DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Grene

Ook mensen

Grote computer

De overheid

BEGRIPVOLLE

VERBINDING

Burgers

Mensen

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Ook mensen

Grote computer

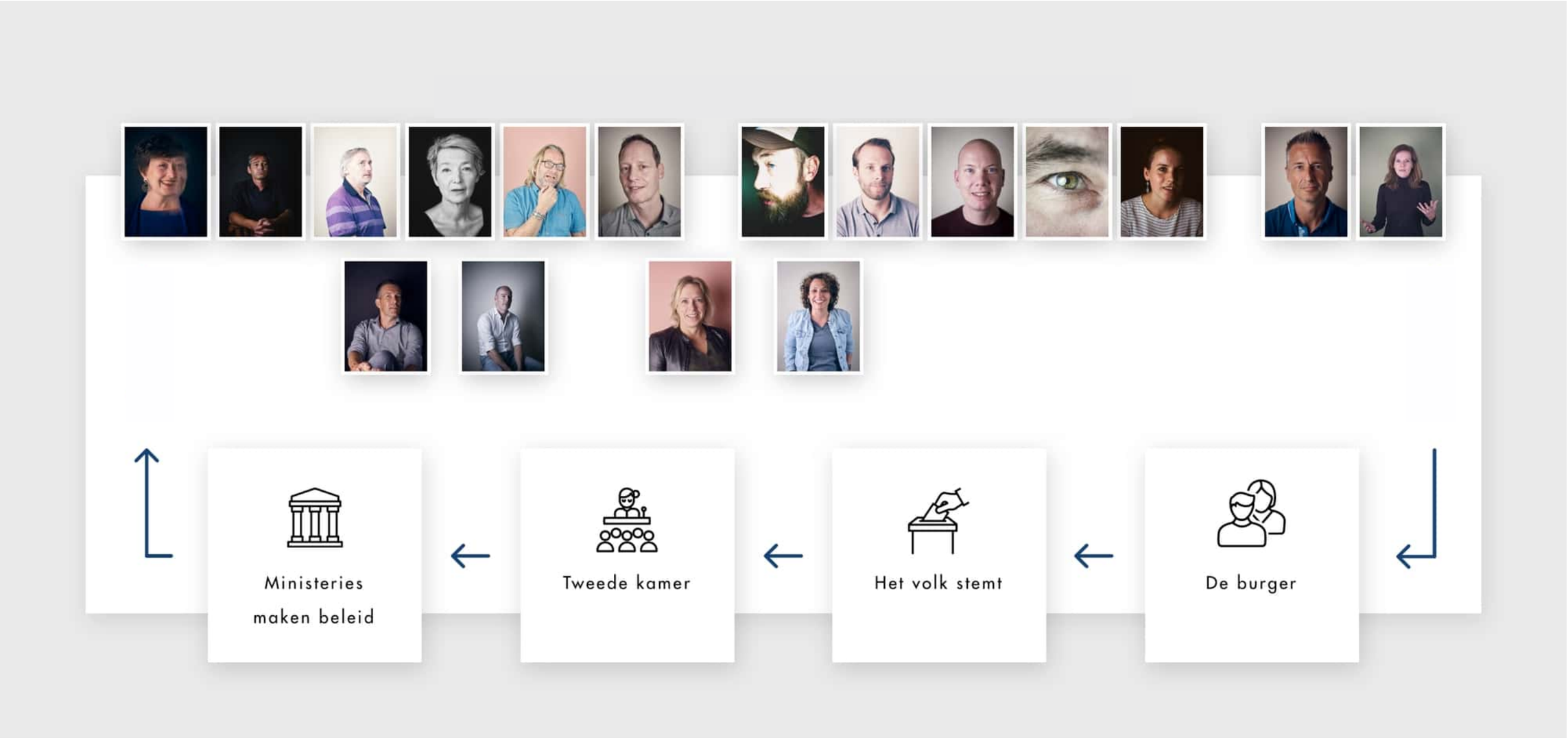
De overheid

BEGRIPVOLLE

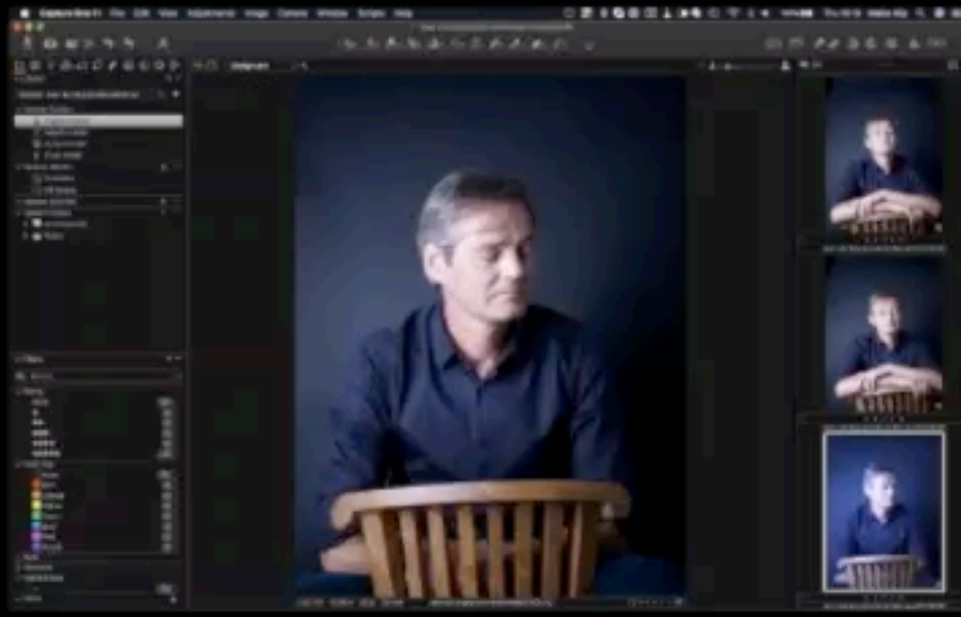
VERBINDING

Burgers

Mensen



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR



BEDRIJFSANALIST

EMPATHIE IS EEN HEEL WANKEL BEGRIP VOOR EEN AMBTENAAR

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 georiënteerd. 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.

Jan
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

DOMEIN-ARCHITECT

ARCHITECTUUR HOORT TE ONTSTAAN DOOR LUISTEREN

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: hé, 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

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

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 ik zelf graag anders zou willen zien. Het politieke speelveld kent veel verschillende belangen.

