



I in het hart

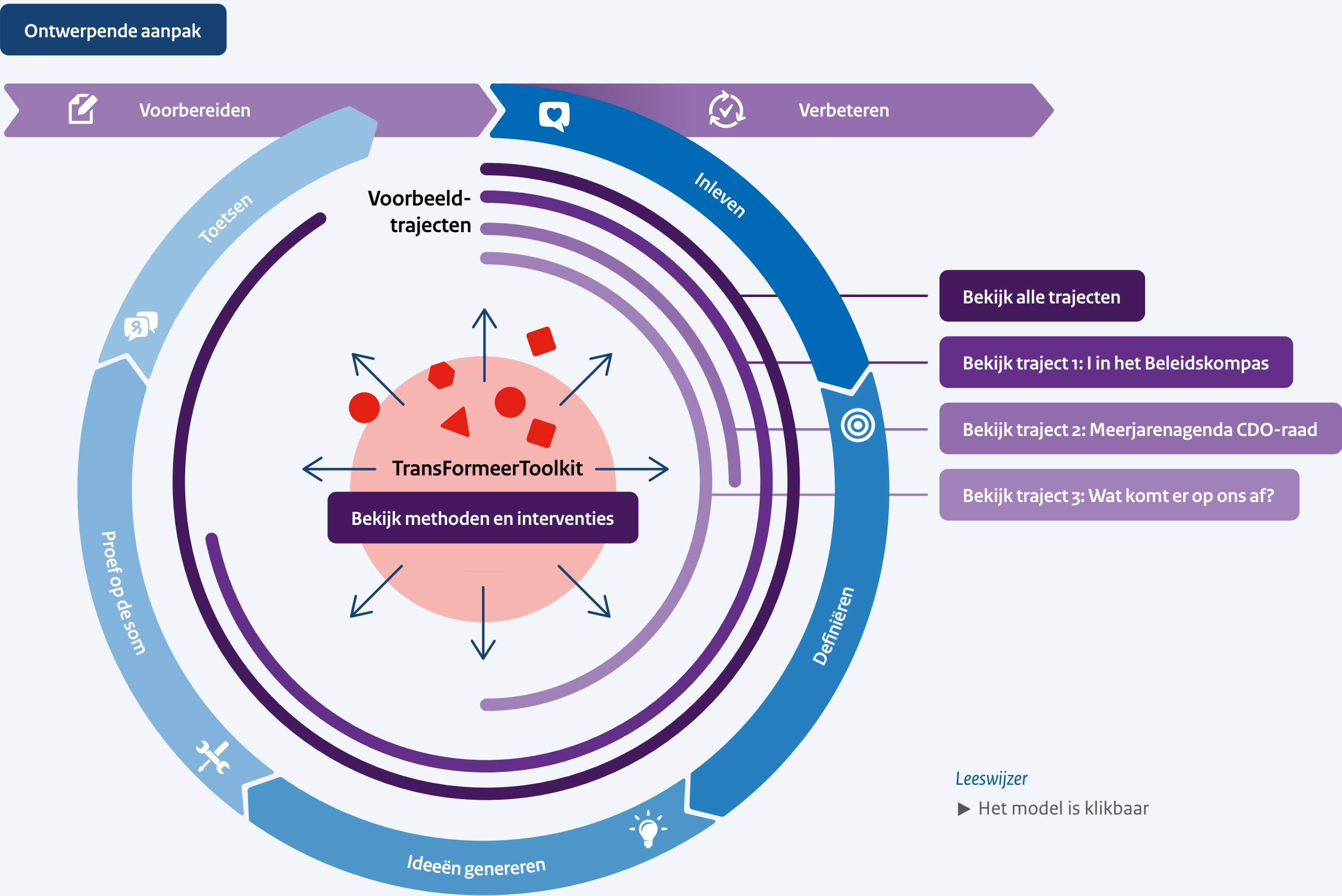


Overzicht en samenhang

Het i-Strategiethema ‘I in het hart’ houdt zich bezig met het implementeren van meer I in het hart van beleid, wetgeving en uitvoering. Hierbij wordt een ontwerpende aanpak gehanteerd die is gebaseerd op de volgende leidende principes: de gebruiker staat centraal, focus op het proces, multidisciplinair samenwerken en leren door te doen.

In de figuur zijn de 5 fases van de ontwerpende aanpak zichtbaar, aangevuld met ‘Vorbereiden’ en ‘Verbeteren’. Daarbinnen zijn drie ‘I in het hart’-verandertrajecten uitgelicht. Per traject is aangegeven in welke fase van de ontwerpende aanpak een traject zich bevindt. In de middencirkel staat de TransFormeerToolkit, waarin bestaande en ontwikkelde methoden en interventies zijn weergegeven. Bij de beschrijving van de toegelichte verandertrajecten verderop lees je welke methoden en interventies zijn toegepast.

- Over ‘I in het hart’
- Wat vooraf ging



Leeswijzer

► Het model is klikbaar





‘I in het hart’

Bij het thema ‘I in het hart’ gaat het om informatievoorziening beter te laten aansluiten op beleid, zodat de waarde ervan eerder kan worden benut en ervaren. Dat vraagt om het veranderen van gedrag en samenwerking. Deze verandering is een transformatie op meerdere lagen.

Lagen die gaan over samenwerken, maar ook over hoe deelnemers zelf omgaan met verandering. Het vraagt om openstellen en nieuwsgierigheid, waardoor je je kunt inleven in de ander.

Het team van ‘I in het hart’ begeleidde die verandering aan de hand van onze ontwerpende mindset en een op JenV-toegesneden aanpak. Dit is een mensgerichte, iteratieve manier van denken en werken waarbij je complexe vraagstukken benadert door de behoeften van gebruikers centraal te stellen, samen te werken, te experimenteren en continu te leren om zo tot vernieuwende en duurzame oplossingen te komen.



Veranderend ontwerpen: samen bouwen aan een mensgerichte digitale overheid

“Echte transformatie ontstaat wanneer we de kracht ervaren van stap voor stap, samen experimenterend bouwen aan oplossingen die echt werken”

Aanleiding en context

In de i-Strategie 2022-2027 van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) staat de menselijke maat centraal. De digitale dienstverlening moet beter aansluiten bij de behoeften van burgers en medewerkers. Hiervoor is intensieve samenwerking nodig tussen de i-Community JenV, beleidsmakers, wetgevingsjuristen en uitvoeringsorganisaties. Alleen door samen te werken kan de informatievoorziening optimaal bijdragen aan maatschappelijke opgaven en beleidsdoelen.

Deze complexe verwevenheid van beleid, wetgeving en informatievoorziening vraagt om een nieuw uitwisselmechanisme. De i-Community JenV wil daarom nauwer betrokken zijn bij beleidsvorming en wetgeving, en ook op rijks- en Europees niveau meedenken over digitaliseringsopgaven. Een cruciale randvoorwaarde is dat iedereen dezelfde taal spreekt, zodat begrip en samenwerking kunnen ontstaan.

Van ICT naar IV en de rol van CIO's

Ooit bepaalden technische pioniers de koers in ICT. Naarmate technologie toegankelijker werd, ontstond de bedrijfskolom Informatievoorziening (IV) als schakel tussen business en IT. De complexiteit nam toe en er kwamen CIO's om strategie te bepalen en

afstemming te verzorgen. Vandaag de dag professionaliseren wetgeving en methodieken, maar blijkt implementeren een steeds grotere uitdaging. Daarbij is implementeren het proces waarbij je iets nieuws ontwikkelt en zorgt dat het daadwerkelijk werkt én wordt gebruikt. Heldere regels en procedures alleen bieden onvoldoende oplossing voor de complexe praktijk van beleidsmedewerkers, die vaak met 'wicked problems' worstelen.

Het thema 'I in het hart'

In de i-Strategie werd het thema 'I in het hart' als volgt geïntroduceerd: informatie dichterbij beleidsmedewerkers brengen, zodat zij de waarde ervan eerder kunnen ervaren en benutten. Petra van Haaften nam de rol van themahouder op zich, met collega-CIO's als sponsors. Ze wist uit ervaring dat het niet gaat om het simpel uitrollen van plannen, maar om het veranderen van gedrag en samenwerking tussen beleid, wetgeving, uitvoering en informatievoorziening.

Meer 'I in het hart' bereik je niet met een training, maar door echt samen te werken en te experimenteren. Het is een veranderopgave op meerdere lagen, die begint met het begrijpen van elkaars rollen en het gezamenlijk onderzoeken van hoe informatie het beleidsproces kan ondersteunen en versnellen.



De doorstart en bouw van een nieuw fundament

In september 2023 startte Nicoline Klooster als themacoördinator I in het hart en vond Petra vanuit een ‘ontwerpende mindset’ voor de veranderaanpak. Er kwam een op JenV toegesneden ontwerpende aanpak. Deze stimuleert creativiteit, samenwerking en flexibiliteit door stap voor stap te werken, ideeën te toetsen en te verbeteren. Met als doel betere en gedragen oplossingen te creëren die passen bij de wensen van gebruikers en de veranderende wereld.

De interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’ toonde zich een belangrijke bondgenoot. Hun streven om informatievoorziening al in de beginfase van beleidsontwikkeling te integreren in plaats van achteraf, sloot naadloos aan op de aanpak van ‘I in het hart’.

Vallen en opstaan

De weg verliep niet zonder obstakels. Oud gedrag en verwachtingen over snelle resultaten zorgden voor frustratie. Petra en het team merkten steeds weer dat het succes niet zit in het maken van losse producten, maar in het met JenV-collega’s voelen, doorleven en bereiken van doelen.

Sturing en groei

Na een jaar besloot het team de oorspronkelijke actielijnen los te laten en te focussen op onderwerpen waar energie in zit en draagvlak voor is. De opgebouwde relaties en verbindingen werden steviger. De werkgroep ‘I in het Beleidskompas’ vorderde gestaag en werd een voorbeeld van succesvolle samenwerking en enthousiasme over de ontwerpende aanpak.

Steeds vaker vinden collega’s van JenV en ook daarbuiten, met hun hulpvragen de weg naar het ontwerpend veranderteam. De eerste zaadjes van de veranderaanpak ontkiemen. Zo wordt samengewerkt met het CDO Office aan hun meervoudige veranderopgave, verdiepen collega’s van Informatiebeveiliging & Privacy zich in het beter aansluiten bij de behoefte van bestuurders en krijgt het DG Rechtspleging en Rechtshandhaving zicht op de veelkoppige vraag, hoe ze vanuit hun CIO Office grote ICT-trajecten beter kunnen begeleiden.

