

Jaargang 2024, Editie 48, 19 november 2024

Inhoud:

- ✓ [De toegankelijkheid en begrijpelijkheid verbeteren van DUO diensten door een doenvermogenstoets](#)
- ✓ [De klant als vertrekpunt; terugblik op werkbezoek CBR](#)
- ✓ [Tip ons](#)
- ✓ [Nieuws uit het WaU-netwerk](#)
- ✓ [Agenda](#)
- ✓ [Lees- en luistertips](#)



De toegankelijkheid en begrijpelijkheid verbeteren van DUO diensten door een doenvermogenstoets

OCW en DUO willen dat nieuwe regelingen doenlijk zijn voor studenten, zoals bijvoorbeeld de herintroductie van de basisbeurs. Roos Ubbink (Lead UX Researcher) en Nico Bloem (Adviseur Gedrag) werken bij DUO en vertellen over twee recente doenvermogenstoetsen. Ze benadrukken dat je om de juiste keuzes te maken in het hele wetstraject moet zorgen voor een realistisch beeld van je doelgroep. Daarnaast levert hun ervaring waardevolle tips op voor anderen die aan de slag willen gaan met het verbeteren van beleidskwaliteit.

Lees het gehele
interview

De klant als vertrekpunt; terugblik op werkbezoek CBR

Op donderdag 4 november 2024 bracht de directeur van de programmadirectie Werk aan Uitvoering Alex Wijkhuizen een bezoek aan het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) om inzicht te krijgen in het werkveld van het CBR en de potentiële samenwerkingsmogelijkheden met het programma Werk aan Uitvoering.

Tijdens het werkbezoek ging Alex Wijkhuizen onder meer in gesprek met CBR directeur Alexander Pechtold, operationeel directeur Jan Jurgen Huizing en verschillende medewerkers die zich bezighouden met klantonderzoek. Het CBR gaf een toelichting op haar strategische koers en ontwikkelagenda en legde uit hoe deze agenda bijdraagt aan de doelstellingen van het programma Werk aan Uitvoering. Daarbij kwamen verschillende initiatieven van het CBR ter sprake om knelpunten in de uitvoeringspraktijk aan te pakken.

In het Overheidsbreed Meethuis voor dienstverlening zijn klanttevredenheid en menselijke maat aangewezen als de twee pijlers die hoofdzakelijk bijdragen aan vertrouwen. Het CBR focust zich dan ook op Customer Experience (CX) voor de verbetering van de dienstverlening. Hierbij wordt bijvoorbeeld ingezet op dienstverlening op maat, onder andere via een CBR servicewinkel. Maar er wordt vanuit het CBR ook gekeken naar vraagstukken over vereenvoudiging, bijvoorbeeld in het proces rond het (digitaal) aanvragen van een rijbewijs of de medische keuring van 75-plussers. Deze initiatieven sluiten goed aan bij het thema 'Werken aan toekomstbestendige, overheidsbrede, publieke dienstverlening waarin mensen en bedrijven centraal staan' van het programma Werk aan Uitvoering.





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

GemeenteDelers 2024: dit zijn de winnaars

Op het VNG Uitvoeringscongres zijn de winnaars van GemeenteDelers 2024 bekendgemaakt. GemeenteDelers is een landelijke competitie om inspirerende initiatieven op te halen vanuit de uitvoeringspraktijk van alle domeinen en deze meer aandacht te geven. De winnende oplossingen komen uit Eindhoven, Rotterdam, Amsterdam en Leeuwarden. Deze gaan over energiebesparing, betere dienstverlening met klantsignalen, statushouders in de techniek, en jongeren en democratie. [Lees meer over de winnende casussen.](#)

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](#)

28
NOV

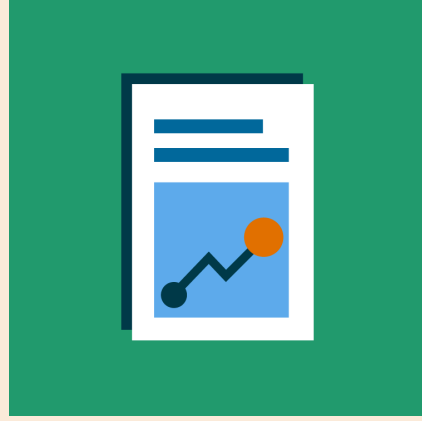
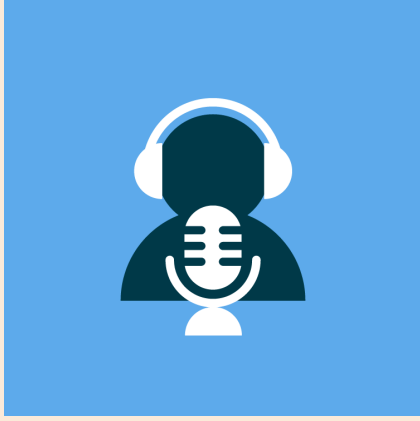
Webinar Algemene Inzage Persoonsgegevens

Overheidsorganisaties zijn aan zet om duidelijk uit te leggen aan burgers welke gegevens gebruikt worden bij het nemen van besluiten. Diverse organisaties hebben hier een start mee gemaakt en geven inzicht via gegevensbijbesluiten.overheid.nl. In deze webinar geeft het Implementatieteam inzicht in hoe we kunnen samenwerken, hoe je besluiten kunt nomineren en het resultaat er op de website uitziet.

11
DEC

IBDS-Stelseldag 2024

Data zijn overal, je werkt ermee, je ziet de kansen om maatschappelijke vraagstukken aan te pakken, maar benut je de mogelijkheden al écht? Praat mee hierover tijdens de IBDS-Stelseldag op 11 december in Utrecht. Het congres staat in het teken van: 'samen doen!' Samen werken aan verantwoord datagebruik voor maatschappelijke opgaven.



Lees- en luistertips

Het Juridisch Loket Podcast - De Verdwaalde Burger: Martina Bijker

‘Het Huis van het Recht is een samenwerkingsverband dat rechtzoekenden centraal stelt: wat moet er gebeuren om elk individu zo snel mogelijk en zo goed mogelijk te helpen? Iedereen moet doen waar hij goed in is, maar vooral ook elkaar heel goed weten te vinden. Zodat problemen voor mensen zo snel mogelijk opgelost worden.’ [Willemijn van Helden gaat in gesprek met Martina Bijker \(president rechtbank Limburg\) over hoe we snellere oplossingen vinden voor problemen van mensen.](#)

“Wij weten elke dag meer dan we gisteren wisten”

Het Team Klantexpertise werkt binnen het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) aan betere dienstverlening. Door hun onderzoeken en daadkracht groeit bij CJIB-medewerkers het bewustzijn dat een persoon een brief leest of aan het digitale loket staat. Daarmee is de menselijk maat toegenomen en zit de dienstverlening in een verbeteringsloop. [Lees hier meer over de ontwikkelingen bij het CJIB.](#)

Podcast ‘De Uitvoering’: ‘Ga eens met je laptop in het buurthuis zitten werken’

In deze podcast gaan we op zoek naar oplossingen om de kloof tussen beleid en uitvoering te dichten. Soms liggen ze verrassend voor de hand. Zoals: laat elke rijkstraineestagelopen in beleid én uitvoering. Of: geef beleidsmedewerkers de ruimte om een tijd te werken in de uitvoering zonder dat het meteen betekent dat je aan een andere baan moet beginnen. En altijd: ‘Je uitgangspunt als ambtenaar is het probleem van de burger of de maatschappij, niet hoe wij het hebben georganiseerd.’ [Beluister nu de podcast.](#)

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](#))