Roos
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

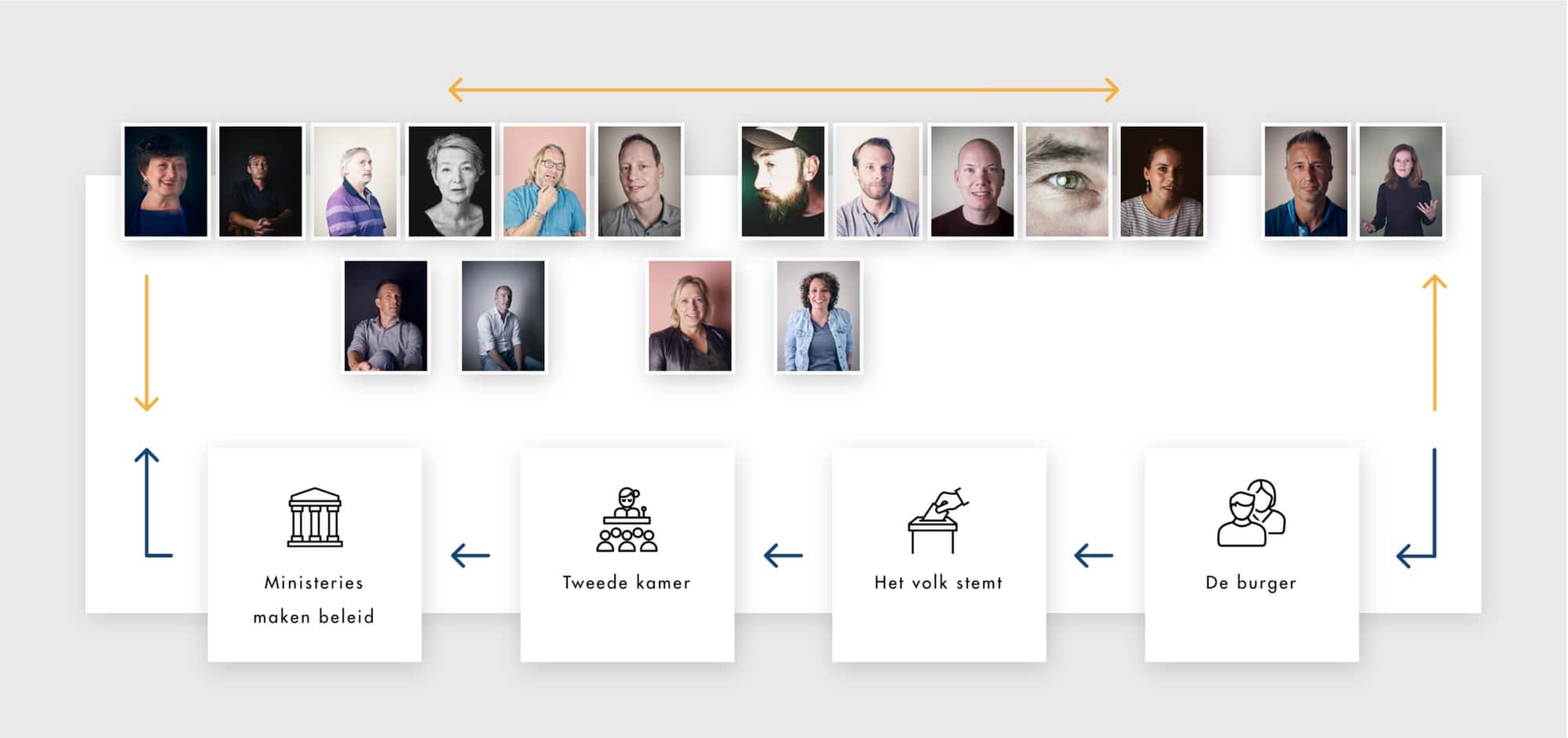
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

Mechteld
DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR

Ontdek de patronen zelf op

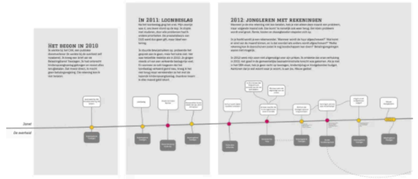
www.debegripvolleambtenaar.nl

DE BEGRIPVOLLE AMBTENAAR



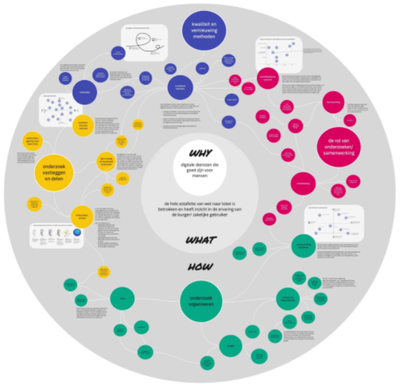
DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Hoe je wetten maakt die mensen kunnen (en niet alleen kennen)



// (On)begrepen burgers, Een begripvolle toekomst
april 26, 2021

We kennen ze niet

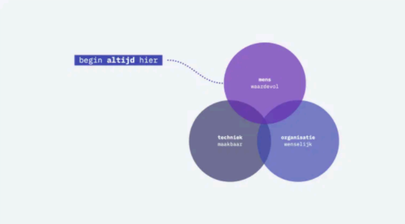


// Een begripvolle toekomst, Een veranderende organisatie februari 4, 2021

De structuur van onderzoek – Blogverjaardag

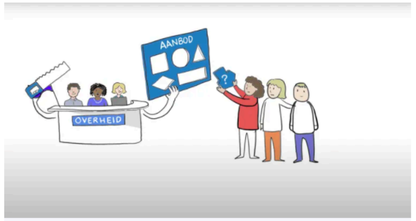
// (On)begrepen burgers, Een begripvolle toekomst
mei 10, 2021

