

BESTE 2020
OVERHEIDS-
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

Jouw SVB

#3
juli
2022

Verhalen van de SVB
om te delen

Wendy Kwaks:
Ambtenaar
van het Jaar

Narda vangt
Oekraïens gezin op

Uitgelicht
Onze basis
op orde

Asbestslachtoffer
Sjoerd de Vries:

‘Ik wil niet in
een hoekje
zitten kniezen’



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Goed werk

Met de meerjarenkoers hebben we ons als SVB mooie ambities gesteld. Zo groeien we mee met de ontwikkelingen in de maatschappij. Maar hoe maken we die ambities waar? Hoe zorgen we dat we toekomstbestendig worden? Voor mij is leren en verbeteren de motor van die beweging. Hoe de familie Toyota dat doet, is daar een mooi voorbeeld van. Al jaren ben ik gefascineerd door de manier waarop zij hun zenboeddhistische levensovertuiging in hun organisatie (Toyota) in leer- en verbeter routines weten te vangen. Zij proberen alleen datgene te doen wat van waarde is voor klanten en maatschappij - met diep respect voor een ieders vakmanschap, (levens)tijd en streven naar perfectie - en werken daar stap voor stap aan. Wat wij kennen als Lean Management, Agile en ook Design Thinking, vindt hier zijn oorsprong. Natuurlijk is leren en verbeteren geen doel op zich. Het is gericht op realiseren van goed werk: werk dat goed is (excellent), goed voelt (energie geeft) en goed doet (met oog voor maatschappij en anderen). Dat streven naar goed werk drijft mij in mijn inzet voor gezonde dienstverlening. We leren en verbeteren dagelijks om zodat elke burger kan rekenen op goede dienstverlening en zodat wijzelf prettig kunnen werken.

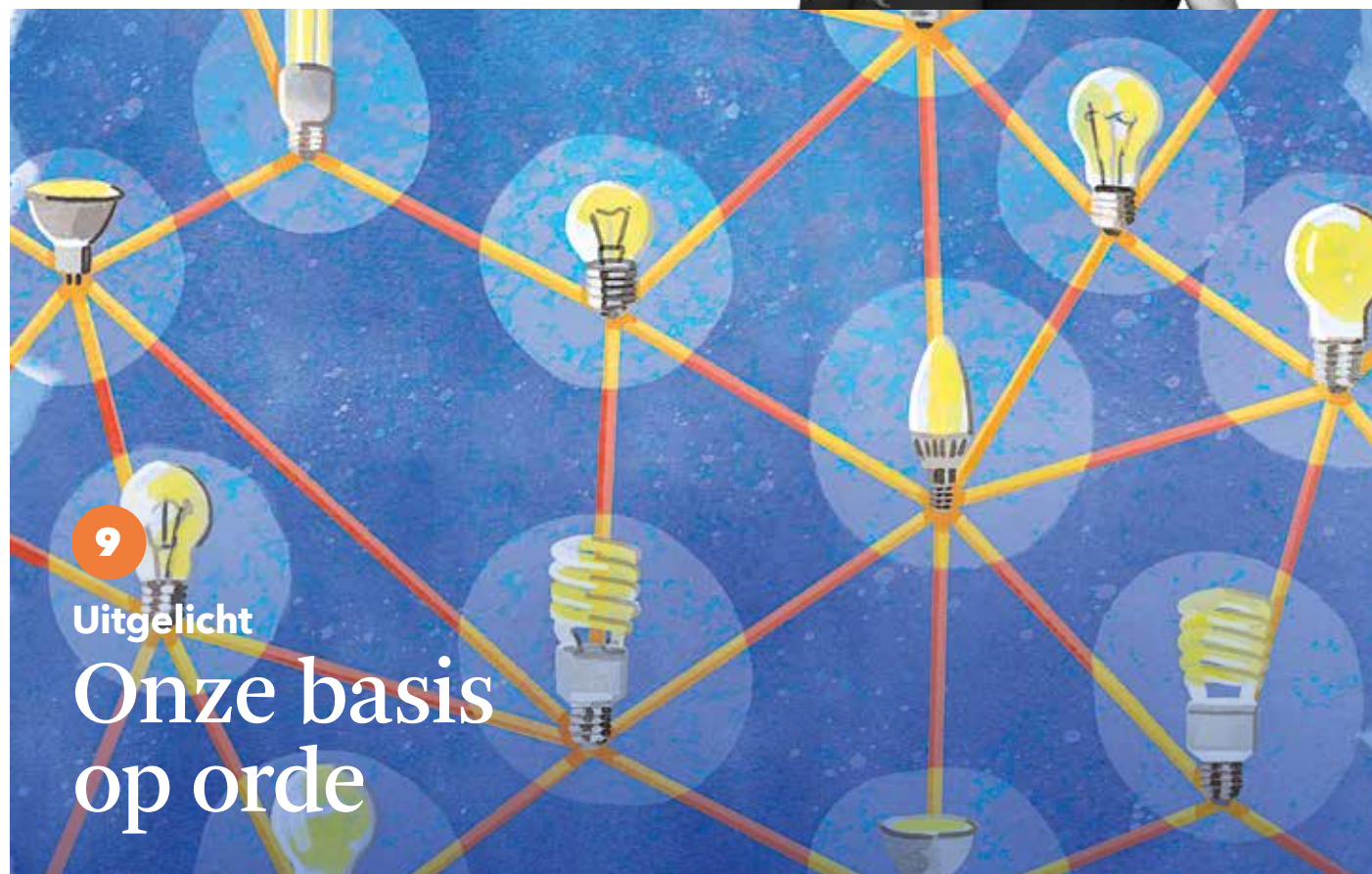
Deze editie van Jouw SVB staat vol met prachtige voorbeelden van 'goed werk' en hoe leren en verbeteren daaraan bijdraagt: collega's die voor elkaar klaarstaan in de ontwikkeling naar een nieuwe baan, collega's die Oekraïense vluchtelingen opvangen, collega's die met hart en ziel werken aan het realiseren van de meerjarenkoers, collega's die onze software helpen verbeteren zodat ook visueel beperkte collega's in de dienstverlening kunnen werken, en collega's die je helpen om je vitaliteit optimaal te houden. Ik wens jullie heel veel leesplezier en inspiratie toe!

