

D E

B E G R I P V O L L E

A M B T E N A A R



Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip



Niet waar, maar voor wie werk je?

Ik werk bijvoorbeeld voor Renske. Zij is een student.

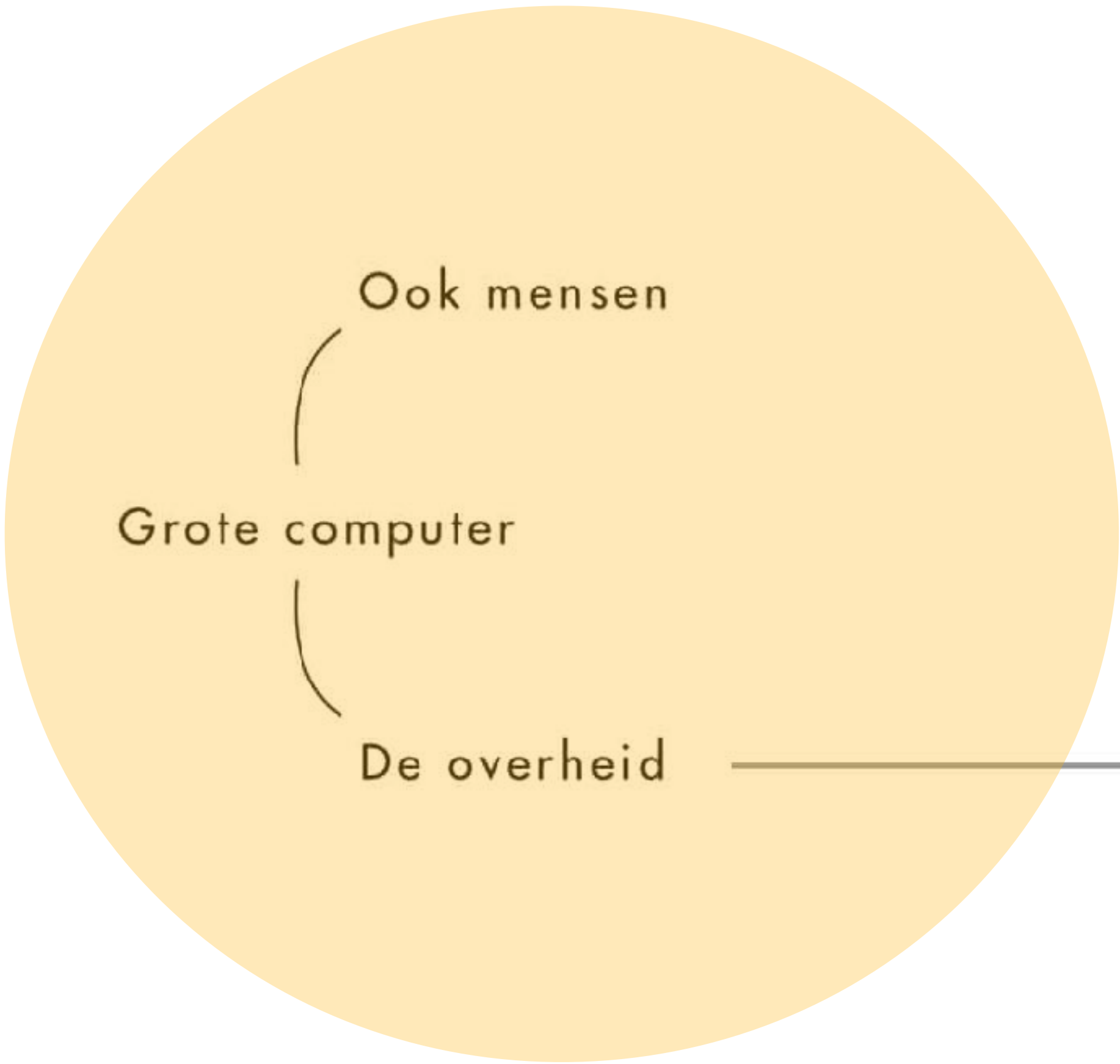
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Ook mensen
Grote computer
De overheid

