



Op weg naar een Open Overheid

- > Honzik Pavel
- > Joost Loef
- > Loes Kievitsbosch



Informatie Beheer Groep



Informatie Beheer Groep



Informatie Beheer Groep

Informatie Beheer Groep



We weten dat het
niet goed gaat.

De burger heeft er
geen last van.

De burger

Dag van het Gedrag
3 november 2022





kreeg er



last van!

Dag van het Gedrag
3 november 2022





Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag

- › Kabinetsreactie op rapport





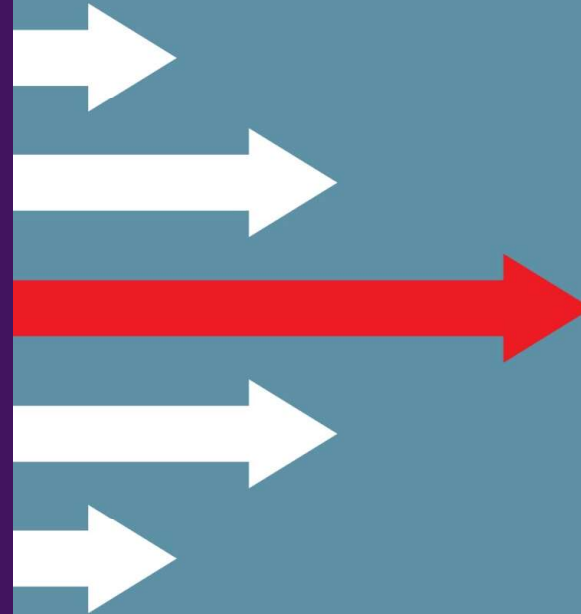
Open op Orde

Actielijn 1

Actielijn 2

Actielijn 3

Actielijn 4





Open Overheid (BZK)

- › Actieve en passieve openbaarmaking
- › Politiek-ambtelijke verhoudingen
- › Informatiehuishouding > programma 'Open op Orde' met 4 actielijnen
- › Nieuwe Archiefwet (NA)





RDDI project GO

- › Bewustwording
- › Houding
- › Gedrag

Dag van het Gedrag
3 november 2022





Open Overheid

- › Beter controleerbaar
- › Goede IHH is voorwaarde
- › Samen met burgers beleid maken
- › Meer vertrouwen in overheid





