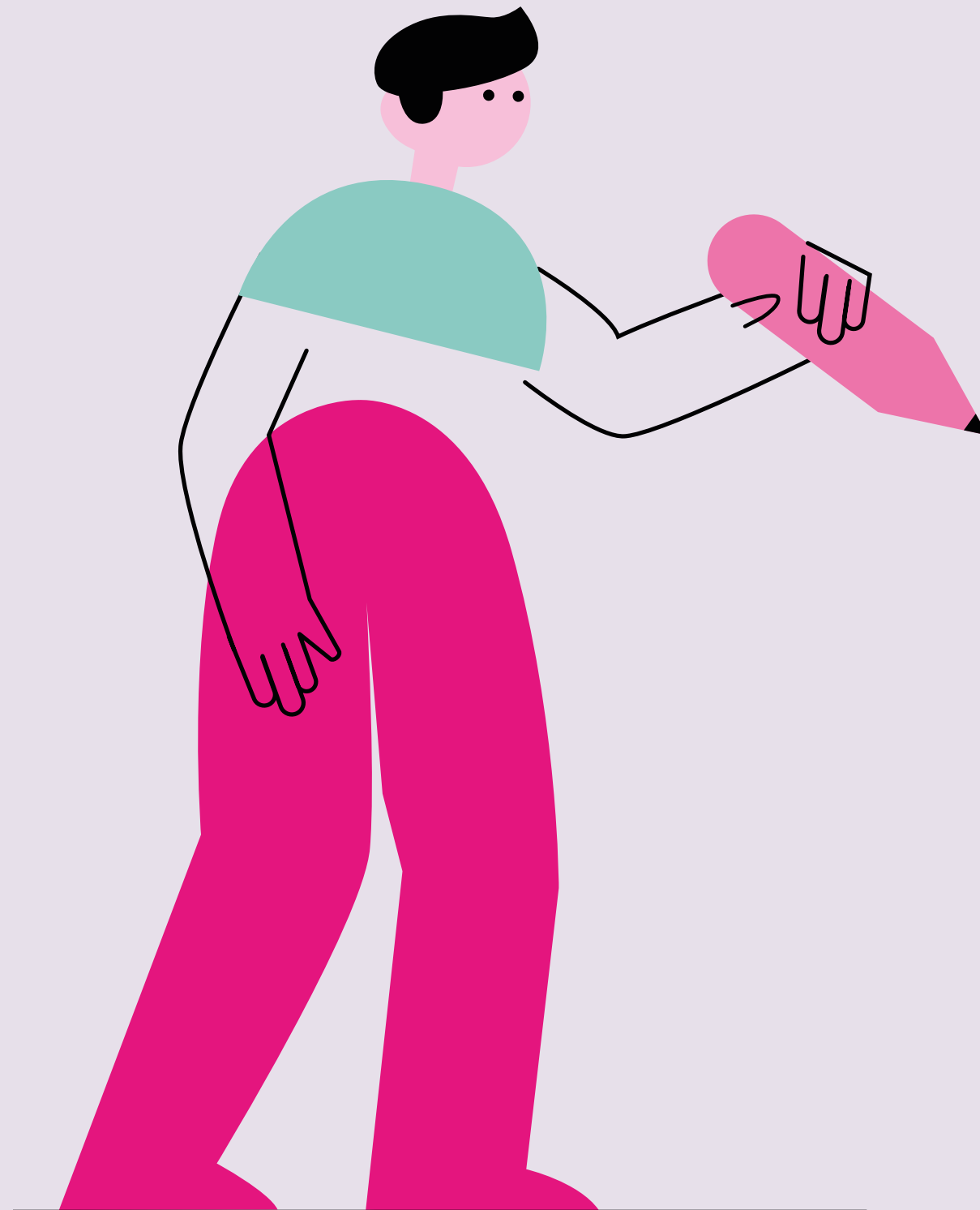


SZW werkt.



Gids SZW Werkt >

Praktische instrumenten, werkwijzen
en mogelijkheden om vanuit de praktijk
en zo open mogelijk te werken



SZW Werkt staat voor werken vanuit de praktijk én open werken. Ons ambtelijk vakmanschap staat daarbij centraal. Deze gids biedt je praktische instrumenten en handvatten om de praktijk te kunnen betrekken in jouw werk, op een zo open mogelijk manier. De gids wordt continu aangevuld. Heb je suggesties of aanvullingen om op te nemen? **Mail naar** [SZW Werkt >](#)

