



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Hogeschool Rotterdam & Dienst Uitvoering Onderwijs

Gastcollege ‘Find The Problem’

Maïke Klip

DE

BEGRIPVOLLE

AMBTENAAR



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



Maïke Klip

maïke.klip@duo.nl

@manuelame

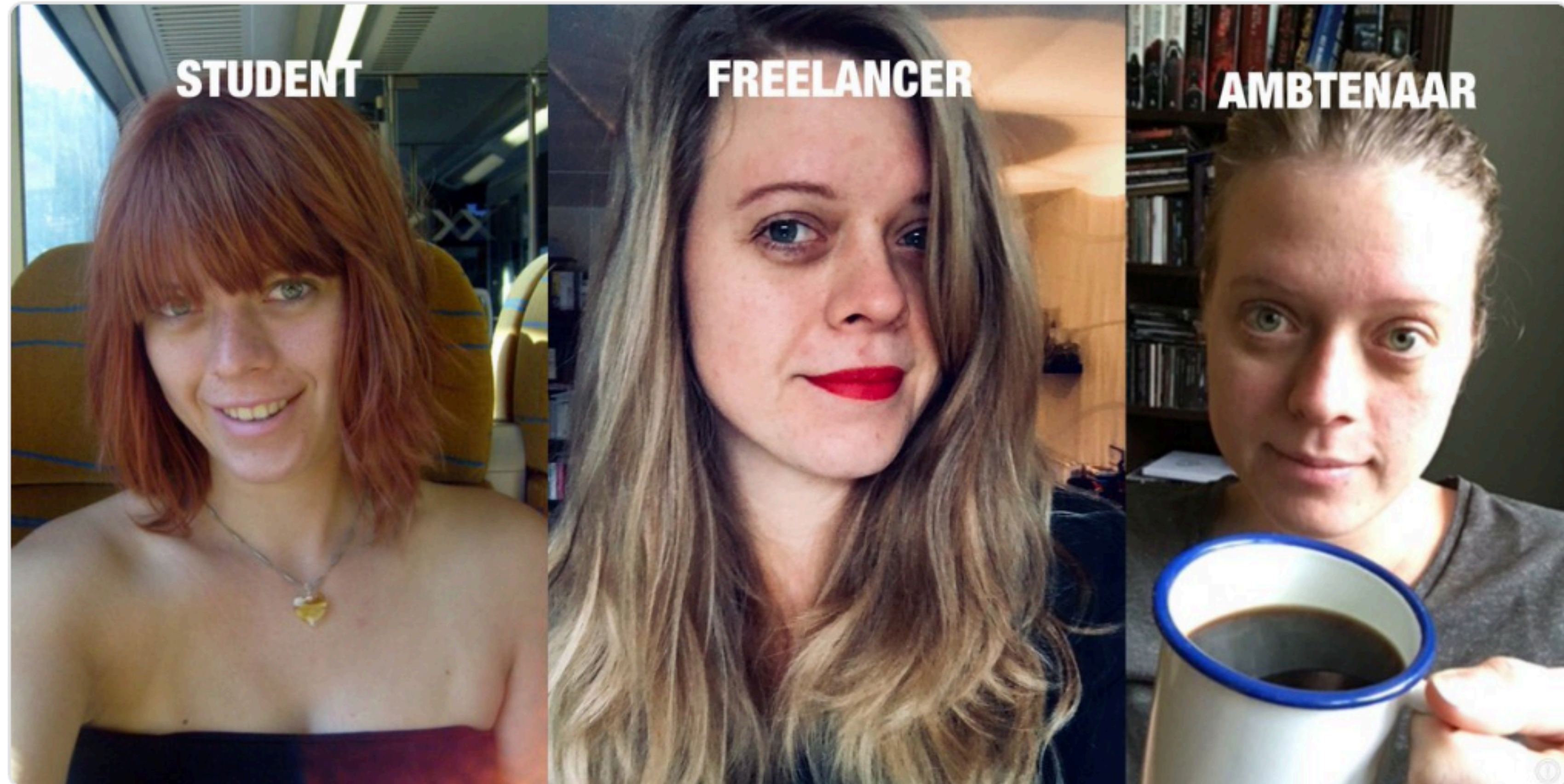
debegripvolleambtenaar.nl

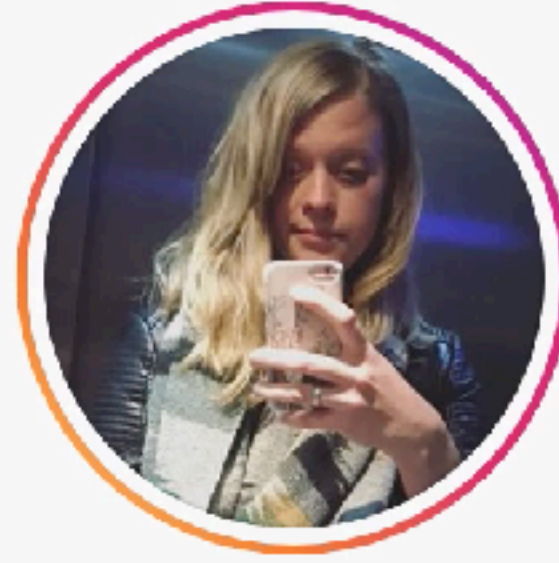
klipklaar.nl

Slides: noti.st/maïkeklip



Maike Klip @manuelame · Feb 12





maieklip

Volgen

1.238 berichten

303 volgers

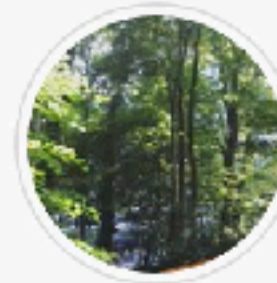
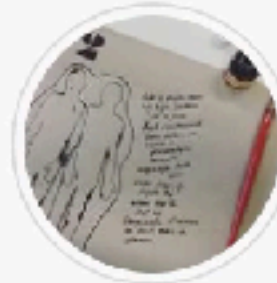
227 volgend

Maike Klip

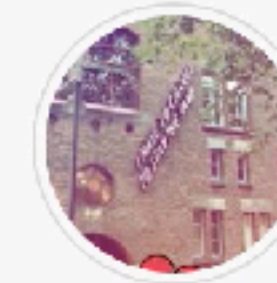
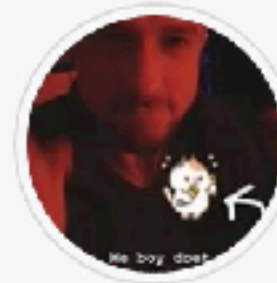
I work in IT, blog about ux, have my own veg patch and love making photos. From Groningen, NL. 🇳🇱

www.klipklaar.nl

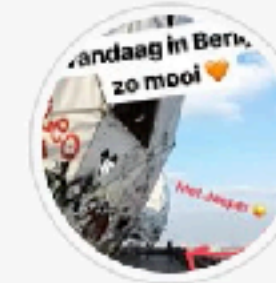
31



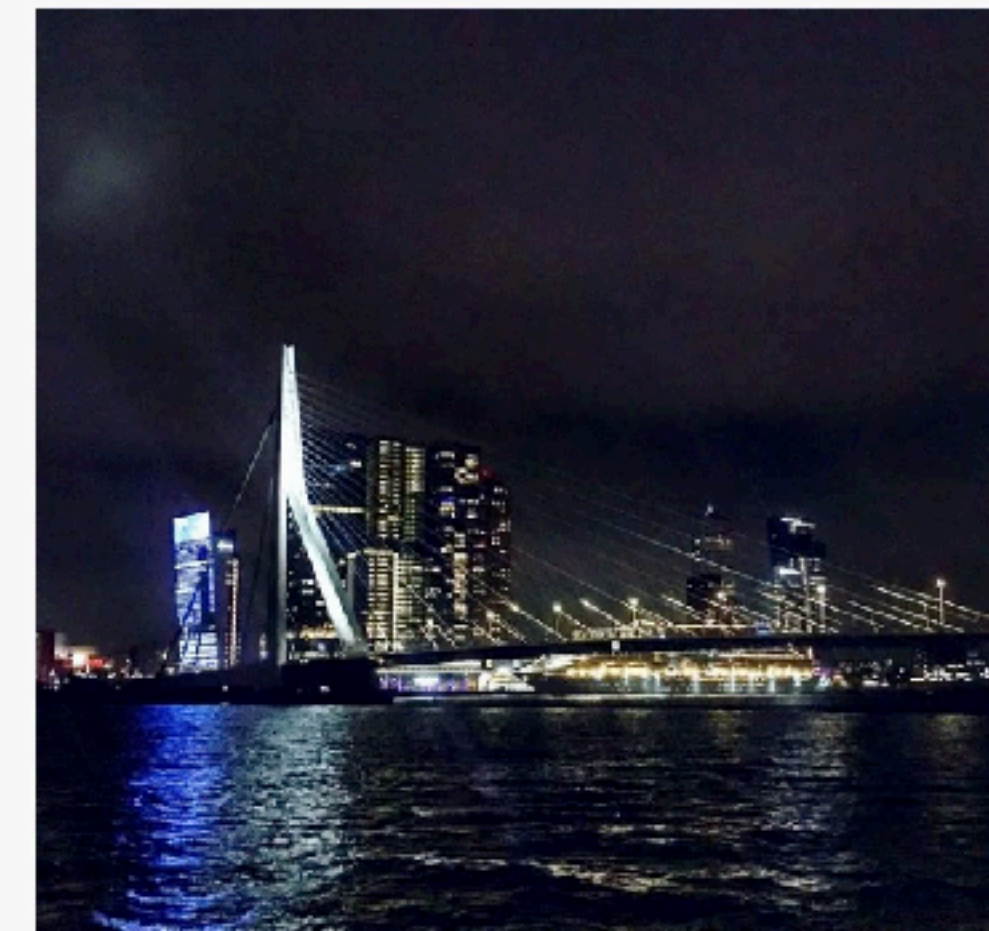
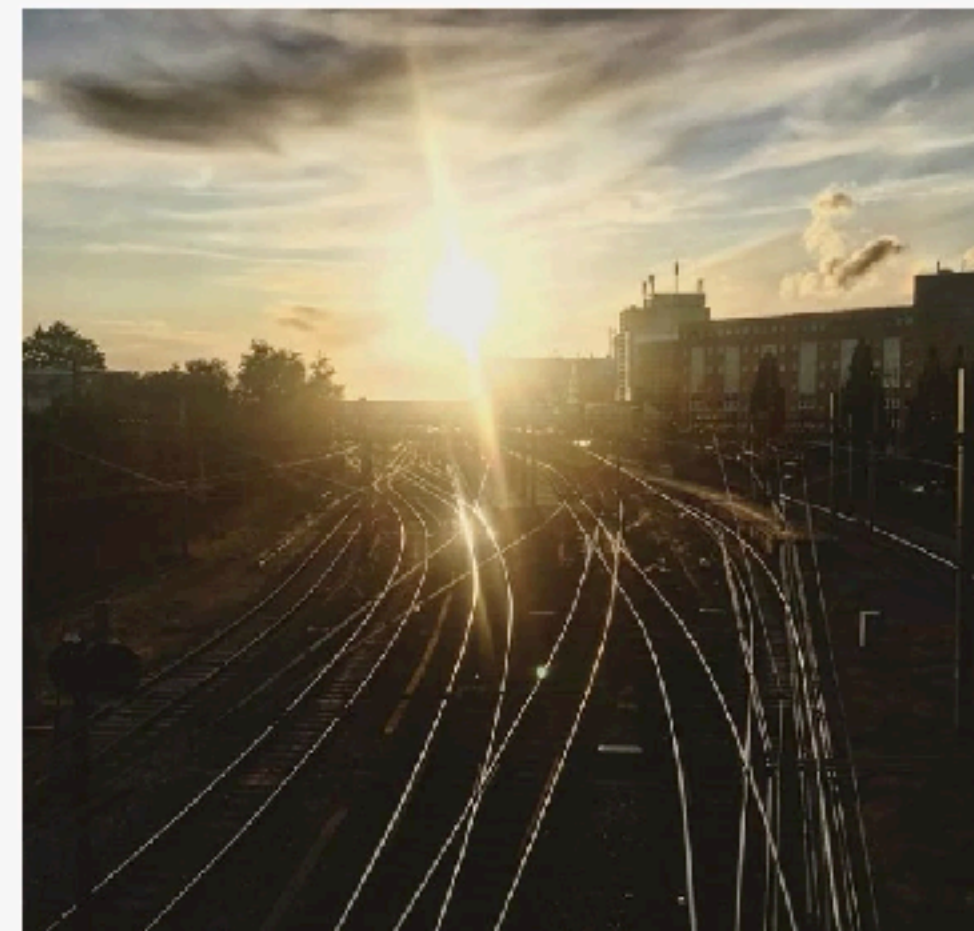
Sterrebos



1e schoold...



Berlijn 🇩🇪

 BERICHTEN GETAGD

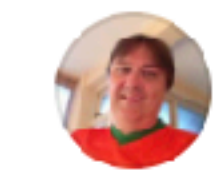


maieklip • [Volgen](#)
Oosterpark



maieklip 🚗 🇳🇱

148 w.



bas_bantani Ging het goed?

148 w. Reageren



maieklip @bas_bantani zeker. Lekker gecruist.

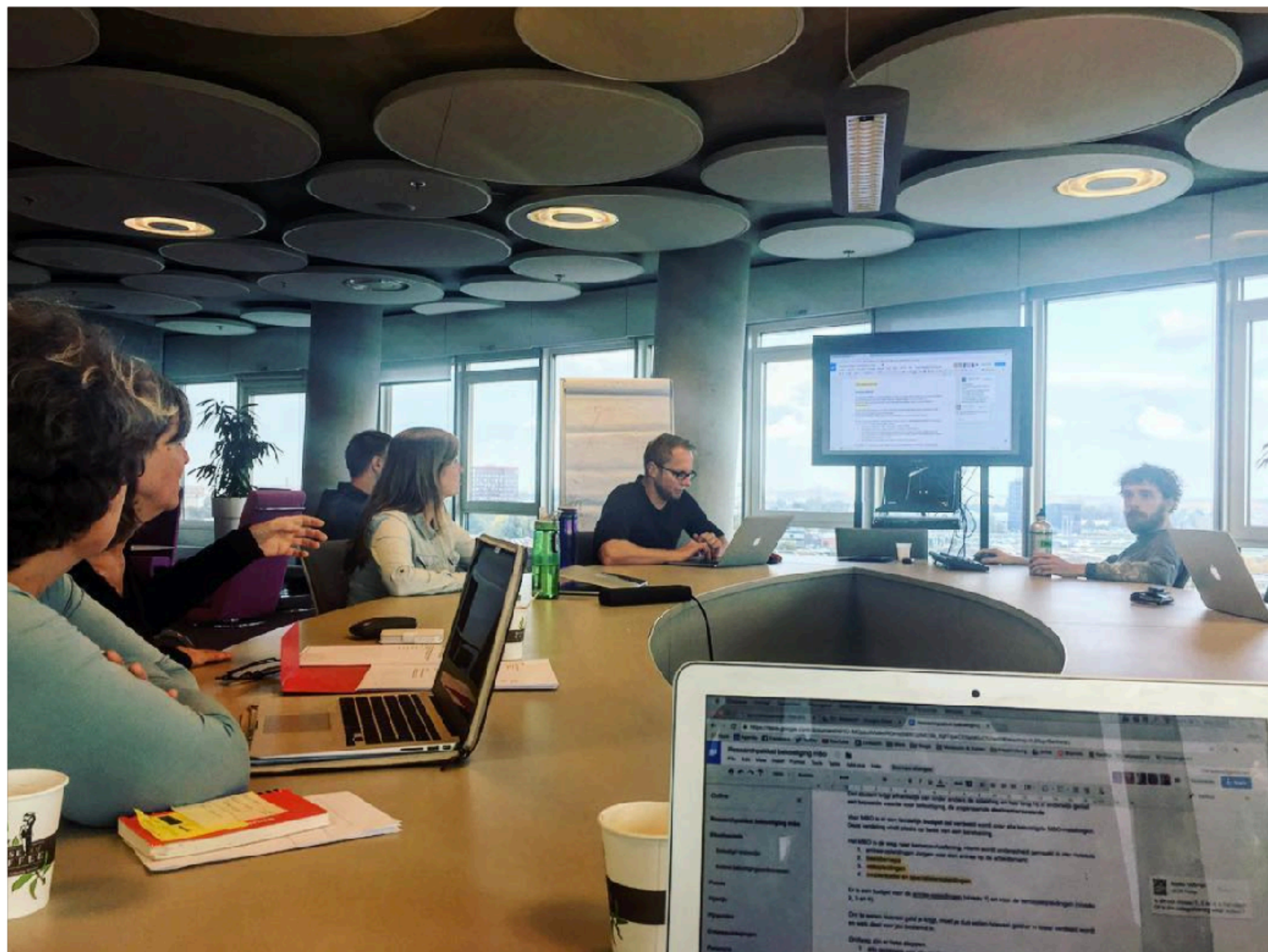
148 w. Reageren



14 vind-ik-leuks

11 NOVEMBER 2016

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



maieklip

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

maieklip Meeting op 30m+ 🗨️
#werkenbijduo



11 vind-ik-leuks

31 OKTOBER 2016

Een reactie toevoegen...





maieklip

Herewegbuurt/Herepoort Groningen

maieklip Even een liggende foto gemaakt in ons nieuwe huis 🙌🔑

warnerbee 🙌🏠🎉

nicobloem Mooi groot bed

mariscasa Hahaha 😂🏠😂

patrick_wessel Ik woon straks vlakbij 😊

maieklip @patrick_wessel aah leuk. Waar?

patrick_wessel @maieklip waterloolaan 😊

maieklip @patrick_wessel toe maar



46 vind-ik-leuks

13 APRIL

Een reactie toevoegen...





maieklip • [Volgen](#)

Paviljoen Sterrebos



maieklip Even wat bier drinken 🍷

99 w.



jacobien88 Chill! Veel plezier!

99 w. Reageren



26 vind-ik-leuks

19 OKTOBER 2017

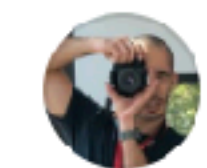
[Aanmelden](#) om dit leuk te vinden of hier op te reageren.



maieklip • [Volgen](#)
Groningen, Netherlands



maieklip Even door 't dorp wandelen
54 w.



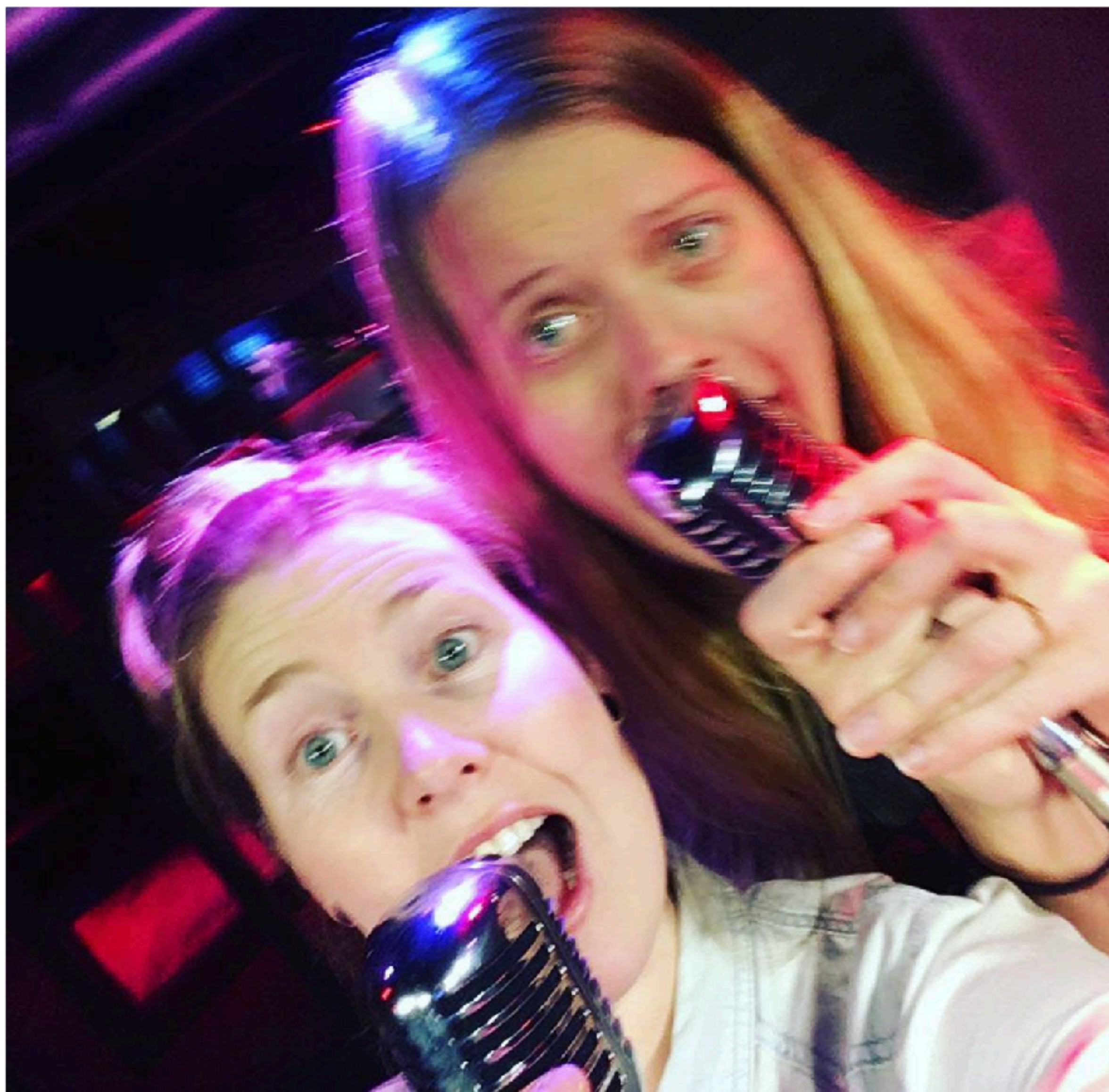
kylethomasvisuals 👍 👍 😊 !
54 w. Reageren



19 vind-ik-leuks

31 AUGUSTUS 2018

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



maikeklip • [Volgen](#)
The End Karaoke Groningen



maikeklip Karaoke bitchessss 🍷

144 w.



18 vind-ik-leuks

8 DECEMBER 2016

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



maieklip • [Volgen](#)
Simon Lévelt Groningen



maieklip ☕

99 w.



sorbootje Altijd leuk bij het
blokhuttenparadijs.

99 w. Reageren

— Antwoorden weergeven (2)



28 vind-ik-leuks

21 OKTOBER 2017

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



maieklip • [Volgen](#)
Zwartsluis



maieklip 💪💪💪

1 d.



dijenhenkvan Girl!

21 u. Reageren

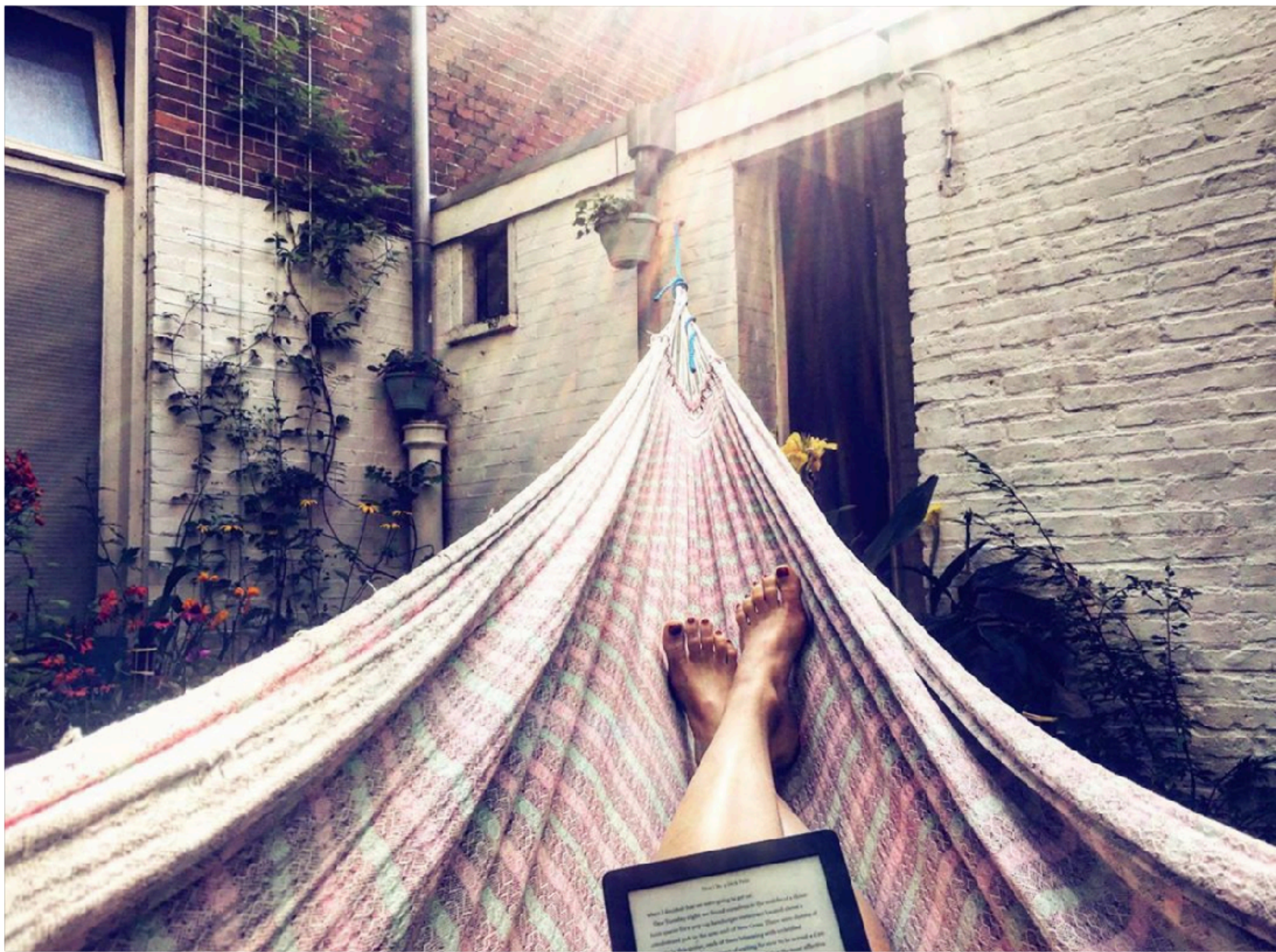
— Antwoorden weergeven (1)



55 weergaven

1 DAG GELEDEN

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

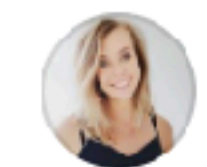


maikeklip • [Volgen](#)



maikeklip Laatste vakantiedagen gaan in 😭😭😭

3 w.



lydiaelverdink Ik weet niet of ik dit nou leuk moet vinden... hehe! De foto is in ieder geval mooi. 😊

3 w. 1 vind-ik-leuk Reageren



robertdekeijser Je kan het.



