

BESTE 2020
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

Jouw SVB

#1
januari
2021

Verhalen van de SVB
om te delen

'De wet kent
nooit één
bedoeling',
OOVHJ-jurylid
Mirko Noordegraaf

.....
**Het belang
van integriteit**

'Muziek maken is helend'

Anw-gerechtigde Monique
werd twee keer weduwe



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Het goede doen

Mijn vader is ondernemer en werkt op kantoor: op z'n zachtst gezegd was dat niet mijn jongensdroom. Inmiddels werk ik zes jaar bij de SVB en ben erachter gekomen dat op kantoor werken alles behalve saai is. Thuis op kantoor heeft ook zo zijn charmes trouwens. :-)

Het is prettig om niet voor mijzelf te werken, maar om elke dag het goede te doen voor onze kwetsbare burgers met een PGB. Integer handelen is het thema voor dit nummer. Een thema dat verder gaat dan de omgang met onze informatie. Anne van der Pol daagt ons uit om onszelf hierin te verbeteren!

We zijn de beste overheidsoverheidsorganisatie van het jaar geworden omdat wij buiten de comfortzone van onze wetgeving en systemen durven te stappen, om het goede te doen voor de burger! Anders gezegd: 'Laat de burger ons systeem maar uitdagen' aldus een collega. Ik weet het, dit voelt eerst onprettig, maar na een zorgvuldige afweging en de reactie van de burger is het werkelijk een verademing. Een schitterend voorbeeld hiervan is het verhaal van Monique van Dijk.

Ik mocht samen met Julie, Ronald en Hugo pitchen en een bijdrage leveren aan het jurybezoek. Dat was voor mij een enorm avontuur waar ik met genoeg

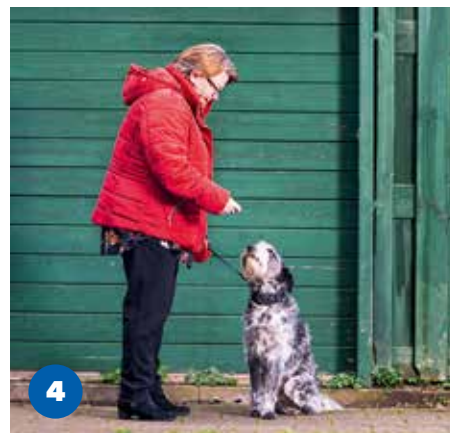
op terugkijkt! Het gesprek met Mirko Noordegraaf na onze pitch staat nog op mijn netvlies. De inhoud van dat gesprek lees je in zijn interview. Hij geeft ons daar een belangrijke opdracht mee. We kunnen nu niet achterover leunen omdat de winst binnen is. Veel leesplezier en let goed op jezelf en op elkaar. In deze tijd is dat extra belangrijk.

Petry van Erkelens

INHOUD



23



4



16



27

SVB-trainees



9

Uitgelicht
Praten
over grijze
gebieden

TERUG
BLIK

Bij deze editie vind je 'Het SVB 2020 bordspel'. Met dit spel blikken we op speelse wijze terug op het jaar 2020. En nu we opnieuw in lockdown zitten kunnen we wel wat extra afleiding gebruiken. Veel plezier!



04 Voor wie doen we het
Anw-klant
Monique van Dijk

08 De stelling
Thuis werk ik
ergonomisch
verantwoord

13 Verbonden met de maatschappij
Rijn Buskoop is
gemeenteraadslid

14 Uit de bubbel
Mirko Noordegraaf

16 Gemene deler
Welkom Isabel,
Lux, Noud en...

18 Bijzonder verbonden
Christine & Walter

20 Geproefd
Tijdens de
thuislunch

21 Hemd van het lijf
Jessica Wouter

14



22 Interview
Rogier
Brinkman

26 In detail
Individueel
keuzebudget

27 Clubjes
De SVB-trainees

28 Buiten werktijd
Ans schildert

COLOFON Jouw SVB is een magazine voor collega's en verschijnt elk kwartaal.

Redactie: Marjolein Braas, Rien van Vliet, Carmen Martijnse, Marie-José Bakker, Jeanette van Laar, Willemijn Kramer, Gea Buijs, Joke van Rooyen (Maters en Hermsen)

Concept, eindredactie en vormgeving: Maters en Hermsen, communicatie en journalistiek

Beeld: Vincent Boon Photography, Erik Buis, iStockphoto, Lieke Janssen, Roos Koole, Frank Ruiters, Marius Roos.

Druk: ADC Nederland
Dit magazine is gemaakt op duurzaam FSC papier.



**VOOR WIE
DOEN WE HET**

Een kijkje in het leven
van een klant.

‘Rouwen is dubbel zo hard werken’

Monique van Dijk (47) uit Culemborg werd twee keer weduwe. En dat in een periode van vijf jaar. Sinds 2011 ontvangt zij een Anw-uitkering. Met Jouw SVB deelt zij haar verhaal.

TEKST JOKE VAN ROOYEN
BEELD ROOS KOOLE

W

We schrijven 2007: de dan 34-jarige Monique van Dijk is gelukkig. Ze is net getrouwd met Jos, de dirigent van haar zangkoor. Wel maakt ze zich af en toe zorgen om haar echtgenoot: hij is erg mager en heeft vaak last van maag- en darmklachten. De huisarts kan geen duidelijke oorzaak vinden en gooit het op de stress van een onregelmatig bestaan als musicus. Eenmaal gesetteld in hun nieuwe huis en woonplaats – ze zijn samen net verhuisd – bezoeken ze een nieuwe huisarts. Die vertrouwt het niet en stuurt hem door naar de internist. Haar man wordt binnenstebuiten gekeerd: is het coeliakie, de ziekte van Crohn? Maar medicijnen daarvoor

slaan niet aan en er wordt ook geen andere oorzaak gevonden. Iedereen staat voor een raadsel, te meer daar hij zienderogen achteruitgaat. Ook op andere fronten gaat het hen niet voor de wind: er is een financiële tegenvaller, omdat Jos ziek is, vallen zijn inkomsten als freelancer weg. Anderhalf jaar later is er een internationaal congres in het UMC te Utrecht. Daar wordt zijn casus plenair besproken, een arts in het publiek herkent de casus. Alles wijst op de zeldzame stofwisselingsziekte MNGIE, die onder meer gepaard gaat met ernstige aandoeningen in hersenen en darmen. Wereldwijd zijn slechts zeventig gevallen bekend. De prognose is slecht, de artsen geven Jos nog maximaal drie jaar. Monique is op dat moment zwanger van hun eerste kind. Begin 2011 wordt besloten tot een stamceltransplantatie in de hoop dat deze levensverlengend zal zijn. Maar hij is dan al zo verzwakt dat een daarop volgende zware longontsteking hem fataal wordt. »