CASI-traject

- › Dienst Publieke Communicatie

Dag van het Gedrag
3 november 2022



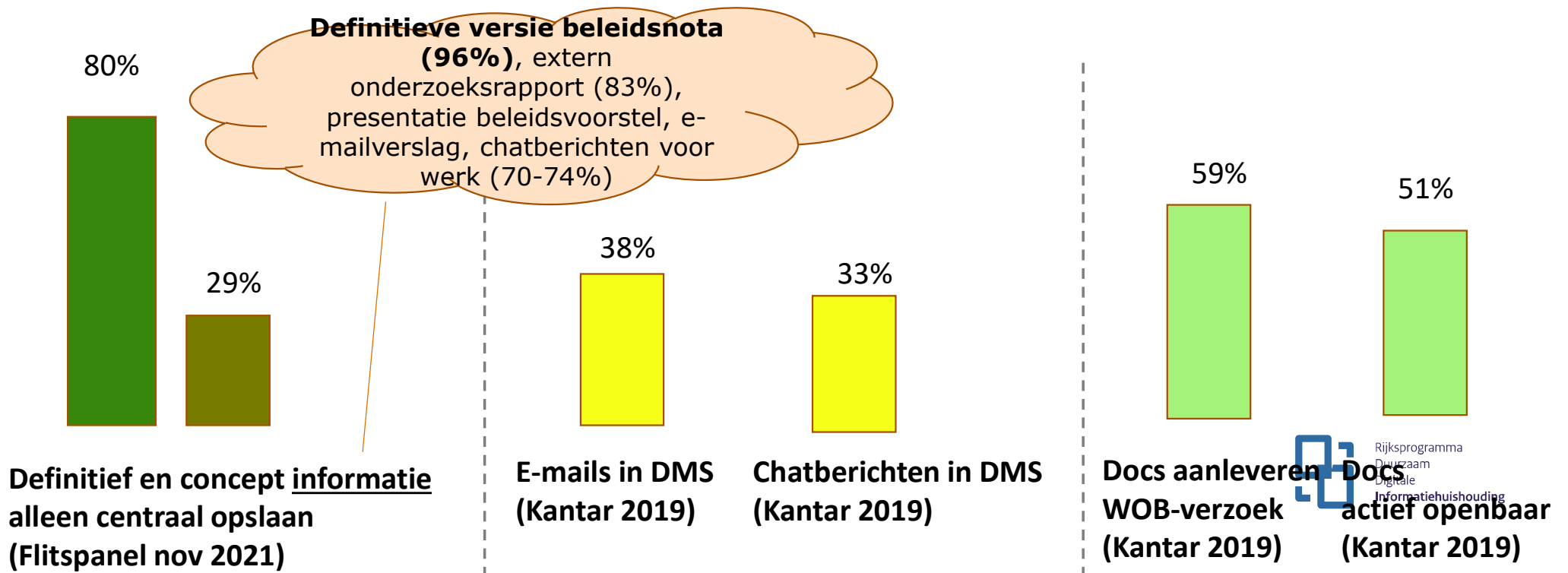


Uitgangspunt bij het CASI-traject

- **Gedrag van Rijksambtenaren: medewerkers en leidinggevenden**
- **Twee onderwerpen, zo nodig faseren of splitsen**
 - Informatiehuishouding (IH) > opslaan van informatie
 - Actieve openbaarmaking (AO) > goed omgaan met openbaarheid
- **Verskil in uitgangsituatie**
 - IH: aantal onderzoeken, campagne gevoerd, brede ervaring met gedrag
 - AO: Wereldcafé's, pilots, beperkte ervaring met gedrag
- **Weinig harde cijfers over gedrag beschikbaar**



Zelf gerapporteerd gedrag: het kan beter!







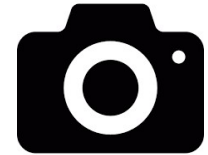
Doelgroepanalyse 4



- Onderzoek door Market Response
- Aanvullende observaties en interviews door Duwtje

Gedragdoel 3

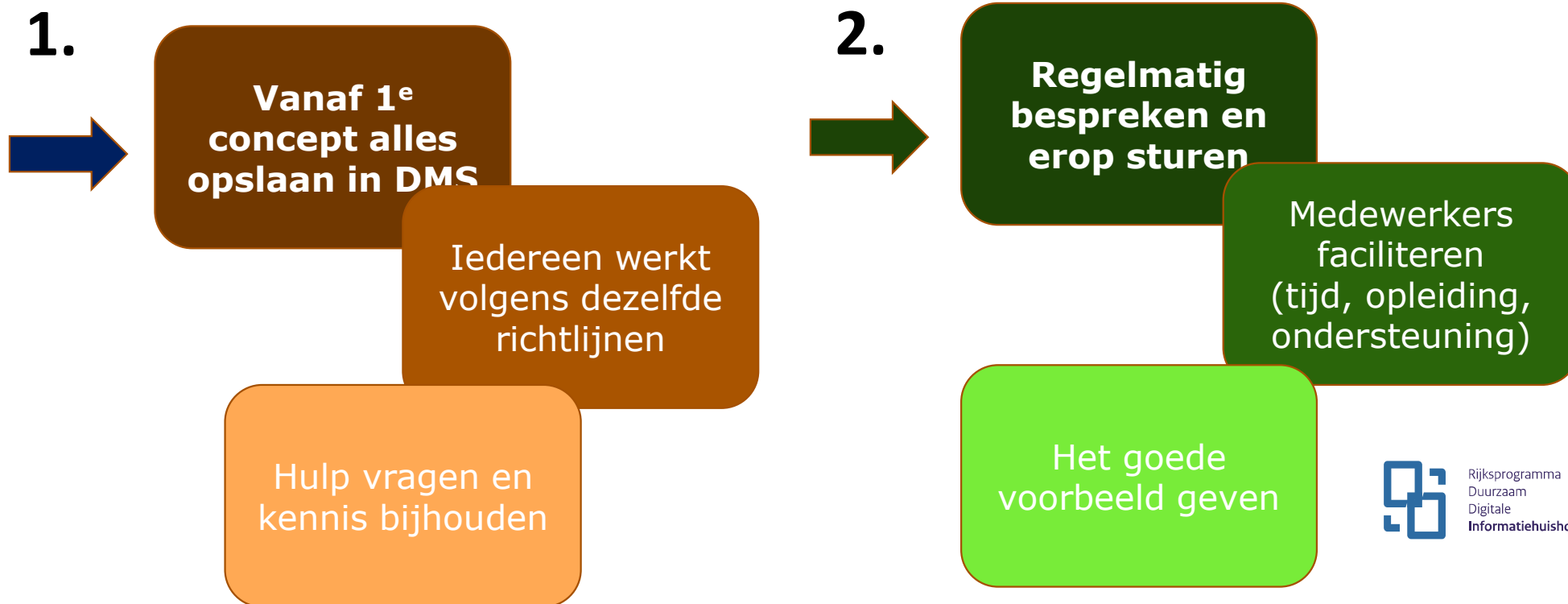
- Doelbepaling met stakeholders in 2 sessies
- Nog verdere aanscherping nodig