Balans dansen



// Een veranderende organisatie februari 26, 2021

Mensgericht ontwerpen bij de overheid, een praktische gids



// Een begripvolle toekomst, Een veranderende organisatie januari 12, 2021

Op naar een nieuwe structuur voor maatwerk

Welkom op mijn researchblog

Hi, ik ben Maike Klip. Ik werk als digitaal strateeg bij de overheid (DUO). Denk met me mee hoe de (digitale) overheid een begripvolle verbinding kan hebben met mensen in Nederland.

Research topics

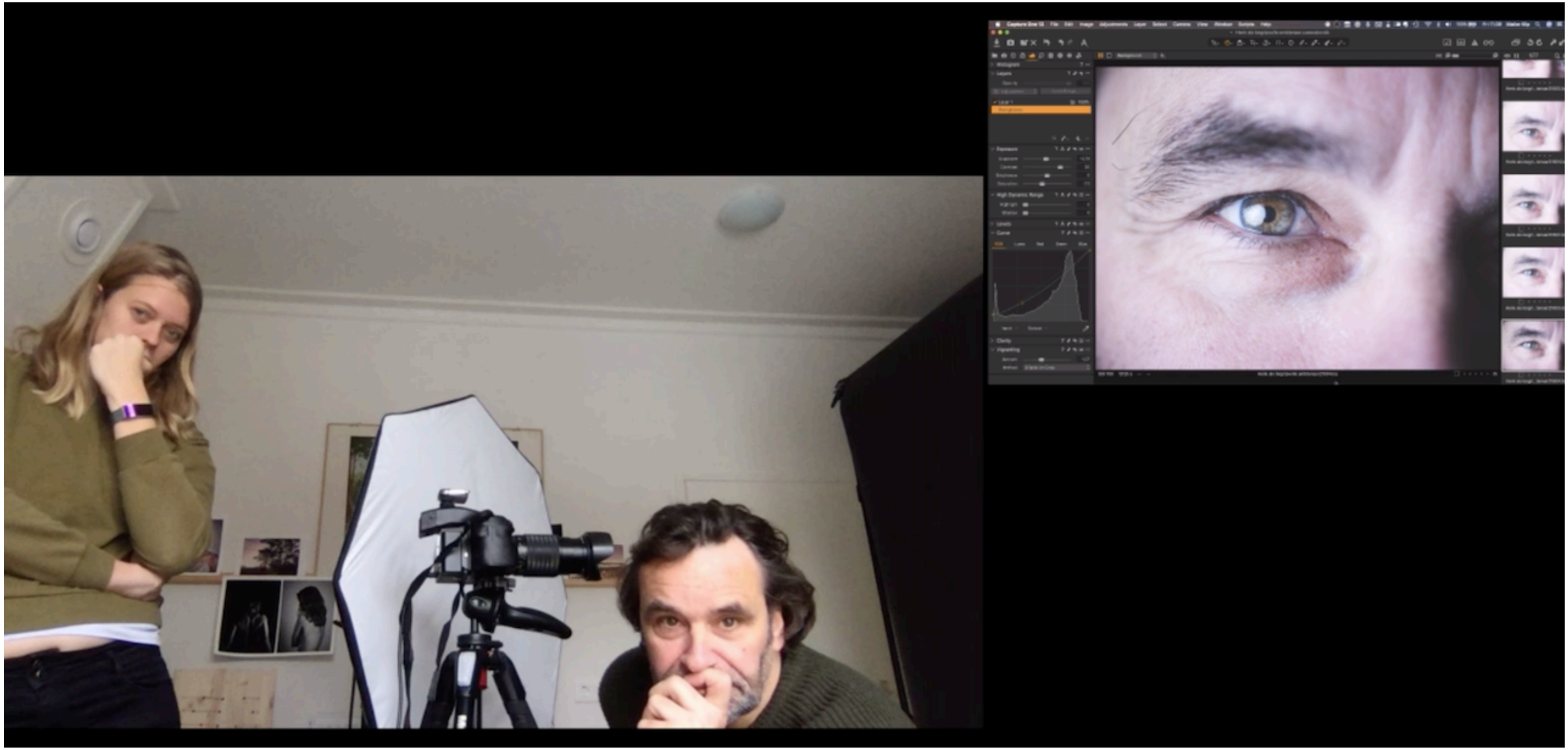
- (On)begrepen burgers
- Begripvolle ambtenaren
- Een begripvolle toekomst
- Een veranderende organisatie
- Nationale ombudsman