Reflectie

Deze veranderreis laat zien dat digitale transformatie geen kwestie is van techniek alleen, maar van mensen, gedrag en samenwerking. Echte transformatie ontstaat wanneer we de kracht ervaren van stap voor stap, samen experimenterend bouwen aan oplossingen die echt werken. Het vraagt om een ontwerpende mindset, geduld en het durven experimenteren met nieuwe manieren van werken. Verandering duurt lang, geniet ervan!



De ontwerpende aanpak

“Hoe lijkt het je om je te verdiepen in het probleem, er samen een oplossing voor te bedenken, daarvan een werkend voorbeeld te maken en dit te gebruiken en verbeteren - samen met anderen in de organisatie?”

In een ontwerpende aanpak kom je er soms achter dat je een of meer stappen terug moet doen, omdat het proces iteratief en lerend is: door te experimenteren, testen en reflecteren ontstaan nieuwe inzichten of blijkt dat aannames niet kloppen, waardoor het logisch en nodig is om terug te keren naar een eerdere fase om het vraagstuk te herdefiniëren of bij te stellen voordat je verdergaat.



Toetsen

Toets het uitgewerkte concept met je doelgroep en bepaal vervolgstappen voor voortdurende verbetering



Proef op de som

Maak een proef op de som die werkt



Ideeën genereren

Genereer zoveel mogelijk ideeën en bepaal welke je echt gaat uitwerken



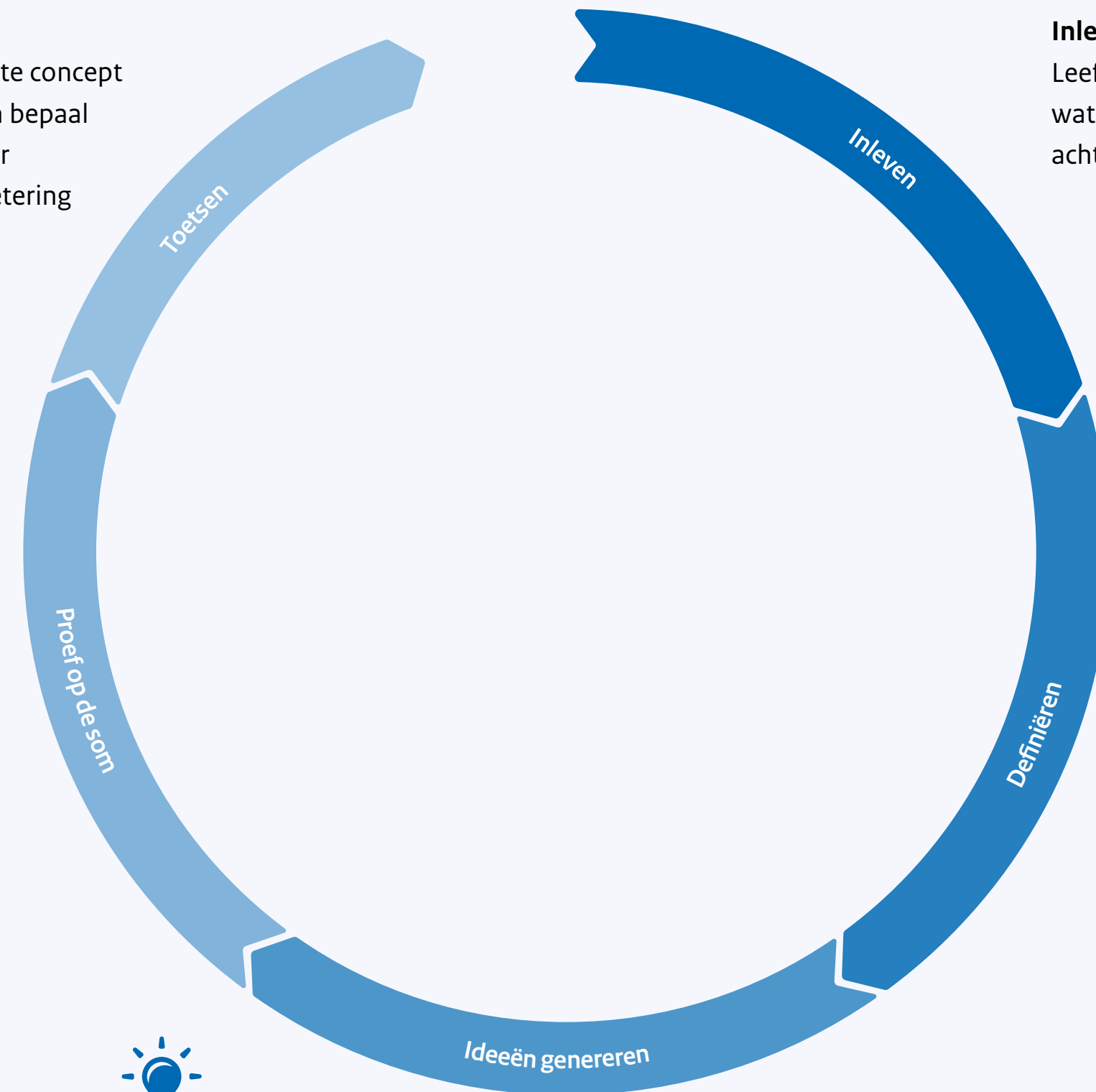
Inleven

Leef je in, waardoor je beter begrijpt wat het vraagstuk is en laat aannames achterwege. Wees nieuwsgierig!



Definiëren

Definieer het vraagstuk en bepaal de focus, je kunt niet alles tegelijk aanpakken



De verandering ontwerpen en implementeren

“In een ontwerpende aanpak ga je soms een stap terug, omdat nieuwe inzichten of fouten tijdens de proef op de som-fase vragen om aanpassingen voordat je verder kunt”

De ontwerpende aanpak, afgeleid van Design Thinking, is een mensgerichte en iteratieve methode om complexe problemen op te lossen. Hierbij staat het begrijpen van de doelgroep en diens behoeften centraal, waarna in verschillende fasen - zoals inleven, definiëren, ideeën genereren, proef op de som en toetsen - samen met de doelgroep gewerkt wordt aan creatieve en werkbare oplossingen die daadwerkelijk aansluiten bij wat zij nodig hebben.

Verandering ontwerpen en doorvoeren vraagt om een doordachte aanpak. Waarom zou je op deze manier willen werken, en wat levert het je op? Veranderingen zijn vaak complex. Daarom is het belangrijk om flexibel te zijn, relevante groepen te betrekken bij het bedenken van oplossingen, en verschillende middelen op het juiste moment in te zetten.

Als iets succesvol is geïmplementeerd, betekent het dat er een werkbare, geaccepteerde en daarmee gedragen oplossing is voor een vraagstuk dat met betrokkenen is afgestemd. Toch gebeurt het regelmatig dat iemand een oplossing bedenkt en maakt voor een ander, in de hoop dat die ander het ook gebruikt.

Vaak wordt vergeten hoe belangrijk het is om mensen te betrekken bij het maken van zo'n oplossing. Die betrokkenheid zorgt namelijk voor draagvlak. Te snel naar een oplossing willen gaan, zonder te onderzoeken wat het echte probleem is levert oplossingen op die eigenlijk niets oplossen en daarom niet gebruikt worden: zogenaamde 'placebo-oplossingen'.

Een hulpmiddel krijgt pas echt waarde wanneer de doelgroep heeft kunnen meedenken over het doel, als de inhoud aansluit bij zijn of haar wensen en behoeften, en als men zelf een bijdrage kan leveren aan de ontwikkeling ervan. Het delen van verschillende perspectieven en actief meedenken zijn daarbij onmisbaar.

Stel jezelf eens voor: je hebt een probleem en bespreekt dat met een collega. Hoe groot is de kans dat je meteen de oplossing van die ander omarmt? Meestal is die kans klein. Implementeren betekent dan ook, dat een oplossing echt werkt en graag wordt gebruikt - oftewel: dat deze wordt geaccepteerd.

Deze manier van werken is niet de standaard. Ontwerpend werken kan spannend zijn, omdat je vooraf niet weet hoe het eindresultaat eruit zal zien.



Voorbereiden

Achterhaal wat de achtergrond is, waar uitdagingen liggen en wie erbij betrokken zijn

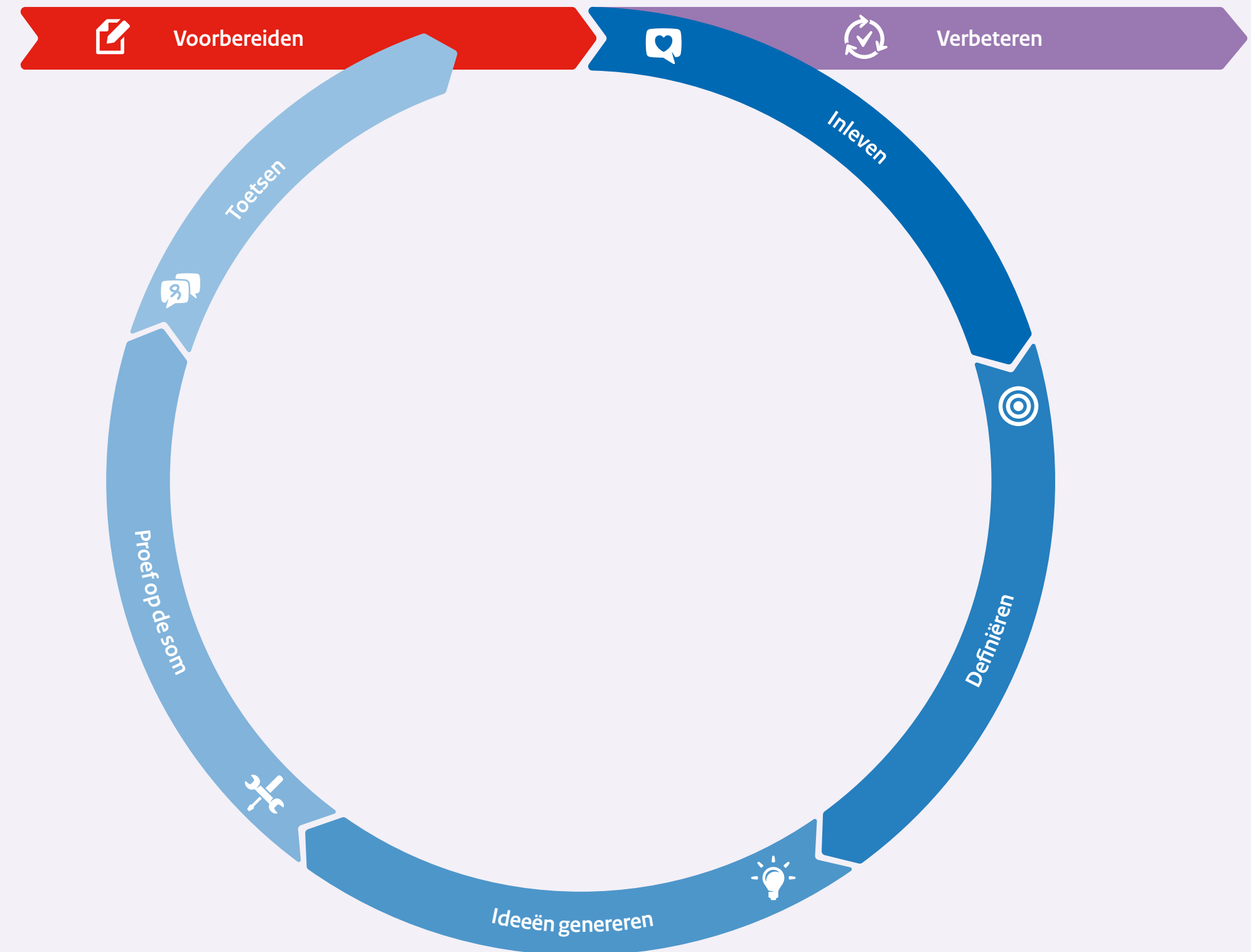
Het klinkt misschien eenvoudig, maar waar begin je eigenlijk?

