

# De **begripvolle** ambtenaar

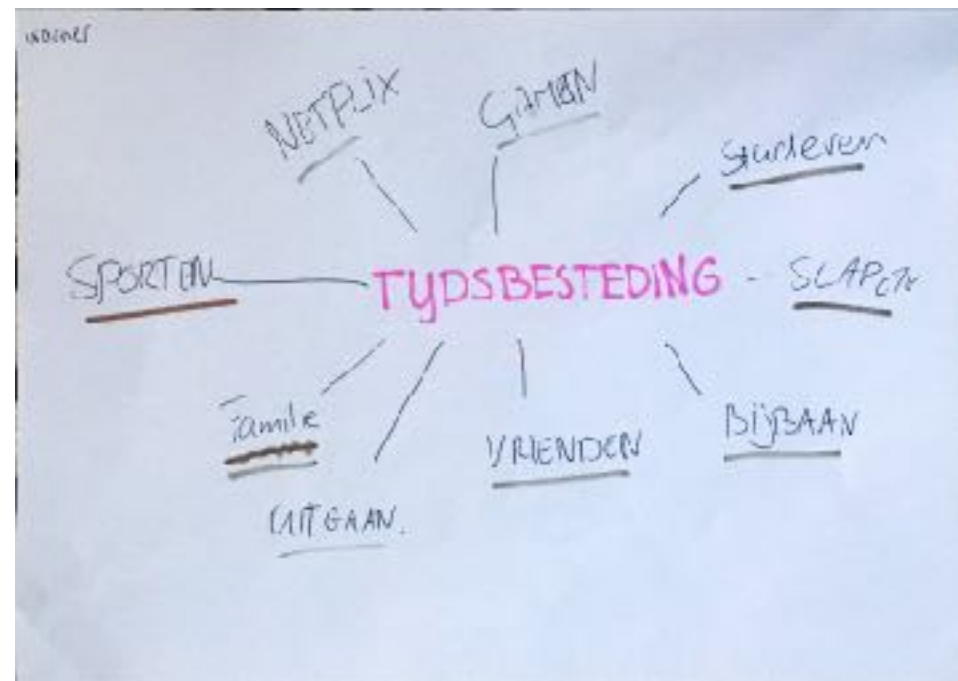
---

Living Atlas Toets | [klipklaar.nl](https://www.klipklaar.nl)

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.



# BAM! WE BONDEN AMBTENAREN AAN STUDENTEN... ZAP!

MARKER // SOCIAL MEDIA ADVISOR

MARISMA // EMERITUSLEERER

ERIK // TECH-ENR CHALLENGER

DIANE // PRODUCT OWNER VAN HET OPENBAAR WERK IN APPLICATIES

GRAT // PRODUCT OWNER VAN HET DIGITALEN TOEGANGSWERK

DE DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET.

DE DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET.

DE DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET.

DE DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET.

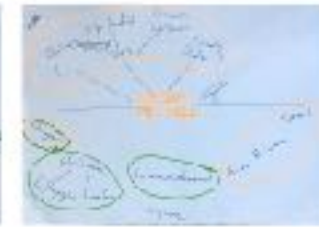
DE DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET. DE WERK DINGEN DIE JE NIET DOET... ZIJN NIET.



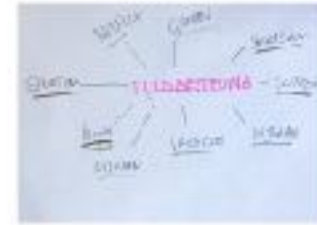
WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS... WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS...



WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS... WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS...



WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS... WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS...



WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS... WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS...



WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS... WAT IS DOE VOOR JOU PERICOOP- JEN? DE PERICOOP IS...