Komende evenementen

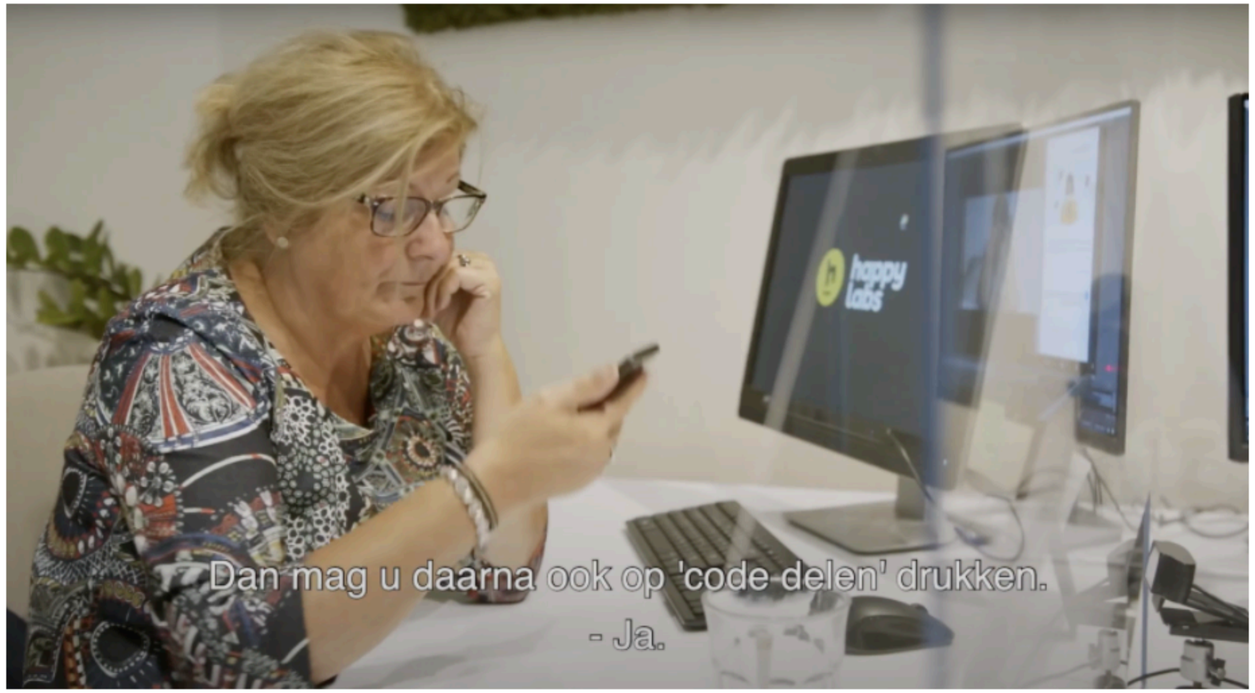
Geen komende evenementen

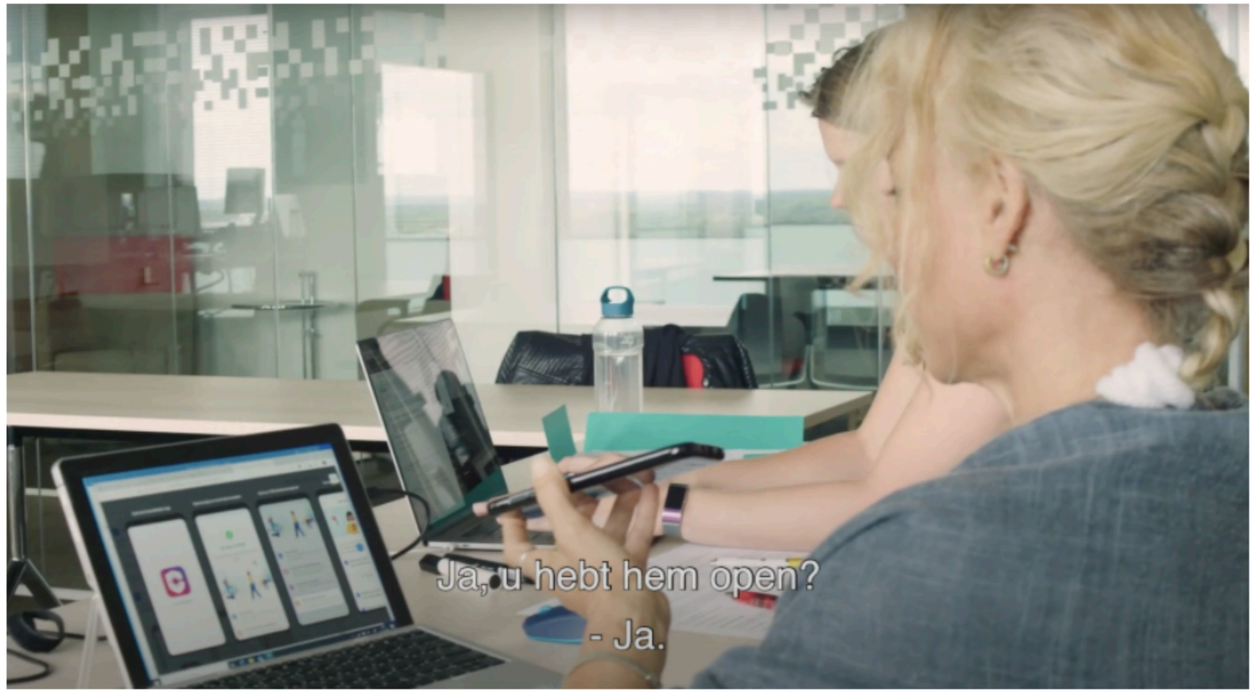
Tags

AANPAK AFSTAND AGILE BEELDVERHAAL BEGRIP BEGRIP TOEPASSEN BEGRIPVOLLE AMBTENAAR BEGRIPVOL PORTRET COMFORT ZONE COMMUNICATIE CONFERENTIE CORONAMELDER DEFINITIE DELEN DELIVERABLES DIGITALE OVERHEID DIGITALISERING DUBBELROL EMPATHIE FOTO-INTERVIEW FOTOGRAFIE LEIDERSCHAP LEZING MENSELIJKHEID METHODE ONDERZOEK OPEN OPENHEID PERSOONLIJK POLITIEK PORTRET REFLECTIE ROL ROL VAN DE BURGER SAMEN SAMENWERKEN SERVICE DESIGN STRATEGIE VERANDERING VERANTWOORDELIJKHEID VERBINDING VERHAAL VERHALEN VERWACHTING WORKSHOP



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR





DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

KINDEREN KWIJT
ONGEKEND
ONRECHT
GERECHTIGHEID
NU
STOP
UITHUISPLA
GEEN ZO

Het begon in 2010

Ik werkte bij het CAK, een publieke dienstverlener (ik werkte bij de overheid zelf notabene). Ik kreeg een brief van de Belastingdienst Toeslagen. Ik had onterecht kinderopvangtoeslag gekregen en moest alles terugbetalen. Dat moest direct, ik mocht geen betalingsregeling. Die rekening kon ik niet betalen.