**<Wie> doen in plaats van <het huidige gedrag> in de toekomst
<het gewenste gedrag> <waar en wanneer>?**



IH: Wat moeten medewerkers en leiding anders doen?





Gedragdoel – IH medewerkers

Rijksmedewerkers slaan hun eigen documenten direct op in het DMS met de benodigde kenmerken.

Hierbij is de volgende toelichting nog relevant:

- > **Type medewerker:** interventieontwikkeling gericht op neutraal/ambivalente en de negatieve medewerker.
- > **Type informatie:** focus op zelf aangemaakte documenten (e-mails en documenten van derden zijn afgevallen).
- > **DMS en benodigde kenmerken:** moet organisatiespecifiek gemaakt worden



Gedragsdoel – IH leidinggevenden

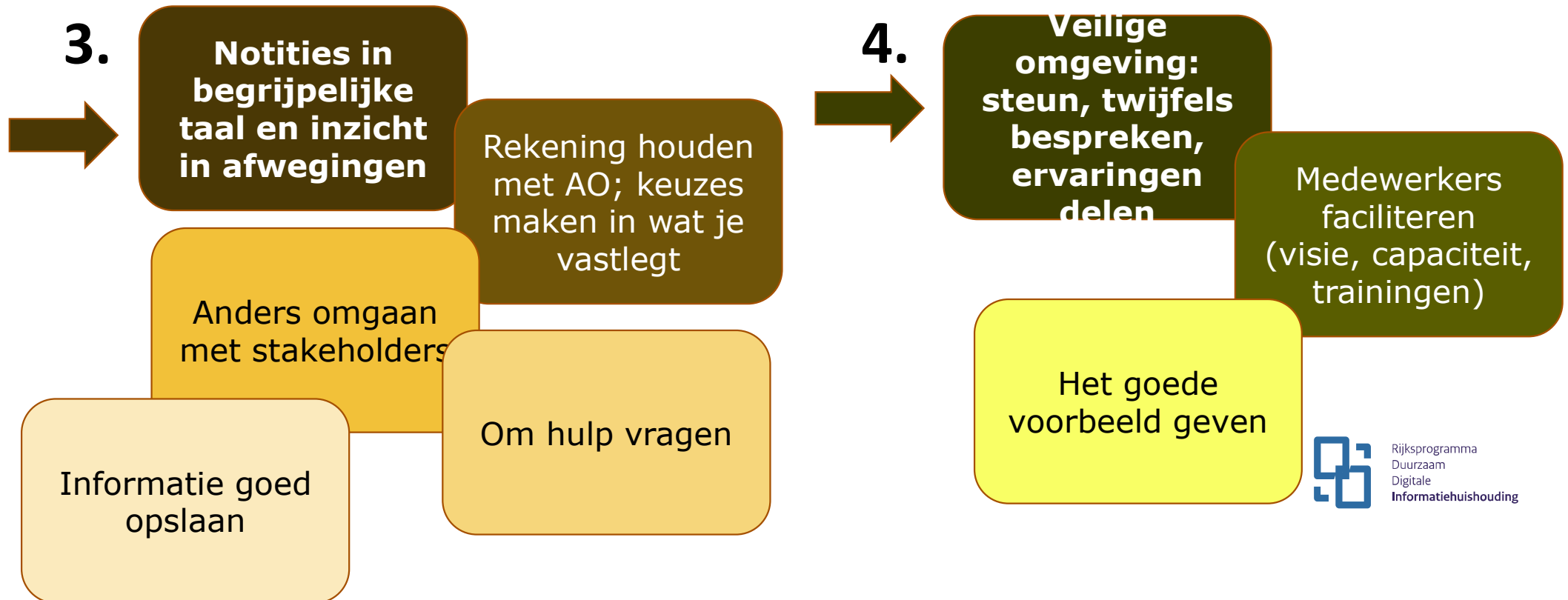
Managers sturen op het opslaan van documenten door dit regelmatig in teamoverleggen te bespreken.

