

Appendices

Interview guides

A

GiGAMapping session set-up

B

GiGAMap elements + Complete map

C

Interviews.

A

Interview guide (Beleid ontwikkelen)

In dit interview wil ik met je gaan kijken naar het huidige proces van beleid maken. We gaan een tijdlijn opstellen van een beleidsstuk wat recent is geformuleerd en kijken naar de verschillende actoren, interacties en rollen die hier spelen.

Introductie vragen

1. Wil je jezelf even voorstellen? Wat is je functie?

Ik wil eerst met je kijken naar het proces in grote lijnen en jouw eigen rol. Daarna gaan we verder inzoomen op andere actoren en hun verbinding aan het proces.

2. In grote lijnen, hoe ziet het proces van beleid maken er normaliter uit?
 - a. Kan je dit uitschetsen?
3. Wat is jouw rol in deze verschillende fases?
4. Welke partijen worden hier bij betrokken?
 - a. Op welk moment/welke momenten gebeurt dit?
5. Welke relatie hebben deze partijen tot het proces?
 - a. Welke mate van betrokkenheid hebben ze?

Afsluiten

6. Heb jij nog aanvullingen op wat we hebben uitgetekend? Zijn we nog dingen vergeten?

Interview guide (Beleid implementatie)

In dit interview wil ik met je gaan kijken naar het huidige proces van beleid maken. Allereerst wil ik mijn bevindingen tot nu toe met je delen en deze valideren. Daarna gaan we de tijdlijn aanvullen met het implementatieproces een beleidsstuk wat recent is geïmplementeerd is en kijken naar de verschillende actoren, interacties en rollen die hier spelen.

Introductie vragen

1. Wil je jezelf even voorstellen? Wat is je functie?

Ik wil eerst met je kijken naar het proces in grote lijnen en jouw eigen rol. Daarna gaan we verder inzoomen op andere actoren en hun verbinding aan het proces.

2. In grote lijnen, hoe ziet het proces van beleid maken er normaliter uit?
 - a. Kan je dit uitschetsen?
3. Wat is jouw rol in deze verschillende fases?
4. Welke partijen worden hier bij betrokken?
 - a. Op welk moment/welke momenten gebeurt dit?
5. Welke relatie hebben deze partijen tot het proces?
 - a. Welke mate van betrokkenheid hebben ze?
6. Wat vond jij hier (niet) goed gaan? Waarom?

Afsluiten

7. Heb jij nog aanvullingen op wat we hebben uitgetekend? Zijn we nog dingen vergeten?

GIGAMap session B

Here you will find the Session set-up of the GIGAMapping session done with stakeholders, as well as the materials used in the timeline exercise of the session.

B.01

Session set-up

tijd	duur	Activiteit	Toelichting	wie	materialen	notities
9:30	00:05	Inloop			koffie, thee, zoets, fruit	9:15 ophalen bij het restaurant
9:35	00:15	Namenrondje + huiswerkvraag	Geef een voorbeeld van succesvolle samenwerking in het ontwikkelen of uitrollen van nieuw beleid of manieren van werken	Loes uitvragen, Nina meeschrijven	Flipchart, markers	Meeschrijven op flipchart: succesfactoren
9:50	00:10	Introductie	Wie ben ik en waar gaat mijn project over?	Loes presentatie	slides	
Start Mappen						
10:00	00:20	Tijddlijn	In 2 groepen tijddlijn maken van de kaartjes, aanvullen indien nodig Hoe veel tijd zit er tussen bepaalde stappen? Zitten er stappen/fases in die meer dan 1x worden doorlopen?	Loes en Nina beiden bij 1 groep	Grote rol papier, markers in verschillende kleuren. processtappen op kaartjes	
10:20	00:15	Mappen	Eerst gezamenlijk, actoren en relaties uitvragen		Grote rol papier, markers in verschillende kleuren, stickers voor verschillende actoren	
10:20	00:15		Welke actoren zijn met elkaar verbonden?			Alleen "lijntjes" , nog geen kenmerken toevoegen
10:35	00:15	PAUZE	Energizer	Inzicht uit de pauze delen	Koffie, thee, water, snackje	
10:50	00:15		Wat voor soort verbindingen zijn dit?			Afhankelijkheid, macht, verantwoordelijkheid, geld etc.
11:05	00:15		Waar zitten er uitdagingen (frustraties) in de relaties? Op welke manier?			Uitvragen emoties van relaties
11:20	00:20	Ideeën	Opsplitsen in duo's om interventiepunten uit te werken: Canvas		Canvas, markers in verschillende kleuren	Hier ook mijn concepten ideeën invoegen
Afronding						
11:40	00:15	Terugpresenteren	Terugpresenteren van ideeën aan de hele groep			Korte pitches van 3 minuten + vragen
11:55	00:05	Afsluiten	Wat moet er zeker meegenomen worden na vandaag? Met welk gevoel ga je hier weg?	Loes uitvragen, Nina meeschrijven	Flipchart, markers	Uitpingen ala Fronteer?
12:00		Uitloop				

B.02

Process step cards for timeline exercise

Signaal behoefte voor nieuw/herziening beleidsstuk Van audit, herzienings-notificatie of feedback van collega's 	Onderzoek Beoordeling van de huidige situatie 	Aanbeveling: formulering opdracht Wat voor beleid is er nodig? Waarom hebben we dit nodig? 	Plan van aanpak voor implementatie Management maakt plan voor implementatie. Dit kan verschillen per afdeling 	Communicatie naar team Management communiceert hun plan naar hun respectievelijke teams 	Beleid wordt uitgezet op de werkvloer Teams gaan werken volgens het (nieuwe) beleid
Plan van aanpak Wat gaan we doen? Welke stappen moeten we zetten om tot dit nieuwe beleid te komen? 	Analyse van huidige beleidsdocumenten Wat is er al? Wat moeten we daar uithalen/ vervangen/toevoegen? 	Vormen van werkgroep Van wie hebben we inzichten nodig om dit beleid te kunnen maken? 	Check Wordt het beleid gebruikt? (Vaak ja/nee check) 		
Werkgroep sessie Inzichten verzamelen over het vraagstuk 	Voorstel schrijven BAK maakt een eerste concept versie van het beleidsdocument 	Middenkader feedback Voorstel wordt gepresenteerd en feedback wordt opgehaald bij relevante disciplines 			
Final voorstel Final voorstel wordt uitgewerkt en gepresenteerd aan MT voor go/no-go 	Publicatie & communicatie Document wordt gepubliceerd en medewerkers worden geïnformeerd 	Overdracht verantwoordelijkheid naar management Management wordt bewust gemaakt van beleid en hun verantwoordelijkheid in implementatie 			

GIGAMap

C

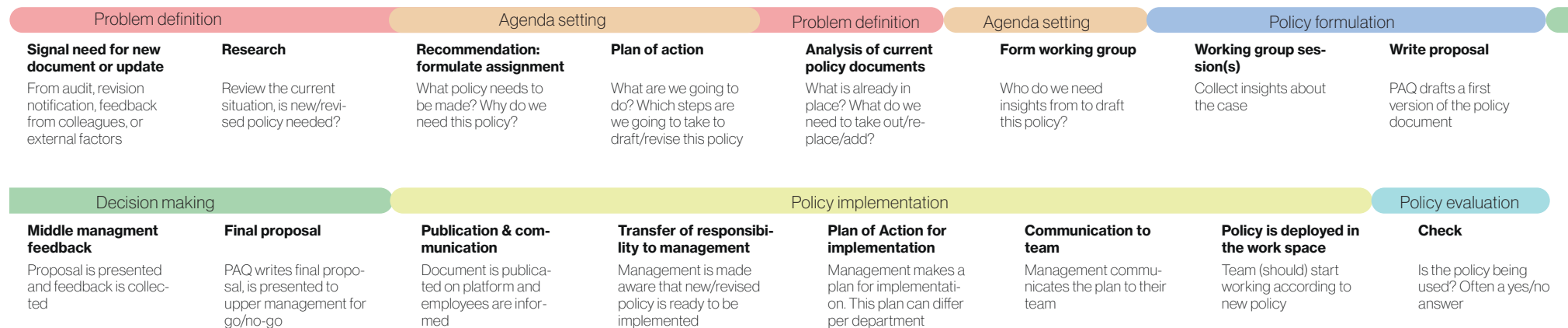
Elements of the GIGAMap

On the next pages, you will find the GIGAMap. This map is the synthesis of all the empirical research. It consists of a few different elements:

01. Process steps
02. Timeline
03. Service blueprint
04. Stakeholder maps & Ladders of participation
05. Barriers
06. Complete map with identified barriers

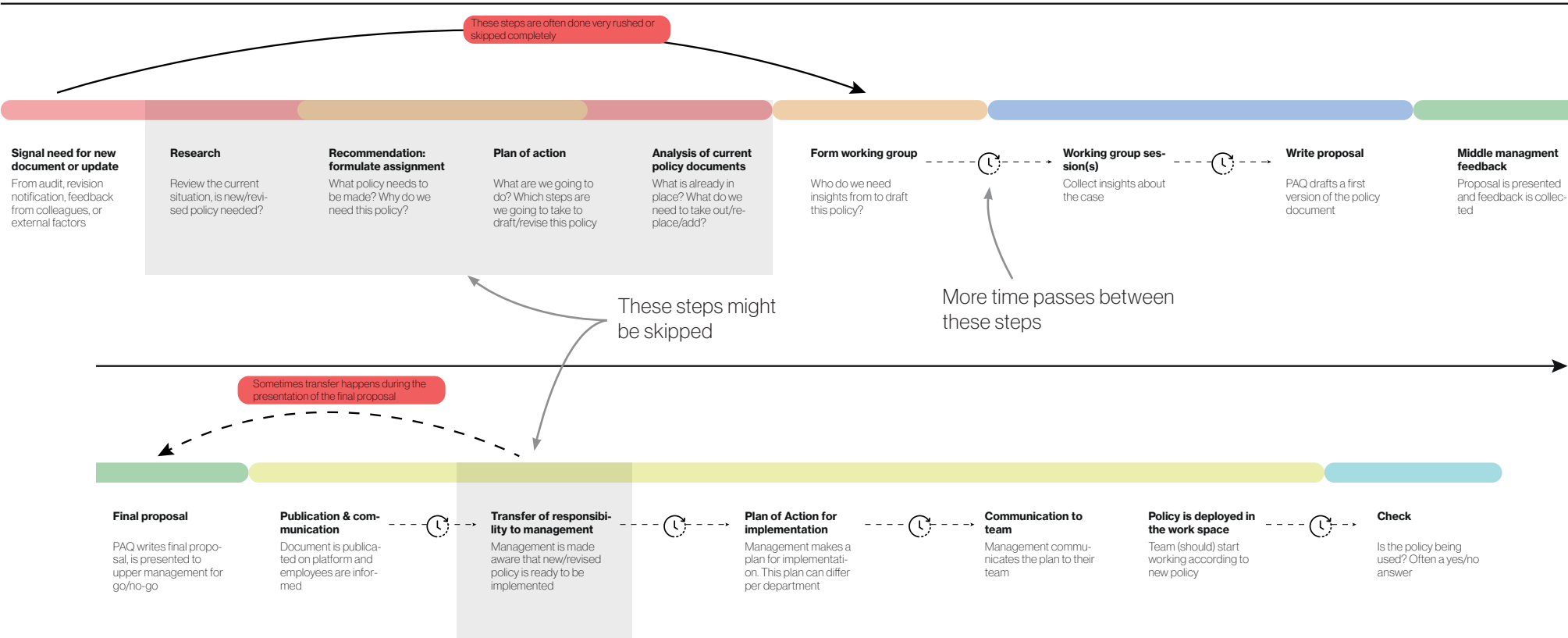
C.01

Polycymaking process steps.