In 2011: loonbeslag

Na het loonbeslag ging het snel. Mijn zoontje was 4, ons leven stond op de kop. Ik stopte met studeren, door alle problemen had ik andere prioriteiten. De prestatiebeurs van DUO werd dus geen gift, maar bleef een lening.

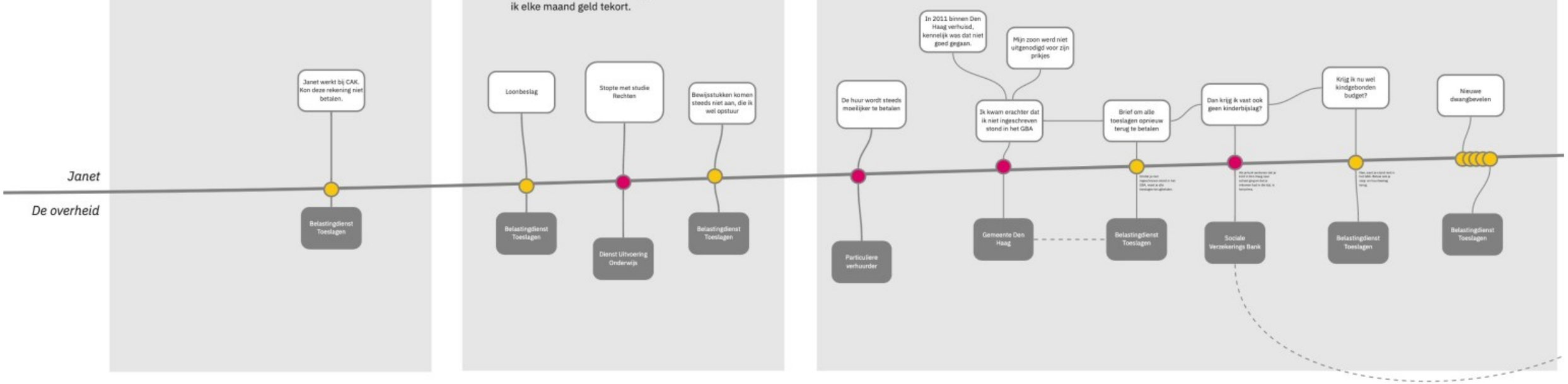
Ik stuurde bewijsstukken op, probeerde het gesprek aan te gaan, maar het lukte niet. Het was hetzelfde riedeltje als in 2010. Ze gingen steeds uit van een verkeerde beslagvrije voet. En wanneer ze ook toegaven dat het loonbeslag verkeerd geind was, kreeg ik het niet terug maar verrekenden ze het met de lopende kinderopvangtoeslag. Daardoor kwam ik elke maand geld tekort.

2012: jongleren met rekeningen

Wanneer je de ene rekening niet kan betalen, heb je niet alleen deze maand een probleem, maar volgende maand ook. Dan komt 'ie namelijk ook weer terug. Een klein probleem wordt snel groot. Rente, kosten en dwangbevelen stapelen zich op.

In je hoofd wordt je een rekenwonder. 'Wanneer wordt de huur afgeschreven?' 'Wat komt er eind van de maand binnen, en is dat voordat iets anders wordt afgeschreven?' 'Welke rekening kan ik doorschuiven zodat ik nog boodschappen kan doen?' Betalingsregelingen waren niet mogelijk.

In 2012 werd mijn zoon niet uitgenodigd voor zijn prikjes. Ik ontdekte dat onze verhuizing in 2011 niet goed in de gemeentelijke basisadministratie terecht was gekomen. Als je niet in het GBA staat, heb je geen recht op toeslagen, kinderbijslag en kindgebonden budget. Aantonen dat je wel woont waar je woont, is aan jou. Nieuw gedoe!