17 vind-ik-leuks

23 AUGUSTUS

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



maikeklip • [Volgen](#)

Zorg En Hoop, Paramaribo, Suriname



maikeklip 💕 oude foto's uit su aan 't opzoeken 😊

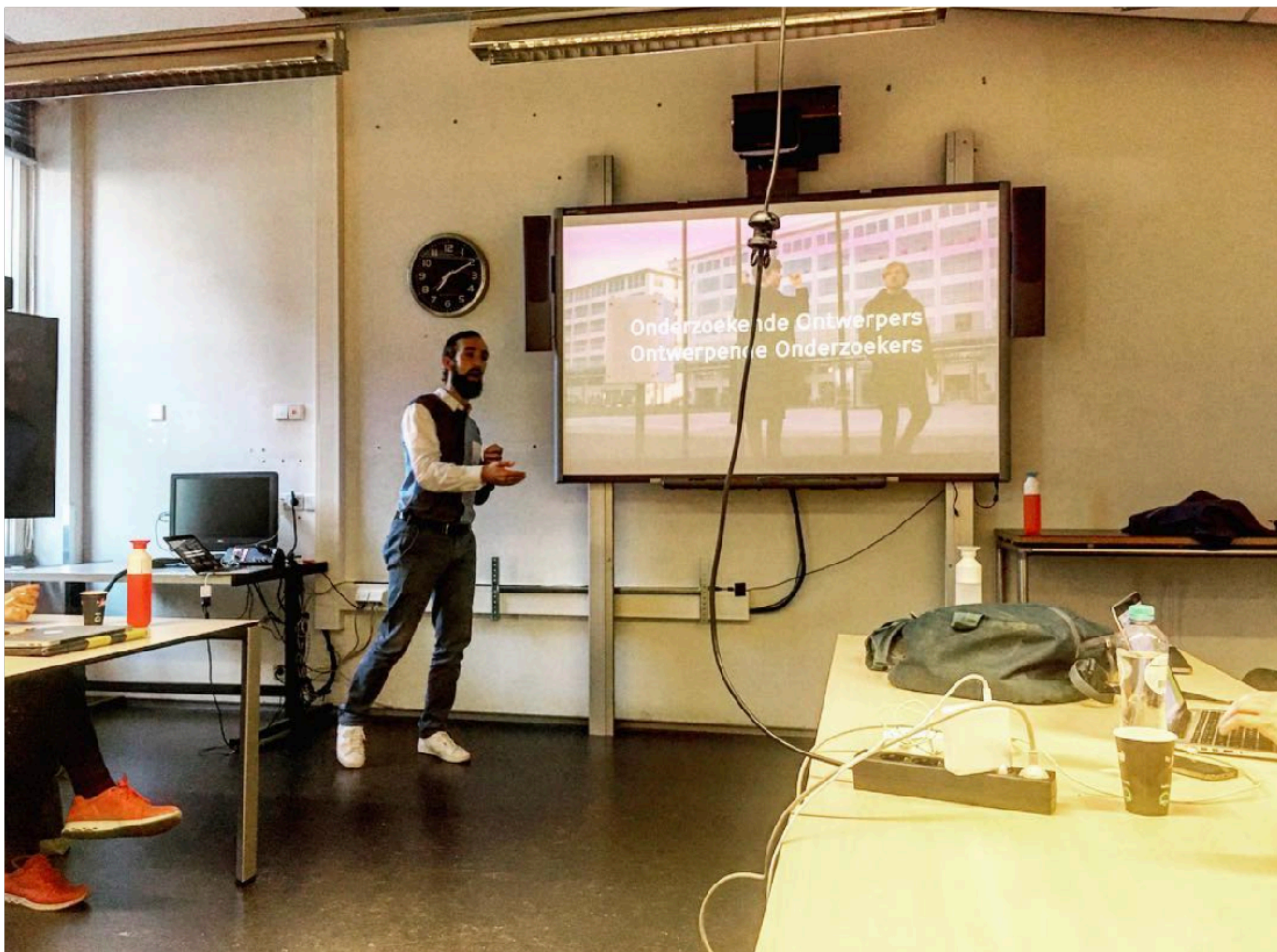
140 w.



19 vind-ik-leuks

4 JANUARI 2017

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



maikeklip • [Volgen](#)

Willem de Kooning Academie



maikeklip In t schoolbankje

51 w.



16 vind-ik-leuks

18 SEPTEMBER 2018

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

Programma vandaag

- ~~Voorstellen~~
 - Hoe we bij DUO onderzoek doen
 - Jullie onderzoeksplannen
-
- Case: De begripvolle ambtenaar en mijn design research aanpak
 - Samen aan de slag met jullie case



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](#)

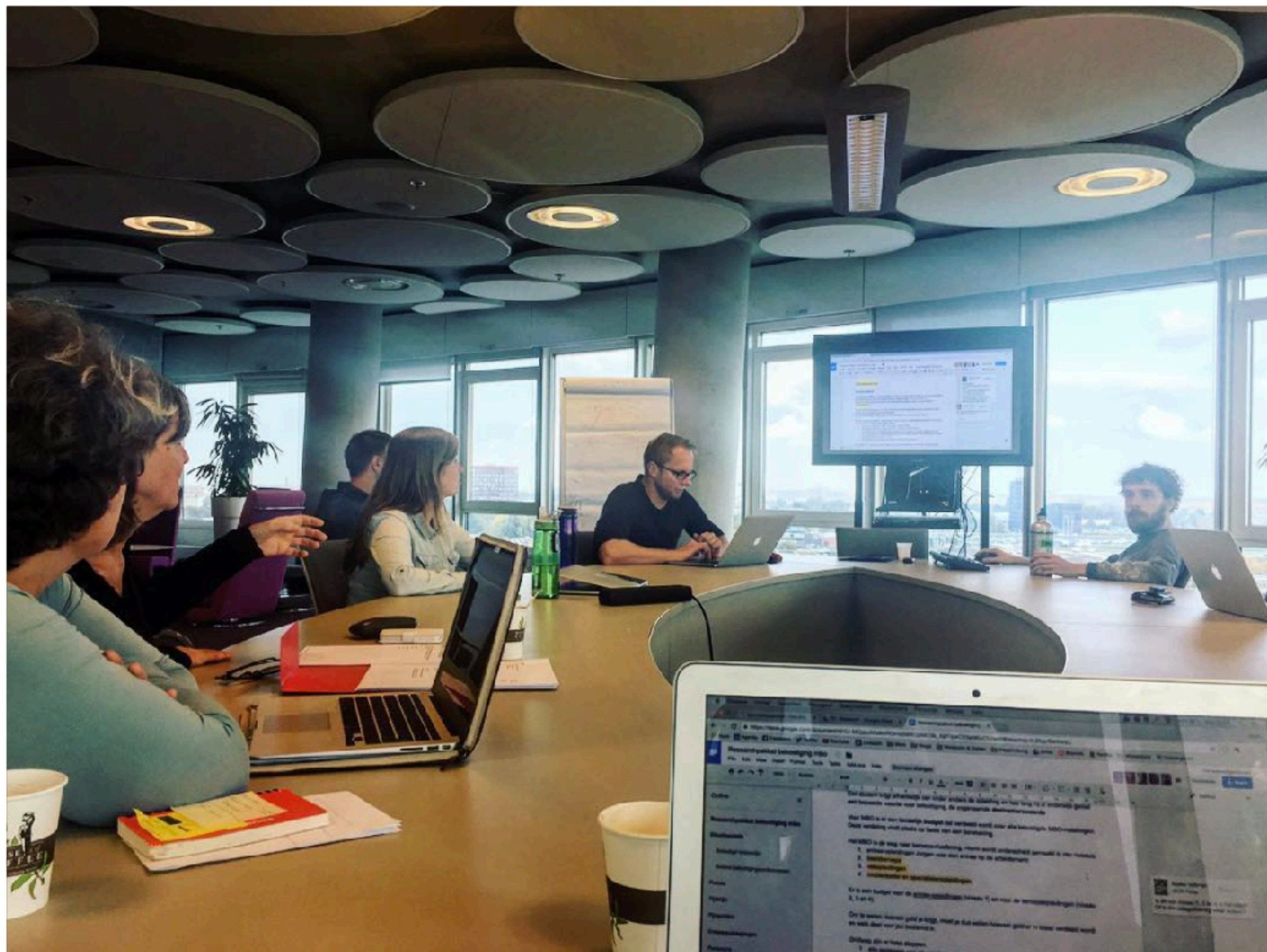
Information in English

Studiefinanciering wordt over **22** dagen uitbetaald



[Bekijk betaaldata](#)

Uitgelicht



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? #maximaallenismaximaalleven #OmeDUO

👍 Leuk 💬 Opmerking plaatsen ➦ Delen 🧑🏻

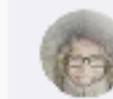
👍🥰❤️ 2,7 duizend

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

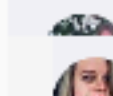


Chimène Reimerink Colin Bruinewoud
Ivanka Vennedunker

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

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



Overzicht



Zelf regelen



Overboeken



Contact

...

Meer



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

[Lenen mag, terugbetalen moet](#)

[Alles over loten](#)

Het nieuwe studiejaar

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

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

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



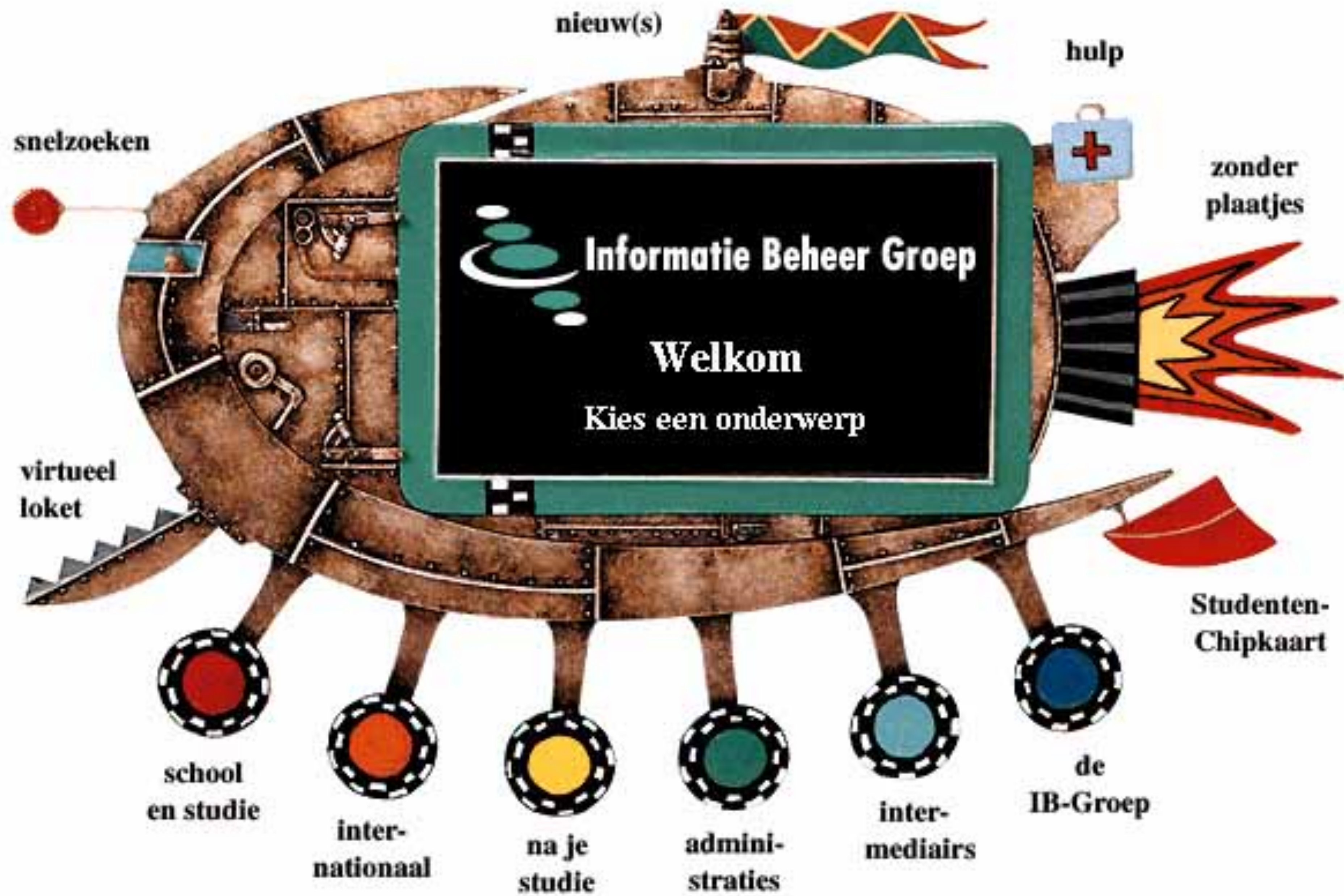
Wie we zijn,
wat we doen,
vacatures en
perszaken

Voor onderwijs-
instellingen



Over het
uitwisselen van
gegevens met
onderwijs-
instellingen

International
Visitors



Het gaat **niet** om de website.

Het gaat **niet** om de dingen die we maken.

Je wilt studeren.
Daar heb je geld voor nodig.

De info staat op duo.nl,
hier kan je ook stufo aanvragen.

Maar **jij wilt studeren.**

ⓘ
€ -10,09

📅 Geagendeerd 📊 Saldooverloop

23 nov

DUO Hoofdrekening + 1.042,13

Tegenrekening/IBAN

NL45 03

Omschrijving

Maandbetaling Studiefinanciering
maand 11/2018

Via

Crediteuren betaling

Datum

23 november 2018

Saldo na boeking

€ 1.057,78

Transactiereferentie

213



> Opdracht naar DUO Hoofdrekening



Overzicht



Zelf regelen



Overboeken



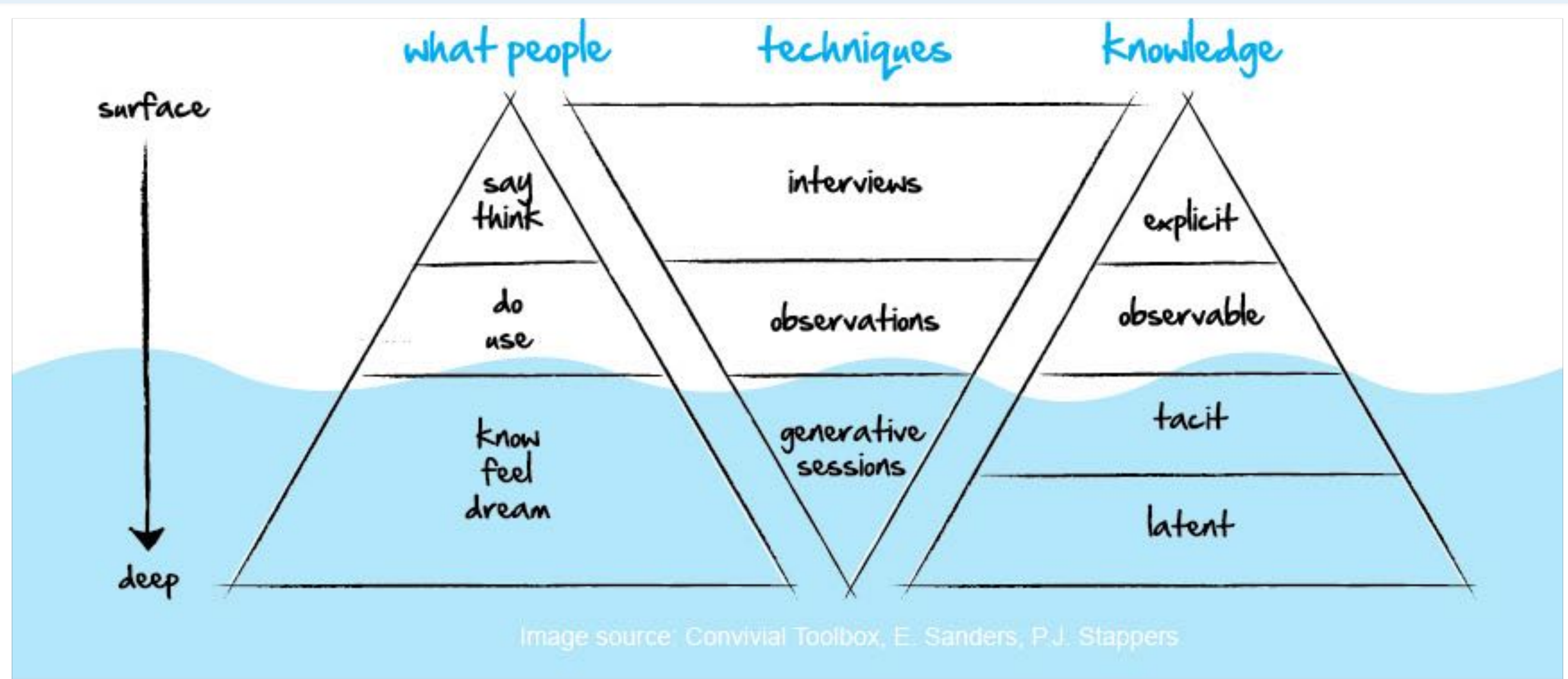
Contact

...

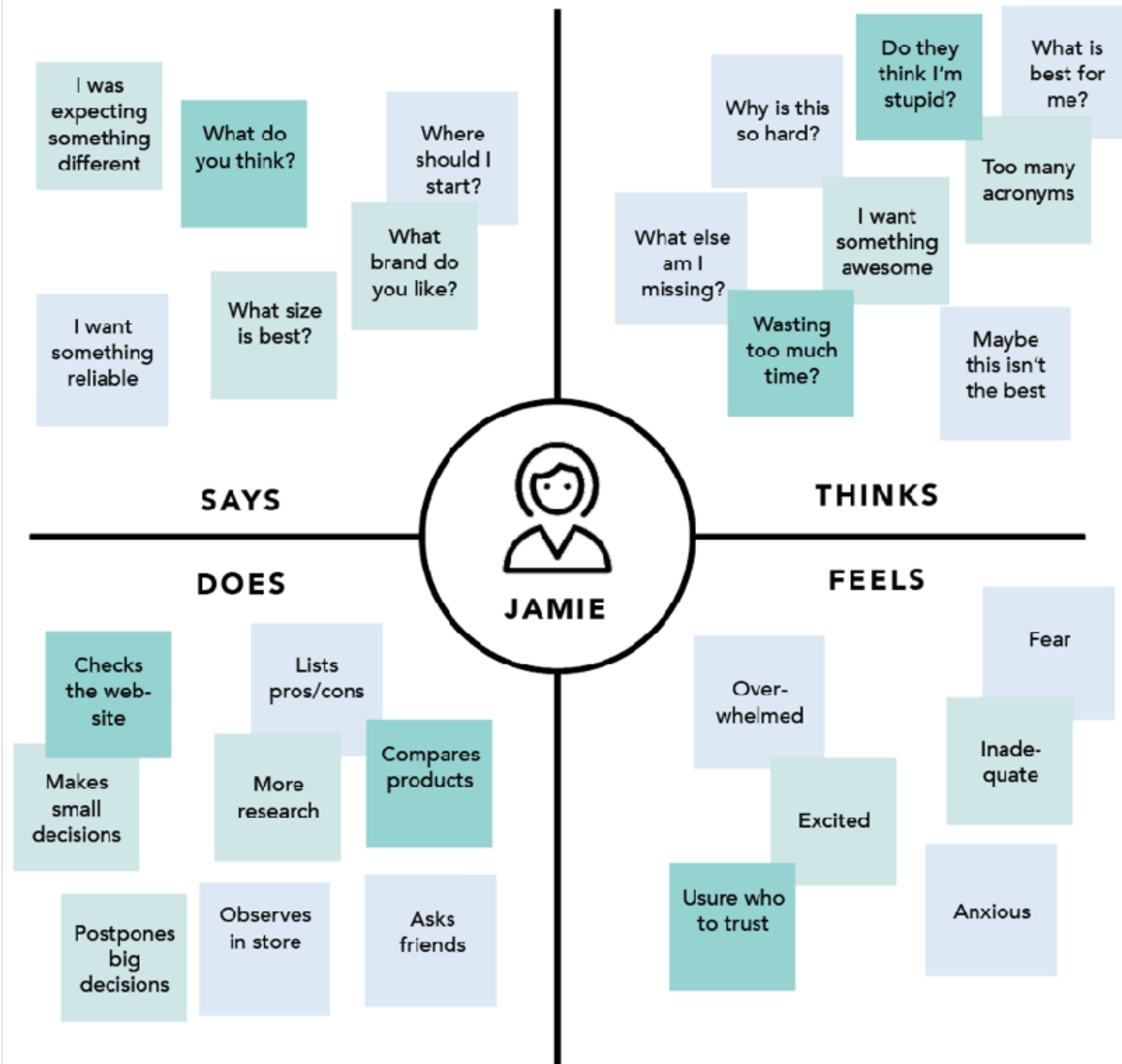
Meer

Het gaat om **mensen**.

Het gaat om de **verbinding**.



EMPATHY MAP *Example (Buying a TV)*



Alle informatie over het staatsexamen NT2 en de staatsexamens voor vmbo, havo en vwo





Studeer-
beide

Studeer-
beide

Een aantal
beide krijgen

Schuld terug-
beide

Studiefinanciering
aanvragen

Uitlenen
beide, ik krijg

Gevoel van mijn
DPO-krijg

Wat gaan komen
of juist minder

Leven bij DMO

Gevoel van mijn
DPO-krijg
Wat gaan komen
of juist minder
Leven bij DMO

Gevoel van mijn
DPO-krijg
Wat gaan komen
of juist minder
Leven bij DMO

Gevoel van mijn
DPO-krijg
Wat gaan komen
of juist minder
Leven bij DMO

Stufie (studiefinanciering)

Uitrekenen hoeveel
Stufi ik krijg

Mag je een bijbaan
naast je studie?
(als je stufi krijgt)

Een masker doen.
Extra stufi?

Na 3 maanden studie
ga ik al stoppen.
krijg ik stufi terug?

Hoelang nog recht
op stufi?

Extra stufi krijgen
als je student en
een kindje hebt

Ik ben ziek.
Hoe zit het met mijn
studiefinanciering?

Studiefinanciering
aanvragen

Duo

Ik heb een boete.
Dit is niet eerlijk

Duo bellen

Lenen bij Duo

Gevolgen van mijn
DUO-lening

Mijn ouder geven hun
inkomen niet door
aan Duo. Wat nu?

Ik zit in de 5^e (havo)
en ben 18+, kan ik
geld krijgen van Duo?

Wonen en reizen

Op kamers gaan

Ik ben mijn OV-
kaart kwijt
OV-kaart
regelen

Ik wil met de
trein naar de
uni

les- en collegegeld

Collegegeld

Collegegeld krediet

lesgeld betalen

Vrijstelling voor
lesgeld

Te veel lesgeld
betaald + terug
krijgen

Buitenland

Stage lopen in
het buitenland
Studeren in
Europa

Schulden

Studieschuld
kwijtschelden
Schuld terug-
betalen

Ik kan mijn schuld
niet aflossen op dit
moment

Studieschuld
berekenen

Studieschuld
terugbetalen vanuit
het buitenland

lenen & lossen

Meer gaan lenen of
juist minder
Wanneer klaar met
aflossen?

Beurs

Prestatiebeurs

Een aanvullende
beurs krijgen

Studeren

Ik kan niet
binnen 10 jaar
afstuderen
Ik heb studie-
vertraging

In deeltijd
studeren

Van het MBO
naar het HBO

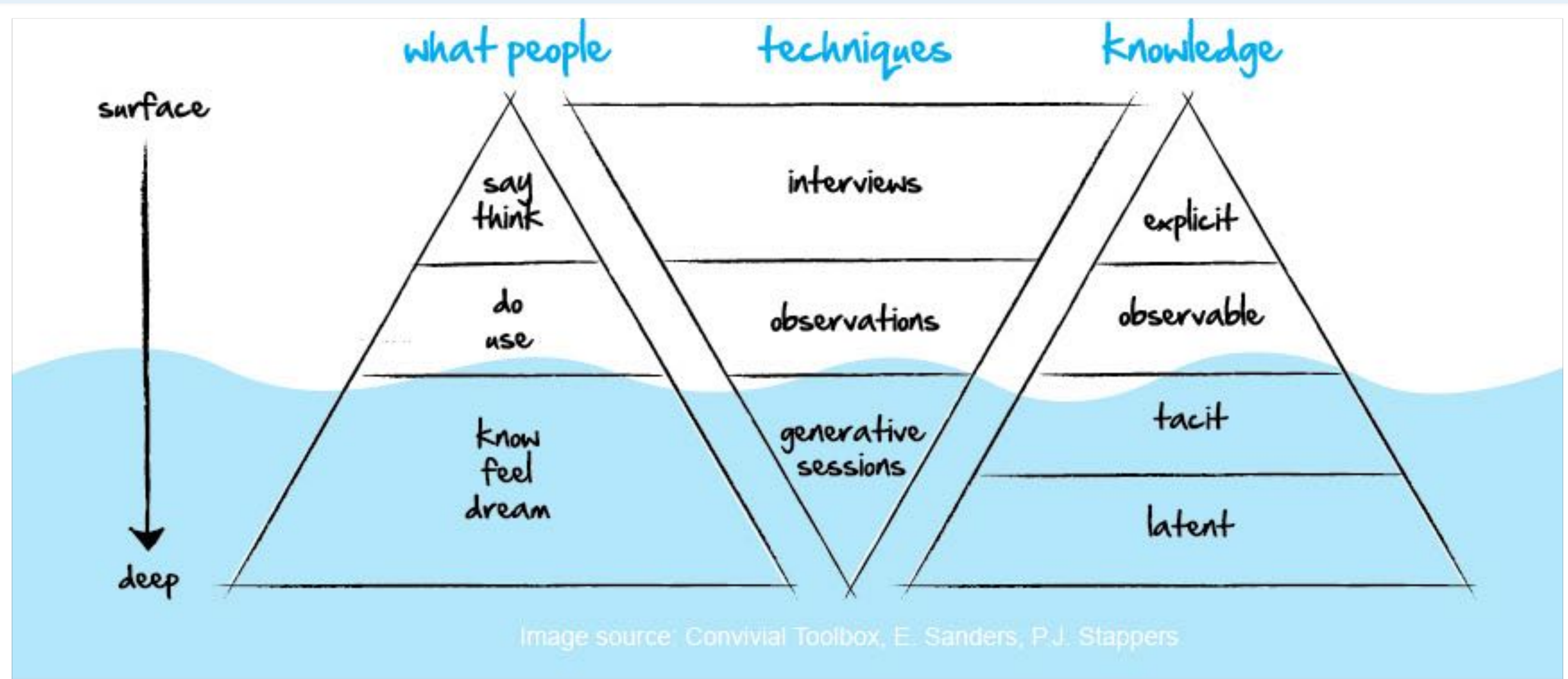
Ik ga opnieuw
studeren. Wat moet
ik regelen?