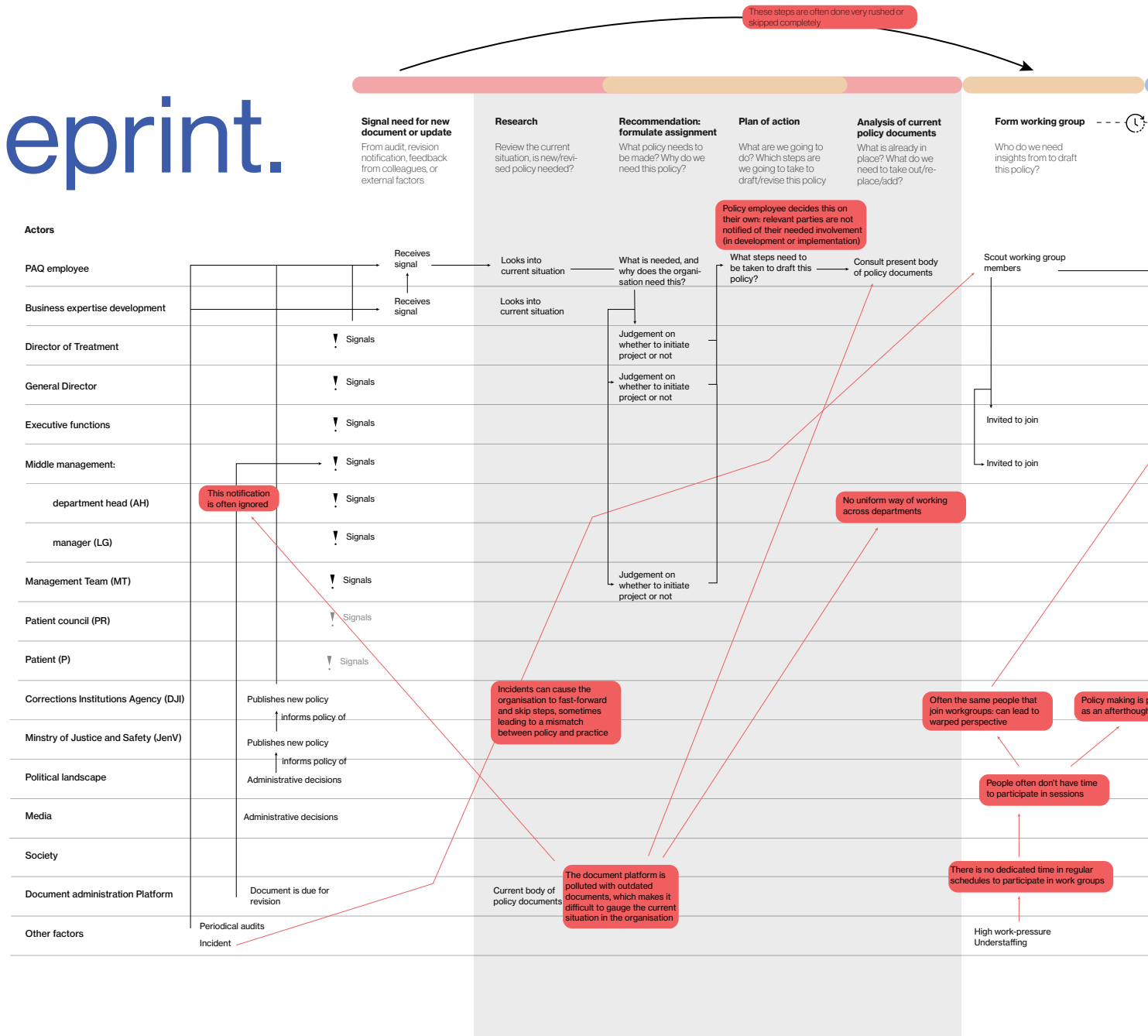
C.02

Timeline.



C.03

Service Blueprint.

