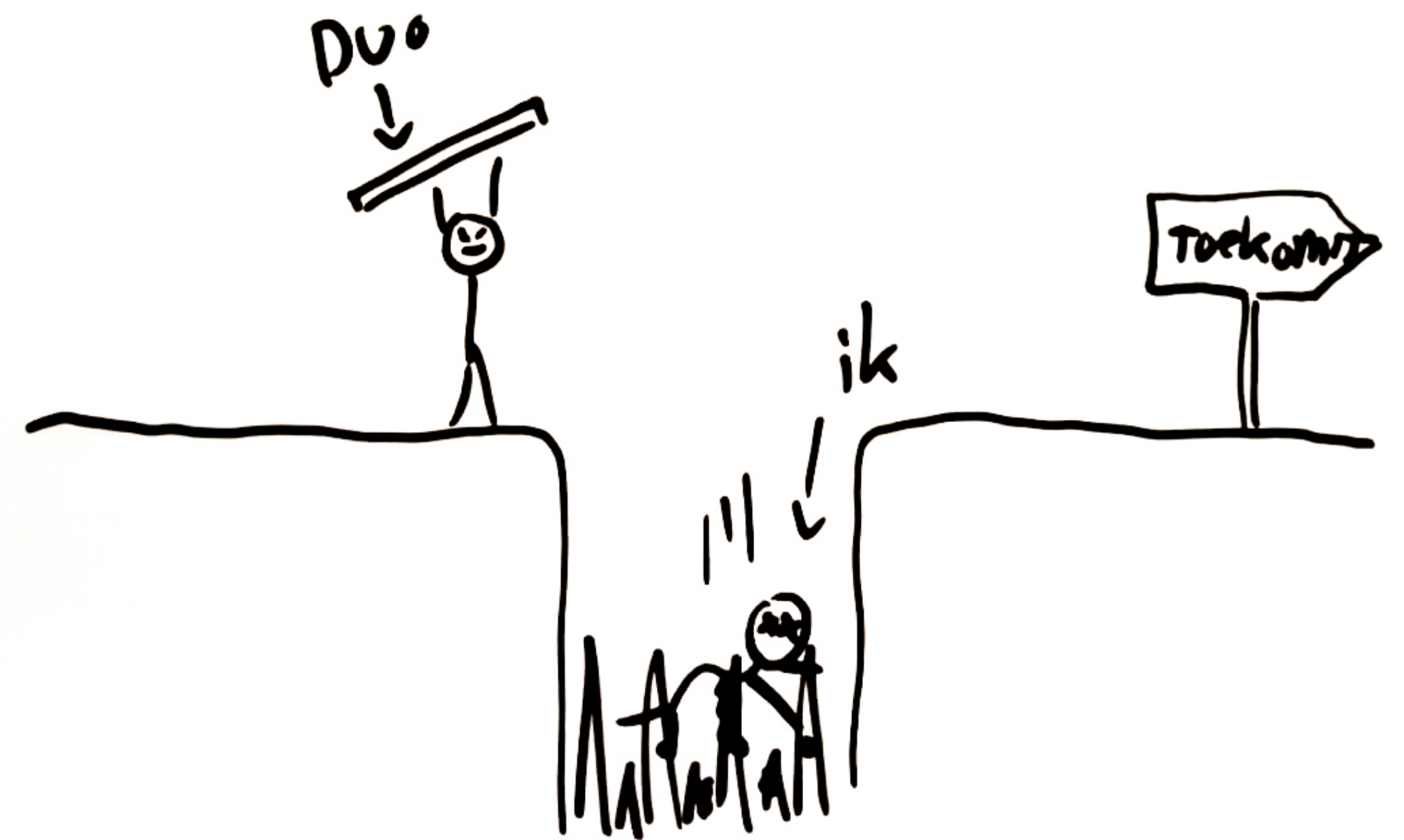
also humans

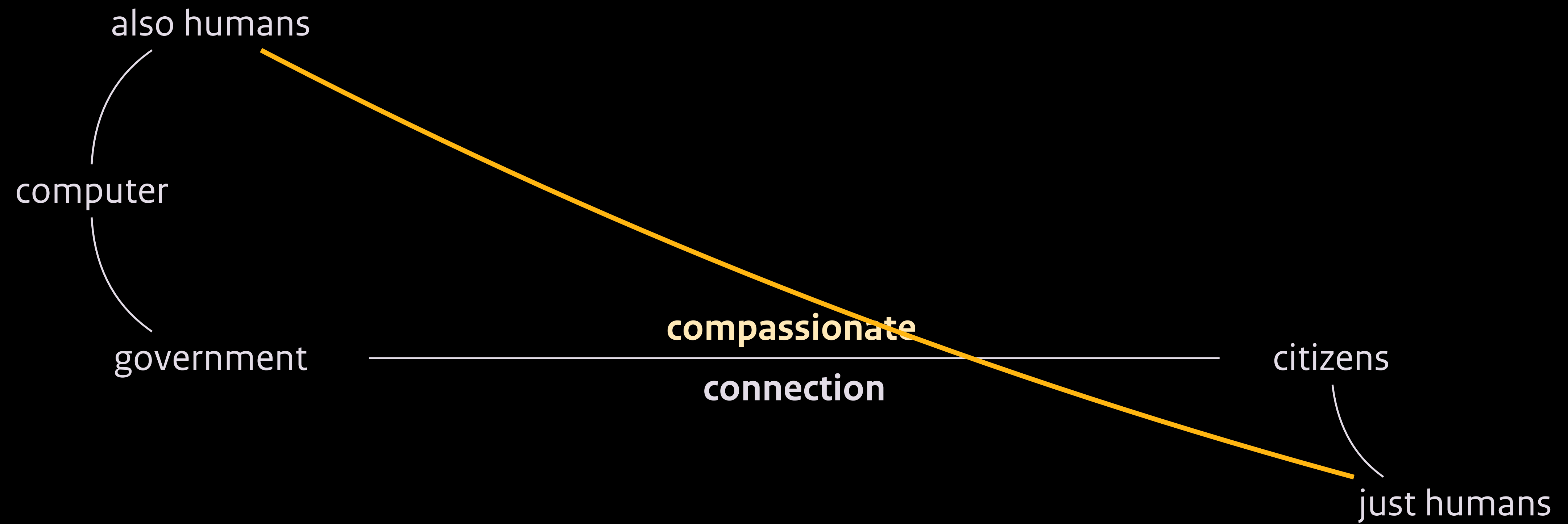
computer

just humans

computer











WET



LOKET

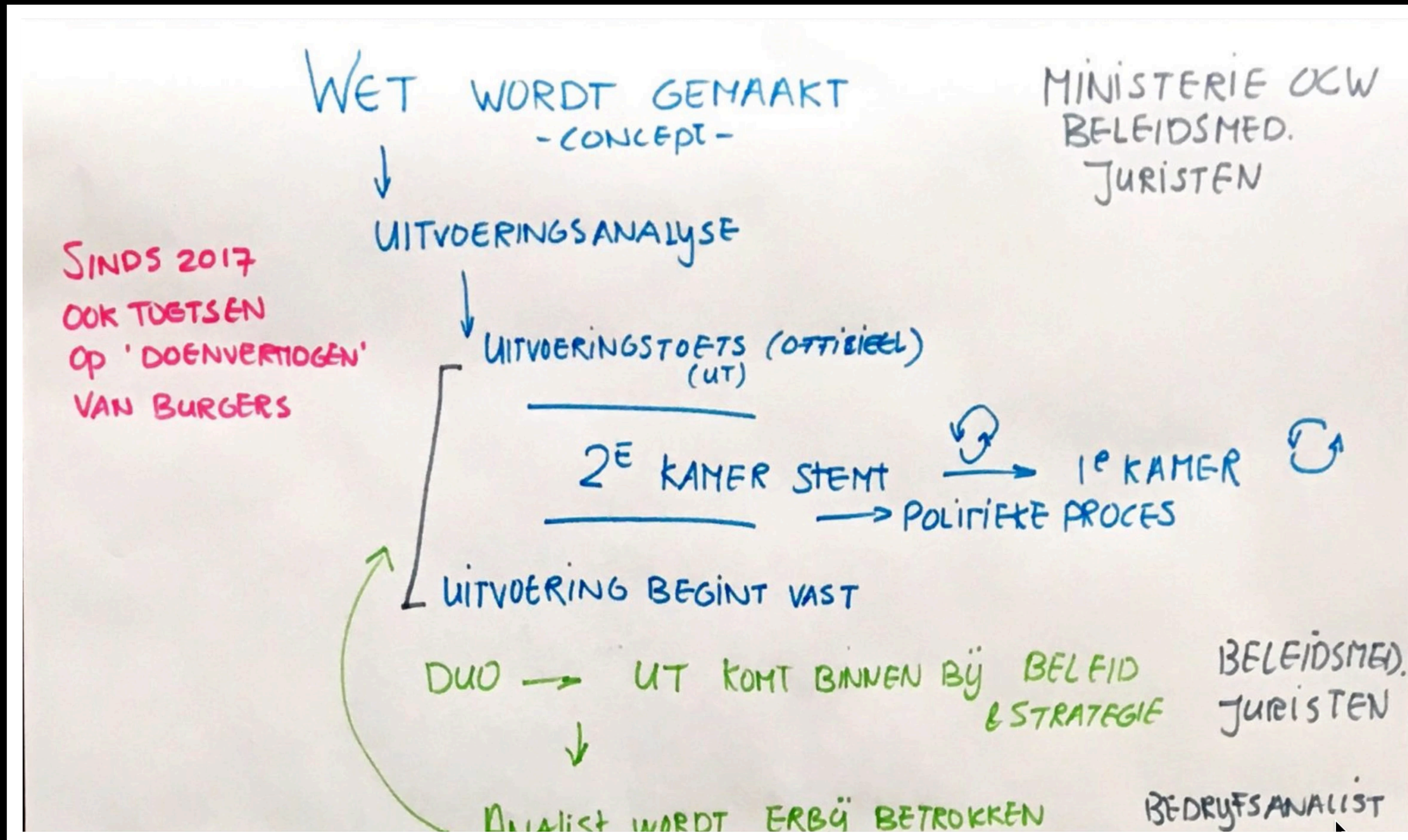


Technology is not a higher power, not a deity, nor is it something that arises by itself. Technologies are cultural artifacts.

