

# Voortgang Werk aan Uitvoering

Bijlage 1 bij brief aan de Tweede Kamer

januari 2023

Het kabinet werkt met het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WaU) aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en ondernemers. Dit is een complexe opgave die vraagt om een meerjarige inspanning van alle betrokken partijen.

In zowel het sociaal, veiligheids- als fysiek domein wordt gewerkt aan de realisatie van de prioriteiten die het kabinet heeft gesteld. Zo wordt via concrete en tastbare trajecten gewerkt aan de ambitie om de menselijke maat in dienstverlening centraal te stellen. Mooie voorbeelden hiervan zijn de verschillende loketten waarin overheden samenwerken om burgers en ondernemers beter van dienst te zijn en de intensivering op het leveren van maatwerk daar waar dat nodig is. Een andere belangrijke prioriteit is te komen tot betere wet- en regelgeving waarbij het perspectief van burgers en ondernemers is meegenomen en er oog is voor complexiteit en uitvoerbaarheid. Met de afronding van de doorlichting van hardvochtigheden in bestaande wet- en regelgeving en de overheidsbrede inzet om te komen tot een nieuwe manier van beleidsontwikkeling worden hierin belangrijke stappen vooruit gezet. Belangrijk is om ook het samenspel tussen politiek, beleid en uitvoering te versterken. De Standen van de Uitvoering die inmiddels door meer dan 20 publieke dienstverleners zijn opgesteld en de Staat van de Uitvoering zijn een belangrijke impuls voor het gesprek over dilemma's die spelen.

Werk aan Uitvoering is een beweging waarin grote en kleinere stappen de goede kant op worden gezet. Helder is echter dat we er nog niet zijn en dat het van belang is om de ambitie en de beweging van WaU de komende jaren voort te zetten.

## Menselijke maat in dienstverlening

Verreweg het grootste deel van de publieke dienstverlening krijgt vorm via grootschalige processen. Het oog voor de menselijke maat is belangrijk in deze processen, zodat burgers en ondernemers hun zaken met de overheid zelfstandig, persoonlijk en eenvoudig kunnen regelen. Hierop is voortgang geboekt door onder meer het stimuleren van het gebruik van eenvoudige taal in de communicatie van en over de dienstverlening, het verbeteren van digitale

vindbaarheid, en het stimuleren van het persoonlijk contact tussen burger en overheid.

Inzet is om daar waar nodig vaker extra ondersteuning en dienstverlening op maat aan te bieden. Hierbij wordt aangesloten op de behoeften van burgers en ondernemers. Deze behoeften zijn afhankelijk van de individuele situatie en worden beïnvloed door de mate van zelfredzaamheid, de complexiteit van iemands situatie én de complexiteit van de regelgeving en de manier waarop de overheid zich heeft georganiseerd.

In het kader van de loketfunctie van de overheid wordt vaak gesproken over 'één loket'. In de meest letterlijke zin zou dit betekenen dat alle burgers en ondernemers voor alle dienstverlening bij één loket terecht zouden kunnen. Dat vraagt echter zoveel extra uitvoeringslast door onder andere dubbelingen in de processen dat het niet doelmatig is.

In nauwe samenspraak met onder meer de publieke dienstverleners en medeoverheden is een breed gedragen beeld van de loketfunctie opgesteld. De loketfunctie van de overheid is een eenduidige en gemakkelijke toegang tot informatie en dienstverlening van de overheid. Dit is extra van belang als meerdere overheidsorganisaties tegelijkertijd betrokken zijn. Het uitgangspunt van elk loket is dat burgers en ondernemers begripvol en met empathie wordt benaderd. De loketfunctie van de overheid biedt, afhankelijk van waar behoefte aan is, drie functionaliteiten:

1) gestandaardiseerde dienstverlening, inclusief passende informatieverstrekking, 2) de wegwijsfunctie van de overheid en 3) actief de helpende hand bieden als burgers of ondernemers er op eigen kracht niet uit komen.

In de praktijk krijgt de loketfunctie via verschillende initiatieven en trajecten vorm waarbij steeds de samenwerking tussen gemeenten en/of landelijke uitvoeringsorganisaties centraal staat. Hierbij worden inzichten en ervaringen van burgers en ondernemers gebruikt om de loketfunctie voor de doelgroep concreet te verbeteren. Een aantal van deze initiatieven wordt op gestructureerde wijze gevolgd en continu getoetst bij burgers, zodat duidelijk wordt wat werkt en wat niet. Inzichten worden meteen toegepast en waar mogelijk landelijk uitgerold.