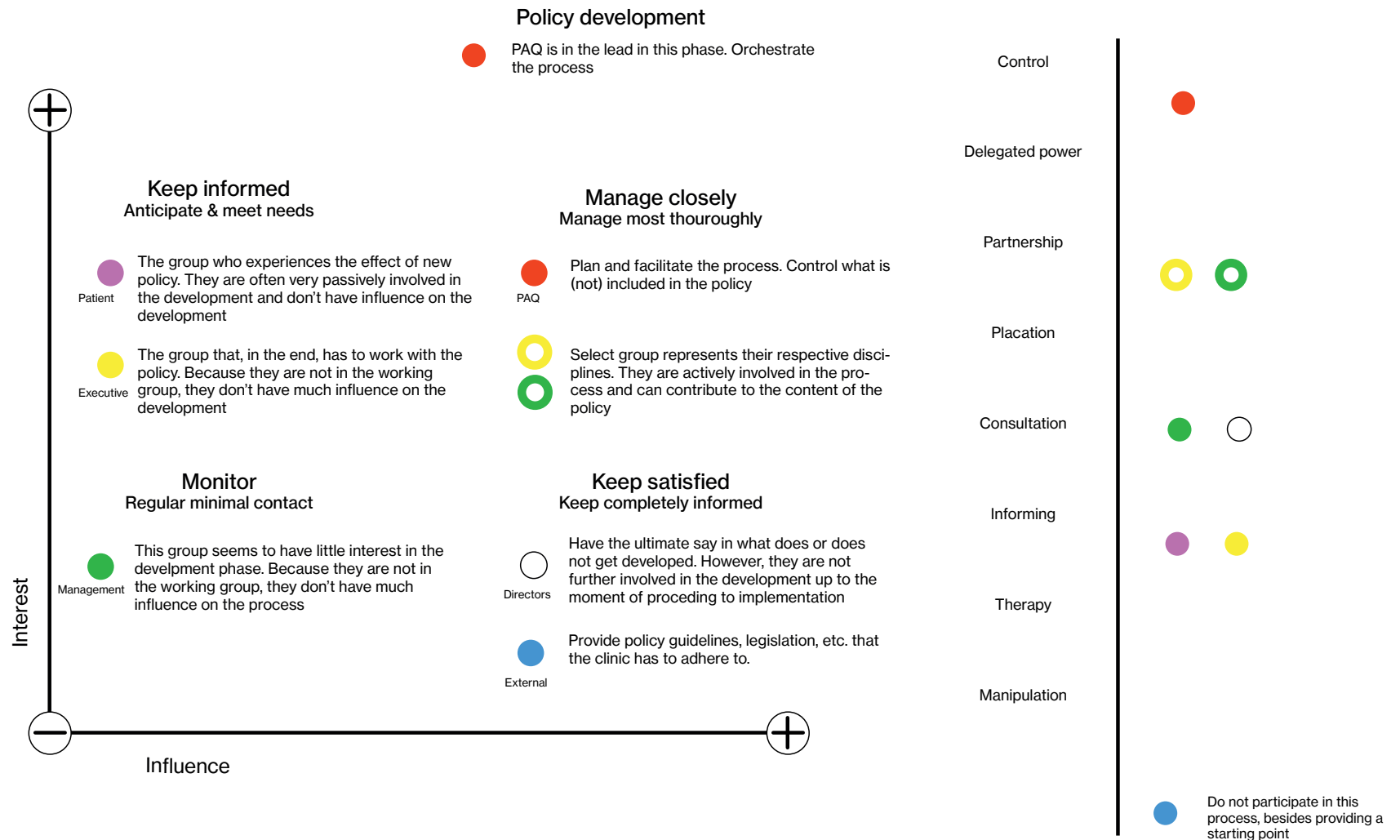




C.04

Stakeholder map & Ladder of Participation

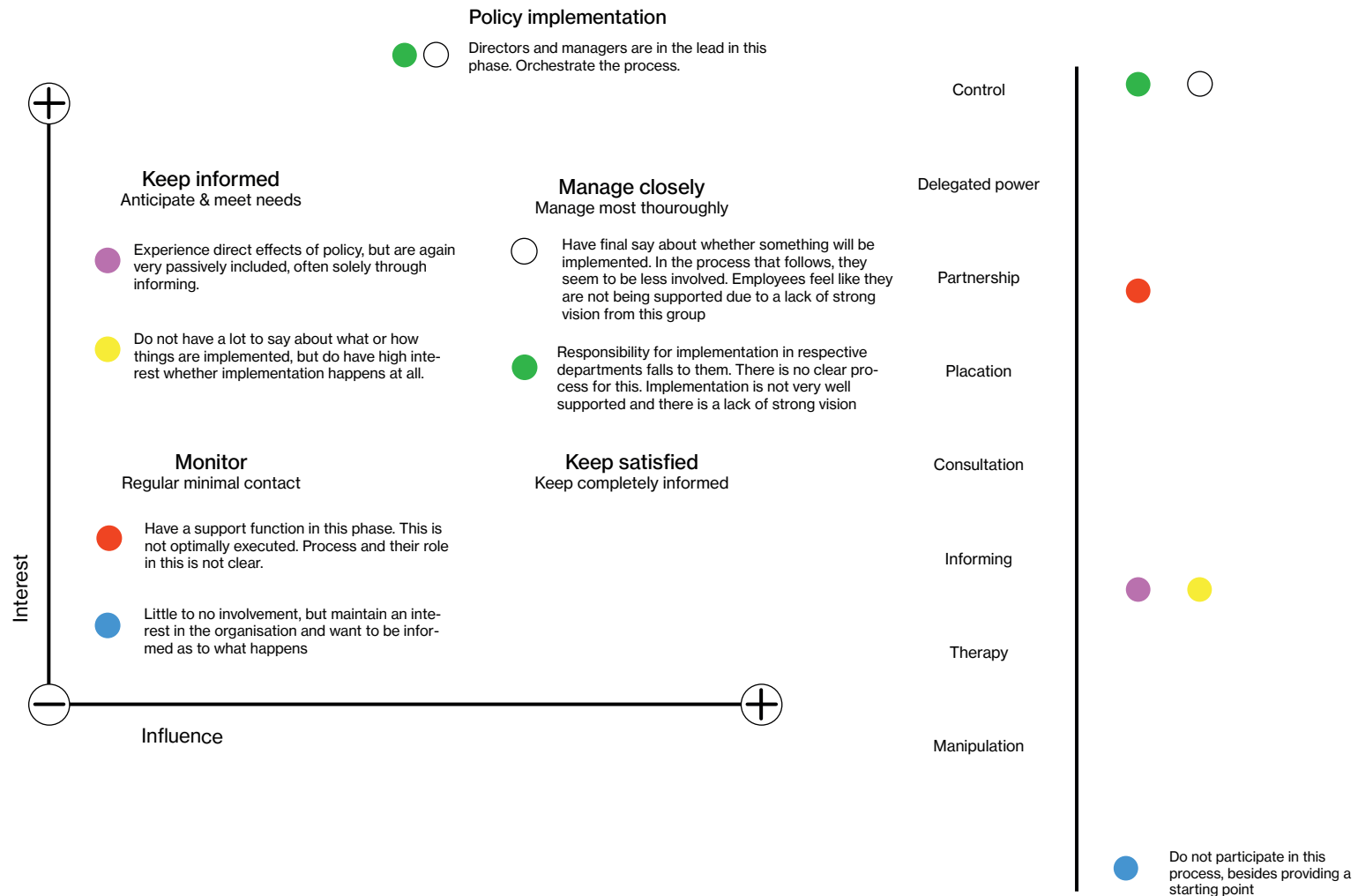
Development



C.05

Stakeholder map & Ladder of Participation

Implementation



Barriers

B1 Barrier 1: Lack of clear vision

There is no clear and up-to-date mission or vision that is carried throughout the clinic. This makes it difficult for PAQ to construct a clear storyline through policy pieces, and makes it harder to show the relevance of (new) policy. Employees feel adrift and lack clear guidance from their superiors. This can be felt through all layers of the organisation.

B2 Barrier 2: Pollution of document platform

The platform where all policy documents of the clinic are gathered is very polluted. A lot of the documents on the platform are severely outdated, some have not been updated over the course of many years. This makes it really difficult for the clinic to ensure a uniform way of working between departments. Practice has been constantly developing over the years, but this is not documented in any way. The result is a very fragmented way of working: different departments have all developed their own procedures and do not have a common basis to refer back to. The pollution of the platform also affects the PAQ team. They find it difficult to prioritise requests for revision/new policy, as they do not have a good database to refer to. This can result in unnecessary extra work for them.

B3 Barrier 3: Limited knowledge sharing between departments

The different departments in the clinic operate as little islands within the organisation. Because the document platform has been neglected over the years, every department has developed in their own way. The insights they gained from this often stay within departments, there is no process in place to structurally share this knowledge between departments.

B4 Barrier 4: Improper transfer of responsibility

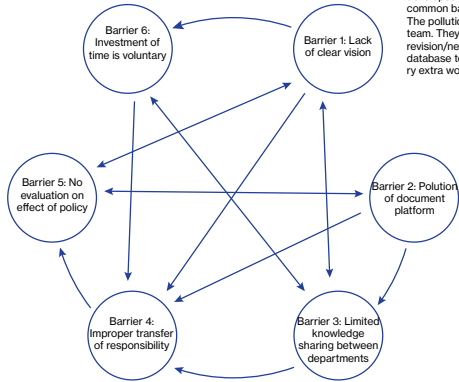
The responsibility of PAQ ends with the publication of the policy document. At that time, they transfer responsibility to the managers or management team to further implement the policy. However, reality shows that it is often not clear to those managers what responsibility they bear in this process. They may not have been included in the development, and therefore don't quite understand where the policy comes from, how it was constructed and what the need and added value is. This often results in poor or no implementation taking place: they might pass along the contents of the policy to their team, but do not enforce the implementation any further. Employees are not regularly reminded what their role is in these new policies, which makes it easy to relapse into the 'old' ways.

B5 Barrier 5: No evaluation on effect of policy

There is little to no evaluation of policies taking place after implementation. The revision notification in the document admin platform hasn't proven to be sufficient for enforcing this feedback loop. This makes it very difficult to see the effect the policy has in practice, and identify further improvements that could be made.

B6 Barrier 6: Investment of time in development of policies is voluntary

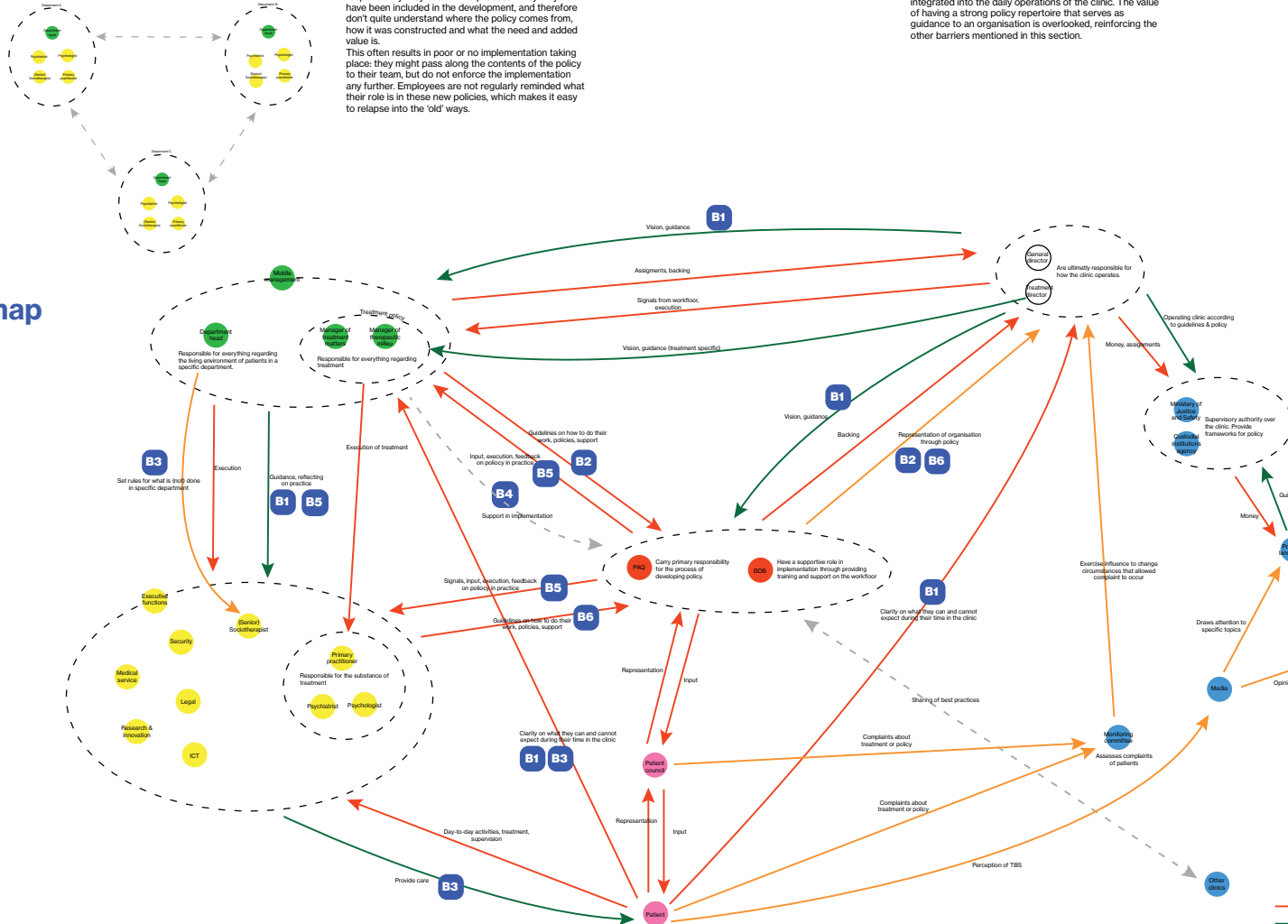
Participating in a workgroup to contribute to the development of new policies is a voluntary thing at the moment. All the time invested in this is extra, next to their daily activities. This makes the task of collectively contributing towards the improvement of the organisation seem like a secondary thing, instead of something that is actively integrated into the daily operations of the clinic. The value of having a strong policy repertoire that serves as guidance to an organisation is overlooked, reinforcing the other barriers mentioned in this section.