De eerste stap is duidelijk krijgen welke rollen mogelijk bij het vraagstuk betrokken zijn. Wie zijn de mensen die ermee te maken hebben? Is het een grote groep, vormen ze een samenhangend geheel, of gaat het juist om losse individuen? Het kost tijd om deze mensen te vinden en te benaderen, dus begin hier op tijd mee.

Daarnaast is het belangrijk, vooraf goed na te denken over een aantal zaken voordat je van start gaat. Denk bijvoorbeeld aan de volgende vragen:

- Waar gaat het vraagstuk precies over?
- Welke mogelijke obstakels kun je tegenkomen?

Door deze punten helder te krijgen, leg je een stevige basis voor het verdere proces.



Fase 1: Inleven

Inlevingsvermogen is cruciaal in een mensgericht ontwerpproces

Het stelt je in staat echt inzicht te krijgen in de behoeften van gebruikers/de doelgroep

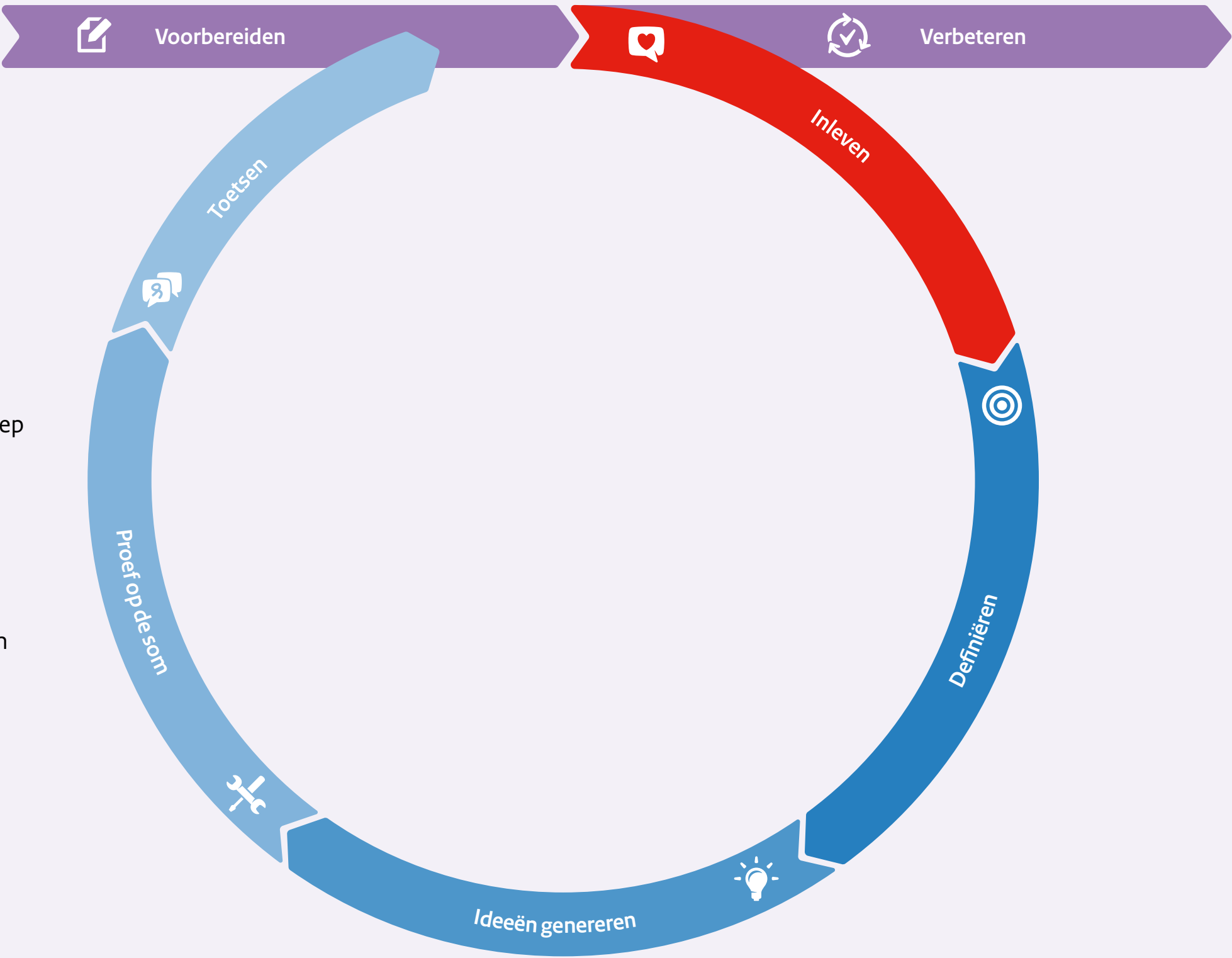
Fase 1: Leef je in - Begrijp het vraagstuk

De eerste stap is om je echt te verdiepen in het probleem. Dit betekent dat je OMA (overtuigingen, meningen en aannames) thuis laat. Gebruik LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen), wees onbevagen en gebruik NIVEA (niet invullen voor een ander, maar stel vragen).

Onderzoek de achtergrond van het vraagstuk. Waar liggen uitdagingen? Wie zijn erbij betrokken? Het doel is te begrijpen wat maakt dat iemand belemmering ervaart rondom het vraagstuk. Je wilt het echt begrijpen. Zoek een passende methode om zicht te krijgen op het vraagstuk. Op welke manier kun je dit doen? Stel je onderzoekend en nieuwsgierig op; hoe zit het in elkaar, hoe is het gekomen tot waar we nu staan? Het stelt je in staat om echt inzicht te krijgen in de behoeften van gebruikers c.q. de doelgroep. Ga hiervoor in gesprek met een grote diversiteit aan betrokkenen om te begrijpen wat er speelt (denk aan de keten en de i-component).

Wat betekent dit voor jou?
De ervaringen en inzichten van de doelgroep zijn cruciaal. Door goed te luisteren en te observeren, kunnen we samen het echte probleem achterhalen.

- Vragen om jezelf te stellen:**
- Wat zijn de belangrijkste uitdagingen van de doelgroep?
 - Hoe ervaart de doelgroep het huidige proces of vraagstuk?



Fase 2: Definieren

Het vraagstuk afbakenen

Op basis van de inzichten uit de eerste fase

Fase 2: Definieer het vraagstuk - Bepaal de focus

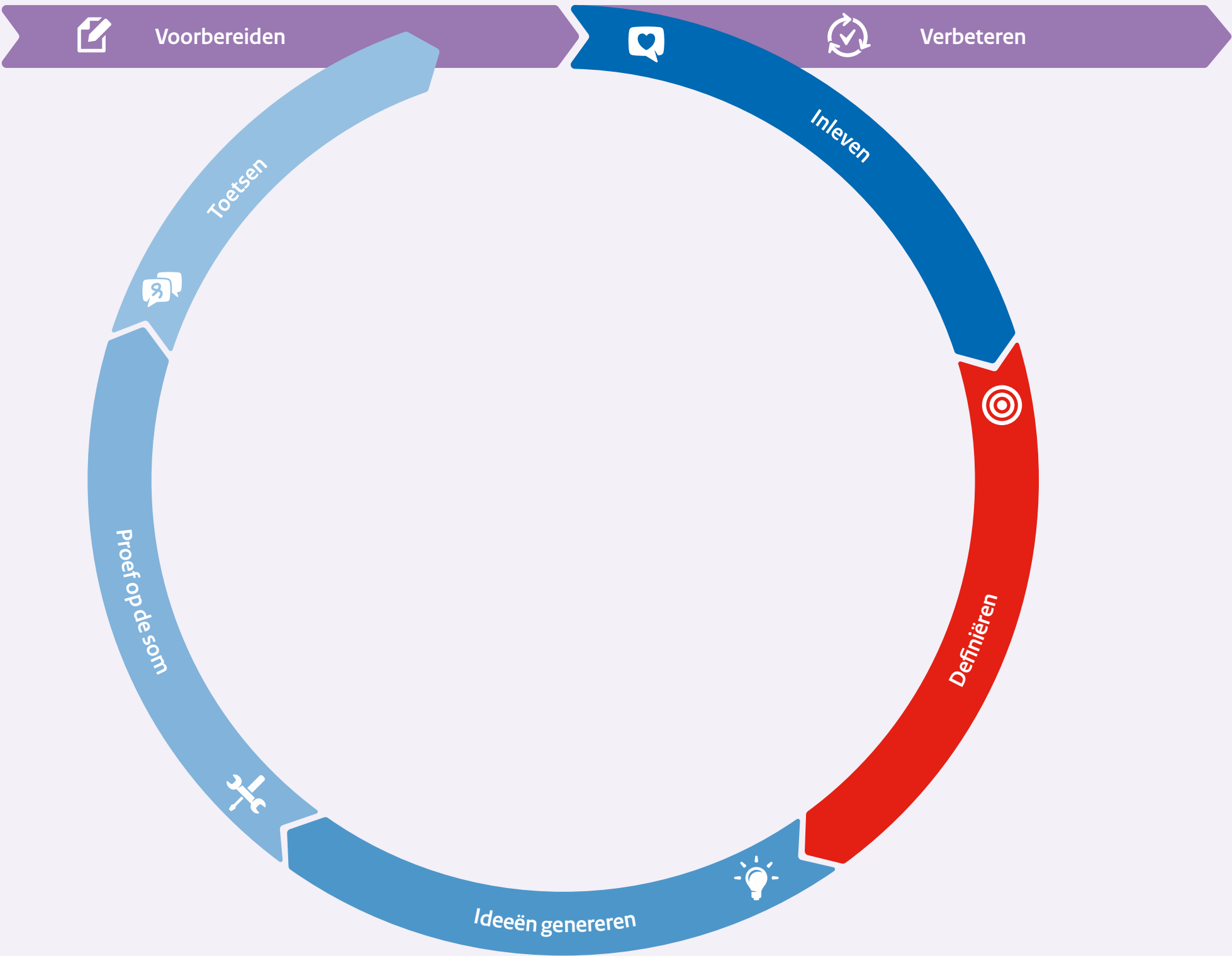
Formuleer de probleemstelling op een manier die creatieve oplossingen uitnodigt. Beperk de focus, zodat je niet alles tegelijk aanpakt.