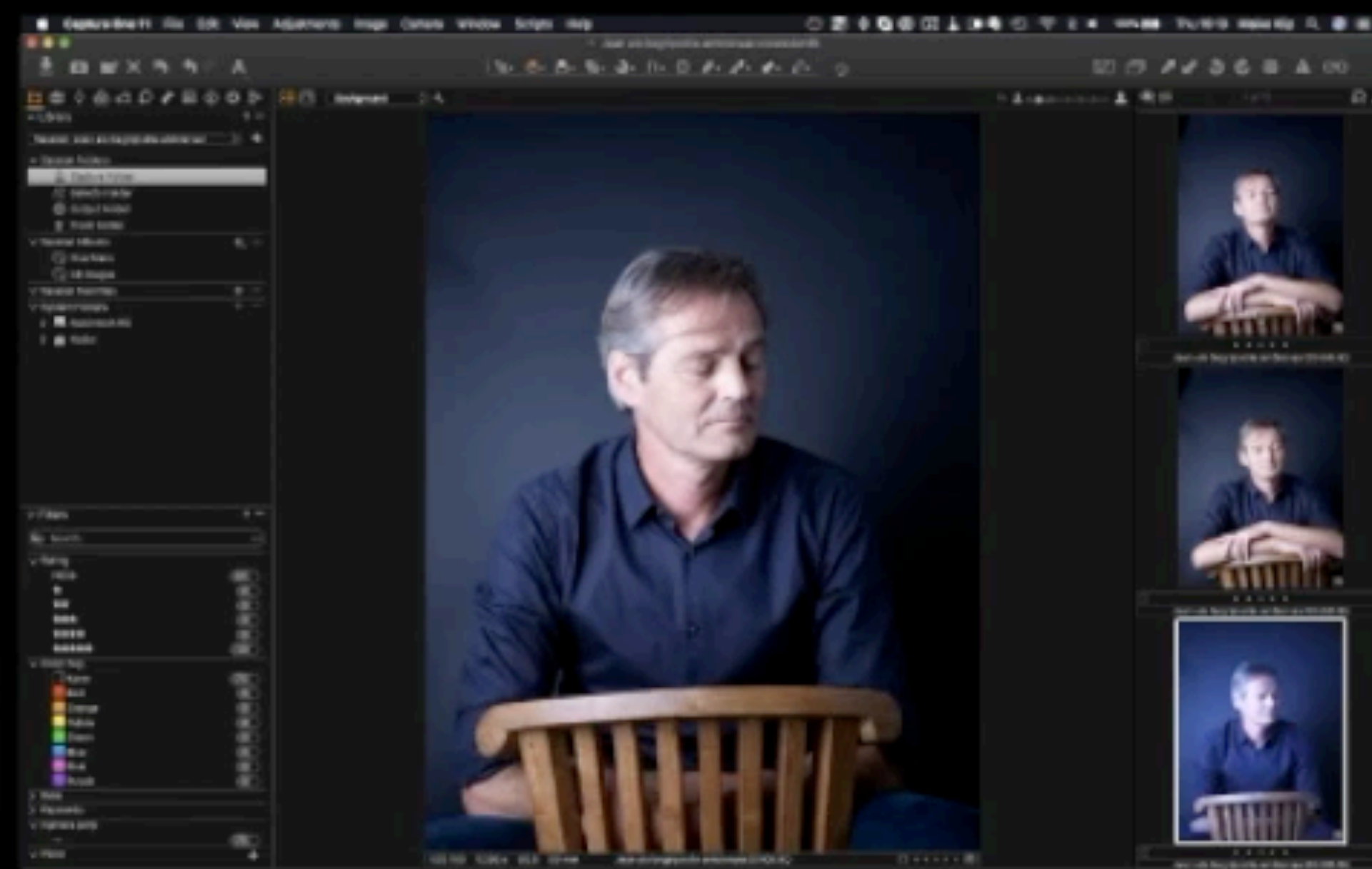
Technology is people work. We design technology and technology reflects our cultural and political values.

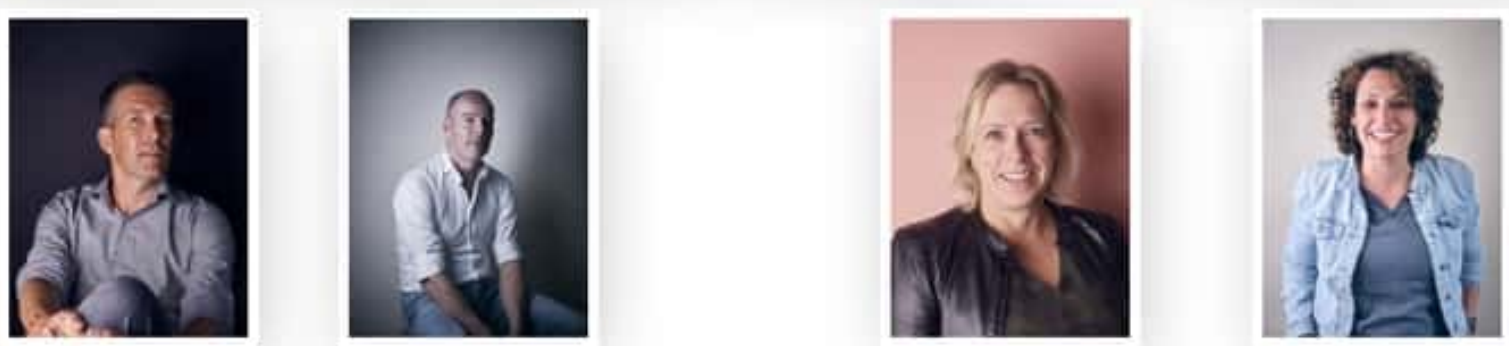
It matters what choices are made when developing technology and who is behind the drawing board.

Marleen Stikker in The internet is broken (2018)



Who are involved in the process from law to execution?






Ministeries
maken beleid




Tweede kamer




Het volk stemt




De burger

The dark patterns of government





toscanabanana

SHARE

October 25, 2021



Dutch childcare benefit scandal an urgent wake-up call to ban racist algorithms

Recently added

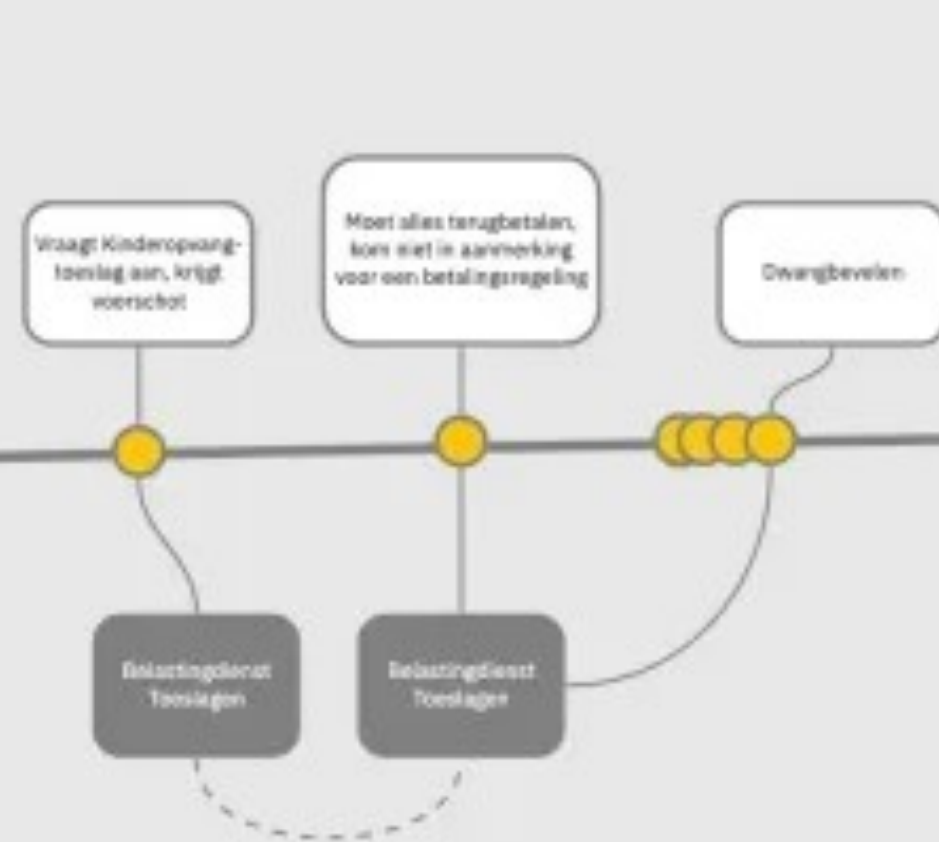
El Salvador: President Bukele engulfs

2014: EEN RUSTIG JAAR?

Dan kunnen we de tijd nemen om op een rij te zetten wat zich elk jaar herhaalt. Ik werk, mijn zoon gaat naar de kinderopvang. Ik vraag dus kinderopvangtoeslag aan.

Elk jaar krijg ik een voorschot, hier betaal ik de opvang van. En elk jaar krijg ik te horen dat ik van de voorgaande jaren het toch terug moet betalen. Ik vind dat ik wel recht heb, de Belastingdienst niet. En nooit krijg ik betalingsregelingen. Wel loonbeslag en dwangbevelen.

Dit herhaalt zich elk jaar... hoe zullen we dat op de tijdlijn visualiseren?

