Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

WaU

Voortgangsrapportage 2022-2024

Inhoudsopgave

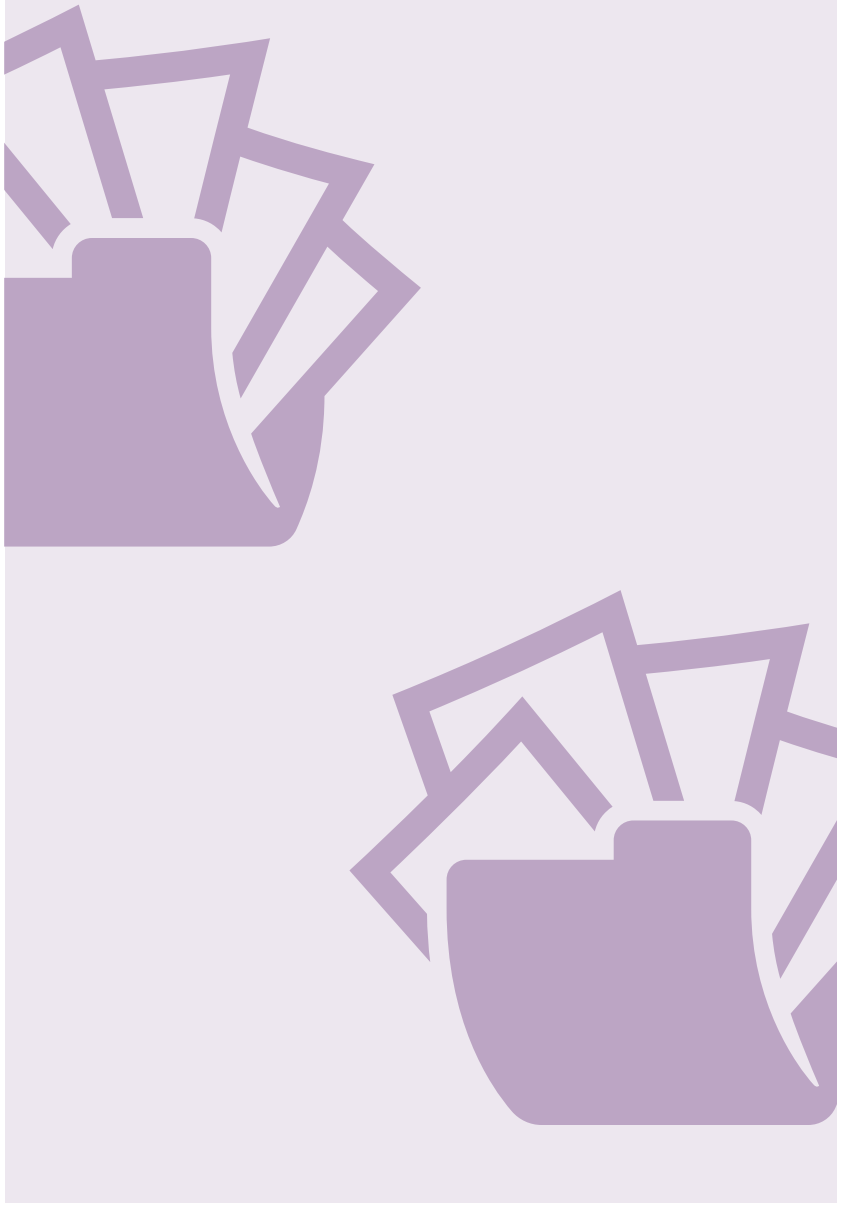
Voorwoord 4

WaU positie binnen OCW (Open) 8

Activiteiten en Vooruitgang in beeld 17

Vooruitblik 37

Bijlage 39



Voorwoord

Voorwoord

Net als alle departementen nemen OCW en een flink aantal van haar (uitvoerings-)organisaties deel aan Werk aan Uitvoering. Samen werken ‘uitvoering’ en ‘beleid’ aan betere dienstverlening.

In deze rapportage leest u wat OCW en haar (uitvoerings)organisaties gedaan hebben van 2022 tot nu in de verbetering van de dienstverlening. Zowel in het kerndepartement als de verschillende (uitvoerings-)organisaties. Het programma WaU kent een lange looptijd en we staan dus pas aan het begin van deze beweging. Toch is er in deze korte tijd al veel neergezet en is de basis gelegd voor verdere verbetering van de dienstverlening.

De maatregelen voor 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. Gegeven de uitgangspunten van de WaU is dat passend. Per bestedingsvoorstel is door de betrokken organisaties informatie opgeleverd over voortgang, doelmatigheid en doeltreffendheid. De hoofdzaken hieruit zijn per plan kernachtig samengevat.

Tijdslijn traject '*Werk in Uitvoering*'

2019

Het Kabinet Rutte III start met het traject '*Werk aan Uitvoering*'
Het doel van dit rapport is het analyseren het overheids-handelen en het bieden van handelingsperspectieven voor verbetering.

2020

In februari wordt rapport 1 aangeboden aan de Tweede Kamer
Dit rapport bevat een onderzoek naar de problemen bij grote uitvoeringsorganisaties.

In juli wordt rapport 2 afgerond
Dit rapport gaat over concrete handelingsperspectieven met voorstellen voor verbetering van de dienstverlening en een wendbaarder en toekomstbestendigere uitvoering.

Naar aanleiding van deze rapporten is de werkagenda voor de uitvoering vormgegeven. Deze agenda vormt de basis voor overheidsorganisaties om (samen) te werken aan het verbeteren van de publieke dienstverlening.

2021

Het Kabinet reageert op de volgende rapporten:
- '*Ongekend onrecht*' van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag
- '*Klem tussen balie en beleid*' van de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties.

Deze rapporten hebben de inhoud van de aanpak voor '*Werk aan Uitvoering*' verder aangescherpt.

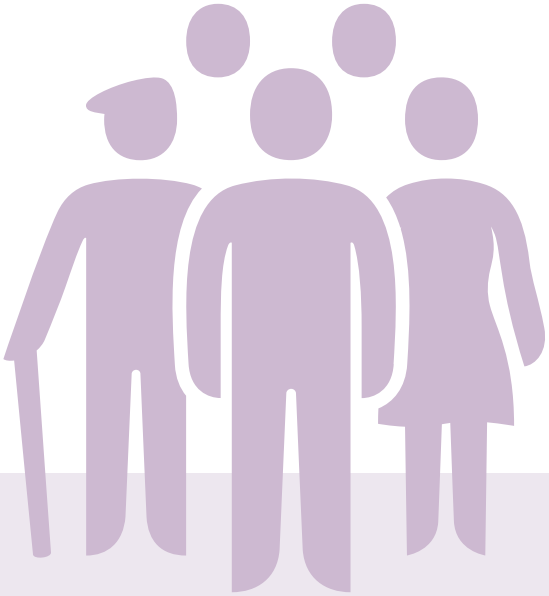
In juni biedt toenmalig minister Koolmees van SZW de overheidsbrede werkagenda voor de publieke dienstverlening aan de Tweede Kamer.
Deze werkagenda en bijbehorende acties worden gerealiseerd binnen het programma '*Werk aan Uitvoering*' dat een doorlooptijd van 10 jaar heeft.

2022

In maart vraagt de minister van SZW de verschillende ministers een plan op te stellen voor het programma '*Werk aan Uitvoering*'.

Leeswijzer

Deze rapportage is een resultaat en een weerspiegeling van de projecten van 21 organisaties en het departement. De projecten en organisaties verschillen onderling enorm, waardoor aggregatie van data geen eerlijk beeld zou geven van de resultaten die behaald zijn. Daarom is er gekozen om per thema de inspanningen van de organisaties weer te geven. Waar mogelijk zijn rode draden geïdentificeerd en benoemd in de introductie van het thema. Daarnaast zult u vaak de term ‘mensen voor wie we het doen’ lezen. Voor deze term is gekozen vanuit de gedachte dat iedereen burger is: de minister, een Tweede Kamerlid, een ambtenaar, een student, maar niet iedereen altijd gebruiker is van de diensten die een organisatie biedt. Voorop staat dat we ons werk doen voor de mensen in Nederland. Tot slot leest u een aantal keer dat DUO, ook nog in het departementale deel terugkomt. Dat is omdat de inzet van DUO op een aantal thema's een bredere doorwerking heeft binnen OCW.



WaU positie binnen OCW (Open)

WaU positie binnen OCW (Open)
van uitvoering tot beleid

Bij alle departementen ligt de opgave om het vertrouwen in de overheid te herstellen. OCW pakt deze opgave op met het programma OCW Open, gestart in 2021 met een doorlooptijd tot en met 2026. Het programma is ingericht om bij te dragen aan het herstellen van het vertrouwen van de samenleving in het handelen van de overheid na het dieptepunt rondom de misstanden door de toeslagen. Alle inspanningen vanuit het programma zijn erop gericht om in 2026 bekend te staan als een aantoonbaar betrouwbare, open en rechtvaardige overheidsinstelling.

In de afgelopen jaren zijn er meerdere rapporten gepubliceerd waarin allerlei misstanden bij elkaar komen. Deze misstanden zijn ook te herleiden naar een desinvestering in de kwaliteit van de uitvoering en dienstverlening en te weinig betrokkenheid van de uitvoering bij het maken van beleid. Daar waar mensen direct in contact komen met de overheid ging het mis. Het herstellen van het vertrouwen van de mensen in Nederland in de overheid begint daar. De recente uitkomsten van de parlementaire onderzoekscommissie fraudebestrijding: 'Blind voor mens en recht', bevestigt deze opdracht nogmaals en benadrukt het belang van deze investering in het verbeteren van de uitvoering.

Werk aan Uitvoering staat niet op zichzelf. Het werken aan onder andere: 1) betere dienstverlening, 2) emancipatie van de uitvoering, 3) verbinding van beleid en uitvoering en 4) werken voor de praktijk, is cruciaal om het vertrouwen in de overheid te herstellen. De mensen waar wij het voor doen, merken dat in de wijze waarop wij de praktijk betrekken bij ons werk en in het contact met de uitvoering. In samenhang met het verbeteren van ons ambtelijk vakmanschap, ambtelijk vermogen en door middel van een transparante werkwijze wordt aan deze vier punten gewerkt. Dit staat allemaal niet los van elkaar. Daarom is er binnen OCW voor gekozen om de rijksbrede opdracht Werk aan Uitvoering onder regie van OCW Open te organiseren, om zo de brede inzet hierop te waarborgen. Werk aan Uitvoering is niet alleen een taak van de uitvoering, maar van ons allemaal.