Wat betekent dit voor jou?

Jij helpt ons het vraagstuk scherp te krijgen. Dit zorgt ervoor dat we gericht kunnen werken aan een oplossing die écht impact heeft.

Vragen om jezelf te stellen:

- Welk aspect van het vraagstuk ervaar jij als het meest urgent?
- Wat zou jij als een succesvol resultaat beschouwen?



Fase 3: Ideeën genereren

Een fase om buiten de gebaande paden te treden

Zodat we innovatieve oplossingen voor problemen kunnen identificeren

Fase 3: Genereer ideeën - Denk buiten de kaders

Bedenk zoveel mogelijk ideeën, zonder beperkingen. Kies de meest veelbelovende concepten om verder te ontwikkelen.

Wat betekent dit voor jou?

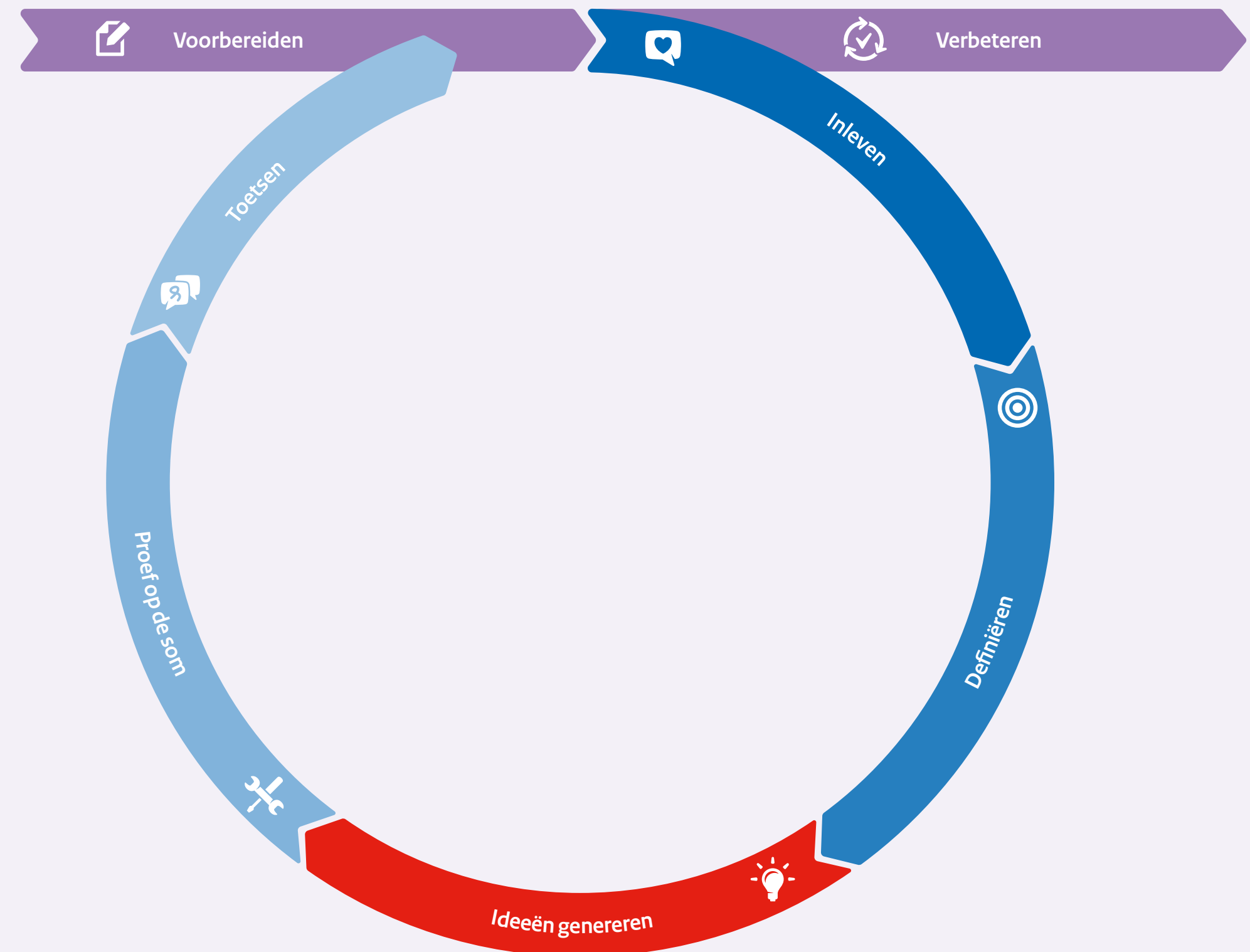
Jouw creativiteit en input zijn onmisbaar. Dit is het moment om 'outside-the-box' te denken en nieuwe mogelijkheden te verkennen.

Vragen om jezelf te stellen:

- Wat zou je graag willen uitproberen?
- Hoe ziet voor jou de ideale situatie eruit?

Vragen die je helpen bij het denken outside-the-box:

- Hoe zouden ze dit in de middeleeuwen aanpakken?
- Wat als geld geen rol zou spelen?
- Hoe zou je het doen als je helemaal opnieuw kon beginnen?



Fase 4: Proef op de som

Een experimentele fase

Om een (eerste) versie van het concept uit te werken

Fase 4: Maak een proef op de som - Experimenteer!

Maak een werkend voorbeeld (prototype) van de oplossing.

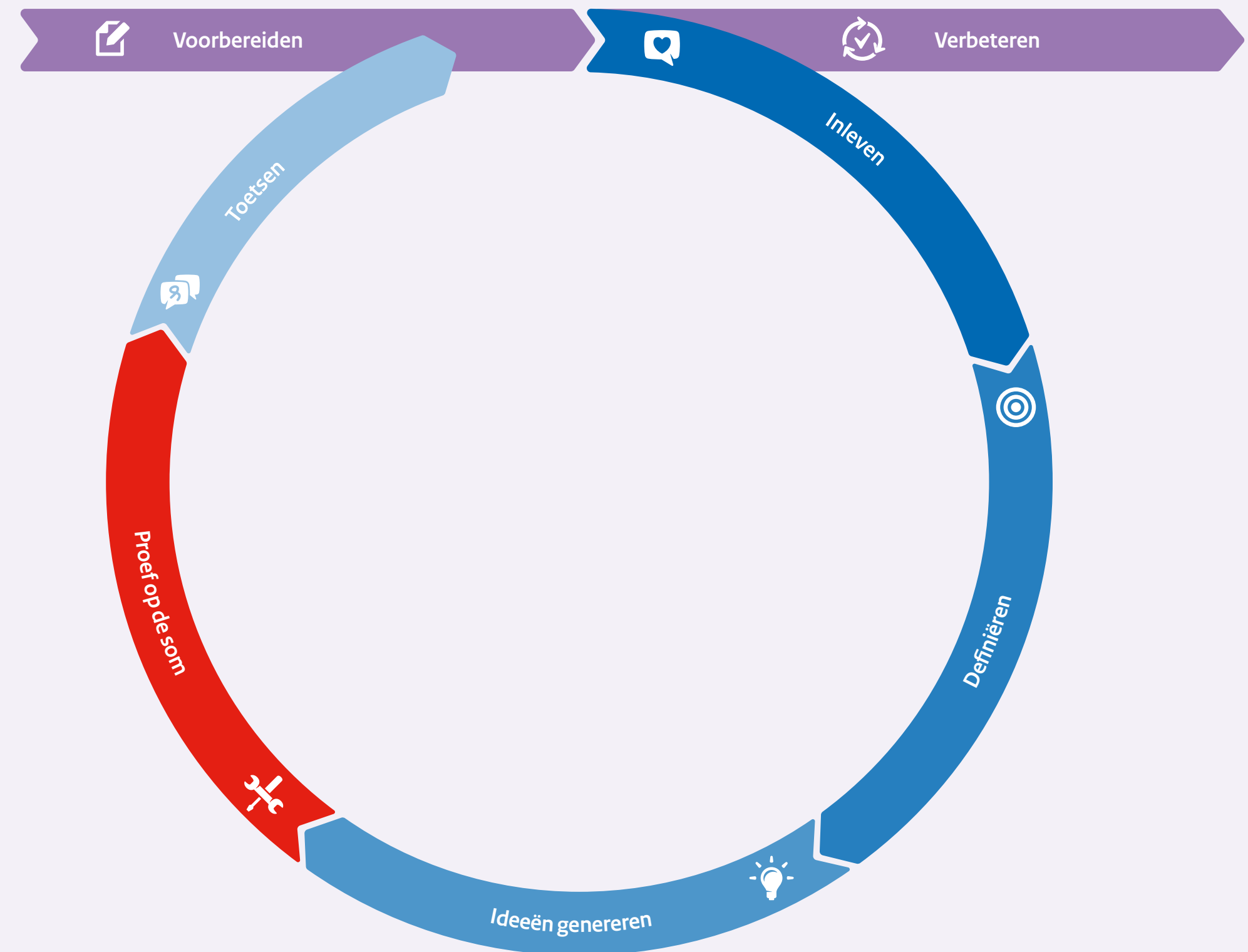
Onderzoek ook wat randvoorwaarden voor succes zijn. Feedback is hierbij essentieel om het concept te verbeteren.

Wat betekent dit voor jou?

Je krijgt de kans om een (eerste) versie van het concept te ontwikkelen. Dit zorgt ervoor dat je vroegtijdig de werkbaarheid test.