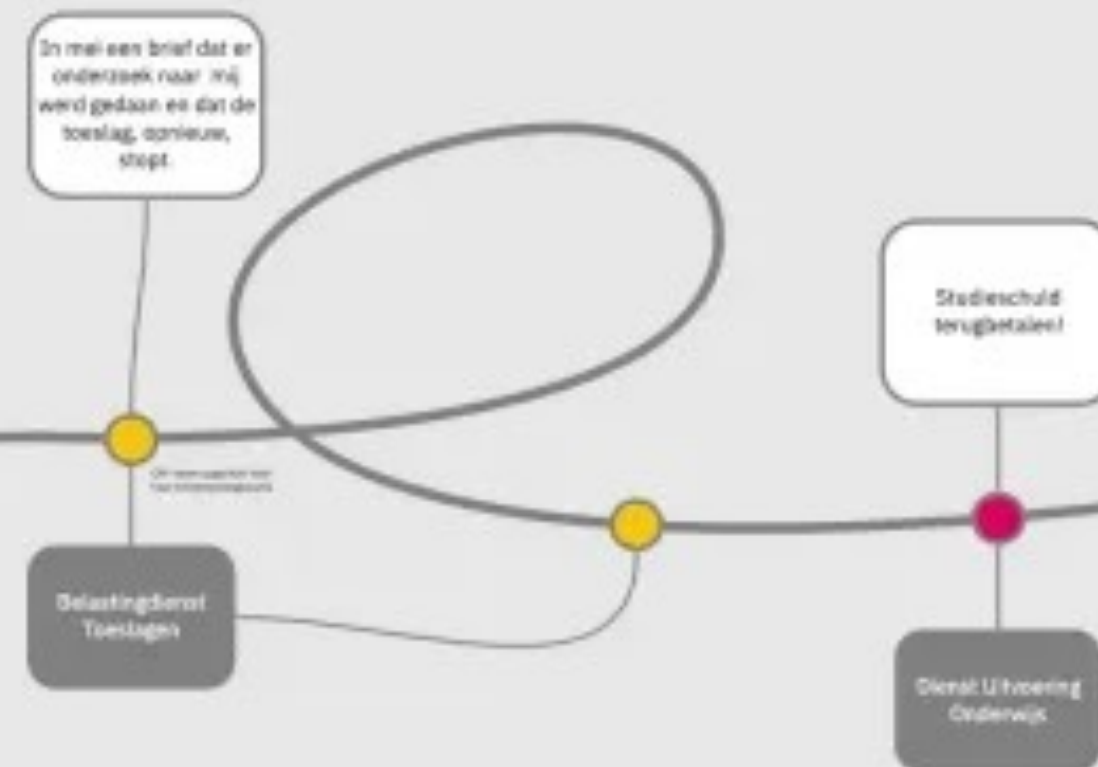


2015: EEN FRAUDEUR? IK?

De kinderopvang waar mijn zoon bij was, kreeg een boete. Het was de bedoeling dat de ouders geen boete kregen, maar ik krijg hem wel. Die boete werd meteen verrekend met de toeslag die ik elke maand kreeg.

In mei een brief: de Belastingdienst doet onderzoek naar mij. Mijn toeslag wordt helemaal stopgezet. Nu krijg ik niet alleen brieven met dwangbevelen; er komt ook nog eens een heel stuk minder geld binnen.

En: DUO klopt aan. Ik moet mijn studieschuld beginnen terug te betalen. Dat kan ik niet. DUO stuurt mij ook herinneringen, aanmaningen, en ga zo maar door.



2016: HELP!

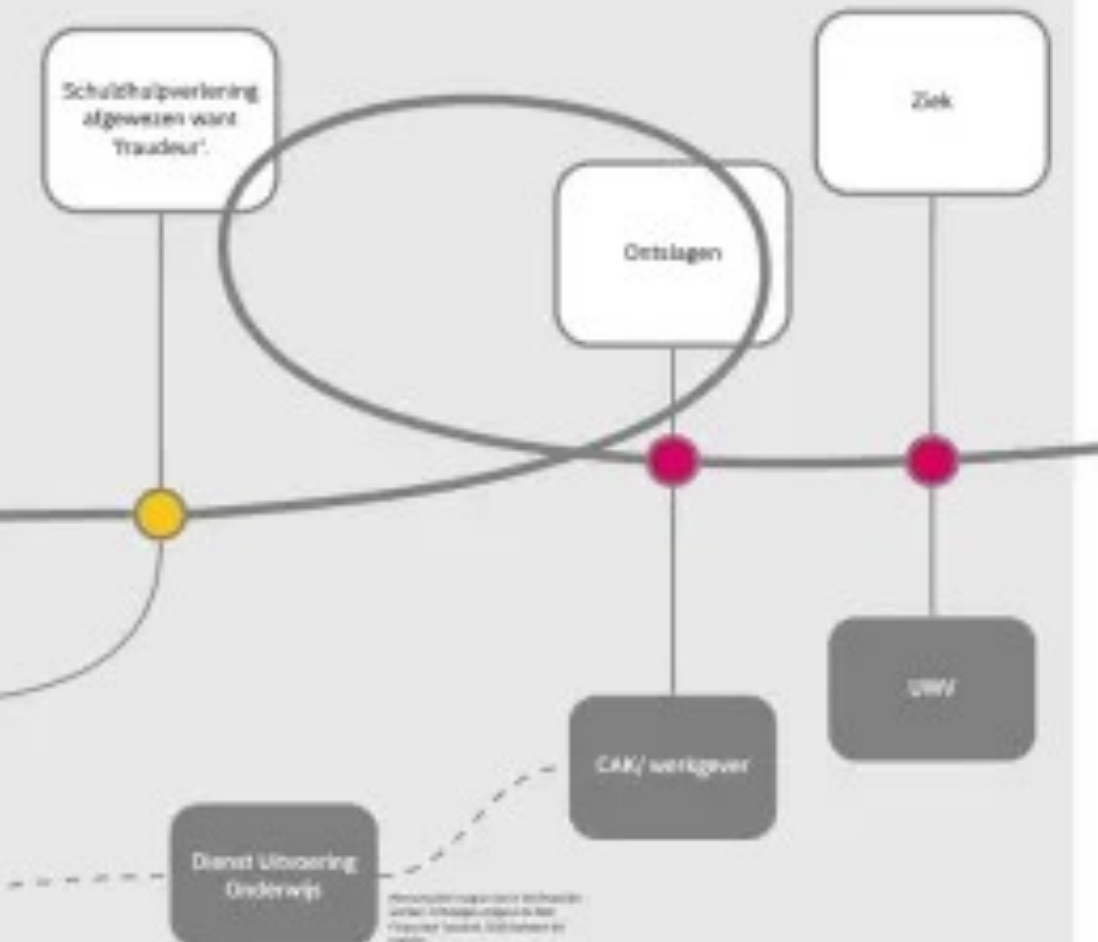
Mijn recht op toeslag stopt helemaal. Hoe moet ik nu werken? Mijn moeder springt bij en gaat overdag doordeweeks voor mijn zoon zorgen.

Financieel red ik het niet meer. Ik besluit schuldhulpverlening aan te vragen.



2017: DIT IS HET JAAR DAT DE BELASTINGDIENST ALLES GOED HAD KUNNEN MAKEN. DIT WAS HET JAAR VAN HET MEMO PALMEN. EN JUIST BIJ MIJ GING DIT JAAR ALLES MIS.

Als je als 'fraudeur' te boek staat bij een overheidsorganisatie dan sijpelt dat door naar allemaal. Ik verloor mijn baan. Ik zag het niet meer zitten. Ik werd ziek.





MINIPLAATJE
MET DE DIEREN
IN DE MAAND
NOVEMBER 2020.

IK MOET IETS DOEN
MAAR DE OVERHEID
HERKENNERT MIJ

IK MOET IETS DOEN
MAAR DE OVERHEID
HERKENNERT MIJ

GERATONATISEERDE
DIENSTEN
IK MOET IETS DOEN
MAAR DE OVERHEID
HERKENNERT MIJ

De 'troens' in Den Haag

Hans Geertzen
→ ACU

Tilki
Shornick

3 begun
- maatschappelijke loon
- federale loon - overheden
- operationeel verslag
- individuele relatie
- tussen budget & overheidstekort

generatie goed opgeleid / schuldenlast
- samenwerking duo / studententekort

Stijft aanpakken

Duo
Diploma reg. /
Studentenadministratie

in Quartaal
→ consistent at
Duo

GGD / Coona-
op

Uitvoert
belastingen
invoeren
belastingen

Diploma loon
niet de vooruit
gaande

Wat kan ik
verwachten met
dit ben ik
voor welke doelen?

Wettelijke
Belastingen
€147,15
steunbedrag

Belastingen
- belasting
- belasting
- belasting

Belastingen
- belasting
- belasting
- belasting

BBHB
Schuldig

aanleg kanalen
beveiligde
digitale kanalen
paspoort

gereguleerd
geen
geen
geen

aanleg kanalen
beveiligde
digitale kanalen
paspoort

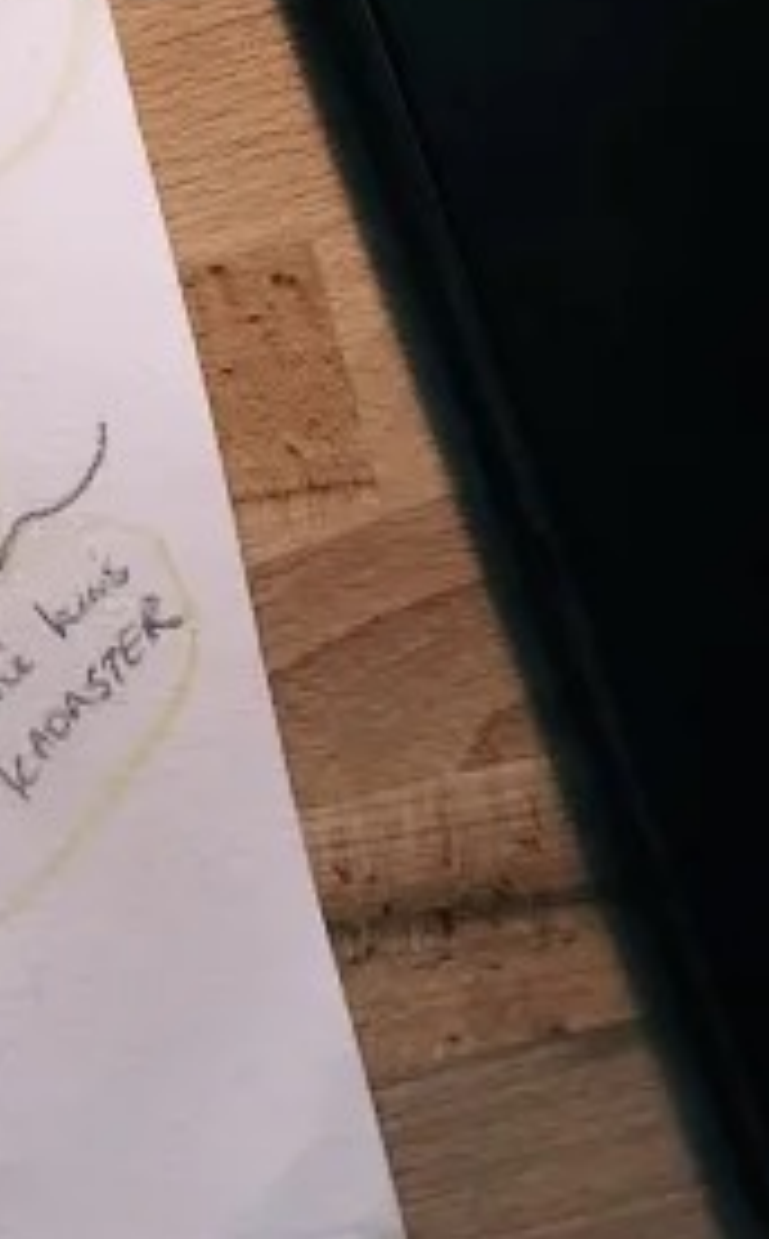
Beit
Generale
Paspoortregistratie
digitale overzichten
factuur op papier
betalen bank