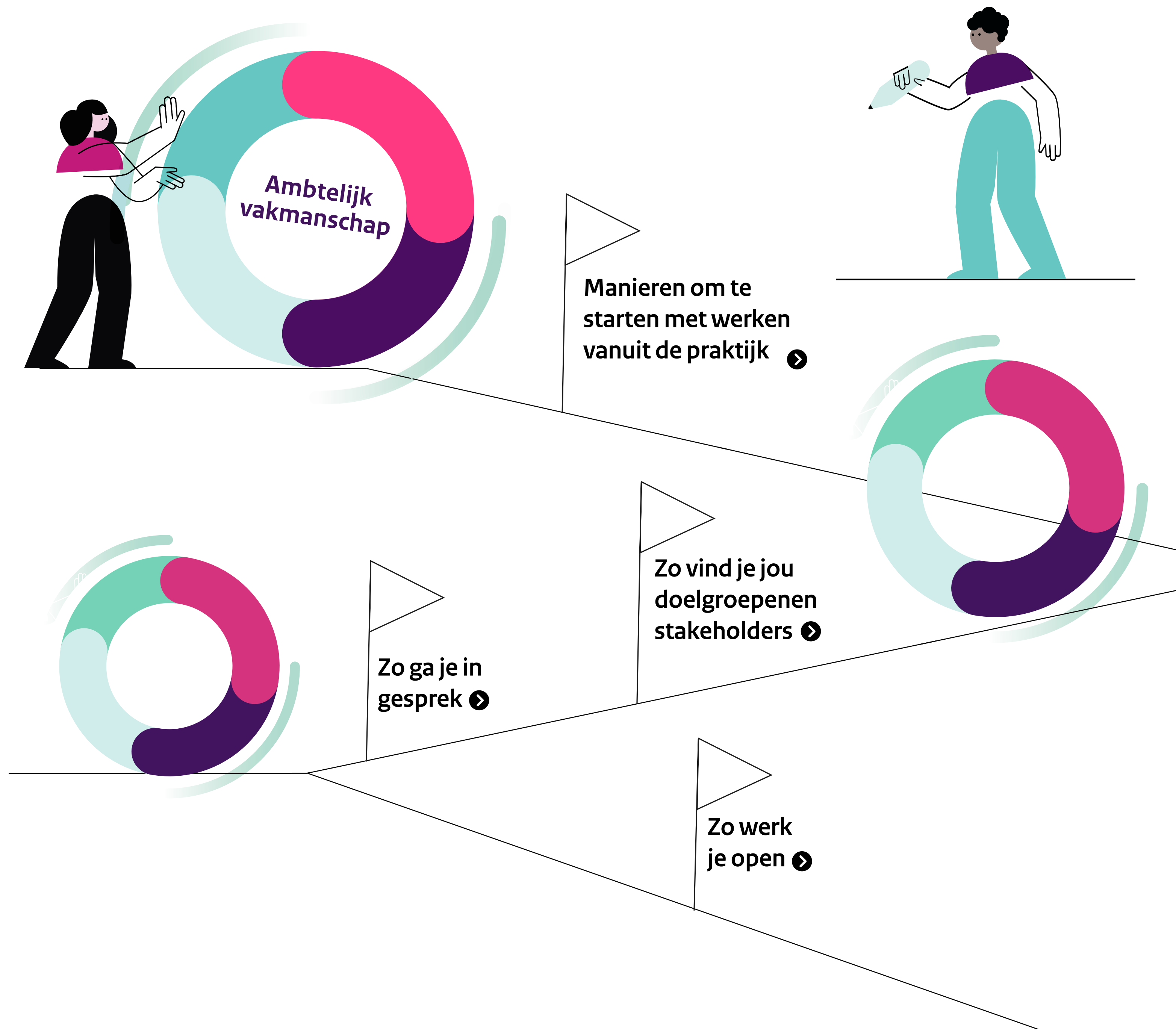
De gids SZW Werkt is ontwikkeld door themagroep verbonden,
Supportteam Innovatie en SZW Werkt. **Versie 1-11/'21**

SZW werkt.

Al langere tijd zetten we in op nieuwe manieren van kijken en werken en op méér verbinding met de praktijk. Met uitvoeringsorganisaties, medeoverheden en met professionals in het veld. Maar ook met de mensen om wie het gaat, zowel intern als extern. Want alleen samen kunnen we beleid maken dat werkt en bouwen aan vertrouwen.

De toeslagenaffaire en een aantal recente rapporten, zoals Werk aan Uitvoering en het Raad van State-advies over ministeriële verantwoordelijkheid, tonen klip en klaar aan dat verbinding met de praktijk cruciaal is. SZW staat midden in de samenleving. We moeten weten wat er leeft en speelt bij onze doelgroepen voor wie we beleid maken én die met de uitvoering van ons beleid te maken hebben. Beleid en uitvoering, dienstverlening en handhaving, gaan hand in hand. Alleen samen kunnen we beleid maken dat echt werkt en bouwen aan vertrouwen.

Deze gids geef jou concrete handvatten om een start te maken met werken vanuit de praktijk op een open manier. Of, als je al gestart bent, om de volgende stap te zetten. Twijfel je vervolgens hoe je de signalen uit de praktijk een plek kunt geven in je werk, ga dan het gesprek aan met collega's en leidinggevende. Deze gids is bedoeld voor alle SZW'ers





SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



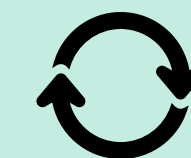
Workshop Design Thinking ontwerp samen de oplossing >



Beleidsjourney tips voor het maken van beleid >



Praatplaat het verbindingsgesprek >



Koerskaarten gespreksinstrumenten om de dialoog te voeren >



Tips & tricks in gesprek met je doelgroep >



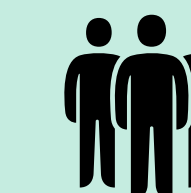
Masterclass van Buiten naar binnen >



Tips & tricks leer de eindgebruiker kennen >



Kaartenset Grenzeloos Samenwerken >



Group Decision Room >

SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Workshop Design Thinking ontwerp samen de oplossing

Complexe problemen aanpakken op een laagdrempelige manier, door gestructureerd samen te werken met verschillende expertises en eindgebruikers. Hoe doe je dat? Design Thinking is een methodiek die jou helpt om de best passende oplossing te ontwerpen voor een complex probleem. Design Thinking betekent letterlijk: denken als een ontwerper. Je 'ontwerpt' met een gestructureerde aanpak, in nauwe samenwerking met verschillende expertises en eindgebruikers, een oplossing die aansluit op het vraagstuk. Bijvoorbeeld een maatschappelijke opgave of een intern personeels- of informatievraagstuk.

[Meer informatie vind je hier >](#)

Behoeftte aan meer training en/of begeleiding op het gebied van Design Thinking?

[Stuur een mail >](#)

Of neem een kijkje in [de groep Design Thinking op SZW Werkt >](#)



SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Beleidsjourney tips voor het maken van beleid

Een groep collega's heeft een beleidsjourney gemaakt. Ze hebben de vier grote stappen in het beleidsproces – het verkennen, ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van een beleidsopgave – in beeld gebracht en gingen op zoek naar kansen, knelpunten, momenten en mogelijkheden in het proces om de praktijk meer te betrekken. Iedere beleidsopgave is uniek en praktijkgericht werken blijft maatwerk. In de visualisatie zijn aanbevelingen van collega's opgenomen om in de verschillende fasen van het beleidsproces meer praktijkgericht te gaan werken. De visualisatie kan van nut zijn bij bestaande of nieuwe beleidsopgaven.