Hierbij is de volgende toelichting nog relevant:

- > **Type leidinggevende:** interventieontwikkeling gericht op neutraal tot negatieve managers
- > Sturen op opslaan van documenten zal in de praktijk **breder** getrokken worden naar sturen op omgang met informatie.



AO: Wat moeten medewerkers en leiding anders doen?





Tijd voor onderzoek!

1.

KWALI (n=20)

Focus op AO

Hoe leeft AO, wat vindt men ervan, wat zijn de ervaringen?

2.

KWANTI (n=750)

Focus op IH

Wat zijn de belangrijkste gedragsbepalers, welke doelgroepsegmenten zijn er?

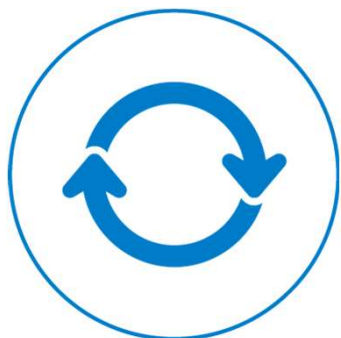




Wat weten jullie van IH en AO?



Welke gedragsbepaler is cruciaal voor IH?



Weerstand, of **Automatische reacties**, valt dat wel mee? is het een gewoonte?
Sociale omgeving, wat doen en vinden zij?
Kunnen, gaat het lukken?
Kennis, is die een beetje op orde?



Zelfbeeld, past het?



Emoties, vindt men het leuk?



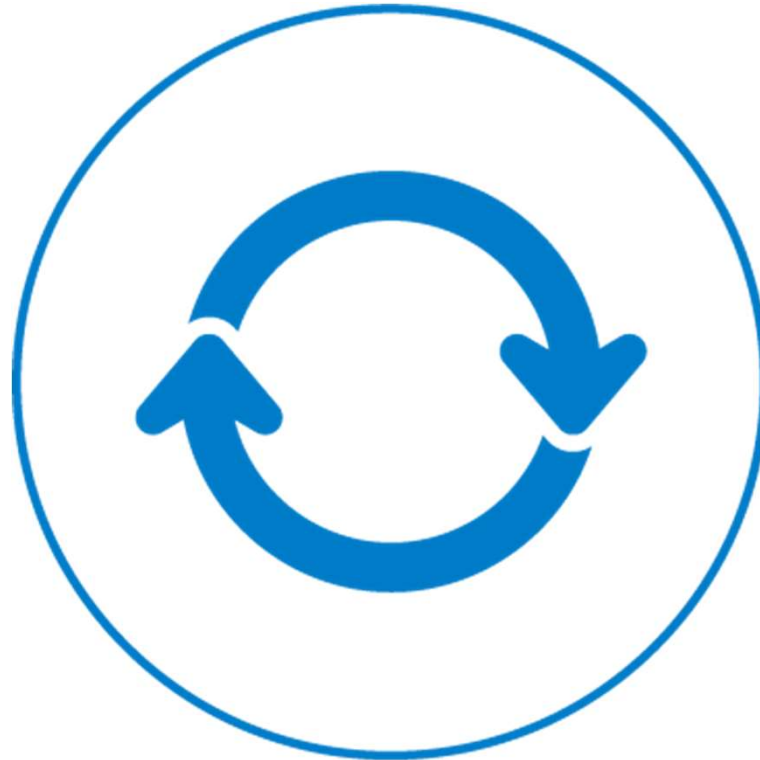
Fysieke omgeving, fijn systeem?



