

Jaargang 2024, Editie 47, 22 oktober 2024

Inhoud:

- ✓ [Verbeterinitiatieven van het CJIB dragen bij aan toekomstbestendige dienstverlening](#)
- ✓ [Terugblik op 'K80. Uitvoeringskrachtig!'](#)
- ✓ [Tip ons](#)
- ✓ [Nieuws uit het WaU-netwerk](#)
- ✓ [Agenda](#)
- ✓ [Lees- en luistertips](#)



Verbeterinitiatieven van het CJIB dragen bij aan toekomstbestendige dienstverlening

Op woensdag 9 oktober 2024 bracht programma-directeur-generaal Werk aan Uitvoering Christa Klijn een bezoek aan het CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau) in Leeuwarden. Doel van het werkbezoek was kennismaking en inzicht krijgen in het werkveld van het CJIB.

Tijdens het werkbezoek ging Christa Klijn onder meer in gesprek met CJIB-directeur Dienstverlening & Incasso Annette Veenstra en verschillende medewerkers die zich bezighouden met klantonderzoek. Het CJIB gaf een toelichting op haar ontwikkelagenda en legde uit hoe deze agenda bijdraagt aan de doelstellingen van het programma Werk aan Uitvoering. Daarbij kwamen verschillende initiatieven van het CJIB ter sprake om knelpunten in de uitvoeringspraktijk aan te pakken.

Eén van de thema's van het programma Werk aan Uitvoering is 'Werken aan toekomstbestendige, overheidsbrede, publieke dienstverlening waarin mensen en bedrijven centraal staan'. Een toekomstbestendige dienstverlening is de centrale opgave van het huidige kabinet. De verbeterinitiatieven van het CJIB sluiten daar goed bij aan, zo bleek tijdens het werkbezoek.

[Lees meer over het werkbezoek](#)

Terugblik op 'K80, Uitvoeringskrachtig!'

Op woensdag 2 oktober vond de Conferentie 'K80, Uitvoeringskrachtig!' plaats in Ede, georganiseerd door de K80 en VNG. Deze dag draaide om het versterken van de uitvoeringskracht en de aantrekkelijkheid van kleine gemeenten als werkgever. Een dag van verbinding en inspiratie, waarin honderd deelnemers - bestuurders, directeuren en professionals uit het hele land - met elkaar in gesprek gingen en naar twaalf mooie praktijkcasussen hebben geluisterd over instroom, behoud, leiderschap en innovatie. Het congres vormde een belangrijk moment voor het delen van goede voorbeelden uit K80-gemeenten en bredere VNG-initiatieven, zoals de Pilots Uitvoeringskracht & Arbeidsmarktcrapte die voort zijn gekomen uit de WaU-gelden. De conferentie trapte af met een paneldiscussie met prominente sprekers, zoals Diana Russo (HR-impactmaker) die sprak over wendbare organisaties. Maar ook Burgemeester van Zoeterwoude Fred van Trigt, die de ambities van de K80 toelichtte en Rick Nillesen, gemeentesecretaris van Beesel die het belang benadrukte van regie op regionale samenwerking. Tot slot lichtte Nathan Ducastel, directeur-bestuurder van VNG Realisatie, de rol van innovatie toe bij het versterken van uitvoeringskracht.

Daarnaast boden de werksessies waardevolle inzichten uit de praktijk. Zo vertelde gemeente Tiel over hun pilot Verbindend Vakmanschap, dat jonge medewerkers koppelt aan een ervaren mentor buiten de organisatie en daarmee bijdraagt aan het behoud van nieuwe medewerkers. De pilot 'Ambtenaar 2.0: AI en Breda, een perfecte match' zet in op AI om in tijden van personeelstekorten het werk van ambtenaren niet alleen efficiënter en effectiever, maar vooral ook leuker te maken door gebruik van de Microsoft AI-tool Copilot. De sessie van Gemeente Dantumadiel illustreerde hoe jonge medewerkers de cultuurdragers van de nieuwe organisatie zijn, waarin medewerkers 30% van hun tijd generiek inzetbaar zijn bij interdisciplinaire projecten. Dit innovatieve model trok maar liefst 1000 sollicitanten voor 60 functies.



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

Doe mee aan de CX-volwassenheidsscan van Gebruiker Centraal

Wil je aan de slag binnen je organisatie om je Customer Experience (CX) volwassenheid in kaart te brengen dan kan je meedoen, samen met 7 andere organisaties om een analyse te maken. Uit deze analyse komen concrete stappen uit die organisaties daarna kunnen zetten om klantgerichter te gaan werken. We willen de scan doorontwikkelen. Jij kunt daaraan bijdragen!

Een positieve klantbeleving is cruciaal voor het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de overheid. Door te investeren in de CX-volwassenheidsanalyse, krijg je een helder beeld van hoe klantgericht jouw organisatie nu is. En welke stappen je kunt zetten om je dienstverlening klantgerichter te maken.

Deelnemen aan de leergang 'Academie voor de Rechtsstaat'? Meld je nu aan.