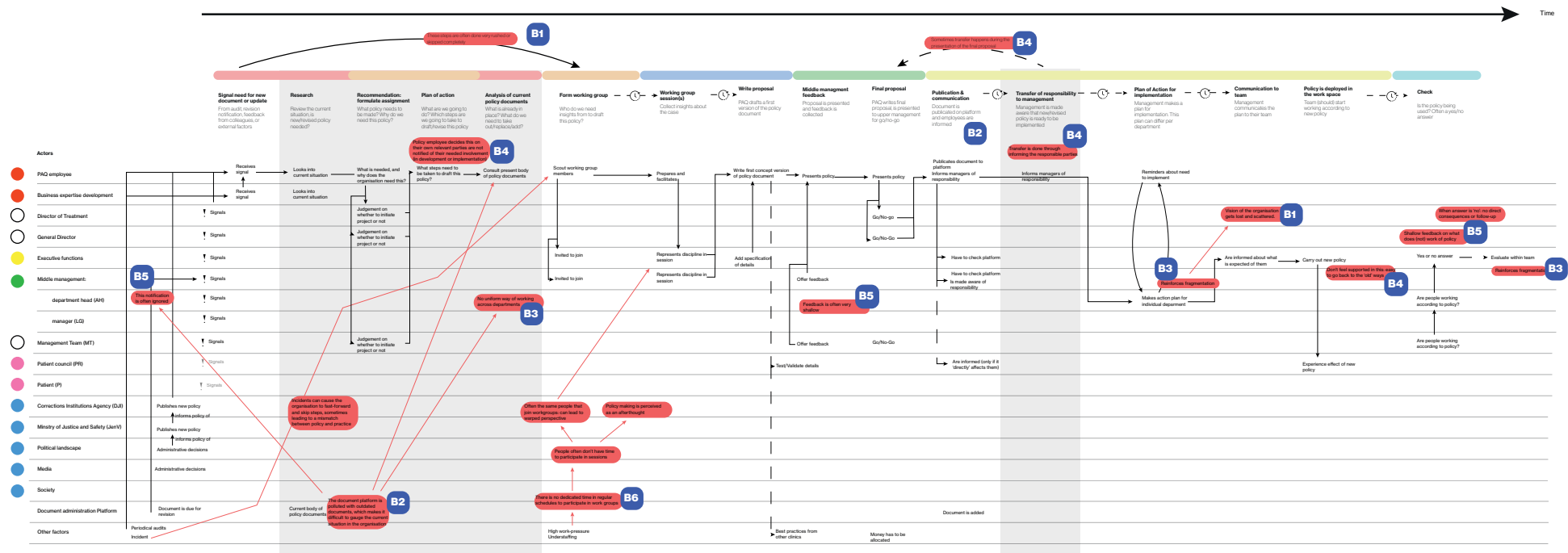
Relation map

Actor legend

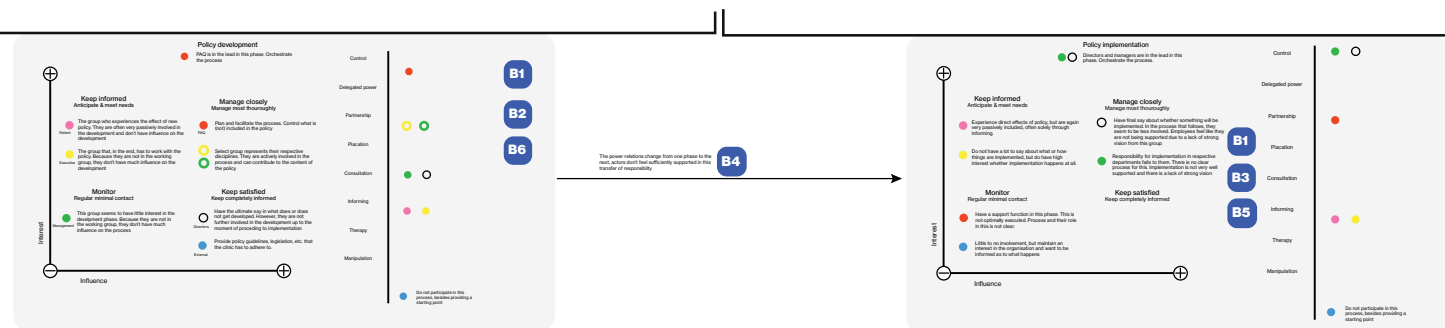
- PAQ employee
- Business expertise development
- Director of Treatment
- General Director
- Executive functions
- Middle management
- department head (AH)
- manager (LC)
- Management Team (MT)
- Patient council (PR)
- Patient (P)
- Corrections Institutions Agency (DJI)
- Ministry of Justice and Safety (MinV)
- Political landscape
- Media
- Society
- Document administration Platform
- Other factors



Timeline and service blueprint of policymaking process



Stakeholders and level of participation



Ideation

D

On the next pages, you will find the outcomes of the ideation process. This consisted of multiple steps, of which the intermediary results will be shown.

01. Inspiration session with peers
02. First tests
03. Individual ideation
04. Storyboards of chosen concept directions

D.01

Inspiration session with peers.

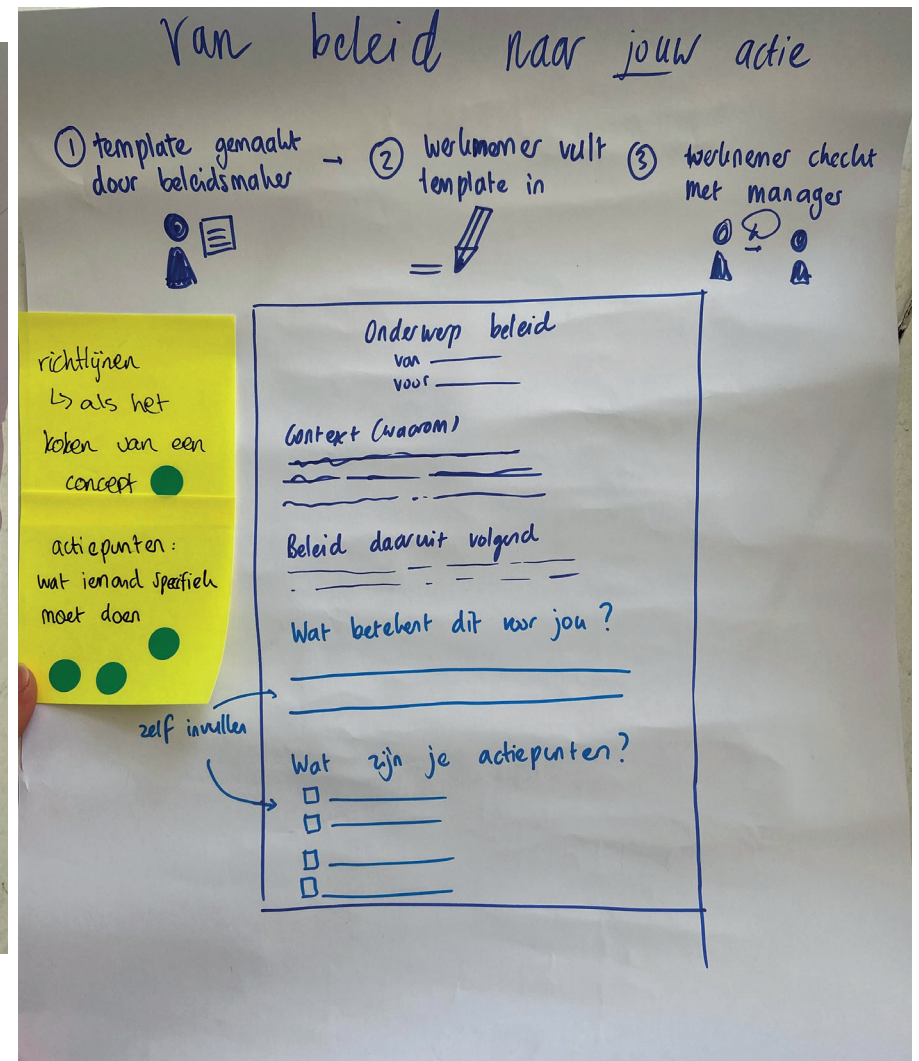
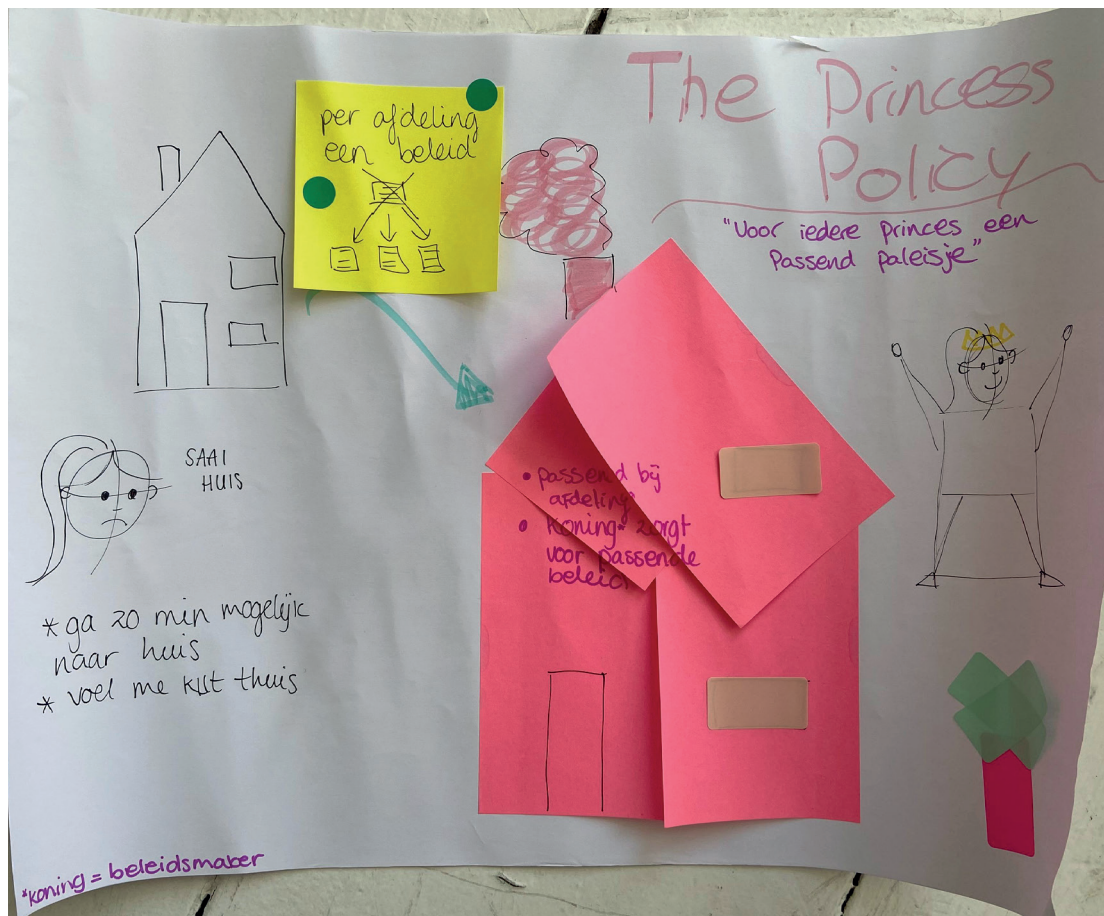
Session set-up