[Je vindt hem op SZW Werkt >](#)

Meer informatie? [Mail naar SZW Werkt >](#)





SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Praatplaat het verbindingsgesprek

Wanneer je in jouw werk het contact met de praktijk een centrale plek wil geven, is het belangrijk om hier met je team over in gesprek te gaan. De praatplaat 'Het verbindingsgesprek' biedt handvatten om dat gesprek te voeren. Aan de hand van de vragen die op de praatplaat staan bespreek je waarom en vanuit welke waarden jullie de buitenwereld willen betrekken, maar ook wie daarbij centraal staat: *wie is bijvoorbeeld jullie doelgroep, en zijn er naast deze doelgroep nog andere belanghebbenden? Met wie willen jullie in elk geval het contact leggen?* Ook bespreek je samen hoe je dit vorm wil gaan geven en hoe je omgaat met signalen die bij jullie team binnenkomen. De praatplaat biedt de mogelijkheid om in te gaan op alle belanghebbenden met wie jullie contact willen leggen, maar heeft speciale aandacht voor de eindgebruikers van jullie werk: de mensen voor wie je het uiteindelijk allemaal doet.

[Meer informatie vind je hier >](#)



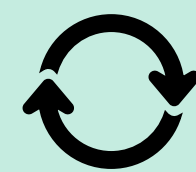
SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Koerskaarten gespreksinstrumenten om de dialoog te voeren

Binnen de Rijksoverheid wordt volop ervaring opgedaan met opgabegericht werken, maar elke organisatie doet dit op zijn eigen manier. Om te voorkomen dat iedereen opnieuw het wiel moet uitvinden en om te stimuleren dat we vanuit gemeenschappelijke beelden en taal deze nieuwe werkwijze omarmen, zijn er door een interdepartementale werkgroep twee *gespreksinstrumenten* (Koerskaarten) ontwikkeld. Deze helpen om spelenderwijs ervaring op te doen en de dialoog te voeren over opgabegericht werken.

De vragen van de *Koerskaart Opgavegericht werken: wat is het?*, gaan o.a. over hoe je een opgave kunt herkennen, wat opgabegericht werken kenmerkt en in hoeverre het afwijkt van de werkwijze die ambtenaren gewend zijn. De *Koerskaart Opgavegericht werken: hoe doe je dat?* stimuleert de dialoog over de manier waarop deelnemers naar een gezamenlijk opgave kijken, welk effect ze willen veroorzaken in de maatschappij en welke partijen daarvoor nodig zijn.

[Meer informatie over de koerskaarten >](#)

[Contactpersoon SZW Reinold Danckaarts >](#)





SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Tips & tricks in gesprek met je doelgroep

Hoe bereid je een gesprek voor, wat kan je verwachten van je doelgroep, wat wil je bereiken en wat kan je naderhand met de informatie die je hebt gekregen?

[De tips staan op SZW Werkt >](#)

Heel wat collega's gaan in gesprek met iemand uit hun doelgroep.

[Dit is een gesprek tussen Niels en Hoseb >](#)

Niels was programmasecretaris van de Veranderopgave Inburgering (VOI), het traject richting de nieuwe Wet inburgering. In het filmpje gaat hij op SZW Date met Hoseb Assadour, die in 2014 vluchtte uit Syrië. In dit artikel vertelt Niels meer over zijn werk en wat deze date hem heeft opgeleverd.

Vragen of zelf ook tips? [Mail naar SZW Werkt >](#)



SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Masterclass van Buiten naar binnen

Ben je benieuwd naar welke manieren er zijn om opgave gericht te werken? Dan is de Masterclass van Buiten naar binnen iets voor jou. Je leert hoe je de buitenwereld onderdeel maakt van je beleids- en oplossingsontwikkeling en projectuitvoering. Internet, individualisering, media en globalisering hebben een ander type samenleving gecreëerd met veranderende eisen aan bedrijfsleven en overheid. Om met deze complexe wereld om te gaan zijn investeringen in netwerkvaardigheden belangrijk. Dat geldt ook voor tools die je helpen samen met kleine en grote netwerken beleid te ontwikkelen, onderzoek te doen, producten te ontwikkelen of projecten op te zetten.

Meer informatie en aanmelden kan via [de website van het LOP](#)

[Contactpersoon SZW Max Herold](#)





SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Tips & tricks de klantreis leer de eindgebruiker kennen

Een effectieve manier om het perspectief van een groep (eind)gebruikers goed te leren kennen is het opstellen van een klantreis. Supportteam Innovatie zette een aantal tips en tricks op een rij om hiermee aan de slag te gaan. Let wel: het opstellen van een klantreis is niet iets dat je op een namiddag 'even' doet: het is een zinvolle exercitie wanneer je er in ieder geval een aantal weken de tijd voor hebt.

Wil je graag een klantreis opstellen, maar ben je nog zoekende waar te beginnen? Ga dan naar de groep [Design Thinking op SZW Werkt](#) voor alle tips.

[Contact SZW Supportteam Innovatie](#)



SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Kaartenset Grenzeloos Samenwerken facetten van opgavegericht en grenzeloos werken

Rijksbreed is een overzichtelijke kaartenset ontwikkeld die je meeneemt in de facetten van opgavegericht en grenzeloos samenwerken. Achter elke 'kaart' wordt een facet van opgavegericht werken belicht, zoals leidende principes, leren, samenwerking, rollen, speelveld en leiderschap. Het bevat breed verzamelde kennis en inzichten over opgavegericht werken en interessante vragen om de dialoog verder te voeren in een teambijeenkomst of groepsessie. Zo kun je zelf met je team ontdekken wat je tegenkomt als je met een complexe (maatschappelijke) opgave aan de slag gaat. En biedt het een naslagwerk om meer informatie over opgavegericht werken tot je te nemen. De kaartenset is op aanvraag ook in een workshopvariant beschikbaar.