**de digitale  
overheid**

**begripvolle  
verbinding**

---

**mij,  
een burger**

**een grote  
computer**



**de digitale  
overheid**

**begripvolle**

**verbinding**

**mij,**

**een burger**



**mens**

**ambtenaren**

**een grote  
computer**

**de digitale  
overheid**

**begripvolle**

**verbinding**

**mij,  
een burger**

**mens**



**Maïke Klip**

Design researcher | UX | Government | Speaker | Photographer

2mo

Vorige week stond ik met een touw om mijn middel in het centrum van Rotterdam. "Ik werk bij de overheid," zei ik. "Hoeveel vertrouwen heb je in mij en hoe nauw wil je met me verbonden zijn?" Ik vond het heel spannend, ...see more



**Een zinvolle digitale relatie met de overheid... wat is dat?**



klipklaar.nl

90 Likes · 20 Comments

Like Comment Share

Top Comments ▼



Add a comment...



**Patrick Vandenberghe** · 1st

2mo ...

senior communication strategist & policy advisor / currently employe...

Benieuwd naar het vervolg! Prachtig verhaal van rapid prototyping, ook, proficiat ! En dankuwel [Renata Verloop](#) om het te sharen.



**Johan Gritter** • 1st

2mo ...

Zelfstandig Strategisch business analist en architect digitale dienstv...

Wat een mooie gedurfde actie Maike, en een mooi onderwerp! Ik stuur je nog wel wat materiaal op dat thema. Comfortabel van achter mijn buro 😊

👍 · 2 Likes | 💬 · 1 Reply



**Maike Klip** • You **Author**

2mo ...

Design researcher | UX | Government | Speaker | Photograp...

Leuk, ik ben benieuwd wat je stuurt. En als je dit najaar een keer zin hebt in koffie, hou ik me aanbevolen. 😊

👍 | 💬



**‘Comfortabel van achter mijn buro...’**

**– Johan**

IK STA NIET ZO DICHTBIJ  
ALS IK ZOU WILLEN. IK  
SPREEK ZELDEN ECHTE  
KLANTEN, DUS JA...



VOOR MIJ ZIJN STUDENTEN... IK  
MAG NIET ZEGGEN DAT IK ZE  
BELANGRIJKER VIND DAN OCW,  
MAAR IN IEDER GEVAL GELIJK. WE  
ZEGGEN WELEENS TE SNEL JA TEGEN  
OCW, DENK IK. GEWOON UITVOER-  
EN, MAAR WIJ KENNEN DIE KLANT  
TOCH VEEL BETER? WE MOGEN HET  
WEL WAT MEER OPNEMEN VOOR DE  
STUDENT RICHTING HET MINISTERIE.

**Wat gebeurt er wanneer je de rollen omdraait?**

**onderzoekende ontwerpende studenten**  
**ontwerpende studerende onderzoekers**  
**studerende onderzoekende ontwerpers**

**ontwerpde onderzoekende studerende ambtenaar**



schuldbeleving


angst



Ik werk alleen in vakanties  
 Mijn ouders betalen mijn studie

---

bewust met geld omgaan is  
 sparen.