tijd	duur	Activiteit	Toelichting	materialen	notities
11:30	00:05	Inloop			
11:35	00:10	Introductie: problempresentatie + vragen		Slides	
11:45	00:05	Restating the problem	Problem as given naar Problem as perceived	Whiteboard meeschrijven	
Diverging					
11:50	00:05	Purge	Individueel eerste ideeën opschrijven	Markers, post-its, iets om op te plakken	
11:55	00:05	Hidden Presumptions	Aannames destilleren uit eerste 10 purge post-its	Markers, post-its	
12:00	00:15		Ideation, wat gebeurt er als aanname 1/2/3 er niet is?	Markers, post-its	
12:15	00:05	PAUZE		Snackje	
Energizer					
12:20	00:15	Spontaneous clustering	Thema's destilleren uit gegenereerde ideeën	Markers, iets om post-its op te hangen. Andere kleur post-its voor clusternamen	
12:25	00:05	Dot voting	Welke ideeën gaan we verder uitwerken	stemstickers	
12:30	00:15	Poster maken	in duo's idee verder uitwerken naar pitch poster	vellen papier (a3?), markers om mee te tekenen	
Afronding					
12:45	00:10	Terugpresenteren	Terugpresenteren van ideeën aan de hele groep Wat moet er zeker meegenomen worden na vandaag?		Korte pitches van 3 minuten + vragen
12:55	00:05	Afsluiten	Met welk gevoel ga je hier weg?	Flipchart, markers	Uitpingen ala Fronteer?
13:00		Uitloop			

Impression and generated ideas



Concept posters: "The Princess policy" and "From policy to your action".



D.02

First tests

This first test “Beleidsupdate” consisted of an A3 which contained information about the policies that are momentarily being drafted. The explanation contained the goal of the policy, the ‘why’ of a development, as well as the runtime and the employees involved in the development of this policy.

This was hung up by the coffee corner on the secure ring, where the backoffice functions are placed, for a period of three weeks. This resulted in little to no reaction, after which a more proactive approach was taken. The poster was presented to 4 people in person, which provided more insight into the usefulness of the information and the medium in which it might be presented.

Laat hier feedback achter!

Zet een kruisje bij de optie die op jou van toepassing is.

Dit is onderdeel van een serie tests voor mijn afstudeerproject beleidsvorming. De lijst van lopende trajecten is daarom niet compleet.

Ik hoor graag wat jullie gedachtes hier over zijn, je kan hiernaast feedback achterlaten. Alle input wordt erg op prijs gesteld!

Alvast bedankt!
Marloes van Dijk

Mocht je nog andere vragen en/of opmerkingen hebben die je hier niet kwijt kan, mail dan naar

Maakt dit het inzichtelijker wat er gebeurt op het gebied van beleidsontwikkeling?

Ja

Nee

Zou je nu sneller contact zoeken om vragen te stellen aan een betrokken collega?

Ja

Nee

Overige opmerkingen en/of feedback



Beleidsupdate

Lopende trajecten en resultaten

1. Uitvoering pilot Welkomstbox

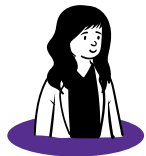
Looptijd

Augustus 2023 - Februari 2024

Doel

We zijn dit traject gestart omdat we patiënten een zo goed mogelijke start van hun behandeling willen geven. Met dit traject willen we door het aanbieden van een welkomstbox met informatie en producten, patiënten een warm en persoonlijk welkom geven en bijdragen aan gevoel van perspectief en autonomie. Door een pilot uit te voeren leren we of en op welke manier ons idee werkt.

Vragen? Stel ze aan de betrokken collega's!



2. Herziening beleid patiëntengoederen

Looptijd

September 2023 - Maart 2024

Doel

We zijn dit traject gestart omdat er een noodzaak is om de afspraken rondom patiëntengoederen te verhelderen en te verbeteren. Met dit traject willen we de aanschaf en het bezit van goederen door patiënten beter regelen. Zodat patiënten op een verantwoorde manier over (persoonlijke) spullen kunnen beschikken en we de orde veiligheid binnen de kliniek kunnen handhaven.

Vragen? Stel ze aan de betrokken collega's!



The second test, the “Gouden tip”, consisted of small sheets with three questions being handed out to employees in the cafeteria. They were asked to fill these in, and choose a person to which they would like to convey their golden tip.

6 employees were willing to fill these out, but upon communicating that the insights would be passed on to the person they had chosen, the tip got a different charge. It became a way of expressing a personal opinion instead of sharing something valuable about their own way of working.

Wat wil jij graag bijdragen aan de ontwikkeling van de kliniek?

Welke stap kan jij morgen al zetten om deze ambitie te bereiken?

Wat heb jij nodig van de kliniek om dit te gaan doen?

Acties opvolging beleid

Aan de hand van het beleidsstuk wat je hebt gelezen wil ik je vragen om na te denken over de stappen die jij zou moeten zetten om dit beleid tot uitvoering te brengen. Vul de vragen hier onder in.

01. Wat zijn de eerste drie stappen die jij moet zetten om dit beleid tot uitvoering te brengen?

02. Wat verandert er voor jou ten opzichte van je huidige manier van werken?

03. Wat heb je nodig om dit te kunnen gaan doen?

04. Wie kan jou daar bij helpen?

05. Wat ga jij doen om deze nieuwe manier van werken te behouden?

For the third test, 6 people were asked to read a policy piece which applied to their discipline or responsibilities. They were asked to think about the impact or changes this policy would make to their own daily operations.

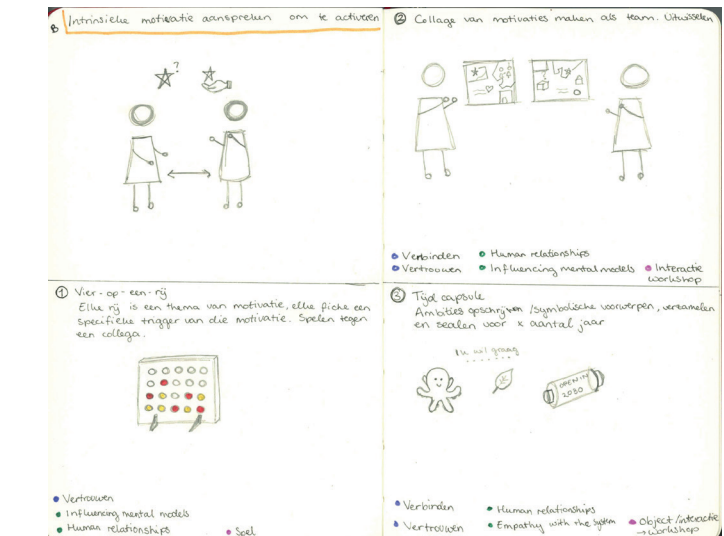
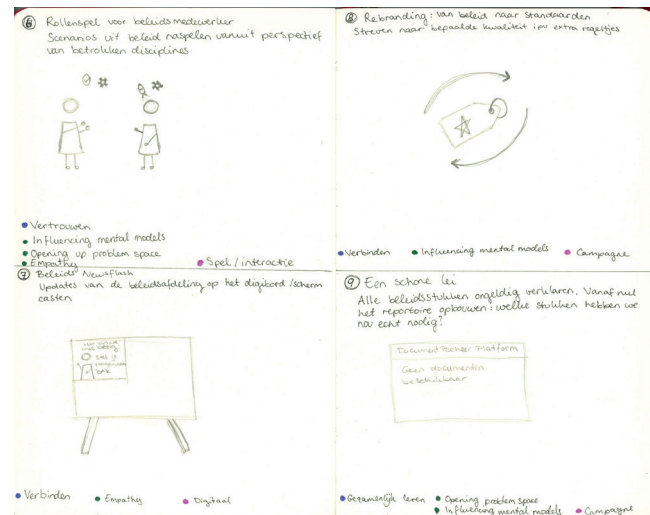
Three people were asked in person, of which two responded. All three people that were asked via email responded, resulting in a total of five responses. The answers were of varying quality, with the responses that were requested in person being more detailed and to the point, due to the account of the researcher being able to give additional explanation on the goal of the exercise.

It also showed that it is quite difficult to distill consequences for personal operations from such a policy piece. The policies are often quite abstract and leave a lot of room for interpretation.

Individual ideation.

Therefore, a second round of individual ideation was initiated. This resulted in 40+ ideas in the form of concept cards, each categorized according to the principles of SoD and the pillars of the defined design vision.

From these ideas, three were chosen to further develop into concept directions.



④ Buddy systeem

Mentor koppelen aan nieuw medewerkers die binnenkomen. Wekelijks / maandelijks elkaar ontmoeten

- Verbinden
- Samenlijk leren
- Vertrouwen
- Human relationships
- Influencing mental models
- Empathy
- Interactie

⑤ Als ik de was zou zijn van de wereld... Workshop

Scenario's schrijven van de ideale kliniek. Daarna force-fitten naar stappen die vooraf al gezet kunnen worden

- Samenlijk leren
- Verbinden
- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Workshop

⑥ Actie toeken ambassade

Mit ieder persoonlijk collectief doel dat je bereikt, verdienen je een badge / waard voor aan je armband

- Vertrouwen
- Openen problem space
- Object

⑦ Team 'make-over'

Het ideale team schetsen, welke skills zijn daarvoor nodig? Toekennen aan specifieke kandidaten - persoonlijke ontwikkeling binnen het collectief

- Samenlijk leren
- Vertrouwen
- Human relationships
- Workshop

⑧ Koppelen van beleid aan concrete (persoonlijke) actie

- Samenlijk leren
- Verbinden
- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Workshop

⑨ Bingspauze

Licht vullen met potentiële acties. Alle nieuwe beleids-acties worden behandeld, probeer alleen los team bingspauze uit te voeren als discipline tegen elkaar spelen

- Verbinden
- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Workshop

⑩ Doomsceario (scenario's / rollenspel)

Wat is het ergste dat er kan gebeuren als jij je taken niet goed oplost?