Registratie
verhuur
RDW

Registratie
verhuur
RDW

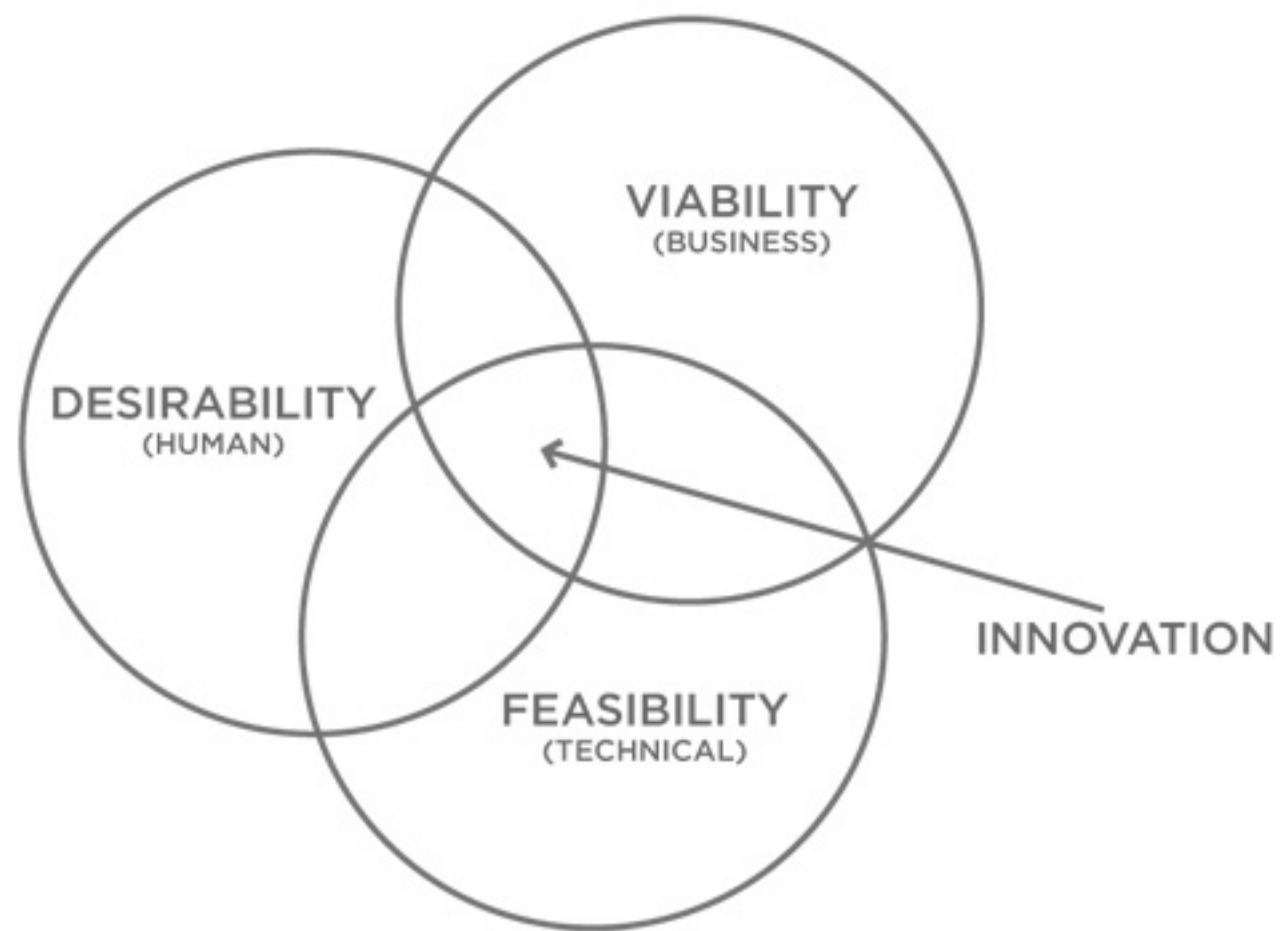
Registratie
verhuur
RDW

Registratie
verhuur
RDW



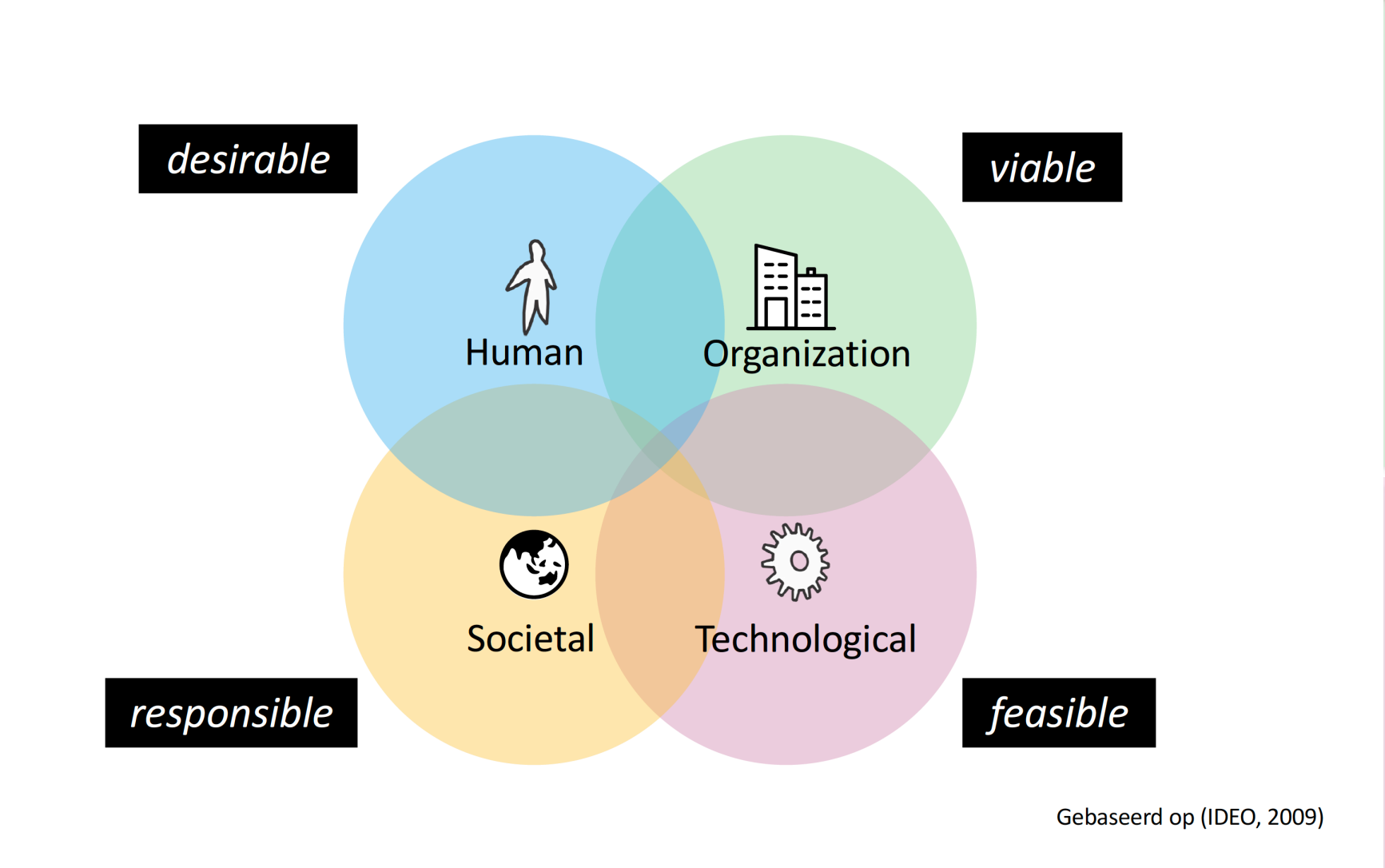
desirable

viable



responsible

feasible





PiggyInTheMirror 
@MirrorPiggy

De SNN subsidie van 10.000 euro houdt zo'n beetje het midden tussen de Postcodeloterij en de Hunger Games.

