

Jaargang 2024, Editie 45, 3 juli 2024

## Inhoud:

- ✓ [Verbeteren van de publieke dienstverlening vraagt om doorbreken van bestaande patronen](#)
- ✓ [Werkbezoek aan het Hoogheemraadschap](#)
- ✓ [Tip ons](#)
- ✓ [Nieuws uit het WaU-netwerk](#)
- ✓ [Vacatures](#)
- ✓ [AGENDA](#)
- ✓ [Lees en luistertips](#)
- ✓ [Zomerstop](#)



Beeld: ©ANP / Robin van Lonkhuijsen

## Vertrouwen geven en vertrouwen terugkrijgen

Een overheid die vertrouwen geeft en vertrouwen terugkrijgt door naast de mensen te staan en in verbinding te zijn met de samenleving. Waarbij uitvoerbaar beleid het begin is van het herstel van vertrouwen. En overheid die deze opgave samen met publieke dienstverleners, andere overheden, bedrijven, vakbonden, maatschappelijke organisaties en met de politiek oppakt.

Met deze kernboodschap luidde minister Dick Schoof de nieuwe kabinetsperiode in. Dit gebeurde vanochtend bij de presentatie van de regeringsverklaring in de Tweede Kamer, een belangrijk moment waarin het nieuwe kabinet inzicht geeft in wat we de komende tijd kunnen verwachten en hoe zij te werk wil gaan.

Christa Klijn (programma-directeur-generaal Werk aan Uitvoering, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid):

‘Ik ben heel blij om te horen dat het kabinet het als een gezamenlijke opgave ziet om het vertrouwen van de burger te herstellen en de overheid een menselijker gezicht te geven. Door concrete stappen te zetten in het creëren van meer duidelijkheid, te zorgen voor meer contact tussen overheid en burger en oog te hebben voor de impact op het individu. Ik kan alleen maar bekrachtigen hoe belangrijk het is dat wat we bedenken aansluit op wat mensen en bedrijven nodig hebben. Dit kunnen we alleen in gezamenlijkheid doen; met alle overheden, publieke dienstverleners, toezicht, politiek én met de mensen die het betreft. Alleen dan kunnen we de publieke dienstverlening verbeteren en het vertrouwen van de burger terugwinnen. Daar zet ik mij voor de volle 100% voor in.’

Het programma Werk aan Uitvoering (WaU) is opgezet met als doel het vertrouwen van de samenleving in de overheid te vergroten door de publieke dienstverlening en uitvoering van beleid duurzaam te verbeteren. Samen met partners werkt WaU aan urgente thema's als het vereenvoudigen van regels en administratieve lasten, het oplossen van knelpunten en hardheden in beleid en wetgeving en het makkelijk kunnen uitwisselen van gegevens om mensen echt te kunnen helpen. Programma WaU jaagt deze overheidsbrede beweging aan.

Dit is niet vandaag of morgen te realiseren. We blijven gezamenlijk bouwen aan een toekomst waarin de dienstverlening als passend wordt ervaren.

[Meer weten? Lees de regeringsverklaring.](#)

## Verbeteren van de publieke dienstverlening vraagt om doorbreken van bestaande patronen

Op 21 en 22 mei bracht programma-directeur-generaal Werk aan Uitvoering, Christa Klijn, een bezoek aan DUO, het Instituut Mijnbouwschade (IMG) en de gemeente Groningen. Tijdens de bezoeken werden inspirerende voorbeelden, initiatieven en knelpunten in de uitvoeringspraktijk gedeeld.

Alle drie de organisaties hebben hun eigen uitdagingen. In de aanpak van die uitdagingen zijn overeenkomsten te zien waar lessen uit te trekken zijn, ter verbetering van de publieke dienstverlening.