Beleidskompas & doenvermogen

Sinds februari 2024 wordt binnen OCW gewerkt met het Beleidskompas. Ter voorbereiding hiervan liep tot januari 2024 de pilot 'Beleidskompas'. Tijdens de pilot kon men oefenen met het Beleidskompas aan de hand van diverse beleidsvraagstukken. In zogenaamde 'beleidsateliers' namen beleid, uitvoering en doelgroepen samen deel om goed doordacht beleid te ontwikkelen wat rekening houdt met de mensen waar we het voor doen. De geleerde lessen zijn meegenomen in de verdere uitrol van het Beleidskompas binnen OCW. Hiertoe zijn zowel tijdens de pilot en daarna voorbereidingen getroffen om het Beleidskompas actief onderdeel te laten zijn van het werk en de leerlijnen van OCW. Zo zijn administratieve processen aangepast en zijn trainingen aangevuld en er zijn nieuwe trainingen toegevoegd die de beleidsmedewerkers kunnen volgen.

De ervaringen worden komende periode meegenomen zodat steeds meer gebruik gemaakt wordt van het Beleidskompas voor het maken van nieuw beleid. Zo zal worden gekeken wat te doen als er tijdsdruk ontstaat, bepaalde keuzes politiek al zijn gemaakt en hoe zorgen we dat we mensen en organisaties nog beter betrekken en risico's incalculeren en ondervangen.

Nieuw is dat door het Beleidskompas expliciet aan medewerkers wordt gevraagd bij het maken van beleid om rekening te houden met de doenlijkheid van de doelgroep. Doenlijkheid gaat over beleid van de overheid dat moet aansluiten bij de dagelijkse realiteit van mensen, zodat er geen verschil ontstaat tussen wat de overheid van mensen en organisaties verwacht en dat wat zij daadwerkelijk aankunnen. Een tool die hiervoor wordt gebruikt als onderdeel van het Beleidskompas is de zogenaamde 'doenvermogentoets'. Het perspectief van mensen en organisaties komt steeds meer centraal te staan.

Wat is het Beleidskompas?

Het Beleidskompas biedt een structuur om beleidsprocessen goed vorm te geven met als doel een betere kwaliteit van beleid. Vanaf het begin van een beleidsproces wordt via het Beleidskompas aandacht gevraagd voor de mensen voor wie en organisaties waarvoor we het doen, de menselijke maat, doelmatigheid en doeltreffendheid, de uitvoering en het toezicht. Een betere voorbereiding leidt immers tot beter doordacht beleid dat in de praktijk werkt voor de mensen waar voor we het doen.

"Wij beschouwen OCW Open en de WaU als een beweging die een verschuiving in denken en handelen teweegbrengt. Dit omvat een benadering van buiten naar binnen, gericht op de klant, transparantie en dienstbaarheid. We investeren veel energie in deze verandering bij de RCE en zien positieve ontwikkelingen. Sommige van deze ontwikkelingen zijn niet direct te koppelen aan de WaU-middelen maar zijn zeker relevant voor de beweging. Een voorbeeld hiervan is het nieuwe indieningsportaal dat we maakten. Aanvragen kunnen nu tussentijds opgeslagen worden, zonder gegevensverlies. Dit vergemakkelijkt de aanvraagprocedure en maakt het klantvriendelijker."
- RCE (Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed)

Hardvochtig Beleid en Regelgeving – Knellend Beleid

In december 2022 is de lijst met geïnventariseerde hardvochtigheden naar aanleiding van de motie Ploumen/Jetten definitief gemaakt bij OCW. De directie Wetgeving en Juridische Zaken heeft de hardvochtige gevallen in overleg met beleid opgepakt. In 2023 is het programma OCW Open aan de slag gegaan met de niet-hardvochtige casussen. De redenering hierachter is dat deze casussen weliswaar niet als hardvochtig zijn bestempeld, maar dat er wel ergens iemand heeft getwijfeld over OCW-beleid en de uitwerking daarvan, en we dat signaal serieus nemen.

Het programma OCW Open heeft de casussen bestudeerd en een proces ingericht waarin elke casus los wordt opgepakt en gezocht naar een oplossing of uitleg. Veel gevallen bleken al te worden opgepakt. Enkele voorbeelden: Er was een subsidieregeling op het gebied van herbestemming monumenten waarvan de indiener vond dat deze niet goed uit te leggen viel. Jurisprudentie bood weliswaar ruimte voor maatwerk, maar er is inmiddels ook een nieuw wetsvoorstel om dit helemaal te ondervangen. Ook was er een knelpunt aangedragen over leerlingen in gesloten instellingen die ingeschreven bleven op de school van herkomst. Dat kon fricties veroorzaken in de toekenning van allerlei regelingen en subsidies. Deze casus was bekend en wordt samen met J&V en VWS onder de loep genomen.

Ook waren er gevallen waarin de huidige wet- en regelgeving al voorziet in mogelijkheden voor maatwerk. Een voorbeeld is dat iemand moet beginnen met terugbetalen van studieschuld na de diplomatermijn van 10 jaar. Maar het kan voorkomen dat iemand langer dan 10 jaar studeert. De indiener van de casus vond het oneerlijk dat iemand al moet terugbetalen tijdens de studie. Echter, de wet voorziet er al in dat de terugbetaling wordt opgeschort zo lang iemand nog studeert. Zorgen over deze situatie konden dus worden weggenomen.

Menselijke Maat en Maatwerk(-plaatsen) - Bij DUO

DUO stelt zich ten doel om vanuit een menselijke maat naar hun klanten te kijken. Bij het versterken van de inzet van menselijke maat en maatwerk in de dienstverlening weegt DUO de specifieke situatie van de klant bij haar dienstverlening aan die klant. Daarnaast vindt DUO het belangrijk dat er gestructureerd geleerd wordt van de maatwerkcasuïstiek en dienstverlening op maat. Zo verzamelt DUO informatie over (maatwerk)klanten door middel van gebruikersonderzoek: herkennen we al onze maatwerkklanten? Wat hebben maatwerkklanten aan dienstverlening nodig?

"Ons beroep op WaU-ondersteuning is bescheiden ten opzichte van andere partijen, maar dat komt doordat we in de volle breedte van het fonds al over een langere periode werken aan een verbeterslag in werkwijze, procedures en regelingen om ons functioneren en de dienstverlening in afstemming met de sector optimaal te krijgen.
-Stichting Nederlands Fonds voor de Film

Menselijke maat en maatwerk

Om goed maatwerk te kunnen leveren moeten we eerst bepalen wat passend is. Ook moeten medewerkers daarin getraind en opgeleid. Daarom maakt DUO een veranderstrategie 'menselijke maat' met een beschrijving van de passende kernwaarden en cultuur. Dit vormt de basis van de verandering waarbij gedefinieerd wordt wat 'passend' is en hoe DUO daar komt. Het is daarnaast belangrijk om te weten hoeveel ruimte wet- en regelgeving biedt voor de menselijke maat. Daarom versterkt DUO intern het inzicht hierin, onder meer over de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Door de vraag te beantwoorden: bieden de huidige regels wellicht meer ruimte dan we benutten, waardoor we onze klanten beter kunnen helpen? Maatwerk bouwt verder op menselijke maat en kijkt hoe ook voor de ingewikkelde casussen oplossingen zijn. De maatwerkvisie DUO is vastgesteld. DUO stelt kaders op voor maatwerkprocessen en producten en geeft daarnaast trainingen aan de medewerkers voor het uitvoeren van maatwerktaken.

Loketfunctie

DUO werkt samen met verschillende gemeenten, uitvoerders en onderwijsinstellingen aan de 'loketfunctie'. Naast dat DUO zes servicekantoren in het land heeft waar klanten langs kunnen komen met hun vragen, houdt DUO onder andere ook spreekuren voor studenten op mbo-instellingen en bemant zij DUO-servicebalies binnen gemeentehuizen en binnen informatiepunten (Informatiepunten Digitale Overheid, IDO's). DUO breidt het aantal spreekuren in het land alsook de servicebalies de komende periode nog verder uit.

Daarnaast is DUO actief deelnemer in het overheidsbrede programma ‘Inrichten overheidsbrede loketten’. Zo neemt zij vanuit dit programma deel aan initiatieven in Amsterdam, Utrecht, Enschede, Hoorn en binnenkort ook Best om mensen te helpen die problemen hebben bij meerdere overheids-organisaties. In Utrecht en Enschede bemant DUO een balie in samenwerking met de gemeente en andere uitvoerders, waardoor er sprake is van een ‘overheidsbreed loket’. In de overige initiatieven stelt DUO een zogenaamde professionallijn beschikbaar voor professionals van andere publieke dienst-verleners, zodat als er vragen zijn van mensen over dienstverlening van DUO zij hen via die verbinding kunnen helpen of warm kunnen doorverwijzen.

In de context van bovenstaande is het goed om op te merken dat DUO al veel langer dan het bestaan van het programma ‘Inrichten overheidsbrede loketten’ ingezet heeft op samenwerking met andere dienstverleners. Zo had zij bijvoorbeeld reeds een intermediairslijn opengesteld voor decanen, zodat zij waar nodig in staat zijn leerlingen te helpen met DUO-gerelateerde vragen en waren er al DUO-balies op locaties van gemeenten, vaak samen met andere publieke dienstverleners. Het landelijke programma voor invulling van de loketfunctie van de overheid zorgt voor een overheidsbrede beweging die voor DUO kansen biedt om te versnellen op het aanbieden van (gezamenlijke) laagdrempelige dienstverlening. Omgekeerd kan DUO vanuit haar ervaring bijdragen om de overheidsbrede beweging te versnellen.

Algemeen

Wát dienstverlening precies is, dat verschilt natuurlijk per organisatie. Waar de ene zich richt op studenten, richt de ander zich op wetenschappers en weer een ander op leraren. En waar de ene organisatie zich juist richt op de mogelijkheden die digitale dienstverlening biedt, gaat een ander juist aan de slag met dienstverlening in persoon. Wat alle organisaties wel gemeenschappelijk hebben is dat de dienstverlening iets is wat ervoor zorgt dat mensen op een toegankelijke manier geholpen worden bij wat ze nodig hebben. En dat geldt ook voor het departement en haar medewerkers. Want hoe kun je, óók vanuit het departement je dienstverlening verbeteren?

Vragen die we daarbij stellen zijn: hoe kunnen we opener en transparanter zijn als overheid? Doen wij als overheid wel de goede dingen? Hoe kunnen we ons werk als ambtenaren beter doen? Daarvoor organiseerden we in 2021 (bij de start van OCW Open) en in 2023 'luistersessies'. Die sloten aan bij de kern van ons werk: het ontwikkelen en uitvoeren van beleid dat aansluit op de behoeften en uitdagingen van de samenleving. Het is nodig om mensen uit die samenleving actiever te betrekken bij het vormgeven van beleid. In de sessies spraken we nadrukkelijk ook met mensen die we niet dagelijks spreken, zoals leraren, theaterdirecteuren, studenten en restaurateurs. Daar kwamen zeer waardevolle adviezen uit waarmee we vervolgens aan de slag zijn gegaan.

De rode draad van de WaU is de aansluiting met de praktijk. Die vinden we niet alleen door luistersessies te organiseren, maar ook door de uitvoering een stevigere positie te geven in het proces. Zij hebben als eerste contact met alle mensen voor wie we het doen. Dit contact vormt de kern van het werk van iedereen bij de overheid.
Het uitzonderlijke karakter van dit WaU-programma vergeleken met andere Rijksgestuurde programma's zit in het feit dat de middelen bedoeld zijn voor de versterking en verbetering van de dienstverlening van overheidsorganisaties. Dat vergt zorgvuldige voorbereiding en een lange adem. Dat kan ook omdat het geld beschikbaar is tot en met 2031. Het betekent ook dat veel projecten in hun startfase zitten en de basis aan het neerzetten zijn om daarna het project uit te bouwen. Deze eerste fase van een project vraagt daarom aandacht en tijd.

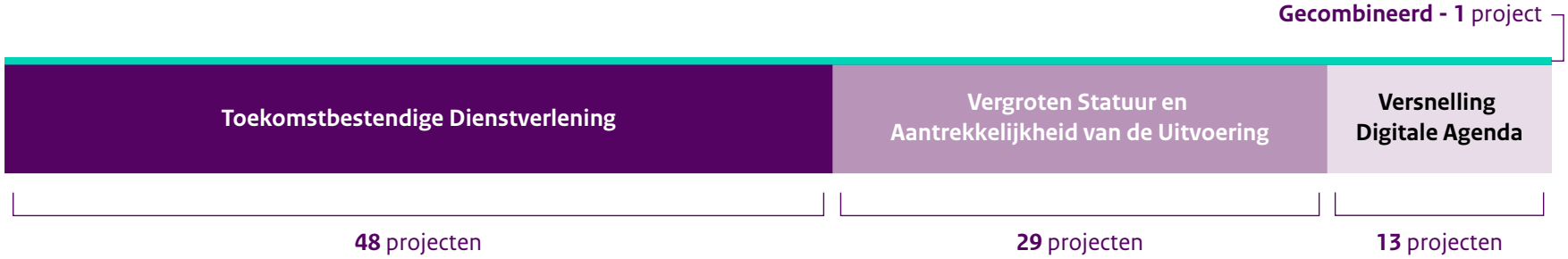
Het is belangrijk op te merken dat het programma Werk aan Uitvoering meer is dan een verzameling projecten en thema's. Het streven is om de uitvoering over de volle breedte te verbeteren en organisaties in staat te stellen om snelle, toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening te bieden. Dienstverlening door de overheid aan mensen en instellingen. **Waar menselijke maat en 'er zijn' voor de mensen in ons werkveld centraal staan.** Deze gedachte moet doorwerken in al onze processen en werkwijzen. Daarom geeft een aantal organisaties terecht aan dat ze naast de projecten ook breder met de WaU bezig zijn:

Bij OCW ontvangen 19 organisaties WaU-middelen, verdeeld over de gebieden Onderwijs, Wetenschap en Cultuur

1. Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
2. Inspectie van het Onderwijs
3. Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)
4. Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs/Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs
5. College voor Toetsen en Examens
6. Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE)
7. Nationaal Archief
8. KNAW
    - *KNAW Huygens*
    - *KNAW Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis (IISG)*
    - *KNAW NIOD - Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies*
9. Koninklijke Bibliotheek
10. Commissariaat voor de Media
11. Stichting Regionale Publieke Omroep
12. Stimuleringsfonds voor de Journalistiek
13. Bureau Architectenregister
14. Fonds Podiumkunsten
15. Mondriaan Fonds
16. Stichting Fonds voor Cultuurparticipatie
17. Stichting Stimuleringsfonds Creatieve Industrie
18. Stichting Nederlands Fonds voor de Film
19. Stichting Nederlands Letterenfonds

91 Projecten - 3 thema's.

Alle organisaties hebben voortgangsinformatie ingediend. In totaal werken de organisaties in 91 projecten aan uitvoering.



"De doelstelling van Werk aan Uitvoering is breder dan de projecten. Het gaat bij de inspectie om het in de volle breedte verbeteren van de dienstverlening aan burgers en instellingen. Daarom werkt de inspectie in haar werkwijze aan het breed integreren van de gedachte achter Werk aan Uitvoering. Ook bij andere deelprogramma's van OCW Open, bijvoorbeeld Ambtelijk Vakmanschap en Vermogen, is de inspectie betrokken."
-Inspectie van het Onderwijs

Activiteiten en Vooruitgang in beeld

Activiteiten en Vooruitgang in beeld

Waar zijn we nu?

De WaU-middelen zijn eind 2022 toegekend aan de organisaties en kennen een looptijd van 10 jaar, inclusief 2022. Doordat het jaar van toekenning in de termijn van 10 jaar is opgenomen, hebben bijna alle organisaties 2022 dus ook in de projectplanning opgenomen. Echter, door de late beslissing schoof de planning in veel gevallen een jaar op. Bij bijna alle organisaties zijn er o.a. daardoor één of meerdere projecten die niet volgens planning lopen. Ongeveer de helft van alle projecten loopt inhoudelijk volgens planning.

Naast de late toekenning is ook personele capaciteit een reden voor vertraging. In sommige gevallen gaat het om de bestaande personele capaciteit. Dit wordt opgevangen door een project over meerdere jaren te spreiden, later te beginnen of door de planning anderszins aan te passen. In enkele gevallen wordt tijdens de uitrol van een project opgemerkt dat een aangepaste planning of sturing nodig is. Echter, in veel gevallen zien we projecten die iets later van start zijn gegaan omdat er specifieke expertise gezocht werd. Dit geldt bijvoorbeeld voor Stimuleringsfonds Creatieve Industrie, Commissariaat voor de Media en het Nationaal Archief. Door de krapte op de arbeidsmarkt worden vacatures dus laat of zelfs niet vervuld, waardoor het project vertraagd is. De verwachting is dat een latere start ingelopen kan worden. Daarom zien we nu geen reden voor zorg dat de deadline niet gehaald zou kunnen worden. Ook de flexibiliteit en de inzet van de organisaties stemmen optimistisch.

Financieel

Door het later toekennen van het geld en het later invullen van vacatures, is er op dit moment in meer of mindere mate onderbesteding. Dat is in lijn met de terugkoppeling over voortgang die de organisaties geven. Het totaal van de onderuitputting op de WaU-middelen is 38%. De verwachting is dat de achterstand wordt ingelopen. Enkele organisaties hebben aangegeven dat dat op korte termijn kan (2025-2026), voor andere organisaties duurt dat waarschijnlijk wat langer. Meerdere organisaties hebben hierom hun meerjarenraming aangepast. Een volledig overzicht ziet u in de tabel.

Organisatie	Totaal toegewezen middelen 2022-2023	totaal gerealiseerd 2022-2023	Balans[1]
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	36.216	28.668	7.549
Inspectie van het Onderwijs	2.719	1.856	*n.v.t.*[2]
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven	1.966	*Onbekend*[3]	90
Stichting Participatiefonds/Vervangingsfonds	10.300	4.805	5.495
College voor Toetsen en Examens[4]	2.754	2.583	171
Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE)	953	685	*n.v.t.*
Nationaal Archief	2.649	2.080	270
KNAW Huygens	453	131	322
KNAW Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis (IISG)	864	314	550
KNAW NIOD - Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies	214	85	129
Koninklijke Bibliotheek	1.587	402	1.185
Commissariaat voor de Media	1.147	234	913
Stichting Regionale Publieke Omroep	6.489	4.423	2.066
Stimuleringsfonds voor de Journalistiek	825	304	521
Bureau Architectenregister	571	91	480
Fonds Podiumkunsten	1.104	641	463
Mondriaan Fonds	3.664	1.269	2.395
Stichting Fonds voor Cultuurparticipatie	2.452	171	2.281
Stichting Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	2.098	784	1.314
Stichting Nederlands Fonds voor de Film	639	345	294
Letterenfonds	886	210	675
Totaal	**80.550**	**50.081**	**27.163**
Realisatie (percentage)			**62**

1 Bedragen in duizenden euro's.

2 Inspectie van het Onderwijs en de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed hebben geen balansmogelijkheid.

3 SBB: Dit betreft 2023. In 2022 is het programma WAU gestart en was de monitorings- en verantwoordingssystematiek nog niet ingericht om de realisatie vast te stellen.

4 Het betreft een project i.s.m. DUO en Cito waarbij het College voor Toetsen en Examens de penvoerder is.

Thema dienstverlening

Het programma Werk aan Uitvoering definieert de projecten binnen het thema 'Dienstverlening'[5] als volgt: "*Over tien jaar kan de burger rekenen op een overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen. Naast de verdere opmars van de digitale dienstverlening zal de burger een beroep kunnen doen op persoonlijk contact met de overheid. Begrijpelijke taal, eenvoudige(re) procedures en waar nodig dienstverlening op maat. De burger verwacht een deskundige, eerlijke en begripvolle overheid, die open met hen communiceert, helder aangeeft wat verwacht mag worden en in staat is om snel antwoorden te geven.*"

Meer dan de helft (46 projecten) van het aantal projecten bij de organisaties van OCW gaat over verbetering van de dienstverlening. Zo zijn meerdere organisaties bijvoorbeeld aan de gang gegaan met het vereenvoudigen en toegankelijker maken van aanvraagprocessen. Veel organisaties passen daarvoor ook hun website aan. In sommige gevallen gaat het om projecten die zich richten op specifieke doelgroepen. Zo heeft het Mondriaan Fonds een voorstel dat zich richt op de regio's buiten de Randstad, waar eerder minder aanvragen vandaan kwamen. Samen met de andere Rijkscultuurfondsen wil het Mondriaan Fonds daarnaast onderzoeken op welke manier de aanwezigheid van de fondsen in het Caraïbisch deel van het Koninkrijk versterkt kan worden, zodat potentiële aanvragers op een zo laagdrempelig mogelijke manier worden bediend. SBB richt zich met een van hun projecten specifiek op de pro-vso leerling, om de praktijkverklaring beter onder de aandacht te brengen. DUO richt een team 'Multi-problematiek' in, zodat studenten met ingewikkelde of meerdere vragen iemand hebben die hun dossier oppakt en mét hen oplost.