[Je vindt de kaartenset Grenzeloos Samenwerken hier >](#)

[Contactpersoon SZW Reinold Danckaarts >](#)



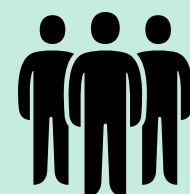
SZW werkt.

Manieren om te starten met werken vanuit de praktijk

Hoe begin je met werken vanuit de praktijk? De volgende werkwijzen en instrumenten helpen je om bij de start van een nieuw traject een aanpak vorm te geven die praktijkgericht is. Ze geven je houvast om hierover met je team in gesprek te gaan, en tips om passende momenten en vormen te kiezen voor jullie gesprekken met de praktijk. Loopt jouw traject al? Dan kun je deze instrumenten ook gebruiken bij een tussentijds evaluatiemoment.



> Werkwijzen / instrumenten



Group Decision Room

Versneld ideeën en processen inzichtelijk maken

Een Group Decision Room (GDR), ook vaak versnellingskamer genoemd, is een omgeving met specifieke software die ervoor zorgt dat verkennende, creatieve en besluitvormende processen versneld en gestructureerd verlopen. In een versnellingskamer worden ideeën, kennis en meningen van deelnemers efficiënt verzameld en inzichtelijk gemaakt. Vervolgens kun je met een GDR ter plekke deze input via de software zeer snel categoriseren, prioriteren en analyseren. Aanvullende randvoorwaarde is dat een GDR een ervaren gespreksleider/facilitator nodig heeft. Hij/zij stelt samen met een opdrachtgever, na een goede voorbereiding, de agenda en de passende methodiek vast, zet deze in het systeem en leidt het proces in goede banen. De GDR kan aan de start en tijdens het hele traject worden gebruikt.

Contactpersoon SZW Max Herold >



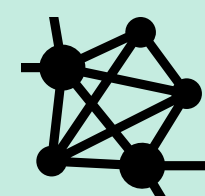
SZW werkt.

Vind je doelgroepen en stakeholders

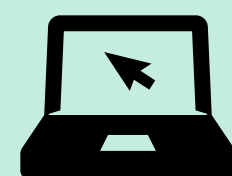
Voor het werken vanuit de praktijk is het belangrijk om te onderzoeken wie de doelgroep van jouw beleid is. Dit kan de burger zijn, maar ook een bedrijf, uitvoeringsorganisatie of SZW-collega. Daarnaast is het goed om te kijken wie er nog meer betrokken zijn bij jouw beleid om ook hen te betrekken bij het verkennen, ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen helderheid te bieden in wie jouw doelgroep(en) en/of stake-holders zijn en meer inzicht te krijgen in jouw doelgroep.



> Werkwijzen / instrumenten



Ynnovate
netwerk betrekken van unusual suspects



Factor C
tool voor omgevingsanalyse



Café Bepp €
inzicht door straatinterviews



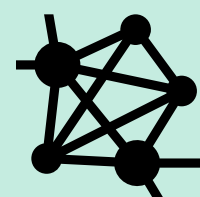
SZW werkt.

Vind je doelgroepen en stakeholders

Voor het werken vanuit de praktijk is het belangrijk om te onderzoeken wie de doelgroep van jouw beleid is. Dit kan de burger zijn, maar ook een bedrijf, uitvoeringsorganisatie of SZW-collega. Daarnaast is het goed om te kijken wie er nog meer betrokken zijn bij jouw beleid om ook hen te betrekken bij het verkennen, ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen helderheid te bieden in wie jouw doelgroep(en) en/of stake-holders zijn en meer inzicht te krijgen in jouw doelgroep.



> Werkwijzen / instrumenten



Ynnovate

netwerk betrekken van unusual suspects

Ynnovate is een organisatie en netwerk dat in de publieke sector verandering te weeg brengt op een innovatieve, eigentijdse manier. Er wordt gebruik gemaakt van brainstormtechnieken, design thinking-principes en elementen uit het *agile* werken. Weten of Ynnovate ook iets is voor jou en je collega's?

Voor inspiratie en informatie [de website van Ynnovate](#)



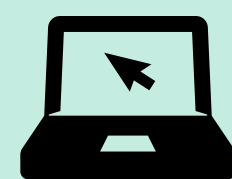
SZW werkt.

Vind je doelgroepen en stakeholders

Voor het werken vanuit de praktijk is het belangrijk om te onderzoeken wie de doelgroep van jouw beleid is. Dit kan de burger zijn, maar ook een bedrijf, uitvoeringsorganisatie of SZW-collega. Daarnaast is het goed om te kijken wie er nog meer betrokken zijn bij jouw beleid om ook hen te betrekken bij het verkennen, ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen helderheid te bieden in wie jouw doelgroep(en) en/of stake-holders zijn en meer inzicht te krijgen in jouw doelgroep.



> Werkwijzen / instrumenten



Factor C tool voor omgevingsanalyse

Factor C is een breed pakket van trainingen, bijeenkomsten, documentatie modellen en elektronische tools. Het is erop gericht beleidsmakers bij de Rijksoverheid te ondersteunen bij het ontwikkelen van beleid waarin communicatie met de omgeving veel waarde krijgt. Daarnaast is het bedoeld om communicatiedirecties te ondersteunen om communicatie in het hart van beleid te brengen.

Op Communicatie Rijk is [dossier Factor C](#) opgenomen dat materiaal bevat voor mensen die zelf met deze methode aan de slag willen. De methode staat uitgebreid beschreven. Hier krijg je praktische handvatten voor het maken van een omgevingsanalyse, daarnaast leer je hoe je een kernboodschap maakt.

[Lees hier meer over Factor C](#)



SZW werkt.