[Translate Tweet](#)

8:56 AM · Jan 10, 2022 · Twitter Web App

10 Retweets 2 Quote Tweets 52 Likes

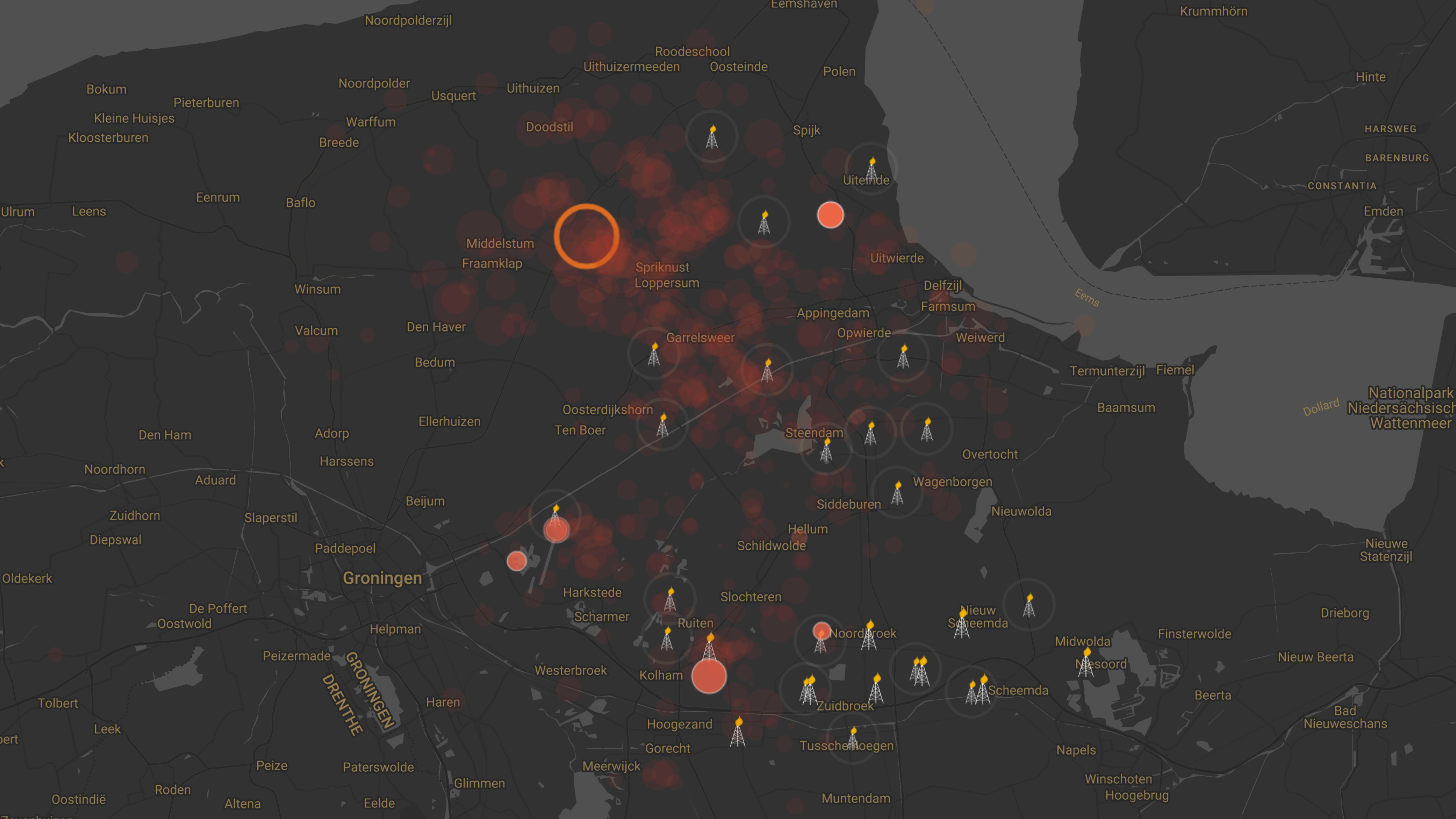


HansFF @degraaffhj · Jan 11

Replying to [@tristanbraakman](#)

Niet gelukt. Alles ingescand, op tijd aangemeld en toen we aan de beurt waren gaf [#digid](#) een fout melding..op nieuw aansluiten in de rij..pot leeg..wel mail gestuurd aan @HetSSN met bewijs van de meldingen...(Wie weet...)









Nicole van Eijkern

@NicolevEijkern



En daar wordt weer 100 jaar historie met het Groningerland gelijk gemaakt 😭

[Translate Tweet](#)

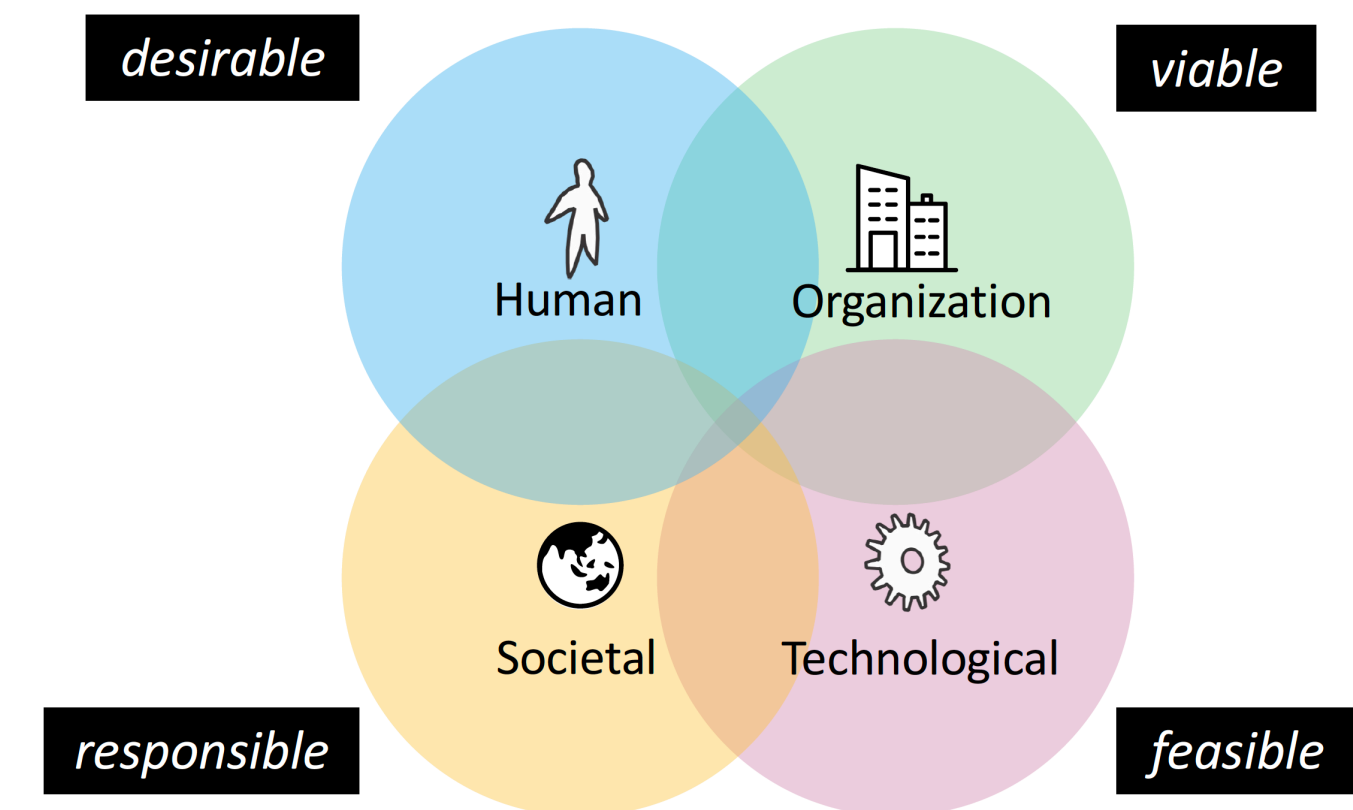


11:14 AM · Sep 29, 2021 · Twitter for Android

15 Retweets **5** Quote Tweets **23** Likes

safety and future perspective

a lot of funding, for example a subsidy of 10.000€ with a few conditions

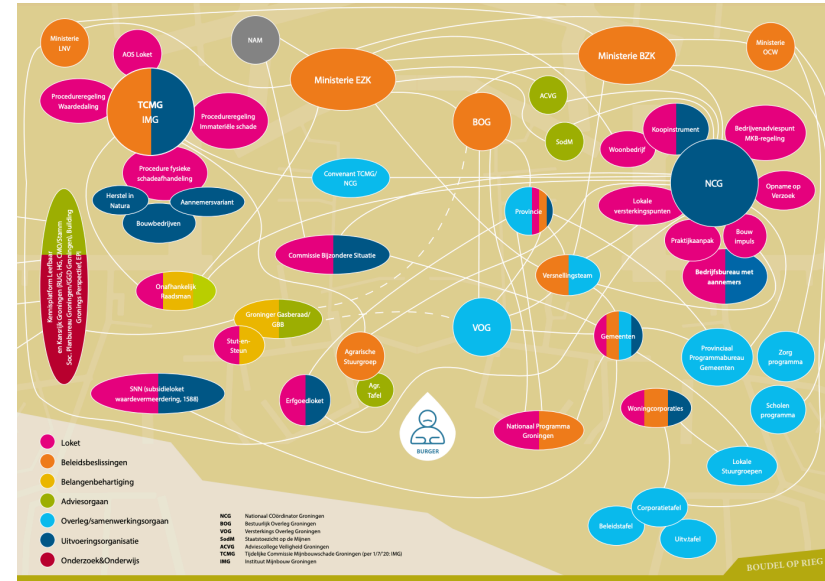


Gebaseerd op (IDEO, 2009)