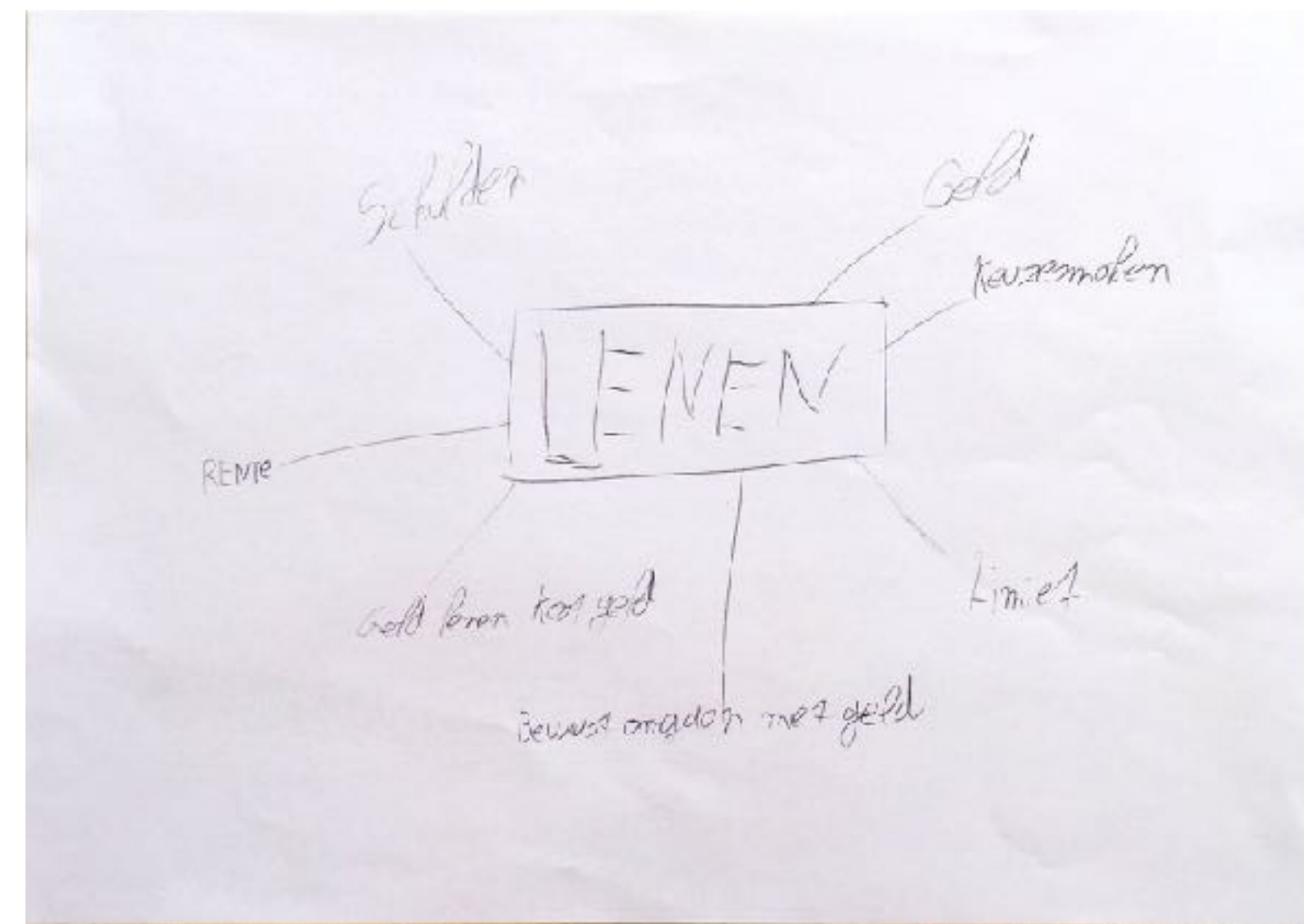



---

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



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.





the 5<sup>th</sup>

## Sprint 1

Hoe ervaart de student het huidige contact met DUO?

Hoe wil een student benaderd worden door een overheidsinstantie?  
Kijkt een student überhaupt op een site van een overheidsinstantie?

Wanneer zoekt een student contact met DUO?

Waar zoekt de student informatie op over vragen rond DUO?

Hoe zouden studenten het contact met DUO willen zien?

**‘Waar baseren je collega’s het eigenlijk op?’**

**– Milo en Britt**



Hoe leg je je baan uit \_\_\_\_\_  
aan een student?


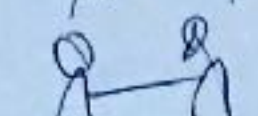
Hoeveel afstand is er? \_\_\_\_\_

Interesse in de student? \_\_\_\_\_

Emotie? \_\_\_\_\_

2.  
jij

Wie: Marianne [redacted]  
Functie: eindredacteur / teksten op de site  
moeder; kind tussenjaar, volgend jaar studie

Touwfoto maken  
1 → 1m  pil wel dichterbij maar dat is niet professioneel.  
2 → 1m  hetzelfde.