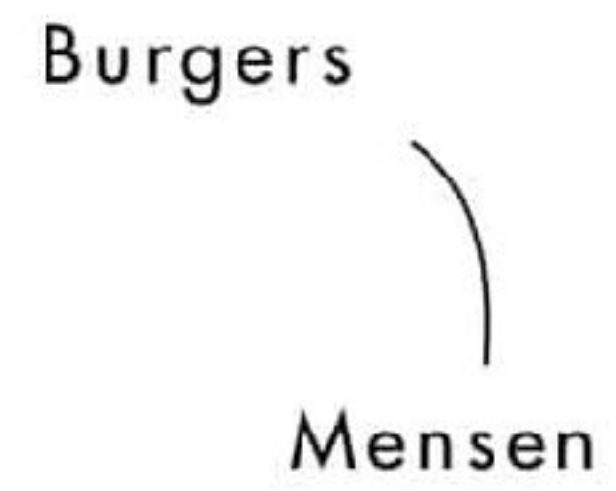
BEGRIPVOLLE
VERBINDING

Burgers
Mensen

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



BEGRIPVOLLE
VERBINDING



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



Ministeries
maken beleid



Tweede kamer



Het volk stemt



De burger



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR





WET



LOKET



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



BEDRIJFSANALIST

EMPATHIE IS EEN
HEEL WANKEL BEGRIJP
VOOR EEN AMBTENAAR

Het werk van een analist gaat over verandering. Veranderinger in de bedrijfsvoering en in de bedrijfsprocessen. Die komen meestal vanuit de politiek of vanuit het ministerie, maar nu DPO's mogen mee beslissen. Bijvoorbeeld bij nieuwe wetten. Een analist brengt als eerste in kaart hoe het eruit ziet en de verandering en het verschillende oplossingsrichtingen zijn.

Traditioneel gezien is zijn werk vanuit het bedrijf peer-to-peer. De analist werkt in de lijn. We modelleren bedrijfsprocessen. Hoe krijg ik een proces of dienst zo efficiënt mogelijk van A naar B. Het is werken samen om dingen te doen, maar doen burgers dat ook?

We hebben modellen nodig om empirisch te zijn als ambtenaar. Bijvoorbeeld dat je als medewerker aan de telefoon registratorie hebt. De verantwoordelijkheid om die middelen te maken, ligt dan eigenlijk bij mij als analist.

DOMEIN-
ARCHITECT

ARCHITECTUUR HOORT TE
ONTSTAAN DOOR LUISTEREN

Veel vroeger was werk verspreid met architecten in de bouw. Een architect praat met de opdrachtgever, met technische gebruikers en met andere partijen om te kijken. Afspraken worden gemaakt. Afspraken die, die ik nu op elkaar te weten komen en nu een naam aan classeren of bereik. Architectuur ontstaat. Maar bij DPO moeten we het idee van ontwerp van tevoren bedenken. Dat is gek.

Jegeprobleem architectuur is veranderende architectuur. Het is veel meer. We kijken een beetje naar wat er nu gebeurt. digitale overheid is, waardoor we in 2017 niet meer. Wat het werk is, luisteren, feedback hebben en daar ook echt iets mee doen. Je kunt veranderingen aanpakken, het moet niet links of rechts naar rechts.

GEBRUIKERS-
ONDERZOEKER

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

In de loop van mijn carrière heb ik geleerd om te luisteren. Ik ben open voor anderen. Ik ben open voor ideeën. Ik ben open voor feedback. Ik probeer voor anderen te staan. Ik probeer voor anderen te zorgen. Het is niet mijn werk als ik met de klant spreek, maar ook bij collega's. Ik denk dat als je op dit moment kijkt dat ik... hoe moet ik ik zeggen... misschien minder snel verbleef zoekt in je werk.

Kijk, het is een politieke organisatie. Alleen als het is in de omgevingswet te blijven, kun je goed bij DPO werken. Waarschijnlijk geldt dat voor iedereen. Het is niet de bedoeling om te blijven. Het is de bedoeling om te blijven. Het is de bedoeling om te blijven. Het is de bedoeling om te blijven.