Niet voor iedere organisatie komt een voorbeeld terug in bovenstaande lijst. Voor de Koninklijke Bibliotheek, KNAW-NIOD geldt dat zij geen projecten hebben op dit thema. Hun voorbeelden ziet u terug bij het thema 'ICT'. Een overzicht van een goed gelegde basis en resultaten waar mensen nú al wat van kunnen merken ziet u in de lijst hieronder. Bij elke organisatie leest u eerst een korte omschrijving van de projecten die de organisatie heeft binnen de WaU, waarna u leest waar de organisatie staat met de uitvoering ervan.

5 Eerder 'Spoor 1', tekst van: ***https://www.werkaanuitvoering.nl/dienstverlening***

De basis is er

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

DUO heeft drie projecten op het thema dienstverlening. Daarin wordt gewerkt aan proactieve en passende dienstverlening door middel van beter en meer klantonderzoek, loketfunctie, persoonsgericht toekennen en warme introductie en overdracht voor 18-jarige klanten. DUO is begonnen aan een programma om de dienstverlening aan onderwijsinstellingen structureel te verbeteren en doet klantonderzoek om te bepalen waar scholen het meest behoefte aan hebben. Dit heeft geleid tot een aantal prototypes, betere afstemming en samenwerking, en betere toegankelijkheid van DUO.

Inspectie van het Onderwijs

De inspectie wil tijdig kwaliteits- en veiligheidsrisico's in beeld krijgen en wil daarvoor drempels voor het doen van meldingen wegnemen. De succesfactor zit vooral in het terugkerend betrekken van gebruikers van het klantportaal (scholen en besturen). Elk nieuw formulier, bevestigingsbericht of aanpassing in de menustructuur wordt voorgelegd en getest met gebruikers.

Mensen die een vraag stellen of een melding maken via het contactformulier, krijgen een duidelijker en toegankelijker formulier te zien. Dit formulier is ontwikkeld met input van personen die moeite hebben met lezen en minder digitaal vaardig zijn. Bij Klantcontact zijn de medewerkers getraind in B1-schrijven (begrijpelijk voor de doelgroep) en zijn standaardantwoorden op vragen herschreven in duidelijke taal.

Bij Klantcontact zijn standaardantwoorden op vragen herschreven in duidelijke taal.

Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)

SBB verbetert in een zestal projecten de dienstverlening aan haar verschillende doelgroepen, zoals mbo-studenten, leerbedrijven, mbo-scholen, scholieren in het funderend onderwijs en loopbaanprofessionals. Zo stelt SBB leerbedrijven beter in staat om online eenvoudig alles te kunnen regelen rondom het erkennings- en herbeoordelingsproces, om de juiste informatie te vinden en beter zicht te hebben op de afhandeling van hun (erkennings-)vraag. Ook laat SBB de informatievoorziening over stages en leerbanen beter aansluiten op de wensen en gebruiksgemak van de gebruikers.

De afgelopen periode heeft SBB binnen één van deze projecten op Stagemarkt.nl een sollicitatieknop toegevoegd. Om de website Stagemarkt dichter bij de student te brengen, hebben studenten zelf technisch en inhoudelijk een bijdrage geleverd in de communicatiecampagne. Studenten kunnen nu veel beter zoeken op de website stagemarkt en makkelijker solliciteren.

Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs/Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs (Vf/Pf)

Vf/Pf verbetert de dienstverlening door vier projecten in dit thema. De dienstverlening aan schoolbesturen in de gehele Arbo-cyclus wordt verbeterd door een nieuw systeem (Arbomeester). Daarnaast ontwikkelen ze platforms en portalen voor het verbeteren van de communicatie en interactie tussen (potentiële) leerkrachten, schoolleiders en bestuurders. De portalen bieden informatie van de re-integratie en van-werk-naar-werk trajecten. Door de portalen kan er veilig gecommuniceerd worden via e-herkenning of DigiD authenticatie. Koppelingen zijn voorzien met onderwijsvacature banken. Verder wordt er een nieuw systeem ontworpen dat de dienstverlening via deze platforms en portalen ondersteunt.

Binnen een van de andere projecten is de communicatiecampagne voor de praktijkverklaring door SBB vormgegeven, wat bijdraagt aan een breder draagvlak en toepassing van de praktijkverklaring. Inmiddels heeft minister Paul de 10.000e verklaring uitgereikt.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE)

De RCE richt zich voor het thema dienstverlening vooral op het verbeteren van werkprocessen en systemen zodat iedere monumenteigenaar, organisatie, bedrijf en andere eindgebruiker van hun diensten de juiste informatie en dienst met de bijpassende dienstverlening kan vinden en afnemen.

Vanuit de samenleving krijgen we signalen dat het bestand niet voor iedereen herkenbaar en representatief is. Zowel op het aanwijsproces als op de inhoud valt een slag te maken. Gedacht vanuit meerstemmigheid zijn veel meer verschillende verhalen over de rijksmonumenten te vertellen dan nu gebeurt. Ook kan het aanwijzingsproces meer participatief worden met meer invloed voor burgers en belangengroepen. Een voorbeeld hiervan was de publiekscampagne ‘Wat deed jij in de koude oorlog’ die het afgelopen jaar is gevoerd.

In het kader van maatwerk is de dienst ‘Scanning on demand’ ingevoerd. Met de scanning on demand dienst worden mensen in staat gesteld om onder meer nog niet gedigitaliseerde archiefstukken via de website op verzoek te laten digitaliseren en toe te laten sturen.

Nationaal Archief (NA)
Het NA investeert in de kennis en competenties van hun medewerkers zodat zij waar nodig persoonlijk maatwerk kunnen blijven leveren. Daarnaast verbeteren ze de tijd die nodig is om informatie te vinden in het archief.

De inzagetermijn is de termijn waarop, na het indienen van het verzoek tot inzage door iemand, de stukken in de studiezaal in te zien zijn. In 2022 is de inzagetermijn voor sommige archieven opgelopen tot meer dan 10 weken door het toenemende aantal aanvragen. Door inzet van meer mensen heeft het NA de inzagetermijn onder de norm van 6 weken gekregen.

In het kader van maatwerk is de dienst 'Scanning on demand' ingevoerd. Met de scanning on demand dienst worden mensen in staat gesteld om onder meer nog niet gedigitaliseerde archiefstukken via de website op verzoek te laten digitaliseren en toe te laten sturen. Normaal zijn deze stukken alleen in te zien in de studiezaal wat betekent dat er een afspraak gemaakt moet worden voor inzage in Den Haag. De toegankelijkheid van het archief wordt hiermee aanzienlijk vergroot.

KNAW-Huygens
Door thematische toegang over alle collecties heen wil het KNAW-Huygens het onderzoek naar personen en organisaties in het verleden vergemakkelijken. Daarnaast wil het KNAW-Huygens centrale historische bronnen en literaire teksten over de Nederlandse geschiedenis en cultuur in het open domein brengen zodat iedereen deze gratis kan lezen en doorzoeken. Zo zal het voor stakeholders ook mogelijk zijn om zélf data-story's te maken. Door Open Science op deze manier uit te strekken tot Citizen Science maken we Open Science daadwerkelijk inclusief.

In de voorbereiding naar deze brede toegang voert KNAW-Huygens een onderzoek uit naar wat belangrijk is voor welk type gebruikers. Er is een Adviesraad van externen ingesteld en door gesprekken met doelgroepen stelt het KNAW-Huygens vast hoe deze toegang eruit moet zien.

KNAW IISG[6]
Het IISG wil een inclusieve archiefinstelling zijn waar collecties en data vanuit meerdere perspectieven beschreven zijn, zodat ze voor uiteenlopende groepen gebruikers toegankelijk en van waarde kunnen zijn. De bestaande toegang op collecties en data wordt daarvoor herzien. Het IISG wil het mogelijk maken omschrijvingen toe te voegen aan de bestaande collecties. Zo worden de collecties voor allerlei verschillende gebruikers toegankelijk en van waarde en wordt er zelfs (gebruiks-)waarde toegevoegd.

Voor het project 'Meerstemmige toegang tot data en collecties' is het de bedoeling dat alle niet-Westerse collectiebeschrijvingen in de taal van herkomst beschikbaar komen. Eerder lag de nadruk al op Perzische en Arabische collecties. Er wordt nu ook gewerkt aan de collecties uit Nederlands-Indië en Indonesië en van Turkse en Marokkaanse migrantenorganisaties. De eerste aanpassingen het naslagsysteem zijn gedaan.
Voor het project 'Archivering 'by design' voert KNAW-IISG in Nederland gesprekken bij FNV en Milieudefensie, internationaal bij Amnesty International en Socialist International. Daarnaast kijkt KNAW-IISG naar bewegingen die zich anders organiseren in vergelijking met traditionele organisaties. Met o.a. de Nederlandse tak van Extinction Rebellion en in Nederland werkzame groepen van Domestic Workers, tast het KNAW-IISG af hoe archiefvorming en archiefbeheer in de praktijk vormgegeven kan worden.

6 Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis

Stimuleringsfonds voor de Journalistiek (SvdJ)

Het Stimuleringsfonds verbetert haar dienstverlening door laagdrempelige kennisdeling te organiseren en door de diensten van SvdJ toegankelijker te maken door begrijpelijke uitleg over juridische procedures. Daarnaast werkt ze aan verbetering van de toegankelijkheid voor mensen met een taalachterstand, meertaligen en mensen met een audiovisuele beperking. Verbetering van het aanvraagplatform hoort daar ook bij. Verder wil het SvdJ ervoor zorgen dat journalisten en mediaorganisaties beter zicht hebben op welke fondsen zij aanspraak zouden kunnen maken.