Mascha van de Kuit
Adjunct-directeur
Dienstverlening
DSV



BEELD BRAM PETRAEUS

INHOUD



14
Bijzonder
verbonden



- 04 **Voor wie doen we het**
Asbestslachtoffer
Sjoerd de Vries
- 08 **De stelling**
Ik speel goed in
op veranderende
behoefes van
burgers
- 13 **Verbonden met
de maatschappij**
Narda Vermeulen
vangt een
Oekraïens gezin op
- 14 **Bijzonder
verbonden**
Bankstel Robin
en Milja
- 16 **Uit de bubbel**
Wendy Knaks

- 18 **Gemene deler**
Collega's aan het
gemeenteloket
- 20 **Hemd van het lijf**
Annemiek
Brinkman
- 21 **Gezien, gelezen**
Terug naar kantoor:
wat hebben we het
meest gemist?
- 22 **Interview**
Bianca Wingerden
kreeg hulp van
loopbaanadviseur
Marisol Schaap
- 26 **In detail**
Vitaliteit:
een stap
de goede
kant op

- 27 **Op koers**
Wat zet Kimara
van der Veen in
beweging?
- 28 **Buiten werktijd**
Jack de Greeuw
heeft zijn eigen
radioprogramma



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

Redactie: Max Boltendal, Marjolein Braas, Vicky Buijnsters, Ruben van Horssen, Mascha van de Kuit, Carmen Martijnse, Rien van Vliet, Marcel Gansevoort, Joke van Roooyen (Maters en Hermsen)

Concept en eindredactie: Corporate Communicatie, Fieke Vermeulen, Joke van Roooyen (Maters en Hermsen)

Vormgeving: Marjolijn Schoonderbeek (Maters en Hermsen)
Beeld: Erik Buis, Maartje ter Horst, Jurgen Huiskes, Roos Koole, Bram Petraeus, Arnold Reyneveld, Frank Ruiters, Monique Wijbrands, privébeelden.

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



TEKST RIEN VAN VLIET
BEELD ROOS KOOLE

Asbestslachtoffer Sjoerd de Vries ‘Ik ben een optimistisch mens’

In augustus vorig jaar stond het leven van Sjoerd de Vries (71) plotseling even stil. Toen stelde een arts de diagnose longvlieskanker vast. Maligne mesothelioom zoals het officieel heet, veroorzaakt door asbest. “Je wereld staat plotseling op z’n kop. Maar hoe erg het ook was, ik wilde niet in een hoekje gaan zitten kniezen. Het leven gaat toch gewoon door.”

Sjoerd de Vries en zijn vrouw wonen in kwekersdorp Boskoop in een door hen samen prachtig gerenoveerd huis uit 1910. Daar geniet hij van zijn pensioen na een succesvol en boeiend werkzaam leven. Maar dat leven laat nu wel zijn sporen achter. De Vries is van oorsprong Rotterdammer. Toen hij zeven jaar was, emigreerde het gezin naar Canada. Daar woonde hij met zijn jongere broer en zijn ouders in Point-Claire aan een baai van de St. Lawrence rivier, ten oosten van Montreal. Hij genoot daar van het buitenleven en de sporten op school. In 1960 ging het gezin even terug naar Nederland. Zijn ouders besloten echter in Nederland te blijven en gingen in Waddinxveen, een buurgemeente van Boskoop, wonen. In 1971 vestigden ze zich in Boskoop. Na de lagere school ging De Vries naar de LTS in Gouda. Dat was geen succes, niet vanwege een gebrek aan interesse maar vanwege zijn gedrag.

“Ik was in die tijd nogal opstandig. Zo had een leraar de pik op een van de zwakkere leerlingen. Daar kon ik niet tegen en dat liet ik die leraar ook weten. Dat werd, zacht uitgedrukt, niet op prijs gesteld.” Uiteindelijk werd hij van school gestuurd. In Alphen aan den Rijn maakte hij de LTS af. “Toen ging ik naar de MTS en daar heb ik het licht gezien. Ik beleefde veel lol aan de techniek van Werktuigbouwkunde en had er een leuke tijd.” Toen moest hij eigenlijk in dienst. “Maar de dienstdoende officier vond mij te oud en voorzag, waarschijnlijk terecht, dat ik een bevel van een sergeant om in de winter in een sloot te springen niet zou opvolgen en kon gelijk naar huis.” Dan maar terug in de schoolbanken voor een jaar scheepsbouwkunde in Rotterdam.

Arbeidsverleden

In 1974 kwam De Vries te werken bij een Amerikaans ingenieursbureau als projectleider voor de installatie en inbedrijfname van industriële gloeiovens voor de staalindustrie. “Ik werkte hoofdzakelijk op locatie in het buitenland, binnen Europa waar de ovens werden geplaatst.” De Vries heeft veel van de wereld gezien. Zo werd hij in 1979 naar Moskou gestuurd waar hij kennismaakte met een heel andere wereld van de Sovjet-Unie: een laag arbeidsethos, een groot gebrek aan planning en goede logistiek. Sommige Russische werknemers lagen daar om 11 uur 's ochtends al dronken op de werkvloer. “In de winter min 20 graden in de fabriek, deze was nog in aanbouw en de ramen zaten er nog niet in! Monteurs kregen wij maar mondjesmaat van de Russen want iedereen werd ingezet voor de komende Olympische Spelen van 1980. Het project liep dan ook flink uit.” In 1982, de tijd van de massaontslagen, stopte de Amerikaanse moedermaatschappij hun »

activiteit in Nederland en sloot het in Rotterdam gevestigde hoofdkantoor voor Europa. Toen moest hij een andere baan zoeken. Hij kon terecht als productionmanager bij een bedrijf gespecialiseerd in de productie van hoogwaardige kabels voor o.a. duikerklokken en onderwatervoertuigen welke vanaf een schip werden bestuurd. “Een fantastisch bedrijf en product maar ook hier kwam na drie en een half jaar een eind aan toen de olieprijs een dieptepunt bereikte en de offshore wereldwijd stil kwam te liggen.” In 1988 vond De Vries een baan als projectleider bij een Nederlandse producent van vuurvaste materialen. Dit bedrijf produceert en installeert vuurvaste stenen voor industriële toepassingen zoals afvalverbrandingsinstallaties, petrochemie en aluminium-industrie wereldwijd. Hij had de supervisie over onder meer reparaties aan deze oveninstallaties. “Er werden dan ook bestaande en oude ovens gesloopt. Er dwarrelden dan van alles aan stof tot vezels door de lucht, waaronder ook asbestvezels.”

Immuuntherapie

In 2016 ging De Vries met pensioen. Tijdens het golfen merkte hij dat hij niet meer diep kon ademen.



‘Supergelukkig dat er vooruitgang is’

Er bleek veel vocht bij zijn rechterlong te zitten. In het ziekenhuis in Gouda werd hem onomwonden verteld dat hij longvlieskanker had en dat hij er aan dood zou gaan. Hij kreeg een second opinion bij een specialist op het gebied van mesothelioom van het Erasmus MC. Die bevestigde de diagnose en stelde De Vries immuuntherapie voor in plaats van chemo. ‘Immuuntherapie is een behandeling die ervoor zorgt dat het eigen afweersysteem zelf kankercellen beter kan bestrijden, dit in tegenstelling tot chemotherapie die zich richt op vernietiging van de tumor. “De behandeling lijkt aan te slaan. De Vries kan weer normaal ademen en scans laten zien dat de tumor kleiner wordt. ‘Mijn vrouw en ik zijn supergelukkig dat er vooruitgang is. Ik ben van nature een optimist, maar er zijn zeker momenten dat het wel eens te veel wordt. De ziekte is op de achtergrond namelijk altijd aanwezig.” Onbekommerd door het leven gaan kan niet meer.