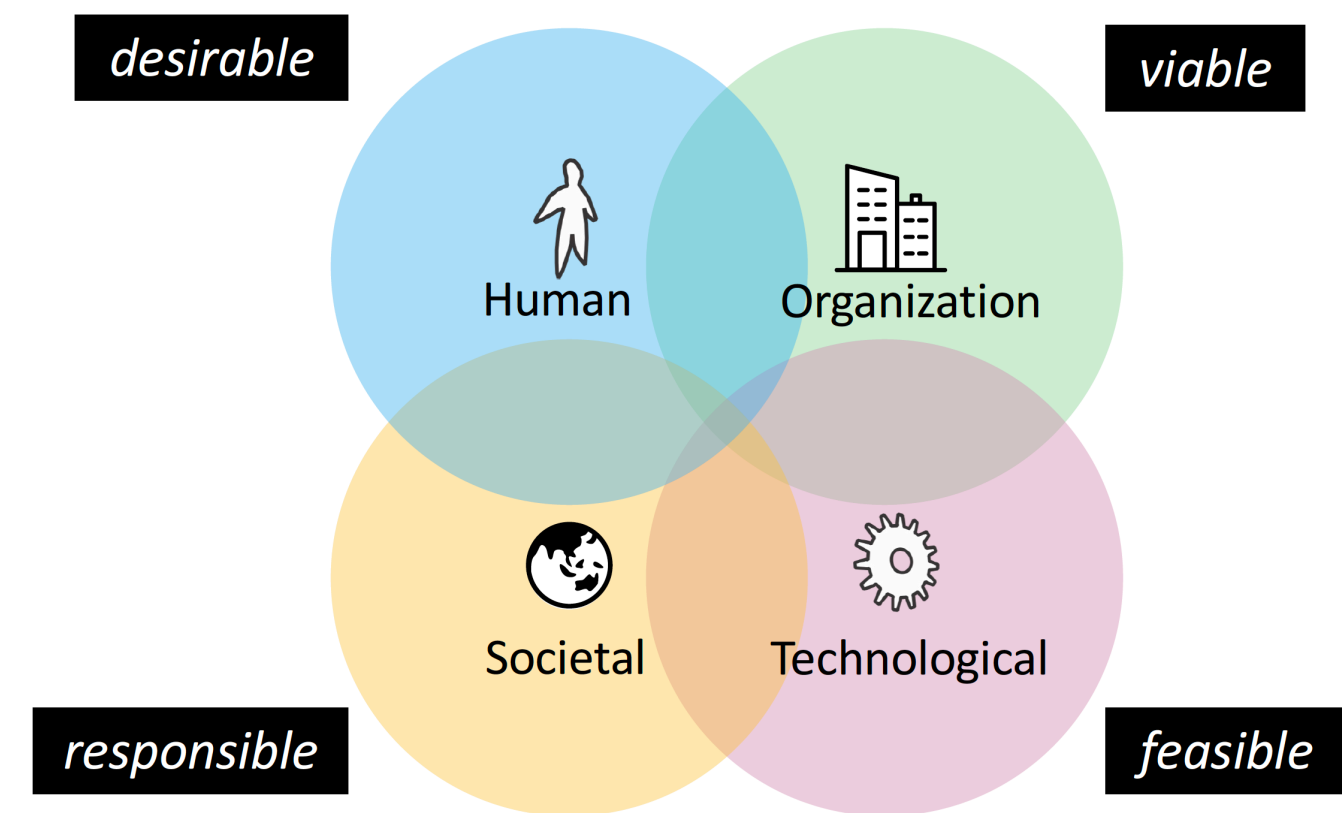


safety and future perspective

a subsidy of 10.000€ with a few conditions



SNN



Gebaseerd op (IDEO, 2009)



SUBSIDIE VERDUURZAMING EN VERBETERING GRONINGEN – € 10.000

AANVRAGEN

AANGEVRAAGD

[Home](#) > [Subsidies voor particulieren](#) > [Subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen – € 10.000](#)

Derde ronde subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen - € 10.000

De subsidie gaat vanaf 6 juli 2022 in stappen – per gemeente – open. Vanaf dat moment kan je een subsidieaanvraag indienen.

Voldoende geld en voldoende tijd

Er is voldoende geld beschikbaar voor iedereen die in aanmerking komt voor deze subsidie. Ben je op (zomer)vakantie op het moment dat de subsidie in jouw gemeente start? Geen zorgen, je hebt ruim drie jaar de tijd - tot en met 31 december 2025 - om jouw aanvraag te doen en vier jaar de tijd om de





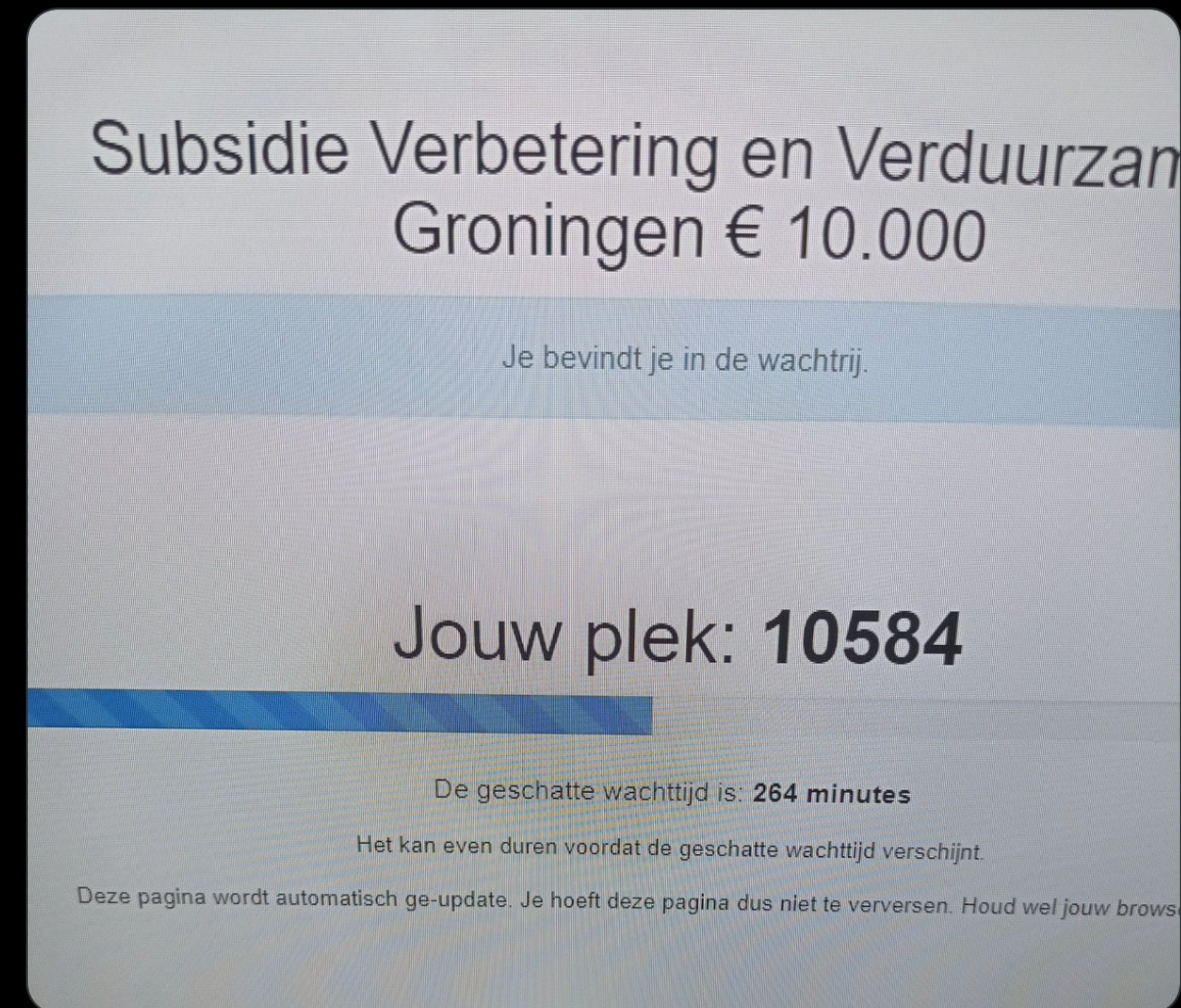
Jacqueline
@JackyStaal



Replying to [@tristanbraakman](#)

Foto van 16:30, in de wachtrij tot 23:59 en toen was de pot leeg. Hele dag voor niets. 😭

[Translate Tweet](#)

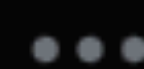


7:43 AM · Jan 11, 2022 · Twitter for Android





Suzannep @Suzanne_pals · Jan 11



Replying to [@tristanbraakman](#) and [@112groningennl](#)

Niet gelukt. 9.07 ingelogd op plek 38000. Om 17.00 terug gezet naar een hogere plek. En vannacht om half 3 op plek 3405 eruit gegoooid. Bizar voor woorden. 🤔



2



3



Mijn aanvragen

Uitloggen

Verdiepingsvragen

Vul de vragen hieronder in zodat wij jouw aanvraag beter kunnen behandelen.

Zijn de maatregelen waarvoor je subsidie aanvraagt al uitgevoerd? *

☐ Ja

☐ Nee

☒ Beide antwoorden zijn van toepassing

Heb je al (gedeeltelijk) subsidie verkregen voor de maatregelen die je in deze aanvraag declareert? *

☐ Ja

☒ Nee

Hoe ben je in aanraking gekomen met deze regeling? Via: *

☐ Bewonersbegeleider / NCG

☐ Groninger Dorpen

☒ Eigen netwerk

☐ Zoekmachine (bijvoorbeeld Google of Bing)

☐ (Online) advertentie

☐ Sociale media (bijvoorbeeld Facebook, LinkedIn of Twitter)

☐ Nieuwsbrief SNN

☐ Website of nieuwsbrief van andere organisatie

☐ Bezoek aan een beurs

☐ Geen van bovenstaande

Mogen wij contact met je opnemen voor communicatiedoeleinden? *

☐ Ja

☒ Nee

« Vorige stap

Volgende stap »

Quickscan

Verdiepingsvragen

NAW gegevens

Maatregelen

Bijlagen

Controleren en bevestigen

Aanvraag ingediend

regelingen

Mijn aanvragen

Uitloggen

NAW gegevens

Voer hier jouw NAW gegevens in.

Ben je eigenaar van een tweede woning die in het postcodegebied ligt, maar bevindt je eigen adres zich niet in het postcodegebied? Vul dan hieronder de adresgegevens in van de woning waarvoor je een aanvraag indient. Omdat je een digitale aanvraag indient, verloopt alle communicatie via de mail.

Gegevens aanvrager

Voorletter(s) *

S

Tussenvoegsel

Achternaam *

Geslacht *

☐ Man

☒ Vrouw

E-mailadres

Telefoonnummer privé *

Telefoonnummer werk

Rekeningnummer (IBAN) *

BIC

Adres

Postcode *

Huisnummer *

Straat *

Plaats *

« Vorige stap

Volgende stap »

Quickscan

Verdiepingsvragen

NAW gegevens

Maatregelen

Bijlagen

Controleren en bevestigen

Aanvraag ingediend

Een product van SNN | Toegankelijkheidsverklaring | Responsible disclosure

Een product van SNN | Toegankelijkheidsverklaring | Responsible disclosure

Volgende stap »

- Uitloggen

Van reeds uitgevoerde maatregel(en).

Zijn de maatregelen waarvoor je subsidie aanvraagt al uitgevoerd?

Aanvraag ingediend

of verbetering panelen	
Totaal	€ 13.086,00
Gevraagde subsidie	
Gevraagde subsidie	€ 10.000,00

Bijlagen

Prijsopgave van de gekozen maatregelen	Schatting kosten t.b.v. subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen.pdf Afspraak herstel buitengevel Zetstra.pdf Offerte dakwerkzaamheden Zetstra.pdf Overeenkomst zonnepanelen met Zon Slim.pdf
Factuur	Factuur Zetstra.pdf
Betalingsbewijs	Betaalbewijs factuur Zetstra.pdf
Foto bankpas of kopie bankafschrift	Bankpas.pdf

Opmerkingen

Als u opmerkingen heeft bij uw aanvraag kunt u deze in onderstaand tekstvak plaatsen.

