

Dag van de Publieke Dienstverlening

SPECIAL: DAG VAN DE PUBLIEKE DIENSTVERLENING 2023

18 juli 2023

Op 22 juni 2023 vindt de tweede editie van de Dag van de Publieke Dienstverlening plaats, met als thema 'Samen werken aan vereenvoudiging'. Een brede groep van 500 vertegenwoordigers uit politiek, beleid, uitvoering, bedrijfsleven en de samenleving gaat op deze dag met elkaar in gesprek over wat goed gaat in publieke dienstverlening, waar het knelt en wat de oplossingen zijn.

- ✓ [De inschrijving is geopend!](#)
- ✓ [Samen werken aan vereenvoudiging](#)
- ✓ [Interview met Arne van Hout](#)
- ✓ [Teaser van Fatma Koşer Kaya](#)
- ✓ [Het ochtendprogramma](#)
- ✓ [Het middagprogramma](#)
- ✓ [De rol van de politiek](#)
- ✓ [De organisatie van de Dag van de Publieke Dienstverlening](#)
- ✓ [Relevante sessies](#)

De inschrijving is geopend!

Vanaf nu is de inschrijving voor de Dag van de Publieke Dienstverlening geopend! Wil je erbij zijn dan kun je [hier registreren](#) voor diverse programmaonderdelen. De dag bestaat uit twee delen en verschillende sessies.



[Meer informatie over het dagprogramma vind je hier](#)

Om te zorgen voor een goede vertegenwoordiging van alle perspectieven (beleid, uitvoering, politiek en mensen) zijn er voor iedere groep maar beperkte plekken beschikbaar. Schrijf je daarom snel in en wees erbij!

Staat van de Uitvoering

Samen werken aan vereenvoudiging

We bouwen op deze Dag voort op [de Staat van de Uitvoering 2023](#). Daaruit bleek dat de complexiteit van de wetgeving het grootste knelpunt is voor mensen en uitvoeringsorganisaties.

Het onderwerp van de tweede editie van de Dag is daarom: 'Samen werken aan vereenvoudiging'. Wat is er concreet nodig om onze wetgeving en de uitvoering daarvan te vereenvoudigen?

Interview met Arne van Hout

Arne van Hout is sinds 1 december 2022 directeur-generaal Openbaar Bestuur en Democratische Rechtsstaat



en trekker van de Dag van de Publieke Dienstverlening.



In het interview vertelt Van Hout meer over de dienstverlening van de toekomst, de toegankelijkheid en sensitiviteit van de overheid, de samenwerking tussen verschillende overheidsorganisaties én zijn rol bij de Dag van de Publieke Dienstverlening.

[Lees het interview hier](#)



Teaser van Fatma Koşer Kaya

Fatma Koşer Kaya is middagvoorzitter van de Dag van de Publieke Dienstverlening en voorzitter van de Landelijke Cliëntenraad. Zij geeft hier alvast een kleine teaser over de dag van de Publieke Dienstverlening.

Waarom is deze Dag voor jou persoonlijk zo belangrijk?

“Iedereen – dus ook ik – heeft af en toe de overheid nodig. Of andersom heeft de overheid ook jou nodig. De overheid heeft mij nodig om op correcte wijze belasting te innen. En soms gebruikt de overheid mijn gegevens om te bepalen wat de hoogte van de studietoelage van mijn zoon is. Ik hoop ook dat ik een keertje voldoende AOW krijg op het moment dat ik met pensioen ga of als ik onverhoeds zonder werk zit even wat inkomen van het UWV krijg. En als ik op reis ga of een uitkering wil aanvragen heb ik een geldig legitimatiebewijs nodig. Voor van alles heb je de overheid nodig. Het is fijn als je goed, prettig en snel geholpen wordt.”

Wat is je opdracht voor de deelnemers aan de Dag?

“Verdiep je in de burger en probeer de stappen te volgen die de burger in de dienstverlening neemt - en leer daar van. Ik wens de burger een ‘reflectieve’ uitvoerder toe. Nadenken wat je voor de burger en jezelf doet. En te leren van het gedrag van de burger en je eigen werk in dialoog met al die collega’s die hier vandaag zijn.”

Wat hoop je dat aan einde van de Dag bereikt is?

