

31490 Vernieuwing van de rijksdienst
Nr. 344 Brief van de ministers van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap en voor Primair en Voortgezet
Onderwijs en de staatssecretaris van Onderwijs,
Cultuur en Wetenschap

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 juni 2024

Voor u ligt de eerste 'WaU Voortgangsrapportage 2022-2024 OCW'. In deze voortgangsrapportage vindt u een verslag van de inspanningen binnen het departement op het verbeteren van uitvoering en dienstverlening aan mensen waarvoor we werken. Deze brede verbeteraanpak is gestart in 2022 in het kader van het landelijke programma Werken aan Uitvoering (hierna: WaU). De rapportage beschrijft ook de voortgang op de lopende acties door de verschillende organisaties in de uitvoering van OCW, geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk.

De voortgangsrapportage laat zien dat de projecten in het programma WaU goede resultaten opleveren, maar ook dat verbetering van de dienstverlening om een lange adem vraagt. De manier waarop de WaU is vormgegeven houdt daar goed rekening mee. De basis is gelegd en OCW werkt met haar organisaties in de uitvoering, in samenwerking met beleid, dan ook vol enthousiasme door aan het verbeteren van de dienstverlening aan de mensen waar we het voor doen.

Het streven is om de uitvoering over de volle breedte te verbeteren en organisaties in staat te stellen om snelle, toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening te bieden. De organisaties in de uitvoering van OCW hebben in 2022 voorstellen ingediend om hun dienstverbetering te verbeteren in drie thema's van de WaU: "Verbetering dienstverlening", "Versnellen digitale agenda" en "Statuur van de uitvoering". Deze laatste gaat over de aantrekkelijkheid van de uitvoering als plek om te werken, voor en met burgers en bedrijven.

De WaU zet het verbeteren van de dienstverlening centraal. De projecten van deze organisaties zijn nadrukkelijk niet vanuit het kerndepartement bedacht, maar door de organisaties zelf voorgesteld. Deze bottom-up benadering past bij de gedachte dat de uitvoering het dichtst op de mensen staat en daardoor het beste kan inschatten hoe de dienstverlening verbeterd en toekomstbestendig kan worden. Dit past bij de uitgangspunten van de WaU. Als gevolg van relatief late toekenning van de gelden, de

huidige arbeidsmarktkrapte en zware uitvoeringsagenda, lopen de activiteiten voor de WaU nog achter bij de planning; voor de komende periode wordt ingezet op het inlopen hiervan.

OCW werkt ook aan nog betere beleidsontwikkeling met het Beleidskompas, dat wil zeggen beleid ontwikkelen met de mensen en bedrijven voor wie het gaat gelden en de professionals en organisaties die met hen werken of daarbij betrokken zijn. Daarnaast is OCW aan de slag gegaan met “hardvochtig Beleid en Regelgeving en Knellend Beleid”. In april 2023 is toegezegd uw Kamer op de hoogte te houden over de voortgang van deze potentiële knelpunten via het programma OCW Open¹.

In de diversiteit en veelheid van verbeteringsprojecten, zijn rode draden niet eenvoudig te definiëren. Toch komt één punt duidelijk naar voren: de organisaties kennen hun gebruikers het beste, weten wat er beter kan en werken daar hard aan. Daar ontmoeten de mensen waarvoor wij het doen de overheid. Soms wel voor het eerst. Daarom is het essentieel om de tijd en inzet op deze projecten door te zetten en tot beter merkbare resultaten te komen.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
R.H. Dijkgraaf

De minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs,
M.L.J. Paul

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
F.Q. Gräper-van Koolwijk

¹ Kamerstukken VIII 2022/2023, 36200 VIII, nr. 214