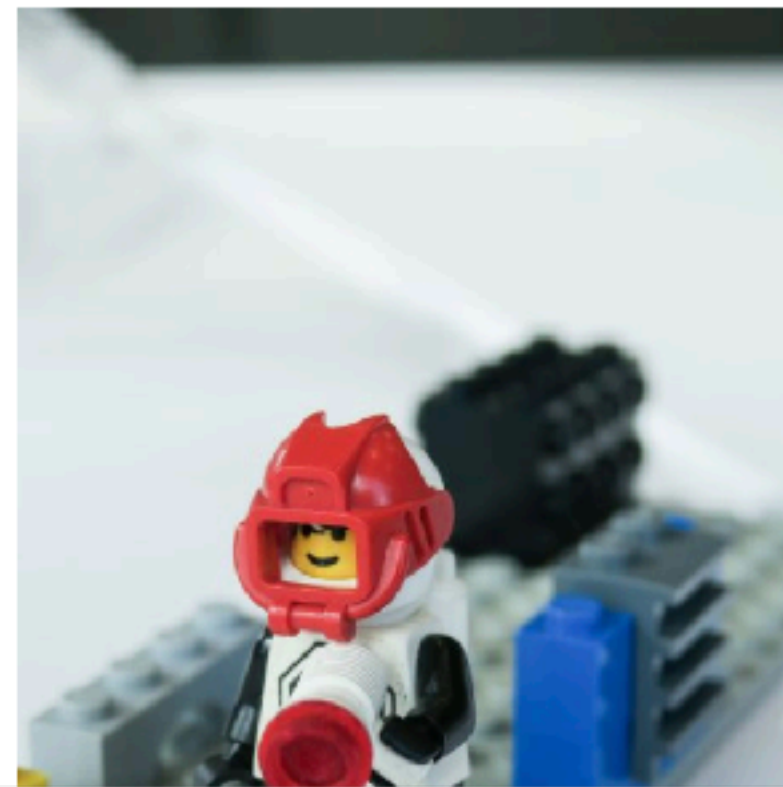
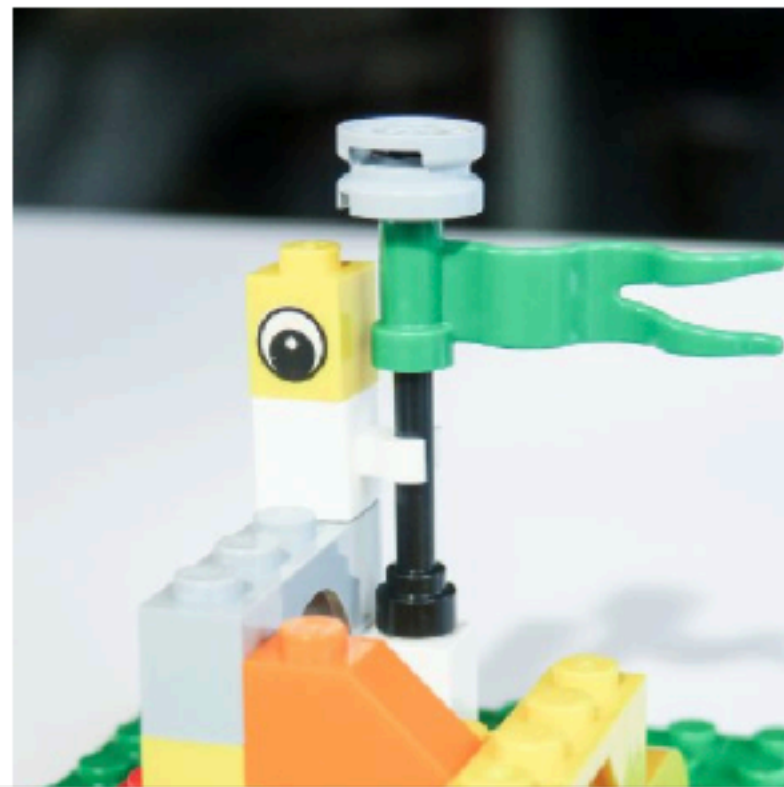
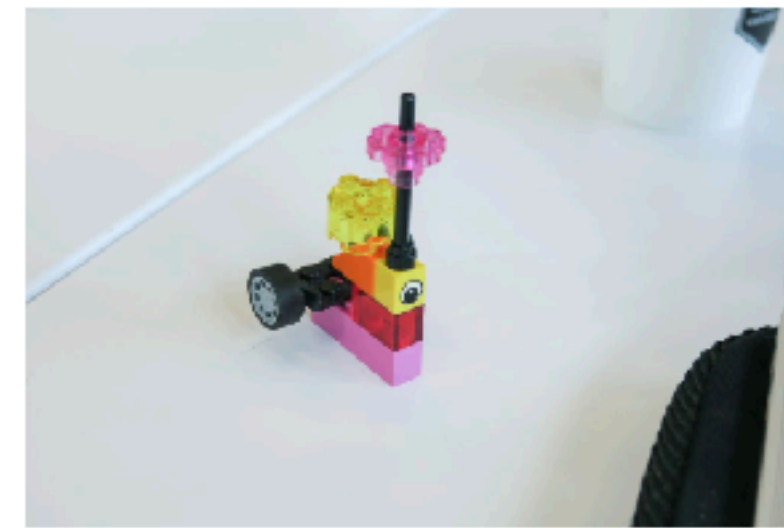
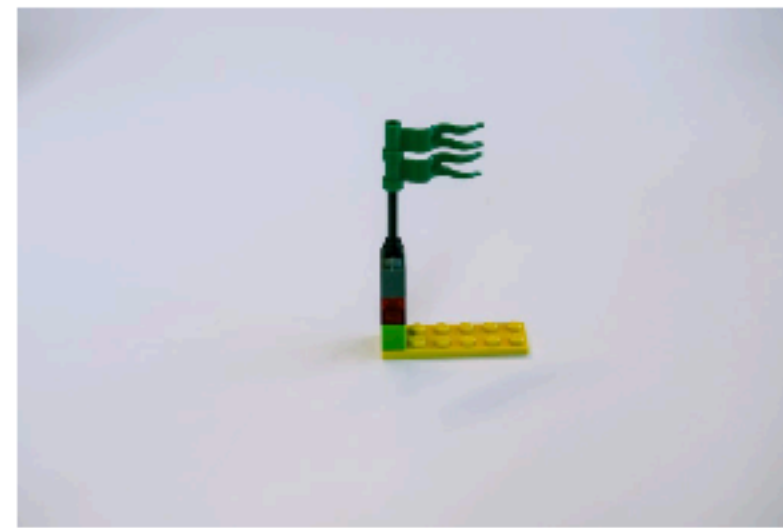
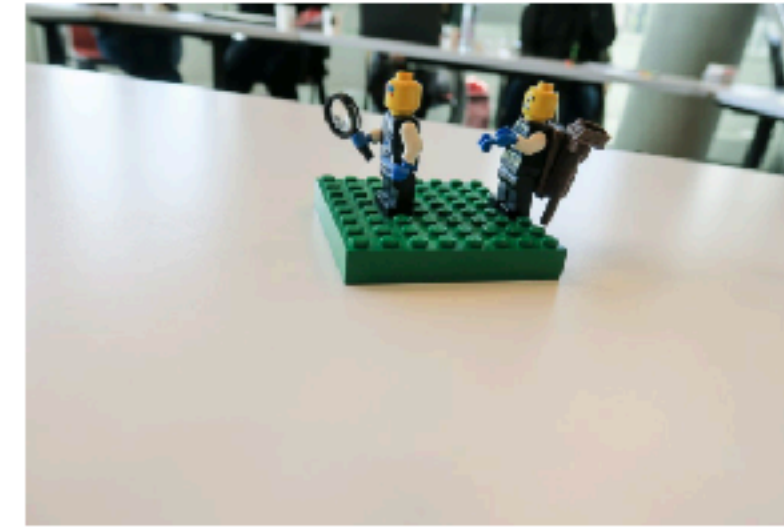
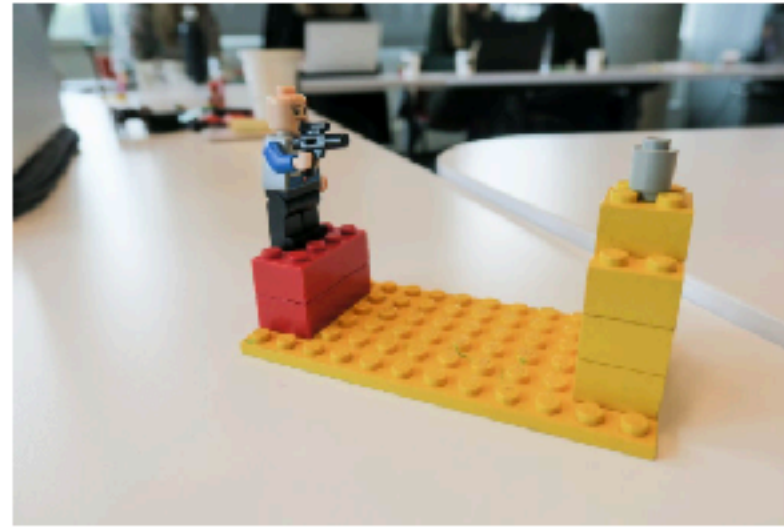
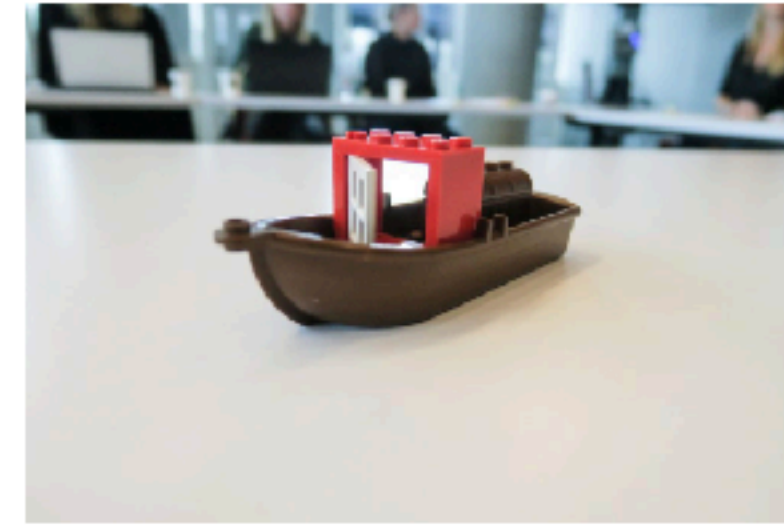
Van studie
wisselen

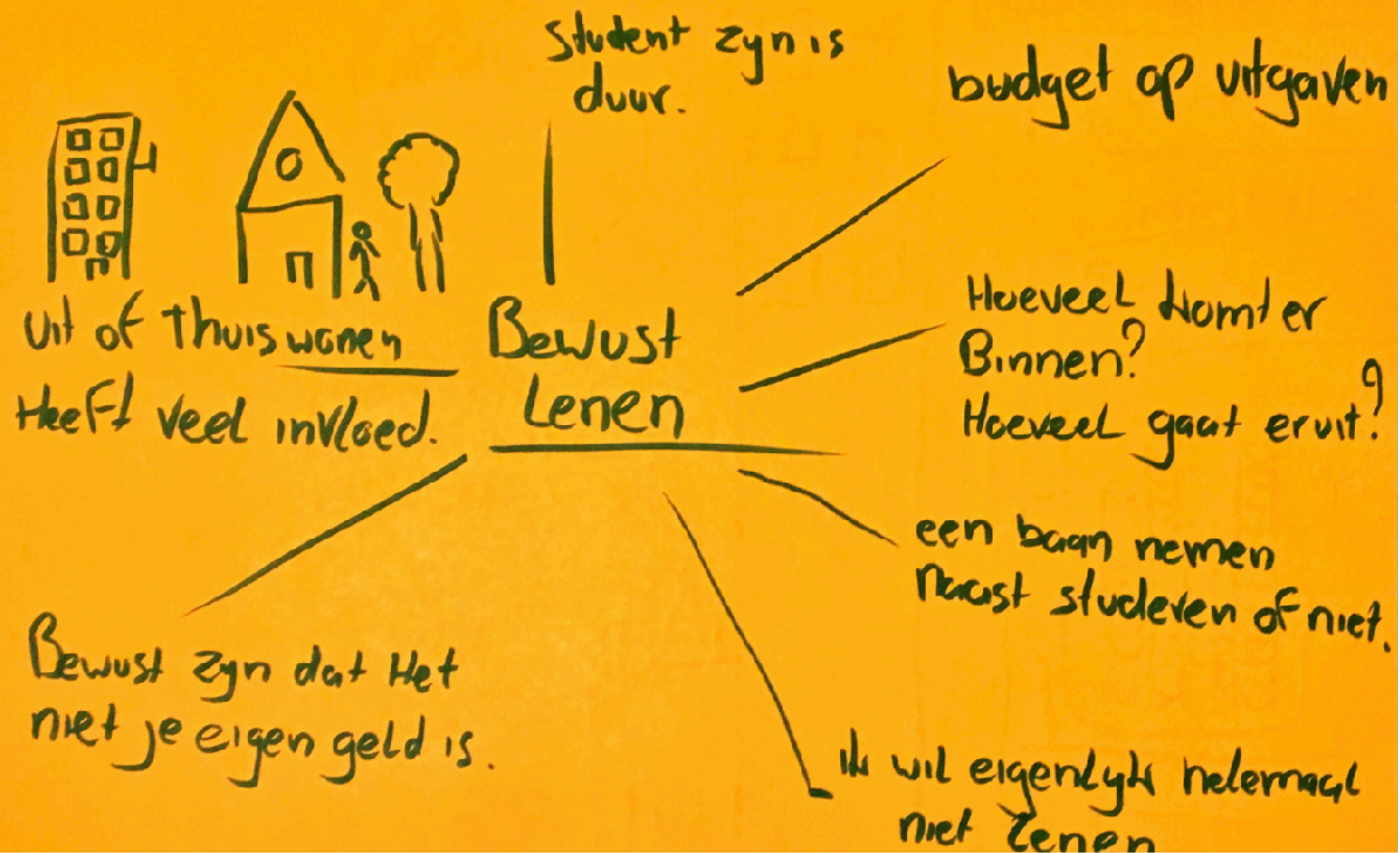
Ik ben klaar met
studeren.
Wat nu?

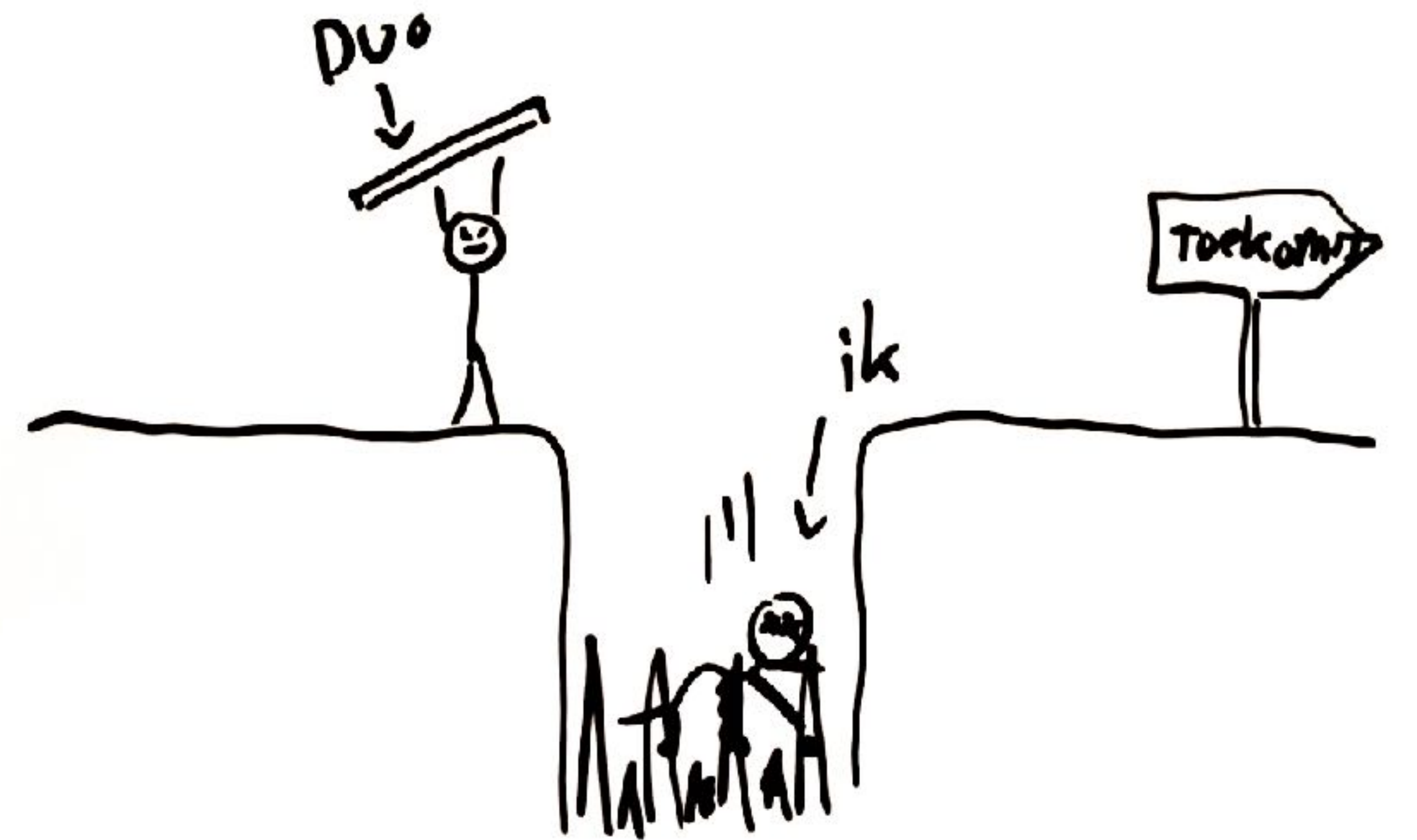
Ik ga stoppen
met studeren

Studiepunten





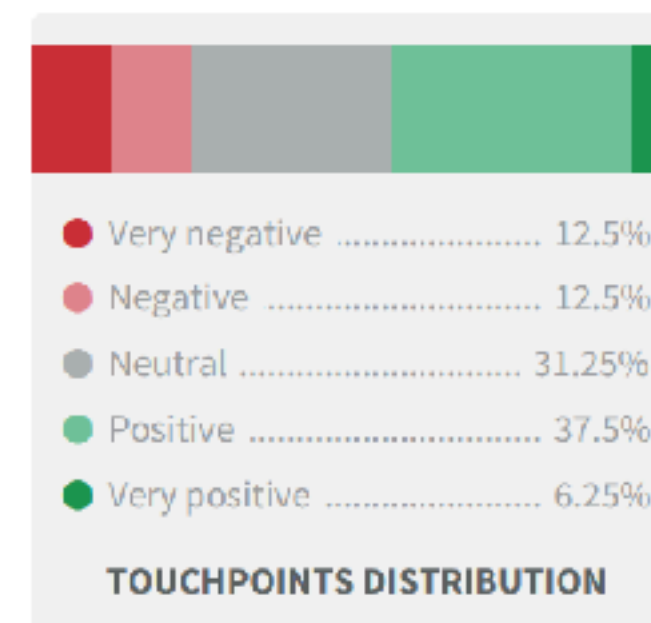
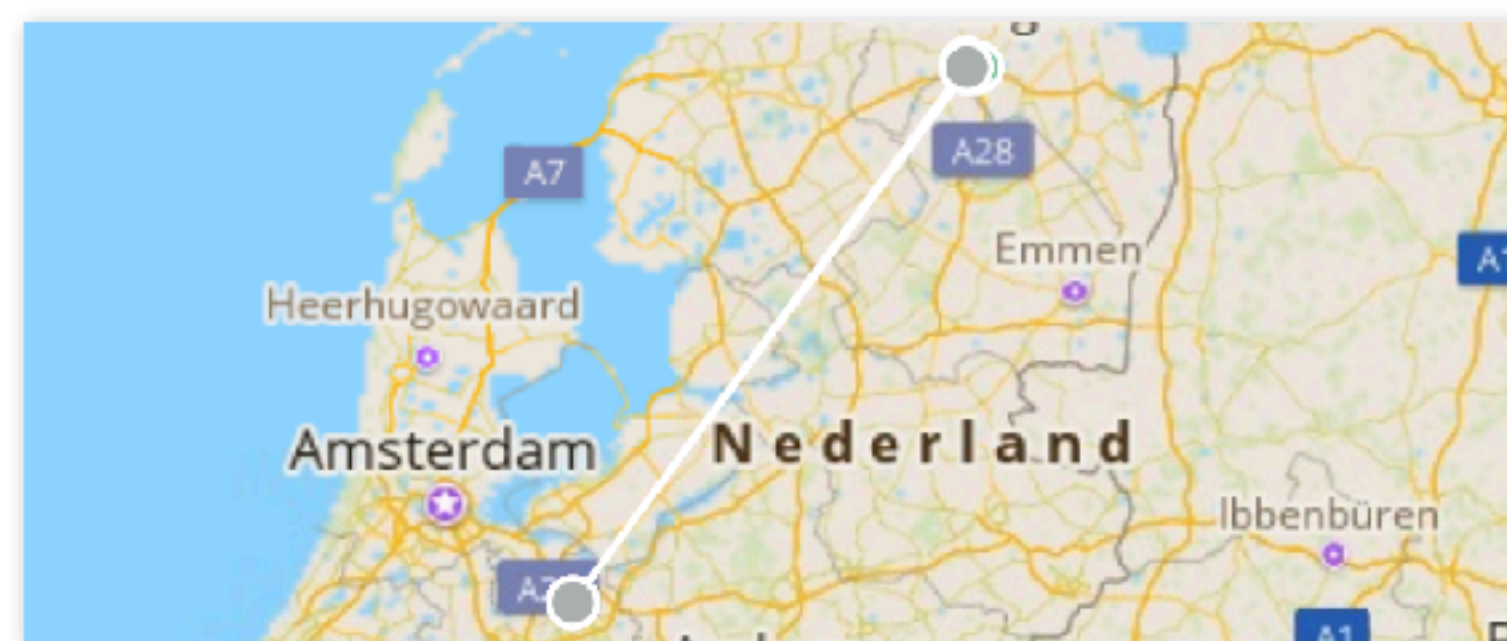
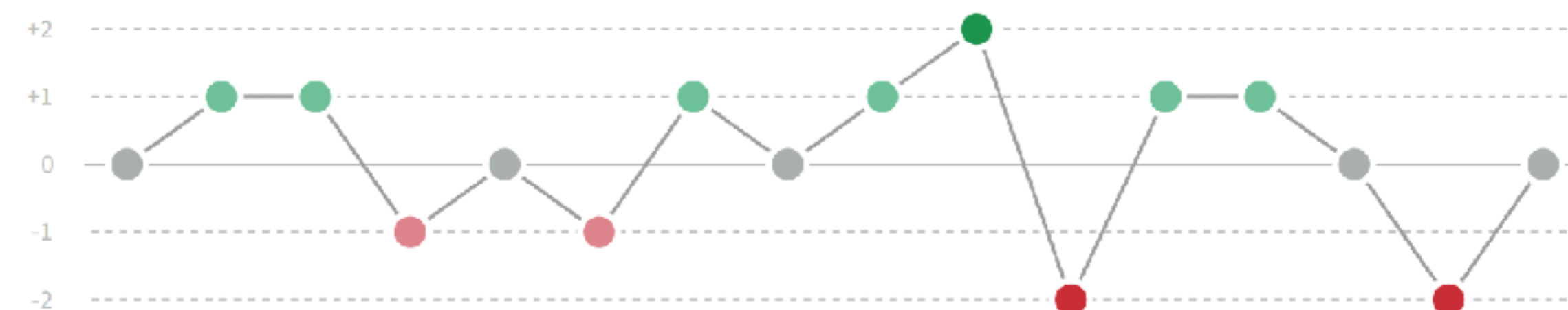






AGE 18

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
2018/11/13 — 14:08

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

5/17

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@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

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@gmail.com

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

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Peuks

☹️☹️☹️😊😊 Bad

6.40

-1

Julius Boterman
2018/11/21 — 13:29

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

12/17

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@gmail.com

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

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Okami dispuutsavond

☹️☹️😊😊😊😊 Very bad

€58

-2

Julius Boterman
2018/11/19 — 14:09

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

10/17

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@gmail.com

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

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Joggingsbroek kermesse

☹️☹️😊😊😊😊 Average

€65

0

Julius Boterman
2018/11/19 — 10:55

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

16/17

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@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

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@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 / Rawdata / Generated on 2018/12/12

13/17

BUBAAN?
LEEN JE BIJ DUO?

NO
YES

€375 huur en €95 zorg

EMAIL ADDRESS
j.j.boterman@gmail.com

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

TOUCHPOINT DISTRIBUTION

Eieren en spek

☹️☹️😊😊😊😊 Good

€3,75

+1



Wanneer je haar je studieschuld laat zien



It's so fucking big.

STUFI IS WEER BINNEN...



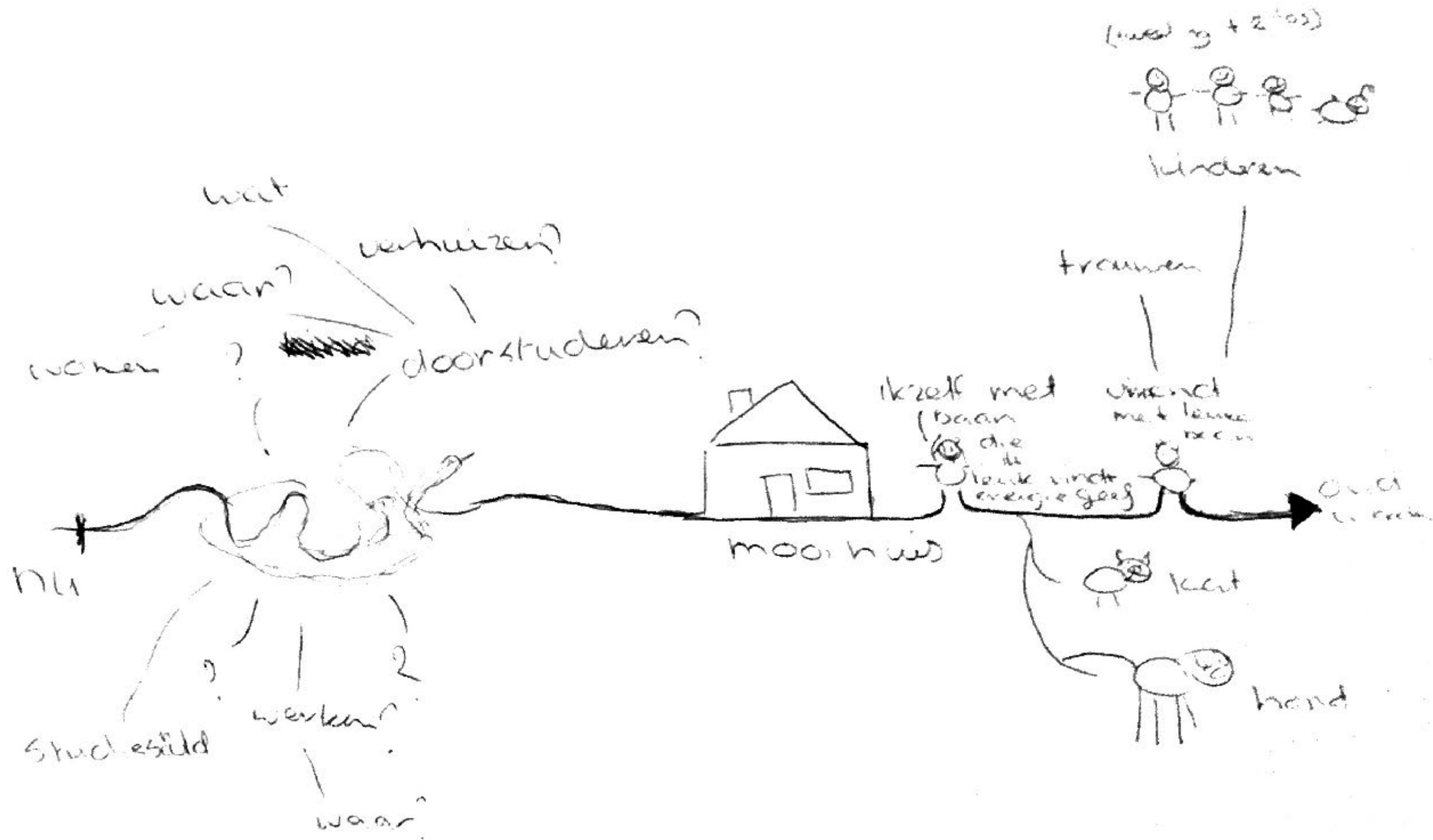
... AAAAND IT'S GONE

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



MAXIMAAL LENEN

WERKEN



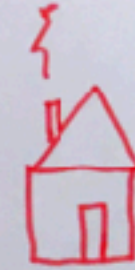
Deze definitie is van ...Wouter

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 uit
geld wie aan orzin.

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

Aanvager

Redder

Slachteten

ik

De Maat Schappij
DUO

Jij

Je ouders

Je vrienden

School

DUO

De maatschappij

De media

De politiek

wij studenten houden van duidelijkheid,
overzicht, waar zijn we aan toe, waar
hebben we recht op etc.

Veranderingen zijn niet fijn, dan valt
het overzicht in elkaar. Dus wees
duidelijk en heb empathie voor ons →
dan hebben wij dat ook voor jullie 😊



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







Blog

Dit is de user research blog van DUO. We praten met gebruikers van de hele dienstverlening van DUO. Op dit blog lees je verhalen van echte gebruikers, wat we leren en wat we ermee doen. Onderdeel van Service Eenheid Klant. Vragen, tips? Mail uxresearch@duo.nl.

Wat zou jij willen weten?

10 MEI 2019

Mbo-studenten bellen vaak met ons, ze komen er blijkbaar niet uit. Maar wat gaat er mis? Wie zijn deze mbo'ers? We willen het verhaal achter deze telefoontjes achterhalen. De eerste stap van het onderzoek is gezet, in dit blog lees je hoe we dit...

Wiens schuld is je studieschuld?

26 APRIL 2019

Wie is verantwoordelijk voor de relatie die jij met de overheid hebt? Ben je dat zelf? Zijn je ouders dat? Of de overheid? En hoe verschuift die verantwoordelijkheid als je volwassen wordt? DUO is een van de eerste overheidsorganisaties waar...

[Bekijk alle tags](#)

Concepten - 0 ▾

Inzichten - 27

"BRON is geweldig, maar gelukkig hebben we PeopleSoft"



#inzichten

#zakelijk

#administratie

20 May 2019

Bekostigingssignalen in overvloed



#zakelijk

#inzichten

#administratie

20 May 2019

Formulieren op de beveiligde site zijn lastig te vinden



#navigatie

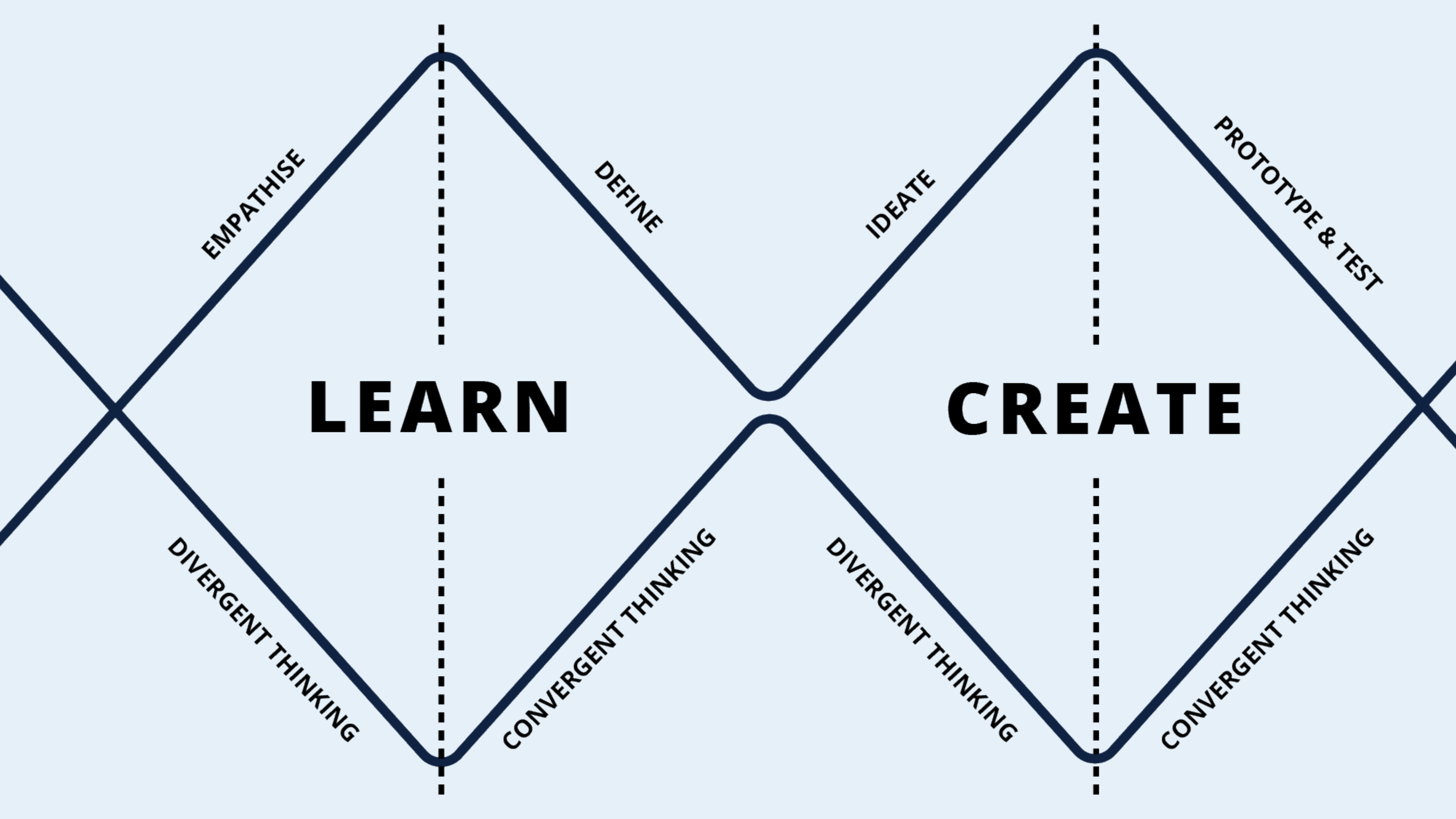
#studentenadministratie

17 May 2019









Wat gaan **jullie** onderzoeken?

Programma vandaag

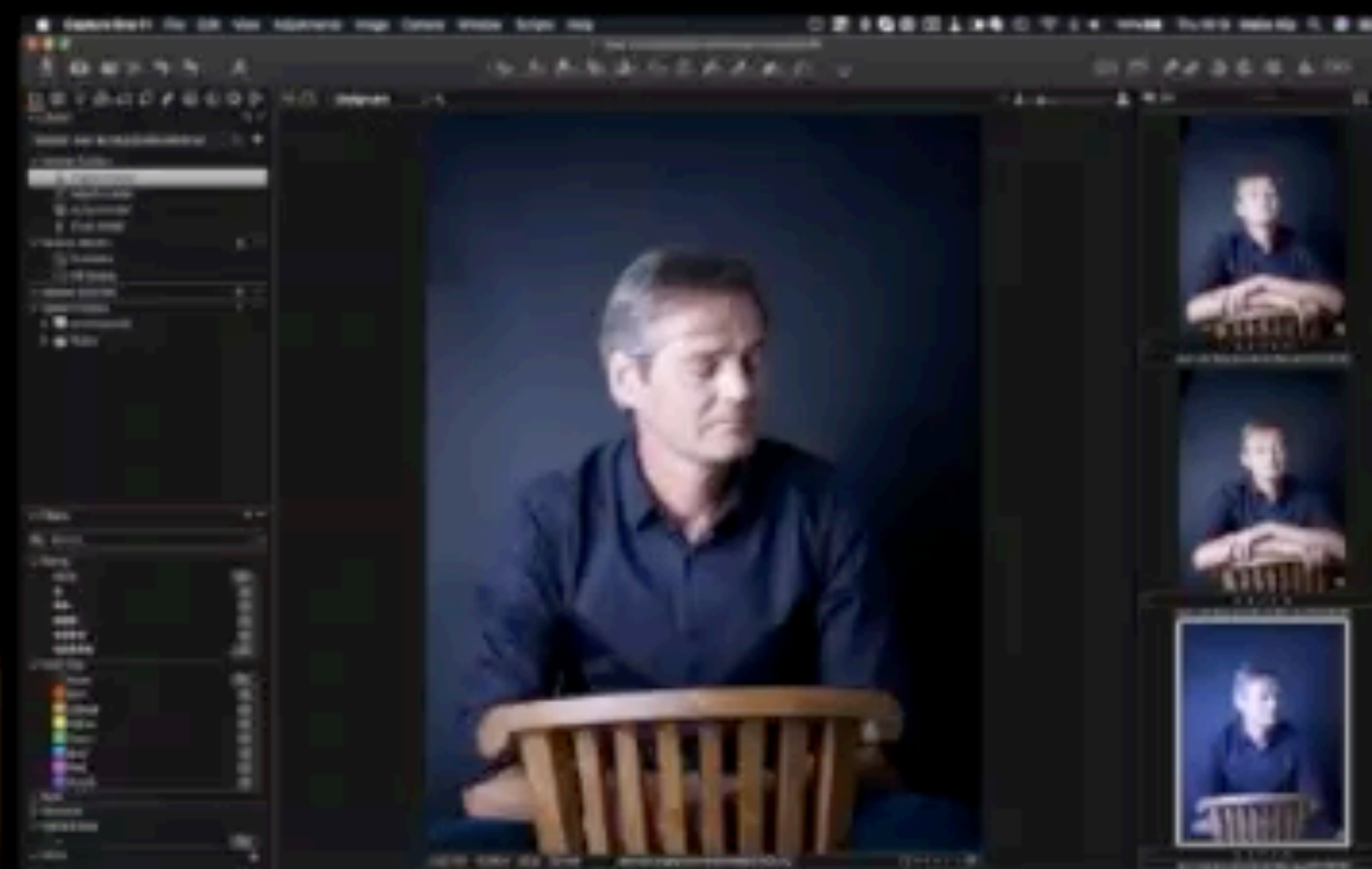
- ~~Voorstellen~~
- ~~Hoe we bij DUO onderzoek doen~~
- ~~Jullie onderzoeksplannen~~
- Case: De begripvolle ambtenaar en mijn design research aanpak
- Samen aan de slag met jullie case

Case

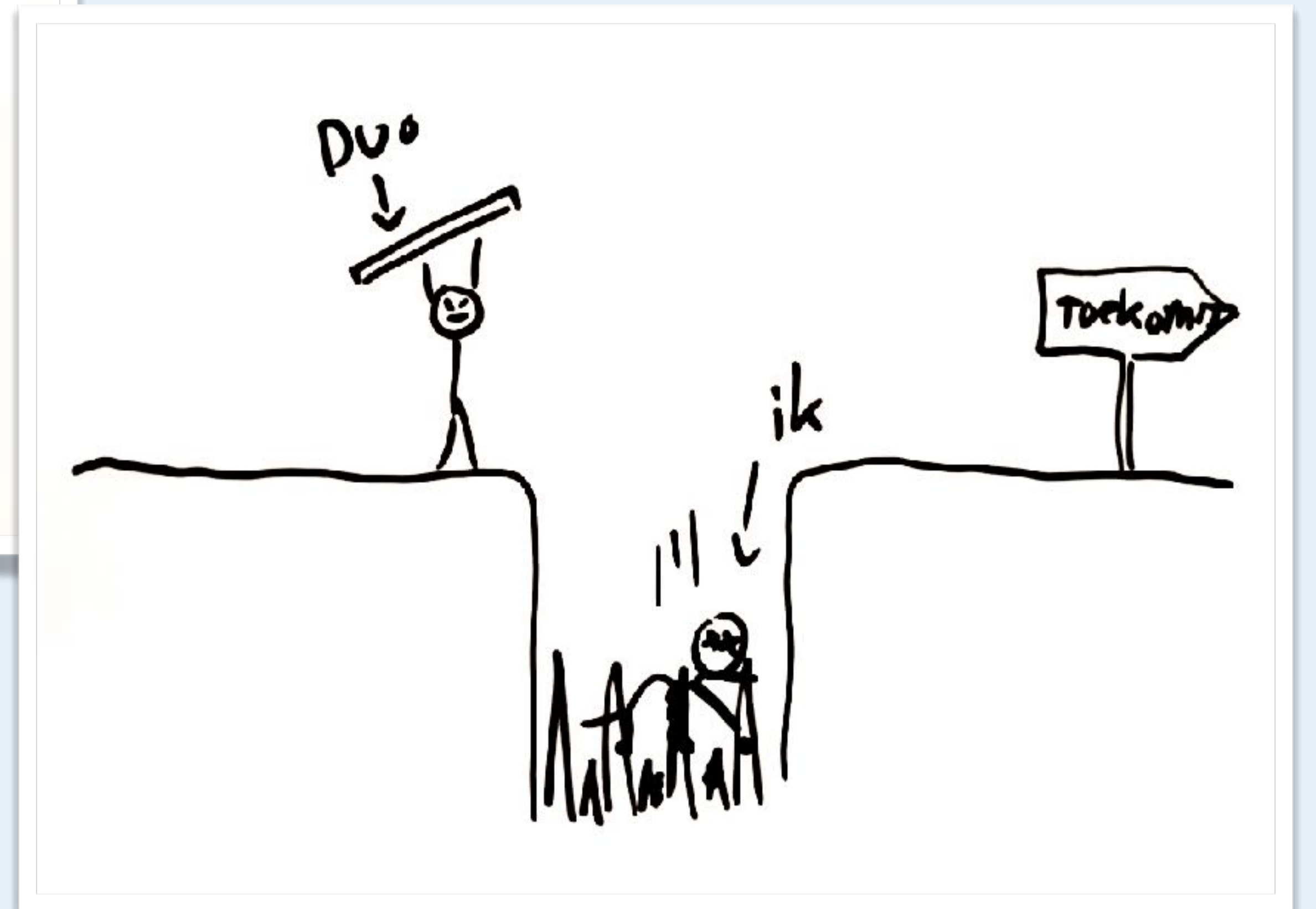
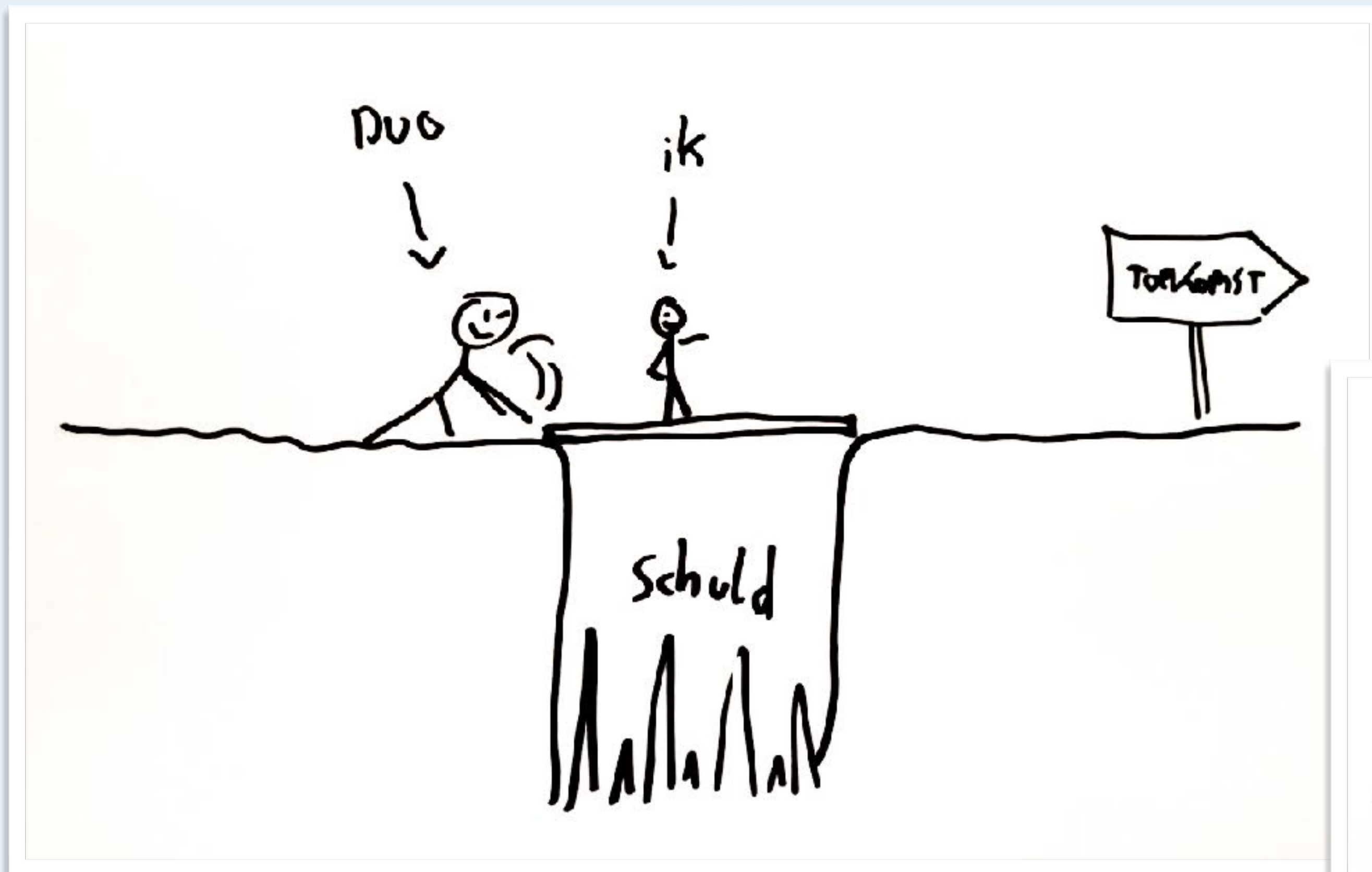
In de estafette van wet naar loket is elke ambtenaar...

De begripvolle ambtenaar

<i>Maïke Klip</i>
D E
B E G R I P V O L L E
A M B T E N A A R



Het gaat om de **verbinding**.





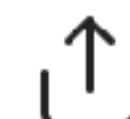
maieklip • [Volgen](#)

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.



de overheid

begripvolle
verbinding

burgers

grote computer

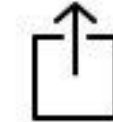
de overheid

begripvolle
verbinding

burgers

mensen



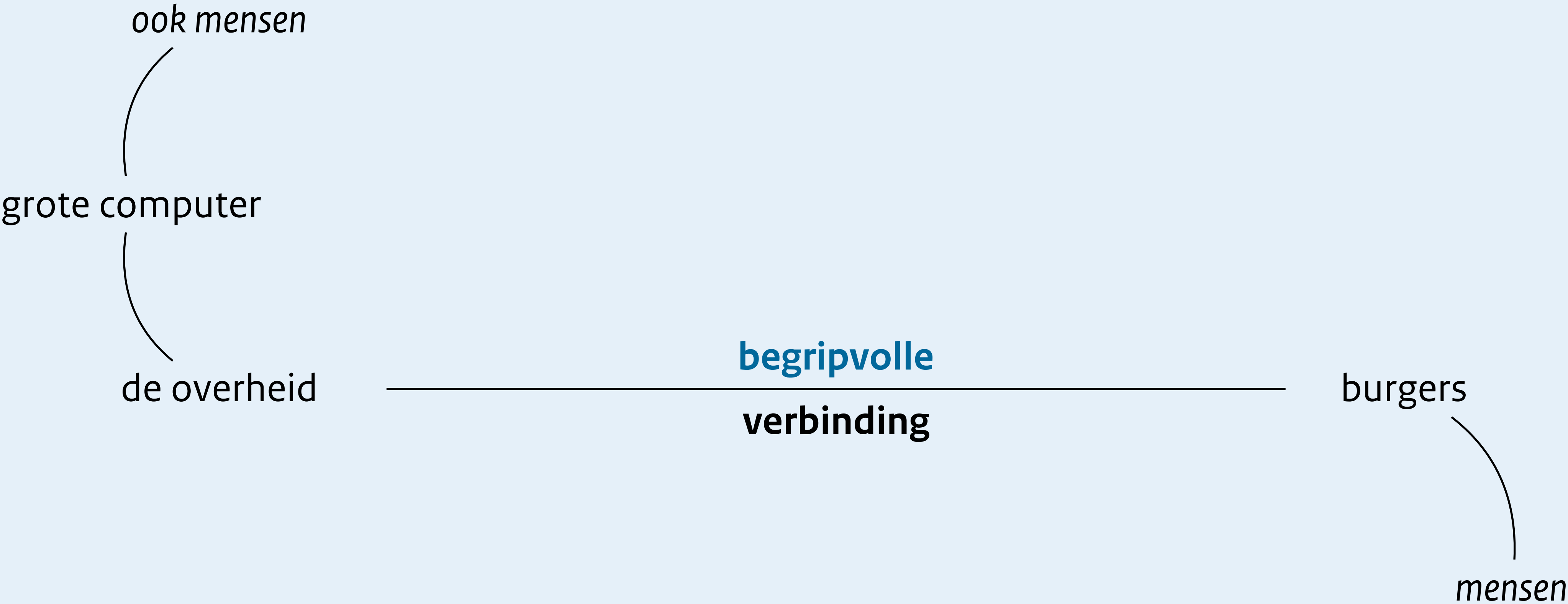


Interview Reinier van Zutphen

‘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



ook mensen

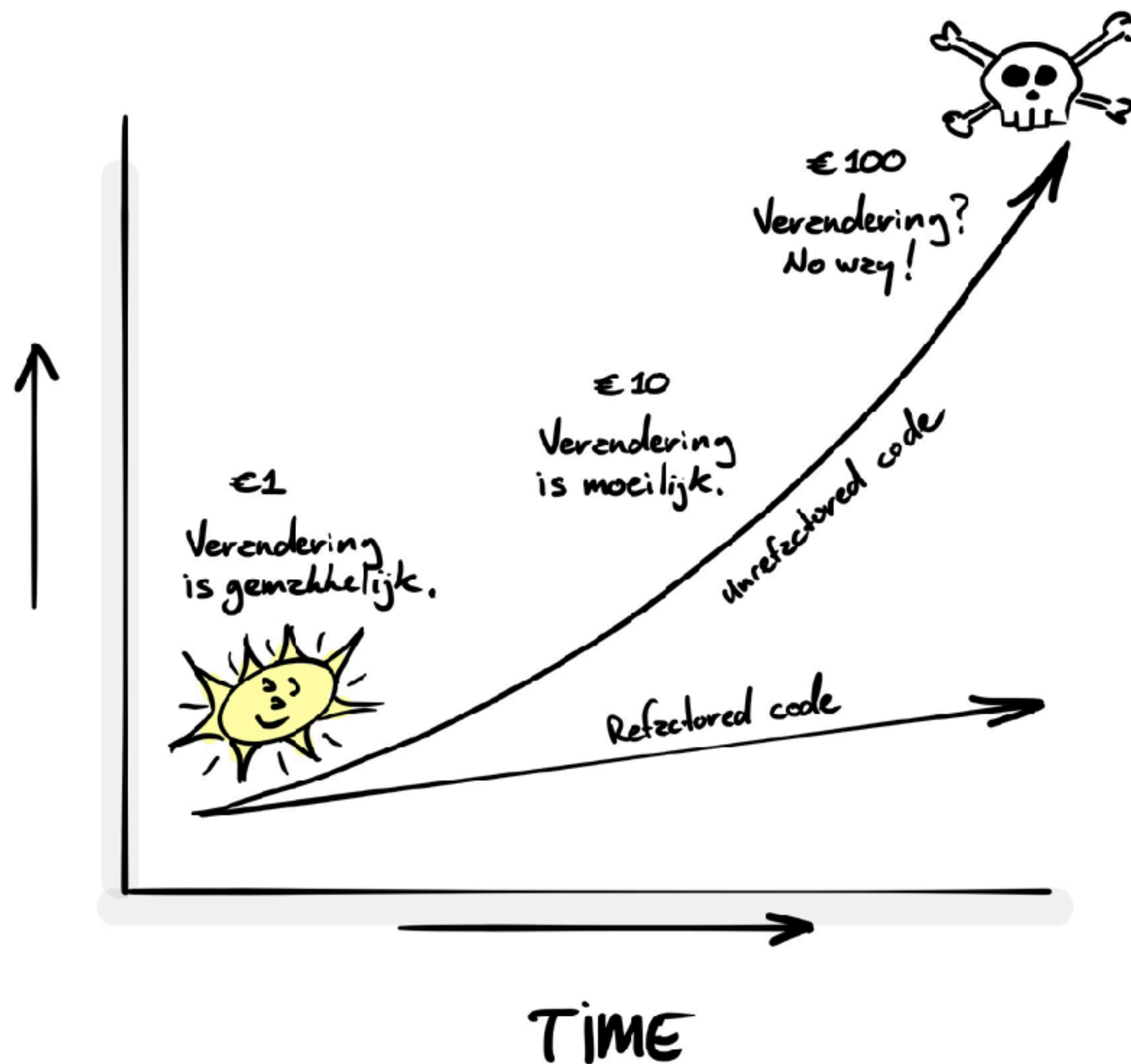
grote computer

mensen

begripvolle
verbinding

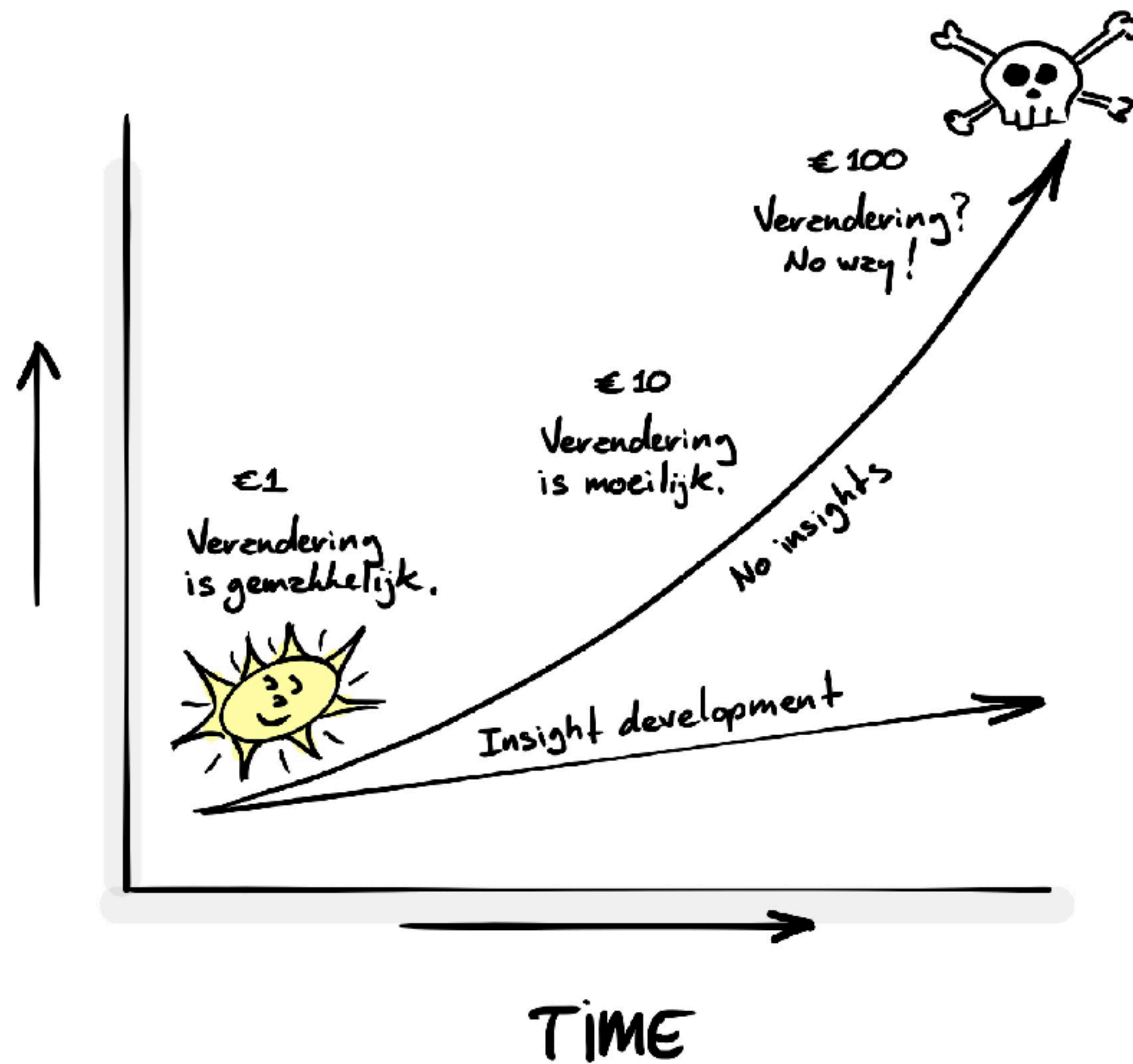


TECHNICAL
DEBT



Original by Jonathan Rasmusson in The agile samurai

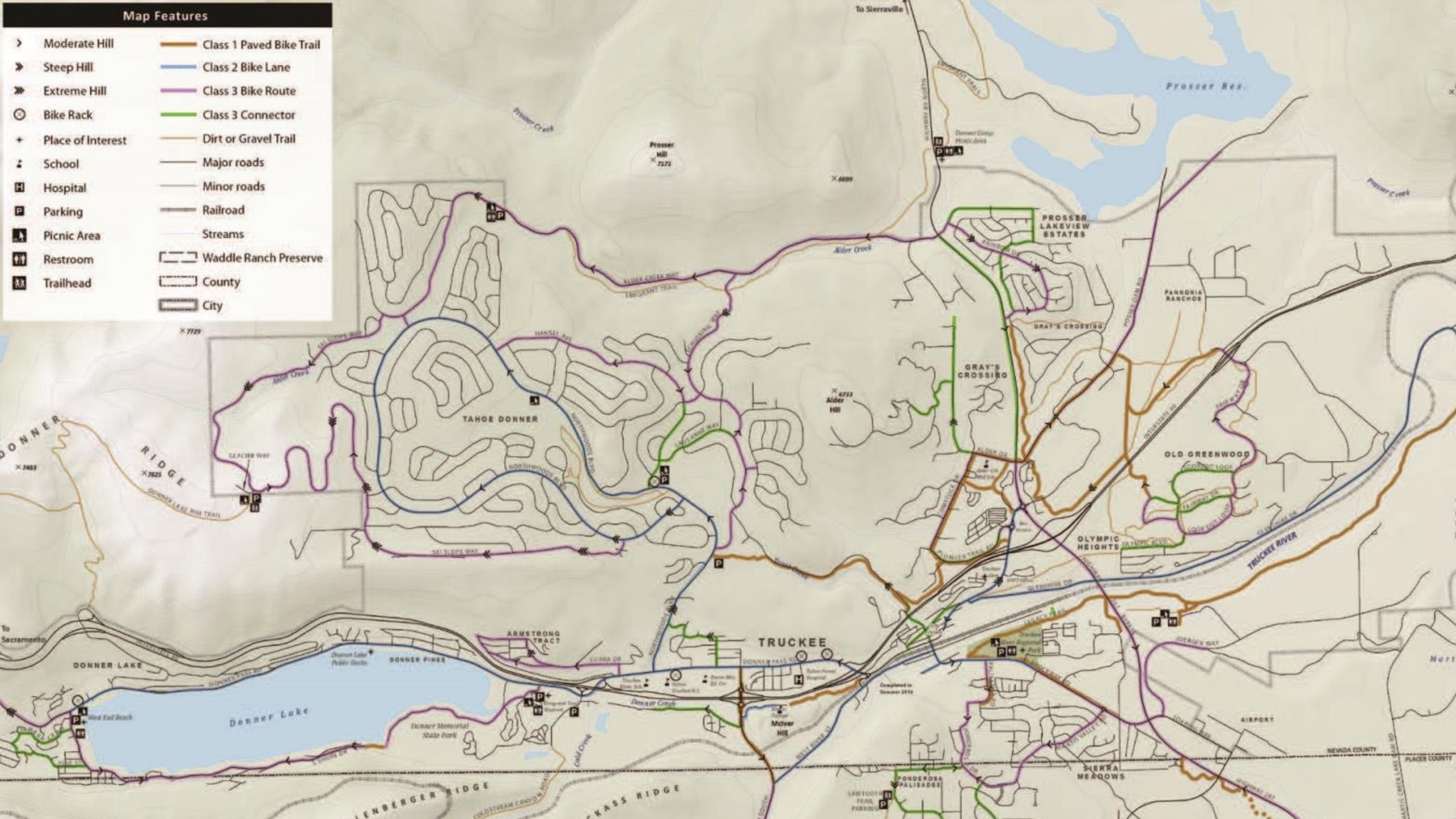
EMPATHY
DEIST

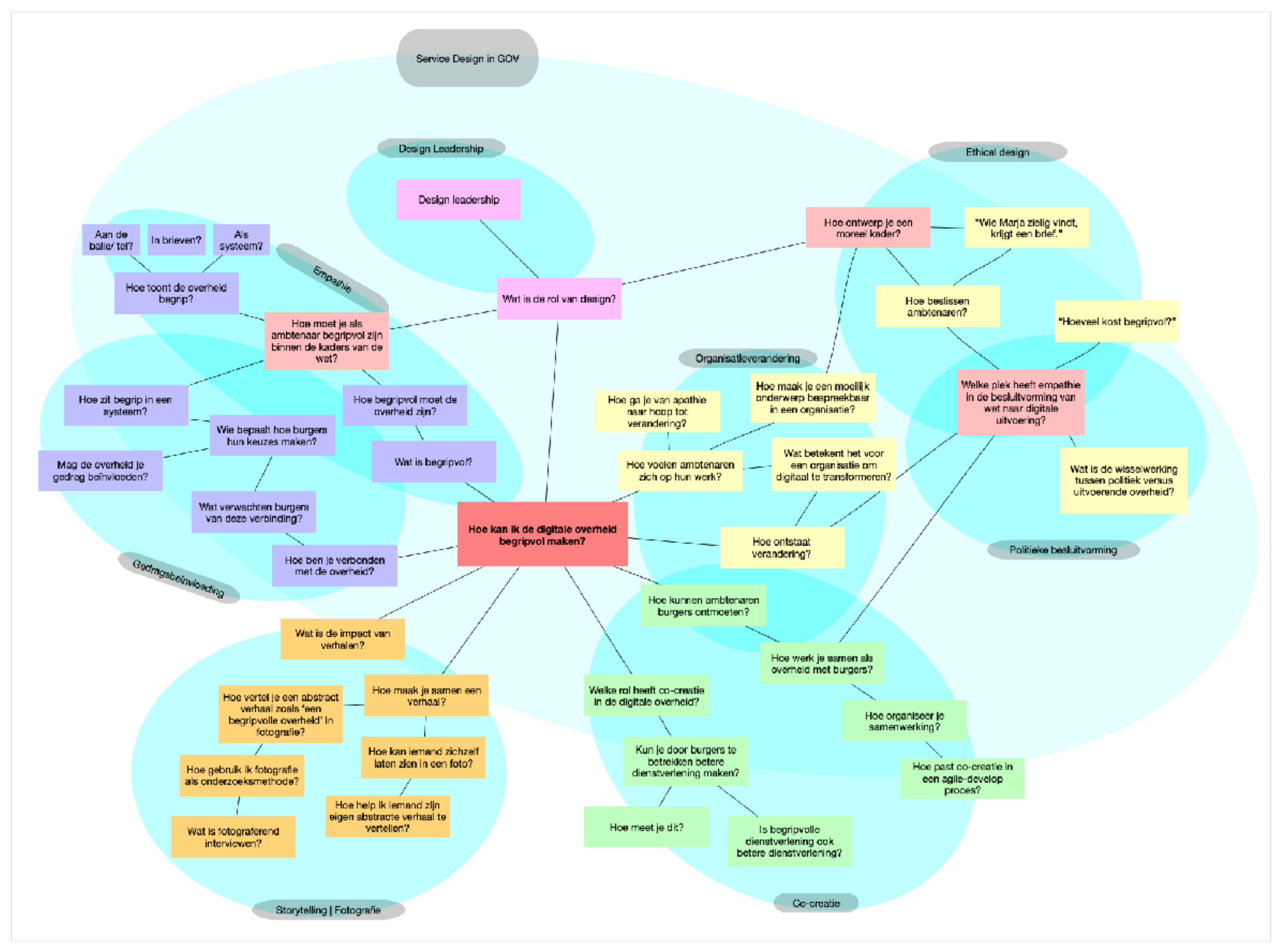


Hoe ontwerp je een begripvolle digitale ~~overheid~~ **verbinding**?

Map Features

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







maieklip

The Waag, Nieuwmarkt, Amsterdam



maieklip Womansplaining

11 w.



robertdekeijser Hence the beer. 

11 w. 1 vind-ik-leuk Reageren

— Antwoorden weergeven (2)



jasperklip Cute 



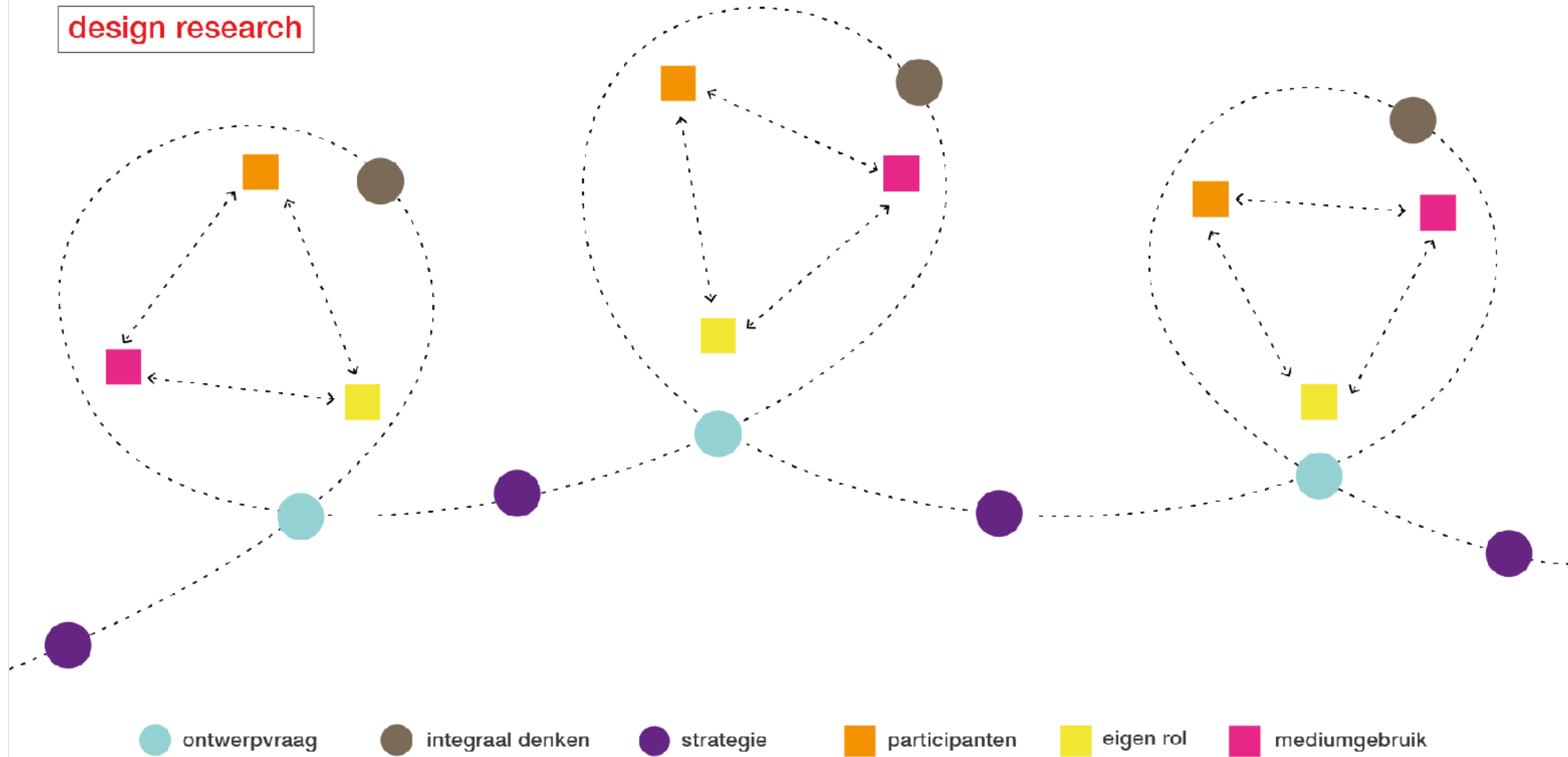
itsrenske en 24 anderen vinden dit leuk

11 DECEMBER 2019

Een opmerking toevoegen...

[Plaatsen](#)

design research





ook mensen

grote computer

mensen

begripvolle
verbinding

ook mensen

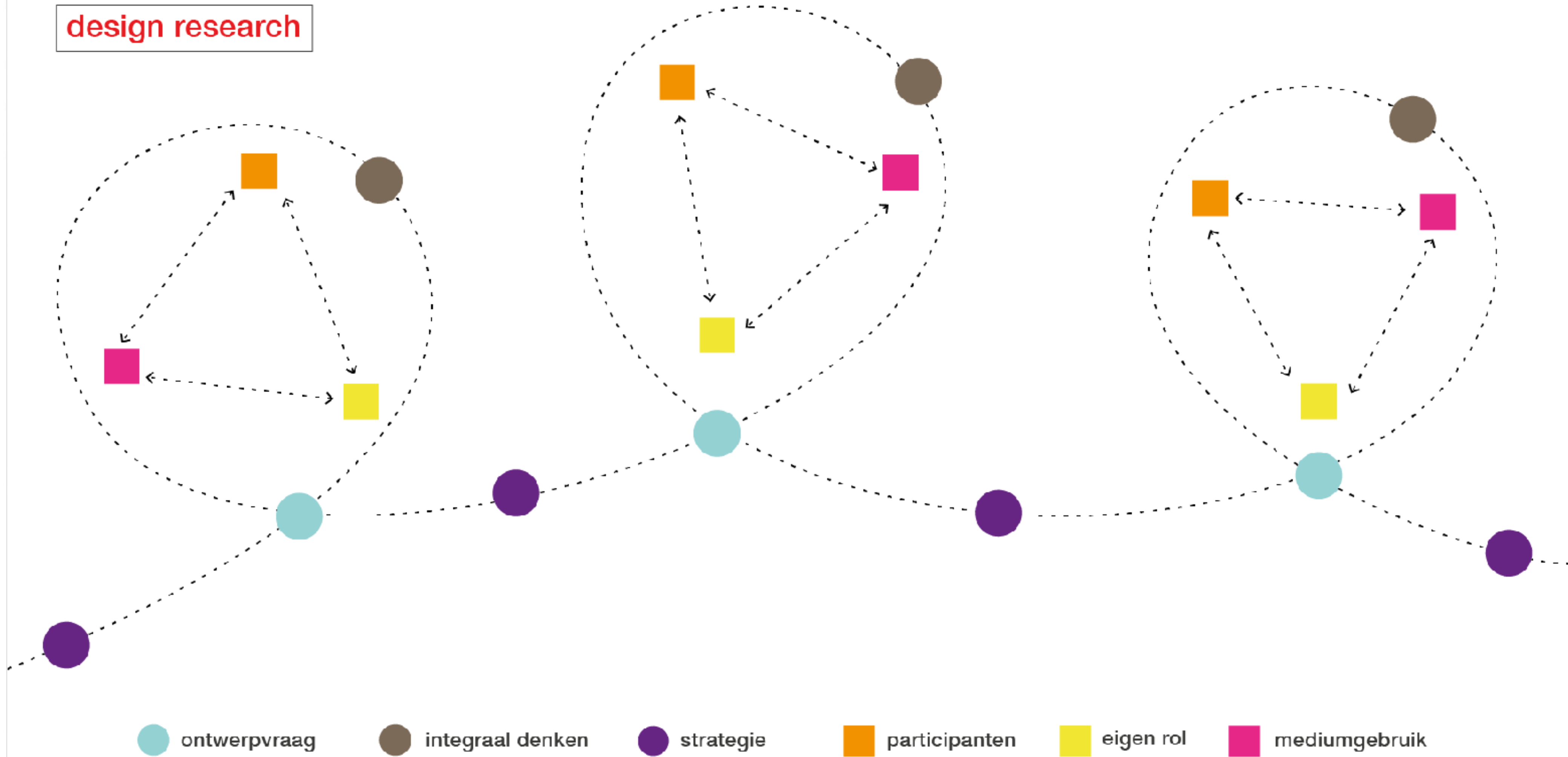
grote computer

mensen

~~begripvolle
verbinding~~



design research



product owner, Ineke

team OSA duo.nl

grote computer

de overheid

begripvolle
verbinding





wet



loket



wij studenten houden van duidelijkheid,
overzicht, waar zijn we aan toe, waar
hebben we recht op etc.

Veranderingen zijn niet fijn, dan valt
het overzicht in elkaar. Dus wees
duidelijk en heb empathie voor ons →
dan hebben wij dat ook voor jullie 😊

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



- tekeningen / verhalen vertellen
- audio-opname

uitkomsten





Analyse

Dit vel is te gebruiken om je experiment te analyseren en een volgende iteratie te ontwerpen.

1. Verzamel zoveel mogelijk inzichten, observaties en learnings die jullie hebben opgehaald tijdens het experiment. Wat ging er goed? Wat kan beter? Wat was je grootste 'aha' moment?

2. Beschrijf hier wat je uit het experiment hebt geleerd of wat je in een volgende iteratie zou willen veranderen aan je strategie, het experiment of je eigen rol binnen het experiment om je doel te bereiken.

Neem deze conclusies mee in je volgende stap.

de verhalen maken dat je niet meer hoeft te stellen.

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



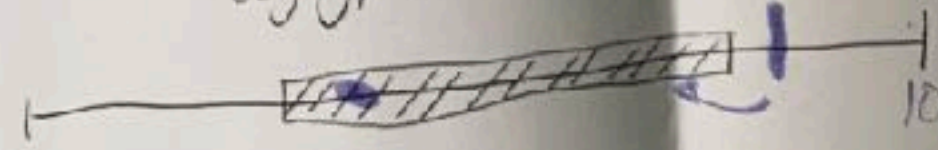
1

INZICHTEN EN OBSERVATIES

- participanten zien zichzelf als begripvol. ✓
(verhaal 2. opmerkingen)
- ~~begrip~~ DMO (werkgever) zegt 'niet' over begrip.
Dat doe je zelf als ambtenaar.
Geen training, geen visie.
Gewoon regels uitleggen (wet in de hand)
- Weinig begrip voor "luxe-verhalen".
"Wat is hun verantwoordelijkheid?"
"Ik stop even."
"Deze verhalen niet."
"Kies een ander onderwerp (mbto'er)"
→ conclusie voor wel of geen empathie op basis van eigen aannames.

A

- Schaal van empathie?
- professioneel empathisch
↳ begrip hebben begrip



Wat zijn mijn eigen aannames:

- gevoelig persoon → veel empathie & emotie
- mijn eigen zusje getraaid in niet-oordelen
- natuurlijk en aangeboren empathie. ↳ relatie dat anderen haar verward vinden.

2

CONCLUSIES STRATEGIE

- empathie herframen
(boek against empathy)
- ~~empathie~~ begrip opwekken of juist uitdagen
(provocerende verhalen)

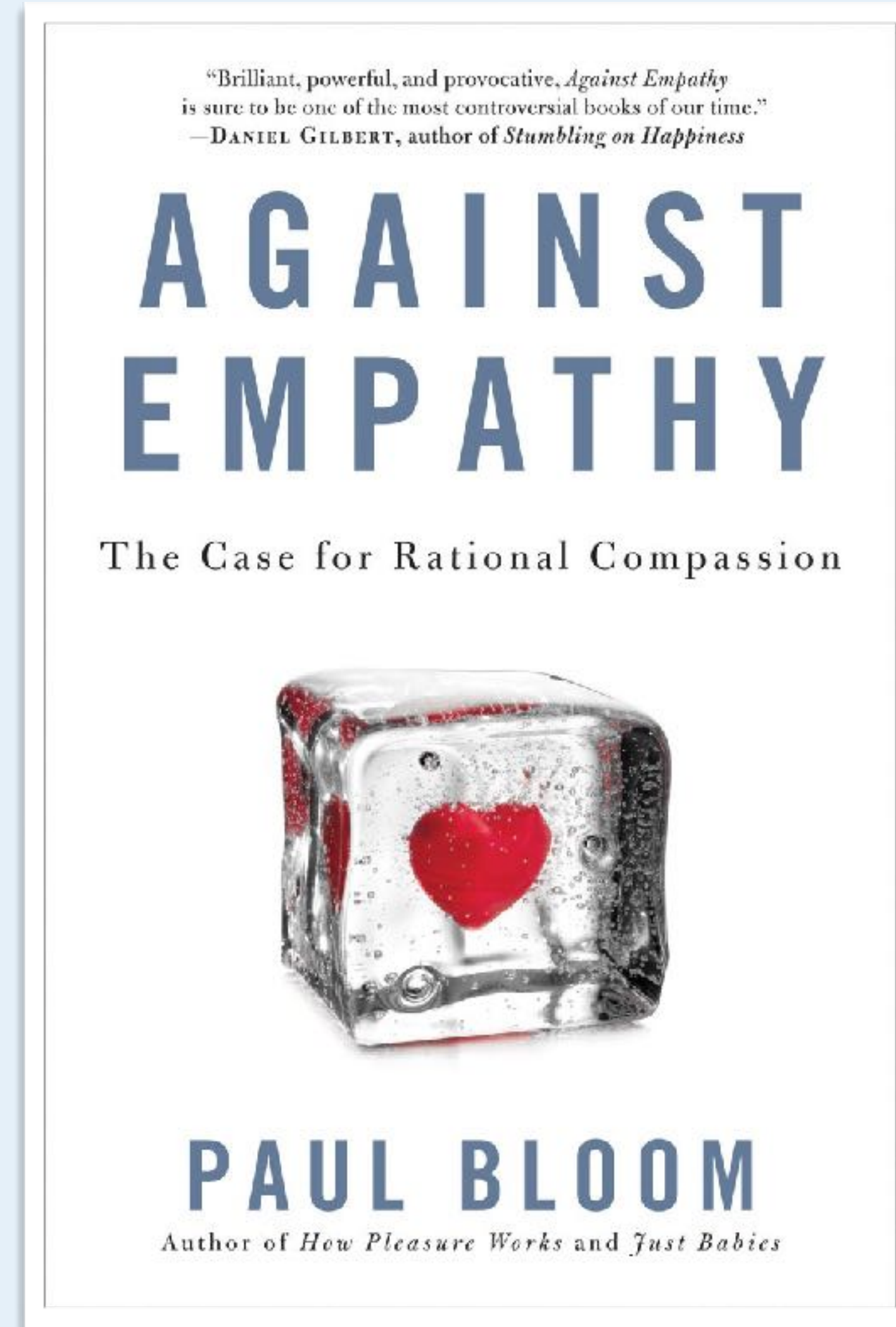
CONCLUSIES EXPERIMENT

- ja, verhalen werken?
- deze verhalen werden als provocerend: anti-empathy onbegrip

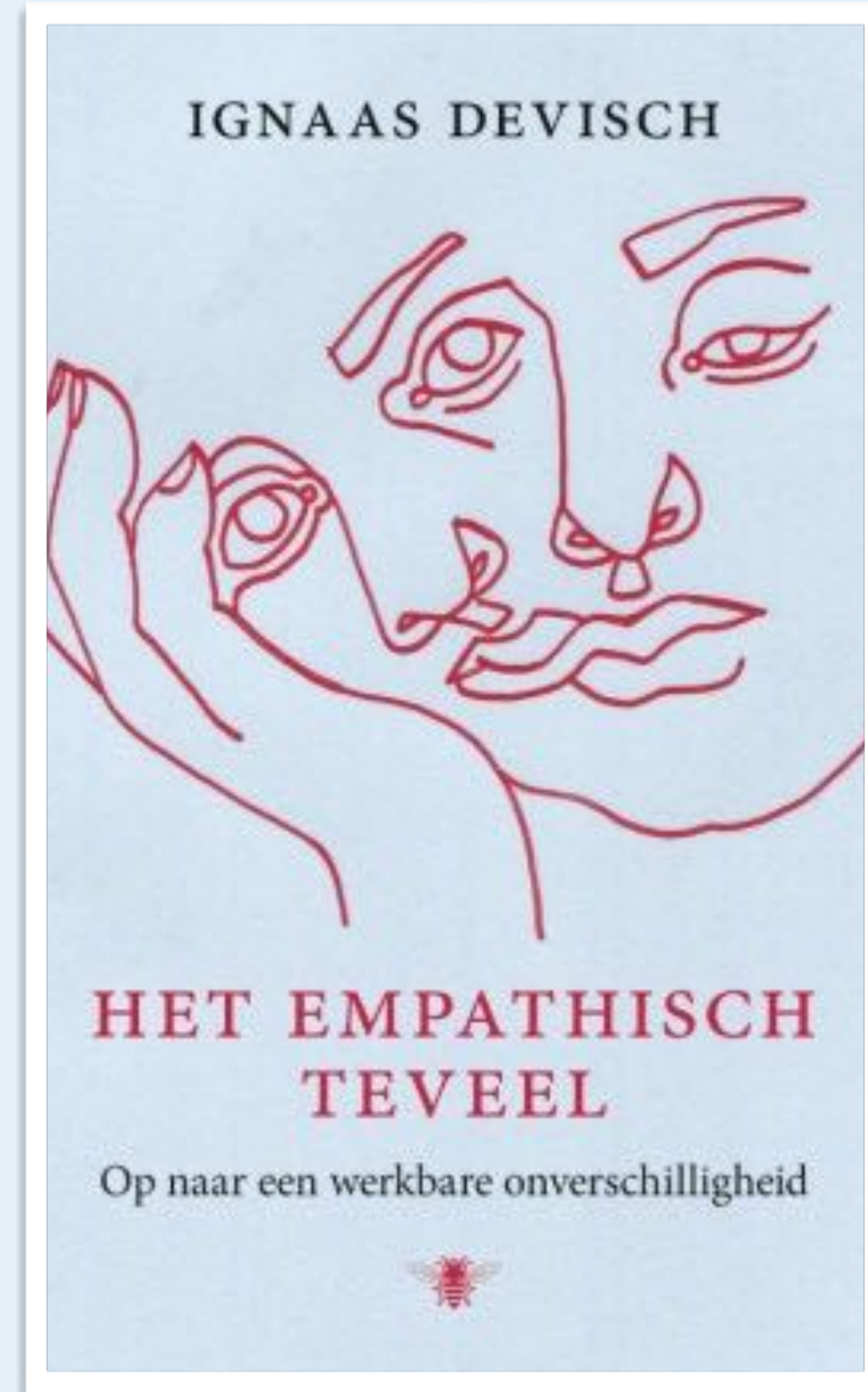
CONCLUSIES EIGEN ROL

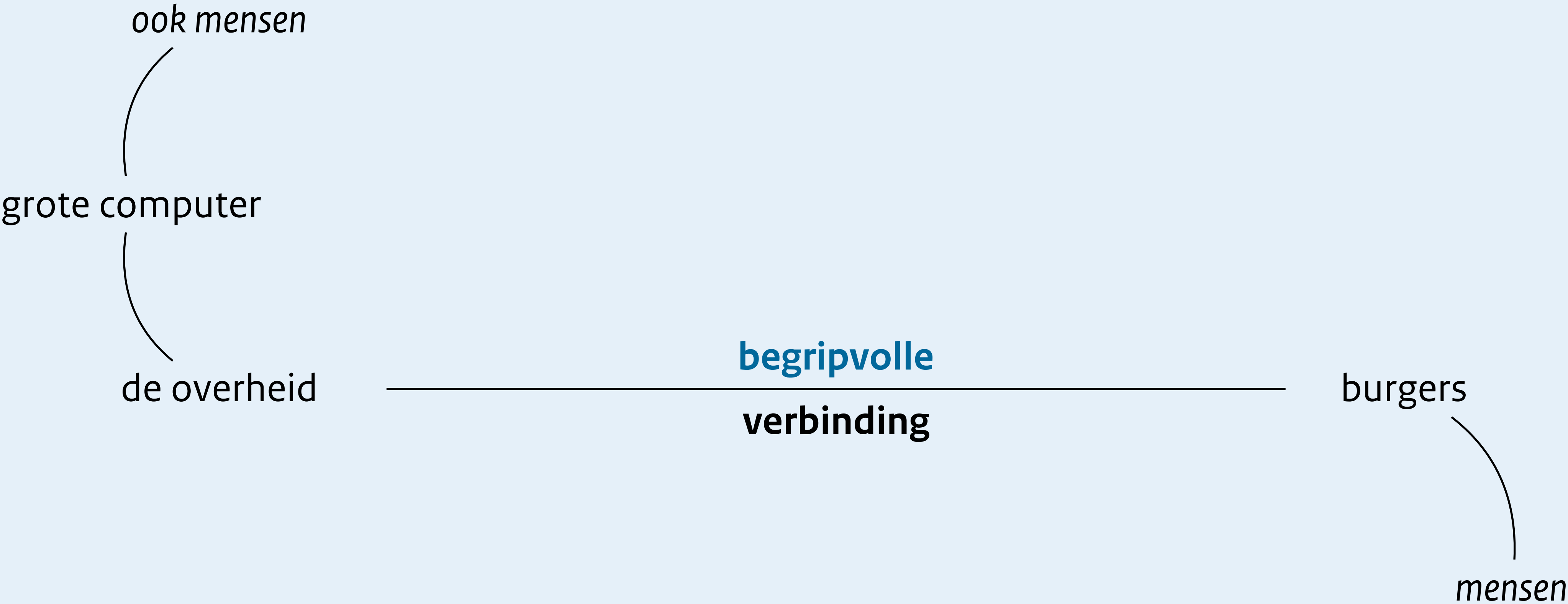
- mijn aannames:
- veel empathie is goed
- eigen zusje is persoonlijk
- ik kies de verhalen
- vrije discussie

Empathie heeft ook veel **nadelen**.



“We kunnen nooit op basis van
empathie met elkaar samenleven.
Daarom hebben we de zorg voor elkaar
geoutsourced naar de overheid.”





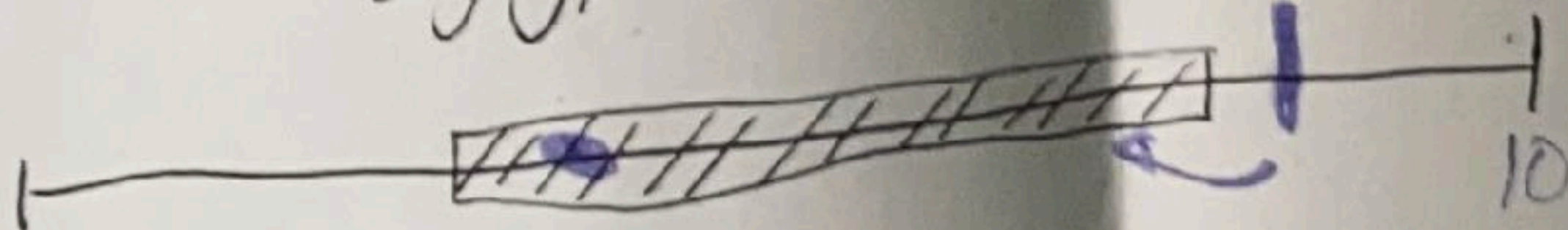
Technologie is geen hogere macht, geen godheid en ook niet iets wat vanzelf ontstaat. Technologieën zijn culturele artefacten. Technologie is mensenwerk. Wij ontwerpen technologie en technologie weerspiegelt onze culturele en politieke waarden. **Het doet ertoe welke keuzes worden gemaakt bij het ontwikkelen van technologie en wie er achter de tekentafel zit.**

Marleen Stikker in Het internet is stuk

- kies een ander onderwerp (mooi)
- conclusie voor wel of geen empathie op basis van eigen aannames.

A

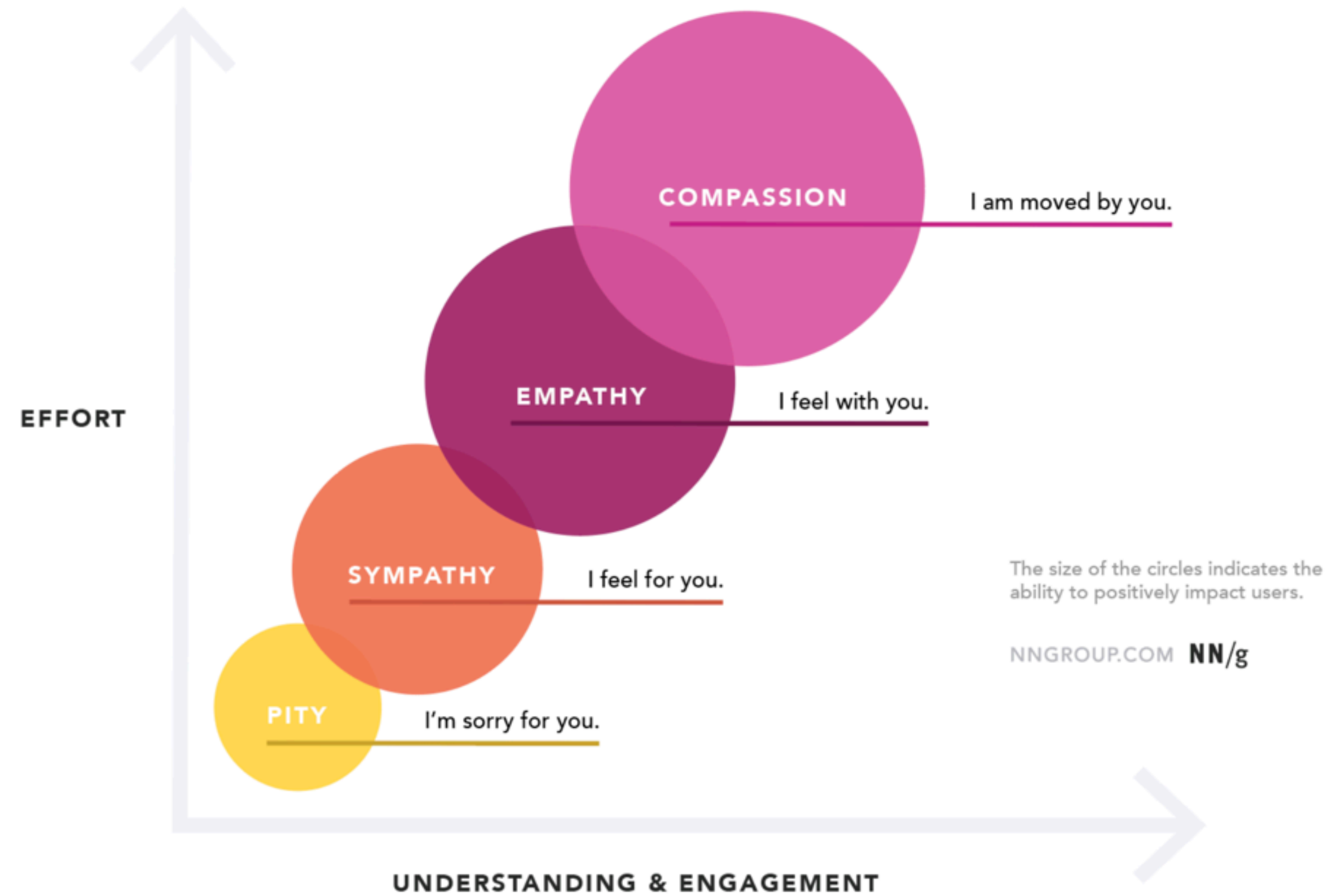
- Schaal van empathie?
- professioneel empathisch
 - ↳ begrip hebben begrijpen



Wat zijn mijn eigen aannames:

- gevoelig persoon → veel empathie & emotie
- mijn eigen zusje getraind in niet-oordelen

SPECTRUM OF EMPATHY



Empathie als **schaal**

digitale overheid

begripvolle
verbinding

burgers

wet

accountmanager

beleidsmedewerker

analist

architect

businessdirecteur

bedrijfsregel auteur

projectleider

communicatie adviseur

product owner

functioneel ontwerper

programmeur

tester

webredacteur

medewerker bedrijfsschool

medewerker KCC

loket

wet

accountmanager

beleidsmedewerker

analist

architect

businessdirecteur

bedrijfsregel auteur

projectleider

communicatie adviseur

product owner

functioneel ontwerper

programmeur

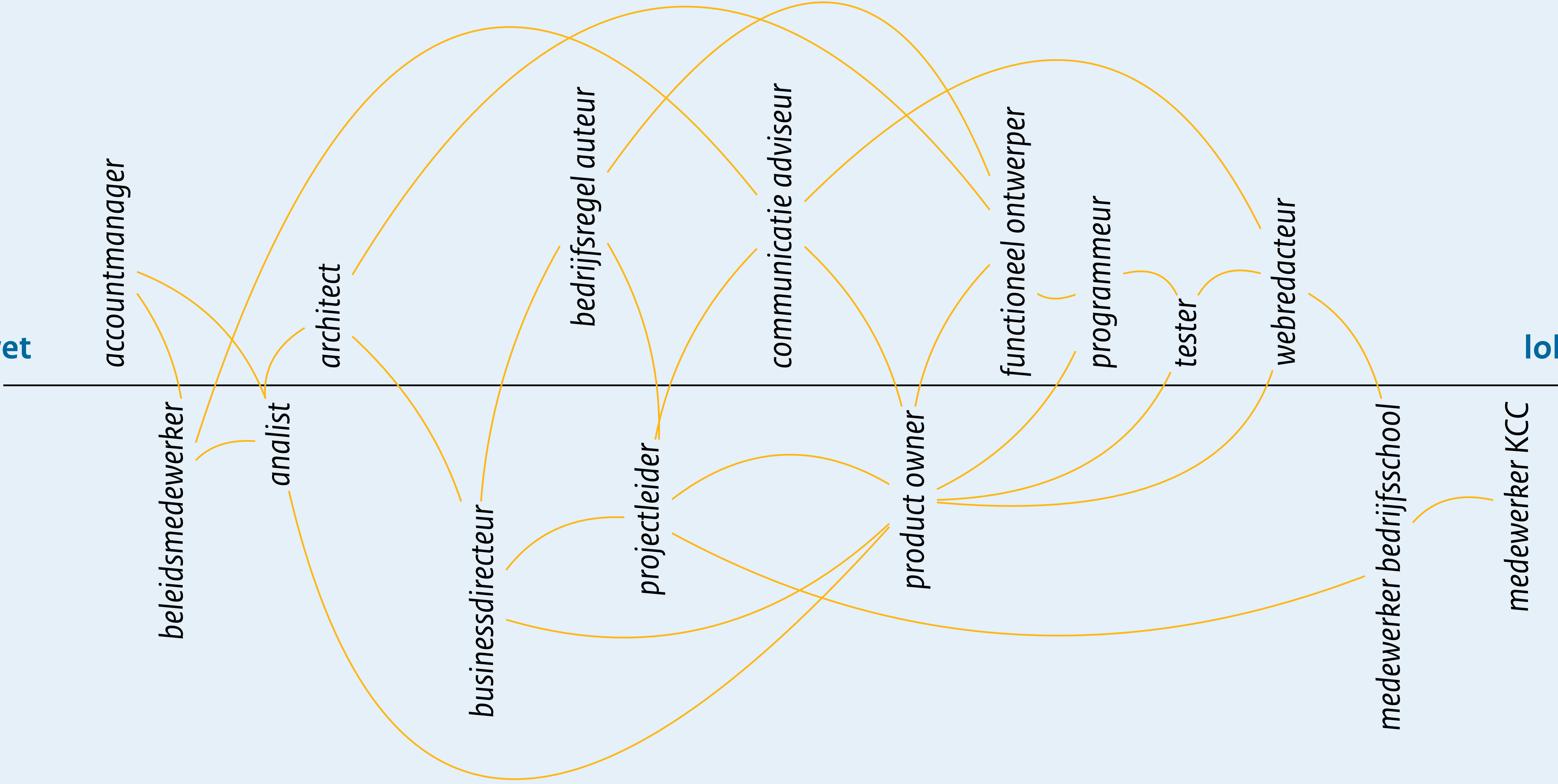
tester

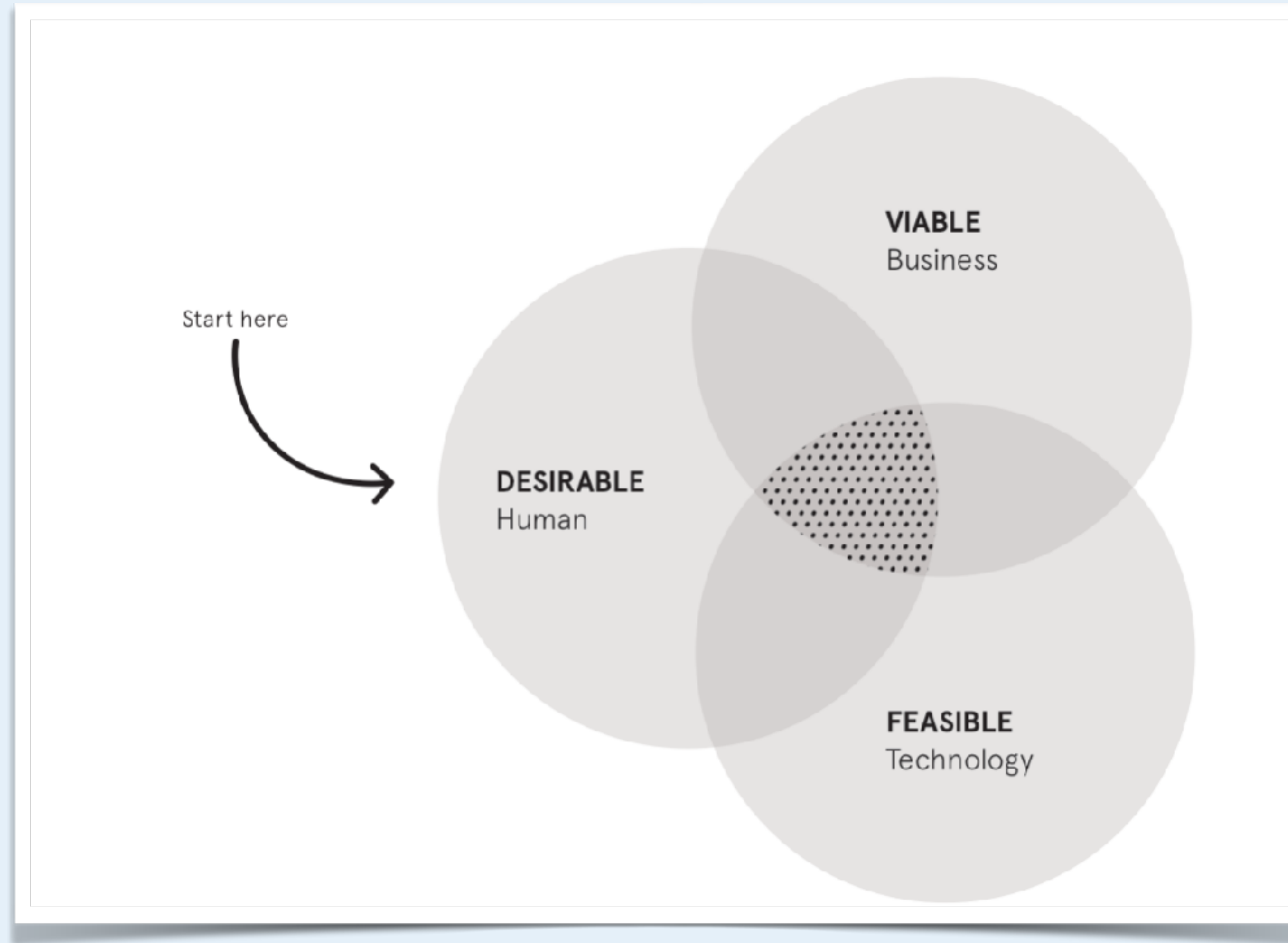
webredacteur

medewerker bedrijfsschool

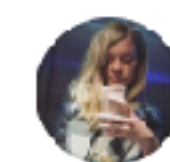
medewerker KCC

loket





Begin bij de **mens**



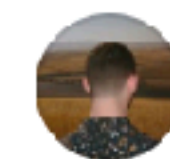
maikeclip

Euroborg Groningen - FC Groningen stadion



maikeclip 📸 #mamiya #mediumformat
#photography #strobe #phaseone

167 w.



wearebigharv 🙌

167 w. Reageren



robertschlesinger nice

167 w. Reageren



itsrenske en 42 anderen vinden dit leuk

2 SEPTEMBER 2016

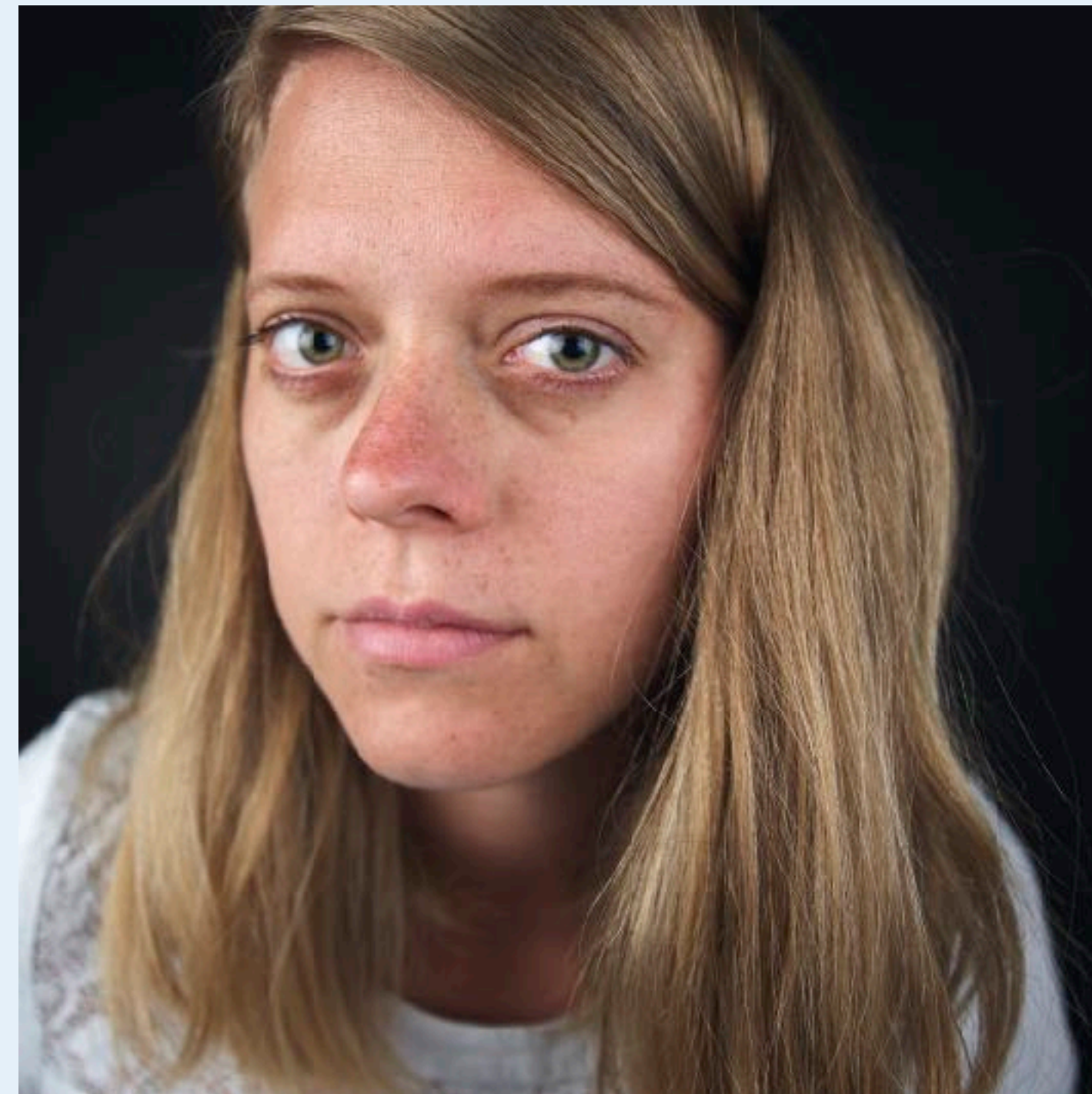
Een reactie toevoegen...

Plaatsen

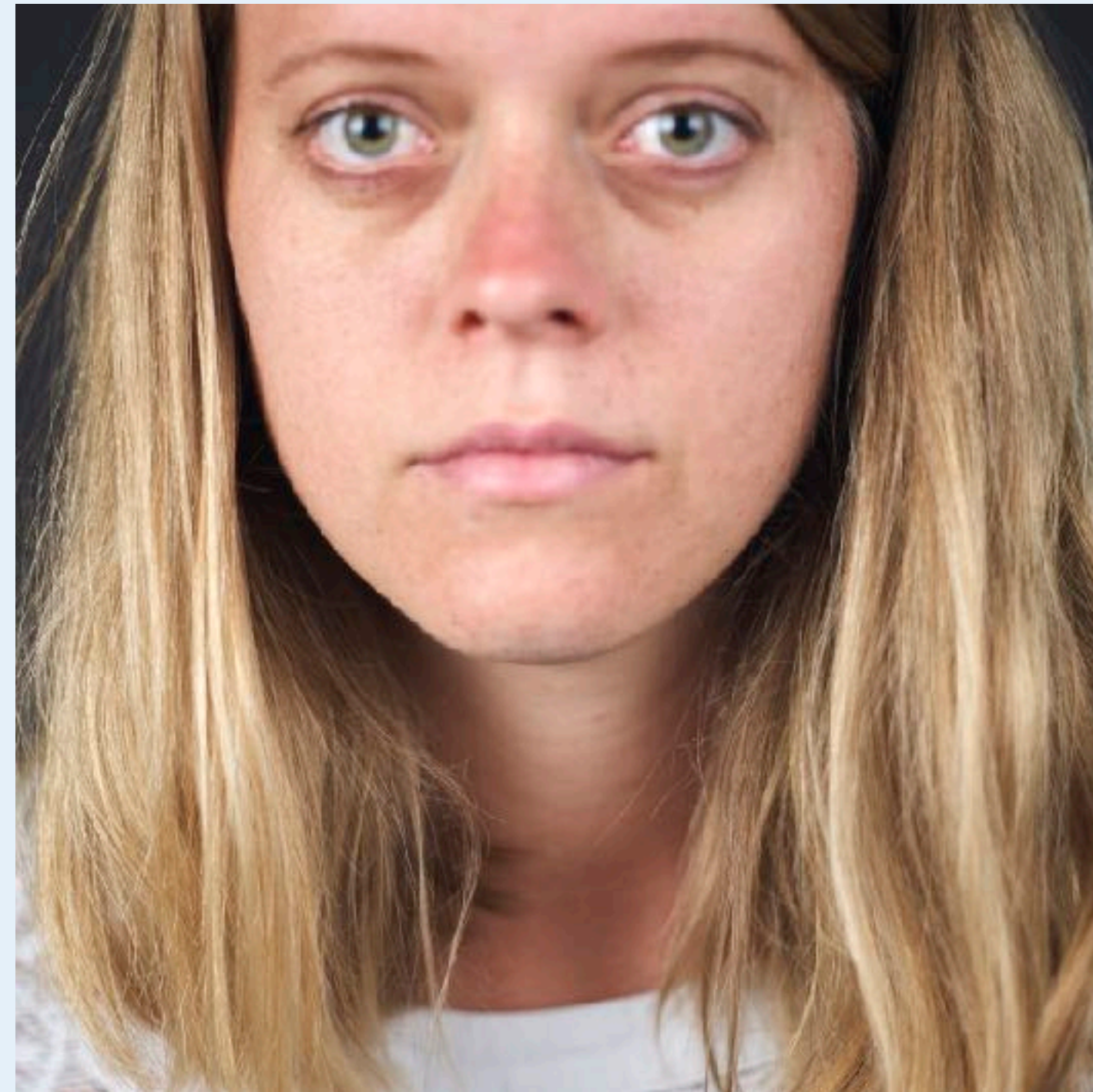
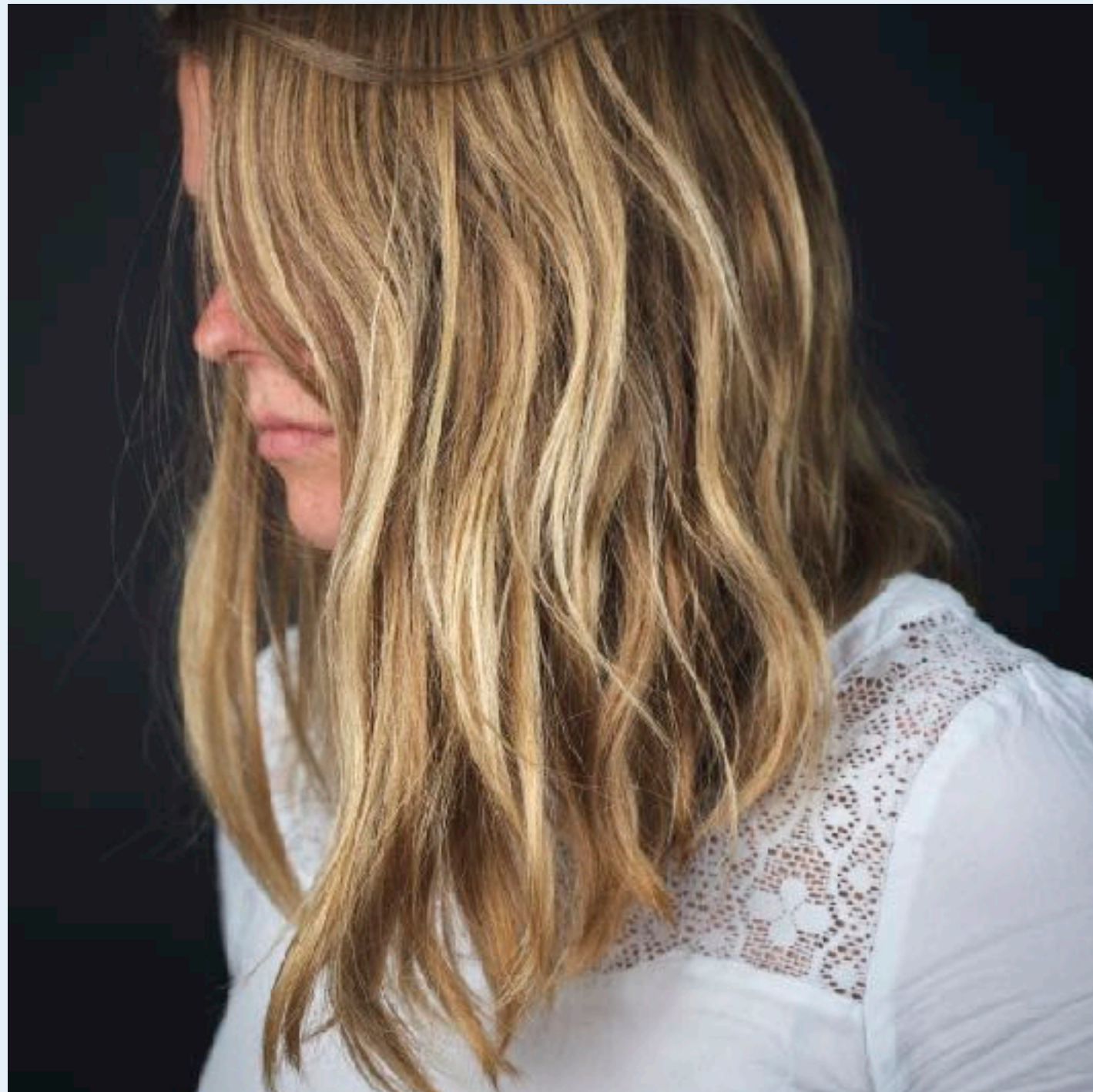
Hoe **dichtbij** mag ik komen?



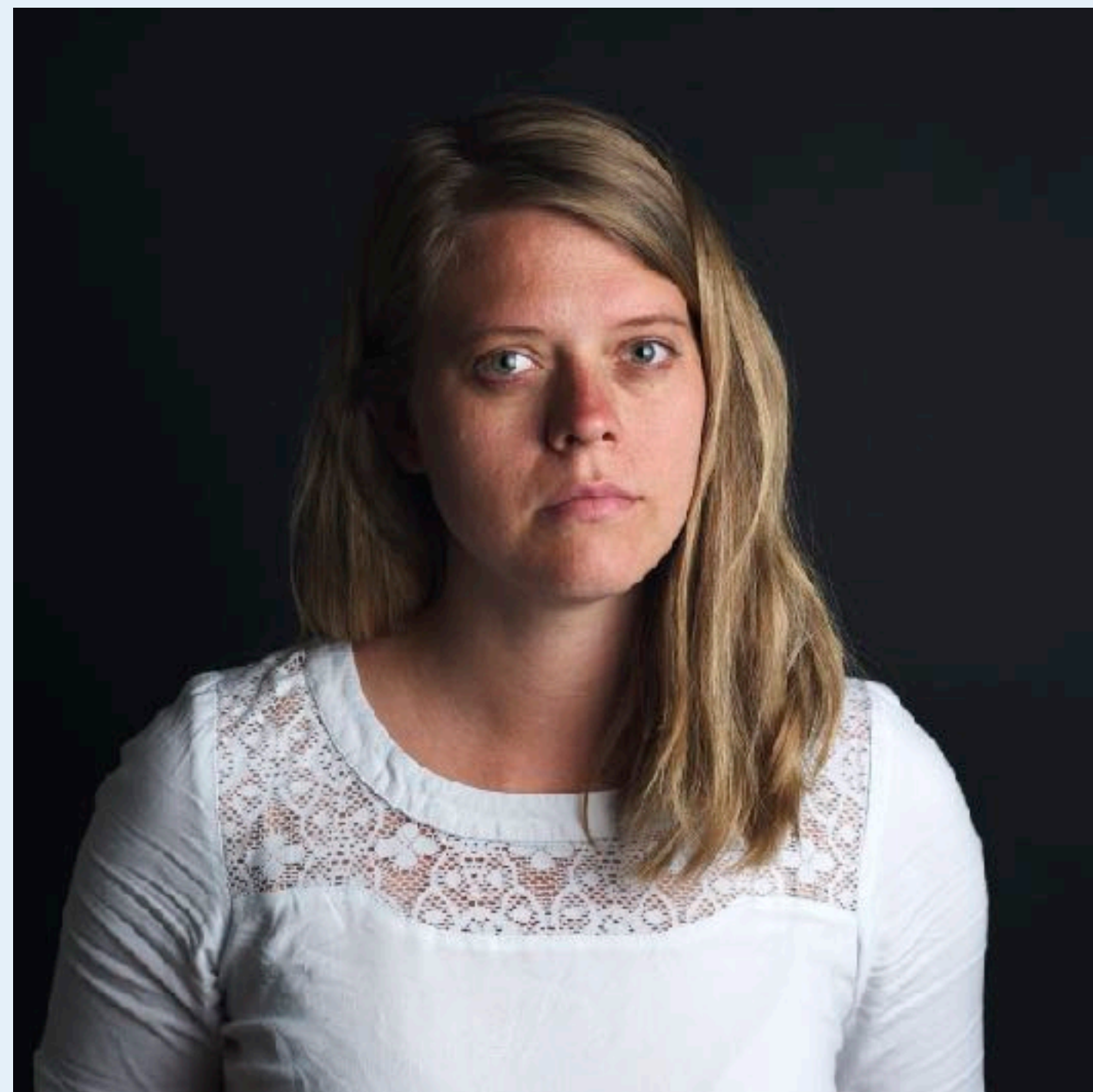
Te ver of te dichtbij?



Waar **focus** je op?



Veel of weinig **licht**?



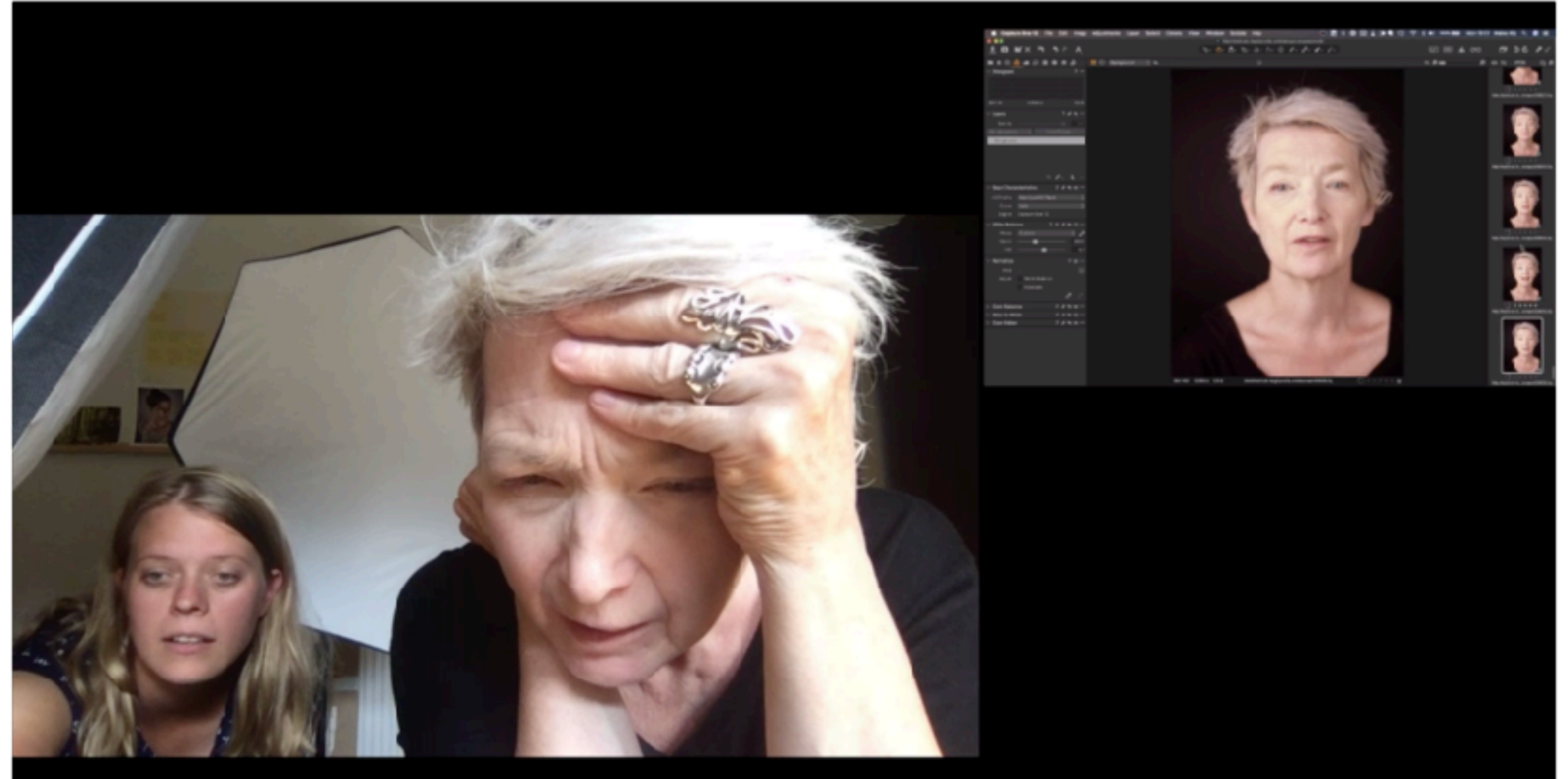
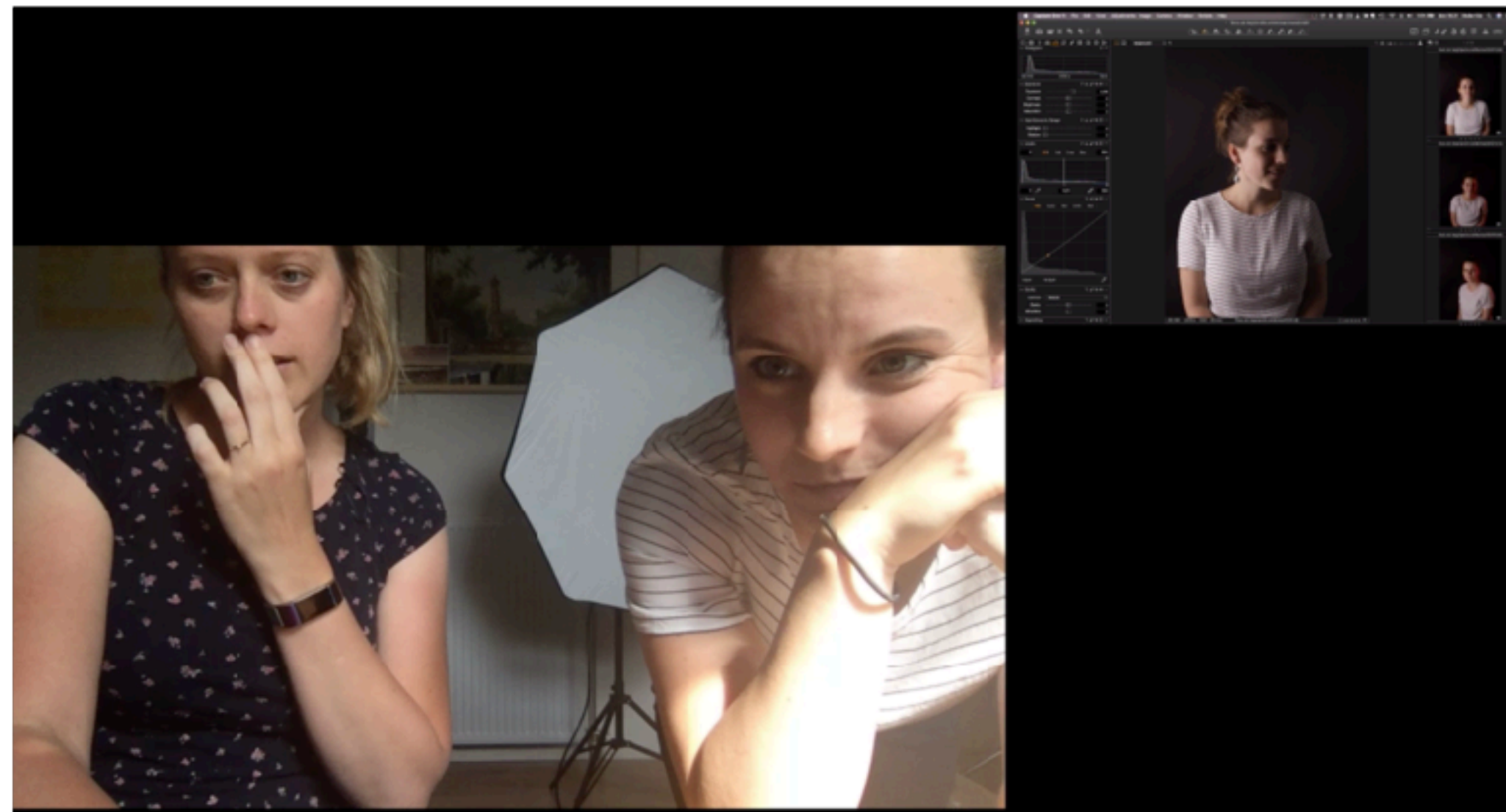
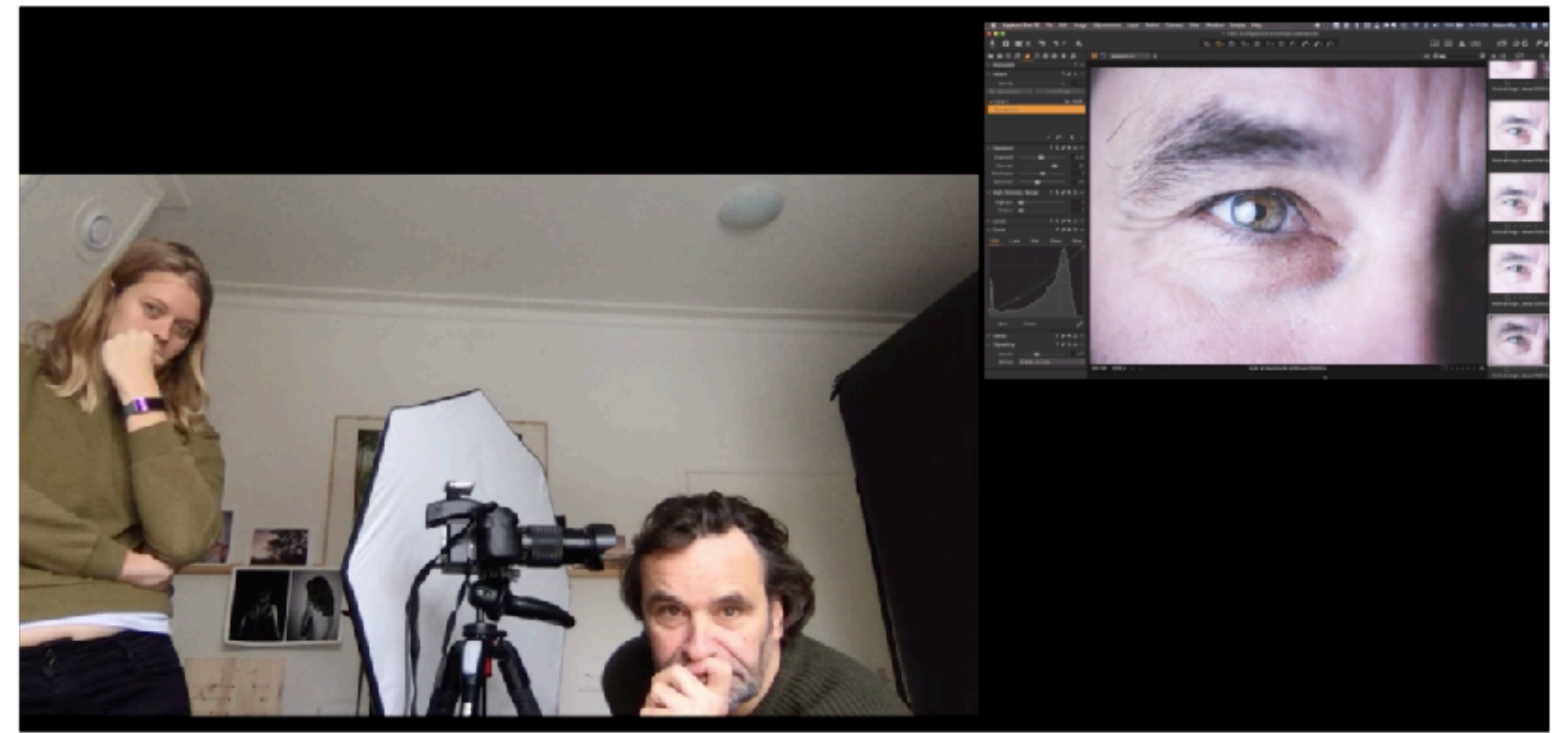
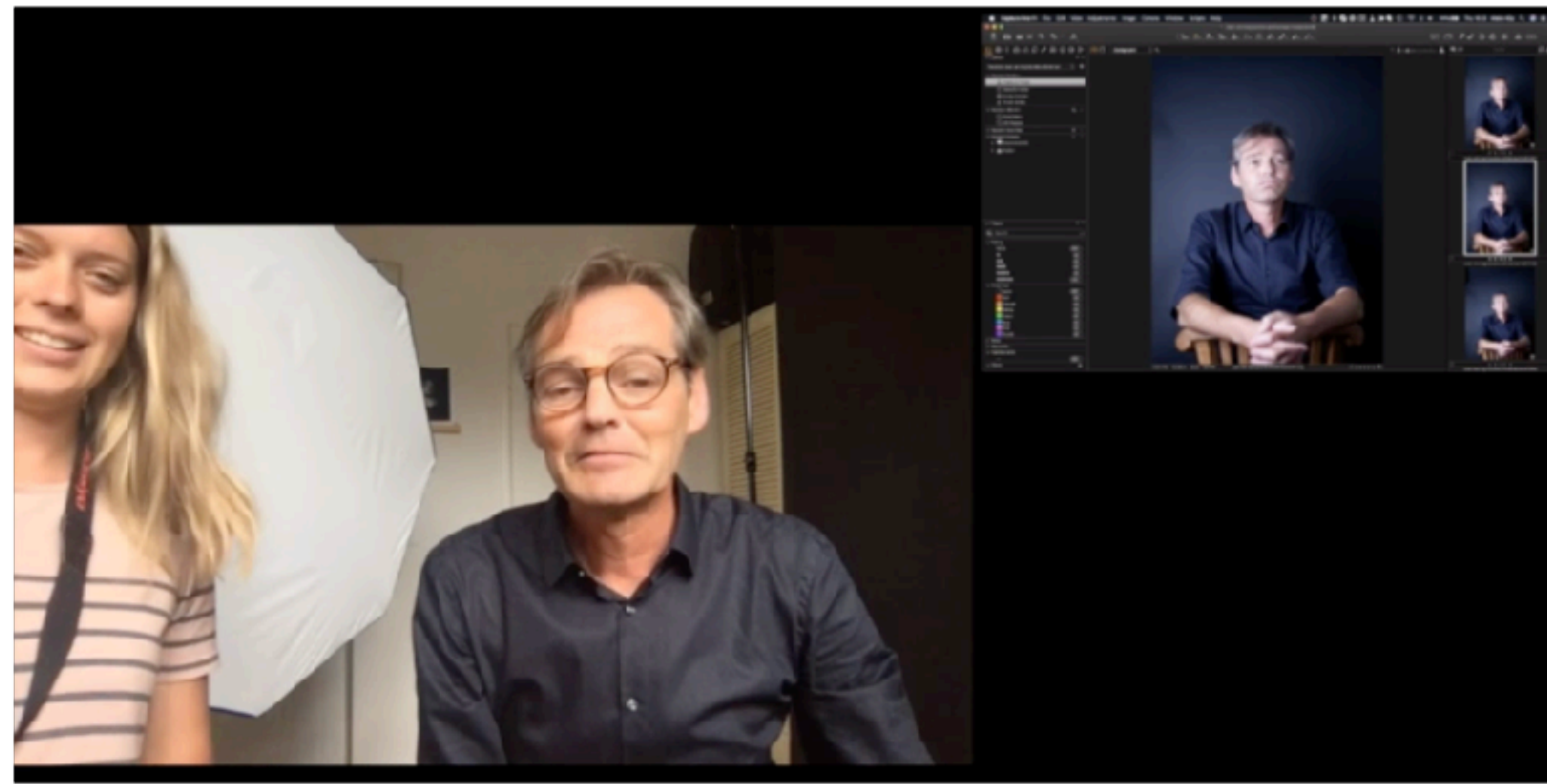
Waar liggen de **grenzen**?



Dus... **hoeveel** begrip hebben we nodig?



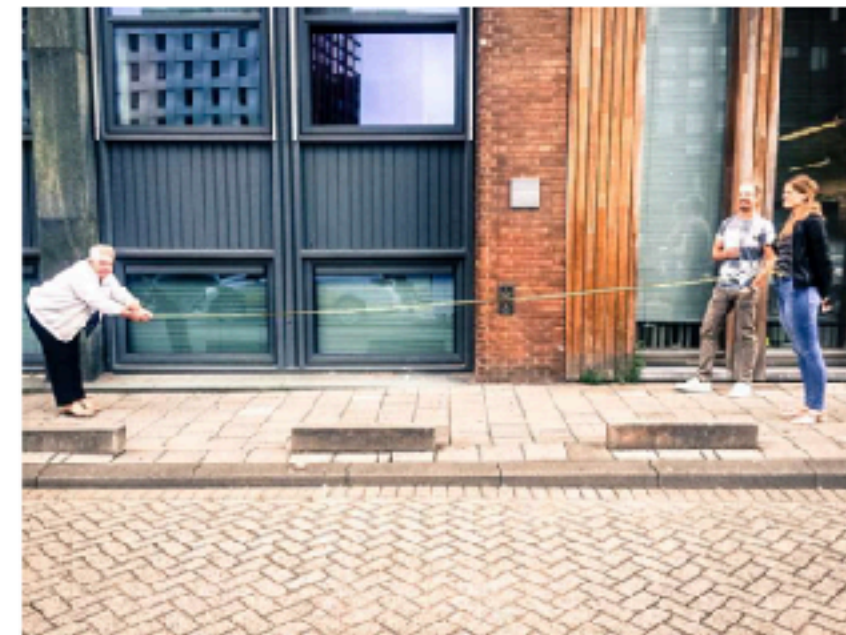






// Begripvolle ambtenaren oktober 2, 2019

Nico als begripvolle ambtenaar



// Een veranderende organisatie september 26, 2019

Waarom vecht de digitale overheid tegen haar eigen burgers?



Welkom op mijn researchblog

Hi, ik ben Maike Klip. Ik werk als 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

Ik schrijf **openbaar** op mijn onderzoeksblog.

Dit toenemende schuren van de menselijke maat met de systeemwereld kan risicomijdend gedrag of een angstcultuur bij de overheid in de hand werken. Druk vanuit de pers, publieke opinie en peilingen versterken dit. [...] Het voeren van **een open gesprek wordt steeds spannender** voor betrokkenen, vaak ook voor de overheid zelf. Zo raken oplossingen gemakkelijk steeds verder buiten beeld.

Dienst Publieke Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken
Trendrapport 2019

KANALENSTRATEEG |

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

Ik wil mijn portret in zwart wit. Het als DUO kan ik geen kleur betonnen. Het leestelsel bijvoorbeeld is een juridisch gegeven. Als dat zo is, dan moeten we ervoor zorgen dat de burger alle informatie heeft om de juiste keuze te kunnen maken. Op een manier zoals ik dat zelf ook zou willen. Maar welke keuzes dat bepaalt de burger.

Er bestaat geen student die representatief is voor de hele groep. Dat moet je je goed herinneren. Je kent het woord voor iedereen goed doet. Het zit hem in inlevingsvermogen. Ik moet herkennen hoe zou ik me voelen als 20-jarig als ik op die manier benaderd wordt.

Het zou helpen als we duidelijke criteria hebben voor de verbinding. Wat is bijvoorbeeld waarom zijn we begripvol gezegd? Wie mag dat bepalen? Ik weet het niet.

Mechteld
DE
BEGRIPVOLLE
AMTENAAR

Ook online

www.debegripvolleambtenaar.nl

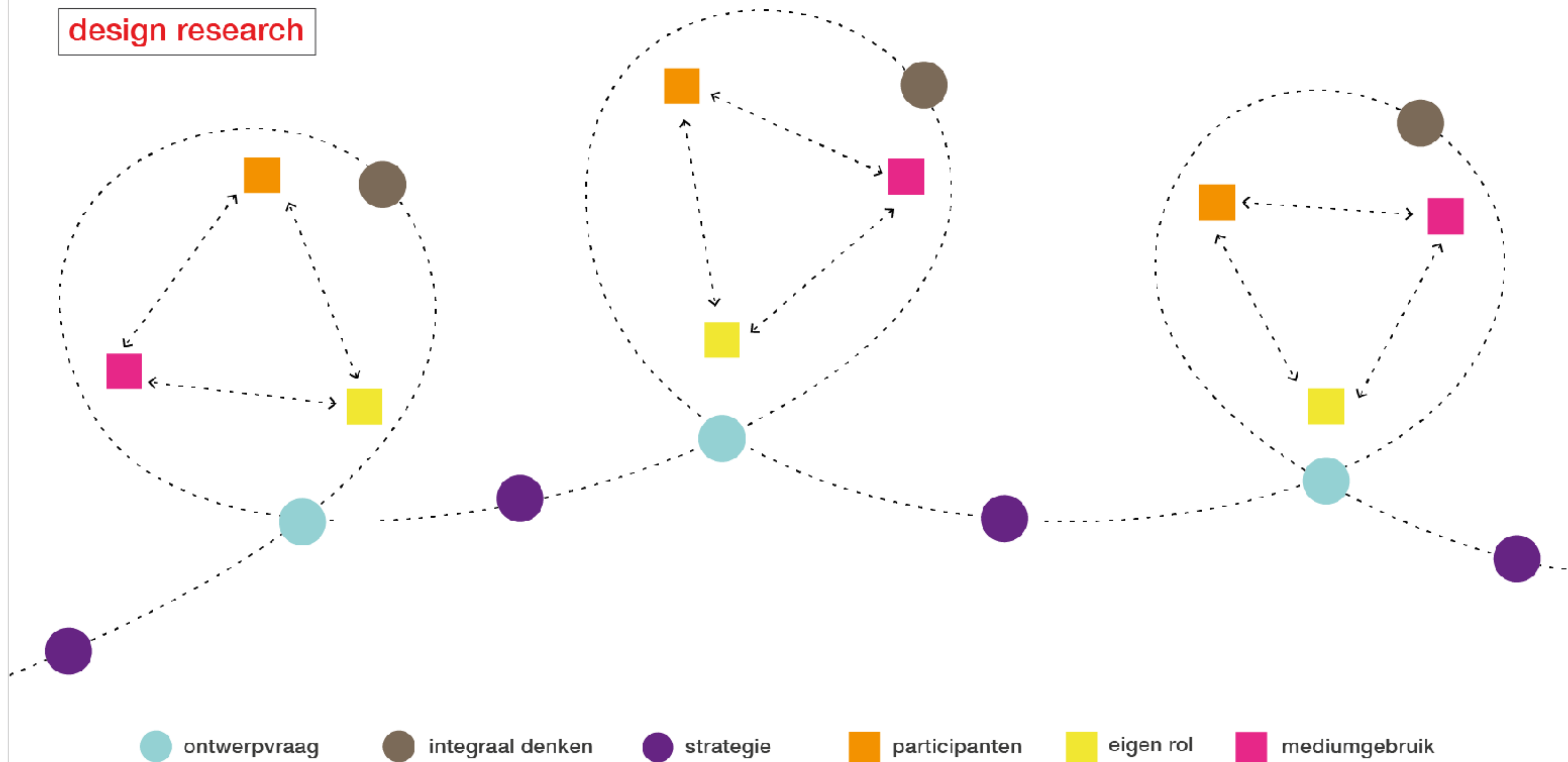


CHANNEL
STRATEGIST

PERSONS ARE NOT HAVE AN
OPINION ABOUT IT. BUT AS
CIVIL RIGHTS, DON'T

Portrait
THE
COMPREHENSIVE
CIVIL RIGHTS

design research



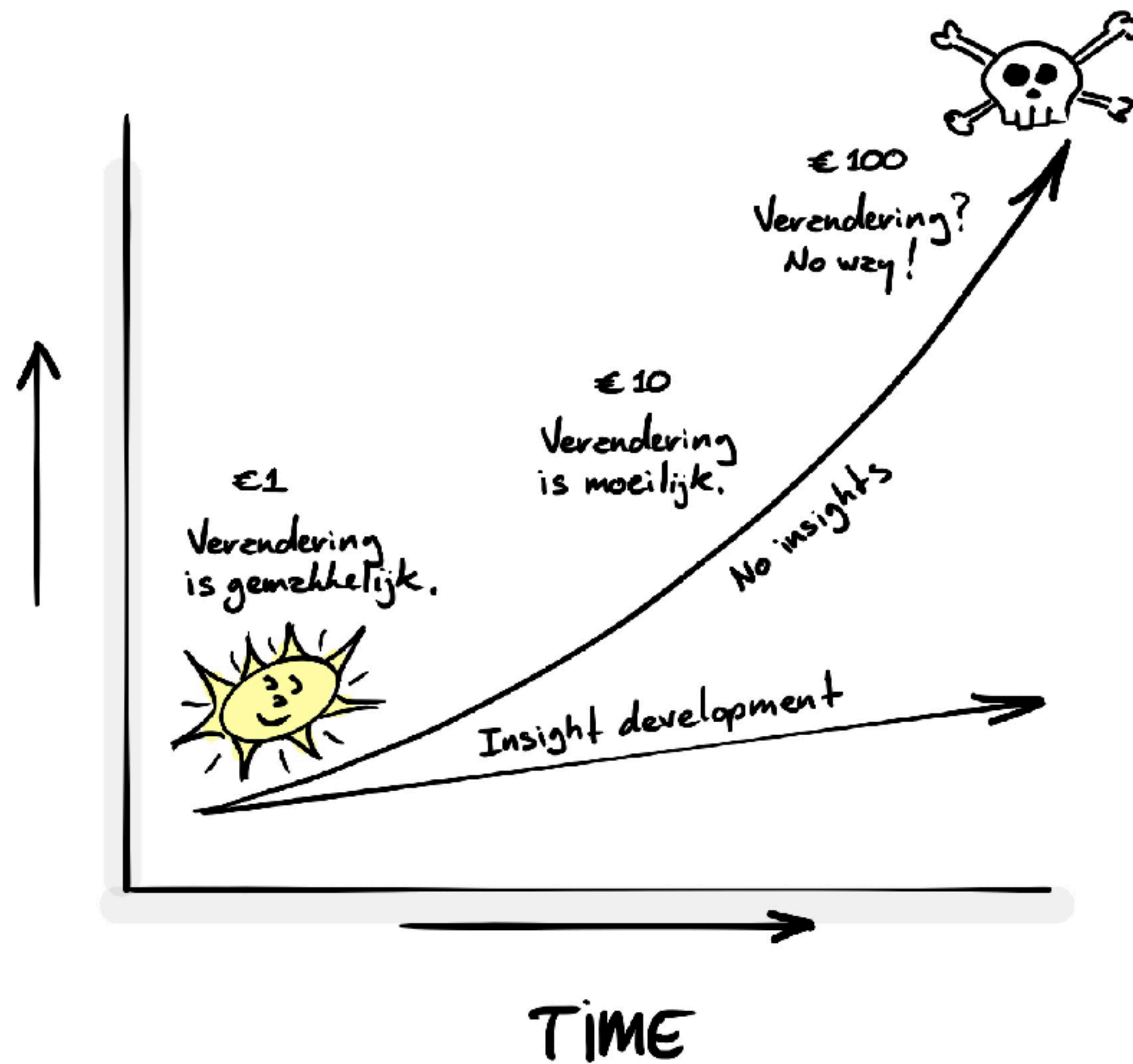
wet



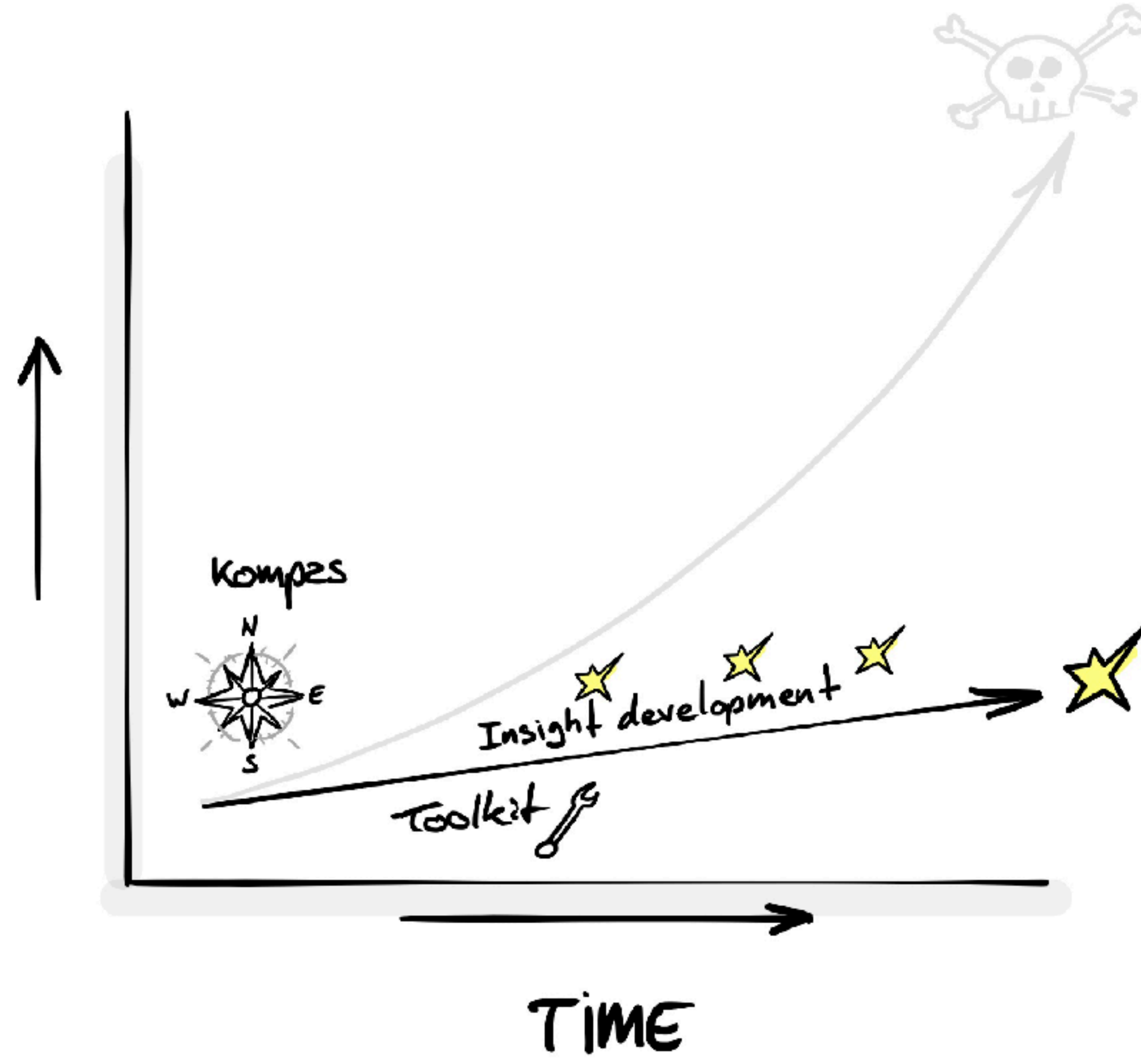
loket

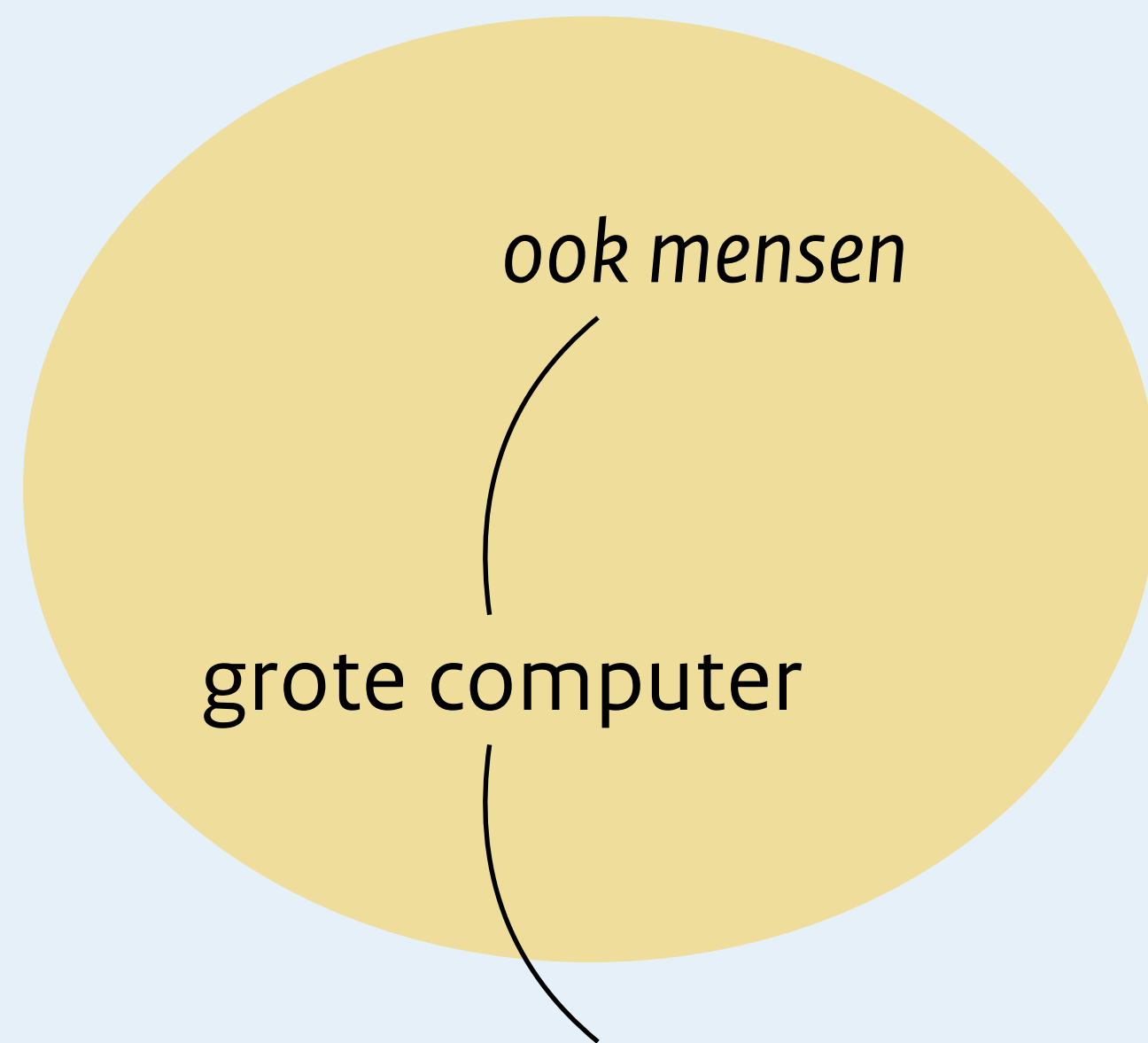


EMPATHY
DEIST



EMPATHY
DEIST





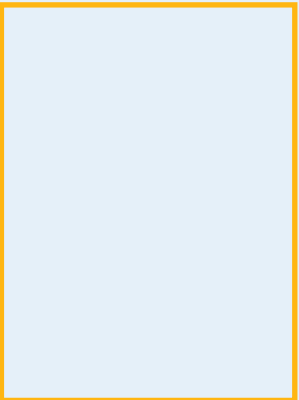
de overheid

begripvolle
verbinding

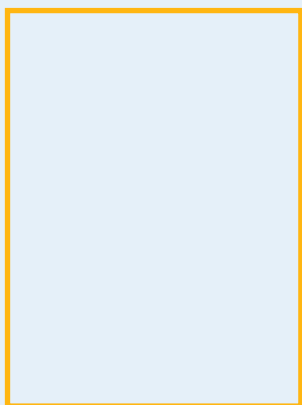
burgers

mensen

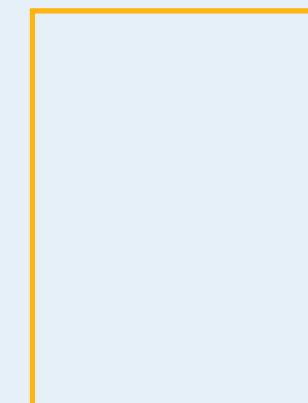
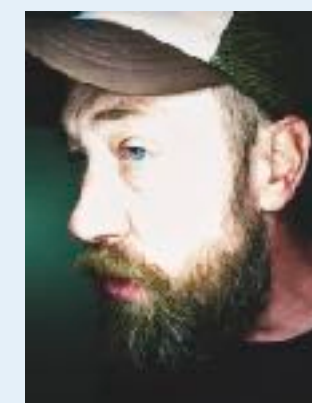
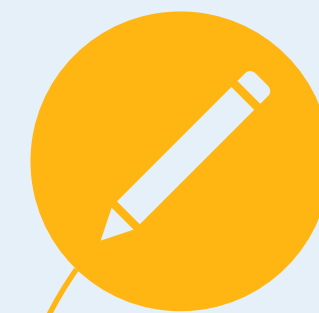
wet



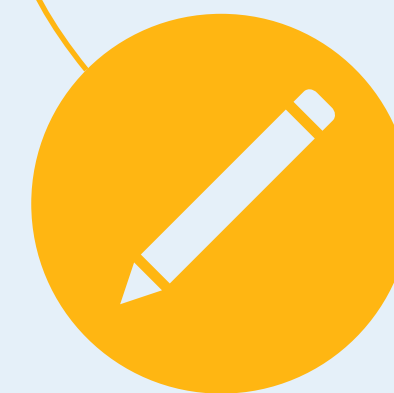
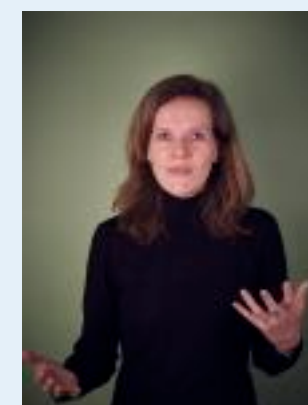
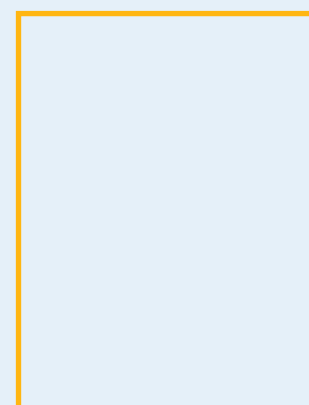
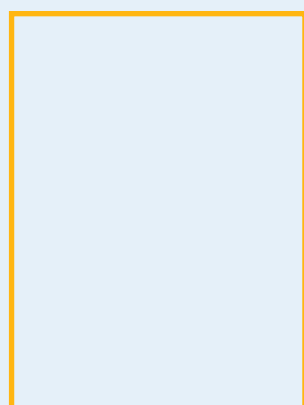
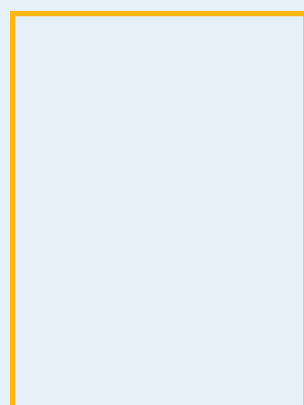
loket



wet



loket



**IK KAN GEEN
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR ZIJN
OMDAT ...**

*Joost
Damen*

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

**IK BEN EEN
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR
OMDAT ...**

*Joost
Damen*

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Maike Klip

@manuelame

maike.klip@duo.nl

debegripvolleambtenaar.nl

klipklaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

EXPERIMENT

Dit vel is te gebruiken om een experiment te ontwikkelen en inzichtelijk te maken.

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

1. 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 de situatie waarin jouw experiment plaatsvindt.

- Waar de situatie het zich afspeelt (de omgeving, bijv. in een bos, in een winkel thuis of op een kantoor?)
- Wanneer de situatie afspeelt (zomer, winter, s’ochtends of s’avonds)
- Welke actie zich afspeelt? (Is er iets aan het veranderen? Is er interactie tussen personen? Of tussen objecten?)

3. Ga na wat er nodig is voor de uitvoer van je experiment.
Werk je experiment wat praktischer uit. Wie en wat heb je nodig, en hoe ga je ervan leren? Wat leg je vast?

#

1

DOEL & AANNAME(S)

Ons doel is om:

.....

.....

.....

Wij geloven dat we dichterbij ons doel komen door...

.....

.....

.....

2

SITUATIESCHETS: Teken hier een visuele representatie van de situatie waarin je het experiment uitvoert.

3

ROLLEN

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



.....



.....



.....



.....



.....

PROTOTYPES

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



.....



.....



.....



.....



.....

METEN

Hoe ga je meten wat het effect van je experiment is? Wat leer je over je doel of aannames?

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Afdeling Buitengewone Zaken

This image shows a single page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.[illegible]

Afdeling Buitengewone Zaken