Aansprakelijkheid

De Vries diende een aanvraag voor een schadevergoeding in bij het Instituut Asbestslachtoffers (IAS). De procedure verliep snel en de betaling van de schadevergoeding door de SVB was ook vlot. De SVB keerde alvast een eenmalige schadevergoeding uit. De Vries is blij met de snelle afhandeling door de SVB. Het aansprakelijk stellen van de werkgevers is een ander verhaal. Dat verloopt moeizaam. Het Amerikaanse bedrijf bestaat niet meer en het Nederlandse bedrijf wijst elke aansprakelijkheid af. “Ik heb bijvoorbeeld vroeger gerookt en dat wordt dan door de CEO als argument gebruikt. Maar dat kan helemaal niet want asbestkanker is monocausaal en kan alleen maar door blootstelling aan asbestvezels worden veroorzaakt.” Het is dan ook geen longkanker maar longvlieskanker. Het IAS heeft een uitgebreid onderzoek gedaan naar zijn arbeidsverleden, de risico's die er zijn geweest met betrekking tot asbest en ook de juridische kant van de zaak is tot in detail onderzocht. Helaas is er geen bemiddeling tot stand gekomen tussen het IAS en de voormalig werkgever daar deze laatste alles afwijst wat gesteld wordt in het rapport van IAS. “Daarmee eindigt de bemiddelingspoging van het IAS en rest mij alleen nog om zelf een civiele procedure te starten.”



Via de Asbestslachtoffer Vereniging Nederland, is de Vries in contact gekomen met verschillende mensen met Mesothelioom en ook met nabestaanden die hun echtgenoot of vader door mesothelioom verloren zijn. “In bijna alle gevallen wijzen de voormalige werkgevers, of dit nu overheid of private ondernemingen zijn, enige verantwoordelijkheid af.”

Bij veel slachtoffers heeft het afwijzen van aansprakelijkheid grote gevolgen, in eerste instantie het niet willen erkennen van de gezondheidsschade die is opgelopen tijdens de werkzaamheden uitgevoerd ten behoeven van die onderneming. Ten tweede de korte tijd die normaliter resteert na de vaststelling van Mesothelioom en mogelijke financiële gevolgen. “Dan wil je geen tijd besteden aan ingewikkelde juridische procedures en vaak kan je dat al niet meer omdat je verzwakt. Je wil maar een ding: overleven en geen overige zorgen aan je hoofd!”

“Ik zou willen dat het SVB samen met de overheid de procedure met het IAS meer dwingend maakt richting werkgevers en dat het niet zo vrijblijvend is voor een werkgever om alles zonder enige onderbouwing af te wijzen. Ik heb 37 jaar met ovenbouw te maken gehad en niet in een fabriek voor fopspenen gewerkt. In de ovenbouw werd asbest toegepast. Daar is iedereen het over eens.”

Doorgaan met leven

Overigens krijgt slechts vier procent van mensen die asbestvezels hebben ingeademd ook daadwerkelijk asbestkanker. “Ik behoor tot die groep pechvogels. Maar ik heb ook geluk dat de therapie vooralsnog aanslaat. Mijn vrouw en ik kunnen nu voorlopig gewoon doorgaan met ons leven en daar zijn we ontzettend dankbaar voor. Hoe lang we samen nog hebben door de ziekte weten wij niet maar we geven de strijd niet op.” «



‘Ik speel goed in op veranderende behoeftes van burgers’

TEKST RIEN VAN VLIET
BEELD PRIVÉBEELD



Jan-Jaap ter Haar
Serviceteammedewerker
Utrecht

“De uitvoerende teams zijn de ogen en oren van de SVB. Tegelijkertijd is de werkdruk hoog. Wil je kunnen inspelen op de veranderende behoeften van de burger, dan moet je daar de tijd voor krijgen. Het is niet alleen belangrijk dat je leidinggevende je hierin steunt, maar ook dat de top van de SVB dit beseft. Als we meer tijd hebben, kunnen we bepaalde beslissingen beter uitleggen. Bijvoorbeeld door in standaardbrieven extra informatie op te nemen over de beslissing. Het is ook belangrijk dat burgers ons via verschillende communicatiekanalen kunnen bereiken. Er zijn veel laaggeletterden en digibeten onder onze klanten. Voor deze burgers kan even bellen met de SVB een enorm verschil maken.”



Janakan Apputhurai
Serviceteammedewerker
Roermond

“Klanten die hulp nodig hebben met het aanvragen van de AIO bellen ons geregeld. Bijvoorbeeld omdat zij de Nederlandse taal niet goed machtig zijn of al wat ouder zijn. Eigenlijk zouden we meer tijd moeten krijgen om deze mensen goed te woord te kunnen staan. Bij hoge uitzondering gaat een collega bij de burger op bezoek. Ik zie echter bij onze klanten meer behoefte aan huisbezoeken. Ook vragen steeds meer klanten of zij hun documenten per e-mail aan ons kunnen sturen: ‘het is nu 2022!’. Dat kan nu alleen via de Berichtenbox maar niet iedereen heeft een DigiD en op die manier inloggen is voor mensen een drempel.”



Ursula Muller-Rompa
Serviceteammedewerker
Breda

“We zien dat burgers op hoge leeftijd met een AOW-uitkering de digitalisering moeilijk kunnen bijhouden en kiezen voor de papieren weg. Ook zijn veel klanten niet digivaardig. Een aantal jaar geleden zijn onze klanten min of meer het digitale kanaal ingeduwd via de Berichtenbox. Bij onze interne opleidingen is er ook heel veel aandacht voor digitalisering van ons werk, maar niet elke burger vindt dit prettig of kan hier mee omgaan. Wanneer een burger belt voor een papieren jaaropgave of aanvraagformulier dan stuur ik die graag toe. Zo kan ik door dit beetje maatwerk veel onrust wegnemen bij burgers.” «



Jouw SVB gaat in op een onderwerp dat velen van ons bezighoudt.

Onze basis op orde

Technologische ontwikkelingen, toenemende ongelijkheid in de samenleving, andere leefvormen: de maatschappij verandert continu en burgers veranderen mee. Dat is het uitgangspunt van de Meerjarenkoers 2021-2025 van de SVB. Afdelingen en teams werken op hun eigen manier aan een toekomstbestendig SVB, vanuit de ambitie ‘basis op orde’. Hoe vullen ze dat concreet in? ‘We vragen het drie collega’s, Peter, Marjolein en Danny.



Minder ‘vervuiling’ in de systemen van de SVB. Dat is waar Peter Aarts zich voor inzet. Als productowner waakt hij met zijn afdeling over de kwaliteit van de gegevensstromen en data binnen de SVB. ‘Basis op orde’ betekent voor Peter minder uitval en inconsistenties in de systemen, continuïteit en een veilige opslag en verwerking van gegevens. De afdeling analyseert waar het fout gaat: ligt het aan de aangeleverde informatie, het systeem of aan de medewerker? En vervolgens denken ze met onder meer de klant en het ministerie over mogelijke oplossingen.

Dataplatform

Zo’n structurele aanpak kan alleen slagen door meer datagedreven te werken. Dat is het consequent, dagelijks analyseren en sturen op basis van data. De afdeling werkt aan een nieuw data-platform, waar alle data bij elkaar komt, om trends, analyses en onderzoeken te doen. Het gaat om data van de primaire systemen van o.a. de directies DSV en DZW, maar ook data van HR en Mijn SVB en andere ondersteunende systemen of externe data. Peter: “Doel van het platform is dat we binnen de SVB vanuit één bron, ‘één waarheid’, werken voor al onze onderzoeken en sturing & verantwoording. Je ontdekt patronen in de systemen waar je op kunt sturen. Door die data te combineren, kun je steeds beter zien wat nodig is om nog beter te presteren.”