- Openen problem space
- Empathy
- Influencing mental models
- Workshop

⑪ Jenga

Iedere actie is een steen. Laten zien hoe deze op elkaar voortbouwen. Zelfstandigheid zijn

- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Influencing mental models
- Spel

⑫ Ambassadeurs "kwaliteit en ontwikkeling" in elk team

Maak het een functie om je in te zetten voor succesvolle implementatie en waarborging van nieuwe ontwikkelingen

- Vertrouwen
- Samenlijk leren
- Openen problem space
- Empathy
- Interactie / omgang

⑬ Matchmaking

Collega's met vergelijkbare ambities/doelen aan elkaar koppelen. Elkaar inspireren en motiveren

- Verbinden
- Samenlijk leren
- Human relationships
- Influencing mental models
- Interactie

⑭ Teken je collega

Teken een kwaliteits van je collega in een groepje, ieder teken een deel

- Verbinden
- Vertrouwen
- Empathy
- Human relationships
- Workshop

⑮ Verantwoordelijkheids "kaart" blokkenkaart

Bij introduceren van (nieuw) beleid een verdeling laten maken van verantwoordelijkheden

- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Spel / interactie

⑯ Bruggen bouwen bordspel

Welke relaties (bruggen) zijn er nodig om dit tot uitvoering te brengen? Als deze er nog niet zijn, hoe gaan we deze dan tot stand brengen?

- Verbinden
- Vertrouwen
- Openen problem space
- Empathy
- Human relationships
- Spel

⑰ Beleidsacties machine

Toepassingssituaties van beleid als gedwongen op (afdeling) kunnen zetten

- Verbinden
- Openen problem space
- Empathy
- Influencing mental models
- Object

⑱ Wat kan er gebeuren als...

Defensiesituaties die concrete toepassingssituaties van beleid laten zien

- Verbinden
- Samenlijk leren
- Openen problem space
- Empathy
- Influencing mental models
- Rollenspel

⑲ Wat ga jij morgen anders doen?

- Verbinden
- Openen problem space
- Empathy
- Influencing mental models
- Object

1 Kennis delen over manieren van werken → van elkaar leren



1 Papier mache bal van tips



- Verbinden
- Vertrouwen
- Samenlijke leren
- Empathy
- Influencing mental models
- Object/interactie

2 Overhandigingsceremonie Officieel moment waarin beleid wordt overgedragen met afspraken. Belofte maken voor wat implementatie



- Verbinden
- Vertrouwen
- Empathy
- Influencing mental models
- Event

3 Filmje bekijken bij beleidsplan



- Verbinden
- Empathy
- Digitaal

2 Tip Spaarvarken Tips sparen tot de pot vol zit. Ceremonieel openen



- Vertrouwen
- Samenlijke leren
- Empathy
- Influencing mental models
- Object/steeds

3 Tip slinger Geef de slinger door aan degene met wie je jouw tip wilt delen. Die voegt vervolgens zijn tip toe, enz.



- Verbinden
- Samenlijke leren
- Empathy
- Influencing mental models
- Object/interactie

4 Confetti pepper bij overhandigen



- Influencing mental models
- Interactie

5 FAQ's toevoegen aan beleidsplan Anticiperen op vragen, belangrijke dingen meten uitlichten



- Vertrouwen
- Empathy
- Document

3 Kettingmail van tips starten

Van: ...
Aan: ...
(Je wilt graag deze tip met je delen!)

Lees hieronder welke tips anderen hebben opgeleest.
Stuur deze mail door en voeg je eigen tip toe!

Van: ...
Aan: ...
Ik wil graag ...

- Samenlijke leren
- Influencing mental models
- Email

4 Tip frikbord bij de leiding / lunch "Wat heb jij vandaag geleerd?"



- Samenlijke leren
- Influencing mental models
- Object

5 Waarde van Samenwerking zichtbaar maken

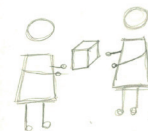


1 Blijje van waardering Snelle met persoonlijke boodschap: wat waardeer jij ook de samenwerking met de ander?



- Verbinden
- Vertrouwen
- Empathy
- Human relationships
- Interactie

4 Overhandigingsceremonie memorabel maken



1 Netwerkbord

• Het netwerken beleidsvoorstel geven, waarin kort wordt vermeld wat er allemaal inhoudelijk is.
Langdurig contact zoeken, ervaringen uitwisselen en vragen kunnen stellen.



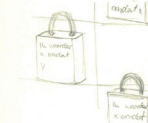
- Verbinden
- Vertrouwen
- Samenlijke leren
- Empathy
- Influencing mental models
- Interactie / boost

2 Blind date lunch / avondeling Collega's koppelen op basis van interesses voor een lunch / koffie 3x in de maand



- Verbinden
- Vertrouwen
- Samenlijke leren
- Human relationships
- Empathy
- Interactie

3 Sluipjes aan de brug Korte boodschap van waardering naar collega's. Zichtbaar op een centrale plek.



- Vertrouwen
- Human relationships
- Object

4 Waardingsbadges Buttons op kleding: Dit is wat collega's waarderen in de samenwerking met mij



- Verbinden
- Vertrouwen
- Human relationships
- Empathy
- Interactie / campagne

5 Positief raddele rondje



- Verbinden
- Vertrouwen
- Human relationships
- Interactie / campagne

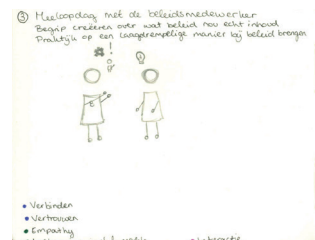
D.04

Idea selection.

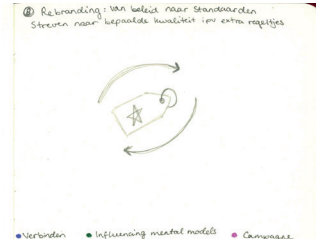
For each of the pre-selected ideas, a UALo analysis was executed. This is a method in which following characteristics are analysed: Unique, Advantages, Limitations and Overcoming Limitations.

Based on this analysis and consultation with employees, the decision was made to move forward with three directions: The walk-along day, Buddy system and Handover ceremony.

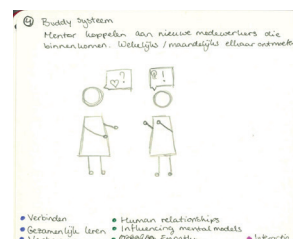
1. Meeloopdagen beleidsmedewerker

Unique elements	Advantages	Limitations
Het 'kijkje in de keuken': laagdrempelig, langduriger contact	Direct contact tussen beleidsmedewerker en werkvloer Kans om meer de diepte in te gaan en door te vragen	Hoe zorg je dat het niet dezelfde selecte groep mensen is die zich hiervoor inschrijven? Vraagt veel tijd van medewerkers
		
Overcoming limitations		
Beleidsmedewerker naar de afdeling. Meelopen met vertegenwoordiger van team.		
Elk jaar (minstens) 1 dag op elke afdeling meelopen		

2. Rebranding

Unique elements	Advantages	Limitations
Haakt in op het negatieve mentale model.	Maakt duidelijk dat beleid ondersteunend is aan dagelijkse werkzaamheden. Geeft beleidsmedewerker de kans om zichzelf ook te herpositioneren: van ondersteunend naar inhoudelijk	Is een langdurig proces: hoe kan je mensen er aan blijven herinneren over een langere periode? Hoe zorg je dat je niet om het probleem heen draait?
		
Overcoming limitations		
Campagne met steun vanuit de organisatie.		
De term beleid niet helemaal afdanken, maar opnieuw laden.		

3. Mentor/buddy systeem

Unique elements	Advantages	Limitations
Geeft de kans om cruciale info uit te wisselen over hoe het werk te doen	Iets dat periodisch terugkomt Matches kunnen op verschillende niveaus gemaakt worden voor verschillende soorten kennisdeling Maakt het heel concreet: Hoe pas jij de regels toe?	Hoe zorg je dat mensen dit echt gaan doen? Hoe zorg je dat de 'juiste' onderwerpen besproken worden?
		
Overcoming limitations		
Integreren in de onboarding van nieuwe medewerkers.		
Mentoren een training geven, en/of conversation cards oid ontwikkelen om de gesprekken te faciliteren		

4. Actie toren

Unique elements	Advantages	Limitations
Spelenderwijs verschillende scenarios uitwerken	Is tastbaar en concreet Kan gebruikt worden binnen de bestaande overlegstructuren Laat de samenhang van acties en actoren zien	Hoe zorg je dat dit niet alleen maar door een beperkt groepje gebruikt wordt? Hoe maak je de resultaten zichtbaar voor de bredere organisatie?
		
Overcoming limitations Oefening door elke afdeling laten doen. De verschillende constructies laten zien door de blokkentorens van verschillende afdelingen naast elkaar te zetten.		

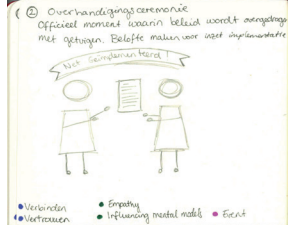
6. Toepassingsscenario's

Unique elements	Advantages	Limitations
Is iets dat altijd op de afdeling aanwezig kan zijn	Is tastbaar Het is laagdrempelig voor de werkvloer Het wordt heel concreet gemaakt: waarom is dit voor mij belangrijk	Hoe zorg je ervoor dat het gebruikt wordt? Hoe kan je verhalen verzamelen die medewerkers ook echt aanspreken? Hoe activeer je medewerkers om hier vervolgens ook echt iets te gaan doen
		
Overcoming limitations Per onderwerp ambassadeurs werven die concrete use-cases verzamelen. Het object moet visueel opvallen en op een centrale plek staan.		

5. Bruggen bouwen bordspel

Unique elements	Advantages	Limitations
Gebruikt de aanwezige fysieke afstand die aanwezig is tussen verschillende actoren	Is tastbaar en visueel Kan gebruikt worden in meerdere fases van een traject Kan gebruikt worden binnen de huid	Hoe zorg je dat dit niet alleen maar door een beperkt groepje gebruikt wordt? Hoe maak je de resultaten zichtbaar voor de bredere organisatie?
		