---

***“We willen dat mensen altijd persoonlijk in contact kunnen komen met de overheid, bijvoorbeeld via een loket waar mensen terecht kunnen met vragen, en essentiële voorzieningen zoveel mogelijk behouden blijven.”***

**Coalitieakkoord 2021–2024**

---

## Loketfunctie waarbij gemeenten en landelijke uitvoeringsorganisaties samenwerken

- De gemeente Amsterdam werkt aan fysiek contact op locatie met daarachter een digitale en telefonische samenwerkingsstructuur tussen gemeentelijke instanties en landelijke uitvoeringsorganisaties.
- De gemeenten Enschede en Utrecht werken aan een overheidsloket waar verschillende uitvoeringsorganisaties op locatie aanwezig zijn. Geëxperimenteerd wordt met de toeleiding en ingang van de loketfunctie, de mate van ondersteuning en de inzet van een overheidsdienstverlener (casemanager).
- In 's-Hertogenbosch werken de gemeente, gemeentelijke instanties en landelijke uitvoeringsorganisaties samen in een fysiek loket.

Soms is meer nodig dan de basisdienstverlening en aanvullende ondersteuning. Bijvoorbeeld omdat een dienstverleningsproces niet past bij de specifieke situatie van de burger of ondernemer of omdat de (samenloop van) regelgeving voor de betreffende burger of ondernemer op een manier uitpakt die niet met de wet bedoeld is. In die bijzondere gevallen kan maatwerk aan de orde zijn. Via trainingen worden medewerkers meer alert op het herkennen van dossiers die maatwerk vragen. Ook wordt binnen steeds publieke dienstverleners gewerkt met vaste overlegstructuren voor ingewikkelde casuïstiek. Met extra aandacht voor maatwerk wordt ingezet op het sneller en beter helpen van burgers en ondernemers die in de knel dreigen te komen.

De grotere aandacht voormaatwerk brengt in de praktijk ook dilemma's met zich mee. Zo is de vraag waar maatwerk eindigt en willekeur begint een vraagstuk waar professionals en beleidsmakers mee worstelen. Ook verwachten burgers en ondernemers in toenemende mate maatwerk daar waar dit niet noodzakelijk en/of realistisch is. Maatwerk is geen vertrekpunt. Het is namelijk geen oplossing voor systematische knelpunten in wet- en regelgeving. Het is een sluitstuk dat pas aan de orde komt als de generieke regel in het bijzondere geval niet passend is. Alleen in bijzondere gevallen biedt maatwerk een oplossing waarbij rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden conform de bedoeling van de wet. Bovendien sluit meer ruimte voor maatwerk nog steeds niet uit dat mensen teleurgesteld worden: de overheid blijft verantwoordelijk voor de afweging van persoonlijke belangen en het algemeen belang. De maatschappelijke winst is dat er meer ruimte is en blijft voor maatwerk, zolang de toepassing ervan proportioneel blijft.

### **Maatwerk binnen de IND en Toeslagen**

Maatwerk krijgt een gezicht in de IND-maatwerkloketten (Amsterdam, Den Haag, Den Bosch en Zwolle). Hier wordt geïnvesteerd in het netwerk met andere overheidspartners en lokale sociaal-maatschappelijke organisaties. Vreemdelingen die (tijdelijk) minder of niet zelfredzaam zijn worden geholpen met hun aanvraag.

Toeslagen biedt persoonlijke begeleiding om te voorkomen dat burgers te maken krijgen met hoge terugvorderingen. Voor de kinderopvangtoeslag gaat dit om ouders die niet reageren op correspondentie, moeite hebben met administratie of het toeslagenstelsel niet of onvoldoende begrijpen. Kinderopvangorganisaties helpen daarbij om in contact te komen met ouders die extra persoonlijke hulp nodig hebben. Tot en met juni 2022 hebben 775 ouders persoonlijke begeleiding gehad. Bij 57% is naar aanleiding van persoonlijke begeleiding een wijziging doorgevoerd.



## **Randvoorwaarden voor onze publieke dienstverleners**

Om goede publieke dienstverlening te realiseren is het belangrijk om een aantal randvoorwaarden te borgen. Ook hierop is de afgelopen periode ingezet.

