

## Belangrijkste uitkomsten

### *Innovating Government*

#### Wat leert Nederland van het buitenland?

##### Fundamenteel anders werken

Durf om vraagstukken fundamenteel aan te pakken en terug te gaan naar de tekentafel. Samen een bouwtekening maken voor het nieuwe huis, in plaats van het oude huis opknappen. Dat is de conclusie over wat Nederland kan leren van succesasussen uit het buitenland. Door veel beleidsregels is de uitvoering van regelingen in Nederland lastig. Uitzonderingen worden in nieuwe regels gevat waardoor stapeling ontstaat en beleid onuitvoerbaar wordt. Een individueel probleem eruit halen en oppakken gaat haast niet door de verwevenheid in het geheel.

Deze lessen zijn getrokken als uitkomst van *Innovating Government*. Wat begon als een onderzoeksvraag naar succesasussen in het buitenland, eindigde in een programma waar buitenlandse sprekers hun resultaten en ideeën delen en direct betrokkenen bij onderwerpen in Nederland hierop reflecteren. *Innovating Government* is daarmee naast een onderzoek een activiteit geworden die tussen uitvoering, politiek, beleid en doelgroep is vormgegeven. In plaats van interviews in afgesloten kamers, is gekozen voor de openheid van webinars die door iedereen kunnen worden teruggekeken.

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten beschreven van *Innovating Government* om te komen tot de fundamenteel andere manier van werken.

##### *Samenwerking met de doelgroep*

In de loop der tijd is in het maken en uitvoeren van beleid in Nederland de inwoner op afstand komen te staan. Samenwerking is nodig waarin beleid, politiek en overheidsorganisaties die het beleid uitvoeren samen opgaan, met een rol voor 'de doelgroep' van beleid. In dit 'vierkant' moet vanaf het begin worden samengewerkt. Van belang is dat draagvlak wordt gezocht bij de partners in het vierkant. Vanuit beleid dient regie te worden genomen, zoals bijvoorbeeld bij het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen.

##### *Lange termijn commitment vanuit de politiek*

Er is ook lange termijn commitment nodig vanuit de Tweede Kamer, waarbij de neiging van Kamerleden om alles dicht te regelen wordt losgelaten. Veel van de succesasussen uit het buitenland kennen een lange aanloop. Fundamentele oplossingen vragen geduld van de politiek. Ook zijn politieke keuzes nodig omdat het werken met minder uitzonderingen die centraal worden geregeld ervoor zorgt dat extra kosten nodig zijn om iedereen op een hogere basis te brengen of om te kiezen om voor bepaalde groepen dan geen bijzondere regelingen te maken. Een ander voorbeeld dat genoemd wordt zijn politieke keuzes wanneer de uitvoering onevenredig veel inzet kost.

### *Vertrouwen als uitgangspunt*

Een belangrijk uitgangspunt is het werken vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen. Kijk daarbij steeds naar de intentie van het handelen en blijf bedenken voor wie iets wordt gedaan. In Nederland is de neiging groot om te wijzen met het vingertje, waarbij iedere organisatie vanuit zijn of haar taak een rol vervult. In de internationale casussen valt op dat meer wordt samengewerkt.

### *Ruimte voor de uitvoeringsprofessional*

Het is mogelijk om meer ruimte te geven aan de professionals die vanuit de overheid beslissingen nemen. Echter, op de werkvloer betekent dit het nader doordenken van dilemma's die het oproept omdat daar grote levensbeslissingen in de handen liggen van medewerkers van de overheid.

### *Ruimte zoeken binnen privacywetgeving*

Voor werkwijzen waarbij in het belang van inwoners informatie wordt gebruikt die privacygevoelig is, dienen voorbeelden zoals Portugal en Vlaanderen waar automatisch het recht op korting of toeslagen wordt toegekend. Dit blijkt binnen privacywetgeving mogelijk en zonder bezwaren te verlopen omdat inwoners ermee worden geholpen. Hierbij hoort in Nederland dat de Autoriteit Persoonsgegevens vooraf advies geeft zodat geen onnodige discussies ontstaan. In Vlaanderen vervult de Vlaamse Toezichtscommissie (VTC) deze rol.

Ook hoort daarbij in Nederland het verder werken op basis van de uitgangspunten van de kruispuntbank in België en het interoperabiliteitsplatform van het Agentschap voor Bestuurlijke Modernisatie (AMA) in Portugal.

### **Succescasussen**

De uitkomsten zijn tot stand gekomen op basis van een gestructureerde analyse van succescasussen in het buitenland waarbij gekeken is naar overheden die systematisch complexiteit reduceren, waar samenwerking tussen organisaties in de uitvoering, bij beleidsmakers en politiek heeft vorm gekregen en de dienstverlening is verbeterd door een andere omgang met de doelgroep.

In totaal zijn negen casussen uitgelicht in zeven webinars en drie artikelen:

- Een artikel over landen die koploper zijn op het gebied van een digitale loketfunctie;
- Webinars met Estland en Nieuw-Zeeland waarin wordt ingezoomd op digitale dienstverlening;
- Een webinar met betrokkenen over automatische toekenning van toeslagen en persoonlijk contact die samen opgaan in Vlaanderen;
- Een artikel over Portugal en een webinar met betrokkenen over privacyregels die in Vlaanderen geen belemmering zijn om mensen zo goed mogelijk te helpen;
- Een artikel over Denemarken en het belang van een lange termijn strategie;
- Webinar over landbouw en diversiteit die in Costa Rica hand in hand gaan omdat boeren verantwoordelijk worden voor natuurbeheer;
- Webinar met Ierland waar de Inspectie en het onderwijsveld elkaar lange tijd vasthouden;
- Webinar met reflectie op Nederlandse situatie: in meer dan 50 landen helpen families zichzelf uit de armoede door middel van een eigen 'life map';
- Webinar met Nieuw-Zeeland waar de systemen van de Belastingdienst zijn vervangen en daarin de gebruiker centraal is gesteld.

In het eindrapport staan verwijzingen naar de artikelen en webinar. Deze zijn ook te vinden op de webpagina [Innovating Government](#).