» Als Monique in 2011 weduwe wordt, is ze nog geen 40. “Ik verloor mijn partner, mijn zoon verloor zijn vader. We waren volledig uit het lood geslagen”, herinnert Monique zich. Alsof dat niet genoeg is, verliest ze ook nog haar baan “Na onze verhuizing en de geboorte van mijn zoon was ik aan de slag gegaan als senior P&O-adviseur, nadat ik eerder P&O manager was geweest. Ik had een jaarcontract en dat werd na het overlijden van mijn man niet verlengd.”

Aanvullende Anw-uitkering

Monique's moeder was ook jong weduwe, daarom weet Monique van het bestaan van de Anw-regeling af. “Ik belde met de SVB en tot mijn opluchting kreeg ik gewoon een echt persoon aan de lijn, die ook inhoudelijk goed op de hoogte was. Zo prettig!” Al snel blijkt dat Monique recht heeft op een aanvullende Anw-uitkering: ze is langer dan een jaar getrouwd en haar zoon is onder de 18. Ruim een jaar na het overlijden van haar man vindt ze een parttime baan als teamleider. Maar de aanvulling vanuit de regeling is heel welkom

6



en nodig. “Na zo'n groot verlies krijg je zoveel te verwerken, de Anw-uitkering helpt om je leven weer op de rit te krijgen. Het stelt je in staat zorg en werk te combineren.”

Na verloop van tijd begint Monique een eigen bedrijf dat reïntegratietrajecten en verzuimbegeleiding doet in opdracht van werkgevers. Dit combineert ze met haar parttime job. Het leven lijkt haar weer toe te lachen. Zeker als in 2016 de vonk tussen haar en een oude vriend van haar overleden man overslaat. Met hem krijgt ze een relatie en het is al snel vertrouwd. Ze willen trouwen en samen een ander huis kopen. Het huis is snel gevonden en Monique verkoopt haar eigen huis. Dan slaat het noodlot opnieuw toe. Vanuit het niets wordt haar toekomstige echtgenoot ernstig ziek, terminaal ziek blijkt al snel. Als ze nog willen trouwen moet dat snel gebeuren, zegt de behandelend arts. Dus trouwen ze halsoverkop in het ziekenhuis. Een week later sterft haar nieuwe echtgenoot.

Het is 2017 als Monique voor de tweede keer weduwe is, een verwoestende klap die nog steeds nadreunt. “Toen ben ik echt omgevallen. Het was puur overleven. Ik had nog net de kracht om aankoop en verkoop ongedaan te maken, zodat mijn zoon en ik tenminste in het ons vertrouwde huis en de ons vertrouwde omgeving konden blijven. Daarna kwam er tijden lang niets uit mijn handen. Ik herinner me dat ik eindeloos puzzels maakte, louter en alleen om even te ontsnappen aan de rouw.”

Skip the bullshit

Opnieuw bewijst de SVB voor Monique haar waarde. Formeel – naar de letter van de wet – heeft ze dit keer geen recht op een uitkering. Ze is immers opnieuw getrouwd en ditmaal slechts een week. Maar tot haar onuitsprekelijke opluchting stelt de SVB zich coulant op en handelt naar de bedoeling van de wet. Haar oude rechten, ontstaan uit het eerste huwelijk, blijven van kracht. Wederom is ze vol lof. “Ik vind de SVB betrouwbaar, ze reageren snel en de correspondentie is goed en duidelijk.”

Na een jaar begint ze voorzichtig aan de toekomst te denken. Ze pakt een opleiding tot muziektherapeut op. In deze studie komen twee dingen samen; haar passie voor mensen en haar liefde voor muziek, een liefde die ze deelde met haar beide echtgenoten. De keuze voor deze opleiding past ook bij haar voornemen alleen nog dingen te doen waar ze blij van wordt en die energie geven. Haar



‘Dankzij de Anw-uitkering kan ik zorgen voor mijn kind én investeren in mijzelf’

Monique is bestuurslid van Netwerk Hemelrijk, een netwerk voor jonge weduwes met kinderen.



nieuwe levensmotto wordt: ‘skip the bullshit’. Daarnaast zet ze zich als bestuurslid met hart en ziel in voor Netwerk Hemelrijk, een netwerk voor jonge weduwes met kinderen. Hemelrijk ondersteunt hen met advies, workshops, lunches, rouw- en verliesbegeleiding enzovoort, om hen te helpen de draad van hun levens weer op te pakken. Daar ziet ze het belang van de Anw-regeling bevestigd. “De politiek dreigt soms met wijzigingen, omdat ze denken dat de regeling niet meer van deze tijd is en vrouwen naar de bijstand leidt. Maar politici vergeten dat bijna tachtig procent van deze groep een baan heeft en dat de uitkering slechts een noodzakelijke aanvulling is. Als je er alleen voor staat met jonge kinderen, dan is het meestal te zwaar om fulltime te werken. Rouwen betekent dubbel zo hard werken met maar 25% van je beschikbare energie. Je hebt niet alleen de zorg voor jezelf, maar ook de

emotionele opvang van je kinderen die een ouder zijn verloren en net zo hard rouwen. De ervaring leert dat weduwen minder steun uit hun omgeving krijgen dan weduwen. Dankzij de Anw-uitkering kan ik zorgen voor mijn kind én investeren in mijzelf. Als je de gang naar de bijstand wil voorkomen, beperk dan niet de duur van de regeling, maar investeer in loopbaanbegeleiding.”

Volgende fase

In 2020 banen Monique en haar zoon zich heel langzaam een weg uit het verdriet. Pingelen op de gitaar of piano, wandelen met de hond, het zijn helende momenten. Wel beraadt ze zich momenteel op haar studietempo. Haar belastbaarheid is niet meer wat het vroeger was. “Mijn propedeuse is binnen, ik moet nu rustig de tijd nemen voor de volgende fase. Maar dat gaat vast goed komen.” «



Bekijk de video met Monique via intranet.