Vind je doelgroepen en stakeholders

Voor het werken vanuit de praktijk is het belangrijk om te onderzoeken wie de doelgroep van jouw beleid is. Dit kan de burger zijn, maar ook een bedrijf, uitvoeringsorganisatie of SZW-collega. Daarnaast is het goed om te kijken wie er nog meer betrokken zijn bij jouw beleid om ook hen te betrekken bij het verkennen, ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen helderheid te bieden in wie jouw doelgroep(en) en/of stake-holders zijn en meer inzicht te krijgen in jouw doelgroep.



> Werkwijzen / instrumenten



Café Bepp € inzicht door straatinterviews

Café Bepp is een organisatie die in opdracht de mogelijkheid biedt om direct in contact te komen met je doelgroep. Je haalt inzichten op 'van de straat'. Je gaat rechtstreeks in gesprek met de mensen waar jij je werk voor doet. Je zoekt die mensen op in hun eigen omgeving. Zij krijgen een vraag of teksten voorgelegd en reageren daar op. Teksten worden zeer zorgvuldig geschreven, vaak wordt ieder woord gewikt en gewogen. Maar hebben ze ook inderdaad het gewenste effect? Dat weet je meestal pas als ze daadwerkelijk bij de doelgroep terecht zijn gekomen. Café Bepp geeft je de mogelijkheid om tijdens het schrijfproces een testmoment in te lassen, zodat je nog zaken aan kunt passen, voordat je ze wereldkundig maakt. Café Bepp kan je ook helpen bij het voorbereiden van gesprekken met je doelgroep.

[Meer informatie over Bepp >](#)



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Het goede gesprek in de wijk



Praktijktafels

ondersteuning bij het organiseren van tafels met doelgroep



Training verbindend communiceren



Maatschappelijke impact analyse

handvat gesprek en impactmeting



Protocol acute publiekssignalen

Handelen bij acute signalen uit de praktijk



Trainerspool telefonisch contact

SZW'ers leren van elkaar



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Het goede gesprek de wijk

De adviseurs van de Expertise-unit Sociale Stabiliteit (ESS) bieden praktijkkennis over maatschappelijke spanningen en polarisatie. Ze adviseren zowel intern aan collega's, als extern aan bijvoorbeeld professionals bij gemeenten. Door hun ervaring kunnen ze ook jou ondersteunen bij het voeren van het goede gesprek. ESS organiseert regelmatig een training over het goede gesprek. Je leert hoe je nieuwsgierig, onbevooroordeeld en met een open houding het gesprek kan aangaan. Hoe je uit je eigen (privé)netwerk informatie kan halen, wat je kan verwachten en hoe je de opgehaalde kennis kan gebruiken in jouw werk. Daarna ga je met een groep collega's de wijk in om het geleerde direct in de praktijk te brengen. Zo ervaar je aan den lijve wat er speelt in de samenleving op een laagdrempelige manier.

[Lees hier een interview](#) met adviseur Augusto de Campos Neto van ESS

[Contactpersoon SZW Melissa Valk](#)



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Praktijktafels

ondersteuning bij het organiseren van tafels met doelgroep

Een praktijkkennissessie bestaat uit meerdere gesprekstafels, waar verhalen over ervaringen uit de praktijk centraal staan. De verhalen zijn gekoppeld aan specifieke (micro) thema's. Mensen uit de doelgroepen van SZW-beleid en een of twee betrokken uitvoerders vertellen over wat zich heeft voorgedaan, wat dat met hen heeft gedaan, hoe het is opgelost. Daarna gaan zij in gesprek met de SZW-ers en andere beleidsmatig betrokkenen over hoe het in de toekomst gemakkelijker kan zijn. Via deze praktijktafels kan de menselijke maat bij meerdere beleidsmatig of bestuurlijk betrokkenen tegelijk in beeld te komen. Zij kunnen daardoor gemakkelijker identificeren waar eindgebruikers van beleid tegenaan lopen en waar de sleutel voor de juiste oplossing ligt. UVB kiest de thema's en de specifieke invalshoeken in nauw overleg met beleidsmakers en uitvoerders.

Contactpersoon SZW Josefien Corbey >

Contactpersoon SZW Martijn Kraaij >



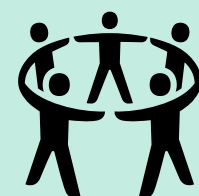
SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Training verbindend communiceren

Ben je op zoek naar een verbindende en prettige wijze van samenwerking? Met meer inzicht in wat jou en de ander beweegt? Met het 4-stappen-model van Verbindende Communicatie ga je dit leren. Verbindende Communicatie is een manier van communiceren die radicaal anders is dan we gewend zijn te doen. Daarmee onderscheidt deze training zich van een feedbacktraining, effectiviteits-training, of invloedsvaardigheden. Dit interpersoonlijke communicatieproces gaat uit van universele menselijke behoeftes en brengt taal die gericht is op begrip: van jezelf en van de ander. Je leert verantwoordelijkheid te nemen voor jouw gevoelens en behoeften. Je leert hoe je heldere verzoeken kunt doen die aanzetten tot begrip en medewerking. Je ervaart een prettiger werksfeer, verbinding en minder stress.

[Meer informatie over deze training >](#)

[Contactpersoon SZW Miranda Wien >](#)



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Maatschappelijke impact analyse handvat gesprek en impactmeting

De MIA is een instrument voor een weging van de impact van een beleidskeuze of wetgeving op maatschappelijke verhoudingen, sociale cohesie en onbehagen. Dit instrument helpt beleidsmakers om te bespreken wat de mogelijke impact van beleid is op hoe wij samen leven en wonen, op verschillen tussen groepen mensen en op hoe mensen zich verhouden tot de overheid. De MIA heeft een theoretische basis, maar biedt een praktisch stappenplan.