Flexibele opleidingen

Om de basis structureel op orde te hebben en te houden, moet de SVB blijven investeren in het opleiden van medewerkers, vindt Marjolein Knevel, Teamcoach en tijdelijk Vakopleider Wlz.

“Dat is een van onze grootste uitdagingen. Je wilt je mensen binnenhalen en daarnaast goed begeleiden om onze dienstverlening te verbeteren en nog meer klanten in een keer goed te kunnen helpen.” Marjolein is binnen het Centraal Opleidingsteam begonnen als Teamcoach en sinds 1 april op locatie Amstelveen bij de regeling Wlz gestart.

Het begeleiden en het vasthouden van medewerkers is hard nodig nu het steeds lastiger is om voldoende personeel te krijgen. Hoe doe je dat? Marjolein en haar collega’s werken daarvoor verschillende concepten uit,

Basis op orde

Als SVB willen we onze basis structureel op orde hebben en houden. We zorgen dat onze informatie voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is, zorgen dat klanten op tijd de juiste uitkering ontvangen, verbeteren onze IT-processen en zetten in op het voorkomen van fouten en onrechtmatigheden. De basis op orde is dus ons fundament versterken, de SVB toekomstvast maken en houden.

zoals een basisopleiding voor nieuwe medewerkers. “We doen bijvoorbeeld onderzoek naar een algemene opleiding waarmee je iedereen een bredere basis meegeeft, in plaats van mensen op te leiden voor één regeling.” Zo kunnen medewerkers flexibeler bij meerdere regelingen aan het werk. Nog een voorbeeld: voorheen zette de SVB vaak de medewerkers met de meeste kennis en ervaring in als praktijkbegeleiders “Nu zetten we steeds vaker collega’s in die genoeg kennis hebben, maar vooral ook de kunde hebben om die kennis over te brengen.”

‘De basis op orde is niet je primaire proces; dat zijn de burgers’

Ook binnen haar eigen team met tien medewerkers werkt Marjolein aan een ‘gezonde dienstverlening’. Ze wil de omslag maken naar zelfsturende teams. Daarom geeft ze haar collega’s de vrijheid om zelf keuzes en beslis-

singen te maken. “Zo hebben ze als team gedragsregels opgesteld en afgesproken deze eens per maand te evalueren.” Tot slot nog een tip van Marjolein aan iedereen: “De basis op orde is niet je primaire proces; dat zijn de burgers. Maar houdt toch dat einddoel voor ogen, dat heeft uiteindelijk voordeel voor iedereen. Zo houd je klachten en negatieve gesprekken buiten de deur en kun je iemand in één keer direct goed helpen.”

Werken aan reputatie

De afdeling corporate communicatie zet zich in voor betere reputatie »



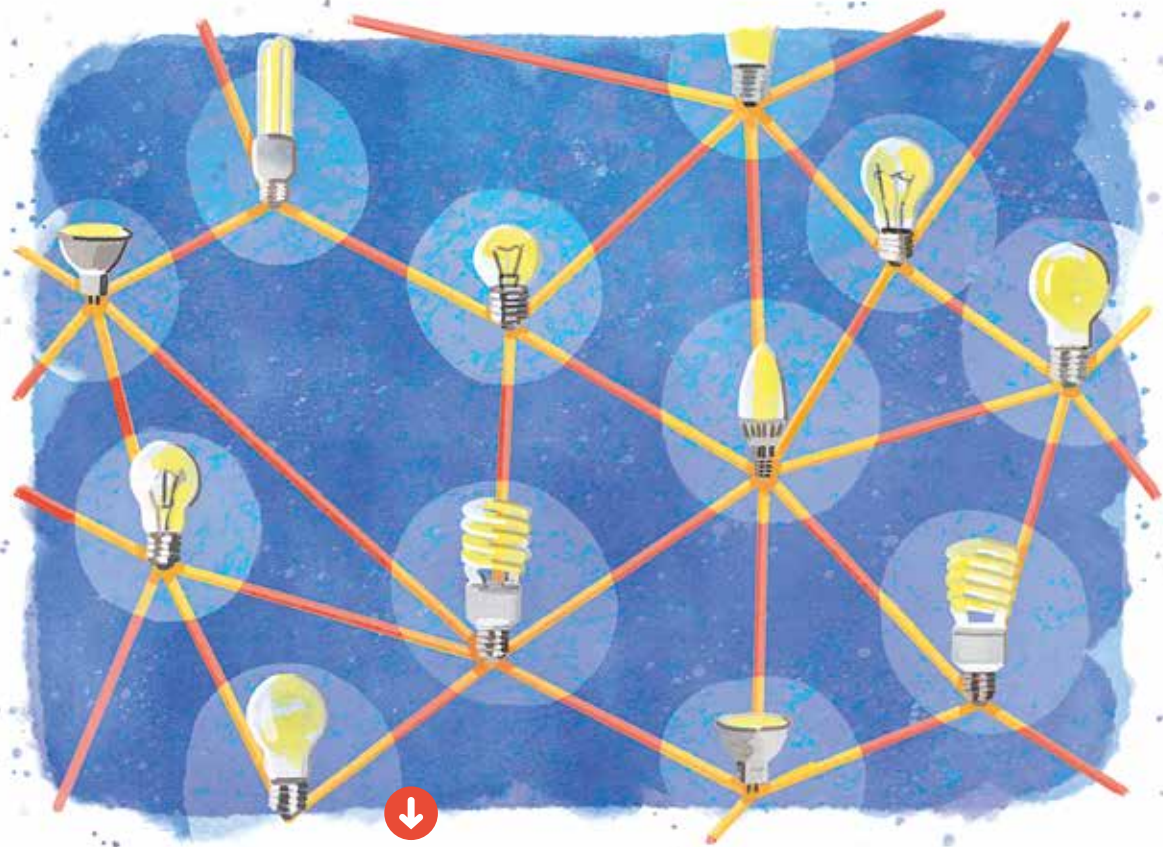
Peter Aarts
Productowner



Marjolein Knevel
Teamcoach en tijdelijk
Vakopleider Wlz



Danny Maaskant
Woordvoerder



Uitgangspunten

Uitgangspunten basis op orde.