Overcoming limitations Oefening door elke afdeling laten doen. De verschillende aanpakken laten zien.		

7. Overhandigingsceremonie

Unique elements	Advantages	Limitations
Er worden expliciete beloftes gedaan	Het is een feestelijk moment Ceremonie geeft het gewicht Zichtbaar voor meer mensen dan alleen de deelnemers van de ceremonie	Hoe zorg je dat afspraken echt nagekomen worden? Hoe zorg je dat het zichtbaar is wat de ander nodig heeft om deze belofte na te kunnen komen?
		
Overcoming limitations In het contract formuleer je doelen die je wilt bereiken, met de benodigdheden om dit te kunnen doen. Ceremonie wordt geleid door beleidsmedewerker, die de verantwoordelijke 'trouwt' met iemand die ze aan deze afspraken gaan houden		

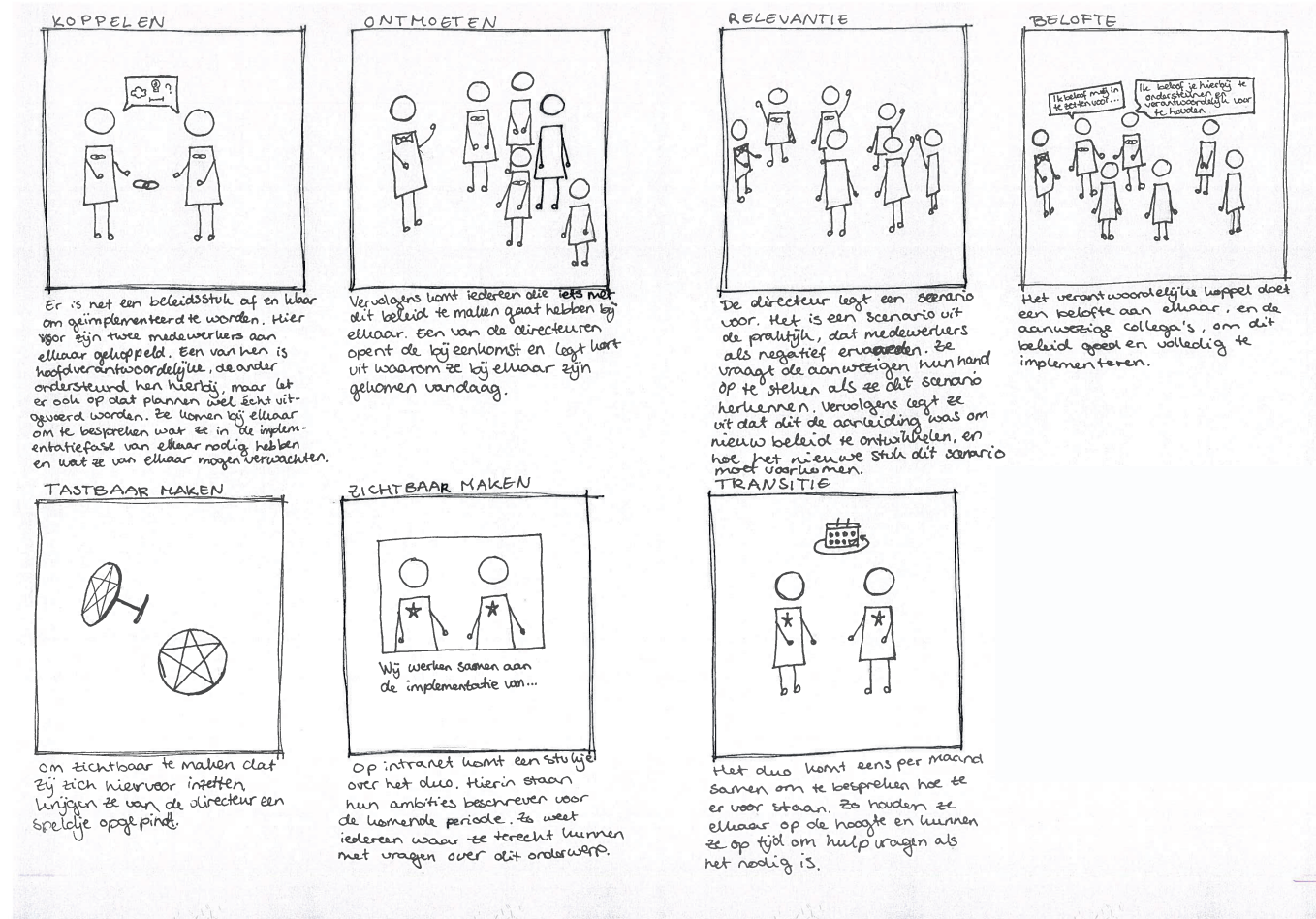
D.05

Concept directions.

The handover ceremony

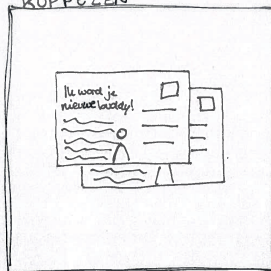
The chosen ideas were further developed in the form of storyboards. These were then proposed to 6 employees of different disciplines. They were asked to read each storyboard, one at a time. Afterwards, three questions were asked:

01. What do you like about this concept?
02. What would you add, substitute or remove from this concept?
03. What is needed to make this concept succeed?



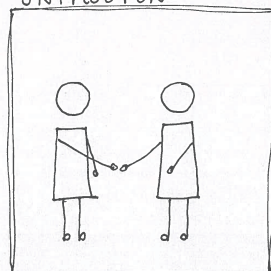
The Buddy system

KOPPELEN



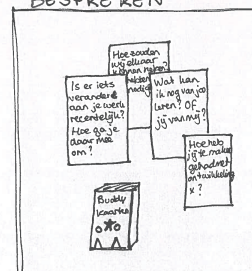
Er is een nieuwe match gemaakt. Het koppel stuurt elkaar een kaartje waar in ze zich kunt voorstellen. Ze maken ook hun eerste afspraak.

ONTMOETEN



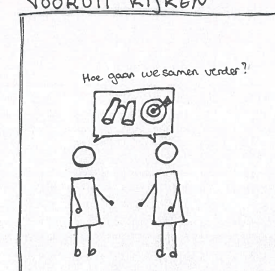
Een paar dagen later ontmoeten ze elkaar. Ze hebben besloten samen te gaan lunchen. Voordat ze naar de kantine gaan, halen ze de buddy kaarten op bij HR.

BESPREKEN



Na dat ze elkaar een beetje hebben leren kennen, openen ze het kaartspel. Om de kaart trekken ze een kaart, op de kaarten staan verschillende vragen over het zij hun werk doen. Sommige vragen gaan over specifieke (beleids)ontwikkelingen die de kliniek pas in heeft gevoerd. Deze vragen ondersteunen het gesprek.

VOORUIT KIJKEN



Aan de hand van de dingen die besproken zijn, kijken ze vooruit. Welke doelen willen ze bereiken, en hoe ze elkaar daarbij kunnen helpen. Ook maken ze een nieuwe afspraak voor over een maand.

BELONING



Als ze de kaarten terugbrengen naar HR, krijgen ze een stempel op hun strippenkaart. Bij hun vijfde ontmoeting krijgen ze een lunch bon.

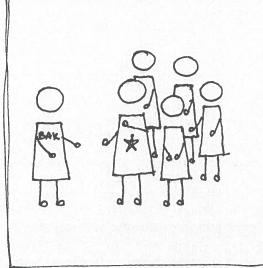
The walk-along day

VOORBEREIDEN



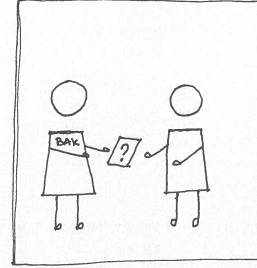
De meeloopdag komt er aan. Om iedereen op de hoogte te brengen, komt er een vragenbus op kantoor te staan. Op de bus staat kort uitgelegd waar BAK momenteel mee bezig is. Hier kan je vragen over insturen, BAK ontvangt deze vragen voordat ze langskomen.

ONTMOETEN



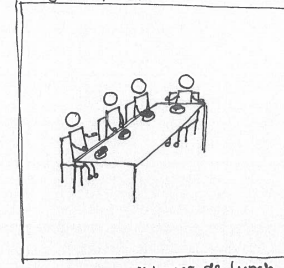
Op de afgesproken dag komt BAK naar het team toe. De dag begint met een gezamenlijke start. De groep heeft een vertegenwoordiger aangewezen, met wie de beleidsmedewerker zal meelopen.

TERUGGEVEN



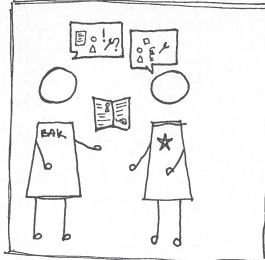
BAK heeft alle ingestuurde vragen beluiken en een passend antwoord gevonden. Ze geeft de vraag terug aan degene die hem heeft gesteld, met het antwoord dat ze gevonden heeft.

BIJPRATEN



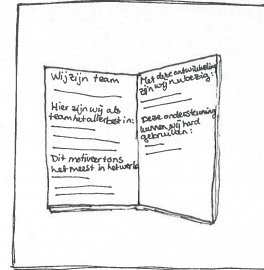
Dan is het tijd voor de lunch. Dit is een moment waarop er ~~over~~ ~~over~~ bijgespraakt kan worden met iedereen bij elkaar.

VERDIEPEN



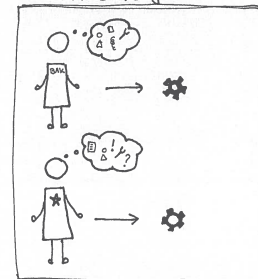
In de middag hebben BAK en de teamvertegenwoordiger het tijdschrift het werk over de dingen die in hun team spelen. Tijdens dit gesprek vinden zij uitdagingen waar zij elkaar bij kunnen helpen, of nieuwe inzichten die beleid en praktijk dichterbij elkaar kunnen brengen. Het collega-boekje helpt hen hierbij.

VASTLEGGEN



Het collega-boekje heeft verschillende soorten pagina's: Team pagina's en Ik pagina's. De team pagina's worden ingevuld tijdens het gesprek van BAK en de vertegenwoordiger. De Ik pagina's worden door de dag heen door individuele collega's ingevuld.