Thuis werk ik ergonomisch verantwoord

TEKST MARJOLEIN BRAAS
BEELD PRIVÉBEELD



John Waterman
(serviceteam-medewerker)

“Een bureaustoel, een groot scherm en een dik sprookjesboek onder mijn laptop zorgen ervoor dat ik er goed bij zit. Ik heb nauwelijks last van fysieke problemen. Ik heb op zolder een werkkamer ingericht. Hierdoor kan ik na de werkdag de deur dicht doen en ben ik weg van het werk. Ik zit wel wat langer achter mijn laptop en neem minder vaak pauzes. Op kantoor ging ik nog weleens buiten een rondje lopen. Het scheelt dat ik de koffie van beneden moet halen en soms samen met mijn vrouw of kinderen lunch.”



Chris Elvin
(applicatieregisseur)

“Inmiddels kan ik hier ‘ja’ op antwoorden, maar ik moet toegeven dat dit niet altijd zo is geweest. We kwamen eerder dit jaar allemaal opeens terecht in de thuiswerksituatie en er was toen nog geen sprake van een goede werkplek bij mij thuis. Net als velen werkte ik de eerste paar maanden aan de eettafel. Inmiddels is dat anders: ik heb een goede bureaustoel gekocht die past bij mijn lichaam en ook een los bluetooth toetsenbord. Van de SVB heb ik een laptopverhoger ontvangen, waardoor ik nu gewoon een goede (zit-) werkplek heb thuis. Verder probeer ik soms telefonisch overleg te plegen in plaats van via Teams, dan kan ik staan of lopen terwijl ik praat. Helaas heb ik me te laat gerealiseerd hoe belangrijk dit allemaal is. Enkele maanden geleden kreeg ik opeens te maken met rugklachten, waarvan ik nu (gelukkig) hersteld ben.”



Mathilde van Diemen
(adviseur klantcommunicatie en online dienstverlening)

“Twee keer per week werkte ik al thuis. Ik had dus al een fijne werkkamer ingericht, met een in hoogte verstelbaar bureau en een fijne bureaustoel. Het losse beeldscherm heb ik in maart vervangen voor een betere. Voorheen waren de thuiswerkdagen intensief omdat ik zonder afleiding hele dagen hard zat te werken. Nu zijn ze intensief door het vele contact via Teams. Door mijn werkeethos en drive verval ik soms in het maken van verkeerde keuzes. Mijn lunch aan het bureau eten, is zo'n voorbeeld. Of veel te lange dagen maken. Ik lees de tips op intranet en probeer ze soms uit. Ik ‘fiets’ af en toe naar mijn werk op de hometrainer, wandel veel, heb mijn beeldschermtijd 's avonds verkort, neem meer korte pauzes en heb een aroma-diffuser aangeschaft. Die zorgt voor een fijner klimaat in mijn werkkamer, omdat het de luchtvochtigheid verhoogt. De balans is er nog niet. Ik ben wel op de goede weg.”



TEKST RIEN VAN VLIET
BEELD LIEKE JANSSEN

'Integriteit is het goede doen, ook wanneer niemand kijkt'

Integriteit betekent volgens de Dikke Van Dale eerlijkheid en onkreukbaarheid. Dit lijken duidelijke begrippen, maar hoe vertaal je die in de dagelijkse praktijk van een grote uitvoeringsorganisatie? Anne van der Pol, integriteitscoördinator, en Jolien Mycroft, jurist bij het Ethics Center, vertellen hoe jij als medewerker integer kunt werken.



Geregeld een collega overslaan tijdens het koffierondje omdat je hem of haar niet mag. De inkomensgegevens van je ex bekijken.

Dit zijn voorbeelden van integriteitskwesaties waarmee je als medewerker te maken kunt krijgen. “Voor mij is integriteit gelijk aan ‘het goede doen, ook wanneer niemand kijkt’. Aan de ene kant gaat integriteit om omgangsvormen, dus hoe we binnen de SVB met elkaar omgaan en buiten de SVB met onze klanten en zakelijke partners. Aan de andere kant gaat het om de regels over zaken als fraude en belangenverstrengeling.”, zegt Anne, integriteitscoördinator.

Jolien, jurist bij het Ethics Center, vult aan: “Welk gedrag de SVB van medewerkers verwacht, heeft de SVB vastgelegd in de Gedragscode. Iedere SVB’er tekent hiervoor. De Gedragscode is overigens geen statisch document. We zijn op dit moment bezig de code te vernieuwen in verband met de Ambtenarenwet maar ook omdat we de code korter en toegankelijker willen maken. De gedragscode biedt duidelijke kaders om te bepalen wat er binnen de SVB wordt verstaan onder gewenst gedrag. Niet elk onderwerp in de gedragscode leent zich voor harde regels. Je zult vaak moeten kijken naar de specifieke omstandigheden van het geval.”

Bewustwording

Sinds 2020 is iedere SVB’er ambtenaar en hebben de meeste collega’s de eed of belofte afgelegd (niet iedereen heeft dit door de coronacrisis al kunnen doen). De eed of belofte is een ceremoniële daad waarmee je je expliciet bindt om

je als goed ambtenaar te gedragen en de gedragscode na te leven. Een gebrek aan integriteit kan het vertrouwen van de burger in de overheid grote schade toebrengen. Burgers moeten op de SVB kunnen vertrouwen, omdat zij deels van ons afhankelijk zijn en onze beslissingen ingrijpend kunnen zijn in het leven van burgers. Anne: “Het ambtenaarschap onderschrijft nog eens extra onze relatie met en de bijzondere verantwoordelijkheid richting de burger. De ceremonie van de eedaflegging is een mooi moment om hier even bij stil te staan.”

Anne ziet wel dat de SVB nog veel kan doen aan bewustwording, ondanks dat er de afgelopen jaren maar weinig incidenten zijn gemeld. Anne: “De meeste

Integriteit gaat ook om omgangsvormen

Jolien Mycroft
Jurist bij Ethics Center



collega’s kennen de integriteitsregels en houden zich daar ook aan. Het is belangrijk dat we erover praten, vooral ook over de grijze gebieden.” Die grijze gebieden lees je binnenkort terug in de vernieuwde Gedragscode aan de hand van diverse dilemma’s. Hoewel de gedragscode de medewerker een kader biedt, is niet elke denkbare situatie vast te leggen in regels. Integriteit krijgt vorm in de dagelijkse praktijk en door de gesprekken die collega’s met elkaar voeren.