Aanrakingen:

- Vragen aan de student:
- III ① Shappen jullie wat in bedel?
  - ② dat is heel hip hè? (tussenjaar) → gesprek volgt.  
Super toch? dit is je kans.
  - ③ hoe ervaar jij het dat ik zo dicht op je sta?
  - ④. Wordt een beeld bevestigd of ben je verkracht?

Emotie?  
- schrijft empathische woorden op: gelukkig, prestatiedruk, etc.  
- zeg maar jij hoor.  
- lachen / contact  
lastig, haat liefde, verhouding  
zorgeloos.

het gaat over macht. quote.

Hoe vonden ze het?

jammer dat het voorbij is.

"ga er bewust mee om.  
ik vind het niet fijn als je  
max zou lenen.  
zelf lenen. zelf keuzes maken."

→ Socia "en zullen we eens van plek wisselen."

**Was er echt contact?**

**Wat is de relatie tussen je plek in de organisatie en de afstand die je ervaart tot studenten?**



---

**begripvolle**  
**verbinding**

IK STA INMIDDELS WAT  
VERDER VAN HET LEVENTJE AF.  
ONDERTUSSEN ZIJN WE BIJ  
DUO WEL DE HELE TIJD BEZIG  
VOOR STUDENTEN.





webcare, Warner

een grote  
computer

de digitale  
overheid

---

begripvolle  
verbinding





afstand tot de student

plek in de organisatie van 1 lijn naar 5 lijnen



**Wie mag de touwtjes in handen?**

VAAK DENKEN WIJ: 'WIJ ZIJN OVERHEID, WIJ BEPALEN VOOR JULLIE'. MAAR JE HOEFT MAAR VIA SOCIALE MEDIA IETS AAN DE BEL TE TREKKEN EN DAN GAAT 'T NAAR DE OMBUDSMAN. DAN IS DE POLITIEK AAN 'T DANSEN EN IS DUO GELIJK IN REP EN ROER. IN FEITE LIGT DE MACHT BIJ JULLIE.



A photograph of a man and a woman in a modern building lobby. The man, on the right, is wearing a black t-shirt with a lightning bolt logo and blue jeans. The woman, on the left, is wearing a black long-sleeved shirt and blue jeans. They are both holding a thick, light-colored rope that is stretched between them. A large speech bubble is overlaid on the image, containing Dutch text. The background shows a spacious lobby with a yellow and brown floor, white columns, and a ceiling with circular recessed lights. There are also some framed pictures on the wall and a large potted plant on the right.

WE ZOULDEN HET TOLW  
SAMEN MOETEN VASTHOUD-  
EN. ER GAAN MEERDERE  
COMPLEXE LIJNEN OVER  
EN WEER WANT DUO DOET  
MEER DAN STUFI.

