



24 oktober 2021

Deze nieuwsbrief staat in het teken van Dienstverlening. Of, specifieker, de Visie op Dienstverlening. In onze podcast de Publieke Ruimte een gesprek met Simon Sibma. Deze bestuurder van de SVB en trekker verbonden aan het handelingsperspectief Dienstverlening, staat - natuurlijk met collega's - aan de wieg van de Visie op Dienstverlening. Wat betekent deze visie precies? Hierover praat hij met ons in alweer onze achtste aflevering. Vervolgens aandacht voor de zes ontwerpprincipes die centraal staan in de visie. Dan gaan we door met twee verhalen over dienstverlening uit de praktijk. En tot slot: heb je een uitzending gemist? Je kunt onze webinar van eind vorige maand terugkijken, evenals twee WAU-gerelateerde gesprekken tijdens het recente iBestuur congres. Wil je meer weten over de visie of kijken of je er zelf al mee aan de slag kunt: [laat het ons weten!](#)

- ✓ [Simon Sibma: 'We hebben een visie nodig op dienstverlening vanuit de gezamenlijke overheid'](#)
- ✓ [Wat is de visie op Dienstverlening?](#)
- ✓ [Verhalen over Dienstverlening...](#)
- ✓ [Het verhaal van: Peter Meijering, RDW](#)
- ✓ [Informatiepunt in de bibliotheek](#)
- ✓ [Uitzending gemist?](#)
- ✓ [Over dienstverlening en Werk aan Uitvoering](#)
- ✓ [Werken aan vertrouwen: luister naar de mensen van de uitvoering](#)
- ✓ [Bouwen aan een digitaal inclusieve samenleving](#)
- ✓ [Tot slot..](#)

**Simon Sibma: 'We hebben een visie nodig op dienstverlening vanuit de gezamenlijke overheid'**

In de achtste aflevering van onze podcast een gesprek met een van de trekkers van het het handelingsperspectief Dienstverlening: Simon Sibma ([Apple](#) / [Spotify](#)). Simon is voorzitter van de raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank en staat, met collega's, aan de wieg van de Visie. In deze podcast ligt hij de Visie nader toe. Want hoe en voor wie verbeteren we die dienstverlening



eigenlijk? En waar beginnen we?

Verder Maïke Klip. Zij volgde een maand lang haar eigen contact met de overheid. Vanuit haar perspectief én dat van de overheid. En Vincent van Beek vertelt over de Haagse dienstverlening op het platform Mijn Den Haag. Kortom: een aflevering bomvol dienstverlening! Je vindt deze en alle podcasts via het podcast platform van [Apple](#) of [Spotify](#).

## Wat is de Visie op Dienstverlening?

De visie is er om richting te geven aan het samen ontwikkelen van dienstverlening. Op basis van bestaande visies, position papers, onderzoek onder burgers, interviews met experts en theorie is op verschillende niveaus en vanuit meerdere perspectieven een set van zes ontwerpafspraken geformuleerd. Deze ontwerpafspraken geven aan vanuit welk vertrekpunt je dienstverlening zou moeten ontwerpen. De ontwerpafspraken zijn:

1. We ontwerpen dienstverlening vanuit de behoefte van burgers
2. We zorgen dat het voor burgers duidelijk is waar zij moeten zijn
3. We werken volgens gezamenlijk opgestelde principes en definities
4. We weten wat onze dienstverlening bijdraagt aan welke maatschappelijke opgave en delen dat met elkaar
5. We werken vanuit de maatschappelijke opgaven en bieden maatwerk waar nodig
6. We zijn duidelijk naar elkaar over wat we bedoelen

Hoewel ze afzonderlijk geformuleerd zijn, draagt het in samenhang bij aan de kwaliteit van gezamenlijke dienstverlening voor burgers. De visie geeft de overheid van politiek tot baliemedewerker zo één verhaal.

De komende maanden gaan we deze visie in verschillende omgevingen toepassen om zo te leren hoe deze werkt en waar eventuele aanscherpingen mogelijk zijn.

Meer weten? [Neem contact met ons op!](#)

## Verhalen over dienstverlening...

### Informatiepunt in de bibliotheek

*Een mooi voorbeeld van dienstverlening dicht bij de burger.*  
Zaken regelen met de overheid gaat steeds vaker via internet. Oogcontact met de overheid gaat steeds vaker digitaal. Veel mensen vinden dit lastig en hebben vragen over....



....DigiD, Belastingen en toeslagen, Zorg, Werk of uitkering, Rijbewijs, AOW aanvragen Verkeersboetes betalen, Inburgering, Coronacheck en coronabewijs. In steeds meer bibliotheken is er een Informatiepunt Digitale Overheid. Hier is iedereen welkom met vragen over websites van de overheid. In een filmpje wordt in 2 minuten een fraai beeld geschetst [hoe het informatiepunt, in dit geval in Katwijk, werkt.](#)

Meer weten?

- [Spotje over het informatiepunt](#)
- [Infographic](#)
- [www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl](http://www.informatiepuntdigitaleoverheid.nl)

### Het verhaal van: Peter Meijering, RDW

'Als klachtencoördinator coördineer ik de klachten die binnenkomen bij de RDW. Ook ben ik voorzitter van het voertuigketenoverleg: samen met CJIB,



OM, Belastingdienst, politie en bewindvoerders helpen we schrijnende gevallen - mensen die met hun voertuig in grote financiële problemen zijn gekomen.

Het mooiste is als je van een blijde voertuigeigenaar een telefoontje krijgt dat ie eindelijk weer zijn post durft open te maken, zonder angst voor boetes of ophogingen.'

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



## Uitzending gemist?

### Over dienstverlening en Werk aan Uitvoering

Donderdag 30 september organiseerden we samen met het programma Grenzeloos Samenwerken, het webinar: 'Een overheid waar burgers van op aan kunnen: de Opgaven van Werk aan Uitvoering'. Mocht je deze gemist hebben, [je kunt deze gelukkig terugkijken!](#) (YouTube)



### Werken aan vertrouwen: luister naar de mensen van de uitvoering

*Van het iBestuur congres 2021*  
Voor de geloofwaardigheid van de overheid en effectieve publieke dienstverlening is de kwaliteit van de uitvoering cruciaal. De mensen op de werkvloer weten wat wel en niet werkt in de uitvoering, maar naar hen wordt (nog steeds!) onvoldoende geluisterd. [Een gesprek met: Marije van den Berg, Nathan Ducastel, Marcel Dela Haije, Arne van Hout \(mede trekker van het spoor "Toekomst bestendige Dienstverlening\) en Loes Mulder \(Secretaris-generaal bij Min SZW\).](#) (YouTube)



### Bouwen aan een digitaal inclusieve samenleving

*Van het iBestuur congres 2021*  
Een overheid die met haar dienstverlening aansluit bij de belevingswereld van inwoners, bouwt aan een goede relatie tussen overheid en inwoners. [Een gesprek met Arne van Hout \(WaU trekker van het spoor "Toekomst bestendige Dienstverlening\), Prinses Laurentien van Oranje, Marieke van Wallenburg, Reinier van Zutphen.](#) (YouTube)



Tot slot..

....Het is je mogelijk al wel opgevallen. Bovenaan deze nieuwsbrief zie je ons (nieuwe) logo. We werken op dit moment onze huisstijl verder uit, maar we wilden jullie het logo niet onthouden. Het ontwerp symboliseert de breedte van onze aanpak die geworteld is in een gedeelde overtuiging en die zich richt op gezamenlijk ontwikkelen, doen, leren en verbeteren.....

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](#))