[Lees meer over het werkbezoek](#)



## Werkbezoek aan het Hoogheemraadschap

De aanpak van bodemdaling in veenpolder Spengen. Een vraagstuk waarmee Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden in gezamenlijkheid met o.a. de lokale agrariërs aan de slag is. Christa Klijn, programma-directeur-generaal Werk aan Uitvoering, bracht dinsdag 25 juni een werkbezoek aan het Hoogheemraadschap en sprak met hoogheemraad Bert de Groot over hoe beleid en uitvoering beter op elkaar kunnen aansluiten, ter verbetering van de publieke dienstverlening.

Tijdens het werkbezoek hebben we mooie voorbeelden voorbij zien komen om de leefwereld en systeemwereld dichter bij elkaar te brengen.

Eén van die voorbeelden was de aanpak van de bodemdaling in de veenpolder waar verschillende partijen een rol spelen en er wisselende belangen zijn. Door hierover met elkaar in gesprek te blijven wordt samen gewerkt aan een duurzame aanpak. Dit werd getoond bij een bezoek aan de polder.

Hiernaast werd gesproken over uitdagingen rondom de verbetering van de waterkwaliteit door beleid en mandaten die wisselend plaatselijk, landelijk en Europees belegd zijn en uitvoering bemoeilijken.

Een leerzame middag waarin wederzijds inzicht werd gegeven in wat er speelt en hoe programma WaU en Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden hierin beter kunnen samenwerken om te komen tot beleid dat eenvoudiger uitvoerbaar is.

**Meer informatie over 'verbeteren van beleidskwaliteit' op onze website.**



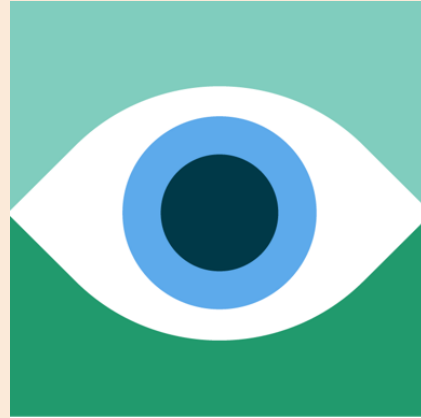


## Tip ons

De nieuwsbrief verschijnt eens per maand. Laat het ons weten als je tips hebt voor de inhoud.

Ken je een collega die deze nieuwsbrief nog niet ontvangt? Stuur deze dan door, dan kan hij of zij zich aanmelden.

Meld je  
aan



## Volg ons op LinkedIn

Op de LinkedIn pagina van Werk aan Uitvoering vind je nieuws en kan je ook reageren. Delen van onze berichten in je netwerk waarderen we. Gebruik dan de hashtags #wau en #werkaanuitvoering.

Volg ons op  
LinkedIn

## Nieuws uit het WaU-netwerk

**Het verhaal van DUO: 'Wat is de impact van onze beslissingen op het leven van de klant?'** Klantgerichtheid is onderdeel van de centrale koers van DUO. Walter Bakker, senior adviseur Klantinteractie, vertelt over de weg van DUO van uitvoerder naar publieke dienstverlener: [Het verhaal van DUO: 'Wat is de impact van onze beslissingen op het leven van de klant?' – Gebruiker Centraal](#)

**"Maak beleid simpeler en robuuster met minder uitzonderingen"** Interview met Wouter Koolmees, minister van SZW in Rutte III. Voor De top kijkt om worden oud-ministers en oud-topambtenaren bevraagd over hun ervaringen. Wouter Koolmees is één van hen. Hij gelooft sterk in het belang van samenwerking: ["Het is belangrijk om het uiteindelijk samen te rooien"](#).

**Service Blueprints en Digitaal Luisteren** jagen betere dienstverlening aan. In januari 2024 presenteerde het programma Verbinden Schuldendomein van de VNG de routekaart Financiële zorgen. De behoeften van de inwoner staan daarbij centraal. De routekaart is grotendeels gebaseerd op tientallen Service Blueprints, en Digitaal Luisteren. Een interview met Ellen Evers, senior adviseur communicatie, en Dick Laan, senior adviseur CIO office, van de gemeente Enschede waar beide instrumenten als eerste werden geïntroduceerd en ze deze breder toepassen op andere onderdelen van gemeentelijke dienstverlening: [Service Blueprints en Digitaal Luisteren jagen betere dienstverlening aan \(publieksdiensten.nl\)](#)

## Vacatures

De programmadirectie WaU is op zoek naar een bevoegen enthousiaste programmamanager vereenvoudiging en een communicatieadviseur om ons team te versterken.