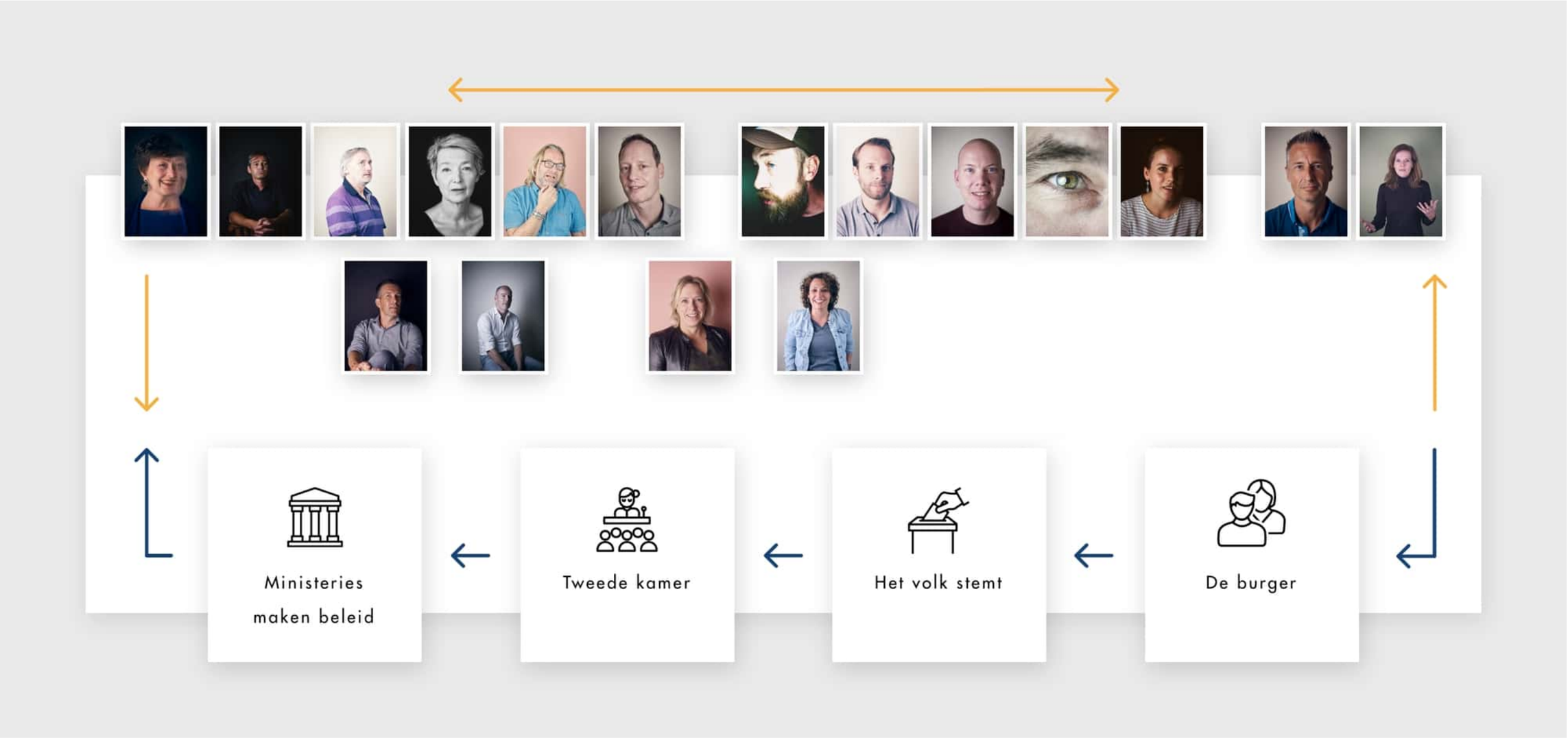


DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

de waarheid over de overheid:
de Schuldige Schurk bestaat niet
We moeten alleen menselijker worden
dus de overheid is geen maffia?

Reinier Van Zutphen • 10:03 PM

Wij hebben een vacature projectleider.



DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR

Maike Klip

m.klip@nationaleombudsman.nl

twitter: @manuelame

Onderzoeksblog: klipklaar.nl

Portretten: debegripvolleambtenaar.nl

Slides: noti.st/maikeklip

DE
BEGRIPVOLLE
AMBTENAAR