[Meer informatie over de MIA >](#)

[Contactpersoon SZW Floor Bruggeman >](#)



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Protocol acute publiekssignalen handelen bij acute signalen uit de praktijk

We ontvangen veel vragen van mensen over het beleid van SZW en de manier waarop we beleid, uitvoeren. De directie Communicatie ziet een toename van urgentie-signalen van mensen in nood. Om goed te kunnen handelen, rekening houdend met de nood van mensen, is het belangrijk een werkwijze in te richten die daarop is toegesneden. De werkwijze is beschreven in het protocol acute publiekssignalen. In dit protocol vind je het antwoord op de vraag: Hoe kan in aanvulling op de huidige werkwijze een proces ingericht worden, om binnen SZW multidisciplinair acute signalen effectief, gestructureerd, snel, en met oog voor de menselijke maat af te handelen?

[Het protocol acute publiekssignalen >](#)

[Contactpersoon SZW Maartje Kemme >](#)



SZW werkt.

Zo ga je in gesprek

Om beleid te kunnen toetsen in de praktijk is het belangrijk om jouw doelgroep te benaderen en in gesprek te gaan. In gesprek gaan met bijvoorbeeld burgers kan op allerlei manieren. De volgende interventies zijn gericht op het daadwerkelijk in contact treden met de doelgroep of ondersteuning om het goede gesprek te voeren.



> Werkwijzen / instrumenten



Trainerspool telefonisch contact SZW'ers leren van elkaar

Onder de titel: In contact: 'Ik bel wel', is binnen SZW een trainerspool actief die collega's traint op het hebben van direct telefonisch contact met mensen die door ons beleid worden geraakt. Deze gesprekken vinden bijvoorbeeld plaats wanneer mensen vragen over het beleid hebben of knelpunten ervaren. Binnen SZW willen we hier responsiever mee omgaan en bieden we daarom de mogelijkheid om een ieder hierin te trainen. De training biedt kennis en tools in het voeren van deze gesprekken en is interessant voor iedereen die direct contact heeft met vraagstellers of hier meer over wil weten. In de training leer je bijvoorbeeld omgaan met emoties (van de ander en van jezelf), luisteren, doorvragen en structuur over het gesprek te bewaren. Training duurt van 9.30 tot 15.30 uur, inclusief lunch.

[Contactpersoon SZW en aanmelden Mariska Blom](#)

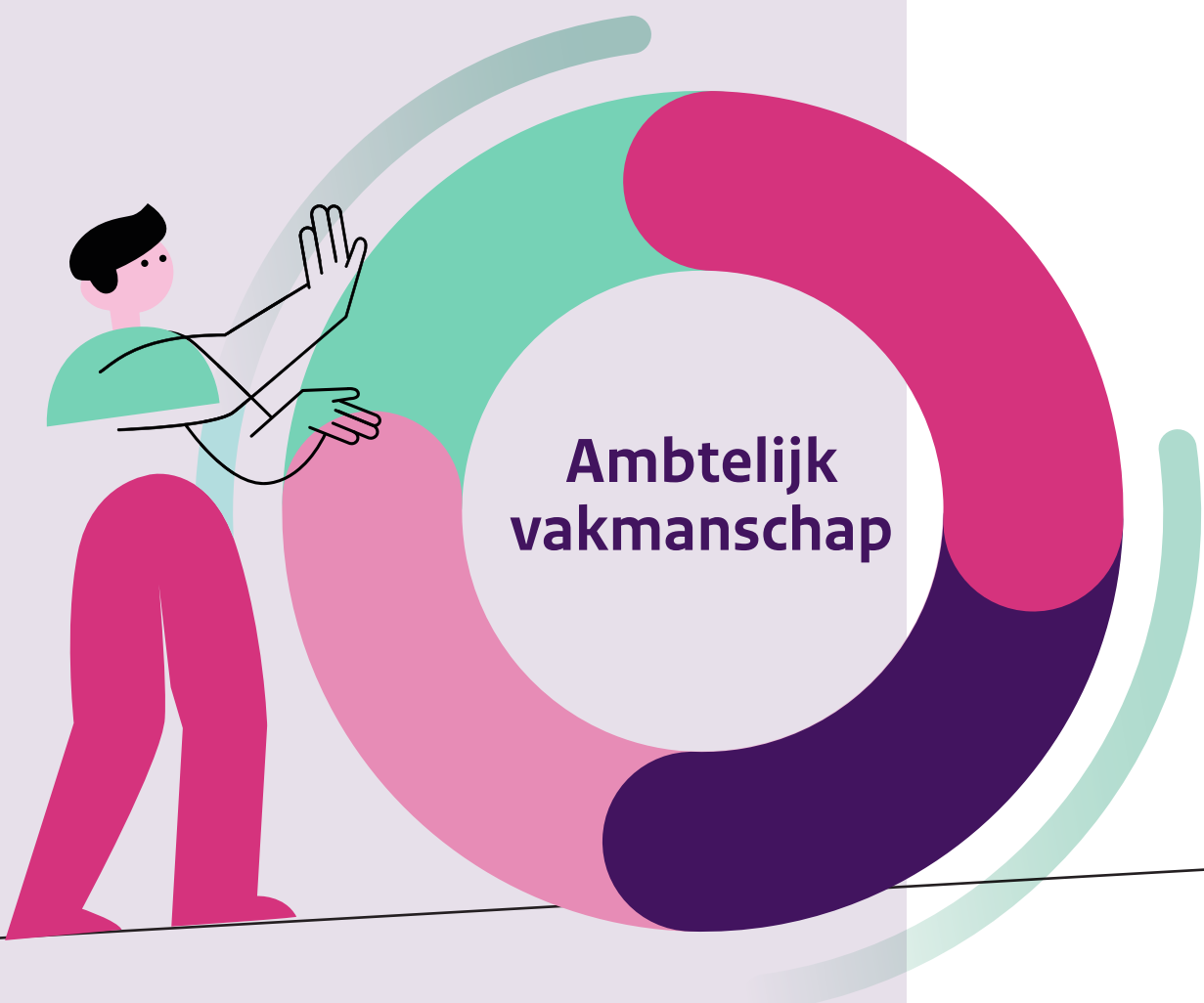




szw werkt.