---


***Uitvoerbare wet- en regelgeving met ruimte voor maatwerk  
“De complexiteit van de wetgeving is met afstand  
het grootste knelpunt voor burgers, ondernemers  
en uitvoeringsorganisaties.”***

**Staat van de Uitvoering 2022**

---

Samen met de uitvoering wordt in een aantal domeinen concreet gewerkt aan de vereenvoudiging van bestaande wetgeving. Binnen het sociaal domein gebeurt dit door de uitvoering van de Vereenvoudigingsagenda sociale zekerheid. In het economische en fysieke domein wordt via zogenoemde ‘clean ups’ gekeken naar specifieke punten in sectorale wetgeving. Vereenvoudigen van het fiscale én toeslagenstelsel zijn speerpunten binnen het ministerie van Financiën. Lokaal zijn er verschillende gemeenten actief in het doorlichten en vereenvoudigen van het eigen beleid.

Ondanks de nodige goede initiatieven wordt in de Staat van de Uitvoering geconstateerd dat de complexiteit van wet- en regelgeving eerder toe dan af lijkt te nemen. Wet- en regelgeving is vanuit gebruikersperspectief



vaak erg gefragmenteerd vormgegeven. Deze fragmentatie brengt een onwaarschijnlijke administratieve last met zich mee en is vaak niet meer uit te leggen aan burgers en ondernemers. De natuurlijke reflex bij problemen – verbijzondering van regels, meer middelen en meer beleidsmedewerkers – werkt niet meer. Gepleit wordt voor een radicaal andere aanpak waarbij (gedrags)patronen die complexiteit hebben veroorzaakt worden doorbroken en onconventionele maatregelen niet worden geschuwd.

De inventarisatie van hardvochtigheden binnen de wet- en regelgeving is in alle domeinen afgerond. Rode draden zijn complexe wet- en regelgeving, een niet realistisch mensbeeld en te weinig aandacht voor de menselijke maat.

Er zijn verschillende trajecten in gang gezet die ertoe leiden dat signalen over mensen in de knel eerder worden opgemerkt. Zo wordt de feedbackloop tussen uitvoering naar departement en Tweede Kamer versterkt. Voorbeelden hiervan zijn de Standen van de uitvoering en de knelpuntenbrieven (zoals die door UWV en de SVB zelfstandig aan de Tweede Kamer worden gestuurd). Maar ook de invoeringstoets waarin de werking van nieuwe regelgeving in de praktijk wordt bestudeerd, om zo de effecten voor de doelgroep en uitvoering in kaart te brengen.

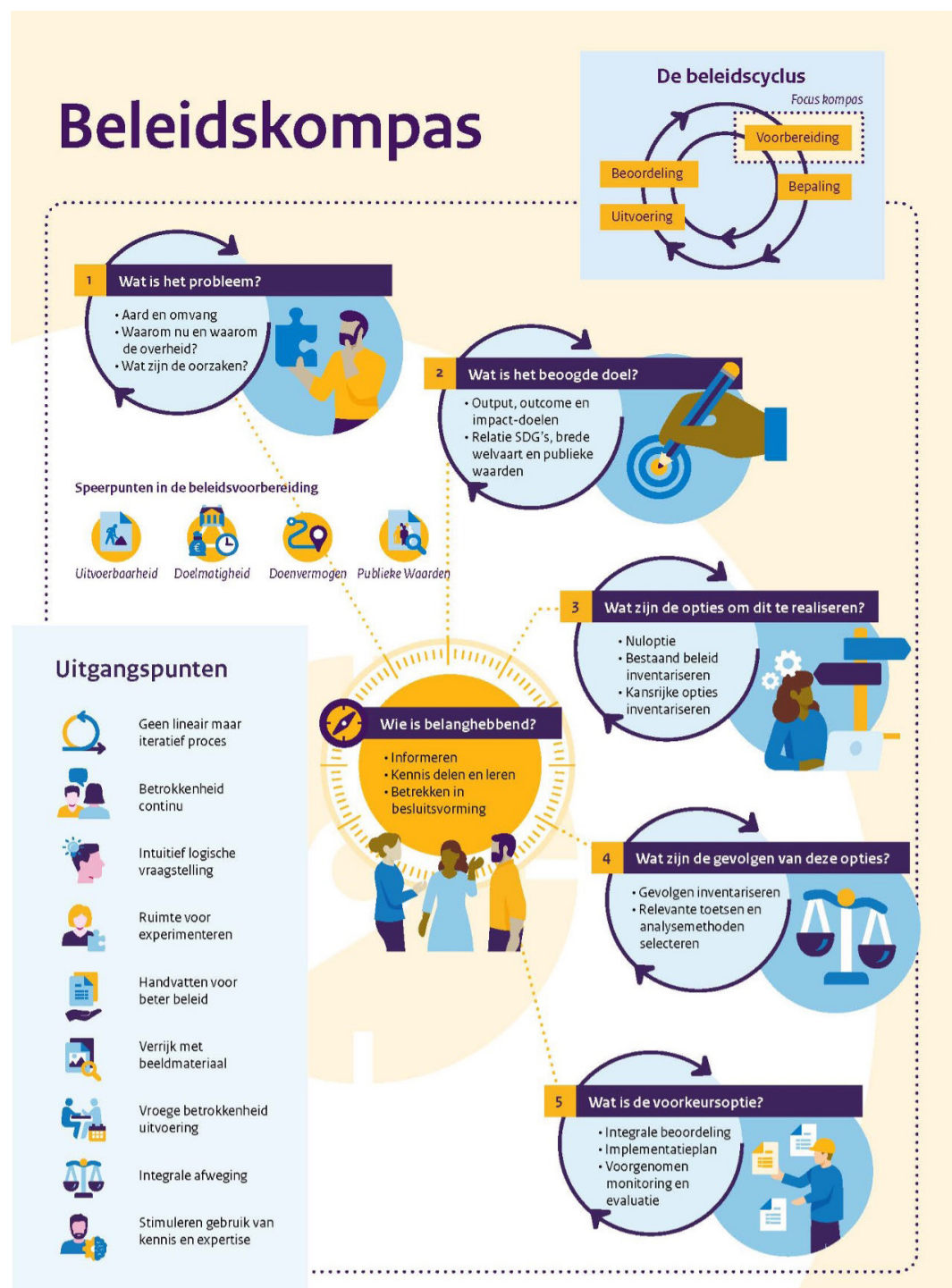
Al deze ontwikkelingen zullen naar verwachting gezamenlijk zorgen voor een goed werkende feedbackloop tussen praktijk en beleid; waarbij de vraag van de burger snel en adequaat wordt opgepakt, de juiste expertise kan worden benut en tot slot de hardvochtigheden eerder zullen worden gesignaleerd. Heldere signalen van knelpunten worden in veel gevallen opgepakt, in andere gevallen wordt dit nader geanalyseerd of onderzocht. Een geactualiseerde visie op hardheidsclausules is opgesteld en naar de Kamer gestuurd. Een wetsvoorstel voor een meer mensgerichte Awb is in voorbereiding.

#### **Inrichten feedbackloop**

- De inzet van het contactcenter Informatie Rijksoverheid is een belangrijke feedbackloop voor de Rijksoverheid. In dat contactcenter komen vragen aan de Rijksoverheid binnen en worden deze beantwoord. Ook feedback op beleid en wet- en regelgeving komt daar binnen en dit wordt doorgegeven aan het verantwoordelijke ministerie.
- De praktijktafels georganiseerd door de directie Dienstverlening, Samenwerkingsverbanden en Uitvoering van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn een mooi instrument om in gesprek tussen uitvoerder, beleid en eindgebruiker, knelpunten inzichtelijk te krijgen.
- De gemeente Meijerijstad volgt ervaringen van inwoners en ondernemers op 30 processen intensief. Bovendien worden ook de ervaringen van de inwoners met de website, webformulieren en klare taal in brieven gemonitord. Uniek is dat het door eigen medewerkers gebeurt en heel breed over de dienstverlening.

- De Belastingdienst heeft een loket Rechtsstatelijkheid en Hardheden ingericht, hier kunnen medewerkers signalen melden over vaktechnische/juridische knelpunten en ervaren hardheden in de regelgeving.

Als het gaat om de totstandkoming van beleid, is het zogenoemde Beleidskompas opgesteld, dat het komende jaar wordt geïmplementeerd door de departementen en de daaronder ressorterende organisaties. Hiermee heeft het kabinet de ambitie om bij nieuw beleid altijd te beginnen met het perspectief van burgers en ondernemers en van begin af aan oog te hebben voor uitvoerbaarheid, randvoorwaarden voor de uitvoering en implementatietijd en complexiteit.





Een goede uitvoeringstoets is belangrijk in de beleidsvoorbereiding. Een uitvoeringstoets vindt plaats voorafgaand aan de besluitvorming over nieuwe wet- en regelgeving. Deze toets is door publieke dienstverleners en departementen naar eigen inzicht ingericht hetgeen de leesbaarheid voor 'derden' niet vergemakkelijkt. Er wordt daarom bekeken of een mate van uniformering goed en mogelijk zou zijn, zodat de Tweede Kamer makkelijker en inzichtelijker kennis kan nemen van de mogelijke uitvoeringsrisico's. Ook wordt het inrichten van meer ketenbrede toetsen en het vormgeven van uitvoeringstoetsen op generieke (horizontale) wetgeving onderzocht. Onderdeel van de uitvoeringstoets wordt de doenvermogenstoets, waarmee wordt gekeken of de regeling "doenlijk" is voor burgers of ondernemers. Departementen pakken dit op, waarbij het toets en begrippenkader van de WRR het uitgangspunt is. Door het ministerie van BZK is de zogenoemde Uitvoeringstoets Decentrale Overheden (UDO) ontwikkeld waarmee op gestructureerde wijze in kaart gebracht kan worden wat de gevolgen van nieuw landelijk beleid voor decentrale overheden is. Door invoering van de ontwikkelde invoeringstoets wordt na invoering van nieuwe wet- en regelgeving in een vroeg stadium gekeken of hetgeen was beoogd ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Onder leiding van het ministerie van J&V loopt een aantal concrete pilots om te zien wat hierin werkt en haalbaar is. Voor 2023 is het de ambitie om de lerende aanpak af te sluiten met aanbevelingen voor het nuttig en doeltreffend inzetten van de invoeringstoets. De invoeringstoets wordt verder ingebed in de standaardprocessen op de departementen en bij de uitvoerders.

---

***“Veel beleid en regelgeving hanteren een rationalistisch perspectief: als burgers maar genoeg voorlichting en de juiste financiële prikkels krijgen, zullen zij vanzelf de regels volgen. De praktijk is echter anders, zo leren de vele affaires rond toeslagen en uitkeringen.”***

**WRR**

---

Werken vanuit het perspectief van burgers en ondernemers betekent dat het belangrijk is om te weten wat er speelt door actief burgers en ondernemers te spreken over hoe zij het huidige beleid ervaren. Alleen met die beleving en ervaring kunnen beleidsmakers onderzoeken en uitvoeringstoetsen goed duiden. Ook betekent het dat ieder beleidstraject vanuit de praktijk wordt opgebouwd. Voor en mede door de mensen voor wie het gaat gelden en de professionals die hiermee gaan werken. Dit vraagt wat van beleidsmakers, net zoals van uitvoering en politiek.

Om professionals hierin te ondersteunen, lopen veel initiatieven zoals het interdepartementale programma Ambtelijk Vakmanschap, diverse programma's per departement en een vernieuwd aanbod vanuit verschillende

opleidingsinstituten. Bundeling en versterking van de initiatieven is een noodzakelijke volgende stap die de komende maanden zal worden gezet. Binnen de departementen wordt op verschillende plekken geëxperimenteerd met beleidsontwikkeling vanuit de praktijk. Hierbij wordt ingezet op grotere inbreng vanuit het perspectief van burgers en ondernemers. Voor departementale beleidsmakers is het soms nog zoeken hoe het praktijkgericht ontwikkelen van beleid concreet vorm te geven is. Een aantal gemeenten loopt hierin voorop, mogelijk vanwege de kleinere afstand tot burgers en ondernemers.