Integriteitsdilemma’s

Dat geldt zeker ook voor het gedrag dat collega’s onderling vertonen, volgens Jolien. “We moeten ons beter realiseren dat een grappige opmer-

king die je maakt of gedrag dat je vertoont voor jou heel gewoon kan zijn, maar voor een ander ongewenst is.” Het Ethics Center roept op hun intranetpagina geregeld collega’s op te discussiëren over integriteitsdilemma’s. Anne: “Mag je bijvoorbeeld tijdens werktijd op je SVB-computer een etappe van de Tour de France streamen? Of: je checkt even je mail op een onbeveiligd Wifi-netwerk. Door dit soort dilemma’s onder de aandacht te brengen en erover te discussiëren, maak je zichtbaarder wat integriteit in de dagelijkse praktijk betekent.”

Kwaadwillenden in de buitenwereld worden steeds slimmer, zodat de SVB scherp moet blijven op welk gedrag

wel en niet mag of verstandig is. Een goksite bezoeken bijvoorbeeld betekent dat je het IP-adres van de SVB-laptop achterlaat op een mogelijk malafide website, wat niet alleen vervelende gevolgen voor de betreffende collega kan hebben, maar mogelijk ook reputatieschade voor de SVB oplevert. Thuis of op kantoor je laptop onbeveiligd open laten staan kan ertoe leiden dat onbevoegden toegang tot je computer hebben. En criminelen kunnen met een speciaal apparaatje meten of er in een auto elektronische apparatuur zoals laptops en telefoons liggen. “Het kan goed zijn dat iemand oprecht denkt even een paar minuten een boodschap te kunnen doen, omdat de »



‘We moeten praten over de grijze gebieden’

Anne van der Pol
Integriteitscoördinator



Aansprekpunten integriteit

Als een collega tegen een integriteitsdilemma aanloopt, is de leidinggevende het eerste aansprekpunt. Anne en Jolien vinden de rol van leidinggevenden en het management erg belangrijk: "De leidinggevende kent zijn of haar medewerkers het beste en weet welke dynamiek er in het team speelt." Je kan ook rechtstreeks contact opnemen met de Commissie Integer Handelen, die als onafhankelijke commissie onderzoek doet naar de vermoedelijke integriteitschending en er een advies over uitbrengt. Daarnaast zijn er de vertrouwenspersonen met wie je over het dilemma kan praten.



Momenteel werken integriteitsadviseurs Anne van der Pol en Jolien Mycroft aan een centraal meldpunt voor integriteit. Houd intranet in de gaten voor meer informatie.



laptop onder de autostoel uit het zicht is gelegd. Vervolgens is er toch via zo'n apparaatje te zien dat je laptop er ligt, zelfs als deze uit staat. Dit laat zien hoe belangrijk het is constant de dialoog over integriteit aan te gaan en kennis te delen", benadrukt Jolien. Anne en Jolien nemen hierbij nadrukkelijk de rol van adviseur op zich. "Wij zijn geen juffen die voor de klas staan en streng zeggen wat wel en niet mag. Wij faciliteren de dialoog. De handhavende rol ligt bij het management."

Bewustwordingstraining

2021 staat in het teken van verder investeren in integriteit: meer integriteitsbewustzijn creëren en een open, eerlijke, veilige cultuur binnen de SVB verder versterken. Jolien: "We bieden leidinggevenden meer handvatten

om als ethisch leiders om te gaan met signalen van ongewenst gedrag. Zo geven we in samenwerking met de leidinggevenden meer bewustwordingstrainingen." Anne: "We willen graag zien dat integriteit een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het dagelijks werk van de leidinggevenden." Jolien: "Een goed voorbeeld doet goed volgen. Voor leidinggevenden geldt dus 'het goede doen wanneer iedereen kijkt'. De leidinggevende is de uitgelezen persoon om met het team in gesprek te gaan over integriteit. Wij helpen daar graag bij!" Tot slot benadrukken Anne en Jolien dat medewerkers en leidinggevenden altijd bij hen terecht kunnen. "Heb je behoefte om te sparren of wil je advies, neem contact op. Weet dat je er niet alleen voor staat." «



VERBONDEN MET
DE MAATSCHAPPIJ

Rijn Boskoop is
gemeenteraadslid.



'Wil je dingen veranderen, dan moet je meedoen'

Rijn Boskoop is facilitair medewerker op locatie Zaanstad. Daarnaast is hij gemeenteraadslid voor de partij Gemeentebelangen Purmerend.

"Eens in de vier jaar kun je je stem uitbrengen voor de gemeenteraad. Zo heb je een beetje invloed op wat er gebeurt in je gemeente. Voor mij was dat niet genoeg en dan zeg ik altijd: 'Wil je dingen veranderen, dan moet je meedoen.'

Dus ik ben de politiek in gegaan. Sinds de laatste verkiezingen in 2018 zit ik in de gemeenteraad. Al mijn hele leven ben ik maatschappelijk betrokken. Ik heb verschillende banen gehad op dat gebied. Het contact met de mensen vind ik altijd bijzonder. Toen ik ontdekte dat de wachtlijst voor sociale huurwoningen in Purmerend één van de langste van het land is, wilde ik daar wat aan doen. Een dak boven je hoofd is een primaire levensbehoefte. Tijdens commissievergaderingen kun-

nen burgers inspreken en dan hoor je soms schrijnende verhalen. Mensen zijn echt geraakt, merk ik. Ik wil dan graag bijdragen aan een oplossing. Volgend jaar zijn er vervroegde verkiezingen vanwege een herindeling met de gemeente Beemster. Dan hopen we met onze partij meer zetels te krijgen, zodat we nog meer invloed hebben op oplossingen voor burgers." «

TEKST MARJOLEIN BRAAS
BEELD ERIK BUIJS



‘De bedoeling wordt slim en behendig toegepast’



UIT DE
BUBBEL

Een ketenpartner, relatie of externe deskundige aan het woord.

“De SVB is niet bang voor professionele buikpijn”, schreef de jury van de verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020, die de SVB dit jaar won. Een intrigerend oordeel. Jouw SVB wilde er meer van weten en sprak jurylid **Mirko Noordegraaf**, hoogleraar publiek management aan de Universiteit Utrecht.