Zo werk je open

Open werken betekent: we zijn toegankelijk en begrijpelijk voor samenleving, parlement en elkaar. Dat doen we door te laten zien welke afwegingen en dilemma's aan onze besluitvorming ten grondslag liggen, zodat het gesprek daarover gevoerd kan worden. We zetten ons actief in om onze informatievoorziening en huishouding beter op orde te hebben én te houden. We dragen bij aan een open cultuur (lerend, transparant en met ruimte voor feedback en tegenspraak.) De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen om open te werken.



> Werkwijzen / instrumenten



Training Bewust Ambtelijk Vakmanschap
onbewust gedrag bewust maken



Werkinstructie beslisnota's
openbaar maken bij Kamerstukken



Goed informatiebeheer
alle informatie op de juiste plek



Communiceren in begrijpelijke, open taal
diverse tips



SZW werkt.

Zo werk je open

Open werken betekent: we zijn toegankelijk en begrijpelijk voor samenleving, parlement en elkaar. Dat doen we door te laten zien welke afwegingen en dilemma's aan onze besluitvorming ten grondslag liggen, zodat het gesprek daarover gevoerd kan worden. We zetten ons actief in om onze informatievoorziening en huishouding beter op orde te hebben én te houden. We dragen bij aan een open cultuur (lerend, transparant en met ruimte voor feedback en tegenspraak) De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen om open te werken.



> Werkwijzen / instrumenten



Training Bewust Ambtelijk Vakmanschap onbewust gedrag bewust maken

Als ambtenaar heb je te maken met je collega's, de organisatie en verschillende belangen. Maar ook met de politieke agenda's, de kritische loep van de media en een maatschappij die een overheid verwacht die vanuit verschillende disciplines (samen)werkt, transparant is en open communiceert. In deze dynamiek is een breed spectrum aan kennis en vaardigheden nodig om je werk goed uit te kunnen blijven voeren en te komen tot een passende aanpak en duurzame oplossingen. Onder de noemer Ambtelijk Vakmanschap werken we binnen de Rijksoverheid daarvoor met elkaar aan het versterken van onze professionaliteit, manieren van (samen-)werken en organisatiecultuur. Hoe ga je om met bureaucratie en blijf je toch innoveren en experimenteren? Hoe geef je tegenspraak? Hoe ga je van 'oud denken' naar 'omdenken'? Hoe beweeg jij in het werkveld van geschreven en ongeschreven regels? Kortom, een zoektocht naar een nieuwe balans en een andere manier van werken die past bij de uitdagingen van deze tijd en onze verantwoordelijkheid. De rijksbrede training bestaat uit 9 online bijeenkomsten.

[Meer informatie en aanmeldmogelijkheden vind je hier >](#)



SZW werkt.

Zo werk je open

Open werken betekent: we zijn toegankelijk en begrijpelijk voor samenleving, parlement en elkaar. Dat doen we door te laten zien welke afwegingen en dilemma's aan onze besluitvorming ten grondslag liggen, zodat het gesprek daarover gevoerd kan worden. We zetten ons actief in om onze informatievoorziening en huishouding beter op orde te hebben én te houden. We dragen bij aan een open cultuur (lerend, transparant en met ruimte voor feedback en tegenspraak) De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen om open te werken.



> Werkwijzen / instrumenten



Werkinstructie beslisnota's openbaar maken bij Kamerstukken

Openheid wordt de standaard. Randvoorwaarde voor die transparantie is dat we onze informatie toegankelijk, vindbaar, juist, volledig en betrouwbaar bewaren. Het vraagt om een nieuwe werkwijze om transparanter richting Eerste en Tweede Kamer te kunnen zijn. Voor SZW-medewerkers is nu een werkinstructie beschikbaar over hoe de juiste onderliggende beslisnota's mee te zenden met de Kamerstukken naar het parlement. Deze SZW-werkinstructie is gebaseerd op de BZK-beleidslijn.

[Je vindt de instructie hier >](#)

[Kijk hier de webinar over dit onderwerp terug >](#)

[Lees hier het interview met Esmā Tannaoui over het openbaar maken van nota's >](#)



SZW werkt.

Zo werk je open

Open werken betekent: we zijn toegankelijk en begrijpelijk voor samenleving, parlement en elkaar. Dat doen we door te laten zien welke afwegingen en dilemma's aan onze besluitvorming ten grondslag liggen, zodat het gesprek daarover gevoerd kan worden. We zetten ons actief in om onze informatievoorziening en huishouding beter op orde te hebben én te houden. We dragen bij aan een open cultuur (lerend, transparant en met ruimte voor feedback en tegenspraak) De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen om open te werken.



> Werkwijzen / instrumenten



Goed informatiebeheer alle informatie op de juiste plek

Dagelijks ontvangen, delen en verwerken we informatie. We schrijven e-mails en nota's en zorgen ervoor dat we onze dossiers verder in de organisatie brengen. De Wet openbaarheid van bestuur (Wob) gaat in 2022 over in de Wet open overheid (Woo). Dit betekent onder andere dat de overheid bepaalde informatiecategorieën nog meer dan nu tijdig openbaar zal moeten maken. Al deze informatie hebben we nodig om ons werk uit te voeren, maar ook om ons te verantwoorden aan de samenleving. Onze informatie moet daarom betrouwbaar, volledig en snel beschikbaar zijn. Als SZW'er ben je zelf verantwoordelijk voor het correct opslaan van jouw informatie en het volledig houden van je dossiers.