- We zorgen dat onze informatie makkelijk toegankelijk is en begrijpelijk voor iedereen en dat klanten op tijd de juiste uitkering ontvangen.
- We blijven burgers actief benaderen over regelingen waar ze recht op hebben maar geen gebruik van maken.
- We blijven inzetten op dienstverlening in de regio en op locatie.
- We moderniseren het PGB-systeem en verbeteren onze IT-processen, cyberveerbaarheid en datakwaliteit en zetten in op preventie van fouten en onrechtmatigheden.

en positionering die aansluit bij onze meerjarenkoers, onze ambities, rollen en waarden. “In de korte tijd dat ik bij SVB werk, is me opgevallen dat er ongelooflijk veel kennis is binnen de organisatie”, zegt Danny Maaskant, sinds februari woordvoerder van de SVB. “Er zijn zoveel mooie verhalen te vertellen over ons werk. Dat kunnen we nog veel meer onder de aandacht brengen.” Vanuit die gedachte werkt het team aan een *newsroom*, een fysieke plek waar de nieuwsstroom op gang komt. Danny ziet een open ruimte voor zich, waar iedereen in en uit kan lopen, met flexibele werkplekken, een redactietafel, een plek voor creatieve sessies met statafels en banken en beeldschermen aan de muur met daarop overzichtelijke dashboards gepresenteerd van welke informatie we van buiten naar binnen hebben gehaald. “We kijken wat er over

‘Er zijn zoveel mooie verhalen over ons werk’

ons wordt gezegd op social media, in de politieke debatten of in de media. Maar we halen ook informatie op uit onze eigen organisatie en kunnen zo de verhalen binnen de organisatie makkelijker intern delen, maar ook naar buiten brengen.”

Verbinding

Met het delen van verhalen wil de SVB meer zichtbaar zijn in de maatschappij en werken aan de reputatie. “Dat werkt alleen als er tussen en over de directies heen verbinding is en samenwerking ontstaat”, zegt Danny. In de *newsroom* komen dan ook verschillende disciplines samen, denk aan communicatieadviseurs, redacteuren, woordvoering en public affairs. Deze verbinding beïnvloedt het dagelijks werk van medewerkers: ze zoeken elkaar vaker op, gaan pro-actiever te werk en kijken vanuit hun eigen perspectief naar de ontwikkelingen. “Samen krijgen we een breder beeld om trends te duiden, een crisis op te pakken of om politieke sensitiviteit binnen de organisatie te verbeteren. Zo laten we aan elkaar en de buitenwereld zien dat we met alle collega’s fantastisch werk doen.” «



VERBONDEN MET DE MAATSCHAPPIJ

Wat doe jij voor een ander? Een collega vertelt.

Narda Vermeulen, HRD-adviseur bij de academie, vangt sinds mei een Oekraïens gezin op in haar logeerkamer.

“V ia mijn nichtje kregen we de vraag of we een gezin uit Oekraïne wilden opvangen. Haar moeder doet dat ook en woont niet ver van ons vandaan. Ik hield nooit voor mogelijk dat wij gevluchte mensen zouden opvangen in ons huis, maar nu het gebeurt, ben ik er trots op. In de meivakantie kwamen Helena en haar twee dochters van 12 en 4 in ons logeerkamer. Voorafgaand daaraan maakten we het huis veilig

en comfortabel. We kregen een gratis wasmachine, regelden, fietsen en hebben hulp gehad met het sjoeven van meubels. Daarnaast moeten de kinderen natuurlijk naar school. De moeder heeft recht op een uitkering, we hielpen bij het regelen daarvan. Gelukkig is mijn man met pensioen en heb ik connecties bij de gemeente, maar het kost wel wat tijd en het valt niet altijd mee. In de meivakantie hebben we veel gedaan met het gezin, zoals naar de kinderboerderij en speeltuin, maar we proberen hen verder hun eigen gang te laten gaan. Ze moeten hun draai vinden en de moeder is op zoek naar werk. We proberen - ondanks

de taalbarrière - goed te luisteren naar wat ze nodig hebben. Soms is dat iets simpels als zwembadjes omdat ze naar het zwembad willen. Het zijn heel gewone mensen met ook gewone problemen.” «

TEKST
MARJOLEIN BRAAS
BEELD
NIELS BLEKEMOLEN



‘Nooit gedacht dat wij gevluchte mensen zouden opvangen’

Narda

Narda's man Jos

Helena met haar dochter

Milja:
'We zijn
fan van
hetzelfde
spel'



Robin:
'Ik dacht al snel:
die is leuk!'

Robin Roest, AIO-beoordelaar, en Milja Roest-Giezeman, AOW-beoordelaar, leerden elkaar meer dan twintig jaar geleden bij de SVB kennen. Ze stonden ongeveer 15 jaar geleden ook al in het personeelsblad als 'bankstel.' Robin was AOW-beoordelaar toen Milja bij de SVB kwam werken. "Toen ik haar voor het eerst zag, dacht ik: 'hé, die is leuk!' Maar dat was niet meteen wederzijds." Milja kreeg lastige dossiers waar ze met haar praktijkbegeleider niet uitkwam en vroeg hulp aan Robin. Milja: "We raakten steeds vaker aan de praat. Het bleek dat hij bij dezelfde studentenvereniging zat als vrienden van mij. Ook zijn we fan van het spel Dungeons and Dragons." Milja vertrok voor een maand naar Nieuw-Zeeland en Robin kwam met een excuus langs om afscheid te nemen: "Ik kocht een zakje en een paar glow-in-the-darkstenen bij Xenos en vertelde dat deze lichtgevende stenen al eeuwenlang in mijn familie zaten. Ze zouden ervoor zorgen dat iedereen altijd veilig thuiskomt." Vanaf die avond zijn ze samen. Ze werken nu vaak allebei thuis, maar proberen werk alleen onder werktijd te bespreken. Soms komt het voor dat het toch tijdens het eten wordt besproken, als er iets dwars zit bijvoorbeeld. "Maar dat is echt hoge uitzondering!" «

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

‘Bij de overheid kun je overal het verschil maken’



Een ketenpartner, relatie of externe deskundige aan het woord.

Wendy Kwaks is sinds 2019 Programmamanager Transitie bij het ministerie van Defensie. In de finale van Ambtenaar van het Jaar kwam zij onder andere SVB-collega Alex Corra tegen, maar Wendy ging er uiteindelijk met de titel vandoor. “Prachtig dat er op deze manier aandacht voor onze projecten ontstond.”

Hoe was het om de titel Ambtenaar van het Jaar 2021 te winnen?

“Dat vond ik heel bijzonder. Vooral omdat mijn team mij had opgegeven. Ik hoef niet zo nodig met mijn hoofd op het podium. Ik zie daar juist liever mooie verhalen die Defensie zichtbaarheid geven. Het was dus even wat onwennig om daar te staan. De persoon achter de ambtenaar wordt op zo’n moment zichtbaar en dat voelde ik. Maar ik vond het natuurlijk prachtig dat op zo’n manier aandacht voor Defensie en voor onze projecten ontstaat.”

Hoe is het om bij de overheid te werken?

“Ik vind het fantastisch! Het is een baan met hoge relevantie en veel impact. Sinds drie jaar ben ik Programmamanager Transitie en houd ik me bezig met allerlei veranderprojecten voor de krijgsmacht. Ik kijk met name naar civiel-militaire samenwerking, om oplossingen te vinden voor de forse knelpunten die Defensie heeft. Nieuwe oplossingen komen vaak van buiten, daarvan ben ik inmiddels overtuigd. Ook zie ik dat onze organisaties en ons land beter worden door brede samenwerking. Samen kunnen we een enorme maatschappelijke bijdrage leveren. Het geeft ook veel energie om mensen in beweging te krijgen om onze problemen op te lossen. De opgaves waar we bij de overheidsinstanties voor

staan, zijn complex. Door partijen te verbinden over organisatiegrenzen heen, werken we aan de toekomstbestendigheid van de overheid.”