Jans
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

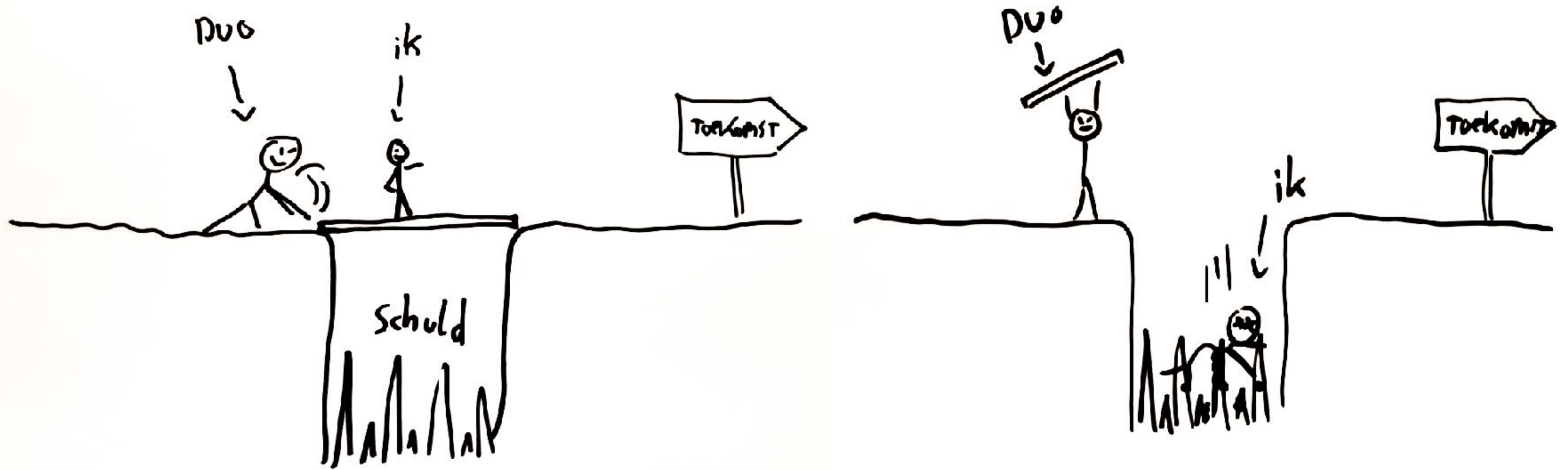
Yvonne
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Rosie
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



Antwoorden

← Terug

Uw situatie



Ik begrijp de hoogte van mijn aanvullende beurs niet



Waarom is mijn aanvullende beurs lager geworden?

Uw antwoorden



Is het inkomen van uw ouders hoger geworden?

Nee



Hebt u broers of zussen?

Ja



Is de aanvullende beurs van uw broer of zus gestopt?

Ja



Bent u van hbo naar mbo gegaan?

Ja



Bent u weer bij uw ouders gaan wonen?

Nee

Resultaat bekijken

Bijvoorbeeld

- Geen aanvullende beurs is niet handig, toch gebeurt het
- Vluchtelingen die hun DigiD aan de buurman geven om in te loggen bij DUO
- Een schaderegeling voor je schuur, niet je huis, maar toch op dat adres geen schade meer mogen claimen

DE

BEGRIPVOLLE

AMBTENAAR



Hoe kom je hier achter?

Vertel jullie ideeën...



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



Contact maken

- eigen verhaal over empathie & verandering

Sandruut

15.00

J. Ferpatra, Vrijburgers, P. Nap

Deelnamekaart, J. van Duyn

Vrijburgers, F. Schaverm

Heemskerk

Wespelaar Nr. 311

Sudobuku Nr. 35

35

32

Dit vel is te gebruiken om een experiment uit te werken.

Een experiment is een kleine, snelle en goedkope manier om aannames achter je idee te testen. We willen snel achterhalen of die aannames kloppen voordat we het uiteindelijke idee tot in detail uitwerken.

1. Geef je experiment een naam en definieer het doel van het experiment. Definieer daarna de aanname achter het idee dat je door middel van dit experiment wilt gaan testen.

2. Schets een situatie en vul hem aan met details zodat hij echt gaat leven en je jezelf er goed in kunt verplaatsen. Schets hem zodanig dat je iemand anders ook een beeld van de situatie kunt geven zoals jij hem in je hoofd hebt.