“Ik zou het erg fijn vinden als mensen over overheidsorganisaties heen contacten maken, zodat ze elkaar weten te vinden wanneer ze tegen een probleem aanlopen of een vraag hebben. Dienstverlening is mensenwerk. Als overheid moet je continu leren van veranderende wetgeving, van andere organisaties en van de burger.”

Wat je je wens voor deze Dag?

“Laat je verrassen en inspireren door de oplossingen en problemen van alle instanties die hier zijn en kijk welke oplossingen en slimme dingen die dagelijks worden ontwikkeld je kunt gebruiken. Om zo een verschil te maken voor de burger. Je weet nooit wanneer een paar zandkorrels een berg zand worden.”

Het ochtendprogramma

Tijdens de Dag van de Publieke Dienstverlening kun je in de ochtend op locaties in en rondom Den Haag een bezoek brengen aan een uitvoerings- of maatschappelijke organisatie.



Je kunt bijvoorbeeld naar de gemeente Den Haag, de Belastingdienst, de Rijksdienst voor Onderneming Nederland (RVO), het Nationaal Archief, de Kamer van Koophandel of het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). [Bekijk hier het totaaloverzicht](#) van alle organisaties en inhoudelijke informatie over de sessies.

Op de locaties zal vanaf 09.30 uur het gesprek gevoerd worden over concrete

voorbeelden van knelpunten in de beleidsuitvoering en mogelijke oplossingen en verbeteringen.



Het middagprogramma

Na een lunch en een bezoek aan de informatiemarkt, begint vanaf 13.30 uur in The Hague Conference Center New Babylon het middagprogramma. De start daarvan is plenair, onder leiding van Ruben Maes en Fatma Koşer Kaya.

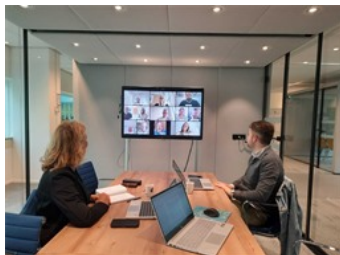
Na een keynote door onze Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen, volgen in twee rondes verschillende interactieve workshops en sessies over onderwerpen die in de publieke dienstverlening spelen. Denk bijvoorbeeld aan gegevensuitwisseling, inclusieve dienstverlening, burgerparticipatie, AI, proactieve dienstverlening, het herstellen van vertrouwen en het perspectief van burgers. Kijk hier voor een overzicht van de sessies in [de eerste ronde](#) en [de tweede ronde](#)

De rol van de politiek

Ook vertegenwoordigers uit de politiek, waaronder Kamerleden, nemen deel aan verschillende sessies tijdens de Dag van de Publieke Dienstverlening. Daarnaast vinden er in de ochtend twee rondetafelgesprekken plaats in de Tweede Kamer.



Onderwerpen zijn de invloed van veranderende wet- en regelgeving op de bestaande ICT-infrastructuur en de intensiteit van toezicht. De gesprekken zijn openbaar. Je kunt hierbij aanwezig zijn als toehoorder en je hiervoor [aanmelden als bezoeker van de Tweede Kamer](#) (kies als datum 22 juni 2023).



De organisatie van de Dag van de Publieke Dienstverlening

Het organiseren van een Dag van de Publieke Dienstverlening was een aanbeveling uit [het eindrapport van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties \(TCU\)](#).

Daar bovenop kwam een motie van de Kamerleden Judith Tielen en Don Ceder, die unaniem in de Kamer werd aangenomen, waarin het kabinet werd opgeroepen de Dag te organiseren.

Voor het kabinet is vanuit de Ambtelijke Commissie Uitvoering (ACU) een projectteam bij het programma Werk aan Uitvoering opgezet, onder aansturing van DG Openbaar Bestuur en Democratische Rechtstaat (BZK) en de DG DUO (OCW). Daarnaast is er vanuit de Kamer een stuurgroep opgezet onder leiding van Kamerlid Don Ceder.

Relevante sessies

In de aanloop naar en de dagen rondom de Dag van de Publieke Dienstverlening worden er interessante workshops/evenementen georganiseerd door verschillende maatschappelijke partijen:



- De Vereniging Directeuren Publiekdiensten (VDP) organiseert in samenwerking met verschillende gemeenten en Dimpact de [Week van de Publieke Dienstverlening](#)
- Op 21 juni vindt de Avond van de Publieke Dienstverlening plaats, georganiseerd door de SVB en het UWV.

Meer weten over deze events? Op [onze website](#) delen we die de komende tijd.

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