Controleren en bevestigen

- ☒ Hierbij bevestig ik dat ik de aanvraag naar waarheid en volledig heb ingevuld
- ☒ Ik ga akkoord met de privacyverklaring van het SNN die is weergegeven op de website van het SNN: <https://www.snn.nl/privacy-statement/>

« Vorige stap

Aanvraag versturen



SNN
SAMENWERKINGSVERBAND
WOORD-NEDERLAND



S. Smit

 Uitloggen

 Dashboard

 Beschikbare regelingen

 Mijn aanvragen

 Uitloggen

SUBSIDIEREGELING VERDUURZAMING EN VERBETERING GRONINGEN (VVG) - € 10.000 AANVRAGEN

Aanvraag ingediend

Uw aanvraag voor de Subsidieregeling Verduurzaming en Verbetering Groningen (VVG) - € 10.000 is succesvol verstuurd

Je aanvraag is bij ons ingediend. Je wordt door ons per e-mail op de hoogte gehouden over de behandeling van je aanvraag. Het is dus van belang dat je jouw mailbox goed in de gaten houdt.

Op [het persoonlijke eLoket](#) vindt je meer informatie over de behandeling van je aanvraag. Heb je nog vragen? Wij helpen je graag verder. Je kunt ons bereiken op werkdagen op telefoonnummer (050)5224 924.

Quickscan

Verdiepingsvragen

NAW gegevens

Maatregelen

Bijlagen

Controleren en bevestigen

Aanvraag ingediend



wimkeizer @wimkeizer1950 · Jan 11



Replying to [@tristanbraakman](#) and [@remyvanmannekes](#)

Vanaf 08.15 beziggeweest, mocht om 18.30 inloggen.... Bijlagebestand met berekening bleek meer dan 5 mb te zijn en was te groot, geweigerd. Geen idee hoe ik zo iets kleiner kon krijgen....Doei aanvraag.



5



5



9





SNN @HetSNN · Jan 11



Op maandagavond 10 januari 2022 is het subsidieplafond bereikt voor de subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen €10.000. Het is vanaf nu niet meer mogelijk om deze subsidie aan te vragen.



snn.nl

Subsidieplafond bereikt subsidie Verduurzaming & ...

Op maandagavond 10 januari 2022 is het subsidieplafond bereikt voor de subsidie ...



50



62



8



Annelies Hofstede



@ahofstede

Replying to [@HetSNN](#)

Ik sta sinds 8:30 uur vanmorgen in de digitale rij (het is nu 0:18). onafgebroken, de hond niet zelf uitgelaten, in de werkkamer gegeten, een werkdag opgegeven en wacht tot ver na bedtijd en dan deze tweet? Er klopt gewoon echt iets niet met de volgorde. 🤔 #SNN

[Translate Tweet](#)

12:19 AM · Jan 11, 2022 · Twitter Web App

23 Retweets 2 Quote Tweets 54 Likes

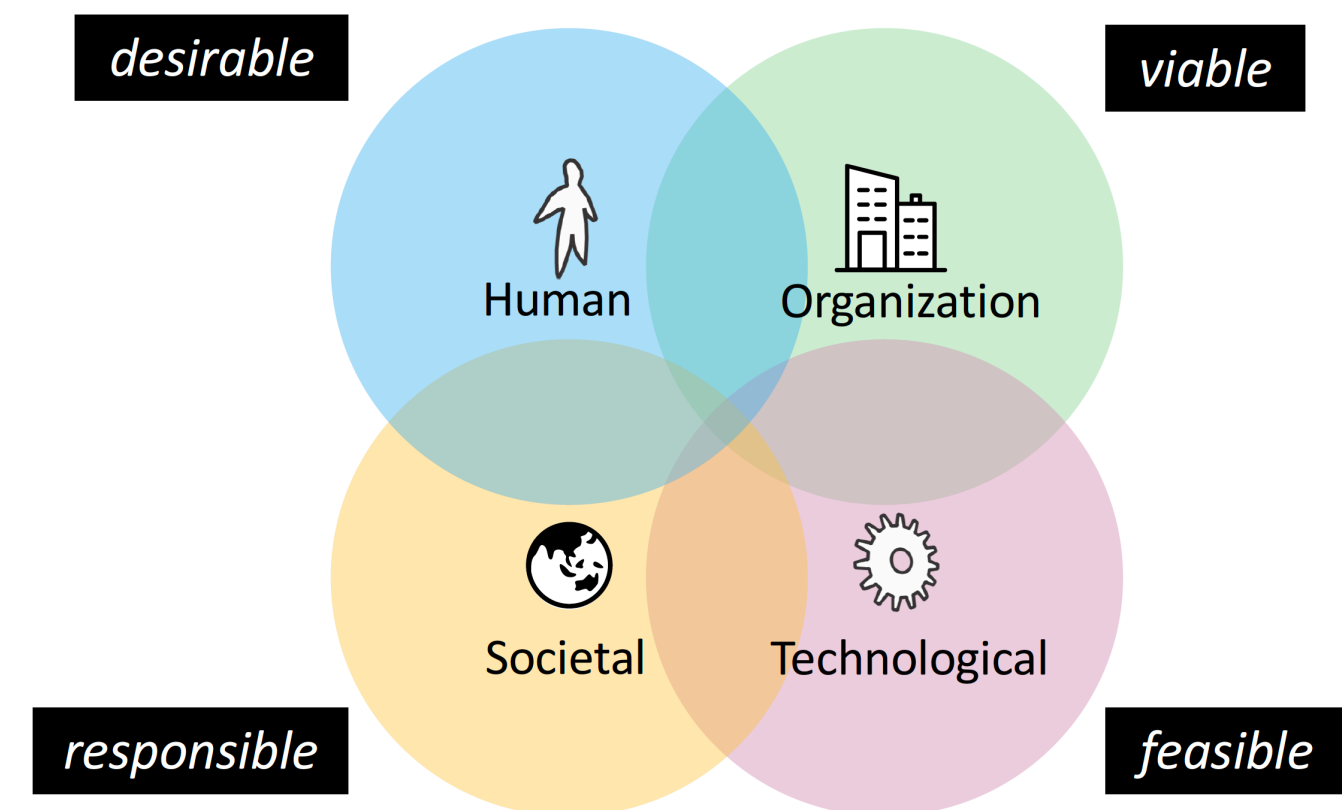
safety and future perspective

a subsidy of 10.000€ with a few conditions

SNN and local government

an online form

high expectations, long waiting lines and anxiety



Gebaseerd op (IDEO, 2009)



[Home](#) / [Nieuws](#) / Waarschuwing voor oplichters rondom subsidie Verduurzaming en Verbetering Groningen € 10.000

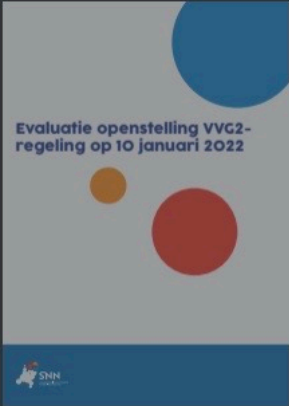


WAARSCHUWING VOOR OPLICHTERS RONDOM SUBSIDIE VERDUURZAMING EN VERBETERING GRONINGEN € 10.000

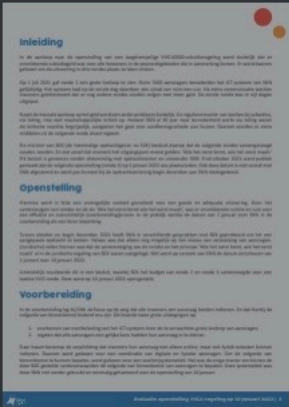
26 - 11 - 2021

De gemeente Eemsdelta waarschuwt inwoners voor personen die (tegen betaling) hulp aanbieden bij het aanvragen van subsidies of offertes voor het verbeteren van de woning. Ze misleiden de aanvragers door te zeggen dat ze van de gemeente of Samenwerkingsverband Noord-Nederland (SNN) zijn, terwijl dat niet zo is. Dat schrijft de [NOS](#). Ook in gemeente Midden-Groningen zijn meldingen bij de politie binnengekomen.

De subsidie Verbetering en Verduurzaming Groningen € 10.000 is vanaf 10 januari bij ons aan te vragen. Op onze website vind je alle informatie over [deze subsidie](#) en over het aanvraagproces. Ook vind je hier een rubriek [Veelgestelde Vragen](#) die je kan helpen met het invullen van je aanvraag. Bovendien zijn we altijd bereikbaar voor vragen en hulp. Maar wij zullen je **nooit uit onszelf persoonlijk of telefonisch benaderen om**



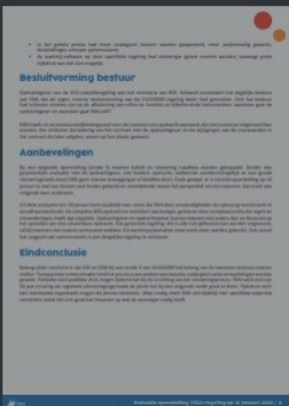
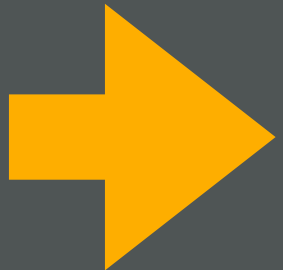
1



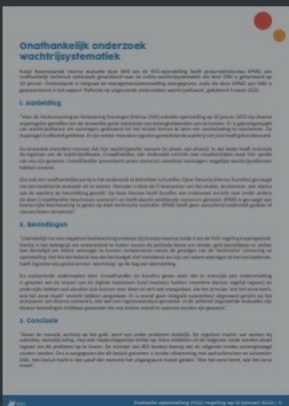
2



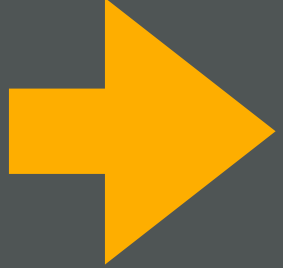
3



4



5



Had dit anders gekund? En welke lessen trekt SNN hier uit?

Evaluatie

Een interne feitenanalyse en evaluatie leiden tot de volgende waarneming. Het was in de geschetste omstandigheden voor SNN onmogelijk een systematiek te vinden die op 10 januari wel tot ‘algemene tevredenheid’ had geleid. Belangrijkste oorzaken waren bovenstaand geschetste procesdruk en de dwingende randvoorwaarden.