[Op de pagina van Enigma >](#)

staan diverse instrumenten, zoals

[7 vuistregels voor goed informatiebeheer >](#)

[en hoe om te gaan met chat >](#)

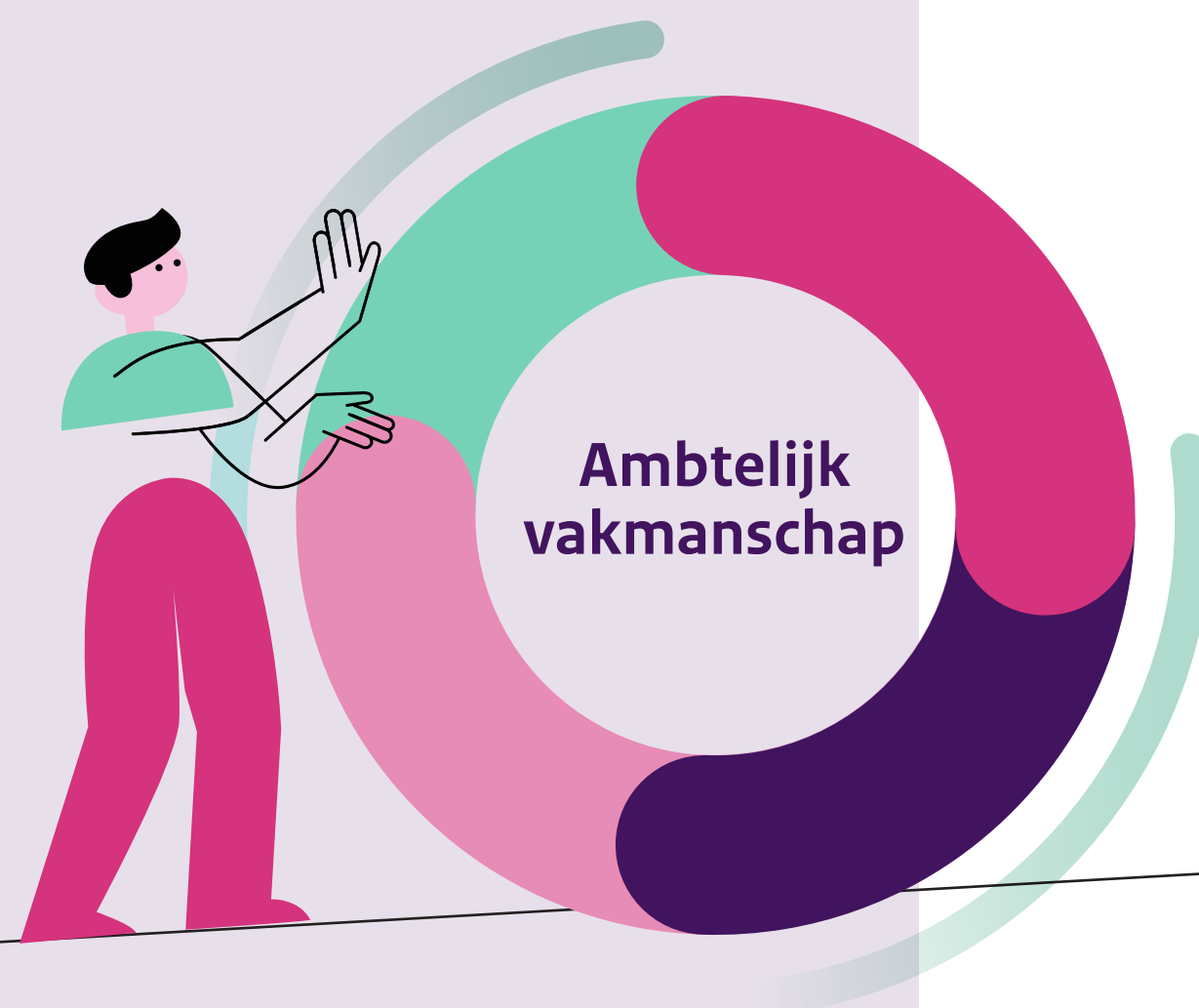
Heb je hulp nodig bij de keuze wat, waar en hoe je bewaart en hoe je informatie sneller kunt vinden?

[Vraag het de GoedBewaard-coaches >](#)



Zo werk je open

Open werken betekent: we zijn toegankelijk en begrijpelijk voor samenleving, parlement en elkaar. Dat doen we door te laten zien welke afwegingen en dilemma's aan onze besluitvorming ten grondslag liggen, zodat het gesprek daarover gevoerd kan worden. We zetten ons actief in om onze informatievoorziening en huishouding beter op orde te hebben én te houden. We dragen bij aan een open cultuur (lerend, transparant en met ruimte voor feedback en tegenspraak) De volgende werkwijzen/instrumenten kunnen je helpen om open te werken.



Werkwijzen / instrumenten



Communiceren in begrijpelijke, open taal diverse tips

Er zijn al allerlei initiatieven binnen en buiten SZW die je kunnen helpen jouw taalgebruik begrijpelijker en open te maken. Zo is er binnen SZW een Taalbrigade die je kan ondersteunen bij redactionele vraagstukken, zijn er diverse taaltrainingen bij het Leer- en ontwikkelplein (LOP) en lanceerde SZW Inspectie onlangs een handige schrijfwijzer.

1. Taalbrigade

De Taalbrigade is een enthousiaste groep collega's die zich bezighoudt met taal. Ze organiseren kennissessies over taal, geven redactionele ondersteuning en advies, meten resultaten van het inzetten van duidelijke taal, schrijven blogs en geven taaltips.

[Een aantal van die tips vind je hier](#)

Kan jij ook wel wat hulp gebruiken?

[Sluit je dan aan bij de Groep Taalbrigade op SZW Werkt](#)

[Of mail naar de Taalbrigade](#)

2. Taaltrainingen Leer- en ontwikkelplein

Binnen SZW zijn er diverse diverse taaltrainingen. Een greep uit het aanbod van het LOP: Een greep uit het aanbod van het LOP:

[Taalgebruik onder de loep: nooit meer vaag of oudbollig schrijven](#)

[Overtuig je lezer!](#)

[Basistraining notuleren](#)

3. Schrijfwijzer van Inspectie SZW

De collega's van Inspectie SZW maakte de Schrijfwijzer Inspectie SZW Duidelijk schrijven op taalniveau B-1.

[Je vindt de schrijfwijzer van Inspectie SZW hier](#)

