



30 september 2021

Welkom bij deze zevende nieuwsbrief. Een nieuwsbrief met een zekere politieke focus. In deze nieuwsbrief aandacht voor weer een nieuwe editie van onze podcast: De Publieke Ruimte. Dit keer met André Bosman. André Bosman - voormalig Kamerlid en voorzitter van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties - spreekt over hoe actueel het rapport 'Klem tussen balie en beleid' nog is, en waarom. Verder aandacht voor het verhaal van Harmen Harmsma, DG van DUO. Hij roept op tot begrip vanuit de politiek ten einde de menselijke maat te kunnen blijven hanteren. En we beginnen met -een deel van- het verhaal van Mark Rutte tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen. Hij vertelt over zijn ervaring met het UWV en waarom het van belang is om naar de uitvoeringspraktijk te luisteren.

- ✓ [Mark Rutte over de uitvoering...](#)
- ✓ [André Bosman: het is vaak ontkent dat uitvoering het belangrijkste is.](#)
- ✓ [Het verhaal van: Harmen Harmsma, DUO](#)
- ✓ [Tot slot..](#)

## Mark Rutte over de uitvoering...

*Wij hebben voor degenen die het gemist hebben, een deel van zijn verhaal, tijdens de Algemene Politieke Beschouwingen, hieronder in deze nieuwsbrief verwerkt. Zijn verhaal is ook terug te kijken ([YouTube, vanaf 9.03:45](#)).*

"Mag ik afsluiten met een persoonlijke noot? Ik had laatst een gesprek met mensen uit de uitvoering van het UWV. Er is extra geld gegaan naar de uitvoering. Ik denk dat los van al deze commissies en initiatieven — wij gaan die heel goed monitoren en elkaar scherp houden daarop — het allerbelangrijkste de mensen zijn die in de uitvoering werken, daar op basis van wet- en regelgeving tot bepaalde beslissingen komen en er een slecht gevoel bij hebben wat dat betekent voor iemand in de samenleving die zich tot het UWV heeft gewend of daarvan afhankelijk is.

"Ik denk dat de essentie van wat we geleerd moeten hebben, is dat daarnaar geluisterd moet worden. Ik was heel blij om te horen hoe daar nu bij het UWV mee om wordt gegaan en daar worden de extra middelen ook voor gebruikt. Er wordt tijd vrijgemaakt voor wat in sociologisch jargon "het onderbuikgesprek" heet, met een uitvoerder die zegt: 'ik heb precies de regels gevolgd maar uiteindelijk heb ik een betonnen zwembandje geproduceerd dat niet kan werken. Het klopt allemaal, maar uiteindelijk is het idioot wat wij hier doen en voor de persoon die het betreft, is het zeer ingrijpend.'

"Er moet ruimte zijn om dat in het eigen team te bespreken. Dat gebeurt daar nu ook, in ieder geval in de afdeling waar ik dat contact had en ik denk ook breder binnen het UWV. Dan moet er eerst gekeken worden wat er mogelijk is binnen de bestaande wet- en regelgeving om deze verkeerde uitkomst voor een individueel probleem te adresseren, zodat die persoon dat evident slechte effect van beleid niet ondergaat.

"Als dat niet lukt op het niveau van zo'n team, is de vervolgvraag wat er dan nodig is, eventueel op het niveau van wet- en regelgeving. Eerst wat er kan binnen de wet- en regelgeving en daarna wat er op een hoger niveau bij het UWV moet gebeuren, misschien ten aanzien van de interpretatie van die wet- en regelgeving en als het niet anders kan, aanpassing van wet- en regelgeving.

"Dat loopt ook als een rode draad door het rapport naar aanleiding van de kinderopvangtoeslagaffaire, het rapport Ongekend onrecht: hoe zorg je ervoor dat die feedback in organisaties functioneert en dat er niet dingen gebeuren die na een tijdje normaal worden gevonden en op steeds grotere schaal plaatsvinden, wat uiteindelijk tot zo'n verschrikkelijke affaire kan leiden?