Wat vind je ervan dat wij onze knelpunten adresseren via een knelpuntenbrief?

“Het is superslim. Je moet open kaart spelen naar de politiek. Je moet de ongemakkelijke boodschap vertellen, want dat is de eerste stap naar een oplossing. Als het niet werkt, weet je ook waar je aan toe bent. Zo veeg je onderwerpen niet onder het tapijt. Defensie heeft in 2020 haar visie 2035 gepresenteerd, waarin de koers voor de komende tijd staat beschreven. Daarin heeft de minister duidelijk in kaart gebracht wat de knelpunten zijn om de krijgsmacht structureel op orde te brengen. Dat heeft een debat op gang gebracht. En door de onrust in de wereld is het belang van veiligheid voor iedereen opeens veel duidelijker geworden.

Welk advies zou je de SVB willen geven?

“Maak alles zo klein mogelijk. Sommige opgaven zijn ingewikkeld en groot, en mensen verslikken zich daarin. Met mijn team help ik collega’s om concrete stappen te zetten en te gaan bewegen op dit soort grote onderwerpen. Mijn pleidooi is ook altijd om mensen buiten de eigen directie of eenheid te betrekken in je

zoektocht naar antwoorden. Iemand buiten de organisatie ziet de dingen heel anders, en legt de vinger vaker en sneller op de zere plek. Ook als het gaat om het gedrag. Er wordt helaas vaak naar systeemoplossingen gezocht in grote organisaties. Maar mensen kunnen veranderen, systemen kunnen en gaan dat niet doen. Het zijn vaak de mensen die ander gedrag dan gebruikelijk laten zien, die doorbraken weten te bereiken in een systeem. Deze mensen worden niet altijd begrepen, maar je moet ze willen koesteren omdat ze bijdragen aan echte vernieuwing.

Hoe kun je als ambtenaar het verschil maken?

“Bij de overheid kun je op elke plek het verschil maken. Er is veel en relevant werk. Ik hou ervan om mensen te prikkelen om te gaan onderzoeken wat zij vanuit hun positie kunnen betekenen. Ook als ze dat nog niet altijd zelf geloven of voelen. Iedereen heeft een unieke bijdrage te leveren. Hoe sneller je weet welke dat is, hoe sneller je het verschil gaat maken. Mensen die in hun kracht staan, maken het verschil, en ontwikkelen zich snel. Dat is goed voor mensen, maar zeker ook voor de organisatie. Zo worden knelpunten en problemen opgelost. En zo maken wij onze wereld stapje voor stapje beter. Dat is iets waar ik elke dag energiek mijn bed voor uitspring.” «



TEKST **MAX BOLTENDAL**
BEELD **PRIVÉBEELD**



Aan het loket

De SVB werkt met DUO, CAK, BD, UWV, Juridisch Loket en gemeenten gezamenlijk aan een loket bij de stadskantoren van Breda, Enschede, 's-Hertogenbosch, Maastricht en Utrecht. Met als doel: burgers die er zelf online of telefonisch niet uitkomen, persoonlijk te helpen. Zo kan een burger op dezelfde dag geholpen worden door verschillende organisaties. Wij willen hiermee graag voorkomen dat zij het gevoel krijgen van het kastje naar de muur te worden gestuurd.



1 Bertil Tibbe is serviceteam-medewerker in Deventer en zit woensdag om de week aan de balie bij gemeente Enschede.



2 Sjesco Dinjens is serviceteam-medewerker in Roermond en zit elke maandag aan de balie bij gemeente Maastricht.



3 Petra Frijs-Meinke is serviceteam-medewerker in Roermond en zit elke maandag aan de balie bij gemeente Maastricht.



4 Marco Vergay is serviceteam-medewerker en werkt op donderdag aan de balie bij gemeente Breda.



5 Yolande Visser is serviceteam-medewerker in Utrecht en zit elke dinsdag aan de balie bij gemeente Utrecht. «



Annemiek Brinkman

'Ik hoor waar iemand zit'

Braille of spraaksoftware?

"Spraaksoftware, want dat gaat sneller. Braille lees je met je vingers. Dit vergt voor mij meer concentratie dan spraak."

Deur open of dicht?

"Beide is goed, maar halfopen niet. Als de deur openstaat, is de kans groter dat je er tegenaan loopt."

Mailen of Teams?

"Het liefst *face-to-face*. Als we in dezelfde ruimte zitten, hoor ik waar iemand zit. Bovendien kan een mail anders opgevat worden."

Toekomst of verleden?

"De toekomst. In het verleden kon ik misschien meer zien, mijn zicht vermindert langzaam. Maar als ik in die gedachte blijf hangen, maak ik het mezelf alleen maar moeilijk. Daarom blijf ik kijken naar de toekomst en naar geluk."

Goed boek of goede film?

"Dan ga ik toch voor een goede film. Dan beleef je het verhaal meer. Met audio-descriptie worden er ook

beschrijvingen van de gebeurtenissen gegeven, bijvoorbeeld als iemand een slaapkamer inloopt, zodat ik weet wat er gebeurt op het scherm."

Hond of kat?

"Hond. Absoluut. Zelf heb ik een Friese stabij. Ik vind een kat helemaal niks. Katten zijn eigenwijs en heel stil. Die hoor ik niet aankomen."

Uit eten of afhalen?

"Uit eten. Ik ben echt een gezelligheidsmens en ga er graag op uit. Ik hou ook van de sfeer in een restaurant."

Zomer of winter?

"Ik vind het fijn dat we in Nederland verschillende seizoenen hebben. Na de zomer ben ik wel toe aan kou, maar ik kan ook erg naar de zomer uitkijken in de winter."