Vragen om jezelf te stellen:

- Wat werkt goed en wat kan beter?
- Wat is nog nodig om het concept in praktijk te brengen?



Fase 5: Toetsen

Om feedback op te halen

En te achterhalen of je oplossing aansluit bij de behoeften van je doelgroep

Fase 5: Toets voortdurend - Blijf samenwerken met je doelgroep(en)

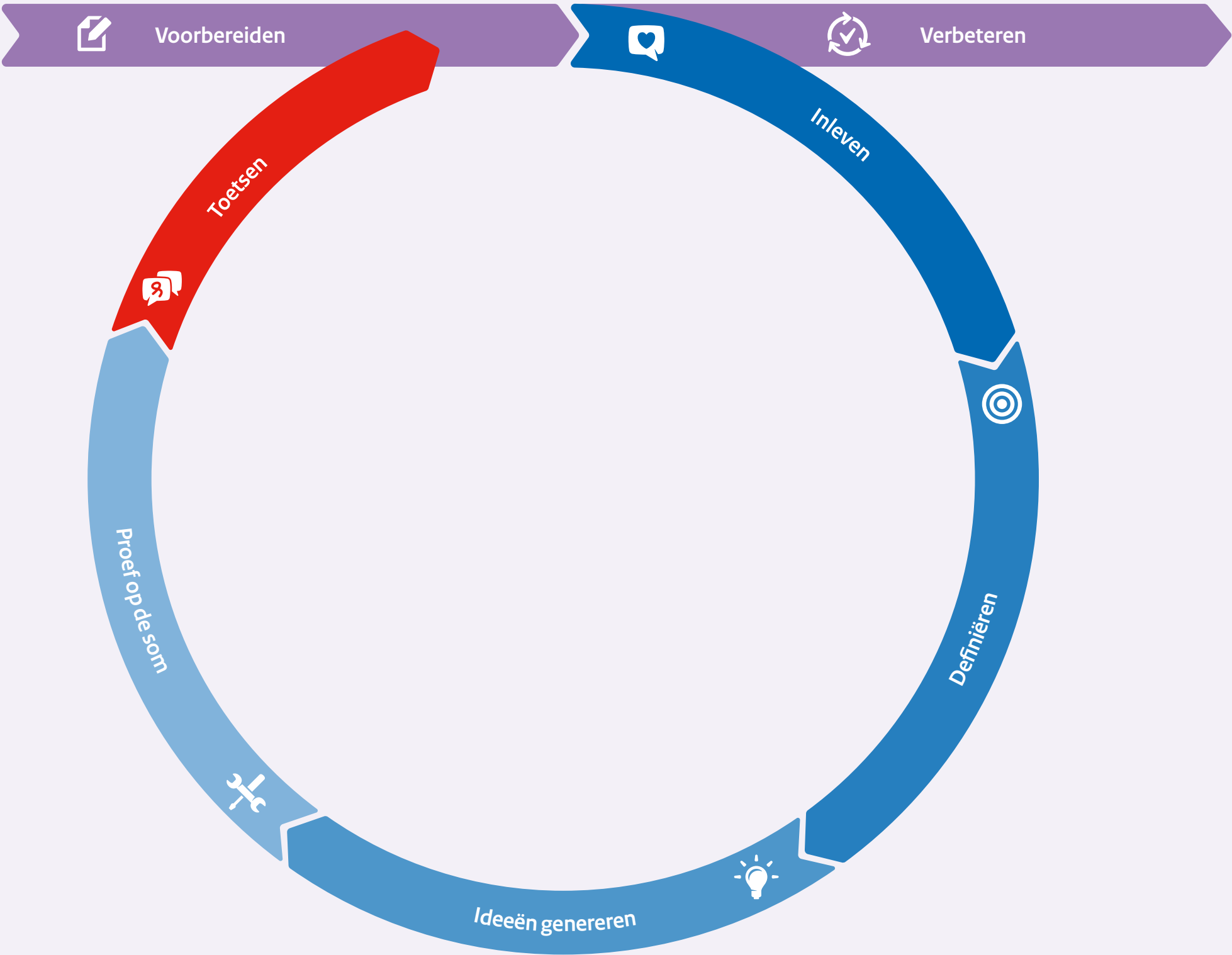
Monitor dat proces en stel het bij waar nodig. Doe dit samen met je doelgroep(en), zodat de oplossing blijft aansluiten.

Wat betekent dit voor jou?

Je probeert de oplossing uit met de doelgroep(en) en verzamelt feedback. Je blijft betrokken en ziet/ervaart de verbetering, wat tevredenheid en mogelijk zelfs blijheid over wat het resultaat teweegbrengt.

Vragen om jezelf te stellen:

- In hoeverre voldoet het concept aan de behoeften van jouw doelgroep?
- Wat neem jij mee naar de volgende verbeterslag/iteratie?



Verbeteren

Trek conclusies op basis van het doorlopen proces, en bepaal het vervolg

Na het doorlopen van de vijf stappen van de ontwerpende aanpak is het tijd om te verbeteren. Je begint met het analyseren van de betrokken rollen en de samenhang tussen de mensen die bij het vraagstuk betrokken zijn. Vervolgens kijk je kritisch naar de knelpunten en mogelijke obstakels die tijdens het proces naar voren zijn gekomen.

Door deze inzichten te combineren, kun je gerichte verbeteringen aanbrengen in zowel de samenwerking als de aanpak van het vraagstuk. Het is belangrijk om regelmatig te reflecteren op het proces en de resultaten, zodat je continu kunt bijsturen en optimaliseren.

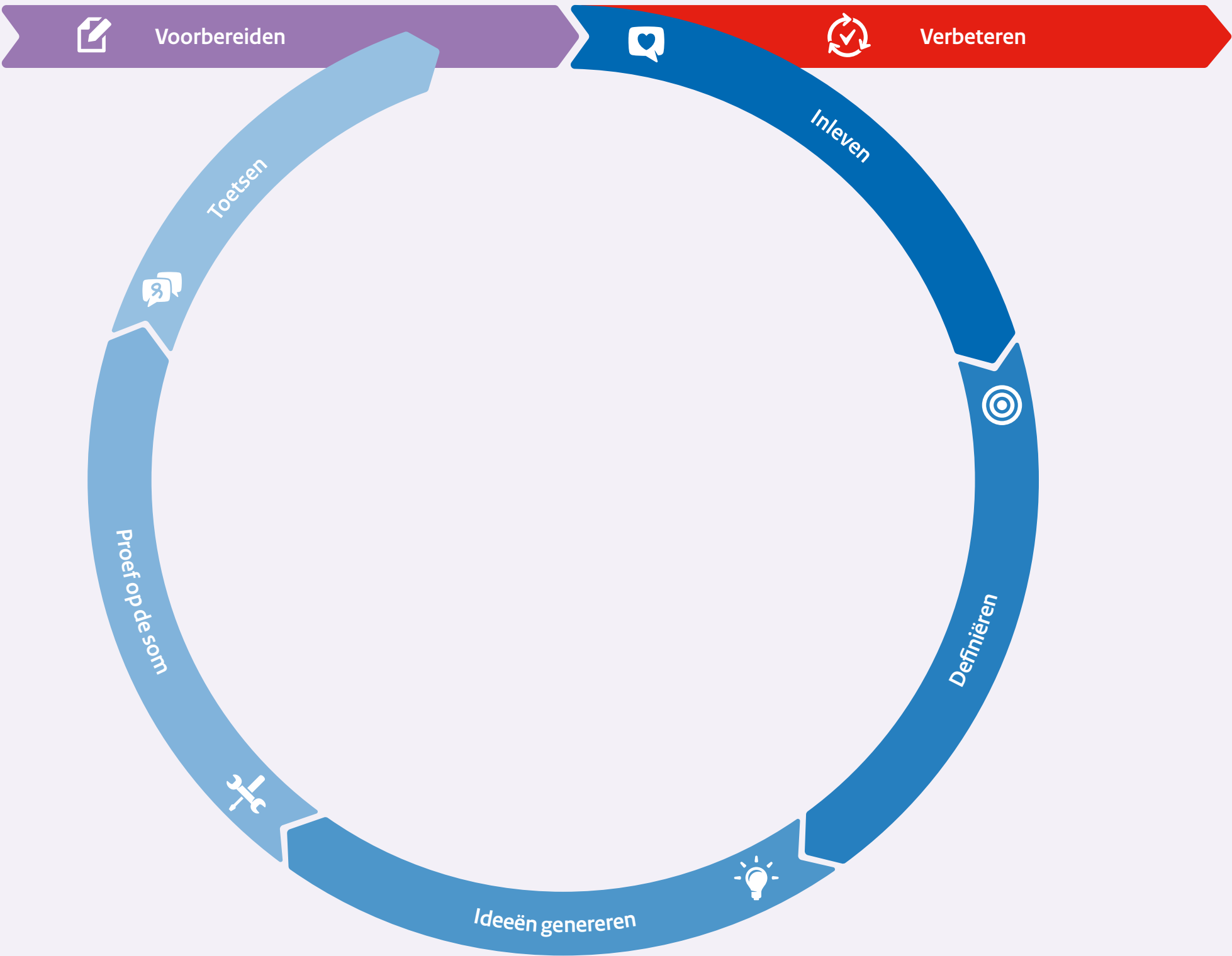
Tips om verder te verbeteren:

- Blijf in gesprek met alle betrokkenen om nieuwe inzichten en feedback op te halen.
- Evalueer periodiek de voortgang en stel doelen bij waar nodig.
- Experimenteer met kleine aanpassingen en meet het effect voordat je grotere veranderingen doorvoert.

Door deze punten helder te krijgen, houd je het proces, de samenwerking en het resultaat scherp.

Vragen om te stellen:

- Hoe ervaar je het proces tot nu toe?
- Ben je onverwachte uitdagingen tegenkomen?
- Zie je een stip aan de horizon en voelt het als een gezamenlijke inspanning?
- Wat zijn de volgende stappen?



Overzicht trajecten

In dit overzicht zijn de belangrijkste trajecten opgenomen, die team ‘I in het hart’ heeft uitgevoerd

De in deze lijst genoemde trajecten hebben dezelfde leidende principes: de mens centraal stellen vanuit empathie, werken in co-creatie en participatie, iteratief en experimenteel, tastbaar maken en testen in de context, interdisciplinair samenwerken, flexibiliteit en aanpassingsvermogen, en vinden van balans tussen flexibiliteit en zekerheid

1 Sponsoren vanuit de CIO-raad

Samen met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) de belangrijkste problemen en wensen benoemen en vanuit een ontwerpende mindset (aanpak), hierin keuzes maken en vervolgstappen faciliteren. Binnen het onderwerp eigenaarschap heeft ‘I in het hart’ DJI begeleid in de voorbereiding van gesprekken met directeuren van afdelingen en divisies over het écht werkend krijgen (implementeren) van eigenaarschap zoals dit is uitgewerkt.