3. Ga na welke personen of karakters de situatie maken zoals hij is.

Ga nu na welke spullen, objecten of conversationpieces essentieel zijn voor deze situatie. Wat is er allemaal aanwezig?

En bedenk hoe je het effect van je experiment gaat meten.

Vul gerust je originele situatie aan als je nieuwe ideeën krijgt.

Voor voorbeelden, extra tips en meer uitleg, kijk op www.makedesignwork.com



1

EXPERIMENT GEGEVENS

Ons experiment heet: *De begripvolle ambtenaar.*
 Ons doel is om... *te verkennen wat begrip is en hoe je dit kan overdragen aan een ander.*

2

SITUATIESCHETS

WAAR

In welke omgeving speelt het zich af? Bijv. in een bos, in een winkel thuis of op een kantoor?

Op het service kantoor van DUO in Rotterdam.

WANNEER

Is het zomer, winter, in de ochtend of 's nachts? Hoe lang duurt deze situatie?

donderdagmiddag 1-2u

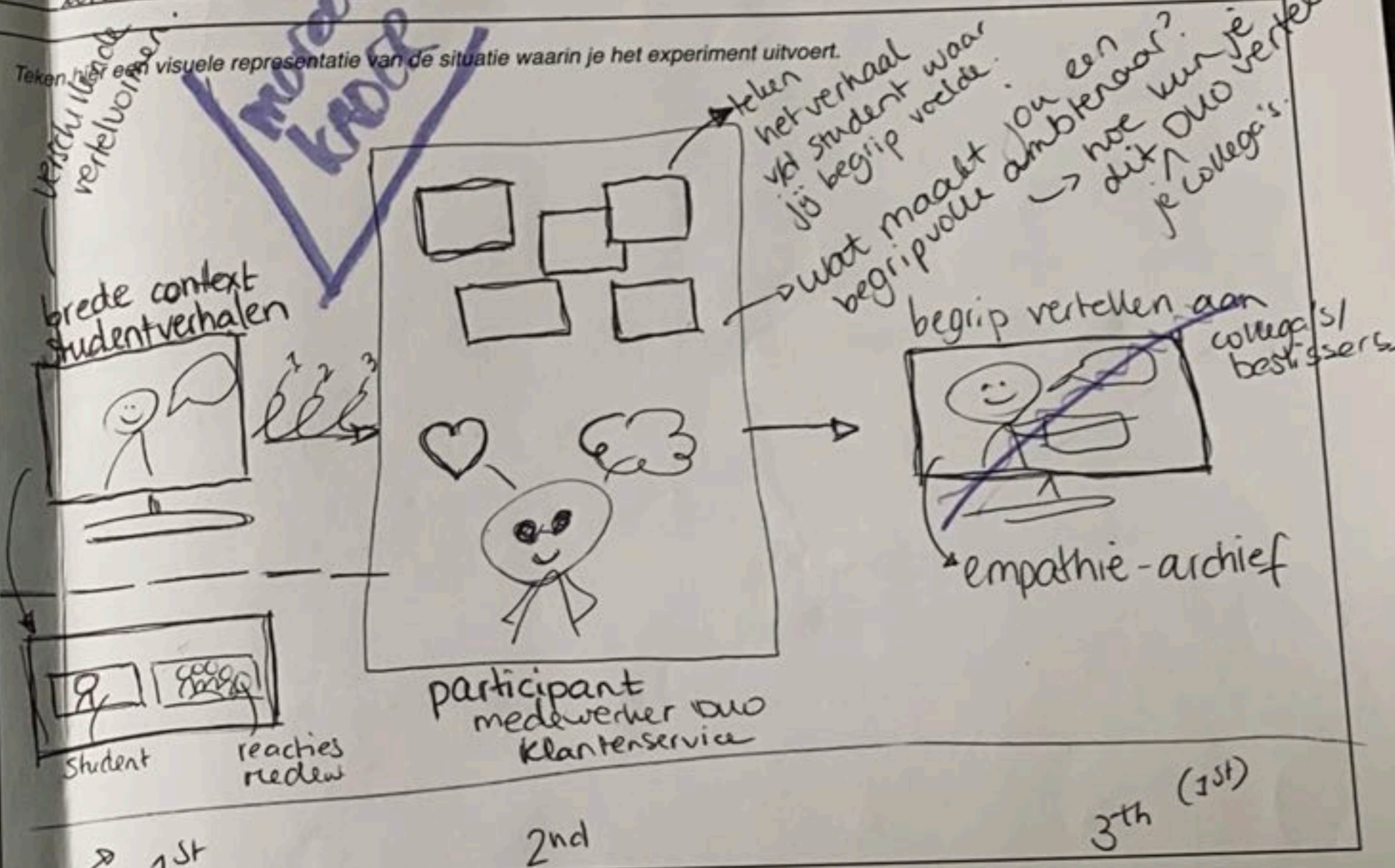
ACTIE

Wat gebeurt er? Is er iets aan het veranderen? Is er interactie tussen personen? Of tussen objecten?

empathie: jouw begrip voor (die ene) student verleden
toekomst
veranderen in DUO: jouw verhaal aan besissers

AANNAME(S)

Wij geloven dat we dichterbij ons doel komen door... *verhalen te delen over de doelgroep. Die empathie die daarbij ontstaat te vertalen naar een nieuwe boodschap.*