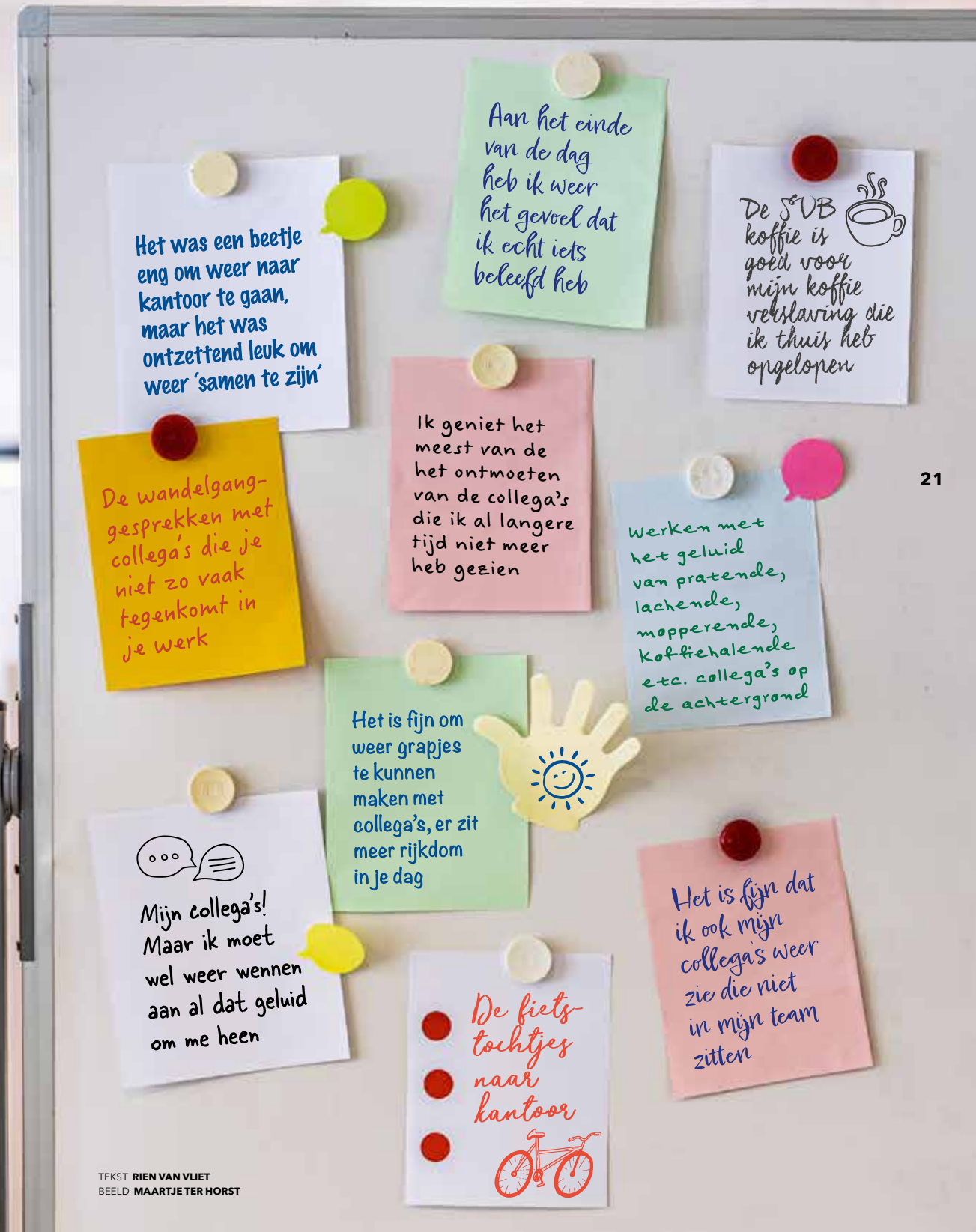
Actieve vakantie of relax-vakantie?

"Relaxvakantie. Maar vaak is het een combinatie, want de hele dag aan het zwembad liggen, is niks voor mij. Ook houden mijn vriend en ik van wintersporten." «

Annemiek Brinkman (28) woont in Colmschate samen met haar vriend, met wie ze in augustus gaat trouwen. Sinds haar geboorte is ze slechthoort. Ze is aangenomen als AOW-beoordelaar, maar werkt nu met een collega aan de implementatie van de juiste software voor blinden en slechthoorden.



Jouw SVB is benieuwd: waar geniet je het meest van nu je weer vaker naar kantoor kan. Zijn het de grappen van je collega's? Of de zo gemiste koffie-automaatgesprekken? Of misschien zelfs van de SVB-koffie?





Sollicitant Bianca van Wingerden

‘Het loopbaangesprek was een enorme steun’



INTERVIEW

De SVB-reis van een collega.

Bianca van Wingerden werd gedetacheerd bij de SVB. Dat beviel goed en daarom solliciteerde ze twee keer op een interne functie. Net voor de finishlijn werd ze helaas beide keren afgewezen. Bianca sprak daarom af met loopbaanadviseur Marisol Schaap. “Door dit gesprek kreeg ik weer ruimte en energie.”

TEKST RIEN VAN VLIET
BEELD MAARTJE TER HORST

Bianca van Wingerden is van alle markten thuis en heeft sinds haar negentiende veel verschillende functies en werkgevers gehad. Van zelfstandig makelaar tot management-ondersteuner. Van Pels Rijcken tot de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Ze is creatief en weet van aanpakken. Met haar rijkelijk gevulde cv kwam zij als ‘externe’ in april 2021 binnen bij de SVB, op een tijdelijk contract als projectondersteuner. “Het viel me op dat ik eigenlijk een atypische SVB’er ben, omdat ik veel kortere dienstverbanden heb gehad. Mensen werken lang voor de SVB, voor een buitenstaander een signaal dat de SVB een goede werkgever is.”

Marisol Schaap is sinds vijf jaar loopbaanadviseur bij de SVB. Marisol komt uit de commerciële sales; en heeft een omvangrijke carrière in de uitzendbranche opgebouwd, onder andere als senior loopbaanadviseur en trainer bij



Bianca 'Ik kon mijn frustraties ventileren'

Randstad. Ook Marisol was eerst gedetacheerd bij de SVB. Omdat het haar zo goed beviel, is zij in dienst gekomen. "Ik vind het belangrijk dat er bij de SVB veel gebeurt op HR-gebied en dat eigen initiatief wordt gewaardeerd."

Nek uitsteken

Iedereen die bij de SVB een sollicitatiegesprek heeft gevoerd en is afgewezen, krijgt een gesprek met een interne loopbaanadviseur aangeboden. De afgewezen kandidaat krijgt dan tips

over het voeren van een goed gesprek of over het cv. Maar er wordt ook gekeken of er wellicht een andere functie is binnen de SVB die wel passend is. Deze werkwijze is onderdeel van de arbeidsmarktcampagne die begin 2020 is gestart. Marisol: "Het heeft voordelen voor zowel de kandidaat als de SVB. We proberen de kandidaat verder te helpen. Je moet namelijk leren solliciteren. Ook kan er een andere functie zijn die op dat moment wel passend is voor de kandidaat. Tegelijkertijd is het een mooie vorm van employer branding. We laten hiermee namelijk zien een aantrekkelijke werkgever te zijn en dat we het waarderen dat iemand zijn of haar nek uitsteekt."

Rouwproces

Bianca kreeg ook een loopbaangesprek aangeboden, nadat ze twee keer werd afgewezen. Ze had eerder de stoute schoenen aangetrokken en gesolliciteerd op een functie verbonden aan de Academie. Ze haalde net de finishlijn niet. Ook bij de sollicitatie voor de functie van Project Management Officer trok ze aan het kortste eind. "Ik zal eerlijk zijn: die afwijzingen deden veel pijn. Op dat moment zag ik ook geen toekomst meer voor mij bij de SVB. Het was erg teleurstellend." Maar toen kreeg zij de tip om met een loopbaanadviseur te praten en kwam zij in contact met Marisol. "Het is niet zomaar iets om te solliciteren. Je steekt je nek uit en steekt er veel tijd en energie in. Bij een afwijzing neem je de emoties en soms ook boosheid mee in een nieuwe sollicitatie. Daarom is het zo belangrijk om die emoties een plek te geven. Na een afwijzing ga je een vorm van rouwproces door", vertelt Marisol.

Voor Bianca, die de hoop om bij de SVB te kunnen blijven eigenlijk al had opgegeven, was het loopbaangesprek een enorme steun. "Ik heb de frustraties van twee afwijzingen kunnen ventileren. Mijn hoofd ging ermee aan de haal.