Reageer snel vóór 4 juli a.s.

[Vacatures bij programmadirectie WaU](#)

## AGENDA

Op de website van Werk aan Uitvoering vind je interessante activiteiten, georganiseerd door diverse partijen die zich inzetten voor betere dienstverlening.

[Agenda op de website WaU](#)

10  
JUL

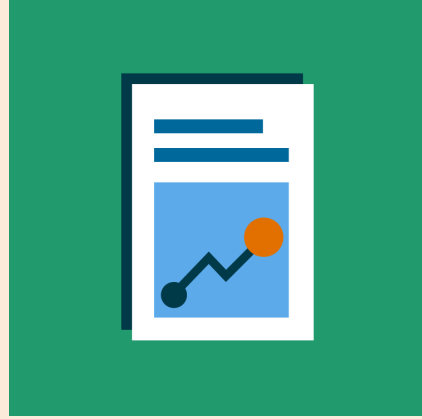
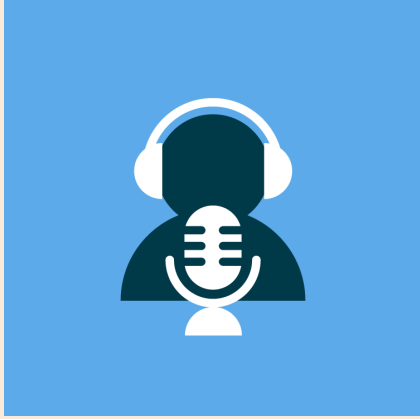
### Webinar: Lancering resultaten van OECD onderzoek

De 2e OECD-enquête over de drijvende krachten achter vertrouwen in openbare instellingen onderzoekt hoe de verwachtingen en ervaringen van mensen met alledaagse overheidsinteracties en complexe beleidsbeslissingen hun vertrouwen in openbare instellingen beïnvloeden.

11  
SEP

### iBestuur Congres 2024

Het iBestuur Congres 2024 vindt dit jaar plaats op 11 september. Het belooft weer een spectaculaire belevenis te worden, waar debat en ontmoeting centraal staan. Onze deelnemers worden uitgedaagd zich te verdiepen in de vraagstukken rondom de digitale transformatie van de overheid en hun bijdrage te leveren aan nieuwe inzichten.



## Lees en luistertips

- Podcast De Publieke Ruimte: Stuurloos in de publieke ruimte [De Publieke Ruimte | Podcast | Podcast Luisteren](#)
- Blog Nathan Ducastel, directeur-bestuurder bij VNG-Realisatie: zonder moderne informatievoorziening loopt dienstverlening vast: [We lopen vast \(binnenlandsbestuur.nl\)](#)
- Adviesrapport Staatscommissie rechtsstaat: 'De gebroken belofte van de rechtsstaat': [Adviesrapport 'De gebroken belofte van de rechtsstaat' | Staatscommissie rechtsstaat](#)
- Podcast de uitvoering: een podcastreeks over knelpunten en morele dilemma's waar uitvoeringsorganisaties tegenaan lopen en oplossingen die ze aandragen: [De Uitvoering | Podcast on Spotify](#)



**Beluister de podcast**

## Zomerstop

Dit is de laatste editie van de WaU nieuwsbrief voor de zomerstop. De volgende nieuwsbrief verschijnt eind augustus. Mooie zomer gewenst!

**Werk aan Uitvoering is een overheidsbreed programma ter verbetering van de publieke dienstverlening, om beter aan te sluiten op de verwachtingen en behoeften van mensen en bedrijven.**

**Uitgave van het programma Werk aan Uitvoering ([aanmelden](#) / [afmelden](#))**