3

ROLLEN

Wie spelen een rol in deze situatie en wat doen ze?

- Voorlichter
- Service medewerkers.
-
-
-

PROTOTYPES

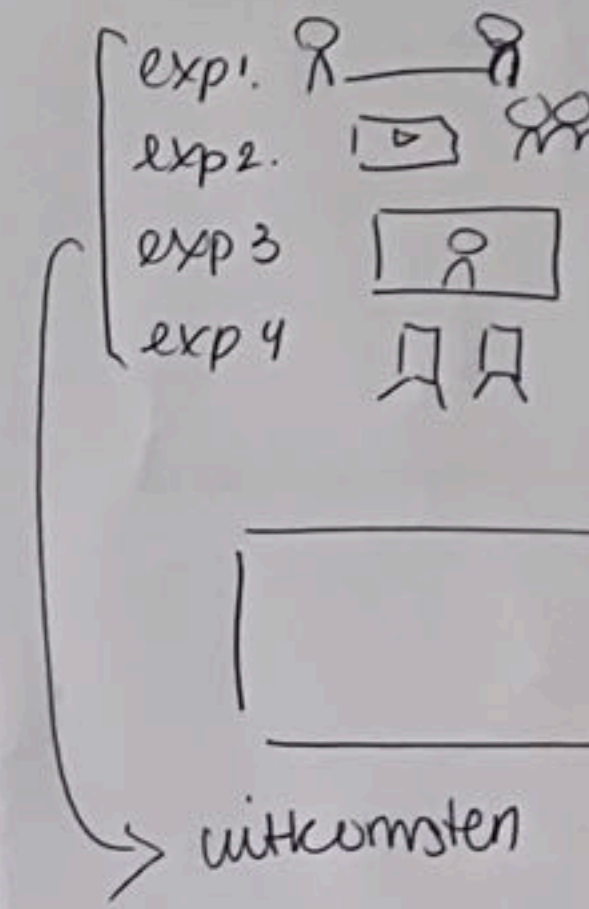
Welke objecten spelen een centrale rol in dit experiment? Wat moet je gaan prototypen?

- filmfragmenten kiezen om te laten zien *welke vorm?*
- canvas maken met vragen
- ~~volgende workshopvragen~~
- vragen bedenken die ik kan stellen na de verhalen/filmpjes
-

METEN

Hoe maak je het experiment meetbaar? Hoe weet je achteraf of je aannames kloppen?

- reacties op verhalen
- eigen boodschap inspreken in empathie-archief
- tekeningen/verhalen verzamelen
- audio-opname



Met wie ga je praten

Wie is die ander?

Wat is je aanname?

Wat denk je over deze persoon? Wat verwacht je van het gesprek?

Waar vind je hem?

Hoe kom je in contact?

Hoe meet je?

Wat leg je vast? Hoe weet je achteraf of je aanname klopt of niet?

Wat zal er gebeuren?

Heb je een koffieafspraak of ga je wandelen?

Welke vragen stel je? Heb je iets nodig om het ijs te breken?

Neem je iets mee om over te hebben? Bijvoorbeeld een touw om je relatie uit te beelden of een brief waar je feedback op wilt.



Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR