

Interview Gerdine Keijzer-Baldé

‘Willen we het vertrouwen in de overheid herstellen? Dan moeten we uitvoering en toezicht goed in het spel brengen.’

Als plaatsvervangend secretaris-generaal bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat is Gerdine Keijzer-Baldé een van de drijvende krachten achter de WaU (Werk aan Uitvoering), een overheidsbreed programma om de publieke dienstverlening te verbeteren. ‘We hebben er binnen ons ministerie bewust voor gekozen om uitvoerders én toezichthouders, groot én klein, bij dit programma te betrekken. Want ze hebben allemaal een taak te vervullen.’

Vanuit welke maatschappelijke behoefte is de WaU ontstaan?

‘Het vertrouwen in de overheid neemt al jaren af. Dat is een bekend gegeven. We zijn er om de belangen van burgers en bedrijven te borgen, maar laten daarin ook weleens steken vallen. Soms met verstrekkende gevolgen, zoals we bij de toeslagenaffaire hebben gezien. Hoe komt dat? Er zijn natuurlijk meerdere oorzaken, maar het heeft zeker ook te maken met de kloof die er tussen de beleidsdepartementen en hun uitvoerings- en toezichtorganisaties bestaat.’

Keijzer-Baldé windt er geen doekjes om: ‘Er heerst in het Haagse toch een sfeer dat de be-

leidsdepartementen het voor het zeggen hebben. Willen we beter aansluiten op de behoeften van burgers en bedrijven? Dan moeten we uitvoering en toezicht goed in het spel brengen. Want zij staan midden in de samenleving en weten wat er speelt. In dat licht is de WaU opgetuigd.’

Waar ligt de kracht van dit programma?

Resoluut: ‘Dat we aan meerdere sporen tegelijk werken. We kijken bijvoorbeeld hoe we regelgeving minder complex kunnen maken, zodat uitvoeringsorganisaties ermee uit de voeten kunnen en burgers en bedrijven begrijpen wat er van ze verwacht wordt. Dat lukt alleen als beleidsmakers uit hun ivoren torens komen en uitvoerders al aan de voorkant bij regelingen betrekken. Dus niet in die reflexstand schieten: “We hebben een subsidieregeling voor zonnepanelen gemaakt. Kunnen jullie die voor ons uitvoeren?” Maar de uitvoeringsexpertise meteen aan tafel vragen: “We willen dat meer gezinnen hun huis verduurzamen. Hoe kunnen we dat het beste regelen?”

Daarnaast buigen we ons over andere grote problematieken. Hoe maken we werken in de uitvoering bijvoorbeeld aantrekkelijker? En hoe



versnellen we de digitaliseringslag bij uitvoeringsorganisaties? Zo volgen we zes sporen naar een beter presterende overheid.'

Een beter presterende overheid...

Wat betekent dat concreet?

'Het gaat erom dat je als taakorganisatie doet waarvoor je bent opgericht. Burgers en bedrijven moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheidsorganen waarmee ze te maken hebben op de juiste manier met hun vraagstukken omgaan. Zorgvuldig, deskundig, adequaat, tijdig, transparant... En het heeft te maken met klantvriendelijk en klantgericht zijn. Met bejegening: hoe communiceer je op een prettige en begrijpelijke manier met burgers en bedrijven?' Lachend: 'Het zijn wat ouderwetse begrippen, maar ze dekken wel de lading.'

Kun je een voorbeeld geven?

'Zeker. Neem de digitale dienstverlening. Je hebt bijvoorbeeld Mijn RVO, maar ook Mijn SVB, Mijn UWV, Mijn KVK – en zo kan ik nog wel even doorgaan. Onbegrijpelijk! Het weerspiegelt de enorme verkoking binnen de overheid: organisaties die allemaal naast elkaar werken. De WaU stimuleert juist dat we de handen ineenslaan om de publieke dienstverlening te verbeteren. Zodat problemen die in de uitvoering ontstaan – zoals in de toeslagenaffaire natuurlijk to the max is gebeurd – niet doorwerken naar andere organisaties. Dat zal echt gaan helpen om het vertrouwen van burgers en bedrijven te vergroten. Maar zover zijn we nog niet. Ik verwacht dat we het werkelijke effect pas over een aantal jaren zullen zien.'



Gerdine Keijzer-Baldé

Studie

Studeerde Geschiedenis aan de Rijksuniversiteit Leiden

Werk

- Is sinds 2020 plaatsvervangend secretaris-generaal bij het ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Vervulde voor die tijd onder andere de functie van algemeen directeur bij DICTU en directeur bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Trivia

Is een groot liefhebber van historische tv-documentaires en podcasts en houdt van reizen met een beetje afzien: ‘Dan heb ik het over bloedhitte en een cultuurshock – ik ga dus niet backpacken!’

De WaU stelt ook budget beschikbaar om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren?

‘Uitvoerings- en toezichtorganisaties kunnen via de WaU inderdaad aanvragen indienen. We zien mooie initiatieven voorbijkomen. De Kamer van Koophandel heeft bijvoorbeeld met middelen van de WaU een tool ontwikkeld om ondernemers te helpen de juiste SBI-codes (Standaard Bedrijfsindeling) te selecteren. Dat maakt het niet alleen een stuk makkelijker voor ondernemers, maar voorkomt ook dat ze op een later moment geen aanspraak kunnen maken op een subsidie of tegemoetkoming, omdat ze per ongeluk de verkeerde code hebben gekozen. Voor dit soort initiatieven is vaak geen budget; er zijn andere prioriteiten. Dus belanden ze op het lijstje ‘nice to have’. De WaU geeft nét dat zetje om hiermee aan de slag te gaan.’

Tot slot: hoe kijk je naar de waarde van accreditatie, in het algemeen en in relatie tot de WaU?

Enthousiast: ‘De RvA omarmt dit programma. Dat vind ik zo leuk! Het is een relatief kleine organisatie met een kleine financiële beurs. Ze hebben heel verstandig en tijdig ingezien dat ze deze middelen kunnen benutten om ook hun dienstverlening te verbeteren. Ze weten precies waar ze mee bezig zijn en aan welke knoppen ze moeten draaien om hun werk goed te doen, te innoveren. En om het beleidsinstrument accreditatie beter onder de aandacht te brengen. Want accreditatie is een heel effectief instrument voor kwaliteitsborging. Maar je moet er wel een podium voor krijgen. Ik vind het mooi om te zien dat ze die kans met beide handen aangrijpen.’