2 Interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’

De interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’ heeft als doel, vroegtijdig het belang en de toegevoegde waarde van I onder de aandacht van beleidsmedewerkers te krijgen. Vanuit de samenwerking met ‘I in het hart’ leidde dit tot een vorm die aansluit bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

3 Beleidskalender: ‘Wat komt er op ons af?’

Het onderwerp beleidskalender komt terug in veel interviews. Tijdens gesprekken hierover binnen JenV blijkt dat er verschillende initiatieven lopen en de meningen over nut en noodzaak van betrokkenen verdeeld zijn. ‘I in het hart’ heeft drie van deze initiatieven - portfoliomanagement, implementatiekalender digitalisering en de slimme wetgevingsmonitor - met elkaar verbonden. Hierdoor worden

kennis en ervaring vanuit de eigen trajecten uitgewisseld, wordt een gezamenlijke use case gekozen en uitgewerkt als proef op de som.

3a Slimme wetgevingsmonitor

Eén van de onderwerpen binnen het ‘Wat komt er op ons af?’-traject is de Slimme Wetgevingsmonitor. ‘I in het hart’ is gevraagd te begeleiden bij het uitvoeren van een doelgroepanalyse. Dat kreeg invulling door interviews af te nemen, een journey map te maken en tools als het User Centered Design Canvas (UCDC) en het Value Proposition Canvas te helpen toepassen. Door de verhalen van de bevraagde collega’s werd duidelijk hoe belangrijk het is dat samen mét hen oplossingen worden ontwikkeld.

4 Expertiseteam Beleidskompas

‘I in het hart’ vertegenwoordigt tijdelijk de rol van informatievoorziening-expertise vanuit de directie Informatievoorziening & Inkoop (DI&I) binnen het expertiseteam Beleidskompas. In sessies worden beleidsdiscussies in een vroeg stadium voorgelegd aan verschillende expertises, die mogelijk een rol gaan spelen in de beleidsontwikkeling. Zo is bijvoorbeeld verbinding gelegd met het JenV Datalab en de casus Handhaving door gemeenten. ‘I in het hart’ faciliteert vervolgens verschillende sessies tussen beleid en het Datalab, om met elkaar de vraagstelling verduidelijkt te krijgen.



5 CDO Office

5a Meerjarenagenda CDO-raad

De CDO-raad JenV heeft een ambitieuze meerjarenagenda met daarin een belangrijke veranderopgave.

‘I in het hart’ faciliteert het CDO Office in het maken van keuzes, waar te beginnen en het komen tot een passende aanpak voor gemaakte keuzes.

5b Onderzoeksvoorstel implementatie Wendbare wetsuitvoering

Binnen de werkgroep Wendbare wetsuitvoering heeft de werkgroep ‘Wendbare wetsanalyse’ de wens te komen tot een onderzoeksvoorstel naar wat nodig is in cultuur, gedrag en leiderschap (soft skills), en in proces en besturing (governance) om de benodigde verandering bij organisatie en mensen te kunnen realiseren en consolideren. In samenwerking met ‘I in het hart’ is gekozen voor grounded theory benadering. Daarbij wordt op basis van dialoogsessies en interviews data verzameld om een passende theorie te ontwikkelen.

5c JenV-community Wendbare wetsuitvoering

De werkgroep Wendbare wetsuitvoering wil een community creëren van deelnemers aan projecten. ‘I in het hart’ faciliteert de werkgroep vanuit de ontwerpende aanpak in het concretiseren van wat een community is, het prioriteren van onderwerpen daarbinnen en het nader uitwerken van geprioriteerde stappen.

6 Besturing vanuit risicobereidheid voor Informatiebeveiliging, Privacy en AI-act

Een interdepartementale werkgroep waarin I-experts op het gebied van informatievoorziening zich buigen over de vraag hoe het belang van risicogebaseerd denken en werken onder de aandacht te brengen bij bestuurders. Risicogebaseerd werken maakt het mogelijk om expertise gericht in te zetten, daar waar het echt nodig is. ‘I in het hart’ faciliteert deze werkgroep vanuit de ontwerpende aanpak.

7 Grote ICT-trajecten bij DGRR

Het CIO Office van het DG Rechtspleging en Rechtshandhaving (DGRR) wil een verschuiving van de auditbenadering met CIO-oordelen naar een meer faciliterende en adviserende rol voor de grote ICT-trajecten van DGRR. Het CIO Office wil uiteindelijk de verbinding kunnen maken

tussen de ‘rode draden’ uit de CIO-oordelen en de behoeften vanuit programmamanagement en opdrachtgevers. Hierin begeleidt ‘I in het hart’ sessies, naast de interviews en analyse met betrokken programmamanagers en opdrachtgevers.

8 Symposium AclCT

Tijdens een jaarlijks symposium biedt het Adviescollege ICT-toetsing (AclCT) de deelnemers onder meer kennis over hoe bestaande ICT-systemen optimaal zijn in te zetten voor beleid. ‘I in het hart’ is uitgenodigd om samen met de plaatsvervangend secretaris-directeur en een van de ICT-onderzoekers het podium te pakken en te vertellen over de waarde van het toepassen van een ontwerpende aanpak bij de werkgroep ‘I in het Beleidskompas’.



Traject 1: I in het Beleidskompas

“Toetsen van wat op voorhand nooit was bedacht”

Bij de directie CIO Rijk van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is vanuit het rijksbrede I-strategiethema ‘I in het hart’ in 2023 een interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’ opgericht. Een van de redenen hiervoor is dat I pas in § 4.6 wordt genoemd en daarmee het beleidskompas een zo vroeg mogelijke samenwerking met I onvoldoende ondersteunt.

Door informatievoorziening vanaf het begin bij het ontwikkelen van beleid mee te laten denken, wordt beleid uitvoerbaarder, innovatiever, beter onderbouwd en sneller te implementeren. Het voorkomt problemen achteraf, verhoogt de kwaliteit van beleid en zorgt voor een betere aansluiting op digitale en maatschappelijke ontwikkelingen.

Als het JenV-team ‘I in het hart’ voor het eerst participeert in de werkgroep ‘I in het Beleidskompas’, ligt er een conceptnotitie klaar voor het CIO-beraad. Deze heeft twee onderwerpen: het verbeteren van de positionering van de I-component in het Beleidskompas en het vroegtijdig aanreiken van de relevante I-instrumenten in het Beleidskompas.

Na het begeleiden van een aantal sessies komt de werkgroep tot de conclusie dat een lijst met nog meer informatie over I beleidsmedewerkers niet gaat helpen bij het eerder meenemen van I in hun werk. Een alternatief wordt geboden door samen te werken aan de hand van de ontwerpende aanpak, geïnitieerd en begeleid door team ‘I in het hart’. Zo is samen met werkgroepleden gewerkt aan ‘I’ meer in

het Beleidskompas te laten passen in een vorm die past bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

Het voorbereiden van elke werksessie bestaat uit het zorgvuldig nadenken over [werkvormen](#) die in de sessies worden toegepast, zodat deze de voortgang, het omgaan met groepsdynamiek, maar ook de bewustwording ondersteunen.

Zoals we later zouden duiden: “het Beleidskompas is nu nog een bos waarin - vanuit I gezien - elke ontwikkelde tool of instrument moet worden geplant”. Wat een beleidsmedewerker werkelijk nodig heeft, is hulp die hem wegwijs maakt door het woud van I-bomen; en dat is geen checklist die je kunt afwerken. Het vraagt om een oplossing die je kunt inzetten om je weg te vinden door het bos.

Op het moment van afzwaaien van het team ‘I in het hart’, is de huidige ‘proef op de som’-fase nog onderweg. Om deze voortgang te laten houden, wordt gekeken naar een proef met een i-Ambassadeur. Een verbinder, die het speelveld van I kent en vanaf het begin vanuit I kan meedenken in een beleidstraject.

Door te vertrouwen op het proces van ontwerpende aanpak en de daarin gekozen werkvormen én begeleiding door team ‘I in het hart’, wordt in samenwerking met het Beleidskompas-implementatieteam vanuit PPAC een oplossing in de praktijk getoetst die op voorhand nooit was bedacht.



Testimonial Erik Jonker



“Het gevoel dat je met elkaar aan het werk bent, in plaats van dat je alleen met elkaar overlegt”

Erik Jonker, ICT-onderzoeker bij het Adviescollege ICT-toetsing (AcICT), is sinds september 2024 aangesloten bij de interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’. Dit collectief werkt met een innovatieve aanpak en samen met betrokkenen aan ‘I’ meer in het Beleidskompas te laten passen in een vorm die aansluit bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

“Na enige gewenning en het overwinnen van wat weerstand bij mezelf vond ik het een erg prettige manier om aan een vraagstuk te werken. Wat me het meest is bijgebleven is het feit dat alle deelnemers actief zijn in de sessie, door op het Miro-bord tegelijk hun input te leveren en die vervolgens weer met elkaar te structureren, aggregeren en categoriseren.

Wat mij daarnaast blijft zijn de technieken en werkvormen die de facilitators gebruikten. Die inhoudelijke ontwerpaanpak is belangrijk en maakt de sessies effectief. Verder maakt de inzet van het digitale middel (Miro-bord) dat iedereen aan het woord komt, dat alles direct is

vastgelegd en je ook later heel makkelijk kunt terugkijken wat er is gedaan en besproken. Als feedback vraag ik mij af of je op een bepaald moment niet weer zou moeten terugschakelen naar een traditionele werkvorm, zoals het produceren van een notitie of iets dergelijks, waarbij je gebruik maakt van alle input die is verzameld.

Wat op mij impact maakt, is het gevoel dat je met elkaar aan het werk bent in plaats van dat je alleen met elkaar overlegt. Aan anderen vertel ik dat het voor bepaalde vraagstukken een veel effectievere en efficiëntere manier van samenwerken is dan de traditionele manier. Het digitaal samenwerken op een Miro-bord heeft ook veel voordelen.”