"Om iets te doen met de feedback van uitvoerders, is tijd en ruimte nodig. Daar is ook veiligheid voor nodig. Hiermee zijn wij er niet. Dit vergt een zoektocht die echt langer duurt dan alleen dit jaar. Maar ik was heel erg blij om dit te horen bij het UWV, omdat we uiteindelijk natuurlijk allemaal hetzelfde willen.

"Als wij ons tot de overheid wenden, wil je niet alleen een mens treffen, een telefoonnummer hebben dat je kunt bellen en weten wie jou die brief heeft gestuurd. Je moet erover kunnen spreken, ook als uitvoerende bij het UWV of bij de Belastingdienst of waar dan ook, als de toepassing van wet- en regelgeving een evident onrechtvaardige uitkomst heeft en je daar zelf een slecht gevoel bij hebt.

"Dat moet je kunnen bespreken in collegiale toetsing, en je moet kunnen vragen: wat kunnen wij daaraan doen? Binnen de wet- en regelgeving, desnoods door interpretatie van die wet- en regelgeving en in het uiterste geval door aanpassing van de wet- en regelgeving, om ervoor te zorgen dat er een uitkomst is die wel bedoeld is.

"Daar hoort het hele instrumentarium van hardheidsclausules et cetera bij. Maar het begint wel hier, met dat feedback. Er werken daar allemaal mensen van vlees en bloed. Ruim 10.000 mensen of meer nog. 15.000 mensen bij het UWV. Bijna 25.000 mensen of meer bij de Belastingdienst. Het overoverovergrote deel van die mensen deugt, doet heel goed werk en wil niet 's avonds naar huis gaan met het gevoel: 'ik heb een besluit genomen dat helemaal klopt, maar toch klopt het voor geen meter.'

## André Bosman: het is vaak ontkent dat uitvoering het belangrijkste is.

In de zevende aflevering van onze podcast is André Bosman te gast ([Apple](#) / [Spotify](#)) oud-VVD kamerlid en voorzitter van de [Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties](#) (TCU). De TCU kwam in februari van dit jaar met haar rapport [Klem tussen balie en beleid](#). Met André Bosman praten we over dit onderzoek en over hoe het nu met de aanbevelingen staat.



Verder in deze podcast aandacht voor de column van Maïke Klip en, als WAU moment, aandacht voor hoe vanuit Werk aan Uitvoering de Visie op Diensverlening is ontwikkeld met behulp van design thinking.

Je vindt deze en alle podcasts via het podcast platform van [Apple](#) of [Spotify](#).

## Het verhaal van: Harmen Harmsma, DUO

"De belangrijkste ambitie die we moeten verzilveren, is het nog meer toepassen van de menselijke maat door signalen van burgers overheidsbreed te erkennen en daarnaar te handelen. Dat vraagt niet alleen om begrip en samenwerking tussen verschillende uitvoerende overheidsorganisaties, maar ook om begrip vanuit de opdrachtgevers en de politiek. De reflex vanuit de uitvoering was in het verleden nog weleens om standaard 'ja' te zeggen en geen 'nee' te willen verkopen bij een verzoek vanuit de politiek of van een ministerie. Maar de menselijke maat begint juist op dat moment, door objectief en zakelijk aan te geven wat er wel of juist niet kan."



Lees zijn hele verhaal op [dienstverleningopdeagenda.nl](https://dienstverleningopdeagenda.nl).

### Tot slot..

Heb je ideeën voor aansprekende verhalen? Tips? Suggesties? Een WAU-moment? [Laat het ons weten](#).

En ken je een collega die deze nieuwsbrief nog niet ontvangt? Stuur deze dan door, dan kan hij of zij zich [aanmelden](#). Hoe meer collega's aanhaken, hoe beter!

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