### **Praktijkgerichte beleidsontwikkeling in praktijk**

- Gemeenten experimenteren met nieuwe vormen van participatie zoals loting (burgerraad), directe democratie (preferendum) en burgerbegroting om nieuwe groepen te betrekken.
  - Met het Haarlems Kompas en op HaarlemLink kunnen alle inwoners van Haarlem een initiatief aandragen of meedoen aan een initiatief.
  - Op donderdag 3 maart tekenden jongeren en bestuurders van zes gemeenten het manifest #MijnStemTelt tijdens het online MijnStemTelt Festival. De gemeenten Eften-Leur, Groningen, Heerenveen, Heerhugowaard, Kerkrade en Urk onderschreven daarmee het pleidooi voor meer invloed voor jongeren in de lokale democratie.
- De fundamentele herziening van het kinderopvangstelsel is een belangrijke hervorming van dit kabinet. Samenwerking tussen beleid, sector én de uitvoering cruciaal is voor een succesvolle herziening. Om een zo goed mogelijk ontwerp te maken van het nieuwe stelsel werken het ministerie van SZW, Toeslagen, DUO, UWV en SVB samen in een 'greenfield-traject' aan een uitvoeringsontwerp volgens de uitgangspunten van het coalitieakkoord.
- Het ministerie van VWS organiseert vroeg in het totstandkomingsproces van wetten en regels met substantiële regeldrukgevolgen een panelgesprek met vijf à tien eindgebruikers, zoals zorgaanbieders, zorgverleners of bedrijven, over de werkbaarheid van de voornemens. Dit is aanvullend op de gesprekken met branche- en beroepsverenigingen.

### **Voldoende mensen en middelen**

De huidige krapte op de arbeidsmarkt wordt breed gezien als een belangrijk punt van zorg. Dit staat helder beschreven in de Staat van de Uitvoering. De overheid heeft net als andere werkgevers in Nederland te maken met de effecten hiervan. Hierdoor komt de uitvoering van de opdracht die publieke dienstverleners hebben onder druk te staan, zeker omdat het streven naar maatwerk arbeidsintensief is. Publieke dienstverleners steken energie in het werven en behouden van personeel. Overheidsbreed wordt dit ondersteund door gerichte campagnes op het vinden van bijvoorbeeld ICT-ers en trainees.



Daarnaast werken we aan de aantrekkelijkheid van publieke dienstverleners als werkgever. Onder meer door: inzicht te geven in het werk van onze publieke dienstverleners en het belang van hun taken; mobiliteitsprogramma's en een traject gericht op een meer gelijke waardering van beleid en uitvoering via een herziening van het functiewaarderingsstelsel.

### **Krapte op de arbeidsmarkt raakt ook de Belastingdienst**

Het tekort aan personeel zorgt onder andere voor langere wachttijden bij de BelastingTelefoon voor burgers. Om te zorgen dat de toegankelijkheid zo goed als mogelijk geborgd blijft, zijn inmiddels maatregelen genomen. Er wordt veel geïnvesteerd in het werven, opleiden en behouden van (nieuwe) medewerkers om de bereikbaarheid van de Belastingdienst te verbeteren.

Een andere belangrijke randvoorwaarde voor het goed functioneren van de publieke dienstverlening is goed werkende ICT. Er wordt hierop veel geïnvesteerd, onder andere vanuit de middelen die in het kader van Werk aan Uitvoering beschikbaar zijn. Overheidsbreed wordt ingezet op het Meerjarenprogramma Infrastructuur Digitale Overheid (MIDO), waarin prioriteiten op elkaar worden afgestemd. De ICT is echter een belangrijk zorgpunt. Zo maken verouderde systemen het moeilijk en soms zelfs onmogelijk wijzigingen in wet- en regelgeving te implementeren. Bovendien leggen deze verouderde systemen, met name bij ICT-gedreven organisaties, een steeds groter beslag op de financiële middelen.

Voor een goede dienstverlening is het nodig dat publieke dienstverleners gegevens uit kunnen wisselen. Dit is vaak niet mogelijk. Dit kan zijn omdat de (verouderde) IT-systemen dit niet aankunnen, maar vaker nog kan het niet vanuit de privacywetgeving, zelfs wanneer een burger toestemming geeft. De verschillende publieke dienstverleners zijn ieder voor zich met deze uitdaging aan de slag, maar de voortgang is beperkt.

### **Verbetering samenspel politiek, beleid en uitvoering; sturing vanuit publieke waarden**

Een verbetering in het samenspel tussen politiek, beleidsmakers en de publieke dienstverleners is nodig om gezamenlijk te kijken naar de dilemma's en fundamentele vraagstukken die in de uitvoering spelen. In dit samenspel zijn op een aantal punten de eerste veranderingen tot stand gekomen. Zo is het kabinet op verschillende manieren in gesprek gegaan met uitvoeringsorganisaties en zit de uitvoering vaker met de bewindspersonen aan tafel om inzicht te geven in wat belangrijke dilemma's zijn. Daarbij wordt ook geïnvesteerd in het gesprek met- en de betrokkenheid van medeoverheden.