Testimonial Lynda la Paine



“De ontwerpende aanpak had meerwaarde vanwege de multidisciplinaire benadering”

Lynda la Paine, beleidsmedewerker bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is sinds juni 2024 aangesloten bij de interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’. Deze werkgroep werkt met een innovatieve aanpak samen met betrokkenen aan ‘I’ meer in het Beleidskompas te laten passen in een vorm die aansluit bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

“Werken vanuit een ontwerpende aanpak heb ik als heel positief ervaren. Zowel vanwege de procesbegeleiding alsook de andere manier om met problemen, uitdagingen en oplossingen aan de slag te gaan. Voor mij was de motivatie om mee te doen aan de werkgroep het vergroten van de bekendheid van I. Ik denk dat I bij steeds meer beleid en wetgeving een rol speelt en dat het belangrijk is om zo vroeg mogelijk in een beleidsproces rekening te houden met het veelomvattende I.

Wanneer ik het met anderen over dit traject en deze aanpak heb, vertel ik dat wij op een andere manier dan alleen praten gekeken hebben naar het probleem/de uitdaging, dat wij door middel van allerlei werkvormen gekeken hebben wat de beste aanpak zou zijn en dat wij niet direct van probleem naar oplossing zijn gegaan.

Wat me het meest is bijgebleven zijn de verschillende werkvormen, waardoor ieders creativiteit geprikkeld werd. Bijvoorbeeld het houden van een elevator pitch. Het werken met een Miro-bord vond ik ook heel fijn, omdat het handiger is dan werken met de bekende geeltjes en een goed gevisualiseerd overzicht geeft van wat er allemaal gedaan is.

Ik vond dat - naast de procesbegeleiding, het Miro-bord en de werkvormen - de ontwerpende aanpak een meerwaarde had vanwege de multidisciplinaire samenwerking. Het delen van verschillende invalshoeken vond ik waardevol, maar ook het elkaar leren kennen, delen van ervaringen en leren van elkaar. De impact die het op mij heeft, is dat ik het Miro-bord vaker ben gaan gebruiken en ben gaan werken volgens de fasen van de ontwerpende aanpak.”

Lynda heeft collega's enthousiast gemaakt voor deze aanpak, wat leidde tot een nieuwe werkgroep. In deze werkgroep wordt het vraagstuk ‘Hoe we het belang van risicomanagement bij bestuurders en managers ‘tussen de oren kunnen krijgen’ voor het goed kunnen neerzetten van Informatiebeveiliging, Privacy en AI-act’ ontwerpend opgepakt.

Testimonial Tiemen de Graaff



“Het herinnert mij eraan dat het soms kan helpen wat meer outside the box te denken en dat je de kracht van een groepsdynamiek niet mag onderschatten”

Tiemen de Graaff, senior beleidsmedewerker bij de directie CIO Rijk en dossierhouder voor het rijksbrede i-Strategiethema ‘I in het hart’ is sinds oktober 2023 als voorzitter aangesloten bij de interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’.

Deze werkgroep werkt met een innovatieve aanpak samen met betrokkenen aan ‘I’ meer in het Beleidskompas te laten passen in een vorm die aansluit bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

“Werken vanuit een ontwerpende aanpak vond ik verfrissend. In Den Haag zijn we gewend om snel dingen er doorheen te werken, zonder van tevoren een goed beeld te hebben of iets gaat werken. Deze aanpak dwingt je ertoe om wat vaker stil te staan bij eenzelfde punt en het vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Ook de werkvormen waren een leuke afwisseling ten opzichte van andere manieren waarop ik heb gewerkt. Voor een gedragsverandering, waar het hier over gaat, is dat heel handig. Als dossierhouder voor het rijksbrede thema ‘I in het hart’ is het dichterbij brengen van I en beleidsmakers een van de kerntaken van mijn dossier. Met deze werkgroep hoopte en hoop ik hiervoor goede ideeën te verzinnen en daadwerkelijk iets in gang te zetten.

De impact die het op mij heeft, is dat het me eraan herinnert dat het soms kan helpen wat meer outside the box te denken en dat de kracht van een groepsdynamiek niet onderschat mag worden. Wel blijkt het lastig om het traject of de methode uit te leggen aan anderen, mede doordat soms de concreetheid van het doel tijdelijk wat verder uit beeld lijkt te zijn. Vooral toen de groep de keuze maakte af te stappen van een concrete aanpassing in- of toevoeging aan het Beleidskompas. Het leek daardoor minder aan te sluiten op het primaire idee van een oplossing in het Beleidskompas.

Aan anderen vertel ik dat het een mooi traject was en een goede aanpak om verschillende oplossingen boven tafel te krijgen. Voor een zoektocht naar een outside the box oplossing zou ik het absoluut mensen aanbevelen. Wel zou ik aanraden wat intensievere sessies te doen die kort op elkaar volgen, en het niet zo ver uit te spreiden als wij helaas moesten doen door een gebrek aan tijd en prioriteit.”

Testimonial Coen Bernoster



“Deze aanpak kan helpen om met een groep stapje voor stapje aan oplossingen te bouwen”

Coen Bernoster, coördinator Beleidskompas bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is sinds oktober 2024 aangesloten bij de interdepartementale werkgroep ‘I in het Beleidskompas’. Deze werkgroep werkt met een innovatieve aanpak samen met betrokkenen aan ‘I’ meer in het Beleidskompas te laten passen in een vorm die aansluit bij de behoefte van de gebruikers van het Beleidskompas.

“Werken vanuit een ontwerpende aanpak ervaar ik als actief en samen. Het is echt met elkaar stapje voor stapje bouwen. Het zijn weliswaar kleine stappen, maar je bouwt wel elke keer een stukje verder op het eerdere werk. Bovendien vind ik het heel prettig dat al het eerdere werk ook steeds zichtbaar blijft. Ik help nu graag mee om I beter in het Beleidskompas te laten aansluiten. Enerzijds omdat het belangrijk is dat I een beter onderdeel wordt van het kompas, anderzijds leer ik zelf ook van de gesprekken en analyses bij I voor de verdere implementatie van het Beleidskompas zelf.

Wat mij het meest is bijgebleven, is de kleine maar gestage voortgang die deze aanpak heeft. Je blijft steeds iets bij of verder bouwen. Aan anderen vertel ik vooral dat deze aanpak kan helpen om met een groep stapje voor stapje aan oplossingen voor een probleem te bouwen.”

Traject 2: Meerjarenagenda CDO-raad

“Komen tot een passende aanpak voor de implementatie van de ambitieuze meerjarenagenda, met daarin een belangrijke veranderopgave”

De CDO-raad JenV heeft een ambitieuze meerjarenagenda met daarin een belangrijke veranderopgave. I in het hart faciliteert het CDO Office in het maken van keuzes waar te beginnen en in het komen tot een passende aanpak voor gemaakte keuzes.

De hoge ambitie en de gevoelde noodzaak tot verandering zijn overweldigend voor het CDO Office, dat ondertussen al veel stappen zet. In de *Inleven*-fase van de ontwerpende aanpak brengt het team in kaart wat er moet gebeuren en wordt bepaald waar te beginnen. Door expliciet aandacht te besteden aan de niet-instrumentele kant van veranderen, ontstaat er meer acceptatie voor het feit dat verandering tijd kost - en daarmee ook meer rust in het proces.

Onderzoeksvoorstel implementatie Wendbare wetsuitvoering

De werkgroep Wendbare wetsanalyse wil komen tot een onderzoeksvoorstel naar wat nodig is in cultuur, gedrag en leiderschap (soft skills) en in proces en besturing (governance) om de benodigde verandering bij organisatie en mensen te kunnen realiseren en consolideren.

Een dialoogsessie met medewerkers die praktijkervaring hebben met de wetsanalyse of een vergelijkbare methodiek vormt de eerste stap om inzicht te krijgen in waar JenV staat in de implementatie van deze aanpak. Aan de hand van de uitkomsten van de sessie worden

individuele interviews ingepland. De open houding die in de *Inleven*-fase van de ontwerpende aanpak van I in het hart wordt gehanteerd, sluit aan bij de principes van *grounded methode theory*.

De *grounded methode theory* is een benadering waarbij theorie over een methodiek wordt opgebouwd op basis van praktijkervaringen, in plaats van vooraf theoretisch geconstrueerd. Het resultaat is een theorie die niet alleen beschrijvend is, maar ook richtinggevend kan zijn voor verdere implementatie en doorontwikkeling.

JenV-community wendbare wetsuitvoering

De werkgroep Wendbare wetsuitvoering van het CDO Office heeft de wens een community creëren van deelnemers aan projecten. ‘I in het hart’ faciliteert de werkgroep vanuit de ontwerpende aanpak in het concretiseren van wat een community is, het prioriteren van onderwerpen daarbinnen en het nader uitwerken van geprioriteerde stappen.

De vakgroep koos ervoor, gezamenlijk te verkennen hoe de route van juridische regels naar implementeerbare regels vereenvoudigd kan worden. In meerdere sessies met de vakgroep en in kleinere werkgroepjes zijn twee [journey maps](#) uitgewerkt. Deze visualiseren de fasering, acties, afhankelijkheden, doorlooptijd en emoties binnen het proces.



Traject 3: Wat komt er op ons af?

“Hoe kunnen JenV-organisaties effectief inspelen op nieuwe wetgeving en beleidsontwikkelingen die vanuit Brussel en Den Haag op ons afkomen”

Door verschillende collega's wordt hard gewerkt aan de terugkerende uitdaging 'Hoe kunnen JenV-organisaties effectief inspelen op nieuwe wetgeving en beleidsontwikkelingen die vanuit Brussel en Den Haag op ons afkomen'. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de wet- en beleidsdruk groter is dan de beschikbare capaciteit om deze in te voeren. Om ons hiertegen te kunnen wapenen, is behoefte aan meer overzicht en inzicht voor een tijdig en effectief handelingsperspectief.

Om dubbel werk te voorkomen en samenwerking te stimuleren, is eerst in kaart gebracht, welke initiatieven er al plaatsvonden en waar deze zich op richtten. Dat waren onder andere de Implementatiekalender Digitalisering (IKD), de slimme Wetgevingsmonitor van i-Strategiethema 'Mensgerichte dienstverlening' en Portfoliomanagement van DGRR.

Met deze initiatieven werd vervolgens een lunchbijeenkomst georganiseerd, waarbij ook anderen die zich met dit vraagstuk bezighouden waren uitgenodigd. In de sessie werd niet alleen ingegaan op de uitwerking (zoals demo's), maar ook expliciet naar de doelen, doelgroepen, gebruikte tools en de scope van de initiatieven gekeken. Zo ontstond een beeld van de mate waarin de verschillende opties elkaar overlappen en aanvullen.