> **Tot slot is er hard gewerkt aan een nieuwe versie van het aanvraagportaal, die in 2024 gelanceerd zal worden.**

In 2023 heeft het Stimuleringsfonds aan de hand van de WCAG-normen[7] de toegankelijkheid van de website getoetst. Daarnaast heeft het Stimuleringsfondsonderzoek gedaan naar het taalgebruik in zijn besluiten. Op basis hiervan is een nieuwe standaard ontwikkeld, waarbij het B1 taalniveau wordt gehanteerd. Hiermee zijn de besluiten toegankelijker en begrijpelijker voor meer gebruikers. Aansluitend is de website opnieuw ingedeeld om informatie over en rond subsidieregelingen en programma's beter terug te kunnen vinden.

Tevens is SvdJ tegenwoordig te vinden op Instagram, om ook een jongere doelgroep aan te kunnen spreken. Tot slot is er hard gewerkt aan een nieuwe, gebruiksvriendelijkere versie van het aanvraagportaal, die in 2024 gelanceerd wordt. Ook de aanvraagformulieren zelf zijn leesbaarder en gebruiksvriendelijker gemaakt waardoor ze makkelijker door een brede doelgroep kunnen worden ingevuld.

> **De telefonische bereikbaarheid van het Architectenregister kon uitgebreid worden naar alle werkdagen tussen 10.00 uur en 17.00 uur**

Bureau Architectenregister

Het Architectenregister werkt aan het verbeteren van de dienstverlening door verbetering van het digitaal raadpleegbare register en de toegankelijkheid ervan. Daarnaast worden de processen doorgelicht en werkt het Architectenregister aan het vergroten van het vakmanschap van ingeschreven ruimtelijk ontwerpers en versterking van de ruimtelijke ontwerpsector door de ontwikkeling van een community(platform) en het inzetten van community management.

7 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) is een document dat is opgesteld en gepubliceerd door het World Wide Web Consortium (W3C) als onderdeel van hun Web Accessibility Initiative (WAI). De leidraad bestaat uit een verzameling richtlijnen voor de toegankelijkheid van web content, gericht op mensen met een beperking.

De telefonische bereikbaarheid van het Architectenregister kon uitgebreid worden naar alle werkdagen tussen 10.00 uur en 17.00 uur (voorheen maandag tot en met donderdag 10.00-14.00 uur), de continuïteit van de dienstverlening werd verbeterd en de werkdruk voor medewerkers werd beter. Daarnaast zijn in de geest van de WaU de betaaltermijnen voor facturen verkort. Hiervoor zijn geen WaU-middelen ingezet, maar dit past goed bij de verbetering in dienstverlening die de WaU voorstaat.

Stichting Nederlands Letterenfonds

Het Letterenfonds richt zich op verbetering van de toegankelijkheid van informatie door het opstellen van een open (cloud-)structuur en investering in kennisopbouw van de organisatie door middel van trainingen. Hierdoor worden mensen en organisaties goed en volledig voorzien van informatie.
In 2022 en 2023 werkte het Letterenfonds samen met het Nationaal Archief om de kaders en acties voor het fonds in beeld te brengen en kennis over archivering op te bouwen. Ook verleent het Nationaal Archief bijstand bij het opstellen van een nieuwe selectielijst voor het Nederlands Letterenfonds. Een beter ontsloten, toegankelijker, inzichtelijker archief zal een belangrijke impuls geven aan de verbetering van de informatievoorziening van het fonds. Achterstanden maken dat het Literatuurmuseum momenteel suboptimaal door het Letterenfonds wordt bediend, het wegwerken hiervan vergroot de publieke zichtbaarheid van literair erfgoed in grote mate.

Mondriaan Fonds

Het Mondriaan Fonds wil de dienstverlening verbeteren met een digitaal scoringssysteem, dat voor een simpeler, consistenter en transparanter beoordelingsproces van de aanvragen zal zorgen. Het adviesplatform (voorheen scoringssysteem) is gereed en wordt gebruikt in het beoordelingsproces van aanvragen. Op basis van het gebruik en evaluaties zal nog verdere doorontwikkeling van het platform plaatsvinden.

De afgelopen jaren versterkten de zogeheten regiomakelaars het Mondriaan Fonds de verbinding met verschillende plekken in Nederland. Zo bereikte het fonds een bredere groep aanvragers, want de regiomakelaars hebben een drempelverlagende werking. In 2023 heeft het Mondriaan Fonds een regiocoördinator geworven die het regiomakelaars-programma zal intensiveren en uitbreiden.
In 2023 zijn er inloopspreekuren, rondetafelgesprekken en plenaire informatie bijeenkomsten op verschillende locaties in het land gehouden. Meer dan 800 lokale cultuurbeleidsmakers, geïnteresseerden en professionals uit de beeldende kunst- en erfgoedsector kwamen hiernaartoe. Tijdens de gesprekken werd gevraagd naar de lokale beeldende kunst- en erfgoedveld, en wat het fonds aan de vergadertafel moet meewegen als het gaat om specifieke lokale context.

Gezamenlijke projecten Rijkscultuurfondsen

Bij alle projecten trekken de Fondsen waar mogelijk gezamenlijk op met de andere Rijkscultuurfondsen om ervaringen te delen en van elkaar te leren. Dit past ook in de lijn waarbij de Rijkscultuurfondsen als relatief kleine organisaties ook buiten het kader van de WaU op verschillende terreinen van beleid, uitvoering en bedrijfsvoering samenwerken ter verbetering van de eigen processen en dienstverlening.

Zo zoeken de Rijkscultuurfondsen naar mogelijkheden om hun verbinding met uiteenlopende plekken in Nederland te versterken en een bredere groep aanvragers te bereiken, bijvoorbeeld met regiomakelaars of -scouts. Ook het Caribisch deel van het Koninkrijk krijgt daarbij specifieke aandacht. In 2023 is een coördinator Caribisch deel van het Koninkrijk geworven, die de opdracht krijgt een structuur te ontwikkelen om de aanvragers op een vanzelfsprekende manier goed te benaderen, begrijpen en te bedienen. Ook op het vlak van de vormgeving van subsidieprocessen en het subsidie-aanvraagsysteem wordt intensief samengewerkt.

In samenspraak met de andere fondsen, zijn medio 2023 het Nederlands Letterenfonds, het Mondriaan Fonds en Fonds Podiumkunsten een kwalitatief onderzoek gestart naar interdisciplinaire initiatieven in het culturele veld. De ervaringen van het al bestaande interdisciplinair aanspreekpunt van de rijkscultuurfondsen worden in dit onderzoek meegenomen. De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in 2024.

De Rijkscultuurfondsen zoekt naar mogelijkheden om hun verbinding met uiteenlopende plekken in Nederland te versterken.

Thema ICT

In de 'Staat van de Uitvoering 2022' werd het volgende opgemerkt over het Thema 'ICT': *"Van het gezamenlijk en versneld uitvoeren van een overkoepelende digitale agenda is op dit moment beperkt sprake. Van groot belang is dat de digitale agenda toeziet op het reduceren van complexiteit, op basis van het adagium: eerst organiseren, dan informatiseren en dan automatiseren. De digitale agenda (WaU-spoor 2) is een goede start die in de uitvoering alleen gerealiseerd kan worden als er eerst afspraken komen tussen organisaties over de vereenvoudiging van processen en samenwerking. Vertrekpunt dient daarbij de (gezamenlijke) maatschappelijke opgave te zijn."*

De Staat van de Uitvoering vertegenwoordigt de stem van de uitvoering en het is dan ook geen verrassing dat het genoemde adagium trouw gevolgd werd. In voorbereiding naar betere dienstverlening via website of digitale formulieren is met gebruikers en doelgroepen contact gezocht over wat er beter moest. Inventarisatie van verbeterpunten en onderzoek naar gebruiksverbetering in samenwerking met de mensen waar we het voor doen vormt zo de basis voor de ICT-projecten. Veel projecten hebben deze voorbereidende fase nu afgerond en zijn klaar om de verbeteringen door te voeren. Dienstverlening via ICT is een verlengstuk van de dienstverlening die de organisaties al bieden. Digitale inclusie, gebruiksvriendelijk en toegankelijkheid hebben een belangrijke plek in de projecten, net als het op orde houden en brengen van ICT-systemen. Van de 91 WaU-projecten vallen 30 binnen het thema 'ICT' en 16 organisaties hebben een of meerdere projecten binnen dit thema.

Samen bepalen wat beter kan

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

DUO heeft verschillende projecten binnen het thema 'ICT'. Zo zet DUO in op cyber security, versterken van het digitaal grondvlak, verbetering van gegevensmanagement en het verbeteren van de datakwaliteit. Daarnaast zet DUO in op het borgen van continuïteit via digitale systemen.

> **Inventarisatie van verbeterpunten en onderzoek naar gebruiksverbetering in samenwerking met de mensen waar we het voor doen vormt zo de basis voor de ICT-projecten.**

In het project 'Grip op gegevens' is het doel om de datakwaliteit binnen heel DUO te verbeteren. Daarnaast is de ambitie om het bewustzijn rondom data te vergroten en te zorgen voor meer transparantie en duidelijkheid in beslissingen (algoritmes), bijvoorbeeld door het gebruik van modellen en metadata. Daarbij is het goed omgaan met gegevens die DUO beheert cruciaal, door intensivering van de werkzaamheden rondom cybersecurity.

Inspectie van het Onderwijs

De inspectie zet op het thema 'ICT' vooral in door de ontwikkeling van een nieuw klantportaal. Hierin gaat het overgrote deel van de informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen inspectie en haar 'klanten', de scholen en besturen; het klantportaal als *'single point of contact'*. Hiermee wordt de kwaliteit en de veiligheid van de gegevens beter gewaarborgd.
De informatie-uitwisseling gebeurt op een zo efficiënt mogelijke en gebruikersvriendelijke manier. De ontwikkeling vindt stapsgewijs plaats; telkens wordt een stukje van het huidige klantportaal vervangen.