Wat maakte de meeste indruk op jou als jurylid?

“De bedoeling. Als jurylid merkte ik dat de bedoeling slim en behendig wordt toegepast binnen de SVB. Eigenlijk ben ik zelf erg kritisch op de term ‘de bedoeling’, omdat die tegenwoordig vaak te simpel wordt geïnterpreteerd en wordt gepresenteerd als de oplossing voor alles. Maar dat is te eenvoudig gedacht, want ook de wet kent nooit één bedoeling.

Bij de SVB wordt de bedoeling anders benaderd, meer als een proces dan als einddoel. Als je professionele buikpijn voelt in de uitvoering van de dienstverlening, dan kun je door overleg met collega's, stafmedewerkers, managers en bestuurders in gesprek hierover. Maatwerk en afweging zijn hier in het proces georganiseerd en daar zijn meerdere methoden voor: collegiaal overleg, de Garage, de perspectiefcirkel, en ABBA bijvoorbeeld. Daarmee voorzien jullie de bedoeling van standaarden en benaderen jullie het als startpunt van een proces. Dit leidt tot een mens- en klantgerichte benadering, waarbij de medewerker de wrijving tussen wetten en werkelijkheid mag voelen en mag uiten. Omdat dit niet iets van de laatste tijd is en de SVB daar al langer aan werkt, is de SVB hier steeds beter in geworden; het is gaan leven in de organisatie. Naast alle andere bijzondere dingen van de SVB, zoals Kolibrie en Novum, springt dit

er echt voor mij uit, omdat het gaat om een organisatiementaliteit. Hier kunnen andere organisaties veel van leren. De prijs Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020 zet dan ook de toon richting andere organisaties, dat je de bedoeling bewust kunt inrichten als proces.”

Wat viel verder op?

“Vanuit bestuurswetenschappelijke optiek is de SVB vakmatig een interessant studieobject. De SVB voert als grote organisatie veel regelingen uit waarbij voortdurend maatwerk geleverd moet worden. En dat in een politiek speelveld. Dit is een interessante combinatie omdat veel zaken hierbij een rol spelen: algemene regels, menselijke maat, maar ook vertrouwen in de burger of het ontbreken daarvan, als je het over handhaving hebt. Deze zoektocht zit heel duidelijk in de strategie van de SVB en kwam ook terug in het juryrapport van de SVB bij de Overheidsawards. Er zijn meer grote uitvoeringsorganisaties, maar de schaal, de veelheid aan regelingen en de maatschappelijke impact maakt de SVB best uniek.”

Heb je zelf als klant ervaring met de SVB?

“Jazeker, ik heb vanuit vier invalshoeken te maken met de SVB. Als klant, ik heb vier zoons en ontvang kinderbijslag! Ten tweede als nieuwsconsument, als de SVB wordt genoemd en in de nieuws-

media verschijnt. Wat de laatste jaren (gelukkig) minder gebeurde. Daarnaast als hoogleraar bestuurswetenschap, en natuurlijk als laatste als jurylid van Beste Overheidsorganisatie van het Jaar. Dat heeft mij de laatste tijd meer diepgang in de kennis over de SVB gegeven.”

Wat moet er vooral hetzelfde blijven bij de SVB?

“Als je slimme processen en methoden hebt om aan de bedoeling te werken, dan moet je dat vooral continueren. De huidige methodes zijn ankerpunten voor mensen in de organisatie om fricties in regeltoepassing expliciet te maken. De uitdaging is om dit te laten beklijven in de organisatie en daarbij te waken voor een teveel aan methodieken. Daarnaast moet de procesbenadering van de bedoeling – het hoe gaan we om met professionele buikpijn? – ook strategisch gemaakt worden. Als je het niet strategisch maakt, kan het wegebben of kan het een ‘moetje’ gaan worden, dat je moet afvinken bij een jaargesprek. Als je dit proces van maatwerk en professionele buikpijn goed strategisch weet te borgen, ben je heel goed in het combineren van massale regeltoepassing, met behoud van de menselijke maat, en met een menselijk gezicht. Dat wens ik de SVB toe!” «

TEKST WILLEMIJN KRAMER
BEELD VINCENT BOON PHOTOGRAPHY



Isabel ♥ 22 maart
Fiona van Berge



Jorian ♥ 17 oktober
Marcel Tulen



Job ♥ 28 oktober
Jurgen Kraaikamp



Cas ♥ 18 februari
Susanne de Beer - Kamp



Lucas ♥ 18 april
Lisette van der Steeg



Mason ♥ 3 augustus
Maarten van Hoften



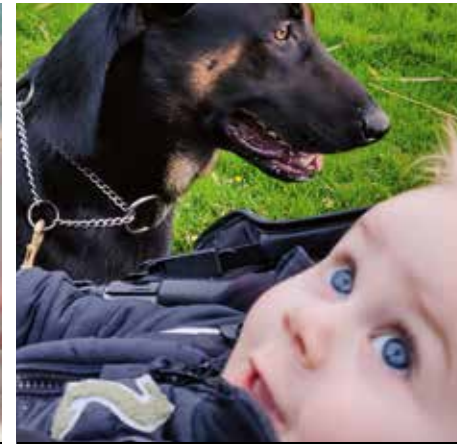
Glenn ♥ 24 januari
Tessa Evers

Welkom ^{15X} op de wereld

Ook tijdens een pandemie worden er kinderen geboren. Deze SVB-baby's kwamen in 2020 ter wereld. Lief!



Mila ♥ 8 april
Danique Kooistra



Reinier ♥ 20 februari
Nathalie van der Knaap - Dolphijn



Raf ♥ 30 maart
Kelly Jeurissen



Joep ♥ 22 juni
Marco Lammers



Noud ♥ 30 januari
Ilse van 't Haar



Luuk ♥ 21 april
Monique de Lange



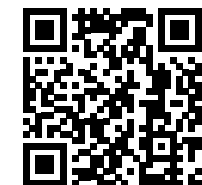
Lux ♥ 27 augustus
Tessy van Elk



Mille ♥ 13 januari
Brian Zeh



Benieuwd naar de populairste kindernamen uit 2020? Kijk vanaf 7 januari op onze vernieuwde kindernamensite.