Vervolgens is regelmatig een ronde langs de drie initiatieven - de IKD, de Wetgevingsmonitor en het Portfoliomanagement - gemaakt om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen. Bij de Wetgevingsmonitor was de betrokkenheid intensiever.

'I in het hart' begeleidde bij het uitvoeren van een doelgroepanalyse door doelgroepinterviews af te nemen, een [journey map](#) te maken en tools als het [User Centered Design Canvas \(UCDC\)](#) en het [Value Proposition Canvas](#) in te vullen.

Onlangs werden de drie initiatieven in een sessie weer bij elkaar gebracht, met als resultaat dat er gezamenlijk een use case wordt bepaald en uitgewerkt. Zo wordt in de praktijk ervaren waar de initiatieven elkaar aanvullen, hoe de samenwerking zou kunnen verlopen en op welke manier dit zo effectief mogelijk kan bijdragen aan het inspelen op nieuwe wet- en beleidsontwikkelingen.



Testimonial Gavin Simmons



“Juist door de verhalen van collega’s werd mij duidelijk hoe belangrijk het is dat we samen met hen oplossingen ontwerpen”

Gavin Simmons, adviseur bij i-Strategiethema ‘Mensgerichte dienstverlening’, is sinds oktober 2024 aangesloten bij de werkgroep ‘Wat komt er op ons af?’. Deze werkgroep zoekt de verbinding in de opgave hoe JenV-organisaties tijdig en effectief kunnen inspelen op nieuwe wetgeving en beleidsontwikkelingen vanuit Brussel en Den Haag.

“Als ik nadenk over het traject en de aanpak, denk ik aan hoe waardevol het was om bewust niet meteen in oplossingen te denken. Mijn reflex kan zijn om vrij snel in technische oplossingen te denken en dat ook zo te formuleren in de bevindingen uit gesprekken met potentiële afnemers. ‘Afnemers’ in plaats van collega’s, burgers, mensen. De aanpak van het ‘I in het hart’ hielp mij die reflex te doorbreken. Door hun manier van werken kwamen er betere en nieuwe inzichten naar boven. We brachten behoeftes en problemen in kaart en werden meegenomen in de perspectieven van beleidsmakers en uitvoerders. Juist doordat we het probleem leerden kennen vanuit die verschillende perspectieven, konden we er meerdere lagen in zien. Naast alleen het technisch ‘signaleren’ van wetgeving, kregen we bijvoorbeeld ook inzicht in het samenwerken en vertrouwen in de oplossing.

Mijn motivatie in mijn werk in het algemeen en ook in dit project in het bijzonder, komt voornamelijk voort uit het willen helpen van mensen met hun problemen. Dit project raakt technisch gezien iedereen en met

de aanpak van ‘I in het hart’ merk je dat. Niet alleen pas aan het einde van het traject, maar ook tijdens het ontwikkelen van de mogelijke oplossingen. Wet- en regelgeving verandert continu en voor organisaties is het steeds lastiger om daar op tijd op in te spelen. Laat staan dat medewerkers of burgers altijd snappen wat er precies verandert en wat dat voor hen betekent. Het project gaat over overzicht creëren, over tijdig kunnen handelen en over samenwerking tussen beleid, uitvoering en technologie. Als we dat goed doen, maken we het werk van mensen niet alleen makkelijker, maar verbeteren we ook hoe de overheid als geheel functioneert. En dat raakt uiteindelijk iedereen.

Wat mij het meeste is bijgebleven zijn de gesprekken met mensen die hier dagelijks mee te maken hebben en hun uiterste best doen om grip te krijgen op wat er op hen af komt. Die beleidsmedewerkers, uitvoerders en strategen weten heel goed waar het wringt en hoezeer het aan het begin van een traject kan helpen om signalen te geven. Om ervoor te zorgen dat organisaties en burgers bij invoering van wetgeving er niet de dupe van worden. Juist door de verhalen van collega’s werd voor mij duidelijk hoe belangrijk het is dat we samen met hen oplossingen ontwerpen. Ik kijk nu met andere ogen naar hoe beleid tot stand komt en vooral naar de gaten die kunnen ontstaan tussen de (goede) bedoeling en de praktijk.”



Methoden en interventies

1	A/B Testing	21	LEAN
2	Brainstorming	22	Lean Six Sigma
3	Brown Paper methode	23	LEGO Serious Play
4	Business model canvas	24	Mindmapping
5	BPM Procesflow	25	PBGL
6	Business Service Blueprint	26	Persona Development
7	CMD Methods Pack	27	Polarity Mapping
8	Co-Creatie Workshops	28	Proces Canvas
9	Customer Journey Mapping	29	Prototyping
10	Cultural Probes	30	Rapid Prototyping
11	Deep Democracy	31	Scenario Planning
12	Design Thinking / Ontwerpende aanpak	32	Stakeholder Mapping
13	Design Sprint	33	Storytelling
14	Double Diamond	34	SWOT analyse
15	Draaiboek template	35	Systeemdenken
16	Empathy mapping	36	Systemische interventies
17	Etnografisch onderzoek	37	Usability Testing
18	Experience map	38	User Centered Design Canvas
19	Gamification	39	Value Proposition Canvas
20	Interview template		





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Customer Journey Mapping

Een [customer journey map](#) is een visualisatie van het proces dat een gebruiker of klant doorloopt om een doel te bereiken. Het geeft inzicht in de ervaringen die een klant of medewerker heeft tijdens interacties met een organisatie. Het helpt bij het identificeren van pijnpunten en kansen voor verbetering in het proces.





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Design Thinking / Ontwerpende aanpak

Het doel van Design Thinking in organisatieverandering is het creëren van innovatieve oplossingen voor complexe problemen, door empathie en creativiteit centraal te stellen. Het plaatst de behoeften van gebruikers en stakeholders voorop, wat leidt tot meer effectieve en breder gedragen veranderingen.





Methoden en interventies

1	A/B Testing	21	LEAN
2	Brainstorming	22	Lean Six Sigma
3	Brown Paper methode	23	LEGO Serious Play
4	Business model canvas	24	Mindmapping
5	BPM Procesflow	25	PBGL
6	Business Service Blueprint	26	Persona Development
7	CMD Methods Pack	27	Polarity Mapping
8	Co-Creatie Workshops	28	Proces Canvas
9	Customer Journey Mapping	29	Prototyping
10	Cultural Probes	30	Rapid Prototyping
11	Deep Democracy	31	Scenario Planning
12	Design Thinking / Ontwerpende aanpak	32	Stakeholder Mapping
13	Design Sprint	33	Storytelling
14	Double Diamond	34	SWOT analyse
15	Draaiboek template	35	Systeemdenken
16	Empathy mapping	36	Systemische interventies
17	Etnografisch onderzoek	37	Usability Testing
18	Experience map	38	User Centered Design Canvas
19	Gamification	39	Value Proposition Canvas
20	Interview template		

LEGO Serious Play

Lego Serious Play maakt gebruik van LEGO-stenen om creatief denken en communicatie te verbeteren. Deelnemers bouwen driedimensionale modellen van ideeën, problemen of uitdagingen. Daarna vertellen ze elkaar hierover aan de hand van het model en de metaforen die daarin voorkomen.





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Persona Development

Persona Development is het creëren van fictieve, maar realistische representaties van de belangrijkste gebruikersgroepen. Het helpt teams zich te richten op de behoeften van specifieke gebruikerstypen.





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

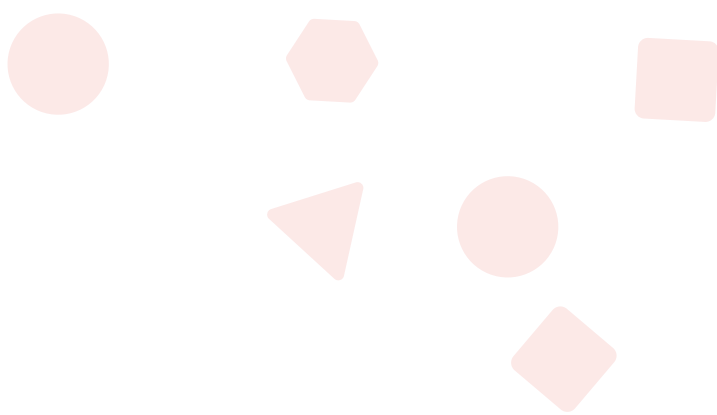
User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Prototyping

Prototyping is het creëren van een voorlopige versie van een product of dienst, om het concept te testen en feedback te verzamelen. Het kan variëren van eenvoudige papieren schetsen of functionele digitale modellen.





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Storytelling

Storytelling is een techniek waarbij verhalen worden gebruikt om ideeën, concepten of veranderingen te communiceren. Het helpt bij het creëren van emotionele betrokkenheid en het overbrengen van complexe informatie op een toegankelijke manier.





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

User Centered Design Canvas (UCDC)

Een veelomvattende analyse van de gebruiker en de business doelen. Meer info en een download van het canvas op [The Rectangles](#).





Methoden en interventies

- 1

A/B Testing
- 2

Brainstorming
- 3

Brown Paper methode
- 4

Business model canvas
- 5

BPM Procesflow
- 6

Business Service Blueprint
- 7

CMD Methods Pack
- 8

Co-Creatie Workshops
- 9

Customer Journey Mapping
- 10

Cultural Probes
- 11

Deep Democracy
- 12

Design Thinking / Ontwerpende aanpak
- 13

Design Sprint
- 14

Double Diamond
- 15

Draaiboek template
- 16

Empathy mapping
- 17

Etnografisch onderzoek
- 18

Experience map
- 19

Gamification
- 20

Interview template
- 21

LEAN
- 22

Lean Six Sigma
- 23

LEGO Serious Play
- 24

Mindmapping
- 25

PBGL
- 26

Persona Development
- 27

Polarity Mapping
- 28

Proces Canvas
- 29

Prototyping
- 30

Rapid Prototyping
- 31

Scenario Planning
- 32

Stakeholder Mapping
- 33

Storytelling
- 34

SWOT analyse
- 35

Systeemdenken
- 36

Systemische interventies
- 37

Usability Testing
- 38

User Centered Design Canvas
- 39

Value Proposition Canvas

Value Proposition Canvas

Het [Value Proposition Canvas](#) is een tool om de waarde die een product of dienst levert aan klanten, te visualiseren en te analyseren. Het helpt bij het afstemmen van wat de organisatie aanbiedt op de werkelijke behoeften van de klant.



Meer informatie

Directie Informatievoorziening & Inkoop (DI&I)
Postbus 20301, 2500 EH Den Haag

i-strategie@minjenv.nl

Den Haag | 19 juni 2025