Tot nu toe is 1) een webpagina met wensen vanuit de gebruikers en de antwoorden hierop vanuit de inspectie; 2) verbeterde module voor het aanleveren van documenten; 3) meldingsformulieren Afwijking Onderwijstijd (AOT) en Afwijkende Wijze Examineren (AWE); 4) voorbereidingen voor het implementeren van eHerkenning (veilige identificatie en authenticatie; 'het DigiD voor bedrijven') opgeleverd.

Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs/Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs

Vf/Pf is de expert die scholen adviseert en ondersteunt in hun ambities en ontwikkeling tot toekomstbestendige en professionele organisaties. Door een slimme mix van data, technologie, middelen, interventies en organisatie-ontwikkeling vergroot het Vf/Pf de inzetbaarheid en verkleint het leraren-tekort. De data die het Vf/Pf heeft wil ze inzetten om de communicatie en interactie tussen (potentiële) leerkrachten, schoolleiders en bestuurders te verbeteren.

Het Vf/Pf is bezig met het vernieuwen van het re-integratieproces van uitkeringsgerechtigden die werkzaam zijn geweest in de sector primair onderwijs. Fase 1 heeft zich met name gericht op het verbeteren van het inzicht van het re-integratieproces van schoolbesturen. Vooral nu zij hogere eigen bijdragen op de uitkeringen betalen. In fase 2 ligt de focus op de uitkeringsgerechtigde. De communicatie tussen het participatiefonds als re-integratiebegeleider en de uitkeringsgerechtigden wordt drastisch verbeterd en meer aangescherpt op de behoeften van de uitkerings-gerechtigden in hun re-integratietraject.

College voor Toetsen en Examens (CvTE)

De CvTE werkt aan het integraal versterken van de examenketen en het examenproces voor al de scholen en leerlingen in het basis-, voortgezet, voortgezet algemeen volwassenen onderwijs, MBO en speciaal onderwijs.

De nieuwe oefenomgevingen voor VO en MBO zijn succesvol gerealiseerd. Hiermee zijn enige belangrijke beperkingen voor kandidaten voor het oefenen met het examenmateriaal opgelost. Naast een nieuwe vergrotingsfunctie, is de examensoftware beter geschikt gemaakt voor schermleessoftware. Hiermee wordt de examenketen toegankelijker voor mensen met een ondersteuningsbehoefte. In 2024 gaat dit traject door en wordt breder getrokken, door niet alleen naar examenkandidaten te kijken maar naar gebruikers in het algemeen, zoals correctoren en examensecretarissen.
De klankbordgroep MBO/VO bestaat uit schoolvertegenwoordigers uit het MBO en VO. Deze klankbordgroep doet verbetervoorstellen voor de examensoftware. Deze verbetervoorstellen zijn, waar mogelijk, doorgevoerd. In 2024 loopt dit traject door en wordt ook een klankbordgroep voor NT2 ingericht. De versterking van de dienstverlening van het examenproces is een doorlopend project dat via verschillende trajecten wordt uitgevoerd. Dit traject is afgerond.

Naast een nieuwe vergrotingsfunctie, is de examensoftware beter geschikt gemaakt voor schermleessoftware. Hiermee wordt de examenketen toegankelijker voor mensen met een ondersteuningsbehoefte.

Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE)

De RCE verbetert haar ICT door te zorgen dat de eindgebruiker, of dat nou een bedrijf of persoon is, in staat is de diensten van RCE zoveel mogelijk digitaal af te nemen op een gebruiksvriendelijke en transparante manier.
De informatie over rijksmonumenten is momenteel versnipperd aanwezig binnen de RCE en wordt niet op een eenduidige en coherente manier digitaal ontsloten. Via het online platform “de kennisbank” wordt gewerkt aan kennispagina’s over rijksmonumenten. Hiermee ontsluit de dienst actief haar kennis online en komt de informatie beschikbaar in begrijpelijke taal voor iedereen. Sinds de start zijn er 3184 Kennisbank pagina’s online gezet (telling eind 2023).

Via het online platform “de kennisbank” wordt gewerkt aan kennispagina’s over rijksmonumenten. Hiermee ontsluit de dienst actief haar kennis online en komt de informatie beschikbaar in begrijpelijke taal voor burgers. Eind 2023 waren er 3184 Kennisbank pagina’s online.

KNAW Huygens[8]

Huygens zet in op verbetering van ICT door het linken van data en het aanbieden van datasets aan een breed publiek in standaardformaten. Hierdoor wordt informatie beter vindbaar en makkelijker gekoppeld aan andere informatie.

In 2023 begonnen ze met de voorbereiding voor het opzetten van een datacatalogus voor alle Huygens-bronnen. Hiervoor wordt een Linked Open Data strategie gemaakt. Alle materialen en technische oplossingen worden geïnventariseerd, die tot nu binnen verschillende projecten gebruikt zijn. Zodra de technische oplossingen klaar zijn wordt een grote reeks bronnen stap voor stap voor het publiek beschikbaar gemaakt

KNAW IISG

Het IISG heeft vier projecten binnen het thema ICT. Het IISG verbetert de dienstverlening door bij het beschikbaar stellen van gedigitaliseerde informatie beter aan te sluiten bij maatschappelijke en wetenschappelijke discussies. Bijvoorbeeld door het digitaliseren van collecties van migranten-organisaties uit Indonesië en voormalig Nederlands-Indië. Daarnaast wordt door middel van handschrift-, tekst-, spraak en beeldherkenning digitaal materiaal doorzoekbaar en daarmee beter bruikbaar.

De digitaliseringsprocessen zijn aangepast zodat niet-professionals ze makkelijker kunnen gebruiken. De nadruk wordt daarnaast meer gelegd op de selectie van het materiaal van ondervertegenwoordigde groepen.

Daarnaast is er overleg met het Moslim Archief om delen van de collectie die voor hen relevant zijn te digitaliseren. Eerste experimenten met transcripties van video en beeldherkenning zijn gaande.
Samen met het samenwerkingsverband van geesteswetenschappenorganisaties is geïnvesteerd in een verbeterd informatieveiligheidsbeleid voor betrouwbare, veilige en duurzame opslag van gevoelige data, met als waarborg de driejaarlijkse certificering. Daarnaast is er een inventarisatie gedaan van klimaatacties ten aanzien van opslag collecties.

De linked data infrastructuur is in 2023 vernieuwd. Datasets die door onderzoekers van het IISG aangelegd zijn, worden beschikbaar gesteld via 'linked open data' en als 'data story's'. Hiermee zijn datasets breder inzetbaar en belangrijker, de bruikbaarheid van deze data wordt daarmee ook voor niet-wetenschappers vergroot. Onderzoeksgegevens uit de stakingsdatabase zijn als visualisaties beschikbaar gesteld voor o.a. journalisten.
Er zijn twee pilots gestart. De resultaten van deze pilots gebruiken ze bij het op grotere schaal toepassen van handschrift-, tekst-, spraak- en beeldherkenning.

> **Het IISG maakt deze beschikbaar als 'linked open data' en als 'data story's' zodat de bruikbaarheid van deze data ook voor niet-wetenschappers vergroot wordt en zodanig dat de datasets verbonden worden met data binnen en buiten het IISG (zodat ze breder inzetbaar zijn).**

8 Het Huygens Instituut is het onderzoeksinstituut op het gebied van geschiedenis en cultuur van Nederland. Het instituut ontsluit historische bronnen en literaire teksten voor verder analytisch en interpretatief onderzoek. Daarnaast neemt het Huygens Instituut het voortouw in het ontwikkelen van innovatieve methoden, tools en duurzame digitale infrastructuur.

KNAW NIOD[9]

Het NIOD zet in op het digitaliseren van de huidige fotocollectie in hoge, duurzame, kwaliteit. Deze collectie bestaat uit ongeveer 110.000 foto's van Nederland en voormalig Nederlands-Indië tijdens en na de Tweede Wereldoorlog. Van het materiaal dat het NIOD in haar beheer heeft is 70% van de auteursrechten op werken uitgezocht. Bij minimaal 20% van de werken is vastgesteld dat ze auteursrechtenvrij zijn. De fotocollectie die vrij is van rechten wordt, zodra deze gedigitaliseerd zijn, op een openbaar en vrij platform aangeboden.

Van het materiaal dat het NIOD in haar beheer heeft is 70% van de auteursrechten op werken uitgezocht. Bij minimaal 20% van de werken is vastgesteld dat ze auteursrechtenvrij zijn. De fotocollectie die vrij is van rechten wordt, zodra deze gedigitaliseerd zijn aan op een openbaar en vrij platform aangeboden.

Koninklijke Bibliotheek (KB)

De KB heeft vier projecten binnen het thema ICT. Belangrijk is dat de infrastructuur van de website vernieuwd wordt. Deze website bereikt nu al miljoenen mensen. Uitbreiding van de functionaliteit betekent dat er meer mogelijkheden zijn voor gebruikers om de website als onderwijsmiddel te gebruiken. Verder heeft de KB applicaties ontwikkeld waarmee je metadata aan publicaties kunt toekennen. Hiermee worden collecties beter vindbaar voor een breder en divers publiek. Ook worden ze toegankelijker dankzij menselijke beoordeling en automatische patroonherkenning. Dit vormt ook een basis voor het project waarbij de drempel tussen onderwijsdomein en bibliotheek weggenomen wordt door één manier van inloggen voor bibliotheek- en onderwijsdiensten. Verder wil de KB de basis informatievaardigheden en loketfunctie van het netwerk van bibliotheken verbeteren om betere ondersteuning te bieden aan mensen bij digitaal zakendoen en bij de ontwikkeling van digitale vaardigheden. Daarnaast zet de KB in op het ontwikkelen van apps waardoor boeken beter vindbaar worden voor een breder en divers publiek. 2023 was een voorbereidingsjaar voor de vier trajecten van de KB. Dat betekent dat het adagium in de Staat gevolgd is door vooral eerst te organiseren en te inventariseren.