TEKST **MARJOLEIN BRAAS**
BEELD **FRANK RUITER**

Ik begon bij DPGB en ik ben nu na verschillende omwegen weer terug.' Walter van den Eikhof is manager van V&O. Sinds 1 september valt V&O onder de directie DPGB van Christine Nijkamp. Of de naam van de directie verandert, is nog niet bekend. 'Bij de nieuwe bestuursstructuur keken we naar hoe we de dienstverlening het beste kunnen inrichten. DPGB en V&O hebben dezelfde opdrachtgever, namelijk VWS.' Door DPGB en V&O samen te brengen kan de relatie met de opdrachtgever versterkt worden. 'De dynamiek die het oplevert vind ik echt een verrijking en dit had ik niet verwacht,' vertelt Christine. V&O en DPGB hebben overeenkomsten, maar ook duidelijke verschillen. Zo heeft DPGB een goede dosis ontwikkeldrift. Door te werken in multidisciplinaire teams om een casus vanuit alle kanten te bekijken bijvoorbeeld. V&O is juist een ster in maatwerk en zorgvuldigheid. 'Walter en ik zeggen dat wij V&O ontvlechten uit DSV en invlechten in DPGB. Hier nemen wij een periode van zes maanden de tijd voor.' De eerste keer dat Walter aanschoof bij het MT-overleg, dacht hij even rustig aan te kijken. 'We hebben dankbaar gebruik gemaakt van Walter om wat problemen op te lossen.' Walter: 'Ik kwam toen net terug van vakantie en heb me sindsdien geen moment verveeld!' «











**'Wij vlechten
V&O in DPGB'**



GEPROEFD TIJDENS DE THUISLUNCH

Wat toveren collega's thuis tijdens de lunch zoal op tafel?

Van-
daag toevallig een heerlijk stokbroodje met keftedes (Griekse gehaktballetjes in tomatensaus) die over waren van gisteravond.  Mijn favoriete lunchgerecht is een tosti kaas, met een worstenbroodje *on the side*. #ikkomuitbrabantkundegijdazien  De allerlekkerste lunch is een salade met mozzarella, heerlijk!  Ik ben gek op kaas en dan liefst zo oud mogelijk. Ook kazen die stinken vind ik heerlijk. Dus een volkoren boterham met vergeten kaas en komkommer is mijn favoriete lunch.  Ik heb laatst een pot Nutella van bijna 1 kilo gekocht, dus voorlopig eet ik geroosterd brood met Nutella als lunch.  Alles met geitenkaas!  Ik ben een slechte ontbijter dus dat haal ik altijd in tijdens de lunch. Soep, maaltijdsalade en nog wat erbij! Eigenlijk zoals ik het ook zou halen bij het bedrijfsrestaurant  Nu ik veel tijd heb om lunch te maken, leef ik me helemaal uit. Het liefst een uitgebreide maaltijdsalade maar een goed belegd broodje gaat er ook prima in.  Iets dat ik makkelijk mee kan nemen tijdens mijn lunchwandeling: dat doe ik elke dag.



Mis jij de maaltijdsalades uit het personeelsrestaurant ook zo? Maak thuis zelf de salade met garnalen & mango!

Ingrediënten

Mango 35g •
Baby Leaf 40g •
Komkommer 30g •
Bosuitjes 15g •
Koriander 5g •
Saladedressing (Sesam soya) 20ml •
Pinda's ongezouten 10g •
Garnalen (rauw, gepeld) 50g •
Zonnebloemolie 20ml •
Rijst 60g •

Bereiding

Kook de rijst zoals aangegeven op de verpakking en laat afkoelen voor gebruik. Was en snijd de komkommer in blokjes, de bosui in ringen en de mango in blokjes. Hak de koriander fijn. Gaar de garnalen in de koekenpan met de zonnebloemolie tot ze gaar zijn (wanneer ze roze verkleuren). Maak de baby leaf aan met de vinaigrette. Maak de salade op, begin met de sla, rijst, komkommer, mango en garnalen. Garneer met pinda's, bosui en koriander.

HEMD VAN HET LIJF

Leer de mens achter de SVB'er beter kennen. Dit keer Jessica Wouter.

'Collega's noemen me het zonnetje in huis'

Face-to-face gesprek of videobellen?

'Door corona kan een gesprek nu natuurlijk niet *face-to-face*. Dus dan kies ik voor videobellen. Maar *face-to-face* is wel fijner, omdat je iemand dan in de ogen kunt kijken.'

Thuiswerken of op kantoor werken?

'Ik werkte voor corona altijd al twee dagen thuis en drie dagen op kantoor. Thuiswerken vind ik heerlijk, maar voor de sociale contacten en mijn werk als vertrouwenspersoon is het fijn om, wanneer dat weer kan, een paar dagen op kantoor aanwezig te zijn.'

Denken of doen?

'Ik ben een doener. Dat komt door mijn energieke houding en ik ben intuïtief ingesteld. Dus niet nadenken, maar doen!'

Glas halfvol of halfleeg?

'Halfvol. Ik heb een positieve instelling en collega's noemen mij het zonnetje in huis.'

Grote stad of klein dorp?

'Grote stad. Ik ben geboren en getogen in Amsterdam. De drukte past bij me.'

Introvert of extravert?

'Absoluut extravert. Ik wil het liefst mensen om me heen. Daarnaast wil ik graag iets betekenen voor een ander.'

Film kijken of boek lezen?

'Beide. Zondagmiddag op de bank *bingewatchen* vind ik heerlijk, maar een boek lezen vind ik ook leuk. Ik lees voornamelijk studieboeken.'

SVB-festival of de nieuwjaarsreceptie?

'Nieuwjaarsreceptie, omdat we dan een blik werpen op de toekomst. We kijken vooruit naar een nieuw jaar met nieuwe kansen.'

Voordeel van werken bij de SVB?

'De begeleiding en ondersteuning bij het vinden van een passende functie. Ik vind het tof dat de SVB meedenkt en meewerkt. Ik heb veel hulp gekregen vanuit loopbaanbegeleiding en mijn manager. Ook heb ik nu coachingsessies met Ruud van Es, een oud-lid van de Raad van Bestuur, waardoor ik veel beter inzicht heb in mijn kwaliteiten en talenten. Kleine stappen maken grote dromen waar.' «



Jessica Wouter werkt bij de directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen als adviseur organisatie Amstelveen. Daarnaast is ze vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor collega's die te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag, zoals pesten en verschillende vormen van intimidatie. Een vertrouwenspersoon draagt bij aan de oplossing tegen grensoverschrijdend gedrag.

