

Beste jury,

Wij voelen ons vereerd dat we, net als twee jaar geleden, genomineerd zijn voor de verkiezing Beste Overheidsorganisatie. Wij vertellen jullie graag meer over onze organisatie aan de hand van een interview met onze directeur Aryan van Driel.

Verkiezing Beste Overheidsorganisatie

Sinds de oprichting in 2016 is DUS-I elk jaar in omvang gegroeid. Toch voorzag het afgelopen jaar niemand een groei van 30%. Het aantal subsidieregelingen steeg daarbij met maar liefst 21 stuks tot 138. Aryan vertelt wat dit betekende voor de organisatie en waarom hij de verkiezing Beste Overheidsorganisatie zo belangrijk vindt.

“Op de lange termijn is zo’n groei lastig werkbaar,” legt Aryan uit. “Daarom werken we aan een toekomstbestendige organisatie.” Hij vertelt hoe hij medewerkers daar veelvuldig bij betrekt om alle uitdagingen het hoofd te bieden. “Neem verbinding, een van onze kernwaarden. Dat is voor collega’s heel belangrijk, maar toch is het lastiger geworden om elkaar te vinden in de steeds groter wordende organisatie en in een hybride werkomgeving. Daar vinden we steeds meer passende oplossingen voor.”



Omvangrijke regelingen

Onze regelingen zijn in aantal gegroeid maar ook complexer geworden. Complexere regelingen hebben een zwaardere inhoudelijke beoordeling, soms met een commissie zoals bij de LLO-katalysator. De kwantitatieve groei zit in de toename van omvangrijke subsidieregelingen, zoals Verbetering basisvaardigheden of de postcovidregeling. Indrukwekkende regelingen en maatschappelijk ook heel relevant, vindt Aryan.

Toch ging de uitvoering van de postcovidregeling niet zonder slag of stoot. Aryan legt uit dat het van tevoren duidelijk was dat de regeling in de huidige vorm lastig uitvoerbaar zou zijn. Hij streeft dan ook naar een meer kritische blik in het voortraject. Daarnaast merkt hij dat DUS-I in toenemende mate een spanningsveld ervaart. “We streven ernaar belastinggeld op de juiste plek terecht te laten komen en dit te controleren. Maar we willen het onze klanten ook zo makkelijk mogelijk maken om een subsidie aan te vragen. Dat wringt soms.”

Klantsignalen

Toch zijn er ook veel successen en verbeteringen te noteren, benadrukt Aryan. Dit is vooral merkbaar in de dagelijkse werkpraktijk. “Vroeger moesten we alle zeilen bijzetten om de groei bij te houden. Tegenwoordig lukt het ons om naast de waan van de dag ook nadrukkelijker vooruit te kijken.” En bij dat vooruitkijken speelt onder meer de feedback van klanten een belangrijke rol, vertelt Aryan. “We ontvangen veel klantsignalen, bijvoorbeeld via het klanttevredenheids-onderzoek. Van die feedback leren we ontzettend veel.”

Een deel van die terugkoppeling heeft betrekking op het aanvraagproces. DUS-I maakt op dit moment gebruik van drie verschillende aanvraagportalen en vier behandelssystemen. Dat heeft een duidelijke reden, vertelt Aryan. “We zijn groot geworden met een ‘can do’-mentaliteit. Dat vraagt om een werkomgeving die innovatie stimuleert. Een voorbeeld is het intern ontwikkelde Subsidieplatform, waar we steeds meer gebruik van maken. Bij die innovatie gaat soms ook wel eens wat mis, maar we krijgen wel altijd alles voor elkaar.”

Interactieve Praatplaat

Het streven om de beste overheidsorganisatie te worden is een belangrijke drijfveer voor die innovatie. Maar om die ambitie te verzilveren én grip te krijgen op alle organisatieontwikkelingen, heeft DUS-I ook gekeken naar andere, uiteenlopende verbeterpunten. Voor de overzichtelijkheid hebben we de doelen onderverdeeld in vier thema’s: optimale dienstverlening, verbindend samenwerken, medewerkers en expertisecentrum. De thema’s zijn uitgewerkt in een prachtige Praatplaat. Deze is door tientallen collega’s gezamenlijk uitgetekend en gebruiken we om de discussie over onze organisatie op een leuke manier op te starten. Aryan legt uit dat een relatief abstracte ambitie op deze manier heel concreet is geworden. “De beste overheidsorganisatie worden is een streven dat op alles van invloed is, maar toch pas echt motiveert als het grijpbaar wordt. Nu hebben we er allemaal meer gevoel bij.”

Voor de gelegenheid hebben we de Praatplaat voor jullie interactief gemaakt. Het is onze inzending voor de verkiezing. Bekijk ‘m op wizjindus-i.nl!