Houding, wat zijn de voordelen?



Gewoontevorming!





Top 3 gedragsbepalers IH medewerkers



Automatische reacties

Het direct opslaan van emails en docs is voor mij een gewoonte

Gewoontevorming blijkt verreweg de belangrijkste gedragsbepaler voor het opslaan van informatie en dit herhaald doen.



Sociale omgeving

De meeste collega's en mijn leidinggevende slaan emails en docs ook consequent, direct op

De sociale omgeving draagt bij aan gewenst gedrag. Dan moet het wel zichtbaar voor zijn. Veel medewerkers weten echter niet wat collega's doen.



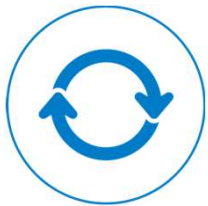
Weerstand: inertia

Het komt er niet van/kost te veel moeite om emails en docs consequent direct op te slaan

Inertia belemmert het gewenste gedrag. Hier zit een raakvlak met DMS : meer gebruiksgemak kan bijdragen aan minder



Top 3 gedragsbepalers IH leidinggevenden



Automatische reacties

Het sturen op opslaan van emails en docs is voor mij een gewoonte

Gewoontevorming is een belangrijke gedragsbepaler voor sturen op info. Voor negatieve managers is dit vrij nieuw gedrag.



Sociale omgeving

De meeste collega managers sturen ook op het opslaan van emails en docs.

Dit heeft een positieve invloed. Topmanagement kan door hierop te sturen ook een expliciete gedragsnorm stellen.



Houding: voordelen

Door te sturen op goed opslaan van docs en e-mails, kunnen deze gemakkelijker worden teruggevonden, kan er beter worden samengewerkt en houden mensen beter grip op hun werk.

Zien managers deze voordelen, dan gaan ze vaker sturen.



Wat verandert in jouw werk a.g.v. AO?