Commissariaat voor de Media (CvdM)

Het CvdM wil via het thema ICT investeren in het verder optimaliseren van het geautomatiseerd aanleveren van gegevens door mensen en bedrijven. Daarnaast wil het CvdM zijn systemen optimaliseren door een uitgebreider en geavanceerder elektronisch portaal en de koppeling met een CRM-systeem voor het beheren van de relatie met alle stakeholders. Daarbij wordt ook een functionaliteit gecreëerd waarmee mensen en bedrijven derden kunnen machtigen om via het elektronisch portaal gegevens aan te leveren en contacten te onderhouden in bijvoorbeeld juridische procedures. Verder wil het CvdM de authenticatie met DigiD voor natuurlijke personen verbeteren en de kwaliteit van de informatiehuishouding verbeteren. Hiervoor zijn nu eerst de volgende stappen gezet: 1) Programma Informatiehuishouding en digitale agenda is opgesteld. 2) Extra functioneel applicatiebeheerder is aangesteld. 3) Nadere beschrijving is gemaakt van werkprocessen CvdM en

9 Nederlands Instituut voor Oorlogsdocumentatie

hoe informatie vastgelegd moet worden. 4) Informatiebeleidsplan is opgeleverd. 5) Autorisatie voor DigiD is gerealiseerd. 6) Aanbesteding en inhuur informatie-specialist heeft plaatsgevonden. 7) het traject voor optimalisatie zaaksysteem en elektronisch portal – een 'klantportaal' voor vereenvoudigen aanvraagproces en betere informatie over afhandeling – is in voorbereiding.

Stichting Regionale Publieke Omroep (RPO)

De RPO zet in op digitale transformatie door experts te werven op het gebied van digitalisering; digitale en data-journalistiek. Daarnaast zetten ze data-analyse en artificiële intelligentie in om beter inzicht te krijgen in wat de mensen beweegt; op welke wijze zij zich laten informeren over mensen, nieuws, gebeurtenissen en in welke mate zij zich gerepresenteerd (blijven) voelen door de regionale publieke omroepen.
In oktober 2022 is gestart met de activiteiten. Er is eerst gestart met de onderdelen datateam, transformatielab, communicatieplatform, opleidingen en onderzoek.

> **De RPO zet in op digitale transformatie door experts te werven op het gebied van digitalisering; digitale en data-journalistiek.**

Fonds Podiumkunsten

In 2023 heeft het fonds geïnvesteerd in een nieuwe digitale werkplek. Hiermee heeft ze een belangrijke stap gezet in het uniformeren van de digitale dienstverlening. Ook vormt dit een belangrijke, technische basis voor het formuleren van een veilige informatiebeheerstrategie. Ook hebben ze de website verbeterd en een veiligheidsupdate gegeven op weg naar het ontwerpen van een nieuwe website in 2024. Ten slotte zijn de subsidieprocessen efficiënter gemaakt, zodat er meer tijd is voor contact met hun aanvragers.

Stichting Fonds voor Cultuurparticipatie

Het fonds verbetert haar digitale dienstverlening door strategische IT-vernieuwing waarbij het oud IT-landschap wordt vervangen door state of the art applicaties, IT-infrastructuur en website. In 2023 is een IT-visie en -roadmap ontwikkeld om de informatievoorziening te versterken. Deze roadmap loopt door tot 2028. Het fonds werkt toe naar een overzichtelijke infrastructuur met drie samenhangende platforms: een subsidiemanagementsysteem, werkomgeving en bedrijfsvoeringplatform. Het doel hierbij is om de dienstverlening toekomstbestendig, toegankelijker en inclusiever te maken.

Stichting Stimuleringsfonds Creatieve Industrie

Het stimuleringsfonds heeft een drietal projecten op het thema ICT. Het wil het archief en de informatie van het fonds, zo maximaal mogelijk ordenen en beschikbaar maken.
De geschreven tekst op de website is makkelijker gemaakt waardoor de website toegankelijker is. Daarnaast zijn resultaten van ondersteuning door het fonds per project zichtbaar en deelbaar te maken. Zo is sneller duidelijk wat het fonds kan betekenen. Het fonds onderzoekt mogelijkheden om het

gebruik van het aanvraagsysteem te verbeteren en meer visuele middelen in te zetten. Er is een coördinator aangesteld om het bereik in de regio te vergroten.

> **In 2022 is met WAU-middelen de website technisch en redactioneel verbeterd. Daarmee is een belangrijke vervolgstap gezet in de informatievoorziening vanuit het fonds, het verlagen van drempels en gebruiksvriendelijkheid voor alle soorten aanvragers**

Stichting Nederlands Fonds voor de Film

Het Filmfonds werkt aan de ontwikkeling, lancering en onderhoud van een centrale exploitatiedatabase voor filmproducties zodat alle beschikbare informatie goed ontsloten en toegankelijk wordt voor een zo breed mogelijk publiek. In 2022 is met de WaU-middelen de website technisch en redactioneel verbeterd. Daarmee is een belangrijke vervolgstap gezet in de informatievoorziening vanuit het fonds, het verlagen van drempels en gebruiksvriendelijkheid voor alle soorten aanvragers (producenten, instellingen, filmmakers, autodidacte kunstenaars e.a.). Ook zijn eerste investeringen gedaan in een verbeterd subsidie-managementsysteem en de opzet van een Centrale Exploitatiedatabase Filmproducties voor filmmakers.

Stichting Nederlands Letterenfonds

De nieuwe website van het Nederlands Letterenfonds is op 18 maart 2024 gelanceerd en richt zich op het inspireren van literaire makers en organisaties in zowel binnen- als buitenland. Ze laat overzichtelijk zien hoe het Letterenfonds hen kan ondersteunen met financiering en activiteiten. Bezoekers kunnen via de website subsidies aanvragen, meer leren over de activiteiten van het Letterenfonds en op de hoogte blijven van het laatste nieuws. Voor internationale bezoekers is er een Engelstalige website met een overzicht van geselecteerde Nederlandse boeken en auteurs. Bij de nieuwe website wordt rekening gehouden met de toegankelijkheidseisen volgens de Wet digitale overheid.

In 2023 is de digitale werkplek van het fonds volledig vernieuwd. Het doel daarbij was om alle medewerkers en externen van het fonds onafhankelijk van locatie veilig te kunnen laten (samen)werken. Daarom is alle hardware vervangen en werkt het fonds nu vrijwel volledig cloud-based. Voor een goede overgang en adoptie heeft begeleiding plaatsgevonden door middel van trainingen en begeleiding op de werkplek. Voor de inrichting en bescherming van data, systemen en apparaten die gebruikt worden door het fonds wordt hiermee geanticipeerd op nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity en elektronische communicatie van de overheid. Het nieuwe systeem is efficiënter en kosteneffectief.

Thema Statuur en vakmanschap

Het thema 'Statuur en vakmanschap' (eerder spoor vijf) houdt het volgende in: *"In 2030 beschikt de uitvoering over voldoende middelen, kwantitatieve en kwalitatieve capaciteit, politieke dekking en een helder beleidskader om vanuit de bedoeling van de wet en de eigen deskundigheid de burgers efficiënter en effectiever te kunnen helpen. Een uitvoering die wendbaar is als het gaat om het inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen. Continuïteit van de dienstverlening waarborgt het belang van de burger."*

11 organisaties hebben 14 projecten op dit thema opgestart. Alle projecten draaien om de expertise en kennis van de medewerkers: hoe wordt die behouden en uitgebreid? Hoe borg je die kennis? Het valt op dat veel organisaties al begonnen zijn met extra trainingen of opleidingen en dat vanaf het moment van indiening al helder was op welke kennis ingezet zou worden. Daarnaast zetten enkele organisaties ook expliciet in op het werven van gekwalificeerd personeel om de dienstverlening op niveau te houden. Verder vinden zowel de Inspectie van het Onderwijs als het Vf/Pf dat duidelijk moet zijn waar de organisatie voor staat en wat haar verhaal is als onderdeel van ontwikkeling van de medewerkers.

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

DUO wil vakmanschap ontwikkelen, aansluiten op maatschappelijke ontwikkelingen, de menselijke maat toepassen en haar personeelsbestand kwantitatief en kwalitatief op orde hebben. DUO ziet dit als randvoorwaardelijk voor continue en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de klant. Daarom wil DUO inzetten op ontwikkeling van de DUO-medewerker, in het bijzonder de medewerkers die contact hebben met mensen en organisaties.

DUO heeft op het thema Statuur een tweedeling aangebracht: 'Leiderschap' en 'Leren & ontwikkelen'. Binnen dit project zijn een serious game en leeraanbod gerealiseerd voor onder ander informatiehuishouding en het project 'Grip op Gegevens'. Verder wordt intervisie georganiseerd gericht op maatwerk en menselijke maat. Ook zijn de leerlijnen 'burgergericht werken', 'beslissen en motiveren' ingericht en een workshop 'appreciative inquiry' met en voor maatwerk-ambassadeurs.

Inspectie van het Onderwijs

De inspectie wil door communicatie en gedragsverandering de inspectie zichtbaarder, transparanter en toegankelijker over het voetlicht brengen bij de mensen en organisaties. Daarnaast wil ze versneld inzetten op handvatten voor inspecteurs hoe het gesprek in scholen te voeren over de verbinding tussen stelseltoezicht en het instellingstoezicht. Om dit te bereiken heeft de inspectie in 2023 ingezet op een communicatietraject waarbij het verhaal van de inspectie is opgesteld. Het in 2023 vernieuwde verhaal van de organisatie is een hulpmiddel voor deze inspecteurs. Er is binnen de inspectie een start gemaakt met het communicatiever maken van de organisatie, zodat de uitgangspunten van de WaU bij alle medewerkers goed landen en toegepast gaan worden.

Verder wordt intervisie georganiseerd gericht op maatwerk & menselijke maat en zijn de leerlijnen 'burgergericht werken', 'beslissen en motiveren' ingericht en een workshop 'appreciative inquiry' met en voor maatwerk-ambassadeurs.

Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed

RCE zet in op het versterken van de vaardigheden van werknemers zodat ze zowel de werkprocessen en (digitale) systemen op de juiste wijze hanteren als zich dienstverlenend opstellen tegenover iedere persoon, organisatie en andere eindgebruiker van de diensten van RCE. Het streven naar een strategische personeelsplanning en het inwerktraject voor nieuwe medewerkers is in lijn met de doelen van Open gebracht en geborgd in het team HRM. In het introductieprogramma gaat de RCE vanaf 2024 nadrukkelijk in op ambtelijk vakmanschap en de kernwaarden die bij een open overheid horen. Ook in de ontwikkelde strategische personeelsplanning per afdeling wordt ambtelijk vakmanschap en de benodigde kennis en kunde toegevoegd.

In het introductieprogramma gaat de RCE vanaf 2024 nadrukkelijk in op ambtelijk vakmanschap en de kernwaarden die bij een open overheid horen.