DICHTERBIJ



Na deze dag gaan beide partijen met meer inzicht verder. Het collega-boekje houden BAK en ~~als~~ ~~als~~ aandenken, tot de volgende keer dat ze elkaar zien.

Concept development

E

Here you will find the iterations the Implementation kit went through, before reaching its final form.

E.01

First version

This iteration is the first embodiment of the Implementation Kit and Handover ceremony. This iteration was presented during the Green Light presentation, and to the Policy Advisors.

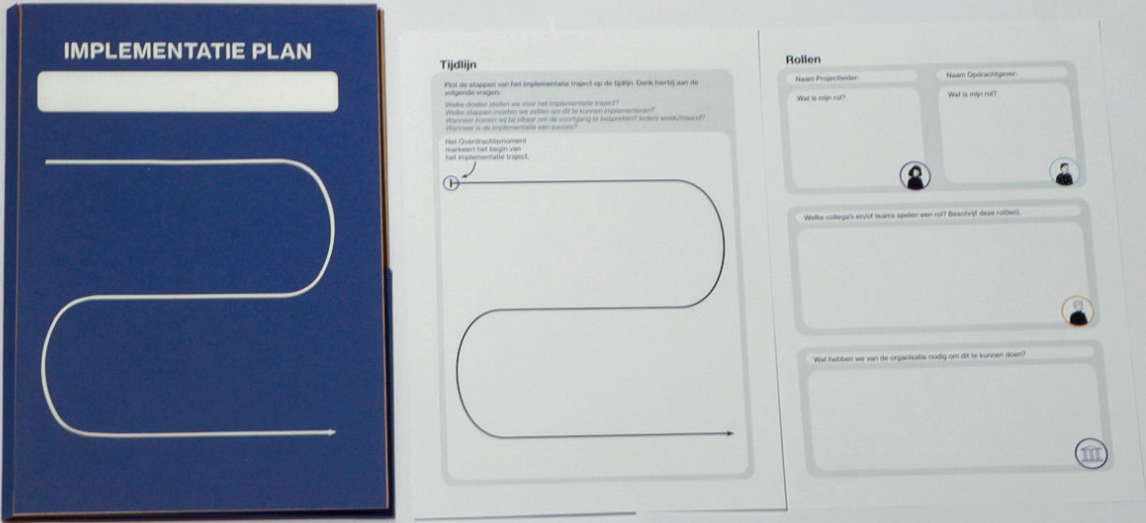




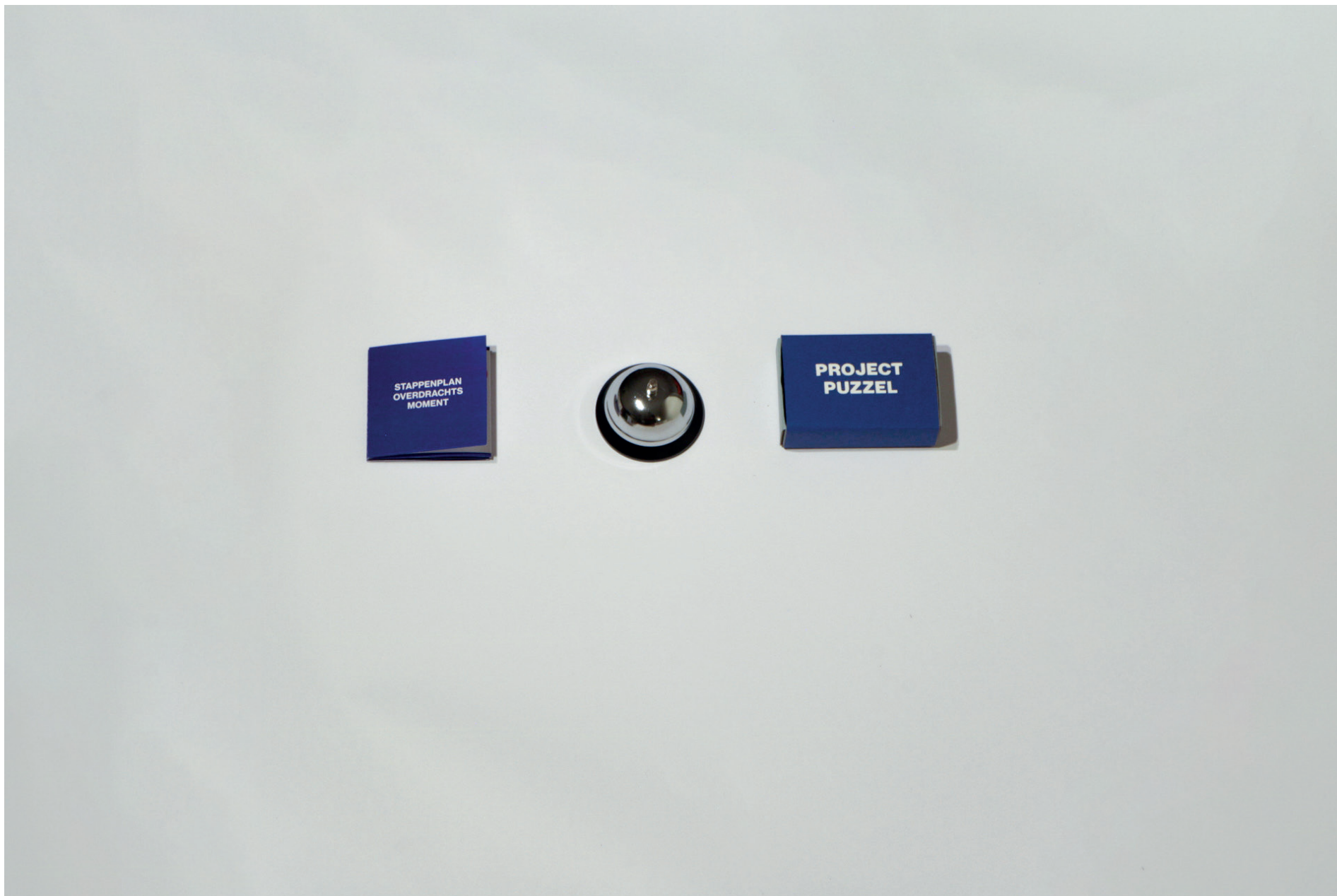
Supportive elements



Preparing elements



Ceremony elements



**PROJECT
PUZZEL**



E.02

Second version.

This version of the kit has been used in the validation sessions with both internal and external parties.

Some changes have been made since the first model. Firstly, the decision was made to lay more focus on the Ceremony itself, as opposed to the preparations. Because of this, the Implementation folder and worksheet were removed. A version of the worksheet is now used as a supportive material to share the agreements on the intranet after the ceremony.

The Project Puzzle has been changed into the Project Tokens, which can be placed on a designated keychain. This decision was made to improve the compatibility of the symbolic object to the work environment of employees.





**INHOUD
IMPLEMENTATIE KIT**

**DRAAIBOEK
OVERDRACHTSCEREMONIE**





Validation

F

On the next pages, you will find the set-up of the (online) validation interviews with the corresponding interview guides.

F.01

Interview guides.

Internal validation

01. What are your first thoughts upon seeing the concept?
02. What might ensure that this concept will not work?
03. Would this concept support you sufficiently in organising and/or participating in the Handover Ceremony?

External validation

01. What are your first thoughts upon seeing the concept?
02. How do the insights (barriers) presented resonate within your respective contexts?
03. Would this concept be relevant within your respective contexts?

Final concept.

G

On the next pages, you will find the final form of the Implementation Kit.

IMPLEMENTATIE KIT





G.01

Contents overview.

INHOUD VAN DE IMPLEMENTATIE KIT

Fijn dat je aan de slag gaat met de Implementatie Kit! In de kit vind je een aantal verschillende onderdelen. Deze heb je nodig om de Overdrachtsceremonie te kunnen organiseren en uit te voeren. Deze ceremonie is bedoeld om op een feestelijke manier het begin van een implementatie traject van een nieuw beleid te markeren.

	DRAAIBOEK OVERDRACHTS CEREMONIE	Een volledig overzicht van de doelen, stappen, rollen en materialen van het implementatie traject.
	STAPPENPLAN OVERDRACHTS CEREMONIE	Alle stappen van de overdrachtsceremonie vind je in dit stappenplan. Deze folder vouwt uit zodat je hem voor je op tafel kan zetten tijdens de ceremonie
	BEL	Met de bel wordt de ceremonie in- en uitgeluid.
	PROJECT TOKENS	Deze tokens worden tijdens de ceremonie door de Directeur aan de Projectleider en Opdrachtgever uitgereikt. Zij mogen deze tokens vervolgens uitreiken aan de collega's die de ontwikkeling hebben geadopteerd.

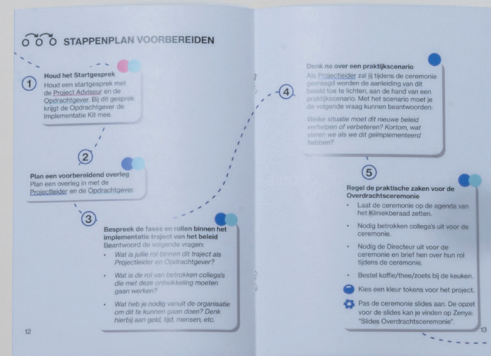
Kijk voor een volledige uitleg van de fases en bijbehorende stappen en materialen in het Draaiboek.

 **De ondersteunende materialen kan je vinden op Zenya.**
Veel plezier!

INHOUD IMPLEMENTATIE KIT

G.02

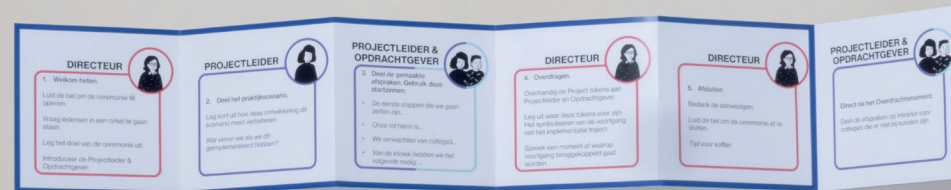
Playbook.





G.03

Ceremony roadmap.



G.04

Bell.



G.05

Project tokens.