TEKST MARJOLEIN BRAAS
BEELD MARIUS ROOS

‘Ik kreeg de kans mezelf te bewijzen’

Rogier Brinkman werkt sinds 2014 in verschillende functies bij de SVB. Nu is hij beleidsadviseur en sectiemanager bij de afdeling Handhaving en vertelt over zijn pad binnen de SVB. “Ontwikkeling is meer dan alleen van baan wisselen.”

TEKST JEANETTE VAN LAAR
BEELD ERIK BUIS

22

In 2015 vierde de PGB-crisis hoogtij. Mensen werden met tientallen tegelijk aangenomen voor de frontoffice- en backofficefuncties. Rogier was een van hen. “De SVB leek me een goede werkgever. Daarnaast sprak het me aan dat ik met die functie mensen kon helpen.” Zo begon zijn loopbaan bij de SVB. “Het was keihard werken, maar we hadden ook veel lol,” vertelt Rogier over zijn periode als frontofficemedewerker bij DPGB. Na vier maanden telefonie werd Rogier begeleider op de werkvloer en hielp andere collega’s met het beantwoorden van vragen aan klanten.

Een tijdje later zag hij een vacature voor teamleider voorbij komen. Het leek hem leuk, maar moest hij dat wel doen? “Ze vroegen iemand met ervaring als leidinggevende. Die ervaring had ik niet, dus zou ik een kans maken?” Een paar collega’s moedigden hem aan wél te solliciteren. “Ik ben blij dat ik naar ze heb geluisterd, want ik werd aangenomen en kreeg de kans om mezelf te bewijzen.” In augustus

2015 begon Rogier als teamleider in Rotterdam. “Ik had helemaal geen ervaring, maar in die periode was het ‘gewoon gaan’. De PGB-crisis woedde nog stevig; het was alle hens aan dek. Trekkingsrecht was nog zo nieuw voor de organisatie, en DPGB moest gaandeweg ontdekken wat er wel en niet werkte. “Het voelde als pionieren.” Gelukkig stond Rogier er niet alleen voor, maar werkte samen met twee ervaren teamleiders.

TOP

Nog voordat de DPGB-locatie Rotterdam in 2016 werd gesloten, begon Rogier als teamleider DPGB op de locatie Leiden. “Ik was benieuwd hoe een andere locatie dingen aanpakte en wat ik daarvan zou kunnen leren. Vanuit de directie DPGB heb je nauwelijks contact met andere directies binnen de SVB. Ik wilde de rest van de organisatie ook leren kennen en ontdekken welke kansen daar lagen.” Hij schreef zich in voor het Talent Ontwikkel Programma; een programma voor medewerkers van de SVB met de wens zich verder te ontwikkelen. Tijdens het programma gaan de deelnemers alle directies van de SVB langs.





‘Regels zijn
zwart-wit,
maar het leven
van mensen is
dat niet’

“Ik vond het ontzettend leuk om de hele organisatie zo te leren kennen.” Rogier genoot van zijn functie als teamleider, maar miste de inhoud. Al vaker had hij zijn oog laten vallen op de afdeling Handhaving, maar toen hij een vacature voor sectiemanager/beleidsadviseur Handhaving voorbij zag komen, twijfelde hij weer of hij zou solliciteren. “Het leek me een mooie combinatie tussen leidinggeven en inhoudelijk werk, maar ik dacht dat ik daar nog niet klaar voor was.” Toch ging hij erover in gesprek met zijn mentor binnen TOP, toenmalig directeur Communicatie & Voorlichting Werner van Bastelaar. “Ik dacht dat die functie meer iets zou zijn voor over een paar jaar, maar Werner moedigde me aan om er meteen voor te gaan.” Tijdens het sollicitatiegesprek bleek dat inschattingvermogen en potentieel belangrijker was dan werkervaring of inhoudelijke kennis. Rogier moest namelijk aan de hand van een casus laten zien hoe hij met een situatie om zou gaan. Om de casus op te

lossen, stelde Rogier voor om vooral de expertise uit het team te gebruiken om de beste oplossing te vinden. Dat bleek de juiste reactie, want Rogier werd aangenomen. In februari 2018 startte hij als sectiemanager/beleidsadviseur Handhaving.

Handhaving

Bij Handhaving voelde Rogier zich op zijn plek. “We hebben een mooi stelsel in Nederland en dat moeten we beschermen. Daarom is handhaving voor mij zo’n interessante plek om te werken. We spelen een belangrijke rol in zorgen dat mensen krijgen waar ze recht op hebben.” Handhaving is een complex werkveld. Regels zijn zwart-wit, maar het leven van mensen is dat niet. “Daarom vind ik het zo belangrijk om af en toe met een toezichthouder mee te gaan op huisbezoek. Dat kan ik iedereen aanraden, want dan zie je dat het in de praktijk niet altijd makkelijk is om in te schatten of de regels worden overschreden of niet.”

Titanen

“Ontwikkeling is niet alleen maar je doorontwikkelen van de ene baan naar de andere. Ontwikkeling is ook je steeds verder specialiseren in je vak,” stelt Rogier. De waarde daarvan ervoer hij in Rotterdam, waar hij als onervaren teamleider veel van zijn zeer ervaren collega-teamleiders leerde. “We moesten regelmatig slecht-nieuws gesprekken voeren met medewerkers die het werk niet snel genoeg in de vingers kregen. Dat is een van de zwaarste taken die een leidinggevende heeft. De belangrijkste tip die ik kreeg van mijn collega-teamleiders was: begin het gesprek met het slechte nieuws. Anders laat je de persoon in kwestie onnodig in spanning.” Ook bij Handhaving kwam Rogier terecht in een team van adviseurs met twintig jaar ervaring of meer. “Zij zijn echt titanen. Ze weten zoveel en hebben zoveel ervaring. In mijn optiek zijn die mensen echt de *backbone* van de organisatie.” «

Loopbaantips van Rogier

Werk hard en laat jezelf zien

Deze twee werken vooral goed in combinatie. Als je hard werkt, maar jezelf nooit laat zien, dan komt niemand te weten wat je in je mars hebt. Maar als je jezelf laat zien en ook aantoont dat je hard werkt, dan maakt dat indruk en komen de kansen vanzelf op je pad.