Stichting Participatiefonds voor het Onderwijs/Stichting Vervangingsfonds en Bedrijfsgezondheidszorg voor het Onderwijs (Vf/Pf)

Het Vf/Pf wil door een cultuurverandertraject medewerkers bewust maken en opleiden om klantgericht handelen 100% in het DNA te krijgen. In 2023 is een start gemaakt met het formuleren van onze kernidentiteiten rondom klantgericht werken en het creëren van draagvlak hiervoor binnen de organisatie. In 2024 wordt dit project verder geformaliseerd met de invulling van de 'Strategie HRM', waarin specifiek het bijscholen van personeel benoemd wordt.

Commissariaat voor de Media (CvdM)

CvdM zet in op het trainen van medewerkers in account- en projectcoördinatie en het opzetten van verschillende expertise vakgroepen, door onder andere: cultuurgericht toezicht; strategische gespreksvoering; complexiteit in toezicht en schriftelijke communicatie. Deze trainingen zijn gericht op het verbeteren van het vakmanschap en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Ten slotte willen ze met andere markt-toezichthouders mogelijkheden verkennen om medewerkers uit te wisselen of te detacheren.

Mondriaan Fonds

Om de verbinding van medewerkers van het Mondriaan Fonds met het brede veld te verbeteren lopen ze stage bij subsidieaanvragers. Zo'n 80 organisaties hebben zich gemeld om een medewerker te ontvangen en meer dan 50 medewerkers hebben inmiddels stage gelopen of gaan dat binnenkort doen. Medewerkers krijgen een direct inkijkje in de praktijk van de aanvrager en halen informatie op die gebruikt wordt om de dienstverlening te verbeteren. Het traject is nog in volle gang. Na afloop van de stages worden de resultaten meegenomen in een verbeterslag in de

processen. Verder doet het fonds intern onderzoek om tot een beoordelingsnorm te komen die daadwerkelijk inclusief is en iedereen in Nederland dezelfde kansen biedt.

Gezamenlijk project Rijkscultuurfondsen

De rijksfondsen willen werken aan een opleidingstraject voor medewerkers waarbinnen zaken als diversiteit en inclusie, dienstverlening, communicatie, digitalisering, juridische context voorbijkomen. De insteek is een investering in kennis, competenties en de professionaliteit van medewerkers door op maat opleidingen en trainingen aan te bieden. De samenwerking met de andere Rijkscultuurfondsen biedt mogelijkheden voor gezamenlijke inkoop in-company opleidingen en trainingen, de mogelijkheid om onderling stages en werkervaringsplaatsen aan te bieden en ruimte voor loopbaantrajecten en onderling openstellen van vacatures.

Zoals ook eerder vermeld, wordt bij alle projecten van de fondsen waar mogelijk gezamenlijk opgetrokken, om ervaringen te delen en van elkaar te leren. Vanuit de WaU is in 2023 geïnvesteerd in een gezamenlijke opleidingscoördinator voor de Rijkscultuurfondsen. Deze opleidingscoördinator inventariseert en organiseert voor de Rijkscultuurfondsen gezamenlijk trainingen en opleidingen.

De opleidingscoördinator is in 2023 gestart. Dit heeft in 2023 geleid tot een gezamenlijk trainingsaanbod waarop medewerkers, adviseurs en toezichthouders naar behoefte kunnen inschrijven. Het aanbod we de komende jaren zullen uitbreiden. Dit project heeft als doel om met een efficiënte inkoop, uitwisseling van best practices en kennisdeling tussen de fondsen op het gebied van trainingen en opleiding ten behoeve van een betere dienstverlening te bewerkstelligen.

De opleidingscoördinator is in 2023 gestart. Dit heeft in 2023 geleid tot een gezamenlijk trainingsaanbod, welk aanbod we de komende jaren zullen uitbreiden.

Vooruitblik

Vooruitblik

We zijn als OCW trots dat de organisaties goed op weg zijn om hun dienstverlening te verbeteren. Voor een groot deel staat de basis en kan er voortgebouwd worden op die basis. Voor Werken aan Uitvoering is de lange termijn van belang, want we komen nog genoeg uitdagingen tegen. Hindernissen of misstanden die in de Staat van de Uitvoering al uitvoerig benoemd zijn en waar we hier dus niet opnieuw op zullen ingaan. OCW blijft zich samen met (uitvoerings-)organisaties inzetten op de verbetering van de dienstverlening aan de mensen en organisaties voor wie we het doen.
De doelen waar de organisaties naar streven staan helder op het vizier en daar willen we gezamenlijk naartoe werken: uitvoering, beleid en toezicht. De uitvoering is een vitale overheidstaak en is daarom een verantwoordelijkheid van ons allemaal.

Bijlage

Bijlage

Organisatie	Naam project
Architectenregister	Combivoorstel
CVDM	Toekomstbestendige dienstverlening
CVDM	Versnellen digitale agenda
CVDM	Vergroten statuur en aantrekkelijkheid uitvoering
CvTE	Versterking dienstverlening examenproces CvTE DUO en Cito
DUO	DUO actie 11.2 en 11.3 Gegevensmanagement en verbeteren datakwaliteit
DUO	DUO actie 12.3 Borg Continuïteit Digitale Systemen IHH
DUO	DUO Actie 25 Bestedingsvoorstel statuur en aantrekkelijkheid
DUO	DUO Actie 11 .1 Bestedingsvoorstel Cyber Security
DUO	DUO Casemanagement en multiproblematiek (voorheen actie 6)
DUO	DUO beter voor meer klanten (voorheen actie 5)
DUO	DUO beter voor alle klanten (voorheen actie 8)
DUO	DUO Actie 9 Versterken Digitaal Grondvlak
Filmfonds	Filmfonds Website
Filmfonds	Filmfonds Expl database
Filmfonds	Filmfonds HR Academie
Filmfonds	Filmfonds Subsidiemanagementsysteem
Fonds Podiumkunsten	Customer journey subsidieprocessen

Organisatie	Naam project
Fonds Podiumkunsten	Pilot interdisciplinaire projecten Rijkscultuurfondsen
Fonds Podiumkunsten	IT-infrastructuur
Fonds Podiumkunsten	Website
Fonds Podiumkunsten	Training diversiteit en inclusie
Fonds Podiumkunsten	Integraal onderzoek projectsubsidies
Fonds voor cultuurparticipatie	Academy Fonds voor Cultuurparticipatie
Fonds voor cultuurparticipatie	Versnelling digitale agenda FVCultuurparticipatie
Fonds voor cultuurparticipatie	FCP in de regio
KB	Authenticatie ten behoeve van een Leven Lang Ontwikkelen 18 april 2022 DEF
KB	GIDS 29 april DEF
KB	WaaS 29 april 2022 DEF
KB	AI Metadatering voor collecties 29 april 22 DEF
KNAW Huygens	Linken van data
KNAW Huygens	Aanbieden van datasets in standaardformaten
KNAW Huygens	Ontwikkelen van thematische interfaces
KNAW IISG	Archivering ‘by design’
KNAW IISG	Meerstemmige toegang tot data en collecties
KNAW IISG	Maatschappelijk digitaliseren
KNAW IISG	Verduurzamen infrastructuur
KNAW IISG	Snelle verwerking digitaal geboren collecties
KNAW IISG	Verbinden van data

Organisatie	Naam project
KNAW NIOD	Digitalisering Fotocollectie t.b.v. gebruikersvriendelijkheid
Letterenfonds	Archief
Letterenfonds	Gezamenlijke trajecten Rijkscultuurfondsen DEF
Letterenfonds	Optimalisering toekomstbestendige IT-omgeving DEF
Letterenfonds	Wet Open Overheid
Mondriaan fonds	Regionale context
Mondriaan fonds	Cariben
Mondriaan fonds	Workflow
Mondriaan fonds	Scoringssysteem
Mondriaan fonds	Opleidingen
Mondriaan fonds	De Norm op tafel
Mondriaan fonds	Interdisciplinaire regeling
Mondriaan fonds	Stage buiten fonds
Mondriaan fonds	Archief
NA	Impuls digitale dienstverlening
Onderwijsinspectie	Meldingen en Signalen 16 april
Onderwijsinspectie	Klantportaal 16 april 2022
Onderwijsinspectie	Geprofileerde en communicatieve organisatie 16 april
Onderwijsinspectie	WAU Klantvriendelijke website 16 april
RCE	Bestedingsvoorstel HP 2.2 versnellen digitalisering werkprocessen, content/informatievoorziening en diensten
RCE	Bestedingsvoorstellen HP 3: a.d.h.v. toerusten medewerkers

Organisatie	Naam project
RCE	Bestedingsvoorstellen HP 1: inrichten van werkprocessen/systemen/organisatie
RCE	Bestedingsvoorstel HP 2.1: versnellen digitalisering werkprocessen, content/informatievoorziening en diensten
RPO	Digitale dienstverlening
SBB	Verbetering SBB informatiediensten
SBB	Beter benutten van beschikbare stages en leerbanen
SBB	Betere ondersteuning voor kwetsbare doelgroepen
SBB	Onderwijs digitale dienstverlening
SBB	Ondernemer aan zet voor betere kwaliteit opleiden in de praktijk
SBB	Grip op klachten en bezwaren
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Archief en informatiebeheer
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Opleidingen fondsen
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Regionale scouts
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Toepassing FPC
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Uitbreiding front office
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Customer Journey
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Diversiteit en inclusie
Stimuleringsfonds Creatieve Industrie	Website
SVDJ	Begrijpelijke procedures voor alle aanvragers
SVDJ	Investeren in gebruiksvriendelijkheid aanvraagportaal
SVDJ	Verbetering zicht op aanvraagmogelijkheden

Organisatie	Naam project
SVDJ	Ontwikkelen kenniscentrum
SVDJ	Betere digitale infrastructuur voor kennisdeling
VF/PF	Project data en effectmetingen
VF/PF	Project duurzame inzetbaarheid
VF/PF	Project opleiden en SHRM
VF/PF	Project Arbomeester
VF/PF	SlimmeR (voorheen 10178: project CMS en 10184: project re-integratie evidence based) **
VF/PF	Project CRM
VF/PF	Project OVB
VF/PF	Project re-integratie evidence based (Nu: SlimmeR) **

Colofon

Dit is een uitgave van het
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

juni 2024