Rijksprogramma
Duurzaam
Digitale
Informatiehuishouding

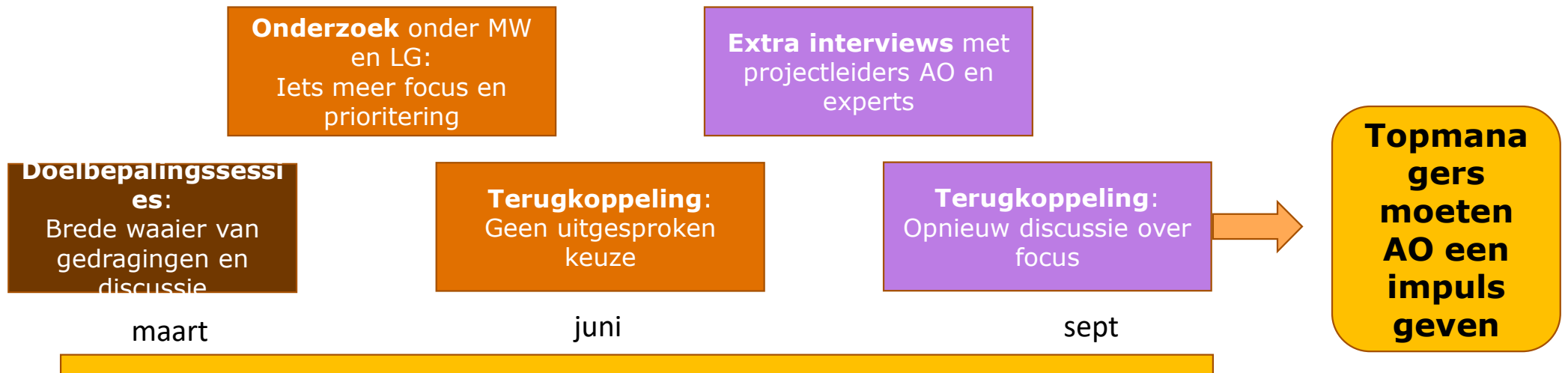


Belangrijke inzichten AO

- > Belangrijkste vraag: welke documenten binnen mijn organisatie zijn openbaar en **hoe raakt dat mijn werk?**
- > **Inzicht geven** in afwegingen en keuzes is het meest **nieuw en uitdagend** volgens respondenten (maar de andere gedragingen horen er ook bij)
- > Er bestaan **grote verschillen** tussen personen hoe men aankijkt tegen AO, o.a. of men zich onzeker voelt of gerust, de ervaring die men al heeft
- > Medewerkers verwachten een **actieve rol** van hun leidinggevende. De leidinggevende zien die rol niet voor henzelf weggelegd.
- > Aandacht vanuit **hoger management** verschilt erg
- > **Mogelijke gedragsbepalers**: gevoel van niet kunnen en scepsis belemmeren, wel kunnen, positieve houding en past bij zelfbeeld bevorderen



En wat wordt het gedragsdoel voor AO?





Strategische aanpak – IH medewerkers

Gedrag behapbaar maken



Past bij gedragsbepaler inertia en automatische reacties.

Sociaal beïnvloeden



Past bij gedragsbepaler sociale omgeving.

Benutten van automatisch gedrag



Past bij gedragsbepaler automatische reacties.

Belangrijke aandachtspunten

- **Zonder concrete afspraken geen gewenst gedrag.** Dit moet geïnitieerd worden vanuit de manager (zie hierna)
- Inzetten op goede gewoontevorming vraagt ook om **koppeling met diverse 'natuurlijke' momenten** (in dienst treding, nieuw project, na zomervakantie, etc.), blijvende aandacht en controle.
- **DMS-en dienen doorontwikkeld te worden** met aandacht voor gebruiksvriendelijkheid en gedragsinzichten



Strategische aanpak – IH leidinggevenden

Gedrag behapbaar maken



Past bij gedragsbepaler automatische reacties.

Sociaal beïnvloeden



Past bij gedragsbepaler sociale omgeving.

Doelgericht kennis overdragen



Past bij gedragsbepaler houding.

Belangrijke aandachtspunten

- **Inbedding in organisatieplannen** en **prioritering vanuit topmanagement** zijn belangrijke **randvoorwaarden** voor gedragsverandering van managers
- Managers kunnen zich gedwongen voelen om hier meer op te gaan sturen en ook sceptisch zijn t.a.v. het nut ervan. **Communicatie dient verdere weerstand te voorkomen** en duidelijk te maken waarom zij hiermee aan de slag moeten.



Strategische aanpak – AO

Doelgericht kennis overdragen



Past bij communicatiedoel kennis vergroten.

Sociaal beïnvloeden



Past bij communicatiedoel gesprek stimuleren.

Gevoel van kunnen vergroten



Past bij mogelijk relevante gedragsbepaler kunnen.

Belangrijke aandachtspunten

- **Te vroeg voor focus op gedrag.** Er bestaat onduidelijkheid en bij sommigen onzekerheid over wat de uitrol van AO betekent; communiceer wat je inhoudelijk al weet, over het tijdspad, corrigeer misvattingen en benoem het ook als niets verandert
- Medewerkers kijken naar hun leidinggevende en midden managers kijken naar het topmanagement. Om dit te doorbreken, moet het **topmanagement** het belang van **AO uitdragen**, zich eraan gedragen en veranderingen ondersteunen