Ook in de interactie tussen Kamer en uitvoering zijn veranderingen zichtbaar. Dit is met name in het sociaal domein het geval, met ronde tafels waarin open over de knelpunten wordt gepraat. Hiermee lijkt een andere dynamiek te ontstaan, waarbij in gezamenlijkheid wordt gekeken naar de meer fundamentele vraagstukken. Meer aandacht voor lange lijnen komt ook terug in de acties die zijn ingezet in het kader van de 'Werkagenda versterking functies van de Tweede Kamer'. Minder zichtbaar, maar zeker interessant, zijn de gesprekken die in dialoogvorm met Kamerleden georganiseerd worden. De besproken thema's variëren van concrete beleidsonderwerpen tot onderwerpen die het samenspel tussen politiek, beleid en uitvoering betreffen. Er zijn zeker nog verdere stappen te zetten, zo wordt ook in de Staat van de Uitvoering benadrukt. Zo is het politieke debat over de uitvoering vaak nog incidentgedreven, is de kennis van de uitvoering beperkt, worden bij de totstandkoming van moties uitvoerders lang niet altijd betrokken, en richten veel moties zich zowel op wat de politiek wil bereiken als op hoe die doelen in de praktijk gerealiseerd zouden moeten worden. Ook op lokaal niveau is een goed samenspel tussen politiek, beleid en uitvoering van belang. Er gelden daar andere bestuurlijke verhoudingen dan in de landelijke uitvoeringsorganisaties, maar een deel van de werkende mechanismen is hetzelfde.

Door het uitbrengen van de Standen van de Uitvoering, Staat van de Uitvoering en de Dag van de Publieke Dienstverlening wordt breder bekend wat de knelpunten en dilemma's in de uitvoering zijn. Hierdoor is er meer oog voor uitvoeringsvraagstukken en kan het gesprek beter gevoerd worden. Ook in de interactie tussen departementen en hun uitvoerders komen uitvoeringselementen nadrukkelijker aan bod. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de zogenoemde driehoeksgesprekken tussen opdrachtgever, eigenaar en opdrachtnemer. In deze driehoeken wordt in toenemende mate ingezet op een samenwerking langs de lijnen van vertrouwen, gelijkwaardigheid, rolvastheid, heldere afspraken en gezamenlijk opgavegericht werken. Extra complex wordt het in de driehoeken waar er sprake is van meerdere opdrachtgevers richting één uitvoerder en/of wanneer meerdere uitvoerders een keten vormen en de sturing daaraan ondersteunend moet zijn. Het gesprek wordt gevoerd hoe dit het beste vorm krijgt en welke handvatten hierbij nodig zijn. Ook zal er begin 2023 een opleiding starten bij de Rijksacademie voor adviseurs van driehoeken over samenwerken in de driehoek.

Al deze interventies zijn gericht op een betere verbinding tussen beleid en uitvoering, op nadrukkelijk aandacht besteden aan het sturen vanuit publieke waarden en op het creëren van meer balans tussen taken en middelen. Deze lessen en voornemens worden ook betrokken in de samenwerking en bestuurlijke relatie met medeoverheden.

## Tot slot

Werk aan Uitvoering is een beweging die plaatsvindt langs verschillende thema's, waar deze voortgangsrapportage een eerste impressie van geeft.

In de kern komt het bij Werk aan Uitvoering steeds neer op het volgende: het perspectief van burgers en ondernemers is het uitgangspunt om navolgbaar het algemeen belang na te streven en als overheid betrouwbaar te zijn. Het op transparante wijze maken van afwegingen tussen individuele belangen en het algemeen belang is hier onderdeel van.

Recht doen aan burgers en ondernemers betekent dat alle betrokken partijen publieke dienstverleners in staat stellen hun taken vanuit publieke waarden en met ruimte voor de menselijke maat uit te voeren. Dat kan alleen door in de beleidsontwikkeling, het wetgevingsproces en het debat in alle bestuurslagen consequent aandacht te houden voor de randvoorwaarden om die taken uit te voeren. Dat kan gaan om uitvoerbaarheid, voldoende mensen en middelen maar ook implementatietijd van (nieuwe) regelingen door de publieke dienstverlening. Daarbij is het van belang dat dilemma's bij die randvoorwaarden spelen consequent en transparant met de politiek worden gedeeld en gewogen.

[werkaanuitvoering.nl](http://werkaanuitvoering.nl)

