

24 april 2024

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.

- ✓ [Aanmelden Dag van de Publieke dienstverlening 2024](#)
- ✓ [Personeel uitwisselen? Durf buiten je eigen grenzen te denken!](#)
- ✓ [Greenfielddaanpak: intensief en verrijkend samenwerkingstraject met waardevolle lessen](#)
- ✓ [Nieuws uit het WaU-netwerk](#)
- ✓ [Lees -en luistertips](#)
- ✓ [Agenda](#)
- ✓ [Volg ons op LinkedIn](#)
- ✓ [Tip ons](#)

Aanmelden Dag van de Publieke dienstverlening 2024

Op 5 juni a.s. vindt voor de derde keer de Dag van de Publieke Dienstverlening plaats in New Babylon Den Haag. Het motto is dit jaar: het praten voorbij!

Vanaf donderdag 25 april is het mogelijk om je aan te melden voor deze dag. Als je geabonneerd bent op deze nieuwsbrief ontvang je een mail met informatie over het aanmelden. Wil je erbij zijn, hou dan je mail in de gaten.

[Lees meer over de Dag van de Publieke Dienstverlening.](#)



Personeel uitwisselen? Durf buiten je eigen grenzen te denken!

Een betere publieke dienstverlening hangt onder meer af van voldoende personeel. Door de krappe arbeidsmarkt, moeten we als overheid slim omgaan met medewerkers. Bijvoorbeeld door het uitwisselen van personeel en het benutten van elkaars kennis.

Precies dat gebeurde bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, waarbij slachtoffers van geweld in de jeugdzorg tot 1 januari 2023 een financiële vergoeding konden aanvragen. Directeur-secretaris Monique de Groot verwachtte zo'n 2.000 verzoeken. Het werden er 27.500. Aryan van Driel, directeur van Dienst Uitvoering Subsidies aan Instellingen (DUS-I), leende tien van zijn subsidieadviseurs tijdelijk uit. Lees [hier](#) het hele interview.





Greenfielddaanpak: intensief en verrijkend samenwerkingstraject met waardevolle lessen

In 2023 is hard gewerkt aan het ontwerp van een nieuw financieringsstelsel voor de kinderopvang. Daarbij is gekozen voor het bundelen van expertise in een greenfielddaanpak.



Een innovatieve en unieke aanpak, waarbij 4 bewindspersonen, 3 departementen, 4 uitvoeringsorganisaties, 6 brancheorganisaties en 2 belangenorganisaties voor ouders betrokken waren. Vrijwel alle betrokkenen hebben het samenwerken aan een maatschappelijke opgave als een mooi, verrijkend, maar ook een complex traject ervaren. Dat blijkt uit de evaluatie van de greenfield, die aanbevelingen oplevert voor het vervolgtraject én voor toekomstige vergelijkbare trajecten binnen de overheid.

Lees [hier](#) meer over de evaluatie en het evaluatierapport.

Nieuws uit het WaU-netwerk

Klantreizen om dienstverlening beter te maken

Mensen en bedrijven geven aan dat de overheidsdienstverlening meer begripvol en hulpvaardiger kan. Ook is het contact vaak complex. Door het inzetten van klantreizen kun je meer oog hebben voor de mens en ervaren hoe de dienstverlening er voor mensen en bedrijven, ook wel klant genoemd in deze context, uitziet. Door hier op in te spelen kunnen we dienstverlening slimmer inrichten en beter laten aansluiten op de behoeftes van mensen en bedrijven.

E-learning Klantreizen

Klantreizen wordt een steeds bekender begrip bij de overheid. Klantreizen helpen om als organisatie klantgericht te werken. Maar wat is het precies, wat kun je ermee en hoe kan jouw overheidsorganisatie er gebruik van maken? In [deze e-learning](#) leer jij in ongeveer 30 minuten alles wat je moet weten over klantreizen. Meer informatie lees je op [de website van Gebruiker Centraal](#).

Het Overheidsloket: gezamenlijke overheidsdienstverlening in Enschede

De gemeente Enschede is in maart 2023 gestart met het Overheidsloket. Hier kunnen inwoners terecht met elke vraag aan de overheid. De medewerkers van het loket beschikken over directe lijnen met landelijke organisaties. Petra Bout is de trekker van dit praktijkinitiatief en vertelt over de ontwikkelingen en ervaringen van het Enschedese Overheidsloket.

[Lees hier het interview.](#)

Lees -en luistertips

- [Innovatieve gegevensuitwisseling in de migratieketen](#) (IBDS Magazine)
- [Digitaal Bezwarenplatform maakt lokale overheid toegankelijker](#) (JenV brede werkagenda)
- [Podcast De verdwaalde burger](#): de eerste aflevering met Bart Snels (inspecteur-generaal inspectie belastingen, toeslagen en douane) en Willemijn Helden (bestuurder Juridisch Loket) over de complexiteit van de toeslagenaffaire

- [Podcast De Publieke Ruimte](#): Publieke dienstverlening in 2035
- ['Proactieve dienstverlening vraagt om cultuuromslag](#) (Binnenlands Bestuur)
- [De reis van CBR: van uitvoerder naar dienstverlener](#) (Gebruiker Centraal)
- [10 Puntenplan met prioriteiten voor een menswaardig bestaan naar informateurs](#) (Landelijke Cliëntenraad)

Agenda

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

Volg ons op LinkedIn

Op de LinkedIn pagina van Werk aan Uitvoering vind je nieuws en kan je ook reageren. Inmiddels zijn er al meer dan 3200 volgers en de belangstelling groeit elke dag. Delen van onze berichten in je netwerk waarden we. Gebruik dan de hashtags #wau en #werkaanuitvoering.

[Volg ons op LinkedIn](#)



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](#).

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