Marisol 'Een gesprek kan je de goede kant uit sturen



Door het gesprek met Marisol kreeg ik weer ruimte en energie. Toen de functie van Project Management Officer toch weer vrijkwam, heb ik nog een keer gesolliciteerd en dit keer met succes! Als ik toen nog met al die negatieve emoties had rondgelopen, weet ik niet of het die keer wel was gelukt. Ik raad een gesprek met een loopbaanadviseur absoluut aan." Marisol: "Ik ben heel erg blij voor Bianca. Een gesprek kan je dus met succes de goede kant uitsturen. Dat is overigens ook goed voor de SVB want zo behouden wij goede mensen."

Ook voor SVB'ers

Het aanbieden van een loopbaangesprek aan afgewezen sollicitanten haalde mei van dit jaar de media.

De loopbaanadviseur is er echter niet alleen voor mensen van buiten, maar juist ook voor SVB'ers. Marisol: "Veel mensen werken vaak al heel lang voor de SVB. Dan kan de vraag opkomen: 'Ben ik nog wel blij met wat ik doe?' Of: 'Ik wil graag doorgroeien maar hoe pak ik dat aan?' Tijdens een gesprek met de loopbaanadviseur kan je onderzoeken welke richting je op kan en wat de SVB te bieden heeft. Alles wat je bespreekt, is vertrouwelijk. Het blijft tussen de loopbaanadviseur en jou." Marisol benadrukt dat het een gesprek met een adviseur niet betekent dat je bij de SVB weg moet. "Dat idee leeft nog bij veel collega's. Maar het kan simpelweg zijn dat het wat minder in je werk gaat en dat een gesprek je weer een zetje in de juiste (of andere) richting geeft. Ook kan je ter voorbereiding voor je O&R-gesprek terecht bij een adviseur om te kijken wat je kwaliteiten zijn. Marisol: "Want we bieden niet alleen een goed gesprek maar ook nieuwe inzichten in jezelf." «

Marisol Schaap maakt vanaf 1 juni geen onderdeel meer uit van Loopbaanadvies. Haar nieuwe functie is Management Development Adviseur.



Wist je dat er op elke locatie én in elke directie een loopbaanadviseur aanwezig is? Scan de QR-code om te zien wie de loopbaancoach op jouw locatie is.



IN DETAIL

Coaching

8

werkcoaches hebben we voor persoonlijke ondersteuning.



Pauze!

96

procent van de gebruikers is tevreden over Pausit. Er kunnen zich nog 120 medewerkers aanmelden voor deze pauzetoel.

20-20-20-regel

26 Na 20 minuten kijken op je scherm moet je 20 seconden wegkijken naar een object dat op 6 meter (20 voet) afstand staat. Hierdoor raken je ogen minder vermoeid.

VITALITEIT



Op de fiets

Sinds de start van het Individueel Keuzebudget in 2021 hebben 68 medewerkers via het IKB een fiets gekocht.



Wandeltocht

62

collega's hebben de Camino naar Santiago de Compostella gewandeld. 4 collega's starten dit voorjaar nog.

Hier diepen we een onderwerp uit.

Werken aan vitaliteit

Wist je dat je op het Leerplein 5 modules kan vinden om aan je vitaliteit te werken: Online Samenwerken, Vitaliteit, Snellezen, Mindmappen en Kracht van slaap.



Wist je dat er inmiddels 1.015 collega's lid zijn van de vitaliteitspagina?



Neem een kijkje in de Vitaliteitswijzer en lees meer over de vele initiatieven die vanuit de SVB beschikbaar worden gesteld om zelf gezond en vitaal te blijven



8

WANDEL-WEETJES

3.500

stappen per dag verlaagt het risico op diabetes met 29%

2

uur per week wandelen verlaagt de kans op een beroerte met 30%

1

uur per dag wandelen verlaagt het risico op obesitas met 50%

30-60

minuten per dag wandelen verlaagt de kans op hartaandoeningen drastisch

3

keer per week 40 minuten wandelen beschermt je hersengedeelte dat planning en geheugen regelt

75

minuten stevig wandelen per week kan je levensduur met bijna 2 jaar verlengen

30

minuten bewegen per dag verlaagt de kans op hart- en vaatziekten met 69% en de kans op een depressie met 36%



OP KOERS

Wat zet jij in beweging? Een collega vertelt hoe hij of zij bijdraagt aan de vijf SVB-ambities.

Betere en 'snellere' brieven

TEKST RUBEN VAN HORSSSEN
BEELD ERIK BUIS

Kimara van der Veen werkt als adviseur klantcommunicatie en is betrokken bij de implementatie van het nieuwe klantcorrespondentieprogramma. Met deze applicatie stellen collega's straks makkelijker brieven voor burgers op.

"De applicatie die we nu gebruiken is verouderd en het maken van brieven

duurt hierdoor heel lang. Het nieuwe systeem zorgt er straks voor dat collega's prettiger en sneller kunnen werken. Zo was het tot op heden niet mogelijk om een brief te bewerken en tegelijkertijd een telefoonrapport aan te maken. Dat is mooi, want zo kunnen we de burger beter van dienst zijn en meer focussen op wat voor hen belangrijk is. Ik haal input op bij collega's en was betrokken bij het aanbestedingstraject. Het was superinteressant om de presentaties van verschillende partijen te zien en om ook eigen input aan te leveren. We hebben een aanbieder gekozen en kunnen het systeem nu inrichten. Daarnaast ben ik betrokken bij project KoLiBrie. Dat staat voor Korte en Lichte Brieven: door simpeler taalgebruik maken we brieven begrijpelijker voor de klant. Op deze manier dragen we bij aan een betere dienstverlening naar de burger." «

27



Wil je meer weten over de meerjarenkoers van de SVB? Scan de QR-code.





BUITEN WERKTIJD

Wat doen collega's na werktijd?



TEKST RUBEN VAN HORSSSEN
BEELD ARNOLD REYNEVELD

Jack heeft zijn eigen show

Met inmiddels twee eigen programma's draait serviceteam-medewerker Jack de Greeuw de leukste plaatjes bij News Internetradio. Elke donderdag maakt hij twee uur lang radio tijdens zijn show Only Disco.

De passie van Jack ontstond in zijn jeugd met illegale zeezender Radio Veronica als grote inspiratie. In tegenstelling tot wat de naam News Internetradio suggereert, is het geen nieuwszender. News staat voor alle windrichtingen: North,

East, West en South. Net als de wind komen de genres die hij draait uit verschillende richtingen: disco, soul en funk. Begin dit jaar kwam Jacks grote wens uit en heeft hij nu elke zondagochtend van 11.00 tot 12.00 uur een eigen show rondom de jaren '70. Hij heeft ook luisteraars buiten onze landsgrenzen. Zo heeft hij elke donderdag tijdens zijn show contact met met een vaste luisteraar uit Amerika. <<

TEKST RUBEN VAN HORSSSEN
BEELD ARNOLD REYNEVELD



Ben jij ook benieuwd naar Only Disco? Tune dan in op donderdagavond tussen 20:00 uur en 22:00 uur via newsinternetradio.nl. Of neem de leukste zomerhits van Jack mee op vakantie. Beluister zijn top 40 op Spotify.