Spar met collega’s

Collega’s weten hoe jij bent op het werk. Ze zien je sterke punten vaak beter dan jijzelf. Door te sparren met collega’s krijg je steun en het helpt je ook om je gedachten op een rijtje te krijgen.

Zoek een mentor

De SVB zit vol met ervaren mensen die graag anderen willen helpen. Zij kunnen je bijvoorbeeld helpen bij het voorbereiden van een sollicitatie. Ook is het goed om op die manier je netwerk uit te breiden. Als je een goed netwerk hebt, is de kans groter dat je getipt wordt over een vacature of er zelfs voor wordt voorgedragen.

Ga ervoor, ook al voldoe je niet 100% aan de eisen

Een vacaturetekst staat vaak vol met allerlei eisen. Maar laat je daardoor niet weerhouden. Vaak zijn het meer wensen

dan eisen. Als je je potentieel laat zien, dan kan het maar zo zijn dat je de kans krijgt om jezelf te bewijzen, ook al heb je niet de gevraagde ervaring.

Blijf je ontwikkelen

Ontwikkeling hoeft niet te gaan om het wisselen van banen en het beklimmen van de carrière-ladder. Misschien is ontwikkeling voor jou wel persoonlijke ontwikkeling. Of je verder specialiseren in je vakgebied. Dit helpt je om beter te worden in je werk, én om als mens te blijven groeien. Beiden zijn belangrijk om te werken met voldoening en plezier.



Rogier woont in Leiden met Emmanuelle en hun drie katten. In zijn vrije tijd speelt hij graag bordspellen. Hij heeft er meer dan 100!

Je kunt je IKB besteden aan:



• uitbetalen op het door jou gewenste moment

- fiscaalvriendelijke doelen, zoals:
 - Fiets voor woonwerkverkeer
 - Extra pensioen
 - Vakbondscontributie
 - Eigen bijdrage opleidingen

26



• vakantie-uren bijkopen

• je bovenwettelijke uren en bijgekochte vakantie-uren sparen in het IKB-spaarverlof.

INDIVIDUEEL KEUZEBUDGET (IKB)



Vanaf 1 januari 2021 ontvang je naast je salaris ook IKB



Het IKB bedraagt

16,33%

van je maandinkomen en bestaat uit 8% vakantieuitkering en 8,33% eindejaarsuitkering.

8 tot 64 uur

• Je mag minimaal 8 en maximaal 64 bovenwettelijke vakantie-uren inzetten voor IKB-doelen.

Hier diepen we een relevant onderwerp uit.

Hoe werkt het:



Mijn HR

• Je kunt op ieder gewenst moment in het jaar in Mijn HR (via de IKB-tegel) een keuze maken.

Keuzemoment

• Zolang je voor de 10e van die maand je keuze maakt, wordt je keuze dezelfde maand uitgevoerd.



Het IKB kan van invloed zijn op toeslagen en sociale uitkeringen die je van (overheids) instanties ontvangt. Bekijk dus goed de gevolgen van de door jou gewenste keuze. Geef wijzigingen in je inkomen tijdig door aan de betreffende (overheids)instanties.

Wil je meer weten? Kijk dan op intranet op de Weten en regelen pagina van het IKB.

De SVB-trainees als jaarclub.

De SVB-trainees

Afgelopen jaar mochten we bij de SVB opnieuw trainees verwelkomen. UWV en de SVB hebben het traineeprogramma samen opgezet. Romi de Bok, Jeroen Bovenlander, Aref Barakat, Vitalii Katargin, Paul Bosch en Arthur Meijer vertellen over hun traineeclub.

1 Paul: Wij zijn als trainees echt een soort jaarclub. We hebben samen het introductieprogramma doorlopen en lopen nu tegen vergelijkbare opstartproblemen aan.
2 Vitalii: Wat ons ook bindt, is dat wij allemaal in vergelijkbare levensfasen zitten en voor iedereen geldt dat het traineeship een van de belangrijkste werkervaringen is na het afronden van de studie.

3 Aref: We helpen elkaar. Als ik ergens vastloop, kan ik altijd terecht bij mijn mede-trainees. Zij begrijpen mij vaak het beste.
4 Romi: We hebben elkaar gelukkig nog persoonlijk kunnen ontmoeten vóórdat de coronamaatregelen verder aangescherpt werden.

5 Jeroen: We werken vaak ook samen aan projecten.

6 Arthur: Binnen UWV vormen wij als SVB-trainees een minderheid binnen de groep van 120 trainees. Wij zijn de enigen die buiten UWV hun traineeship volgen. Daarom voelen we ons soms net de Galliërs in Asterix & Obelix. We houden dapper stand, buiten de grote UWV-wereld. «

TEKST RIEN VAN VLIET
 BEELD MARIUS ROOS



27

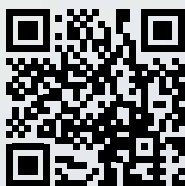


**BUITEN
WERKTIJD**

**Ans van de Wolfshaar maakt
abstracte schilderijen.**



**Benieuwd naar
hoe Ans' schilderijen
eruit zien? Ga naar
haar website.**



Bij Ans van de Wolfshaar komen werk en kunst al maanden samen. Haar schilderkamer is momenteel ook werkkamer. Dus moeten verf en kwasten soms wijken voor laptop, beeldscherm en toetsenbord, of andersom. Ans is directiesecretaris bij DSV en daarnaast kunstenaar. Ze maakt abstracte schilderijen. Haar stijl is kleurrijk, met heldere kleuren en veel reliëf. Jaren geleden begon ze met schilderen omdat ze een schilderij wilde dat alle elementen in de woonkamer qua kleur bij elkaar bracht. Dat bleek moeilijk vindbaar en daarom ging ze zelf aan de slag. Nu, jaren later, schildert Ans

regelmatig in opdracht voor mensen die iets passends zoeken bij hun interieur. Dan werkt ze met de kleuren van de inrichting en laat ze haar creativiteit erop los. Inspiratie krijgt ze uit de dagelijkse dingen en haar omgeving. Of uit een detail van een schilderij wat qua kleuren en lijnen weer inspiratie geeft. Ans is bestuurslid van de Kunstroute Hoogland. De jaarlijkse kunstroute werd afgelopen jaar een wandelroute langs huizen waar de kunst in de vensterbanken stond. Kon iedereen er toch van genieten. «

TEKST GEA BUIJS
BEELD VINCENT BOON PHOTOGRAPHY