Om de weerbaarheid van de democratie te vergroten is kennis en inzicht in de beginselen van de rechtsstaat en hun werking in de praktijk belangrijk. De 'Academie voor de Rechtsstaat' legt een stevige basis voor de grondbeginselen van de democratische rechtsstaat en is voor iedereen die een rol speelt binnen het openbaar bestuur of daar intensief mee te maken heeft, zoals bijvoorbeeld ambtenaren, medewerkers van politici en journalisten. Je kunt je nu inschrijven voor de volgende leergang die van start gaat in november.

Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening

Het luisteren naar klanten en het inrichten van feedbackmanagement speelt daarin een belangrijke rol. Overheidsbreed bestaat er echter weinig eenheid in de methode van feedbackmanagement. Wat valt op tussen overheidsorganisaties:

- Verschil in gewenste klantbeleving per organisatie en dus het gebruik van verschillende metrics en definities
- Verschil in volwassenheid op het gebied van Customer Experience management en op het gebied van meten
- Verschillende aanpak in de manier van feedback ophalen, meten en analyseren

Idealiter werken we samen als één overheid aan klantbeleving, zodat onze dienstverlening vanuit het perspectief van de klant georganiseerd, ontwikkeld en gemeten wordt. In de perceptie van de klant is er vaak sprake van één overheid. Daarnaast is het aannemelijk dat bepaalde constructen, zoals 'gemak', voorspellend zijn voor de ervaren beleving of klanttevredenheid voor meerdere overheidsorganisaties

Agenda

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

[Bekijk de volledige agenda](#)

17
OKT

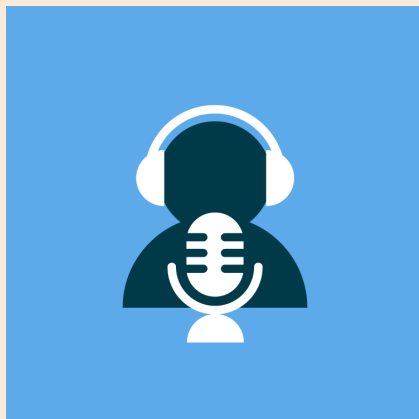
Ambtenaar van Nu: De uitvoering

In deze bijeenkomst van Ambtenaar van Nu wordt de vraag "Hoe maak je het werk van de uitvoering zo uitvoerbaar mogelijk en verbeter je de relaties tussen (mede)overheden en de uitvoering?" behandeld.

06
NOV

Masterclass 'De top kijkt om'

Hoogleraren Zeger van der Wal en Caspar van den Berg van Universiteit Leiden nemen je in deze masterclass mee langs de rode draden uit de interviews van De top kijkt om. Ze delen de inzichten en lessen voor de wereld van vandaag en morgen.



Lees- en luistertips

'Je kunt niet trots zijn op een grijze muis'

Jasper Wesseling, tot voor kort directeur-generaal Fiscale Zaken en nu thesaurier-generaal wordt geïnterviewd door Abigail Kennedy – winnaar van de Young Talent Award 2023 en beleidsmedewerker bij het directoraat-generaal Fiscale Zaken. Over een onderwerp dat hen beiden na aan het hart ligt: ambtelijk vakmanschap. [Lees nu het gehele interview.](#)

De Publieke Ruimte Podcast - Staat van de Uitvoering 2024

Op 9 september werd tijdens een heus 'Staatbanket' de nieuwe Staat van de Uitvoering gepresenteerd. Martijn en Otto spraken met met NSC-Kamerlid Sandra Palmen, D66-senator Boris Dittrich en stuurgroeplid en gemeentesecretaris van Amsterdam Peter Teesink. [Beluister hier het openhartige gesprek over hun visie op de publieke dienstverlening in Nederland.](#)

De gebroken belofte van de rechtsstaat - tien verbetervoorstellen met oog voor de burger

Op 10 juni overhandigde de Staatscommissie rechtsstaat haar adviesrapport aan burgers, en aan regering, parlement en rechtspraak. Hierin is gekeken naar het functioneren van de wetgevende, uitvoerende en rechtsprekende machten afzonderlijk en naar de onderlinge wisselwerking. [Leer hier meer over het adviesrapport.](#)

Podcast Welvarende regio's: 'Soms is het even hard tegen hard, en dat is maar goed ook'

In de podcast 'Welvarende regio's' wordt niet alleen besproken hoe Den Haag een comeback maakt in de regio's. Maar ook hoe de regio's oplossingen ontwikkelen voor landelijke problemen. In die wisselwerking speelt een nieuw type ambtenaar een sleutelrol: de dealmaker. Meer weten over deze sleutelrol? [Beluister nu de podcast.](#)

'Voor de Staat van de Uitvoering 2024 verwijs ik u graag naar de editie van 2022'

De Staat van de Uitvoering kijkt kritisch naar de uitvoeringspraktijk van de overheid. En legt via een periodieke rapportage vast wat er in 'het veld' is aangetroffen. Inmiddels is voor de derde keer de stand van het land opgemaakt. Hoe we ervoor staan? Eerlijk gezegd nauwelijks beter dan twee jaar geleden. [Lees hier het gehele artikel van Overheid van Nu.](#)

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](#))