De voorwaarden waren:

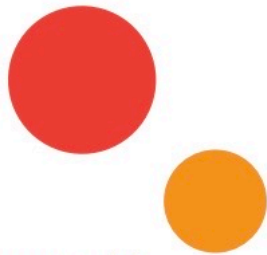
- alles in een aanvraagronde doen met te weinig subsidiebudget;
- de werkwijze ‘Wie het eerst komt, wie het eerst maalt’;
- een ICT-systeem, dat 45.000 aanvragen gelijktijdig zou moeten kunnen ontvangen (SNN heeft normaliter een maximale capaciteit van 1400 aanvragen/uur);
- een korte voorbereidingsperiode.

Het enige werkbare alternatief op 10 januari was geweest om inwoners in alle rust hun aanvraag te laten indienen en daarna te loten, als onderstreping van het feit dat er meer inwoners waren die aanspraak kunnen maken dan er budget was. Maar een loting werd door de opdrachtgever uitgesloten. En de beleidsregels werden door de opdrachtgever – zonder afstemming met SNN – aangepast en publiekelijk gedeeld. Daardoor werden hoge verwachtingen gewekt bij inwoners.

Achteraf moet worden vastgesteld dat te weinig vanuit het praktische perspectief van de aanvrager is geredeneerd. En dat te lang is gehoopt dat het kabinet nog in de voorbereiding op 10 januari aanvullende subsidie beschikbaar zou stellen. Mede door de lange kabinetsformatie bleek deze verwachting onterecht.

Op hoofdlijnen zijn de volgende lessen te trekken:

- SNN kijkt terug op een opdracht waarin beleid en uitvoering niet goed met elkaar waren verbonden;
- het budgettekort, samenvoeging van twee rondes, korte voorbereidingstijd en het aanpassen van het gaswinningsbesluit door het kabinet was een giftige optelsom die de uitvoering erg moeilijk maakte;
- procesdruk leidde ertoe dat de voorbereiding onvoldoende was. Vanuit het maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel wilde SNN de inwoners koste wat het kost helpen en niet teleur stellen. Dat bleek een andere valkuil;



- in het gehele proces had meer strategisch moeten worden geopereerd, meer projectmatig gewerkt, doelstellingen scherper geformuleerd;
- de wachtrij-software op deze specifieke regeling had uitvoeriger getest moeten worden; vanwege grote tijdsdruk was dat niet mogelijk.

Besluitvorming bestuur

Opdrachtgever van de VVG subsidieregeling was het ministerie van BZK. Achteraf constateert het dagelijks bestuur

safety and future perspective

budget shortening

a subsidy of 10.000€ with a few conditions

announcement of more gas extraction

SNN and local government

policy and execution didn't cooperate well

bad project management

too much pressure

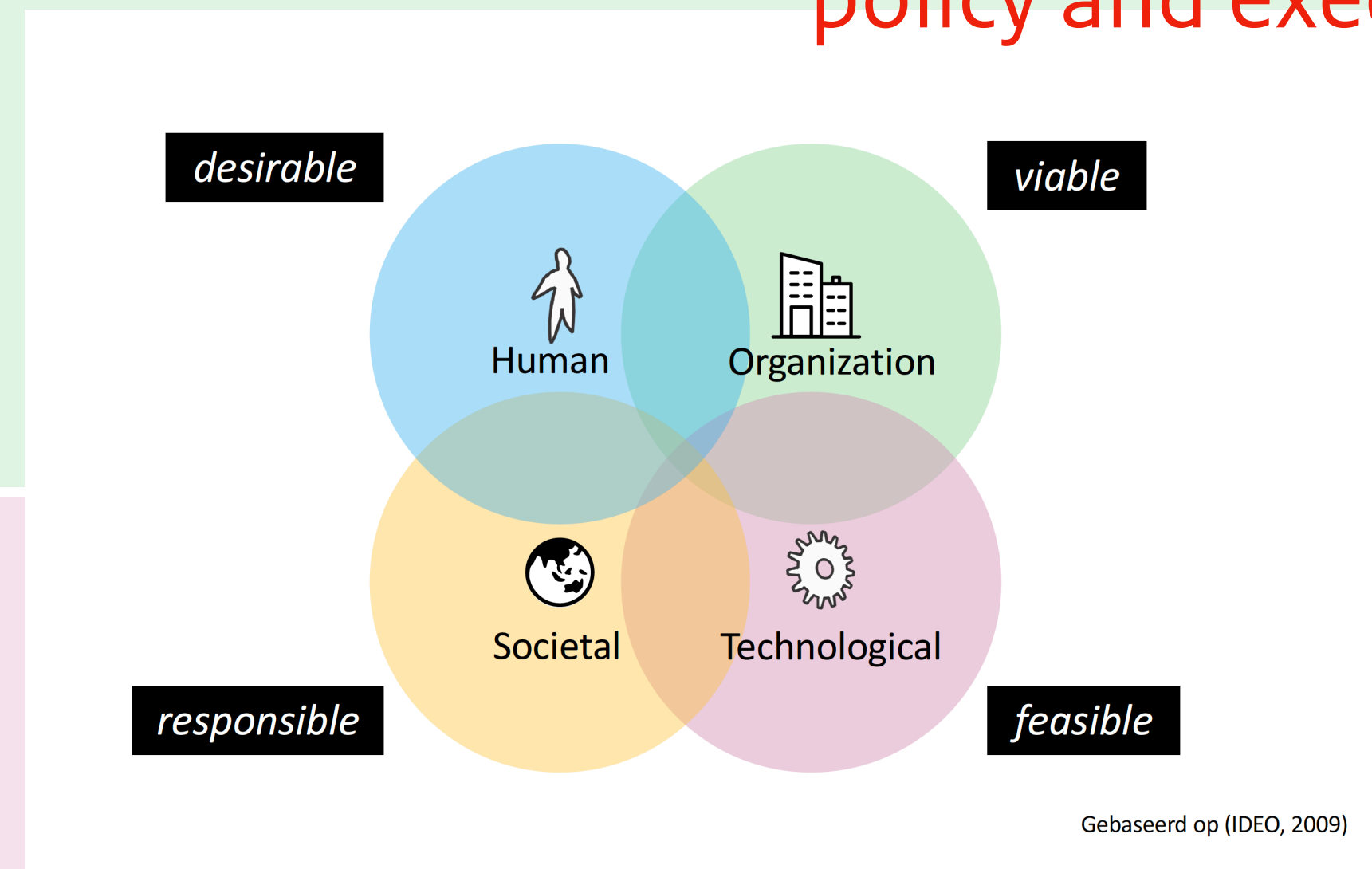
an online form

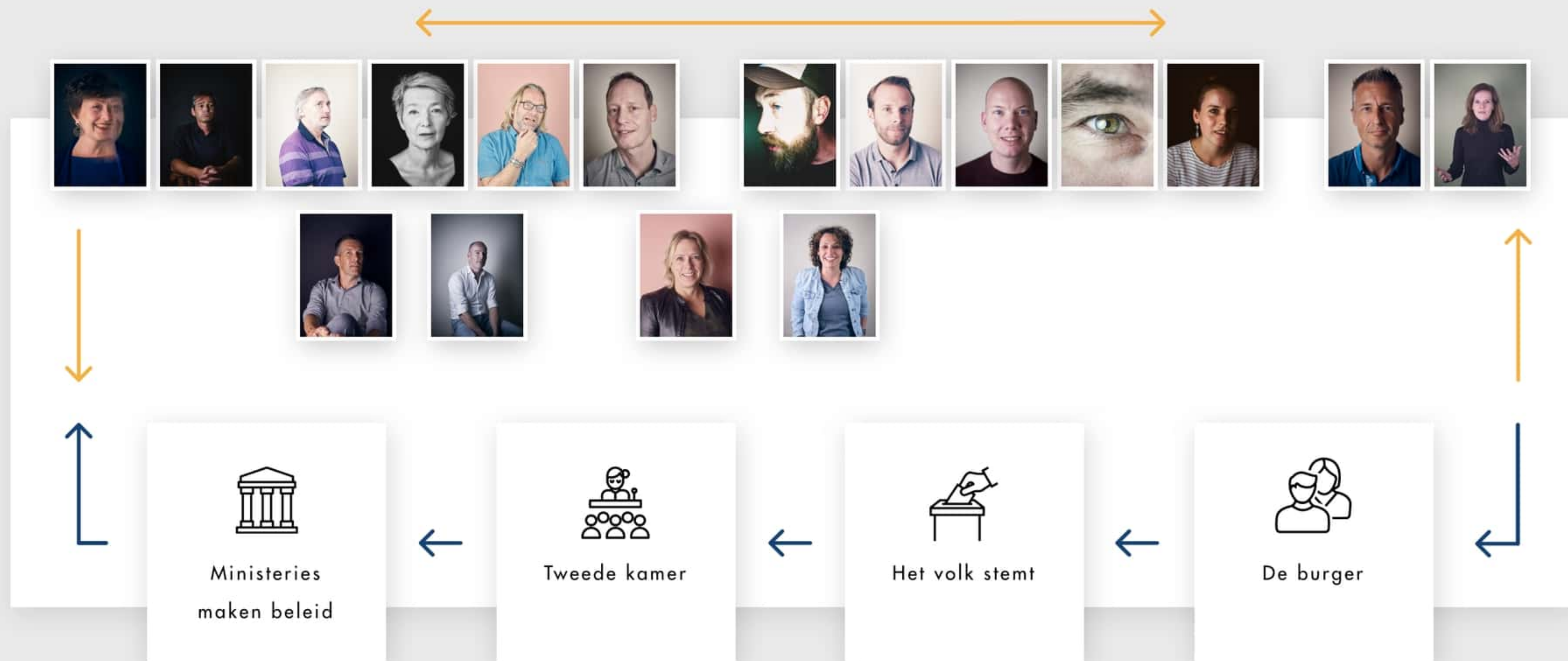
no time for testing

bad ux

high expectations, long waiting lines and anxiety

first come first serve







I cannot say they are more important than the ministry

The world is exactly as we designed it. Fucked.

Mike Monteiro in Ruined by design, How designers destroyed the world and what we can do to fix it (2019)



government

citizens

connection through our digital products

- gatekeepers -

when you work in design/ tech

you work in politics

i just told you why



Maike Klip

maike@klipklaar.nl

[@manuelame](#)

Research blog: klipklaar.nl

also: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip