

05 oktober
Suikerunieterrein
Groningen



Bloei Digitaal 2023

Hét congres over menselijker en slimmer
digitaliseren bij de overheid



klantreizen, technologie & woekerende bureaucratie

klipklaar.nl

Maike Klip - Veltman



op de agenda

- kiezen tussen de wet of de mens?
- het systeem waar we ons in bevinden
- de begripvolle ambtenaar
- we moeten juist niet kiezen!
- tips



**kiezen tussen
de mens en
de wet**







we often have that law in our hand



EXAMENS
DIPLOMA
PRESTATIES GEVALIDEERD
SCHOOL & DUO & ...

GOEDE DOCENT
PABO
zy-instroom subsidies
HBO-SCHOLEN
DUO



LESMATERIAAL
SCHOOL KOOPT IN BIJ PRIVATE PARTIJEN
TOELICHT + RICHTLIJNEN
MINOCW

STUDENTEN
DUO

NAAR SCHOOL REIZEN
LEERLINGEN VERVOER
PRIVATE PARTIJEN

VEILIGE + COMFORTABELE SCHOOL
GEMEENTE & SCHOOL



SALARIS
DOCENT

€
3

LUMP
SUM
BEKOSTIGING
SCHOOL

4



LEERLINGEN
ADMINISTRATIE



5

BOEKHOUD
APPLICATIE



6

...

BEGRIJPEN WAT ER IN HET LEVEN VAN
EEN STUDENT AAN DE GANG IS.

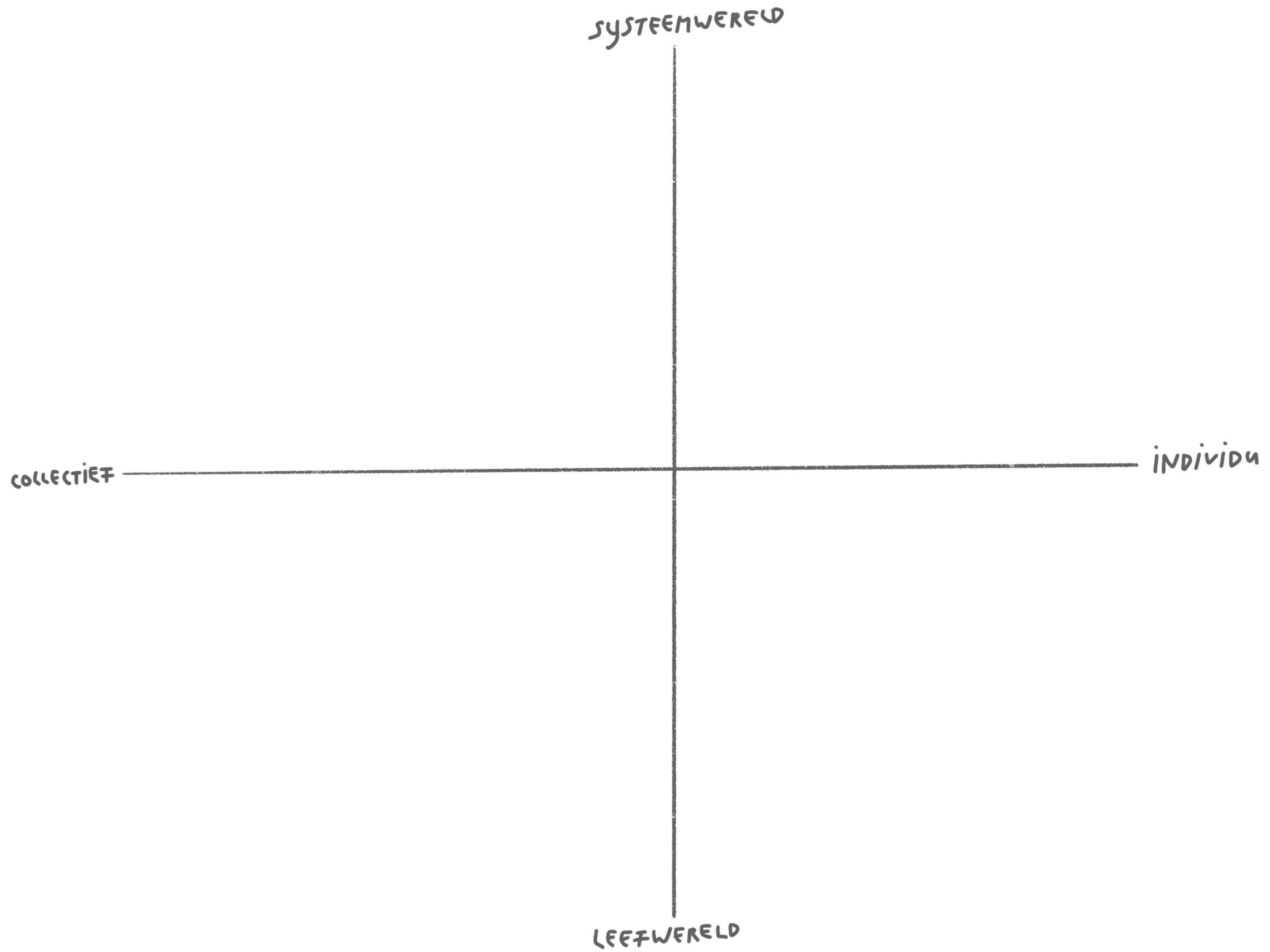
NIET ELKE STUDENT IS HET ZELFDE.







**het systeem
waar we ons
in bevinden**



SYSTEMWERELD

WORDEN
VERTAALT MAAR
BELEIDSNOTA'S



NIJWE WETTEN

KABINET

COLLECTIEF

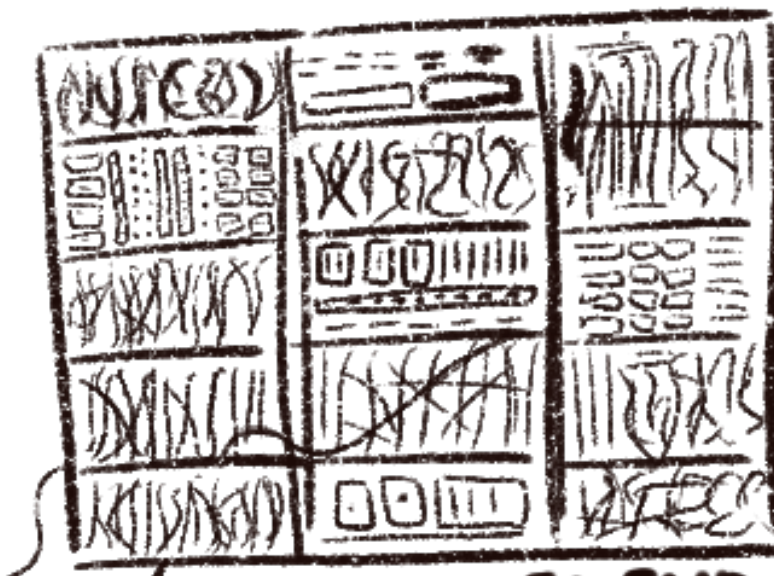
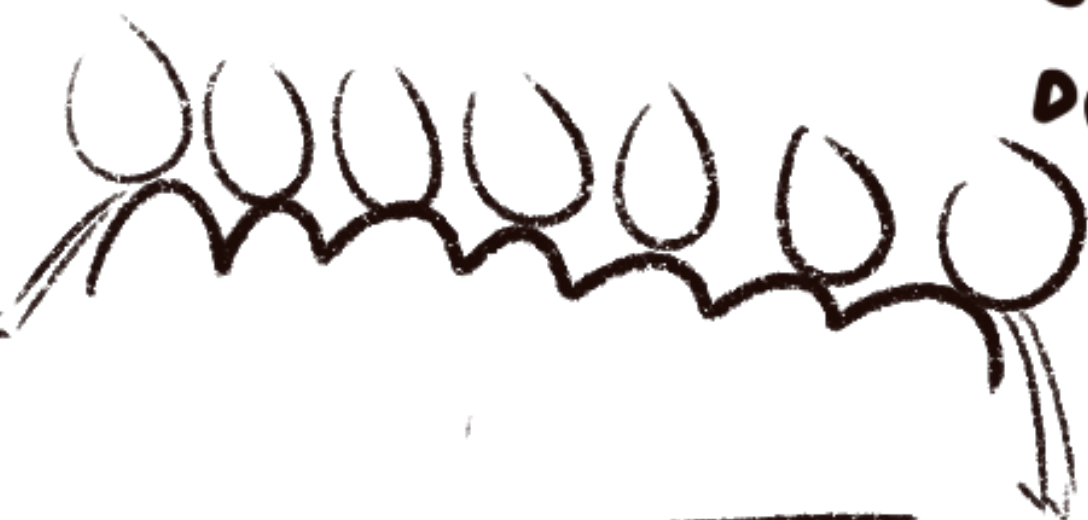
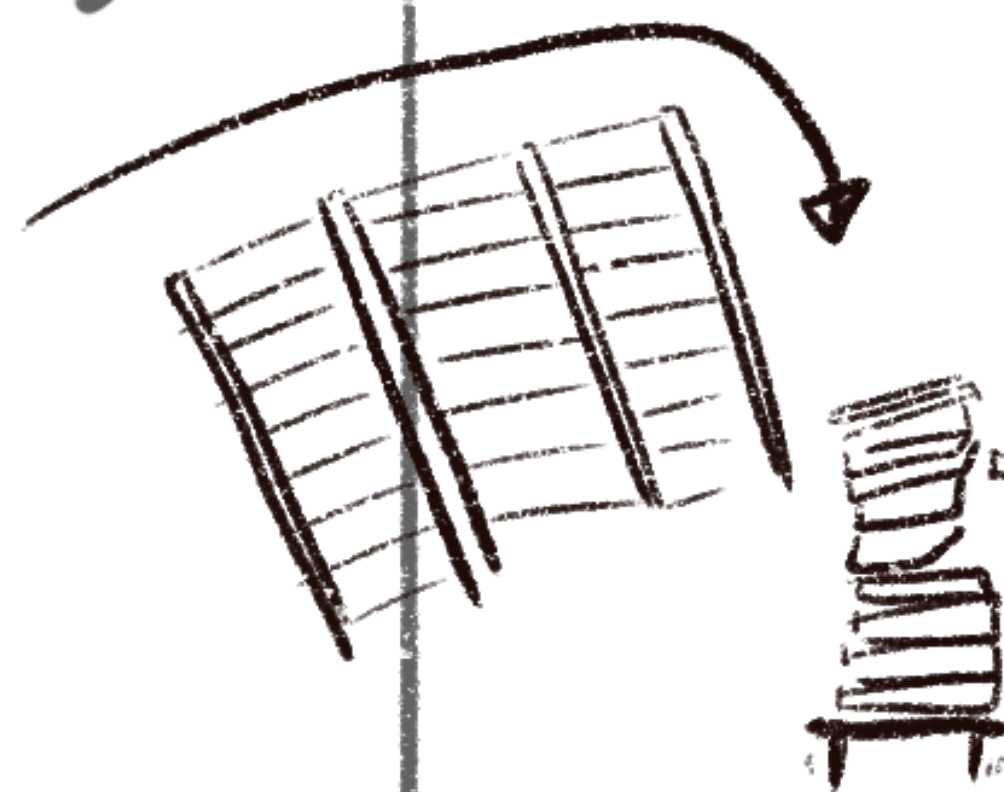
PARLEMENT



SYSTEMWERELD

DE 'UITVOERING' BRENGT

DE WET
VIA
DE
COMPUTER
NAAR...



ZACHT ZOEMEND
DATACENTER



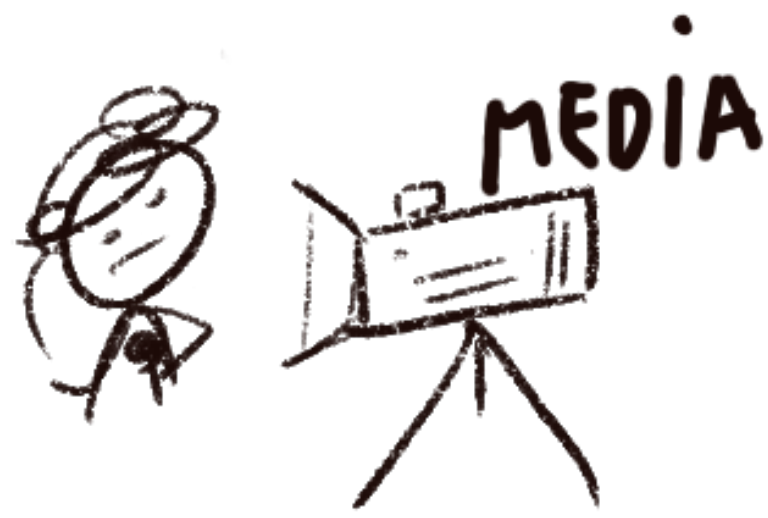
INDIVIDU

INDIVIDU

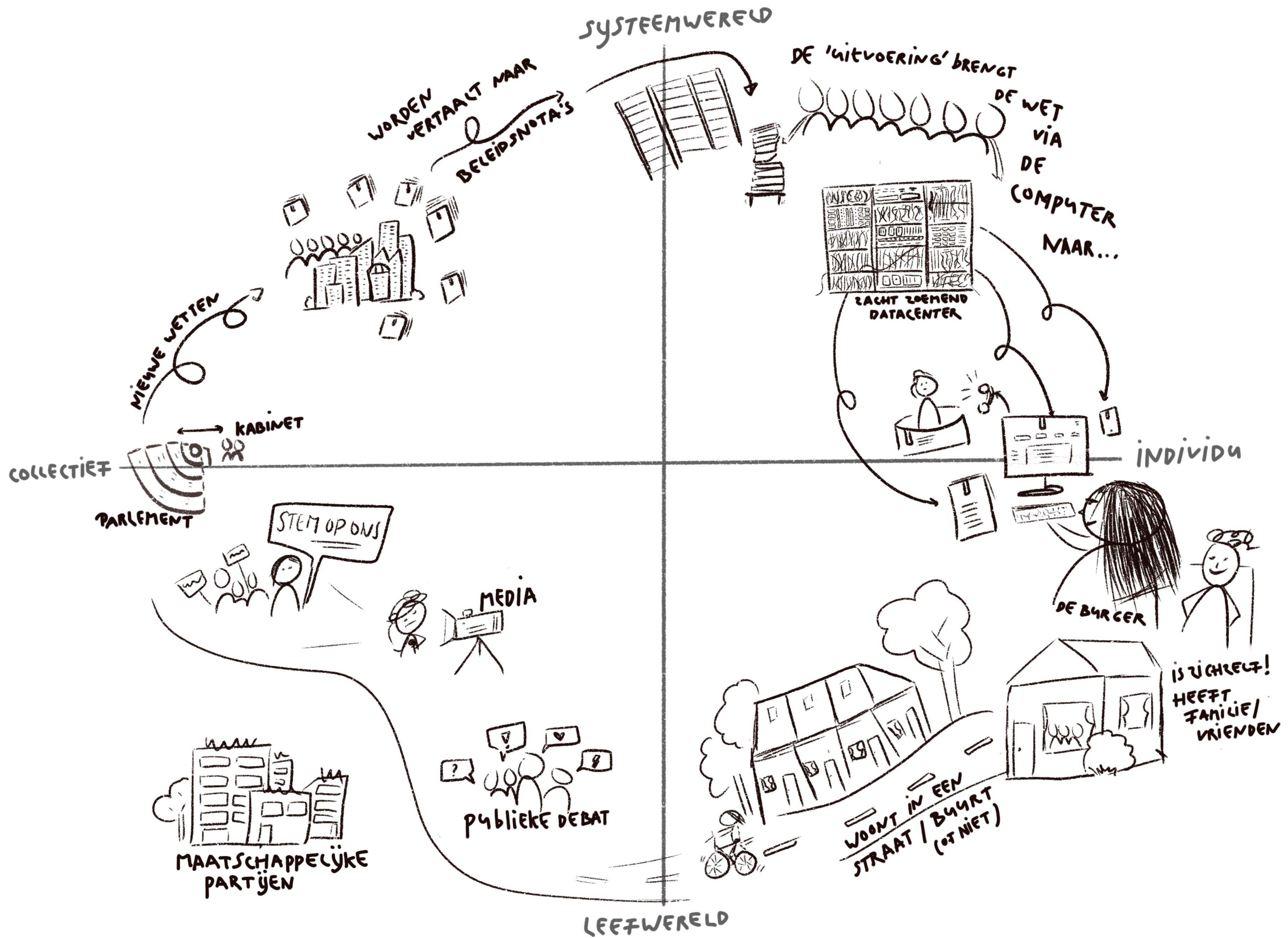


LEEFWERELD

COLLECTIEF



LEEFWERELD





NIENWE WETTEN
COLLECTIEF
PARLEMENT



MAAT
PAI

GT
DE WET
VIA
DE
COMPUTER
NAAR...



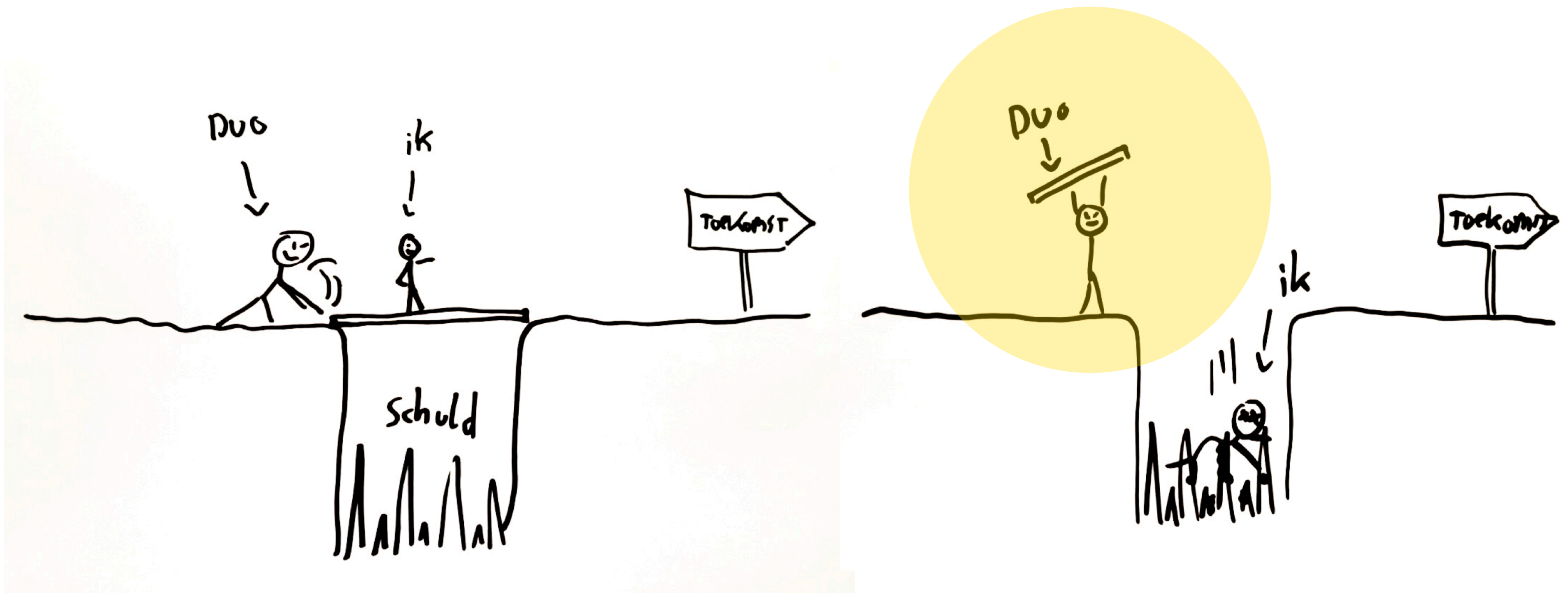
INDIVIDU



DE BURGER


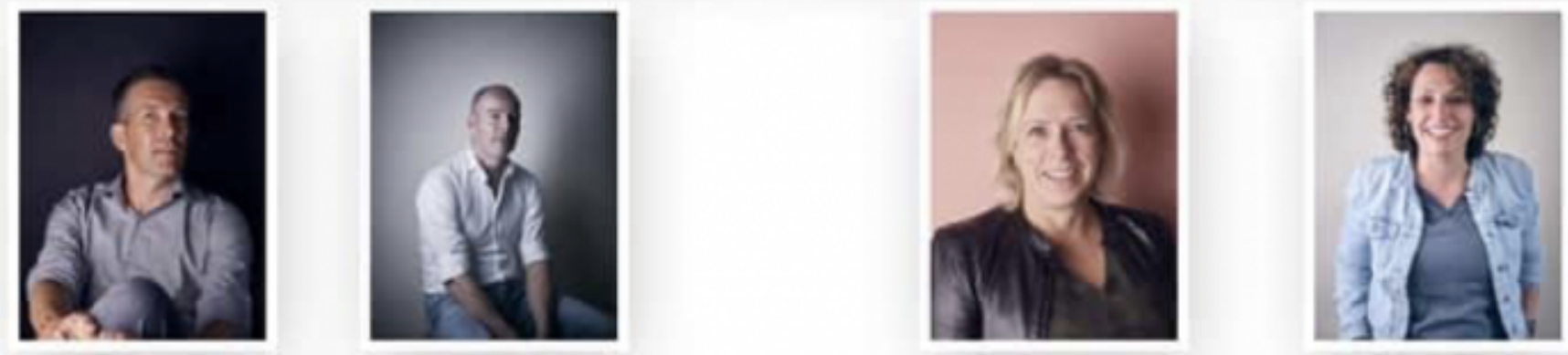
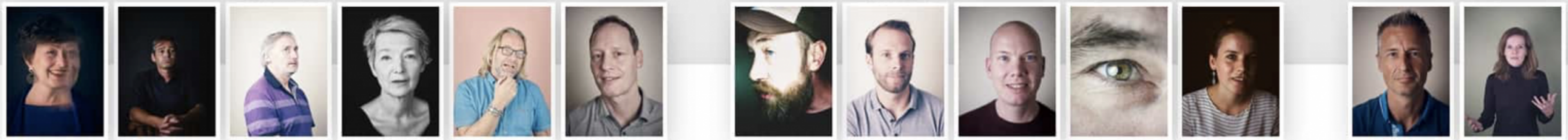


IS ZICHELZ!
HEEFT
FAMILIE/
VRIENDEN






de
begripvolle
ambtenaar



Ministeries
maken beleid



Tweede kamer



Het volk stemt



De burger





BEDRIJFSANALIST

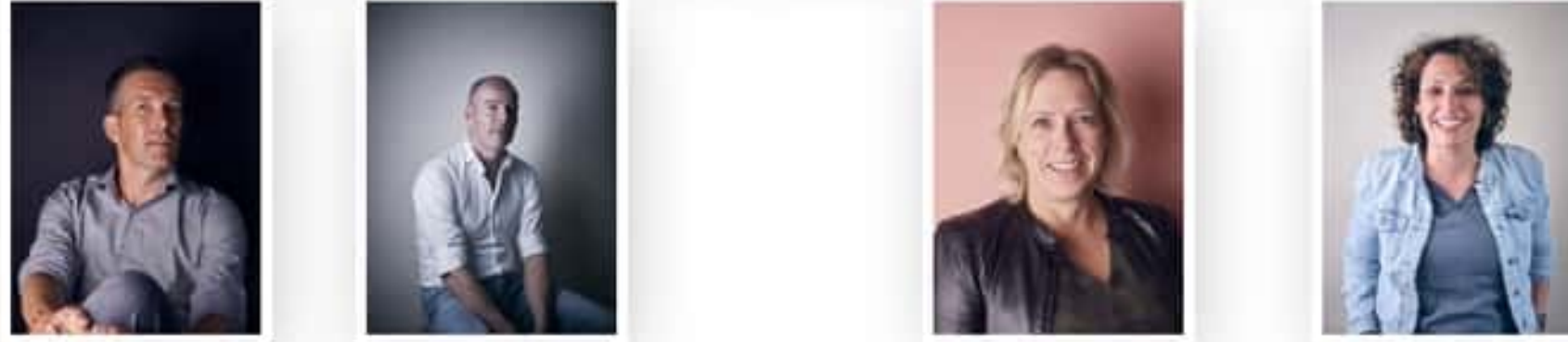
E M P A T H I E I S E E N

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



Ministeries
maken beleid



Tweede kamer



Het volk stemt

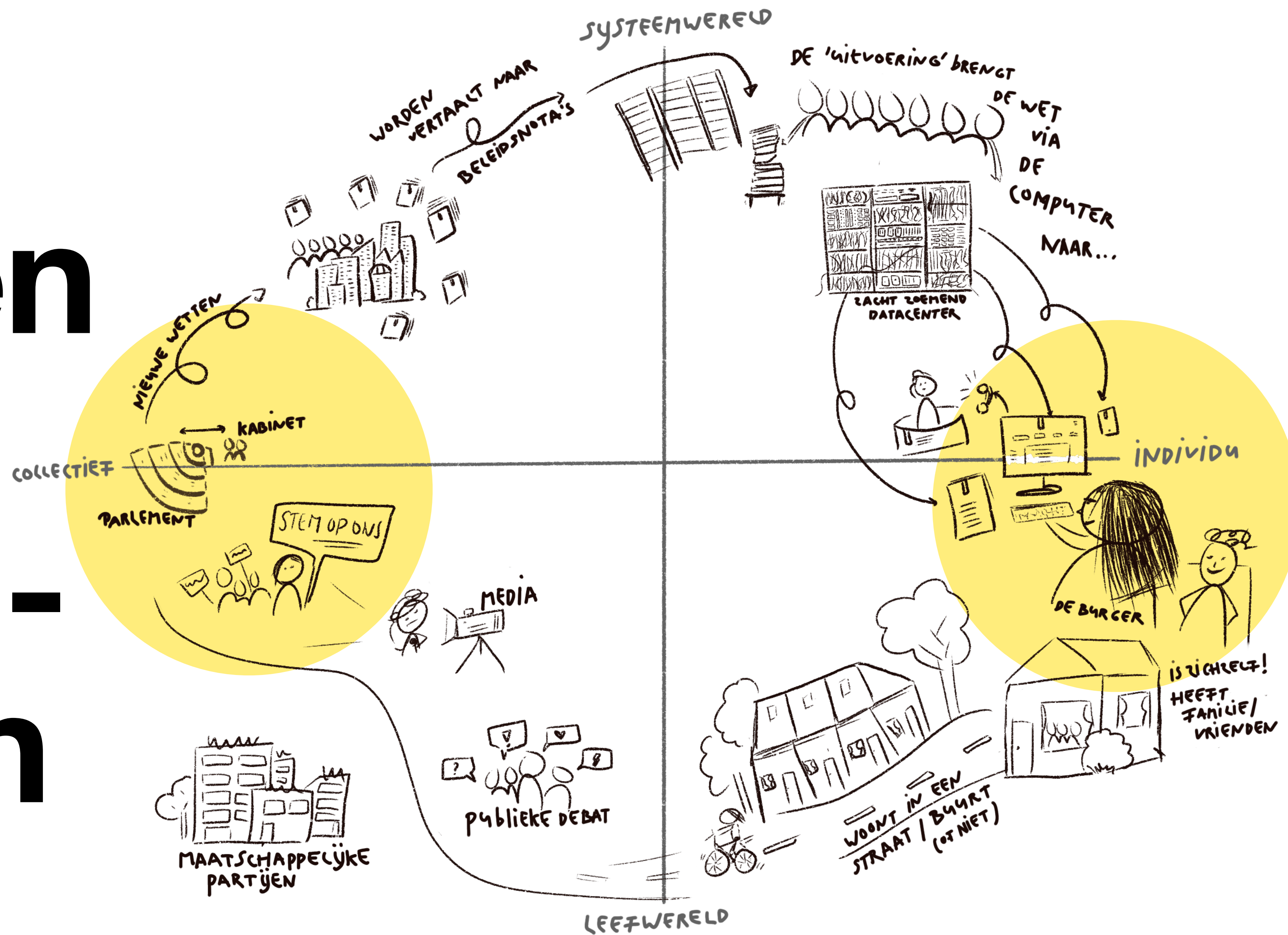


De burger



**van buiten
naar binnen,
maar de
waterval
stroomt
gewoon
door**

we hebben twee buiten-kanten





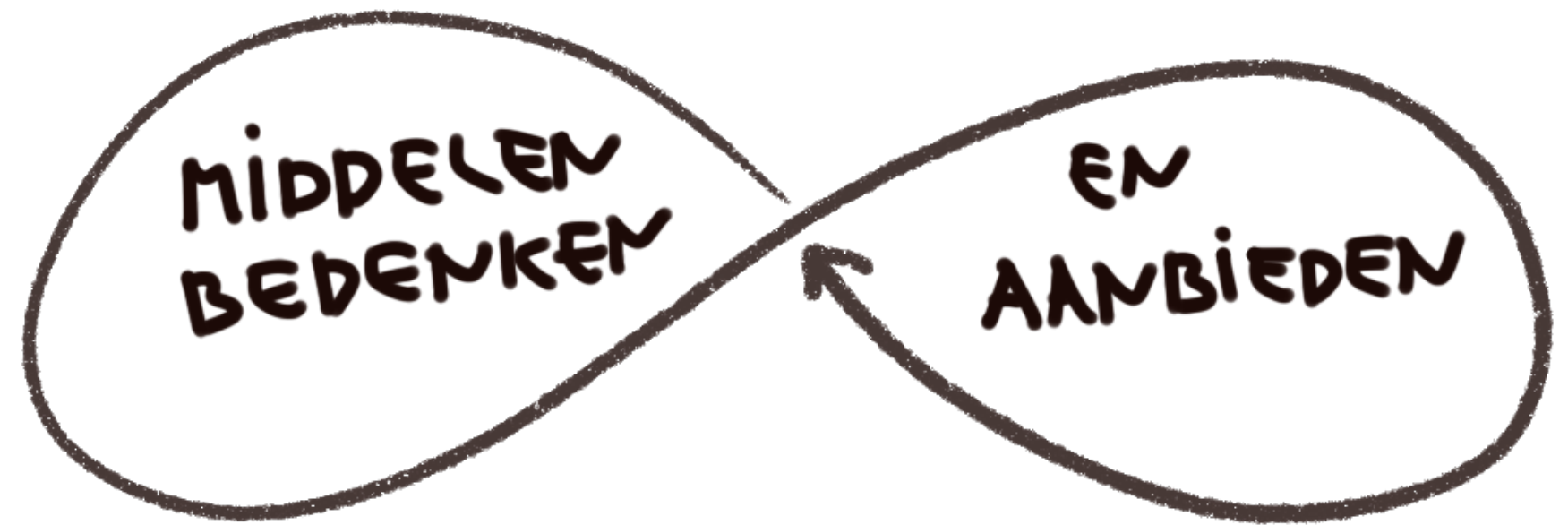
**we moeten
juist niet
kiezen**

OUDE

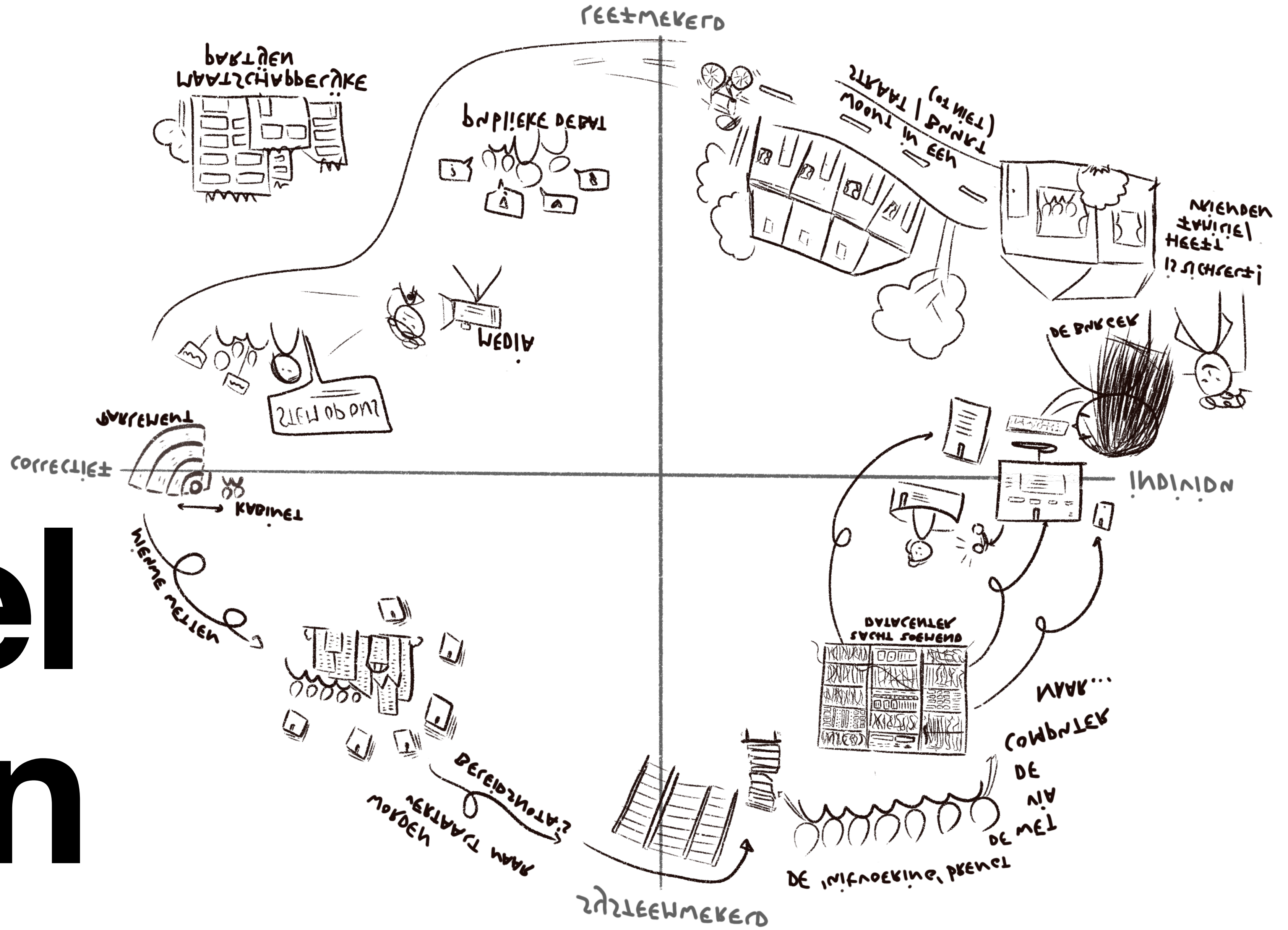
NIEUW

BELEID

UITVOERING



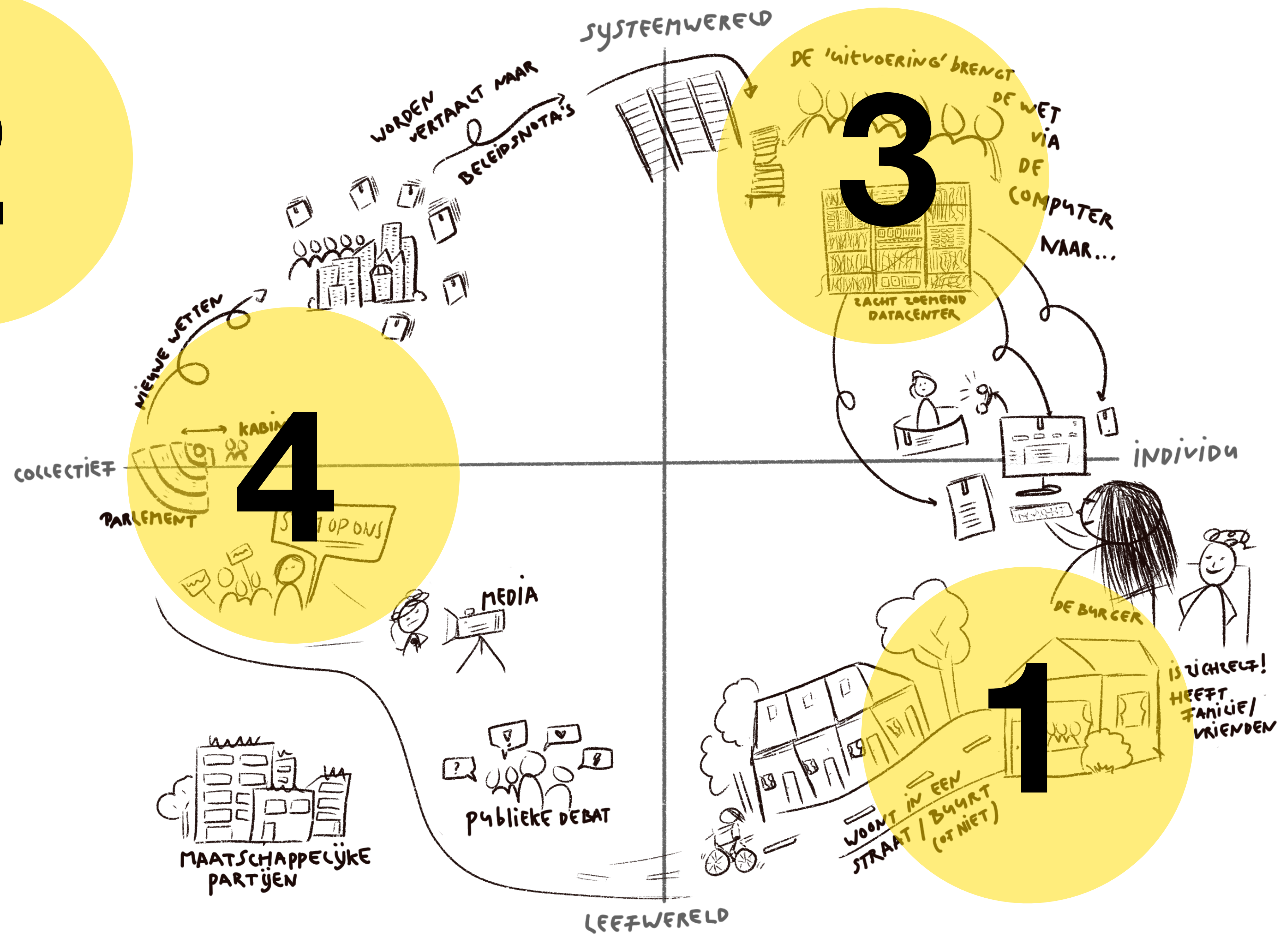
Het geheel flippen





Tips hoe!

2



A close-up photograph of two young women smiling. The woman on the left has light brown hair and is wearing a patterned jacket. The woman on the right has long, wavy brown hair and is wearing a dark top. A large, semi-transparent yellow circle is overlaid on the right side of the image, containing the text '1 vind je eigen Renske' in a bold, black, sans-serif font.

**1
vind je
eigen
Renske**

hoe is het
voor jou?



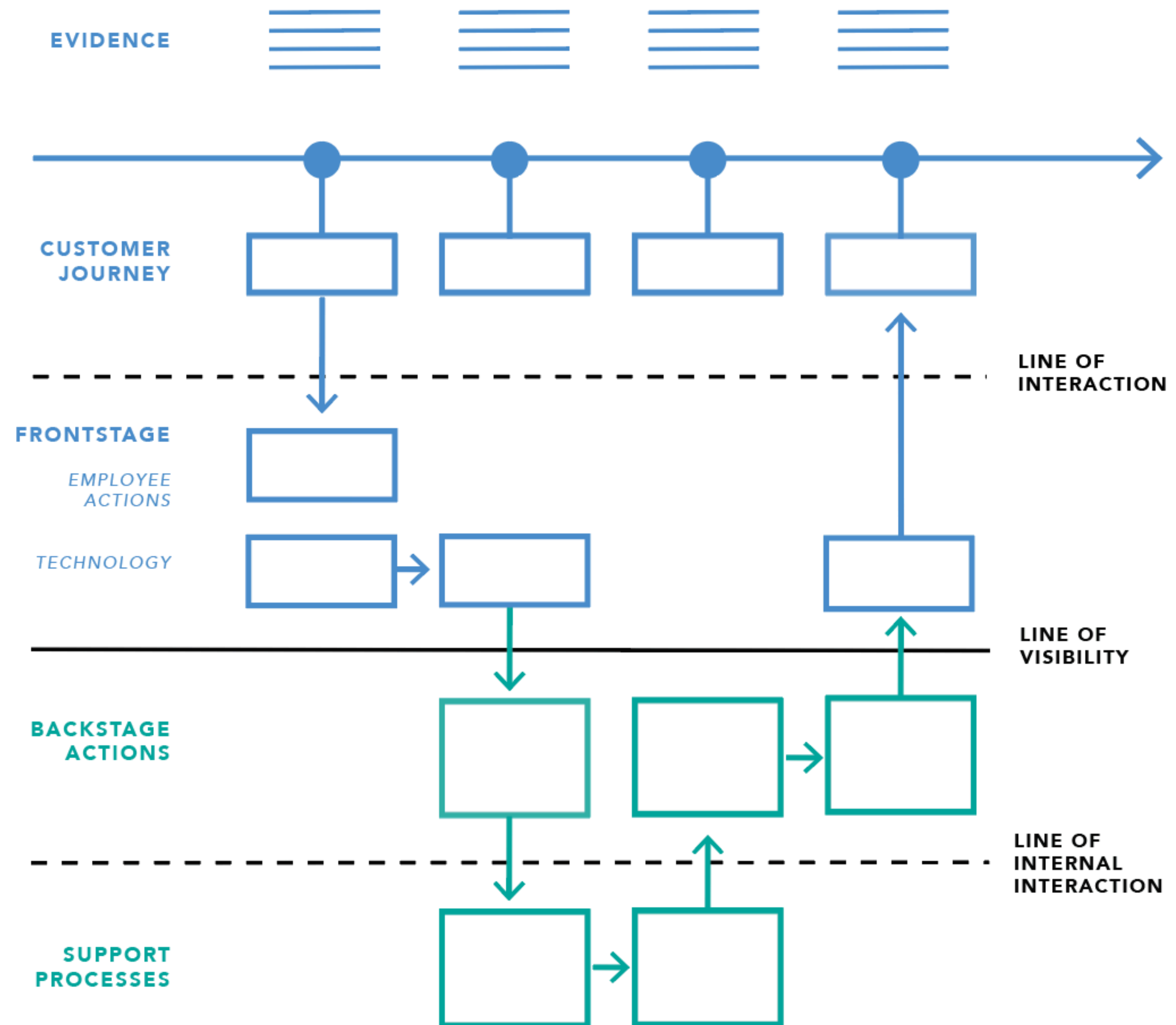
2 maak een bewuste keuze

I had to make a conscious choice.

SERVICE BLUEPRINT 101

A diagram that visualizes the relationships between different service components (people, props, and processes) that are directly tied to the touchpoints throughout the customer's journey.

maak
overzicht,
begin bij de
leefwereld
van mensen



4 wees een poortwachter

IN1604 HD : Input 2
No Signal





**verder
lezen?**

klipklaar.nl en debegripvolleambtenaar.nl

Aboneer je op mijn nieuwsbrief via mijn blog :)