**‘Wat begrijpen jullie ons goed!’**

**– Britt**

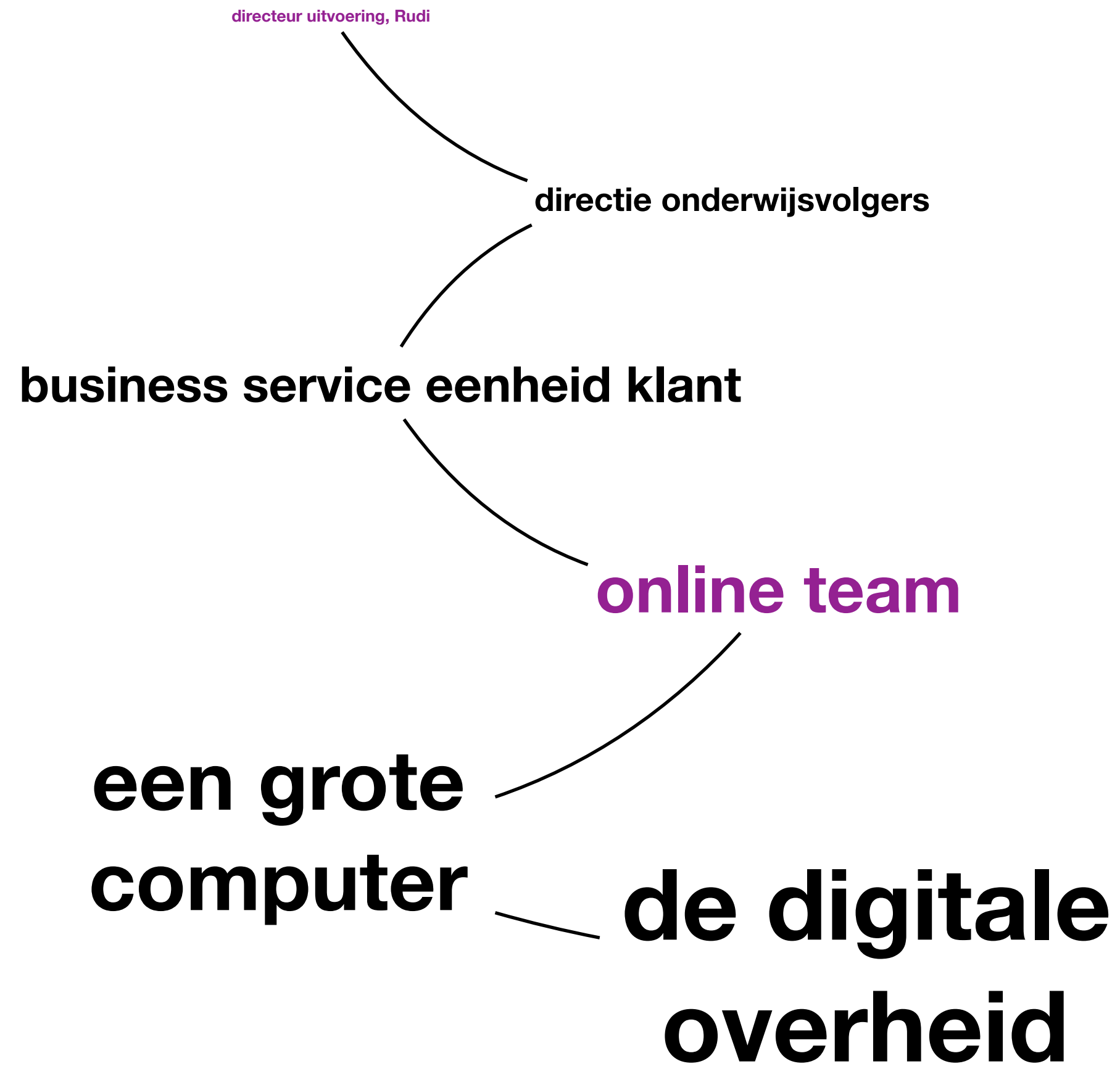
# BAM! WE BONDEN AMBTENAREN AAN STUDENTEN... ZAP!

MARKE // SOCIAL MEDIA ADVISOR    MARKTE // OPERATIE    BRAN // TECH-EN DEVELOPER    ZINKE // PRODUCT OWNER VAN HET OPENBAAR DATABANK APPLICATIONS    GRAF // PRODUCT OWNER VAN HET GOVERNANCE TOEWAKCHTINGSPAKKET

DE ZAKEN VAN DE AMTENAREN... DE WERK VAN DE AMTENAREN... DE WERK VAN DE AMTENAREN... DE WERK VAN DE AMTENAREN... DE WERK VAN DE AMTENAREN...







**‘Ga je dit ook met Rudi doen?’**  
– Ineke

**begripvolle**  
**verbinding**

**mij,**  
**een burger**

**FIN**